

Teija Niemi

YYTERIN RATSASTUSKOULUN
ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

Liiketalouden koulutusohjelma
2017

YYTERIN RATSASTUSKOULUN ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

Niemi, Teija
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Kesäkuu 2017
Ohjaaja: Martikkala, Petri
Sivumäärä: 31
Liitteitä: 3

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, asiakaskysely, kvantitatiivinen tutkimus, ratsastuskoulu

Opinnäytetyön aiheena oli selvittää Yyterin ratsastuskoulun asiakkaiden tyytyväisyyttä ratsastuskoulun tarjoamiin palveluihin, tiloihin ja henkilökuntaan. Lisäksi selvitettiin mitä uusia ideoita asiakkailla oli. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin asiakastyytyväisyyttä ja käytettyä tutkimusmenetelmää sekä kerrottiin toimeksiantajayrityksestä.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista tutkimusta eli määrällistä tutkimusta. Toteutustapana käytettiin paperillista kyselylomaketta. Tutkimus toteutettiin kesäkuussa 2014. Kohderyhmänä oli kaikki tallilla käyvät asiakkaat. Hyväksyttäviä lomakkeita saatiin takaisin yhteensä 26 kappaletta ja tutkimuksen vastausprosentti oli 34,7 %.

Tutkimuksen avulla saatiin selville, että Yyterin ratsastuskoulun asiakkaat ovat melko tyytyväisiä palveluihin ja henkilökuntaan. Ratsastustunteihin liittyvissä asioissa oli parantamisen varaa ja asiakkaat toivoivat lisää hevosia ratsastuskouluun. Joitakin tiloja pitäisi kunnostaa esimerkiksi wc. Vapaa sana – osiossa saatiin jonkin verran kehitysideoita.

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY OF YYTERI RIDING SCHOOL

Niemi, Teija
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
June 2017
Supervisor: Martikkala, Petri
Number of pages: 31
Appendices: 3

Keywords: customer satisfaction, customer questionnaire, quantitative research, riding school

The purpose of this thesis was to find out how contented the customers of Yyteri riding school are to the services, facilities and staff provided by the riding school. Another purpose was to find out what new ideas the customers had. The theoretical part consist of customer satisfaction, used research methods and facts about the client company.

Research methods was quantitative research. The method of implementation was a paper questionnaire. The research was put into practice in June 2014. The target group was all customers who visiting the stable. The total number of admissible forms was 26 answers and the response rate was 34,7 %.

The results of the research show that the customers of the Yyteri riding school were quite satisfied with the services and staff. The customers thought that there is room for improvement when it comes to the things related to riding lessons and customers hoped more horses into riding school. Some facilities should be renovated for example toilet. We got also some development ideas from the free word section.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	6
2.1	Mitä on asiakastyytyväisyys?	6
2.2	Asiakastyytyväisyyden seuranta	6
3	YYTERIN RATSASTUSKOULU.....	7
3.1	Historia.....	8
3.2	Asiakkaat ja palvelut.....	8
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	9
4.1	Tausta ja tavoite	9
4.2	Tutkimusmenetelmä ja kyselylomake.....	9
4.3	Toteutus.....	11
5	TUTKIMUSTULOKSET	11
5.1	Perustiedot.....	12
5.2	Rahankäyttö	15
5.3	Tilojen, ympäristön ja palvelun arviointi.....	18
5.3.1	Tilat ja ympäristö.....	18
5.3.2	Henkilökunta	20
5.3.3	Ratsastustunnit.....	21
5.3.4	Hevoset ja ponit.....	22
5.4	Muuta	23
5.5	Vapaa sana	25
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	25
6.1	Kehittämisehdotukset.....	29
6.2	Tulosten luotettavuus	30
	LÄHTEET.....	31
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on selvittää Yyterin ratsastuskoulun asiakkaiden tyytyväisyyttä ratsastuskoulun tarjoamiin palveluihin, tiloihin ja henkilökuntaan. Haluan myös selvittää, mitä uusia asioita tallille kaivataan, millaisia kehittämistarpeita asiakkailla on ja missä asioissa on vielä parantamisen varaa. Tutkimuksen kohderyhmänä on kaikki Yyterin ratsastuskoulussa käyvät asiakkaat. Teoriaosuudessa kerron hieman asiakastyytyväisyydestä, toimeksiantajayrityksestä ja sen historiasta sekä valitsemastani tutkimusmenetelmästä.

Päätin valita kyseisen aiheen opinnäytetyöhöni sen takia, että olen itse käynyt kyseisellä tallilla jo 11 vuotta ja koen, että tutusta ja läheisestä aiheesta on helppo kirjoittaa. Kuulin myös, että ratsastuskoulussa pitäisi jonkin näköinen asiakastutkimus tehdä ja niin päädyin sitten ehdottamaan ratsastuskoulun opettajalle jospa minä teen vähän laajemman asiakastyytyväisyystutkimuksen. Aihekin on hyvin ajankohtainen, koska uusi yrittäjä on muutaman kuukauden nyt ehtinyt pyörittämään ratsastuskoulua, niin hänen on hyvä tietää kuinka kaikki on tähän mennessä sujunut asiakkaiden näkökulmasta katsottuna ja mitä asioita pitkään tallilla käyneet sinne ovat kaivanneet jo pidemmän aikaa. Lisäksi ratsastuskoulussa ei ole ikinä aiemmin tehty tämän suurista asiakastyytyväisyystutkimusta, niin nyt olisi jo korkea aika. Tutkimuksesta on myös varmasti hyötyä tilojen omistajalle sekä Yyterin Ratsastuskeskuksen yrittäjälle, jotta hekin saavat tietää mihin asioihin kannattaa tulevaisuudessa investoida.

2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

2.1 Mitä on asiakastyytyväisyys?

Asiakkaan odotusten täyttyminen on asiakastyytyväisyyttä. Siitä kuitenkin puhuttaessa voidaan todeta että sitä on vaikea yksiselitteisesti määritellä. Asiakastyytyväisyyteen voi vaikuttaa niin moni asia, se voi alkaa jo yrityksen alku asioista, esimerkiksi jos on kuullut jotain huonoa jostakin yrityksestä tai tuotteesta se voi vaikuttaa jo asiakastyytyväisyyteen. Asiakastyytyväisyyteen voi vaikuttaa tuotteen ominaisuudet, että vastaavatko ne niitä mitä asiakas tuotteelta odottaa. Asiakkaan saama palvelu on yksi erittäin iso vaikuttava tekijä tyytyväisyydessä, hän voi yhdistää huonon palvelun ostamaansa tuotteeseen tai palveluun. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä on edellä mainittujen lisäksi esimerkiksi hinta, kokemus, luotettavuus ja mukavuus. (Kokkonen 2006.)

2.2 Asiakastyytyväisyyden seuranta

Jatkuvalla asiakastyytyväisyyden seurannalla pystytään näkemään tyytyväisyyden kehitys pitkällä aika välillä. Näin taataan nopea puuttuminen mahdolliseen ongelmaan ja pystytään ajoissa kehittämään uusia palvelutapoja. Spontaanin palautteen ja tyytyväisyystutkimusten avulla sekä suosittelumäärän perusteella seurataan asiakastyytyväisyyttä. (Bergström & Leppänen 2015, 380.)

Spontaanilla palautteella tarkoitetaan yritykselle asiakkaalta tulevat kaikki palautteet esimerkiksi kiitokset, moitteet, valitukset, toiveet ja kehittämissuhteet. Palautteen antamisesta pitää tehdä mahdollisimman helppoa ja asiakkaita pitää jopa hieman houkutellessa antamaan sitä. Palautekanavia tulisi olla monia, asiakkaat voisivat soittaa palautepuhelimeen, laittaa sähköpostia, kirjoittaa viestin sosiaalisessa mediassa tai sitten vaikka antaa palautetta henkilökunnalle ja jälleenmyyjille, jotka välittäisivät ne eteenpäin. (Bergström & Leppänen 2015, 380.)

Nykyiselle asiakaskunnalle tehtävässä tyytyväisyystutkimuksessa ratkotaan yrityksen ja tuotteiden toimivuus suhteessa asiakkaan odotuksiin. Tutkimuksessa tulee siis mi-

tata asiakkaiden kokemusta, odotuksia ja niiden toteutumista. (Bergström & Leppänen 2015, 380.) ”Tyytyväisyystutkimuksilla mitataan kokonaistyytyväisyyttä ja tyytyväisyyttä osa-alueittain (yksittäiset tuotteet, tuoteryhmät, osastot, hinnoittelu, laatu, asiakaspalvelu, oman yhteyshenkilön toiminta). Tutkimuksilla voidaan mitata tyytyväisyyden astetta ja luokitella eri asiakasryhmien sisällä olevat asiakkaat sen perusteella.” (Bergström & Leppänen 2015, 380.) Luotettavien mittareiden valinta tyytyväisyyden seurantaan on ehdottoman tärkeää. Pitää muistaa myös toistaa tutkimusta kyseisillä mittareilla tarpeeksi usein, jotta voidaan sitten vertailla tuloksia ja kehittää. (Bergström & Leppänen 2015, 380.)

3 YYTERIN RATSASTUSKOULU

Yyterin ratsastuskoulu on Yyterin Ratsastuskeskuksessa toimiva Suomen Ratsastajainliiton hyväksymä ratsastuskoulu, joka tarjoaa ratsastusopetusta kaiken tasoisille ja ikäisille ratsastajille. Yyterin Ratsastuskeskuksessa toimii ratsastuskoulun lisäksi sosiaalipedagogista hevostoimintaa tarjoava Elämystalli ja hevosten täyshoitoa tarjoava Yyterin yksityistalli. Yyterin Ratsastuskeskus sijaitsee Porissa Yyterin kartanon pihapiirissä, tilat omistavat Ville Majasaari ja niitä vuokraa Yyterin Ratsastuskeskuksen perustaja Marju Kauppinen. (Yyterin Ratsastuskeskuksen [www-sivut 2014](#).)

Ratsastuskoulun käytössä on iso valaistu kenttä, valoisa 25x50m pressumaneesi, hyvä uusi estekekalusto, iso asvaltoitu parkkipaikka ja aivan mahtavat Yyterin maastot hiekkateillä varustettuna. Tallissa on myös työntekijöille tarkoitettu toimisto, wc, liimautomaatti, kuivaushuone varusteiden kuivatusta varten, hevosten ”pesuhuone” ja hevoshoitajille varustekaappeja. Lisäksi tuntihevosten varusteiden säilyttämistä varten on satulahuone, joka toimii myös sosiaalitulana. Sosiaalituloissa on käytössä jääkaappi, mikro, kahvinkeitin, ruokapöytä ja tuolit. Tallista löytyy myös asiakkaille lainaan ratsastuskypäriä ja raippoja. Ratsastuskoulun majoittumistilat toimivat Yyterin vanhassa koulussa, siellä on majoittumismahdollisuus 14 henkilölle, wc, suihkut, olkkari ja keittiö. (Yyterin ratsastuskoulun [www-sivut 2014](#).)

3.1 Historia

Kauppinen perusti Ratsastuskeskuksen 25.1.2012, jolloin tiloissa ennen toiminut Ratsastuskoulu Castello tuli tiensä päähän ja lopetti toimintansa. Kauppinen ostikin suurimman osan hevosista ja tavaroista tuolloin Ratsastuskoulu Castellon omistajalta Raimo Aallolta. Kauppinen pyöritti silloin ratsastuskoulun toimintaa ja teki myöhemmin ratsastuskoulun yhteydessä olevasta itsehoitotallista täyshoitotallin. Kuitenkin vuonna 2014 Kauppinen päätti etsiä yksityistallille ja ratsastuskoululle uudet yrittäjät, jotta hän voisi itse keskittyä sen hetkiseen opiskeluun ja sosiaalipedagogiseen hevostoimintaan. 1.3.2014 Yyterin Ratsastuskoulun uutena yrittäjänä aloitti Laura Toivanen ja Yksityistallin uutena yrittäjänä Taina Laaksonen. Kauppinen toimii Yyterin Ratsastuskeskuksen toimitusjohtajana ja Elämystallin yrittäjänä. (Yyterin Ratsastuskeskuksen www-sivut 2014.)

3.2 Asiakkaat ja palvelut

Ratsastuskoululla oli tutkimushetkellä noin 11 opetuskäyttöön tarkoitettua hevosta/ponia. Laura Toivasen lisäksi ratsastuskoulussa työskenteli noin 2-3 henkilöä, toimien ratsastuksenohjaajina tai hevosenhoitajina. Yyterin ratsastuskoulun päätoimintaa on arkipäivisin noin kello 16:sta kello 20.00 asti pyörivät vakiotunnit. Vakiotunneilla pyritään pitämään ryhmäkoko 5 henkilön suuruisena, välillä joutuu kuitenkin tekemään poikkeuksia. Ryhmät muodostuvat ratsastajien tasojen mukaan, näin taataan jokaiselle turvallinen ratsastusympäristö ja tasainen kehittyminen ratsastajana. Muita ratsastuskoulun tarjoamia palveluita on erittäin suositut rantamaastot, este- ja kouluvalmennukset, yksilövalmennukset, eritasoiset ja pituiset kurssit, kesä-, syys- ja viikonloppuleirit, hevostaitomerkkien suorittaminen, hevoshoitaja kerho. Lisäksi Yyterin ratsastuskoulu järjestää ratsastuskilpailuja yhteistyössä Yyterin Ratsastajat ry:n kanssa sekä erilaisia tapahtumia esimerkiksi joulujuhlan Yyterin ratsastuskoulun asiakkaille sekä Yyterin Ratsastajien jäsenille. (Yyterin ratsastuskoulu 2014.)

Yyterin ratsastuskoulun asiakaskunta koostuu lähinnä vakiotunneilla käyvistä erikäisistä ratsastajista, joita tutkimushetkellä oli noin 75. Kesäisin ja syksyisin vakiotuntiratsastajien lisäksi ratsastuskoulussa vierailee lähes joka viikko asiakkaita eri

puolilta Suomea. He tulevat juuri siitä syystä, että haluavat kokea Yyterin maastoissa ja hiekkadyneillä ratsastamisen ilon ja rauhausuuden, mitä Yyterin luonto heille tarjoaa. (Yyterin ratsastuskoulu 2014.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tausta ja tavoite

Yyterissä on toiminut ratsastuskoulu noin 20 vuotta, eikä siellä ole koskaan aikaisemmin tehty kunnan asiakastyytyväisyystutkimusta, sen takia nyt olikin oikea aika sen toteuttamiselle. Uuden yrittäjän toimittua jo jonkin aikaa Yyterissä, oli hänen hyvä saada tietää miten asiat ovat lähteneet rullaamaan hänen toimiessaan yrittäjänä. Suurin osa asiakkaista oli kuitenkin jo Ratsastuskoulu Castellon asiakkaita, joten heillä saattoi olla muutamia parannusehdotuksia, joita tallille on odotettu jo pidemmän aikaa.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena oli selvittää Yyterin ratsastuskoulun asiakkaiden taustatietoja, tyytyväisyyttä ratsastuskoulun tarjoamiin palveluihin, tiloihin ja henkilökuntaan. Tutkimuksen avulla haluttiin myös saada tietoa kehittämistarpeista ja uusista ideoista. Näin ratsastuskoulu voi parantaa omia palveluitaan vastaamaan paremmin asiakkaiden toiveita ja kehittämään toimintaansa yhä paremmaksi. Tavoitteena ratsastuskoululla olisi olla Porin seudun paras ratsastuskoulu.

4.2 Tutkimusmenetelmä ja kyselylomake

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin käyttämällä kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää, sillä haluttiin selvittää asiakastyytyväisyyttä ja palvelun laatua. Lisäksi haluttiin ottaa tutkimuksen kohderyhmäksi kaikki ratsastuskoulun asiakkaat. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa selvitetään kysymyksiä, jotka liittyvät lukumääriin ja prosenttiosuuksiin. Tutkimuksen tuloksia havainnollistetaan ja analysoidaan kuvien avulla. Tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä oli kyselylomake, sillä se on

tehokas ja paras menetelmä silloin kun kyselyn kohteena on iso joukko. Siinä saa rehellisiä vastauksia ja lomakkeesta pystyi tekemään mahdollisimman helpon vastattavan koska siihen laitettiin vastausvaihtoehdot. (Heikkilä 2014, 15–17.)

Kyselylomakkeen alussa oli saatekirje jolla pyritään houkuttelemaan asiakkaat vastaamaan kyselyyn. Saatekirjeessä kerrotaan tutkimuksen tarkoituksesta ja taustatiedoista eli miksi kysely tehdään ja kuka on tutkimuksen tekijä. (Kananen 2012, 135.) Kyselylomake koostui sekä avoimista kysymyksistä, jotka antavat tarkkoja tietoja ja antavat vastaajan ilmaista vapaasti sen mitä ajattelee että strukturoiduista kysymyksistä, joissa on vastausvaihtoehdot. Strukturoidut kysymykset helpottavat ja nopeuttavat vastausten analysointia sekä vastaajien vastaamista. Huono puoli näissä kysymyksissä on se, että jos tutkija ei olekaan laittanut kaikkia mahdollisia vastausvaihtoehtoja. (Kananen 2012, 125.) Kyselyn kysymykset pyrittiin pitämään helppoina ja helposti luettavina sekä kyselylomake mahdollisimman lyhkäisenä, jotta mahdollisimman moni jaksaisi sen täyttää ja vastata jokaiseen kohtaan. Liian pitkät ja monimutkaiset kysymykset aiheuttavat virhemahdollisuuksia eli vastaajat voivat ymmärtää kysymykset eri tavalla tai he eivät tiedä mitä kysymyksellä ylipäätään tarkoitetaan. Kysymykset eivät saa myöskään olla johdattelevia tai negatiivisia. (Kananen 2012, 136–137.) Kyselylomakkeessa oli 5 osaa joita olivat perustiedot, rahankäyttö, ratsastuskoulun tilojen, ympäristön ja palvelun arviointi, muuta ja vapaa sana. Kyselylomake oli pituudeltaan kuusi (6) sivua pitkä.

Lomakkeen perustietokysymyksissä tiedusteltiin vastaajan ikää, sukupuolta, kotipaikkakuntaa, pyydettiin myös merkitsemään, mikäli vanhempi vastasi ratsastuskoulussa käyvän lapsen puolesta. Tämän jälkeen kyseltiin vähän asiakkuuden taustoista ja syistä. Rahankäyttö osassa haluttiin tietää lainattavista varusteista ja mitä itse omisti, mitä maksuvaihtoehtoa he käyttivät ja millä he kulkivat tallille. Seuraavaksi pyydettiin vastaajaa sekä arvioimaan tallin tiloja ja palveluita antamalla arvosanoja että rastittamalla heidän omaa tyytyväisyyttään kuvaavan vaihtoehdon kysellessä henkilökunnasta, ratsastustunneista ja hevosista / poneista. Muuta osiossa haluttiin vastaajan merkitsemään ne asiat joita heitä kiinnostaa ja mitä he haluaisivat, että kyseisellä tallilla olisi enemmän. Vapaa sana osio laitettiin viimeiseksi, sillä haluttiin että ihmiset kirjoittaisivat vielä omia mielteitään ratsastuskoulun palveluita ja sen toiminnasta.

4.3 Toteutus

Kysely toteutettiin paperiversiona ja vastausaikaa oli 3 viikkoa. Tutkimuksen kohde-ryhmä oli kaikki tallilla käyvät asiakkaat eli vakioasiakkaat ja ympäri suomea tulevat vierailijat. Halusimme ottaa kaikki asiakkaat mukaan kyselyyn, sillä vierailta paikkakunnilta tulevien asiakkaiden palautteilla voi saada aivan uudenlaisia ideoita tallin toiminnan kehittämiseen. Kyselyyn sai vastata nimettömästi, mutta kyselyn lopussa oli yhteystiedot kohta, jonka täyttämällä pääsi osallistumaan 5 kerran ratsastuskortin arvontaan. Tällä yritimme luoda vähän enemmän kiinnostusta kyselyyn vastaamiseen ja näin ollen saisisimme enemmän vastauksia. Ratsastuksenopettajat jakoivat lomakkeita ennen ratsastustunteja asiakkaille ja lomakkeita oli myös saatavilla ratsastuskoulun info taulun vierestä. Lomakkeet tuli palauttaa joko ratsastuksenopettajille, minulle tai tallilla olleeseen lukolliseen postilaatikkoon.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Yyterin ratsastuskoulun asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin kesäkuussa 2014. Kyselyn vastausaika oli määräaikainen ja lomakkeet tuli palauttaa 23.6.2014 mennessä, oli siis 3 viikkoa aikaa vastata kyselyyn. Lomakkeita oli kuitenkin palautettu sen verran vähän, että päätimme yrittäjän kanssa pitkittää palautusaikaa vielä 2 viikkoa eli lopullinen palautuspäivä oli 7.7.2014. Lomakkeita tulostettiin noin 80 kappaletta ja niitä palautettiin yhteensä 29 kappaletta, mutta kolmeen lomakkeeseen ei ollut vastattu kunnolla vaan oli täytetty vain joku kohta lomakkeesta. Nämä kolme lomaketta on jätetty huomioimatta vastauksia analysoidessani, hyväksyttäviä lomakkeita oli siis 26 kappaletta. Yyterin ratsastuskoulussa käy noin 75 vakiotuntiratsastajaa ja kun vastausprosentin laskee näitten mukaan, saadaan tulokseksi 34,7 %. Se oli ihan hyvä suuruus ottaen huomioon, että suurin osa ratsastuskoulun asiakkaista on todella nuoria lapsia.

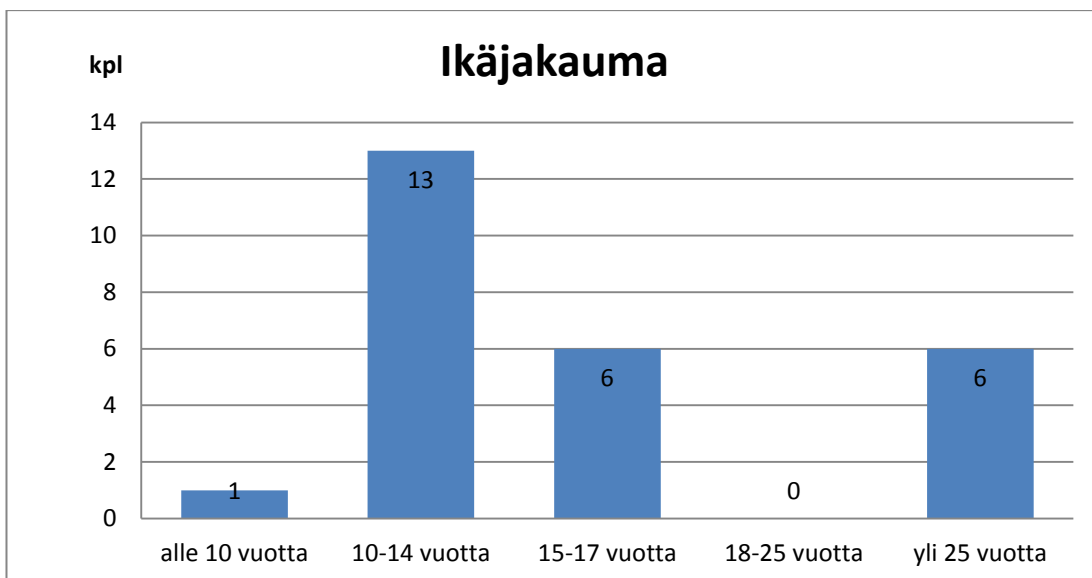
Kyselyn tuloksien analysoimisessa käytettiin Microsoft Excel – taulukkolaskentaohjelmaa. Kaaviot tehtiin jokaisesta kohdasta, jossa oli vastausvaihtoehtoja enemmän

kuin kaksi, myös parista avoimen kysymyksen vastauksista tehtiin kaaviot. Jokainen vastauskohta arvioitiin erikseen, mutta joissakin kohdissa tarkasteltiin myös vastaajan taustatietoja, huomatakseen kuinka eri paikka kunnalta olevan mielipide eroaa vakituisesti käyvän vastaajan mielipiteestä. Kyselyn tuloksia analysoitiin sanallisesti ja kuvioita apuna käyttäen.

5.1 Perustiedot

Kyselyn ensimmäisessä osassa kyseltiin helppoja kysymyksiä eli vastaajan perustiedoista kuten iästä, sukupuolesta ja kotipaikkakunnasta. Vastaajan tuli myös tässä kohtaa kertoa mikäli hän vastaa ratsastustunnilla käyvän lapsen puolesta. Sen jälkeen siirryttiin vastaajan ratsastusharrastukseen liittyviin kysymyksiin eli kyseltiin ratsastusseuraan kuulumisesta, ratsastusharrastuksen kestosta ja siitä kuinka usein, miksi ja kuinka kauan kyseisellä tallilla on käynyt.

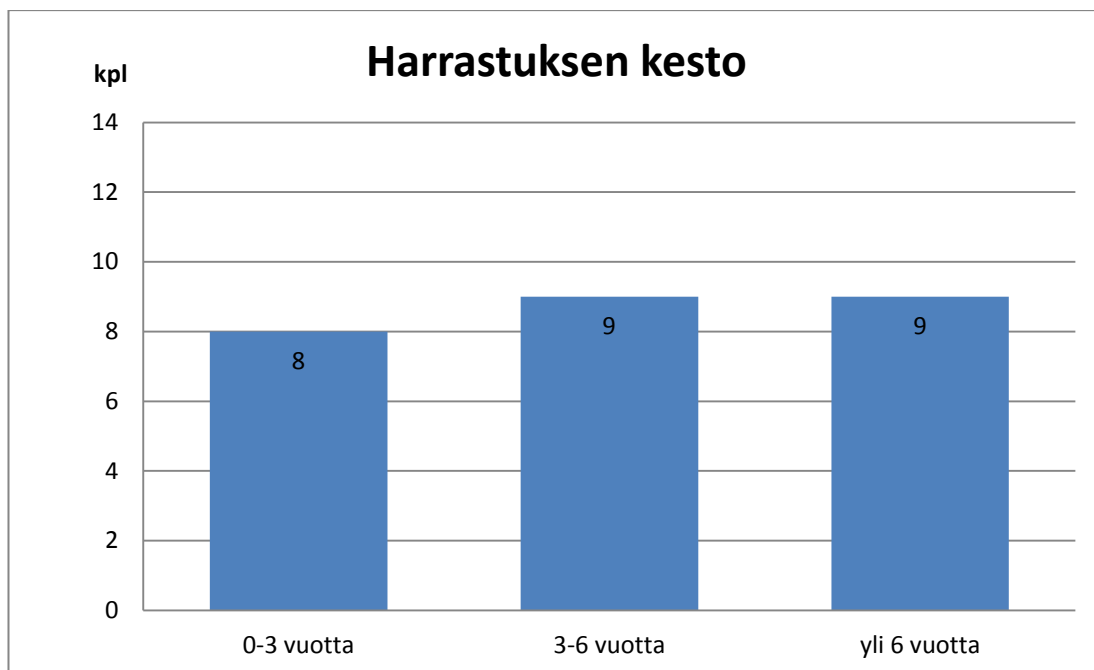
Kyselyyn vastasi 26 ihmistä joista vain 1 oli mies, tämä kertoo siitä, että ratsastus on harrastuksena enemmän naisten laji. Suurin ikäryhmä oli 10–14-vuotiaat, joihin kuului peräti 50 % vastaajista. 23 % vastaajista oli iältään 15–17-vuotiaita, myös yli 25-vuotiaita vastaajia oli 23 %. Alle 10-vuotiaita vastaajia oli 4 % eli vain 1 kappale. 18–25-vuotiailta ei saatu yhtään vastausta, mutta heitä ei tallilla käykään kuin ihan pari kappaletta. Vastaajista 2 vastasi ratsastuskoulun tunneilla käyvän lapsen puolesta. Yksi vastaajista laittoi kotipaikkakunnakseen Helsingin ja yksi Ulvilan, kaikilla muilla oli Pori.



Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma n=26

Johonkin ratsastusseuraan kuului 88,5 % vastaajista ja yleisin seura oli Yyra eli Yyterin ratsastajat, johon kuului seuraan kuuluvista vastaajista noin 61 %. Toiseksi yleisin mainittu seura oli LRR eli Länsirannikon ratsastajat johon kuului noin 22 % vastaajista.

Perustietojen ensimmäisen avoimen kysymys kohdan kysymys oli kuinka kauan olet harrastanut ratsastusta, joihin vastaukset seuraaviin kategorioihin 0-3 vuotta, 3-6 vuotta ja yli 6 vuotta harrastaneet. Kuvioista 2 käy ilmi, että vastaajissa oli tasaisesti sekä parin vuoden ratsastusta harrastaneita, että muutamia vuosia jo ratsastaneita. Vastaajista 8 henkilöä eli 30,8 % oli harrastanut ratsastusta 1-3 vuotta, 9 henkilöä 4-6 vuotta ja 9 henkilöä yli 6 vuotta. Vastauksista kävi myös ilmi, että yksi vastaajista oli harrastanut ratsastusta jo jopa 15 vuotta ja vähiten harrastanut oli vasta vuoden verran.



Kuvio 2. Ratsastus harrastuksen kesto vuosina n=26

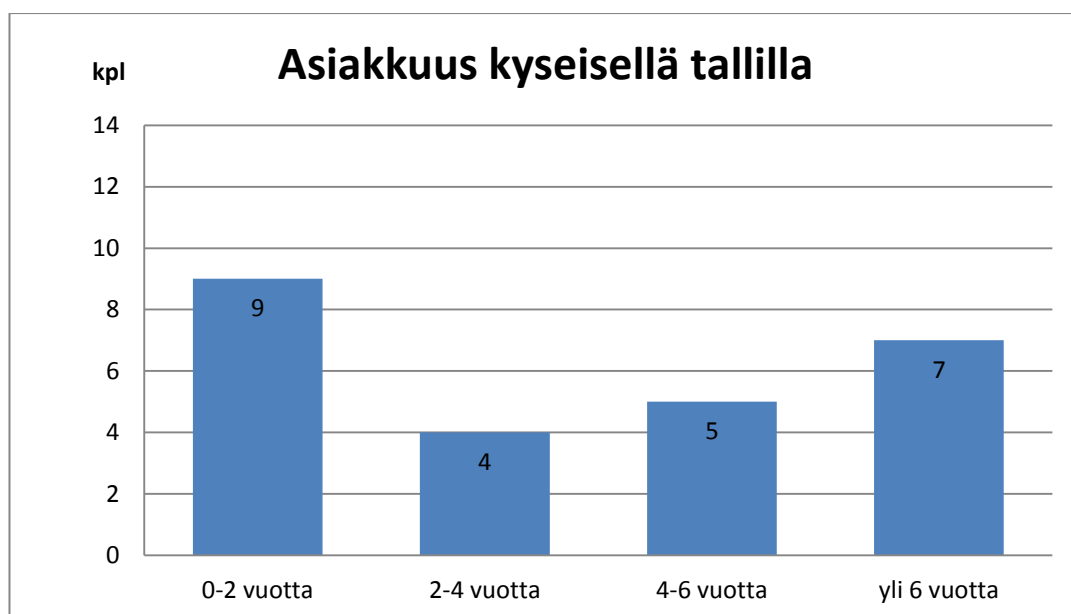
Toisessa avoimessa kysymyksessä tiedusteltiin kuinka monena päivänä viikossa vastaaja käy tallilla. Suurin osa vastaajista kävi tallilla vain kerran viikossa, heitä oli 10 henkilöä. Neljä kertoi käyvänsä 2 kertaa viikossa, yksi vastasi käyvänsä 4 kertaa viikossa, kolme kävi 5 kertaa viikossa ja jopa kuusi ilmoitti käyvänsä 6-7 kertaa viikossa. Kaksi vastaajaa ei ollut vastannut tähän kysymykseen mitään, toinen heistä oli henkilö joka oli ilmoittanut kotipaikkakunnakseen Helsingin, joten tähän kysymykseen vastaamatta jättäminen oli ihan ymmärrettävää.

Seuraavassa kysymyksessä tiedusteltiin syitä siihen minkä takia kyselyyn vastaaja käy Yyterin ratsastuskoulussa. Ratsastustunti mainittiin kaikissa muissa vastauslomakkeissa paitsi helsinkiläisen vastaajan lomakkeessa, toiseksi syyksi oli monet kirjoittanut hoitohevonen ja ystävät. Kahdella vastaajista luki myös syynä, että kyseinen talli on lähellä kotia. Helsinkiläinen oli syyksi laittanut viikonloppuleirin ja mahtavat maastot. Hyvä opetus luki myös yhdellä vastaajista.

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä haluttiin tietää vastattavan asiakkaan käynti vuodet kyseisellä tallilla, tähän pyydettiin laskemaan myös mukaan ne vuodet jos ja kun asiakas oli käynyt aiemmin tallilla toimineessa ratsastuskoulu Castellossa. Kuvio 3 näkee, että vastaajia tähän kysymykseen oli yhteensä 25 kappaletta, sillä en

laskenut tähän mukaan helsinkiläisen vastausta joka mainitsi, että on käynyt 3 kertaa viikonloppuleirillä kyseisellä tallilla.

Kuviosta 3 näkee, että vastaajista 9 eli 36 % oli käynyt kyseisellä tallilla vasta 0-2 vuotta, nämä vastaajat voidaan siis katsoa täysin uusiksi kävijöiksi, jotka eivät ole aiemmin käyneet ratsastuskoulu Castellossa. 2-4 vuotta tallilla käyneitä oli 4 kappaletta eli 16 %, 4-6 vuotta käyneitä 5 eli 20 % ja yli 6 vuotta käyneitä oli peräti 7 kappaletta eli 28 %.



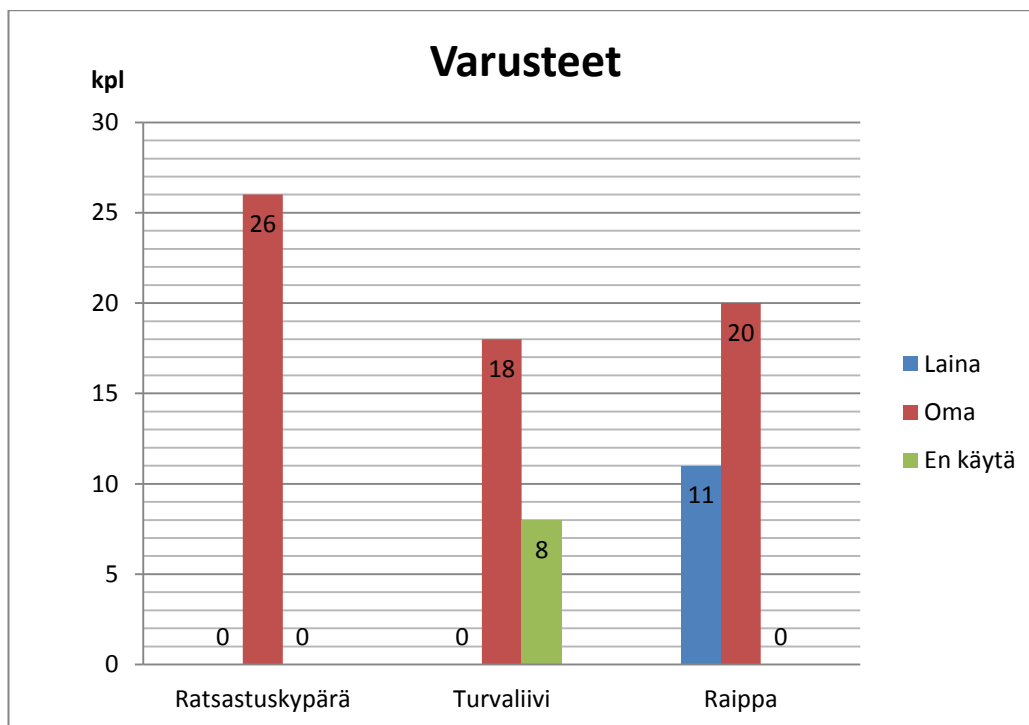
Kuvio 3. Asiakkuus vuodet kyseisellä tallilla n=25

5.2 Rahankäyttö

Kyselyn toisessa osassa haluttiin selvittää mitä sellaisia tarvikkeita oli itse hankittu mitä löytyi myös tallilta lainattavaksi, mikä maksuvaihtoehto koettiin yleisemmäksi ja millä vastaajat kulkivat tallille. Tallilta löytyi lainattavaksi ratsastuskypäriä, turvaliivejä ja raippoja, joten näistä tavaroista haluttiin tietää löytyykö vastaajalta oma, laina vai eikö hän kenties käytä lainkaan kyseistä varustetta.

Kuviosta 4 näkee hyvin, että suurin osa vastaajista omisti kyseisiä tavaroita mieluummin kuin lainasivat niitä tallilta. Kaikki kyselyyn vastanneet omistivat oman

kypärän. Turvaliivin omisti jopa 69,23 % kyselyyn vastanneista ja 30,77 % vastasi, ettei käytä turvaliiviä. 5 vastaajaa oli vastannut raipan kohdalla että heillä on sekä oma että he myös lainaavat tallilta raippaa. Lopusta 21 vastaajasta 15 henkeä eli 71,43 % omisti oman raipan ja 28,57 % lainasi tallilta raippaa.



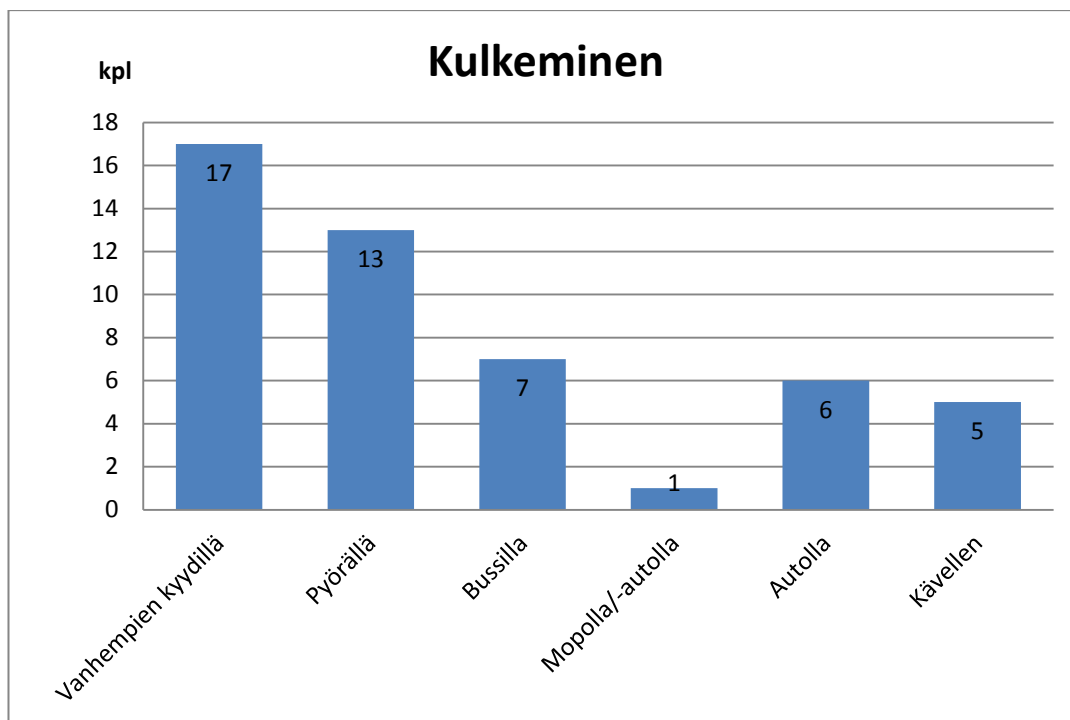
Kuvio 4. Ratsastuskypärän, turvaliivin ja raipan omistaminen

Kyselylomakkeen vastaajien suosituin maksuvaihtoehto oli selvästi 10-kortti niin kuin kuviosta 5 voimme huomata, että sitä käytti 18 vastaajaa eli 69,23 % vastaajista. 7,69 % eli 2 vastaajista käytti 20 kerran korttia ja 11,54 % vastaajista maksoi tunnin aina joka kerta erikseen sekä saman verran vastaajista vastasi käyttävänsä jotakin muuta maksuvaihtoehtoa. He olivatkin maininneet kausikortin ja talliavustuksesta saaduilla tunneilla. Helsingistä kotoisin olevat oli vastannut, että maksoi viikonlop-puleirin osissa johon kuului varausmaksu sekä laskun loppu erä.



Kuvio 5. Asiakkuuden maksuvaihtoehdot n=26

Seuraavassa kyselylomakkeen kohdassa haluttiin selvittää millä vastaajat kulkevat tallille, he saivat valita useamman vaihtoehdon (kuvio 6). Vastauksista selvisi se, että kaikki yli 25-vuotiaat kulkivat tallille autolla eli autokortti ikäisistä ihmisistä 100 % eli 6 ihmistä käytti autoa kulku välineenä. He eivät olleet valinneet edes muita vaihtoehtoja. Voidaankin näin katsoa, että muita kohtia valitsi 20 vastaajaa eli 20 vastaajasta 85 % kulki tallille vanhempien kyydillä, 65 % vastaajista polki tallille pyörällä, 35 % käytti bussi kyytiä, 5 % mopoa/mopopautoa ja 25 % kulki kävellen tallille.



Kuvio 6. Tallille kulkeminen

5.3 Tilojen, ympäristön ja palvelun arviointi

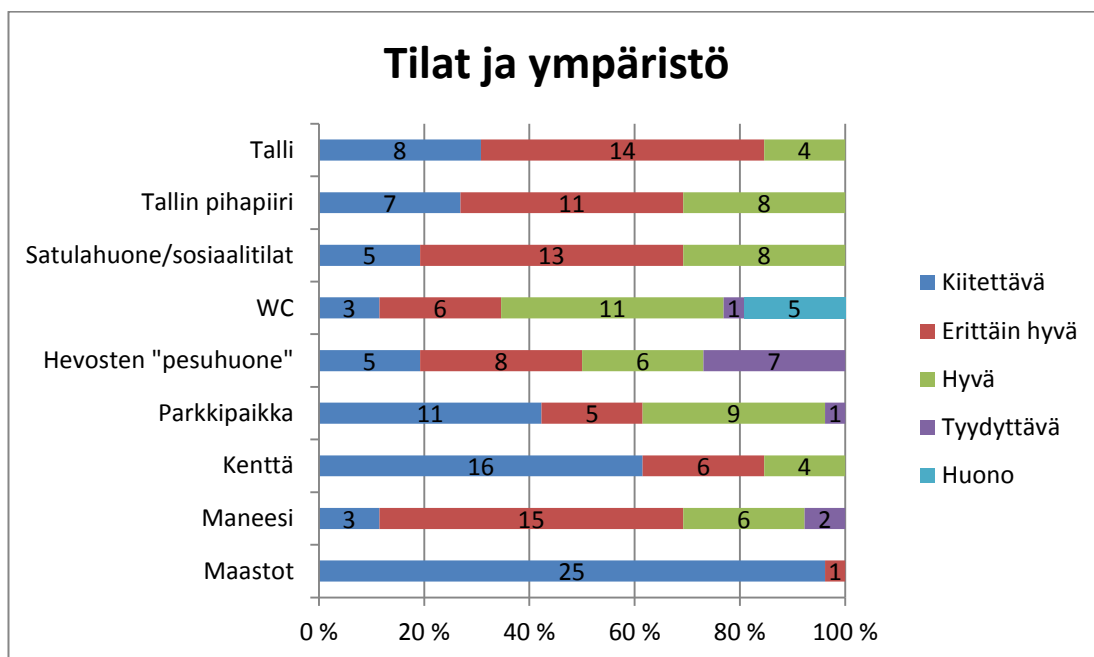
Kyselylomakkeen kolmannessa osassa haluttiin selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin, henkilökuntaan, hevosiin ja ratsastustunteihin. Sekä pyydettiin asiakkaita arvioimaan tallin tiloja ja ympäristöä. Tässä kohdassa käytettiin strukturoituja kysymyksiä ja lopussa oli myös kaksi avointa kysymystä.

5.3.1 Tilat ja ympäristö

Vastaajia pyydettiin arvioimaan ratsastuskoulun tiloja ja ympäristöä arvosanaasteikolla 1-5 (1=huono, 2=tyydyttävä, 3=hyvä, 4=erittäin hyvä, 5=kiitettävä). Kuvio 7 nähdään, että eniten kiitettäviä arvosanoja saivat tallin maastot, peräti 25 vastaajaa oli valinnut maastojen arvosanaksi kiitettävän kun 1 vastaaja oli vastannut erittäin hyvä. Tallin suosituin arvosana oli erittäin hyvä mihin tuli 14 vastausta eli 53,85 % vastauksista, 8 oli vastannut kiitettävä ja hyvä oli vastannut loput eli 4 vastaajaa.

Tallin pihapiiri sai arvosanoja seuraavanlaisesti: arvosana kiitettävä 7, erittäin hyvä 11 ja hyvä 8. Tallin satulahuonetta / sosiaalililaa piti erittäin hyvänä 13 vastaajaa, kun taas 5 piti sitä kiitettävänä ja 8 sitten taas hyvänä. Kuviosta 7 ilmenee, että WC tilat oli ainoa jota piti huonona 5 vastaajaa, mikään muu tila/ympäristö ei saanut niin huonoa arvosanaa, yksi piti wc tiloja tyydyttävänä, 11 hyvänä, 6 erittäin hyvänä ja 3 kiitettävänä.

Hevosten ”pesuhuone” ei myöskään saanut mitään ylistäviä arvosanoja ja siihen varmasti vaikuttaa pesuhuoneen koko ja pieni oviaukko. 5 vastaajaa piti ”pesuhuonetta” kiitettävänä, 8 erittäin hyvänä, 6 hyvänä ja 7 tyydyttävänä. Parkkipaikka oli 11 vastaajan mielestä kiitettävä, 5 piti sitä erittäin hyvänä, 9 vastaajaa hyvänä ja 1 jopa tyydyttävänä. Ratsastuskenttä sai toiseksi eniten kiitettäviä arvosanoja joita tuli 16, erittäin hyvänä sitä piti 6 vastaajaa ja 4 hyvänä. Maneesi sai vähiten kiitettäviä wc tilojen lisäksi ja se johtuu juurikin siitä, että kyseessä on pressumaneesi, mutta 15 oli sitä mieltä että maneesi on erittäin hyvä, 6 hyvä ja 2 tyydyttävä (kuvio 7).

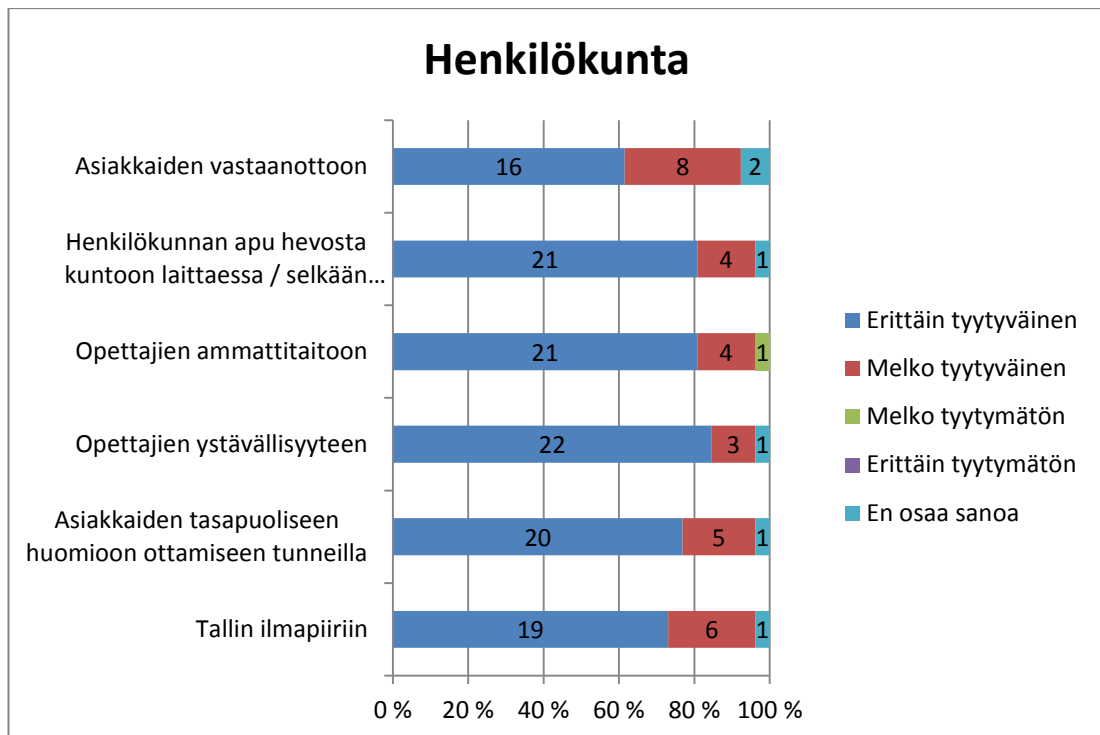


Kuvio 7. Tallin tilojen ja ympäristön arviointi n=26

5.3.2 Henkilökunta

Kyselylomakkeen vastaajien täytyi arvioida kuinka tyytyväisiä he ovat henkilökuntaan liittyviin asioihin. Vastaajien piti valita omaa tyytyväisyyttä parhaiten kuvaava vaihtoehto asteikolla 4-0 (4=erittäin tyytyväinen, 3=melko tyytyväinen, 2=melko tyytymätön, 1=erittäin tyytymätön ja 0=en osaa sanoa). Kuviosta 8 näkee, että henkilökuntaan liittyvissä kysymyksissä moodina oli ”erittäin tyytyväinen”.

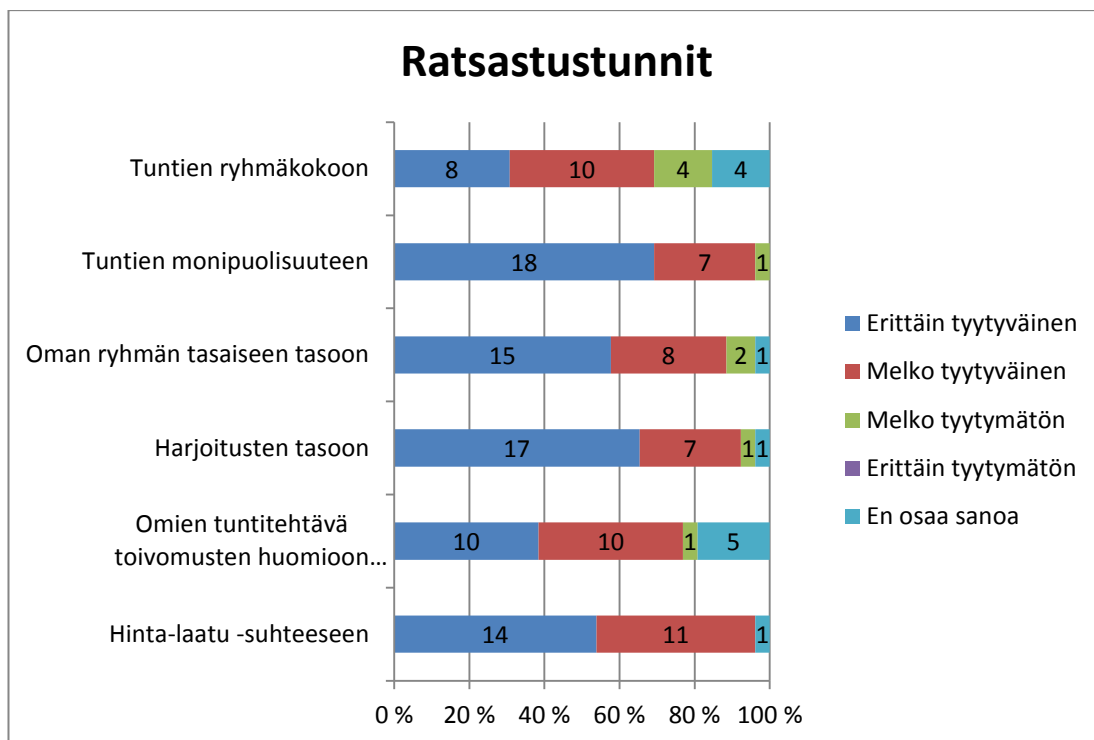
Kuviosta 8 voidaan todeta, että vastaajat olivat eniten tyytyväisiä opettajien ystävällisyyteen jossa 84,6 % vastaajista oli valinnut vaihtoehdon 4 eli erittäin tyytyväinen ja 11,5 % oli valinnut vaihtoehdon 3 eli melko tyytyväinen. Asiakkaiden vastaanottoon oli erittäin tyytyväisiä 61,5 %, melko tyytyväisiä oli 30,8 % ja loput, eli 2 vastaajaa oli vastannut että en osaa sanoa. Vastaajista 80,8 % oli erittäin tyytyväisiä henkilökunnan tarjoamaan apuun hevosta kuntoon laittaessa ja selkään noustessa, melko tyytyväisiä oli 15,4 % ja yksi ei ollut osannut sanoa mitään. Ainoa asia mihin ei oltu tyytyväisiä, oli opettajien ammattitaito, yksi vastaaja oli vastannut vaihtoehdon 2 eli melko tyytymätön, mutta loput vastaajista olivatkin joko erittäin tai melko tyytyväisiä. Asiakkaiden tasapuoliseen huomioon ottamiseen tunneilla oli erittäin tyytyväisiä 76,9 % ja melko tyytyväisiä 19,2 %. Tallin ilmapiiriin oli 73,1 % erittäin tyytyväisiä, 23,1 % melko tyytyväisiä ja 1 vastaaja ei osannut sanoa.



Kuvio 8. Tyytyväisyys henkilökuntaan n=26

5.3.3 Ratsastustunnit

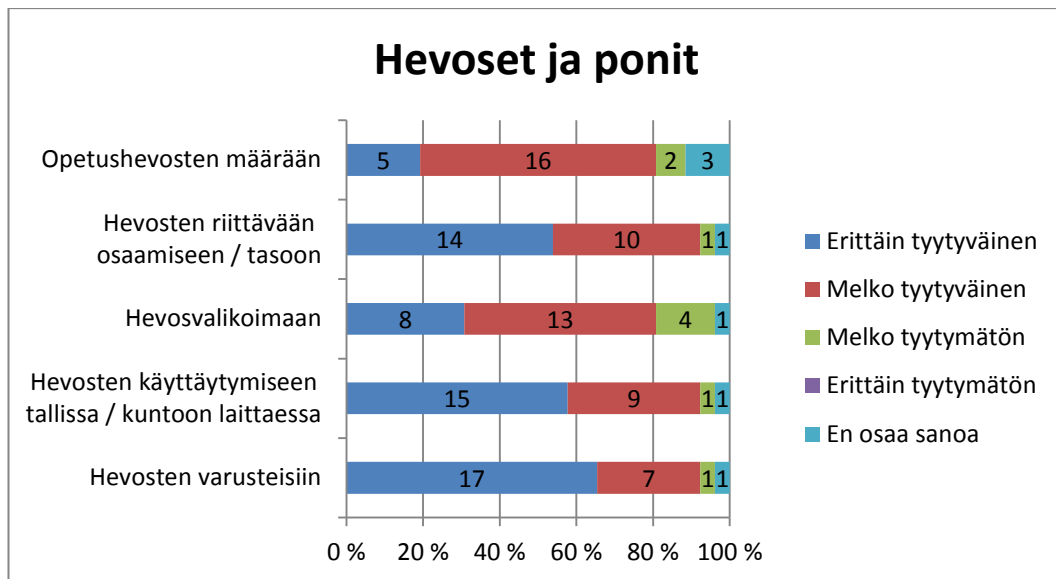
Vastaajien piti myös arvioida omaa tyytyväisyyttään ratsastustunteihin liittyviin kysymyksiin. Kuvio 9 kertoo, että kaikkiin ratsastustunteihin liittyviin asioihin oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Tuntien ryhmäkoko on erittäin tai melko tyytyväisiä 69,2 %, 15,4 % oli melko tyytymättömiä ja 15,4 % oli vastannut ”en osaa sanoa”. Tuntien monipuolisuuden moodi oli ”erittäin tyytyväinen”. Yksi vastaajista oli melko tyytymättömän tuntien monipuolisuuden. Oman ryhmän tasaiseen tasoon oli erittäin tai melko tyytyväisiä 88,5 %, kun taas 7,7 % oli melko tyytymättömiä. Omien tuntitehtävien toivomusten huomioon ottamiseen moodeja oli kaksi ”erittäin tyytyväinen” ja ”melko tyytyväinen”. Hinta-laatu – suhteeseen oli kaikki paitsi yksi tyytyväisiä, yhden ollessa vastannut en osaa sanoa.



Kuvio 9. Tyytyväisyys ratsastuskoulun tunteihin n=26

5.3.4 Hevoset ja ponit

Hevosiin ja poneihin liittyviin kysymyksiin ei oltu mihinkään 100 % tyytyväisiä (kuvio 10). Opetushevosten määrään moodi oli ”melko tyytyväinen” ja melko tyytymättömiä oli 7,7 % vastaajista. Tyytyväisyyttään opetushevosten määrään ei ollut osannut sanoa 3 vastaajaa. Hevosten riittävään osaamiseen ja tasoon oli 92,3 % tyytyväisiä. Kysymyksistä eniten tyytymättömiä oltiin hevosvalikoimaan, johon oli 15,4 % vastannut olevansa melko tyytymättömiä. Kuviosta 10 nähdään että eniten erittäin tyytyväisiä oltiin hevosten varusteisiin johon oli vastausvaihtoehto 4 vastauksia tullut 65,4 % vastauksista. Toiseksi eniten oltiin erittäin tyytyväisiä hevosten käyttäytymiseen tallissa / kuntoon laittaessa, johon oli ”erittäin tyytyväinen” vastauksia tullut 57,7 % vastauksista.



Kuvio 10. Tyytyväisyys ratsastuskoulun opetushevosiin ja – poneihin n=26

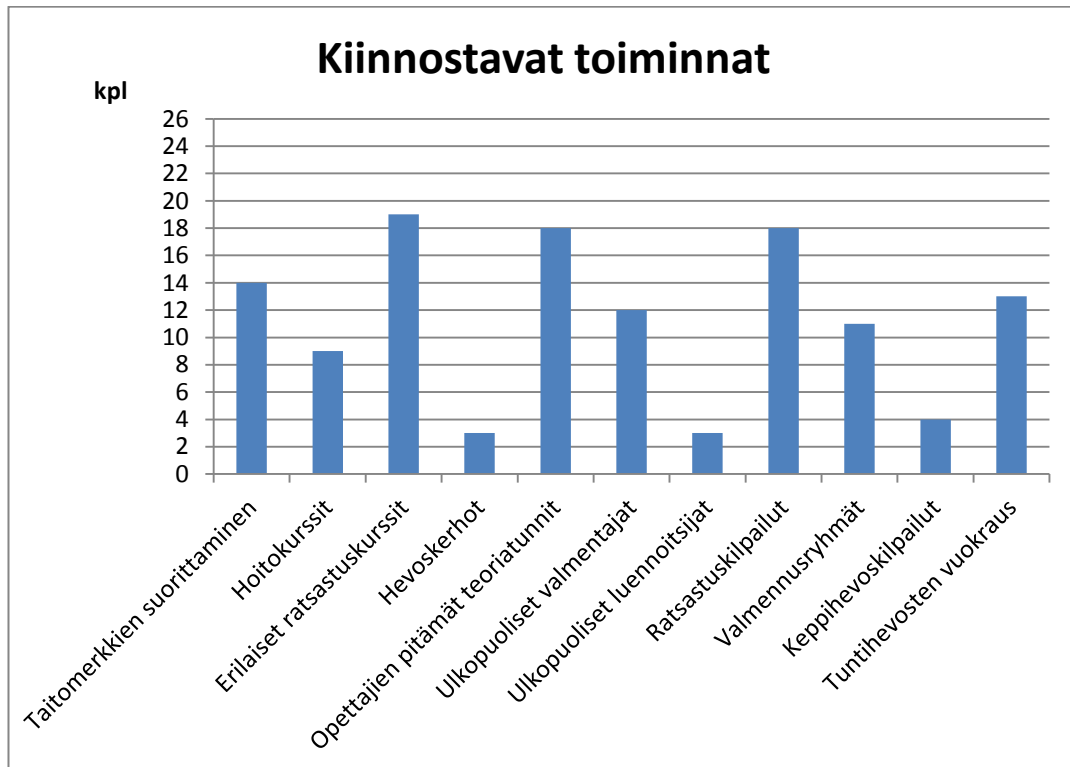
Kyselylomakkeen kolmannen osion ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä kysyttiin vastaajien lempihevosta ja moni ei ollut pystynyt mainitsemaan vain yhtä suosik-
kia. Osa vastaajista ei ollut vastannut mitään ja osa taas oli vastannut lempihevosek-
seen sellaisen mikä ei ollut enää kyselyn aikana ratsastuskoulussa. Eniten mainintoja
sai Tupuna (7), toiseksi eniten mainintoja sai Penni (4) ja Fani (4) ja kolmannelle si-
jalle ylsivät Betty (3), Tikru (3) ja Sissi (3).

Toisessa avoimessa kysymyksessä tiedusteltiin olivatko ratsastustunnit vastaajan
mielestä sellaisia joissa pystyy kehittymään ratsastajana eteenpäin. Suurin osa vas-
taajista oli vastannut vain lyhyesti joo tai totta kai, mutta pari hieman empivää vasta-
ustakin oli joukossa mukana. Yksi vastaajista olikin kirjoittanut: ”Joskus joo, mutta
mielestäni opettajan pitäisi neuvoa myös enemmän istunnassa sekä jokaisella tunnilla
eri tehtäviä ettei joka tunti tehdä samoja.” Joku oli maininnut että tunneilla kyllä ke-
hittyy mutta todella hitaasti.

5.4 Muuta

Kyselylomakkeen neljännessä osassa pyydettiin vastaajia valitsemaan heitä kiinnos-
tavat toiminnot tai mitä he toivoisivat olevan enemmän kyseisellä tallilla. Kuten ku-
viosta 11 ilmenee, suurin kiinnostuksen kohde oli erilaiset ratsastuskurssit, jonka oli-

vat valinneet 19 vastaajaa. Toiseksi eniten kiinnostusta herättivät opettajien pitämät teoriatunnit (18) ja ratsastuskilpailut (18). Muita kiinnostavia toimia jonka oli valinneet vähintään puolet vastaajista, oli taitomerkkien suorittaminen ja tuntihevosten vuokraaminen. Hevoskerhot ja ulkopuoliset luennoitsijat eivät herättäneet pahemmin kiinnostusta, vain 3 vastaajaa oli valinnut ne kiinnostuksen kohteiksi. Muut toiminnot jotka kiinnostivat vastaajia, olivat rantamaastot ja maastoesteet.



Kuvio 11. Vastaajia kiinnostavat toiminnot

Avoimessa kysymyksessä pyydettiin mainitsemaan, mikäli tallille kaipaisi jotain lisäpalvelua (LIITE 2). Tämän kysymyksen oli suurin osa vastaajista ymmärtänyt hieman väärin, sillä tähän tuli pikemminkin kehittämisideoita siitä mitä tallille voisi hankkia. Joitain lisäpalveluitakin mainittiin ja eniten sieltä nousivat esiin vastaajien toiveet kioskista tai kahviosta, kirppis myytävillä hevostarvikkeille ja pyykinpesukonetta, jossa saisi pestä hevostarvikkeita ja – tekstiileitä. Tässä kohtaa mainittavia toiveita joita tallille voisi tehdä, olivat monen vastaajan toivoma puu maneesin rakennus, uusien opetushevosten/-ponien hankinta, hevosten pesupaikan laajentaminen, lisätä kaappien määrää hevoshoitajille, vessaan käsienpesupaikan rakentaminen

ja rataharjoitusten ahkerampi järjestäminen. Osa vastaajista ei ollut vastannut tähän kysymykseen lainkaan.

5.5 Vapaa sana

Kyselylomakkeen viimeisessä osassa oli avoin kysymys nimeltään ”vapaa sana”. Tässä kohdassa vastaajat saivat kommentoida risuja ja ruusuja, antaa kehittämisside-
oita tai ihan vain palautetta ratsastuskoulun toiminnasta (LIITE 3).

Eniten positiivista palautetta sai talli itsessään, sitä keuhuttiin parhaaksi ja siistiksi. Tallin ilmapiirin sanottiin olevan hyvä sekä talliporukkaa ja opettajien keuhuttiin mukaviksi, ystävällisiksi ja osaaviksi. Suoraa positiivista palautettakin annettiin yhdelle ratsastuksenopettajalle, keuhuttiin muun muassa sitä kun opettaja kertoo ratsastajan virheistä ja on tarpeeksi jämäkkä. Tallin hevosiakin keuhuttiin parhaaksi, mutta myös kaivattiin tallille lisää uusia tuntihevoseja ja annettiin palautetta siitä, että hevoset vaihtuvat koko ajan kun niitä myydään.

Vastaajista moni oli kommentoinut kehittämissideotukseksi hevosten pesupaikan laajentaminen ja varsinkin sen oven suurentaminen. Aikuisille suunnattuja valmennuksia toivottiin niin kuin myös ratsastuskilpailuja. Ratsastustunteihin toivottiin sellaista muutosta, että joka viikko olisi eri tehtäviä ja maastoja hyödynnettäisiin esimerkiksi lisäämällä maastoratsastusta normaaleille ratsastuskoulun viikko tunneille. Tallille toivottiin kirpputoria jossa voisi myydä vanhoja ratsastustarvikkeita ja hevostavaroita. Muita parannusehdotuksia oli tarhojen korjaus, valojen kuntoon laitto sekä kentälle että parkkipaikalle, maneesin pohjan kunnostus ja kunnollisen wc tilan rakennus.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Yyterin ratsastuskoulun asiakastyytyväisyys kyselyllä saatiin tietää juuri se mitä piti-
kin. Huomattiin, että asiakkaat ovat melko tyytyväisiä ratsastuskoulun tarjoamiin palveluihin ja henkilökuntaan. Uusia kehitysideoita saatiin ja tämän tutkimuksen ai-

kana oli jotain parannuksia jo tehty. Tilojen ja ympäristön arvioinnissa saatiin selville missä oli parantaminen varaa ja mihin pitäisi tulevaisuudessa panostaa. Kysely onnistui hyvin, olisi kyllä ollut toivottavaa, jos vastauksia olisi tullut vielä enemmän, mutta se oli ihan ymmärrettävää, sillä ratsastuskoulussa kävi eniten alle 15-vuotiaita lapsia. Kyselyssä olisi saanut olla enemmän avoimia kysymyksiä ja perustelukohtia, mutta ilmeisesti kyselylomakkeeseen oli kokonaisuudessaan helppo vastata, koska melkein kaikki oli oikein täytetty ja kaikkiin kohtiin vastattu.

Yyterin ratsastuskoulun asiakkaiden isoin ryhmä oli 10–14-vuotiaat lapset, mikä jo tiedettiin ennen tutkimuksen tekemistä. Vastaajista ei ollut kukaan 18–25-vuotiaita, tämän selittää se, että hyvin monet lähtevät esimerkiksi lukion tai ammattikoulun jälkeen opiskelemaan jollekin toiselle paikkakunnalle ja ratsastus harrastuksena saattaa jäädä joksikin aikaa. Lisäksi monet voivat muuttaa pois kotoa kun täyttävät 18 vuotta eikä silloin ole enää rahaa käydä ratsastamassa. Vastaajista vain yksi oli mies, mikä kertoo aika paljon naisvaltaisesta harrastuksesta ainakin näin pienellä paikkakunnalla. Helsingissä on esimerkiksi paljon enemmän miesharrastajia ja yleensä huippuratsastajat ovat miehiä. Vain yksi vastaaja oli eri paikkakunnalta, kun ajateltiin, että saataisiin parikin vastausta. Silloin olisi kunnolla pystytty vertailemaan tuloksia kotipaikkakuntalaisten kanssa. Huomattiin, että Helsingistä tullut vastaaja arvosti Yyterin maastoja minkä takia hän sieltä tänne asti tuleeekin.

Ratsastusseuraan kuului 88,5 %, 3 ihmistä ei kuulunut mihinkään seuraan. Yllättävää oli, että vielä 22 % vastaajista jotka kuuluivat ratsastusseuraan, kuuluivat Länsirannikon ratsastajiin. Yyterissä oli kuitenkin oma, uusi ja toimiva ratsastusseura. Kyselyn hetkellä Länsirannikon ratsastajat – seuran toiminta oli jo hiipunut ja tutkimuksen aikana seura oli lopettanut toimintansa. Sillä seurauksella varmasti Yyterin ratsastajat ovat saaneet lisää jäseniä seuraansa.

Asiakassuhdekysymyksillä saatiin selville, että aivan uusia asiakkaita Yyterin ratsastuskoulussa oli 9 eli 36 % vastaajista. He eivät olleet siis aiemmin käyneet edes ratsastuskoulu Castellossa. Uudet ja vanhat asiakkaat kertoivat siitä, että talli on pystynyt pitämään toimintansa hyvänä ja ehkä jopa hieman parantamaan palveluitaan yrityksen omistaja vaihdon myötä. Ratsastusvuosien määrä vaihteli 1 vuodesta 15 vuoteen. Tässä kohtaa tarkasteltiin vastaajien ilmoittamia ikä ja huomattiin, että ratsas-

tus aloitetaan yleensä siinä ala-aste ikäisenä. Ratsastustunti oli isoin syy tallilla käyntiin ja sen takia vastaajista kävi kerran viikossa tallilla. Toiseksi eniten käytiin 6-7 kertaa tallilla. Nämä vastaajat olivat vastanneet eniten syitä tallilla käyntiin, joita oli ratsastustunnin lisäksi hoitohevonen ja kaverit.

Tänä päivänä kaikilla on omat kypärät, sillä laina kypärien kunnosta ei aina tiedä. Kypärät voivat näyttää ulkoa ihan hyviltä, mutta sisältä ne voivat olla ”murtuneet” eli niiden suojaus ei ole enää 100 % kunnossa. Vastaajilla oli kaikilla oma kypärä ja yllättävän monella oli jopa oma turvaliivi. Niidenkin käytön suosio on kasvanut muutamassa vuodessa ja hyvä niin, sillä ne suojaavat ratsastajan keskikroppaa, selkäranka ja sisäelimiä tippumisen aiheuttamilta kolhuilta. Raippa on aika yleinen ratsastusväline jonka melkein kaikki omistavat, mutta lainaavat myös tallilta, mikäli oma on jäänyt kotiin tai jos oma raippa on esteraippa ja silloin liian lyhyt kyseiselle hevoselle.

Yyterin ratsastuskoulun asiakkaat käyttivät suurimmaksi osaksi 10-kerran korttia, joka oikeuttaa siis kymmeneen ratsastuskertaan ja on voimassa 3 kuukautta. Tämä on ollut iät ja ajat ratsastuskoulujen suosituin ”maksuvaihtoehto”. Uudempia tuotteita oli nämä 20-kerran kortti ja 40-kerran kortti, jota sanottiin myös kausikorteiksi. Tiedettiin jo kyselyä tehdessä, että kausikorttia ei pahemmin käytetty, joten sitä ei laitettu yhdeksi vastaus vaihtoehdoksi. Katsottiin, että mikäli joku sitä käytti, hän voisi vastata sen kohtaan ”muu, mikä?”. Talliavustuksella pystyi tienamaan ratsastustunteja, esimerkiksi taluttamalla alkeiskurssilaisia.

Tilojen ja ympäristön arvioimisessa Yyterin maastot saivat kiitettävän arvosanan ja se on hyvä, koska niihin ei oikein voi vaikuttaa. Niitä vain pitäisi hyödyntää enemmän. Tallin wc oli vähiten vastaajien mieleen ja se näkyi arvosanan annossa ja vapaassa -osassa. Osa oli kuitenkin ihan tyytyväisiä, sillä joillakin talleilla ei ole tänä päivänäkään sisävessaa. Hevosten pesu paikka sai eniten huonoja arvosanoja, mutta tutkimuksen aikana sitä oli jo paranneltu, muun muassa siihen rakennettiin isompi ovi aukko. Kenttä sai toiseksi eniten kiitettäviä arvosanoja, kenttä on todella iso eikä kaikissa ratsastuskouluissa välttämättä ole sen kokoista, kenttä on kuitenkin leveämpi toisesta päädystä, hiekka on melko upottavaa ja pöllyää kesällä paljon.

Henkilökuntaan oli vastaajat erittäin tyytyväisiä, yksi ei ollut tyytyväinen opettajien ammattitaitoon. Vastaajat olivat eniten erittäin tyytyväisiä opettajien ystävällisyyteen. Vapaa sana – osiossakin keuhuttiin tallin henkilökuntaan ja tallin yleistä ilmapii-riä. Opettajien sanottiin olevan kilttejä ja mukavia, mutta kuitenkin tarpeeksi jämäköitä ratsastustunneilla ratsastajia neuvottaessa.

Ratsastustunteihin liittyvissä kysymyksissä muutama oli tyytymätön tuntien ryhmäkokoon, pari vastaajaa oli tyytymätön oman ryhmän tasaiseen tasoon ja pari yksittäistä oli tyytymättömiä tuntien monipuolisuuteen, harjoitusten tasoon ja omien tunti-tehtävä toivomusten huomioon ottamiseen. Pääasiassa oltiin kuitenkin tyytyväisiä ratsastuskoulun tunteihin ja melkein kaikki olivat sitä mieltä, että tunneilla kehitty-eteenpäin. Vapaa sana -osiossa oli myös mainittu siitä, että haluttaisiin tunneille joka viikko erilaisia harjoituksia. Kaikkia omia toivomuksia tunnin toivomusten suhteen ei aina voida toteuttaa, sillä jotkut haluavat aina hypätä ja se ei ole mahdollista. Ko-keneemmille on toki estevalmennustunteja, mutta kyllä niissäkin välillä pelkkiä puomeja mennään. Esteratsastus ei ole pelkkää esteiden hyppimistä vaan täytyy osata ratsastaa hevosella myös sileällä.

Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä hevosten osaamiseen ja käyttäytymiseen, mutta monet toivoivat, että hevosvalikoima olisi laajempi ja opetushevosia olisi enemmän. Vapaa sana – osiossa oltiin mainittu myös siitä, kun hevoset vaihtuvat niin usein niin se ärsyttää. Ratsastuskoulussa on aika vähän hevosia, ottaen huomioon, että sinne mahtuisi kyllä enemmän ja niille saataisiin vielä enemmän tilaa, jos ratsastusopettaji-en hevoset siirrettäisiin yksityistalliin. Hevosia on vaihtunut nyt jonkun verran, sillä vanhempia hevosia myydään yksityiseen käyttöön ja tilalle hankitaan vähän nuorempia.

Asiakkaat olivat kiinnostuneita ratsastuskursseista ja toivottiin enemmän erilaisia valmennuksia. Aikuisille suunnatut valmennukset oli myös mainittu, kuten teho al-keisestetunti tai maastoestevalmennus. Valmennusryhmistä oltiin myös kiinnostuneita, sillä nyt ratsastuskoulussa pyörii Jarmon valmennusryhmä, jota keuhuttiin hyväksi ja samalla hevosella meneminen kehitti ratsastajaa eteenpäin. Uutena asiana asiak-kaita kiinnosti ratsastusopettajien pitämät teoriatunnit. Erilaisia tapahtumia kaivattiin lisää muun muassa ratsastuskilpailuja sekä ihan uutena ideana keppihevostilpailut.

6.1 Kehittämisehdotukset

Tutkimuksesta kävi ilmi, että joitakin tiloja voitaisiin parantaa. Yksi näistä oli ainakin tallin wc, sitä saataisiin viihtyvämmäksi lisäämällä sinne käsienspesupaikan ja laittamalla sinne ainakin ilmojen viiletessä niin jonkun näköisen patterin. Seinien maalaus voisi olla myös paikallaan, tällä hetkellä ne ovat sellaiset harmaat betoniset. Tallin ratsastuskentälle ja parkkipaikalle toivottiin toimivia valoja, syksyn tullen kunnan valot olisi hyvät. Puumaneesin rakentaminen oli toivottavaa, mutta sellaista investointia ei ihan heti voi tehdä. Pressumaneesin ratsastuspohjaa voisi huoltaa paremmin, sillä siellä on talvella välillä jäätyneitä kohtia, kun katosta tippuu vettä. Pohjassa on myös välillä kuoppia hiekassa, yksi vaihtoehto olisi, että pohja ensin tasattaisiin ja laitettaisiin sitten hiekka/kuitupohja. Tai sitten, jos on pelkkä hiekkapohja, sitä pitäisi talvella suolata ja äestää, niin se voisi pysyä paremmassa kunnossa. Vapaa sana – osiossa mainittiin tarhojen kunnostus, tarhojen putket eivät ole kaikista paikoista kunnolla kiinni ja ylimääräiset laudat voisi ottaa pois. Tarhat saataisiin myös siistimmiksi, jos niiden putket maalattaisiin esimerkiksi valkoiseksi. Tallia oli tutkimuksen aikana jo saatu paljon siistimmän näköiseksi ja hevosten pesupaikkaa myös remontoitu.

Ratsastustunteihin liittyen tuli sellaisia kehitysideoita, että voitaisiin perustaa normitunnin tilalle maastoryhmä. Se voisi toimia parhaiten kun sen laittaa johonkin viikonloppu päivään, siihen saisi viikoittain aina ilmoittautua erikseen. Erilaisia tehokursseja voitaisiin myös järjestää viikonloppuisin esimerkiksi maastoesteleiri, se vaatisi vain, että rakennettaisiin enemmän maastoesteitä mihin varmaan tarvitsisi jonkun luvan. Vakiotunteihin voisi laittaa sellaisen systeemin, että kyseltäisiin aina tunnin lopuksi mitä he haluaisivat seuraavalla tunnilla tehdä, näin osoitettaisiin, että asiakkaitten pyyntöjä myös huomioidaan. Miehillä voisi pitää alkeiskurssin ja sitä pitäisi mahdollisimman paljon mainostaa, näin voitaisiin asiakaskuntaan saada vähän enemmän miesharrastajia.

Ratsastuskoulukilpailuja kaivattiin lisää ja niiden yhteydessä voisi aina ennen kisojen alkua pitää pienemmille keppihevoskisan. Kilpailujen yhteydessä voisi myös toimia ratsastustarvikekirppis, mitä oli kovasti toivottu tallille. Viikko ennen kilpailuja voisi pitää rataharjoituksia, joita oli myös toivottu järjestettävän enemmän.

Vastaajat olivat toivoneet myös pyykinpesukonetta tallille, ratsastuskoulu voisi ottaa siitä maksua jos esimerkiksi viereisen yksityistallin asiakkaat haluaisivat pestä omien hevostensa tavaroita siellä. Voitaisiin myös mainostaa nettisivuilla, että heillä onnistuu hevosten loimien pesu maksulla. Pitäisi vain hommata tarpeeksi iso ja hyvä pesukone sitä varten. Kahvion pitäminen tallilla ei varmaan oikein onnistuisi kun siihen ei ole sopivaa tilaa, mutta tallilla on joskus ollut lukollisessa kaapissa niin sanottu tallin kioski. Sinne voitaisiin laittaa myyntiin, vaikka välipalapatukoita, karkkia, trippejä ja kaikkea muuta mikä säilyy.

6.2 Tulosten luotettavuus

Puhuttaessa tutkimuksen luotettavuudesta ja tarkkuudesta, käytetään sanaa reliabiliteetti. Tämä tarkoittaa, sitä että tutkimuksen vastausten tulee olla samansuuntaisia, mikäli tehtäisiin useampia tutkimuksia. Tutkimuksen reliabiliteetti kärsii, mikäli tutkija ei ole tarpeeksi tarkka tietoja kerätessä, käsiteltäessä ja analysoidessa. Lisäksi siihen vaikuttaa jos otoskoko jää kovin pieneksi tai ei valita koko kohderyhmää vaan valitaan perusjoukosta vain joku pieni ryhmä. (Heikkilä 2014, 28.)

Sitten kun puhutaan tutkimuksen pätevyydestä, käytetään sanaa validiteetti. Tutkimuksessa tulee määrittää tarkoin se mitä halutaan selvittää, miten selvitetään eli tehdään huolellinen suunnittelu, toteutus, valitaan tarkka joukko ja yritetään saada monta vastausta. Näin takaamme hyvän validiteetin. (Heikkilä 2014, 27.)

Tämän tutkimuksen reliabiliteetti oli ihan hyvä, sillä kohderyhmänä oli kaikki asiakkaat ja vakituntikävijöistä laskettaessa vastausprosentti oli 34,7. Tässä kohtaa tulee huomioida se, että tallilla käy enimmäkseen todella nuoria ratsastajia, jotka eivät edes vielä osaa täyttää tällaisia lomakkeita. Sekin tulee ottaa huomioon, että kyselyyn vastanneista yli 25-vuotiaita oli 23 %. Lisäksi tuloksista näki ne tietyt toistuvuudet. Tietoja käsiteltäessä ja analysoitaessa noudatettiin huolellisuutta, mutta se ei tarkoita ettei jotain todella pientä virhettä siellä mahdollisesti olisi. Tutkijan oma näkemys on voinut tulla esille joissakin kohdissa, koska tuloksia tulkittiin osittain myös oman tiedon ja asiakaskokemuksen perusteella.

LÄHTEET

Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Publishing Oy. Viitattu 28.4.2017. <https://www-ellibslibrary-com.lillukka.samk.fi/book/978-951-37-6616-0>

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy. Viitattu 26.4.2017. <https://www-ellibslibrary-com.lillukka.samk.fi/book/978-951-37-6495-1>

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Kokkonen, O. 2006. Asiakastyytyväisyys kaiken perusta. Quality knowhow karjalainen Oy. Viitattu 27.4.2017. <http://www.qk-karjalainen.fi/fi/artikkelit/asiakastyytyvaeisyys-kaiken-perusta/>

Yyterin Ratsastuskeskuksen www-sivut. Viitattu 21.10.2014. <http://www.yyterinratsastuskeskus.fi>

Yyterin ratsastuskoulun www-sivut. Viitattu 21.10.2014. <http://www.yyterinratsastuskoulu.fi/>

Yyterin Ratsastuskoulun asiakastyytyväisyyskysely

Tervetuloa vastaamaan Yyterin Ratsastuskoulun asiakastyytyväisyyskyselyyn!

Kyselyn suorittaa Satakunnan ammattikorkeakoulun tradenomiopiskelija Teija Niemi yhdessä Yyterin Ratsastuskoulun kanssa. Kyselyn tarkoituksena on selvittää Ratsastuskoulun asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin, tiloihin ja henkilökuntaan sekä saada mahdollisia kehitysideoita. Kysely on tarkoitettu kaikille tallin asiakkaille, olit sitten satunnainen kävijä tai vierailija. Nuorempien ratsastajien olisi hyvä täyttää lomake yhdessä vanhempien kanssa. Vain vastaamalla voit vaikuttaa tulevaan toimintaan ja kehittämiseen. Muistathan vastata tähän kyselyyn vain kerran ja rehellisesti, myös kielteisen palautteen osalta.

Vastaukset käsittelee luottamuksellisesti kyselyn toteuttaja eikä vastauksianne voida yhdistää teihin. Yhteystietoja käytetään ainoastaan palkinnon arvontaan ja sen toimitamiseen voittajalle.

Kysely tulisi palauttaa maanantaihin 23.6.2014 mennessä joko suoraan Teija Niemelle, ratsastuksenopettajille tai tallilla olevaan lukolliseen postilaatikkoon.

HUOM! Kaikkien vastaajien kesken, jotka ovat jättäneet yhteystietonsa, arvotaan 5 kerran ratsastuskortti.

1. PERUSTIEDOT

Sukupuoli

Nainen

Mies

Ikä

alle 10 vuotta

10-14 vuotta

15-17 vuotta

18-25 vuotta

Yli 25 vuotta

Vastaan ratsastustunneilla käyvän lapseni puolesta

Kotipaikkakunta: _____

Vastaa seuraaviin kysymyksiin.

	En	Kyllä, Mihin?
Kuulutko johonkin ratsastusseuraan?		

Kuinka kauan olet harrastanut ratsastusta? Esim. 3½ vuotta	
Kuinka monena päivänä viikossa käyt ratsastuskoululla?	
Miksi käyt Yyterin Ratsastuskoulussa? (ratsastustunti, hoitohevonen, ystävät jne.)	
Kuinka kauan olet käynyt kyseisellä tallilla? (Laske myös ne vuodet jos olet käynyt Ratsastuskoulu Castellossa)	

2. RAHANKÄYTTÖ

Merkitse lainaatko tallilta kyseisiä varusteita vai onko sinulla oma (X).

	Laina	Oma	En käytä
Ratsastuskypärä			
Turvaliivi			
Raippa			

Rastita oma vaihtoehtosi (X).

Maksan jokaisen tunnin aina erikseen	
Käytän 10-korttia	
Käytän 20-korttia	
Muu, mikä?	

Merkitse miten/millä tulet tallille (X). Voit valita useamman vaihtoehdon.

Vanhempien kyydillä		Mopolla/mopoautolla	
Pyörällä		Autolla	
Bussilla		Kävellen	

3. RATSASTUSKOULUN TILOJEN, YMPÄRISTÖN JA PALVELUN ARVIOINTI

Anna arvosana **1-5**.

(**5**=Kiitettävä, **4**=Erittäin hyvä, **3**=Hyvä, **2**=Tyydyttävä, **1**=Huono)

Rastita vaihtoehtosi (X).

Tilat ja ympäristö

	5	4	3	2	1
Talli					
Tallin pihapiiri					
Satulahuone / sosiaalitalat					
WC					
Hevosten ”pesuhuone”					
Parkkipaikka					
Kenttä					
Maneesi					
Maastot					

Arvioi kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin ja anna arviosi **1-4**.

(**4** = Erittäin tyytyväinen, **3** = melko tyytyväinen, **2** = melko tyytymätön, **1**=erittäin tyytymätön)

Rastita vaihtoehtosi (X).

Henkilökunta

	4	3	2	1	En osaa sanoa
Asiakkaiden vastaanottoon					
Henkilökunnan apu hevosta kuntoon laitettaessa / selkään noustessa					
Opettajien ammattitaitoon					
Opettajien ystävällisyyteen					
Asiakkaiden tasapuoliseen huomioon ottamiseen tunneilla					
Tallin ilmapiiriin					

Ratsastustunnit

	4	3	2	1	En osaa sanoa
Tuntien ryhmäkokoon					
Tuntien monipuolisuuteen					
Oman ryhmän tasaiseen tasoon					
Harjoitusten tasoon					
Omien tuntitehtävä toivomusten huomioon ottamiseen					
Hinta-laatu -suhteeseen					

Hevoset ja ponit

	4	3	2	1	En osaa sanoa
Opetushevosten määrään					
Hevosten riittävään osaamiseen / tasoon					
Hevosvalikoimaan					
Hevosten käyttäytymiseen tallissa / kuntoon laittaessa					
Hevosten varusteisiin					

Vastaa seuraaviin kysymyksiin.

Mikä on lempihevosesi tallilla?	
Koetko, että tunnit ovat sellaisia joissa kehityt eteenpäin ratsastajana?	

4. MUUTA

Merkitse ne vaihtoehdot joista olet kiinnostunut tai joita voisi olla enemmän (X)

Taitomerkkien suorittaminen	
Hoitokurssit	
Erilaiset ratsastuskurssit	
Hevoskerhot	
Opettajien pitämät teoriatunnit	
Ulkopuoliset valmentajat	
Ulkopuoliset luennoitsijat	
Ratsastuskilpailut	
Valmennusryhmät	
Keppihevuskilpailut	
Tuntihevosten vuokraus	
Jokin muu, mikä?	

Kaipaisitko tallille joitain lisäpalveluita? Esimerkiksi kahvio, kioski, hevos- ja ratsastustekstiilien pesuun pyykkikone jne.	
---	--

5. VAPAA SANA

Kehittämisehdotukset, kommentit, palautteet jne. Mikäli tila ei riitä voit jatkaa monisteen toiselle puolelle.

--

6. YHTEYSTIEDOT

Nimi	
Osoite	
Puhelinnumero	
Sähköpostiosoite	

KIITOS VASTAUKSESTANNE!

KAIPAISITKO TALLILLE JOITAIN LISÄPALVELUITA? –
KYSYMYKSEN KAIKKI VASTAUKSET

- Kahvio / puinen maneesi / lämmin huone talveksi.
- Vessaan käsienpesupaikka.
- Kirppis rats.tarvikkeille.
- Pyykkikone.
- Puumaneesi! Kauppa jossa myydään hevostarvikkeita ja sadetakkeja.
- Kahvio
- Enemmän kaappeja ja kahvio, puinen maneesi, uusia hevosia / poneja.
- Enemmän kaappeja, puinen maneesi, uusia hevosia.
- Pyykkikone.
- Kahvio, kioski, hevos- ja ratsastustekstiilien pesuun pyykkikone jne.
- Pyykkikone
- Kahvio, pyykkikone.
- Enemmän rataharjoituksia.
- Pyykkikone.
- En välttämättä kaipaa enää mitään mutta tallikioski olisi tosi hyvä idea!!
- Pyykkikone!

VAPAA SANA – OSION KAIKKI VASTAUKSET

- Paras talli!
- Tarhojen korjaus, lantala, valot kuntoon kentälle ja tallin parkkipaikalle syksyksi, maneesin pohja paremmaksi.
- Paras talli, parhaat hepat ja paras henkilökunta!
- Emma voisi lopettaa huutamasta!
- Aikuisille suunnattuja valmennuksia esim. teho alkeisestetunti, kouluratsastus.
- Kunnan wc olisi kiva. Tallilla on mahtava ilmapiiri ja opettajat ovat todella osaavia ja ottavat huomioon ratsastajan vikoja.
- Se on ärsyttävää kun hevoset vaihtuu kokoajan... Kun kokoajan hevosia myydään ja ostetaan uusia.
- Talli on siisti ja PARAS, mukava henkilökunta ja hepat on BEST.
- Talli on siisti ja paras!!
- Vesari esim. ovi isommaksi.
- Pesukarsinaa voisi laajentaa/muokata paremmaksi!
- Hevosten pesupaikanoven suurentaminen. Lisää hevosia/poneja. Talliporukka on todella kiva sekä opettajat. Ratsastustunteihin eri tehtäviä joka viikko!
- Kirppis rats.tarvikkeille ja hevostarvikkeille.
- Emmalle hyvää palautetta. On sopivan jämässä ja vaativa, itse pidän siitä, että asiat sanotaan suoraan, koska haluan kuulla virheistäni, jotta voin ratsastajana kehittyä.
- Hienoja maastoja voisi hyödyntää enemmän. Esim. enemmän maastoilua ”normaaleilla” tunneilla, tai normitunnin tilalla maastoryhmä, johon helppo ilmoittautua. Jarmon ”valmennus” ryhmän tunnit on olleet antoisia, varsinkin silloin kun on ollut tietty hevonen jolla treenata, kehittymisen huomasi. Kisat on myös toivottuja, jotta on enemmän tavoitteita ratsastajille