



HARRASTAJAVALMENTAJA OHJASTUSPALVELUN OSTAJANA

Hanna Tourunen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2009

Liiketalous



JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU

Tekijä(t) TOURUNEN, Hanna	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 59	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi HARRASTAJAVALMENTAJA OHJASTUSPALVELUN OSTAJANA		
Koulutusohjelma Liiketalous		
Työn ohjaaja(t) PYYKKÖNEN, Ritva		
Toimeksiantaja(t)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat harrastajaravivalmentajan ohjastajavalintaan. Raviurheilussa ohjastajat ovat palvelun tuottajia, joilta valmentajat ostavat ohjastuspalvelun. Opinnäyttetyössä valmentajaa käsitellään palvelun ostajana. Tutkimus on rajattu koskemaan vain harrastajavalmentajia. Ammattivalmentajat on rajattiin ulkopuolelle, koska heillä on yleensä käytössä vakio-ohjastaja eikä valintaan liittyvät kriteerit ole enää tarkasti muistissa.</p> <p>Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään erityisesti ne ohjastajan ominaisuudet, jotka vaikuttavat ostopäätökseen. Teoriaosuus käsittelee palvelun ostamisen vaiheet ostajan näkökulmasta sekä kuvaa palvelun ostoprosessin kokonaisuutena. Tutkimuksen kyselylomake muotoiltiin Digium Enterprise-ohjelmalla, jota käytettiin myös tutkimusaineiston analysointiin. Tulosten havainnollistamiseksi käytettiin lisäksi Excel-taulukkolaskentaohjelmaa taulukoiden luomiseen.</p> <p>Kysely suoritettiin Internetissä keväällä 2009. Kyselyyn vastaaminen tapahtui raviurheiluun keskittyneillä hevostalli.net/raviurheilu ja ravia.fi/yleinen keskustelu keskustelusivustoilla julkaistun avoimen linkin kautta. Vastajiksi tavoitettiin 155 harrastajavalmentajaa. Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää.</p> <p>Tutkimuksessa saatiin selville harrastajavalmentajien mielestä tärkeimmät ohjastajan kriteerit. Tärkeimpiä ominaisuuksia olivat ohjastajan ammattitaitoon, luotettavuuteen ja ymmärtämiseen sekä kykyyn ratkaista ongelmia liittyvät ominaisuudet.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Asiakkaan ostopäätös, asiakkaan ostopäätösprosessi, palvelun tuottaja, raviurheilu, ohjastaja, harrastajavalmentaja		
Muut tiedot		

Author(s) TOURUNEN, Hanna	Type of Publication Bachelor's Thesis	
	Pages 59	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title AMATEUR TRAINER AS A PURCHASER OF THE REINING SERVICE		
Degree Programme Business Administration		
Tutor(s) PYYKKÖNEN, Ritva		
Assigned by		
Abstract <p>The purpose of this Bachelor's thesis was to define the factors affecting an amateur race horse trainer's choice of driver. In horse racing, the drivers are service providers from whom the trainers purchase reining service. In the thesis the trainer was considered as a purchaser of the service. The study only dealt with amateur trainers whereas professional trainers are not included.</p> <p>The main purpose of the study was to find out those driver's qualities that affect the purchasing decision. The theoretical part introduces the phases of purchasing service from the points of view of the purchaser and it describes the process of the purchasing a service as a whole. The questionnaire was designed using the Digium Enterprise Internet Software. That software was also used in the data analysis. The graphs were generated by MS Excel.</p> <p>The questions of the questionnaire were answered on the Internet in spring 2009. There was an open link to horse racing on two Internet discussion boards. There were 155 respondents. The survey was made with a quantitative method.</p> <p>The results showed that the most important qualities of a driver were professional ability, loyalty to the trainer's best interests, and the ability to solve problems.</p>		
Keywords Customer's decision-making, customer's decision-making process, service provider, horse racing, driver, amateur trainer		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 OHJASTAJAVALINTA TUTKIMUSKOHTENA.....	4
1.1 Tutkimusongelma	5
1.2 Tutkimuksen rakenne	6
1.3 Valmennustoiminta ja harrastajavalmentaja	7
1.4 Raviohjastaja.....	9
2 OSTOPROSESSI OHJASTAJAVALINNAN TAKANA.....	11
2.1 Tarpeet käyttäytymisen alullepanijoina	11
2.2 Ostokäyttäytymiseen vaikuttavat taustatekijät	12
2.2.1 Asiakaskohtaiset tekijät	12
2.2.2 Sosiaaliset tekijät.....	13
2.2.3 Psykologiset tekijät.....	14
2.3 Palvelun tuottajan valinta.....	15
2.4 Riskit palvelunostopäätöksen esteenä.....	17
2.5 Palvelun koettu laatu	18
2.5.1 Palvelun laadun osatekijät.....	18
2.5.2 Laadukkaaksi koetun palvelun kuusi kriteeriä	20
2.6 Asiakastyytyväisyys	21
2.7 Asiakkuus.....	23
3 TUTKIMUSPROSESSI.....	24

	2
3.1 Tutkimuksen rajaus ja otanta.....	24
3.2 Tutkimusmenetelmä	25
3.3 Kysely	25
3.4 Aineiston käsittely	27
4 TULOKSET	29
4.1 Taustamuuttujia	29
4.2 Lainaohjastajien käyttö	31
4.3 Ohjastajan ominaisuudet	33
4.4 Tärkeimmät tekijät	41
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	46
5.1 Tärkeimmät johtopäätökset	46
5.2 Tutkimuksen luotettavuus	48
5.3 Tulosten merkitys raviurheilulle	49
LÄHTEET	51
LIITTEET	53
Liite 1. Ohjastajavalintakysely	53
Liite 2. Saatekirje Internetissä	57

KUVIOT

KUVIO 1 Ostoprosessin vaiheet.....	111
KUVIO 2 Mielenpitoet lainaohjastajan ominaisuuksista.....	33

TAULUKOT

TAULUKKO 1 Vastaajien ikäjakauma (n = 155).....	29
TAULUKKO 2 Vastaajien ajoluvat (n = 155).....	30
TAULUKKO 3 Vastaajien valmennuskokemus (n = 155).....	31
TAULUKKO 4 Lainaohjastajien käyttö (n = 155).....	32
TAULUKKO 5 Lainaohjastajien valinta (n = 155).....	32
TAULUKKO 6 Mielenpitoet ohjastajan ammattitaitoon liittyvistä tekijöistä (n = 155)	34
TAULUKKO 7 Mielenpitoet ohjastajan saavuttavuuteen liittyvistä tekijöistä (n = 155)	35
TAULUKKO 8 Mielenpitoet ohjastajan viestintään liittyvistä tekijöistä (n = 155).....	36
TAULUKKO 9 Mielenpitoet ohjastajan luotettavuuteen liittyvistä tekijöistä (n = 155)	37
TAULUKKO 10 Mielenpitoet ohjastajan maineeseen ja käyttäytymiseen liittyvistä tekijöistä (n = 155).....	39
TAULUKKO 11 Mielenpitoet ohjastajan ymmärtämiseen ja haluun ratkaista ongelmia liittyvistä tekijöistä (n = 155).....	40
TAULUKKO 12 Mielenpitoet ohjastajan hintaan liittyvistä tekijöistä (n = 155).....	41
TAULUKKO 13 Lainaohjastajan tärkeimmät ominaisuudet.....	43

1 OHJASTAJAVALINTA TUTKIMUSKOHTEENA

Raviurheilun alalta ei ole juurikaan tehty julkisia markkinoinnin tutkimuksia, vaikka ala on Suomenkin mittakaavassa melko suuri työllistäjä ja veronmaksaja. Tilastotietoa, kuten ohjastaja-, valmentaja- ja hevostilastoa löytyy raviurheilun keskusjärjestön Suomen Hippoksen tuottamana.

Raviurheilun toimijoina ovat hevosenomistajat, valmentajat, hoitajat, ohjastajat, yleisö, totopelaajat, raviradat, keskusjärjestö Suomen Hippos, veikkausyhtiöt sekä erilaiset toimihenkilöt. Hevosenomistajat maksavat valmentajalle hevosen valmennuksesta kuukausittain ja ohjastajalle hevosella kilpaa ajamisesta kilpailuittain. Valmentaja puolestaan maksaa mahdollisille työntekijöilleen eli hoitajalle ja apuvalmentajille. Käytännössä henkilökuntaa on ainoastaan ammattivalmentajilla. Ohjastaja, valmentaja ja ohjastaja saattavat saada sponsorirahaa, jos ovat löytäneet sponsorin itselleen.

Suomen Hippos tukee taloudellisesti raviratoja palkintojen maksussa hevosenomistajalle. Veikkausyhtiöistä Veikkaus järjestää valtakunnallisia V5- ja V75 - pelejä ja Fintoto kaikki raviratakohtaiset ravipelit. Raviurheilun kokonaisvaihto on yli 200 miljoonaa euroa vuodessa (Raviurheilu 2007). Peleihin sijoitetuista rahoista palautuu pelaajille pelimuodosta riippuen 60 - 78 %. Loput peleihin sijoitetuista rahoista jakautuvat hevosille palkintorahastoon, raviradoille ja Suomen Hippokseen, Veikkauksen toimintaan sekä Suomen Valtiolle verovaroiksi.

Pelaajat haluavat tietoa hevosen voittomahdollisuuksista ja muista merkittävistä asioista kaikilta hevosen taustajoukoilta (ohjastaja, valmentaja, omistaja, hoitaja), jotta osaisivat pelata parhaalla mahdollisella tavalla. Ravipelaajille on suuri merkitys minkälainen ohjastaja hevosta kulloinkin ajaa. Yleisö tulee seuraamaan raveja elämyksen ja tunnelman takia.

Muistettava on, että raviurheilussa yksi henkilö voi toimia useassa roolissa samanaikaisesti. Hän voi esimerkiksi itse hoitaa, omistaa, valmentaa ja ohjastaa omaa hevostaan, käydä vapaa-aikanaan seuraamassa ravitapahtumia yleisönä sekä pelata kotona tietokoneella kiinnostavia totopelikohteita. Erilaiset roolijaot siis eivät sulje toisiaan pois.

Näin merkittävän urheilu- ja veikkauslajin kohdalla kaikenlainen tutkimus on aina ajankohtaista.

Tutkimuksessa yhdistän oman kiinnostukseni raviurheiluun ja markkinointiin. En halunnut tehdä asiakastytyväisyystutkimusta, koska palvelun oston kriteerien selvittäminen auttaa suurempaa joukkoa (ohjastajia). Kiinnostusta aiheeseen lisää myös oma toimiminen harrastajavalmentajana ja ohjastajana.

Palvelujen myynti on jatkuvasti kasvava osa kokonaismarkkinoista. Erillisten palveluiden lisäksi myös tavaroihin liitettävät palvelupaketit yleistyvät. Palveluiden markkinointi on huomattava osa mainontaa. Palveluiden markkinoinnissa on tärkeä tietää miksi ihmiset ostavat. Tarpeiden, motiivien ja ostokriteerien sisäistämisen kautta kehittyä paremmaksi markkinoinnin osaajaksi.

1.1 Tutkimusongelma

Tutkimusongelmana on mitkä tekijät vaikuttavat harrastajavalmentajan ohjastajan valintaan. Tutkimusongelmaa pohditaan seuraavien alakysymysten pohjalta:

- Tuleeko ohjastajan olla kokenut? Haluavatko harrastajavalmentajat ohjastajan, joka on menestynyt jo aikaisemmin kyseisen valmentajan

tai muiden valmentajien hevosilla ja osaa tehdä itsenäisesti kilpailuun liittyvät taktiset päätökset?

- Vaikuttaako ohjastajan käyttäytyminen ja maine valintaan? Kokevatko harrastajavalmentajat kohteliaan käytöksen, tuttavien suositukset ja ohjastajan julkisen imagon tärkeiksi tekijöiksi ohjastajavalintaa tehdessään?
- Onko ohjastajan helppo tavoitettavuus eri tilanteissa tärkeää?
- Kuinka merkittäväksi harrastajavalmentajat kokevat ohjastajan luotettavuuden eli ohjastajan pyrkimyksen toimia aina valmentajan ja hevosen edun mukaisesti kilpailutilanteessa?
- Vaikuttaako ohjastajan ongelmanratkaisukyky ja halu auttaa valmentajaa pärjäämään paremmin jakamalla neuvoja ja ohjeita ohjastajan valinta päätökseen?
- Onko helppo kommunikaatio ohjastajan kanssa valintaan vaikuttava tekijä?
- Vaikuttaako kuskin hinta?
- Käyttävätkö harrastajavalmentajat vakio-ohjastajaa vai kokeillaanko useita kuskeja?

Tutkimuksen ulkopuolelle on rajattu ammattivalmentajat, koska heillä on yleensä sovitut vakio-ohjastajat jo vuosien takaa eikä heillä ole enää syytä pohtia ohjastajavalintaa.

1.2 Tutkimuksen rakenne

Työ koostuu viidestä luvusta. Ensimmäinen luku johdattaa tutkimuksen aiheeseen ja paljastaa tutkimusongelman. Se myös raottaa lukijalle raviurheilun maailmaa. Tämä monille vieras laji pitää sisällään erilaisia käsitteitä, jotka tarvitsevat selvennystä. Toisessa luvussa paneutuu

ostoprosessiin ja sen eri vaiheisiin yleisesti ja erityisesti raviurheilun näkökulmasta.

Kolmas luku selvittää tutkimuksen menetelmiä ja tutkimusprosessia.

Neljännessä luvussa päästään tutkimaan ja pohtimaan ohjastajavalintatutkimuksen tuloksia. Viides luku kertoo tärkeimmät johtopäätökset ja vastaa tutkimusongelmaan. Lisäksi se sisältää pohdintaa tutkimuksen luotettavuudesta ja merkityksestä raviurheilulle.

Liitteistä löytyvät ohjastajavalintatutkimuksen kannalta tärkeät taustatiedot eli Internetissä julkaista saatekirje ja itse ohjastajavalintakysely.

1.3 Valmennustoiminta ja harrastajavalmentaja

Suomessa vuosittain järjestettäviin noin 560 ravitapahtumaan osallistuu peräti yli 8000 ravihevosta. Suomen Hippoksen sääntövaliokunnan hyväksymiä ammattivalmentajalisenssin haltijoita on noin 150 kappaletta ja harrastajavalmentaja rekisteriin kuuluu jopa yli 7 000 henkilöä. (Ravikilpailusäännöt 2008.) Ravipelien kokonaisvuosivaihto on Suomessa yli 200 miljoonaa euroa vuodessa. (Raviurheilu 2007).

Suomen raviurheilun keskusjärjestö Suomen Hippos Ry toimii laajalla hevosalousrintamalla. Se rekisteröi hevoset, hoitaa omistajan vaihdokset, määrittelee jalostuslinjaukset, järjestää koulutuksia, vaikuttaa hevosiin liittyvään lainsäädäntöön, jne. Suomen Hippos on todellinen alan kattojärjestö, jonka vastuulla ovat kaikki hevosiin liittyvät asiat.

Suomen Hippos on laatinut myös usein päivitettävät ravikilpailusäännöt, joita noudatetaan kaikissa Suomessa järjestettävissä ravitapahtumissa. Ravikilpailusääntöjen pykälässä 36 on määritelty lisenssit eli erilaiset Suomen Hippoksen myöntämät luvat toimia. Käsitteiden ymmärtämiseksi seuraavassa luettelossa on pääpiirteittäin selvitetty eri lisenssimuodot.

- a1 ja a2 ovat ammattivalmentajalisenssejä, jotka oikeuttavat valmentamaan, ilmoittamaan ja/tai ohjastamaan muiden hevosia. Ravivalmennustoiminnan tulee olla päätoimista. (Ravikilpailusäännöt 2008.)
- d ammattiajajalisenssi on ainoastaan päätoimista lainaohjastamista harjoittaville. Ammattiajaja ei saa pitää valmennustallia. Ammattiajajan tulee olla voittanut vähintään 300 ravilähtöä urallaan. (Ravikilpailusäännöt 2008.)
- eA, eB ja eC oppilaslisenssit ovat ammattivalmentajalisenssin a1 tai a2 haltijoiden palveluksessa työskentelevien henkilöiden ajolisenssejä eli nimensä mukaisesti oppilaslisenssejä. (Ravikilpailusäännöt 2008.)
- H1 ja H2 kilpailulisenssit ovat valmentajille ja ohjastajille, joiden toiminta ei ole päätoimista. H1 lisenssin haltijoilla on A-, B- tai C-ajolupa, joten he voivat osallistua kilpailuun valmentajana ja/tai ohjastajana. H2 lisenssin omaava on käynyt Hippoksen määräämän harrastajavalmentajakurssin, mutta hänellä ei ole ajolupaa. H2 lisenssillä saa toimia vain valmentajana. (Ravikilpailusäännöt 2008.)
- Ainoastaan hevosen valmentaminen ja ohjastaminen vaativat lisenssin. Hevosenomistajana, hoitajana tai muuna toimijana voi toimia kuka tahansa.

Harrastajavalmentaja valmentaa sanan mukaisesti ravihevosia muun työn tai opiskelun ohella ainoastaan harrastukseksi. Pääasiallinen tulonlähde on siis muualla. Harrastajavalmentaja saa valmentamansa hevosen palkintosummasta noin 15 %. Lisäksi omistaja maksaa valmentajalle muutaman sadan euron suuruista kuukausittaista valmennusmaksua. On hyvin yleistä, että harrastajavalmentaja valmentaa ainoastaan omia hevosiaan eli toimii sekä valmentajana että omistajana.

Harrastajavalmentajaa käsitellään tutkimuksessa asiakkaana, joka haluaa ostaa ohjastuspalvelun palveluntarjoajalta eli ohjastajalta.

1.4 Raviohjastaja

Ravikilpailussa ohjastajana saa toimia ainoastaan ajoluvan haltija. Ajoluvista arvoltaan alin on C-ajolupa, jonka 16 vuotta täyttänyt henkilö saa suoritettuaan hyväksytysti C-kurssin ja loppukokeen. C-ajolupa oikeuttaa aluksi ajamaan lähdöissä, joiden 1. palkinto on enintään 1 500 €. Ajettuaan 15 totoravilähtöä C-ajoluvan haltija saa tavoitella jo 3 000 euron 1. palkintoa. (Ravikilpailusäännöt 2008.)

B-ajolupaa voi anoa ohjastaja, joka on ajanut yli 50 totoravilähtöä Suomessa ja suorittanut hyväksytysti B-kokeen. B-luvan haltija saa kilpailla 20 000 euron 1. palkinnosta. Ajolupa alenee uudestaan C-ajoluvaksi, jos ohjastaa alle 15 lähtöä viiden kalenterivuoden aikana. (Ravikilpailusäännöt 2008.)

A-ajoluvan haltija saa ohjastaa kaikissa lähdöissä. A-ajolupaa voi anoa ajettuaan vähintään 100 lähtöä. Ajolupa alenee, mikäli ajaa alle 30 ravilähtöä viidessä kalenterivuodessa. (Ravikilpailusäännöt 2008.)

Valmentaja saa itse kilpailuun ilmoittamisvaiheessa kertoa kenen haluaa hevostaan ohjastavan, mutta myös ohjastaja saa päättää mitä hevosta hän tarjokkaista ohjastaa. Hyvin yleistä on, että valmentaja soittaa haluamalleen lainaohjastajalle ennen hevosen ilmoittamista kilpailuun ja varmistaa hänen suostumisensa ohjastajaksi kyseiselle hevoselle. Suomessa on noin 15 huippukuskia, joille ohjastaminen on päätyö ja noin 100 tekee ohjastustöitä sivutoimisesti esim. valmennustoiminnan yhteydessä. Lainaohjastajat ohjastavat hevosta kilpailuissa ja saavat siitä palkkion. Yleinen käytäntö ohjastajan palkkioista on 20 € penkkiraha ja 15 % voitetusta palkintosummasta. Penkkiraha maksetaan siis joka tapauksessa hevosen pärjäämisestä riippumatta. Lainaohjastaja saa siis jokaisesta ajamastaan

hevosesta varmasti ainakin 20 € ja palkkiot ovat sitä paremmat mitä paremmin pärjää kilpailuissa.

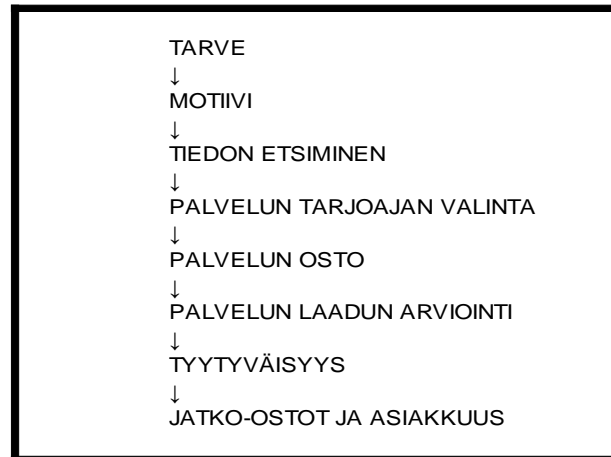
Vuonna 2008 ohjastajatilaston mukaan 10 ohjastajaa ajoi vuoden aikana yli 1 000 lähtöä. Tilastossa lähtöjen lukumäärän perusteella katsottuna 30:nksi sijoittunut ohjastaja ajoi vuoden aikana yhteensä 439 kilpailua. (Ohjastajatilasto 2008.) Vuonna 2007 yhdeksän ohjastajaa rikkoi 1 000 kilpailun vuosirajan ja 30:s ajoi 450 lähtöä (Ohjastajatilasto 2007).

Tutkimuksessa ohjastajaa käsitellään palvelun tarjoajana. Hän tarjoaa ohjastuspalvelua valmentajalle. Ohjastajan tarjoama ydinpalvelu on hevosen ratalämmitysajo (kesto 5 - 10 min) ja ravikilpailuun kuuluvat ajotehtävät (kesto 10 - 15 min). Lisäpalveluina ohjastaja voi tarjota ydinpalveluun välittömästi liittyviä asiantuntijapalveluita kuten valjastus-, valmennus- ja hoito-ohjeita tai pidemmän aikavälin palveluita, kuten kengitys ja vauhtiharjoitus- eli hiittauspalveluita.

Raviurheilun ohjastajan valinnassa kilpailu on kovaa. Valmentaja voi valita useasta tuhannesta ohjastajasta mieleisensä ja ajattaa hänellä yhden lähdön tai vaikka kaikki hevosiensa tulevat kilpailut. Valmentaja voi myös suorittaa C-ajoluvan ja ajaa itse hevosiaan.

Koska asiakas ja ohjastaja eivät ole toisistaan riippuvaisia tulee ohjastajalla olla havaittavissa oleva selkeä ja asiakkaalle tärkeä vahvuusalue eli kilpailuetu, jolla hän erottuu kilpailijoista (Lämsä & Uusitalo 2002, 83). Vahvuusalue voi olla laukkaherkän hevosen ajo, maltillinen ajo, ohjeiden tarkka noudattaminen, hyvä voittoprosentti, voimakas ajo, tms.

2 OSTOPROSESSI OHJASTAJAVALINNAN TAKANA



2.1 Tarpeet käyttäytymisen alullepanijoina

Asiakkaan ostokäyttäytymistä ohjaavat motiivit tähtäävät aina tarpeen tyydyttämiseen (Lämsä & Uusitalo 2002, 39). Ihmisten tarpeita voidaan jakaa ja pohtia monella tavalla Maslowin tutusta tarvehierarkiasta aina pikkutarkkaan luettelointiin saakka. Ajattelun selkeyttämiseksi valitaan aiheeseen hyvin soveltuva ja yksinkertainen ryhmittely.

Lämsä ja Uusitalo (2002) jakavat ostokäyttäytymistä säätelevät tarpeet toiminnallisiin ja hedonistisiin. Toiminnalliset tarpeet ovat yleensä pakon sanelemia tai negatiivisen asian palauttamista positiiviseksi. Esimerkkinä voidaan pitää vaikka ruokakaupassa käyntiä. Hedonistiset tarpeet liittyvät vapaaehtoisuuteen ja mielihyvän etsimiseen. (Lämsä & Uusitalo 2002, 39 - 40.)

Toiminnalliset ja hedonistiset tarpeet eivät sulje toisiaan täysin pois, vaan oston takana on usein molempia tekijöitä, vaikka toinen koetaan vahvempana. Pohditaan vaikka suklaapatukan ostoon liittyviä tarpeita:

- Jokaisen on pakko syödä (toiminnallinen),
- suklaa on hyvä energialähde (toiminnallinen),
- suklaa on hyvää (hedonistinen).

Raviurheilussa harrastajavalmentajan ohjastajavalintaan liittyy vahva toiminnallinen tarve: Hevosella täytyy olla ohjastaja kilpailussa. Hedonistiseksi tarpeeksi taasen voidaan luokitella pärjäämisen ja voittamisen tarpeet. Toisaalta pärjäämiseen ja voittamiseen liittyy rahapalkinnot, joten rahan ansaitseminen voi olla toiminnallisena tarpeena. Hedonistinen tarve voi olla myös halu ajaa itse valmentamaansa hevosta.

2.2 Ostokäyttäytymiseen vaikuttavat taustatekijät

2.2.1 Asiakaskohtaiset tekijät

Asiakaskohtaisia tekijöitä ovat demografiset tekijät, kuten ikä, asuinpaikka, terveys, koulutus ja käytössä oleva varallisuus. Nämä tekijät vaikuttavat henkilön käyttäytymiseen suorasti ja epäsuorasti määrittelemällä hänen kiinnostuksen kohteensa ja halukkuuden ostaa. (Ylikoski 1999, 80 - 81.)

Muut asiakaskohtaiset tekijät ovat hänen elämäntyyli ja persoonallisuus. Elämäntyyli on pitkälti demografisten tekijöiden määrittämä. (Ylikoski 1999, 80 - 81.) Yksinasuva ja hyvin ansaitseva helsinkiläinen poikamies ja viisilapsinen lapualaisperhe elävät hyvin erilaista elämää ja heidän kiinnostuksen kohteensa eroavat suuresti.

Ohjastajavalintakyselyssä käsiteltävä asiakaskohtainen taustatekijä liittyy ohjastajan hintaan. Mikäli harrastajavalmentajan taloudellinen tilanne on huono, hän kiinnittää enemmän huomiota ohjastajan hintaan ja kokee sen tärkeäksi ominaisuudeksi.

2.2.2 Sosiaaliset tekijät

Sosiaalisina tekijöinä ajatellaan asiakkaan käyttäytymiseensä vaikuttavia ulkoisia tekijöitä kuten kulttuuria, sosiaaliluokkaa, viiteryhmää ja perhettä. Kulttuurilla tarkoitetaan arvoja, tapoja, uskontoa, perinteitä ja yhteiskuntanormeja, joihin kaikki ihmiset on kasvatettu jo lapsesta lähtien. (Ylikoski 1999, 80 - 82.) Asiakkaan persoonallisuus ja oma minäkuva kehittyvät pitkälti kulttuurin pohjalta.

Sosiaaliluokka muotoutuu demografisten tekijöiden, erityisesti koulutuksen, ammatin ja varallisuuden mukaan. Samaan sosiaaliluokkaan kuuluvilla ihmisillä on tyypillisesti samankaltaiset arvot, elämäntyylit ja kulutustottumukset. (Ylikoski 1999, 80, 82.)

Viiteryhvät voidaan jakaa jäsenryhmiin ja ihanneryhmiin. Jäsenryhmissä ihminen on mukana jäsenenä ja ne vaikuttavat suoraan hänen käyttäytymiseensä. (Kuluttajakäyttäytyminen tutkimuskohteena.) Jäsenryhmistä esimerkkeinä voidaan ajatella perhettä ja toisaalta vaikka aerobic-ryhmää.

Ihanneryhmiä ovat ne yhteisöt, joiden jäsen haluttaisiin olla. Ihanneryhmä voi olla yksittäinenkin henkilö, jota ihaillaan ja johon samaistutaan. (Kuluttajakäyttäytyminen tutkimuskohteena.)

Kaikissa viiteryhmissä asiakkaalla on tietty rooli ja sen antama status. Rooli kuvaa ryhmän jäsenelleen antamia tehtäviä. Roolit voivat olla selkeästi näkyviä tai näkymättömiä. (Kuluttajakäyttäytyminen tutkimuskohteena.)

Taloyhteisön puheenjohtaja on rooliinsa äänestyksellä valittu ja hänen toimintansa on selkeästi määritelty. Ystävien kesken taasen lohduttajan, kannustajan ja pohdiskelijan roolit saattavat vaihdella päivästä toiseen, ja vielä ilman erillistä sopimista.

Viiteryhmistä kuluttajakäyttäytymiselle tärkein on ehkä perhe. Vanhemmat ovat kasvattaneet ja luoneet arvoperustan lapselleen. Puoliso ja lapset vaikuttavat ostopäätöksiin suuremmin osallistumalla päätöksentekoon. Kuten muissakin viiteryhmissä myös perheessä kaikilla sen jäsenillä on ostotilanteessa oma roolinsa, joka markkinoijan on tärkeä tietää. (Ylikoski 1999, 83.)

Ohjastajavalinta kyselyssä sosiaalisia tekijöitä tutkitaan kysymällä tuttavien suosituksien ja ohjastajan julkisuuskuvan vaikutusta valintatilanteessa.

2.2.3 Psykologiset tekijät

Ostokäyttäytymiseen vaikuttavia psykologisia tekijöitä ovat motivaatio, arvot, havaitseminen, oppiminen ja informaation prosessointi. Motiivina ostopäätökselle voivat olla järkipäeräiset tai tunneperäiset syyt. (Kuluttajakäyttäytyminen tutkimuskohteena.) (Ylikoski 1999, 78.)

Havaitsemiseen vaikuttaa asiakaskohtaiset ja kulttuuriset tekijät. Mitä henkilö pystyy ja on tottunut havaitsemaan. Ärsykkeellä ja sen voimakkuudella on merkitystä havaitsemiseen, mutta myös oppimiseen. Oppimisen alin taso on ehdollistuminen eli ärsykkeeseen vastataan opitulla tavalla. Mallioppiminen puolestaan on läheinen viiteryhmien ihailun kanssa. Halutaan toimia ärsykeen antaman mallin mukaisesti. Kokemuksista oppiminen, tietoinen ongelmanratkaisu ja informaation prosessointi ovat ylimpien tasojen oppimista. (Kuluttajakäyttäytyminen tutkimuskohteena.)

Arvoilla ja asenteilla on suuri merkitys ihmisen toimintatapoihin. Ne vaikuttavat hänen suhtautumiseensa asioihin. Ostokäyttäytymiseen arvot ja asenteet vaikuttavat suhtautumisessa mainontaan, palvelun tuottajaa valittaessa ja monessa muussa tekijässä. (Kuluttajakäyttäytyminen tutkimuskohteena.)

Psykologisiin tekijöihin ohjastajavalintatutkimuksessa voidaan liittää useita alueita. Mallioppimiseen liittyviä ovat jo sosiaalisissa tekijöissä mainitut tuttavien mielipiteet ja yleinen julkisuuskuva. Kokemuksista oppimiseen viittaa halu käyttää ohjastajaa, joka jo aikaisemmin on pärjännyt menestyksekkäästi harrastajavalmentajan valmentamilla hevosilla. Ongelmanratkaisukykyyn liittyy halukkuus valita ohjastaja hänen neuvonta- ja palvelualltiuden perusteella.

2.3 Palvelun tuottajan valinta

Palvelut ovat aineettomia, eikä niitä voi omistaa, jälleenmyydä tai laittaa komeroon talteen. Palvelun konkretisoiminen näkyvillä todisteilla auttaa asiakasta arvioimaan tulevaa palvelua ja sen lopputulosta. (Kuusela 1998, 29.) Kampaamon nuorekas liiketila, henkilökunnan pukeutuminen ja trendikkäät mainoskuvat antavat asiakkaalle vihjeen muodikkaasta kampauksesta. Vanhoillinen asiakas taas jättää tällaisen kampaamon väliin ja menee klassisemmalle palvelun tarjoajalle.

Palvelun varastoinnin mahdottomuus tuo mukanaan ongelmia. Palvelun tulee olla saatavilla silloin kun asiakas sitä haluaa. Kysyntä vuodenaikojen ja päivien välillä voi vaihdella suuresti. (Äyväri, Suvanto & Vitikainen 1991, 63.) Raviohjastajilla kysyntä on voimakkaimmillaan kesällä suurkilpailujen aikaan. Tammi - helmikuussa ohjastajat pitävät yleensä loman, koska kysyntä on alimmillaan.

Palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Asiakas on siis läsnä palvelun tuottamisvaiheessa ja on tästä johtuen myös osa tuotantoprosessia. Palvelun tuottajan kyky palvella ja huomioida asiakas korostuu ja nousee vahvaksi kilpailueduksi. Samanaikaisuuden johdosta asiakas pystyy havainnoimaan muut asiakkaat ja luomaan näiden pohjalta mielikuvaa yrityksestä sekä sen asiakaskunnasta. (Kuusela 1998, 30.)

Palvelu on aina myös erilainen tapahtuma. Kahden ihmisen vuorovaikutustilannetta on mahdoton täysin standardoida. Asiakaspalvelija voidaan kouluttaa noudattamaan aina samankaltaisia rutiineja työssään, mutta jokainen tapaaminen on silti erilainen. (Kuusela 1998, 30.)

Laadunvalvonta on hankalaa palvelun erikoispiirteiden vuoksi. Palveluiden laatua tutkitaan asiakkaiden palautteen perusteella. Saadakseen tarpeeksi palautetta henkilöstön tulee aktiivisesti rohkaista asiakkaita palautteen antamiseen. Konkreettisten tuotteiden puolella laadunvalvonta estää viallisten tuotteiden tulon asiakkaalle, mutta palveluiden laatu havaitaan vasta jälkikäteen. Ongelmana on siis erityisesti palautteen ajankohta. Virhe on jo tapahtunut, palvelu on tuotettu, joten laatua kyseisellä palvelukerralla ei voi enää muuttaa. (Äyväri ym. 1991, 63 - 64.)

Asiakaan kuunteleminen palautetilanteessa viestittää asiakkaalle hänen tärkeyttänsä yritykselle ja auttaa kehittämään toimintaa. Jo pelkällä palautteen vastaanottamisella yritys pystyy parantamaan asiakkaan palvelukokemusta. Huomioimalla asiakas ja hänen kokemuksensa yritys voi vähentää negatiivisen palautteen leviämisen asiakkaan lähipiirissä. Kuten vanha sananlasku sanoo "hyvä kello kauas kuuluu, huono vielä kauemmas."

Palvelun tuottajan valinta on asiakkaalle usein hankalampaa kuin tuotteen valinta johtuen palvelun aineettomuudesta. Palvelun ja tuotteiden ominaisuuksiin liittyvä valintaprosessi voidaan jakaa kolmeen osaan:

Etsinnälliset ominaisuudet ovat tietoja, joita saadaan etukäteen. Tuotteissa etsinnällisiä ominaisuuksia on enemmän kuin palveluissa. (Ylikoski 1999, 85.) Asiakas voi etukäteen näiden ominaisuuksien avulla arvioida vaihtoehdot jo ennen palvelun tai tuotteen ostoa. Tuotteilla ja harvoilla palveluilla on selkeästi havainnoitavia piirteitä, joiden avulla mm. laatua voi arvioida.

Kokemusominaisuudet ilmenevät palvelun käyttämisen aikana tai sen jälkeen asiakkaan omien kokemuksen perusteella (Ylikoski 1999, 85).

Uskomusominaisuudet pohjautuvat asiakkaan luottamukseen. Kokeeko hän saaneensa hyvää ja oikeaa palvelua. Uskomusominaisuuksia on usein hankala arvioida jopa jälkikäteen. (Ylikoski 1999, 86.)

Tutkimuksessa palvelun tuottajana käsitellään ohjastajaa ja palvelun ostajana harrastajavalmentajaa. Ohjastuspalvelun etsinnällisenä ominaisuutena voidaan pitää ohjastajan aikaisempaa menestymistä, jonka perusteella harrastajavalmentaja voi päätellä ohjastajan ammattitaitoa ja kokemusta. Kokemusominaisuuksia saadaan vasta ohjastustapahtuman aikana ja sen jälkeen. Kokemuksien kautta valmentaja päättää käyttääkö hän samaa ohjastajaa uudestaan vai ei. Uskomusominaisuuksiin liittyy ohjastajan halu saada harrastajavalmentaja luottamaan häneen ja kyky pystyä toimimaan tuo luottamuksen säilyttämiseksi.

2.4 Riskit palvelunostopäätöksen esteenä

Asiakas voi palauttaa rikkinäisen tai sopimattoman tuotteen takaisin ostopaikkaan ja saada rahansa takaisin. Palvelun ostaminen on kuluttajalle huomattavasti riskialttiimpaa. Palvelua ei voi palauttaa ja sen laatua on vaikea kontrolloida.

Ostoon vaikuttava koettu riski pienenee, jos palvelu on edes osin standardisoitu ja / tai kustannuksiltaan edullinen. Riskiä kasvattaa korkea hinnan lisäksi palvelun tärkeys, suuri valinnanmahdollisuus palveluntuottajan valinnassa ja pitkä sitoutuminen kyseiseen palveluun. (Ylikoski 1999, 87.) Ohjastajapalvelun ostamisessa harrastajavalmentaja sitoutuu ainoastaan yhden kilpailun ajaksi valitsemaansa palvelun tuottajaan mikä osaltaan pienentää valinnan koettua riskiä. Ohjastajan palkkio ei ole järin kallis, mutta epäonnistunut ajosuoritus voi viedä harrastajavalmentajalta mahdollisuuden voittaa suuri palkinto. Koettu riski nousee, kun kilpailun ykköspalkinto on merkittävä valmentajalle. Koettuun riskiin vaikuttaa suurelta osin se, ettei ohjastuspalvelua ole mitenkään standardisoitu. Ohjastajalle ei ole minkäänlaista vastuuta ajosuorituksen onnistumisesta.

Kuluttajan epävarmuutta siitä, mitä hän saa ja kuinka häntä palvellaan, nimitetään laaturiskiksi. Taloudellinen riski taas kuvaa kuluttajan epävarmuutta raada rahoilleen vastinetta. Aikariski liittyy palvelun valinnan vaikeuteen ja siten siihen kuluvaan aikaan. Sosiaalinen riski kuvastaa kuluttajan pelkoa menettää maineensa käyttämällä kyseistä palvelua. Terveydellinen riski on nimensä mukaisesti pelko terveyden vaarantumisesta palvelua käytettäessä. (Ylikoski 1999, 87 - 88.)

2.5 Palvelun koettu laatu

2.5.1 Palvelun laadun osatekijät

Palvelun koettua laatua selittävästä malleista on ehkä tunnetuin Parasuraman - Zeithaml - Berryn 1985 julkaisema malli palvelun kokonaislaatuun vaikuttavista osatekijöistä (Kuusela 1998, 128). Mallissa on määritelty 10 osatekijää, joista kahdeksan viittaa palveluprosessin toiminnalliseen laatuun eli miten asiakas kokee palvelutilanteen (Grönroos 2000, 64 ja 69). Nämä tekijät ovat

- Luotettavuus eli palveluprosessin luotettavuus ja johdonmukaisuus (Grönroos 2000, 70). Tutkimuksessamme palvelun luotettavuuteen kuuluvia tekijöitä on sovitun aikataulun pitäminen eli ajaja on oikeassa paikassa oikeaan aikaan.
- Reagointialttius eli palvelun antajan halu ja valmius palvella (Grönroos 2000, 70).
- Saavutettavuus, jonka tulee kaikissa tilanteissa olla helppoa ja mutkatonta (Grönroos 2000, 70). Lainakuskin tapauksessa hyvä saavutettavuus merkitsee esimerkiksi helppoa puhelinkontaktia, jolloin valmentajat pystyvät sopimaan ajotoiveistaan tarvittaessa hyvinkin nopeasti.
- Kohteliaisuus merkitsee asiakaspalvelijan yleisten käytösnormien hallintaa ja ystävällistä käyttäytymistä (Grönroos 2000, 70).
- Viestintä tarkoittaa onnistunutta molemminpuolista kommunikaatiota asiakkaan kanssa (Kuusela 1998, 129).
- Turvallisuus merkitsee, ettei asiakkaalla ole riskejä toimiessaan kyseisen palvelun tarjoajan kanssa (Grönroos 2000, 70).
- Asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen tarkoittaa aitoa halua tiedostaa ja keskittyä asiakkaan tarpeisiin (Grönroos 2000, 70).
- Fyysinen palvelu eli palvelun tarjoajan ulkoasu, tekniikka, toimipaikka ja mahdolliset muut asiakkaat (Kuusela 1998, 129).

Yhdeksäs osatekijä, pätevyys, liittyy Parasuraman ja muiden (1985) mukaan vahvasti siihen, mitä asiakas palvelusta palvelutilanteen loputtua saa.

Kyseinen osatekijä mittaa siis asiakkaan kokemaa palvelun teknistä laatua. Oliko palvelun tarjoajalla tarpeeksi tietotaitoa asiakkaan ongelman pätevään ratkaisuun? (Grönroos 2000, 63 ja 69 - 70.)

Kymmenes osatekijä, uskottavuus, taasen liittyy yrityksen nauttimaan luottamukseen. Asiakas kokee yrityksen imagon heijastavan luotettavana ja rehellisenä. (Grönroos 2000, 69 - 70.)

Parasuraman ja muiden (1985) malli on moniulotteinen, mutta Grönroosin (1998) laadukkaaksi koetun palvelun kuusi kriteeriä on tässä tutkimuksessa helppoutensa ja yksinkertaisuutensa johdosta käyttökelpoisempi. Grönroosin malli on tehty yhteenvedona muiden tutkijoiden tekemien empiiristen tutkimusten perusteella. (Grönroos 2000, 73.)

2.5.2 Laadukkaaksi koetun palvelun kuusi kriteeriä

Ammattitaito liittyy palvelun tekniseen laatuun. Asiakas voi luottaa siihen, että palvelun tarjoaja osaa ja pystyy suorittamaan tehtävän ammattitaitoisesti. (Grönroos 2000, 74.)

Asenne ja käyttäytyminen vaikuttavat asiakkaan kokemaan palveluun. Palvelun tarjoajan palvelu- ja ongelmanratkaisuhalukkuus sekä ystävällisyys saavat asiakkaan tuntemaan itsensä tärkeäksi. (Grönroos 2000, 74.)

Lähestyttävyys ja joustavuus kuvaavat sitä, miten asiakas luottaa palvelun tarjoajan takaavan hänen tarpeilleen yksilöllisen ja helpon ratkaisutavan (Grönroos 2000, 74).

Luotettavuus ja uskottavuus kiteyttävät lupauksen palvelun tarjoajan toiminnan tähtäävän jokaisessa tapauksessa asiakkaan etuun (Grönroos 2000, 74).

Normalisointi eli asiakas voi luottaa palvelun tarjoajan pystyvän kriisi- tai uhkatilanteen toteutuessa aktiivisesti etsimään uuden, asiakkaan tarpeisiin sopivan ratkaisumallin (Grönroos 2000, 74).

Maine liittyy palvelun tarjoajan luotettavaan imagoon. Asiakas uskoo saavansa parasta ja sopivinta tyydytystä tarpeelleen. (Grönroos 2000, 74.)

Kuten Grönroos (1998) mainitsee teoksessaan, että malli on käyttökelpoinen monella alalla, mutta se jättää hinnan merkityksen huomioimatta. Usein asiakas kuitenkin peilaa palvelun hintaa sen laatuun. (Grönroos 2000, 73 - 74.) Laadukkaaksi koetusta palvelusta ollaan valmiita maksamaan enemmän ja kalliilta odotetaan parempaa laatua.

Tässä tutkimuksessa olen mukailnut Parasuraman - Zeithaml - Berryn (1985) ja Grönroosin mallien perusteella parhaiten tutkimukseen sopivan oman mallin. Mallissa ovat mukana seuraavat ominaisuudet: ammattitaito, saavutettavuus, luotettavuus, viestintä, maine ja käyttäytyminen sekä viimeisenä asiakkaan ymmärtäminen ja ongelmanratkaisuhalu. Ammattitaito raviohjastajalla ymmärretään lähinnä voitokkuutena ja taloudellisena menestymisenä ammatissaan. Saavutettavuus tutkimuksessa käsittää asioista sopimisen helppouden tai vaikeuden. Onko ohjastaja tavoitettavissa? Viestintä taas tarkoittaa kommunikaation onnistumista. Luotettavuudella korostetaan ohjastajan halua ja kykyä ajatella aina valmentajan parasta. Maine ja käyttäytyminen kuvastavat tutkimuksessa ohjastajan julkisuuskuvaa ja valmentajan mielikuvaa hänen kyvyistään ja käyttäytymisestään. Maineeseen liittyy myös viiteryhmiä mielikuvat ohjastajasta. Asiakkaan ymmärtäminen ja aktiivinen ongelmanratkaisu viittaa ohjastajan halukkuuteen auttaa ja neuvoa valmentajaa menestymään paremmin ravikilpailussa. Esimerkiksi kokemusten, mielipiteiden ja neuvojen jakaminen pienenkin vaivan korjaamiseksi voi olla tärkeä asia valmentajalle. Myös hinnan merkityksen harrastajavalmentajalle halua sisällyttää tutkimukseen.

2.6 Asiakastyytyväisyys

”Asiakastyytyväisyys syntyy asiakaskeskeisestä ajattelutavasta ja asiakastyytyväisyyttä luovasta, hyvästä toiminnasta” (Sipilä 1992, 226). Tämä erittäin sekava ja ympäröivää määritelmä sai minut tutkimaan tarkemmin asiakastyytyväisyys – termiä.

Parhaana määritelmänä pidän Ylikosken (1999) esittämää määritelmää, vaikka se liittyy suuresti palvelujen myymiseen, mutta on mielestäni käyttökelpoinen myös muissa tilanteissa. Hänen mukaansa asiakkaan tyytyväisyys tarkoittaa positiivista tunnereaktiota itse palvelukokemukseen. Tällöin asiakastyytyväisyys syntyy odotusten ja kokemusten vertailusta. Toisin sanoen mikäli odotukset täyttyvät on asiakas tyytyväinen. (Ylikoski 1999, 109.)

Asiakastyytyväisyyttä voidaan tarkastella yksittäisen tapahtuman tasolla tai kokonaistyytyväisyytenä. Asiakas voi olla tyytyväinen johonkin osa-alueeseen, mutta tyytymätön kokonaisuuteen tai päinvastoin. (Ylikoski 1999, 155.)

Jokimaa ja muut (2000) kiteyttää saman ajatuksen lauseeseen: ”Asiakas on tyytyväinen, jos odotukset ja palvelukokemukset ovat tasapainossa” (Jokinen, Heinämaa & Heikkonen 2000, 228).

Rope ja Pöllänen (1995) tutkivat ja selittävät termiä tarkasti ja monelta eri kannalta. Pääajatuksena myös heillä on asiakastyytyväisyyden muodostuminen odotusten ja kokemusten pohjalta. (Rope & Pöllänen 1995, 29 - 30.)

Lyhyesti voidaan sanoa Jokimaan ja muiden (2000) mukainen, mutta täytyy muistaa erottaa yksittäiseen tilanteeseen liittyvä tyytyväisyys kokonaistyytyväisyydestä!

Ohjastajavalinnassa harrastajavalmentaja voi olla tyytymätön ohjastajan viimeisimpään ajosuoritukseen valmentamallaan hevosella ilman että aikaisemmin luotu vahva asiakastyytyväisyys huononee.

2.7 Asiakkuus

Ropen ja Pölläsen (1995) mukaan asiakkuus syntyy kun ihminen ostaa vähintään kerran. Asiakassuhde on tällöin toteutunut. (Rope & Pöllänen 1995, 131.)

Korkeamäen ja muiden (2002) mielestä asiakkuus on vuorovaikutusta asiakkaan ja yrityksen välillä. Heidän mukaansa jokainen asiakas muodostaa oman asiakkuuden. Asiakkuuden merkinä on kaupan syntyminen ja lähtökohtana arvon tuottaminen asiakkaalle ja yritykselle. Asiakkuus on siis monipuolista vuorovaikutusta, josta on hyötyä molemmille osapuolille. (Korkeamäki, Lindström, Ryhänen, Saukkonen & Selinheimo 2002, 125.)

Asiakkuus – termin voidaan ajatella koostuvan sanoista asiakas ja kumppanuus. Asiakasta siis tarkastellaan kumppanina ja suhde on molemmille arvoa tuottava mahdollisuus. (Jokinen ym. 2000, 12.)

Mielestäni asiakkuus-termin määritelmät ovat yhtenäisiä ja selkeitä. Asiakkuus on yrityksen tai palvelun tuottajan ja asiakkaan välinen yhteys, joka syntyy ensimmäisestä ostosta ja jonka tavoitteena on molemminpuolinen hyöty.

Tutkittaessa harrastajavalmentajan ohjastajavalintaa harrastajavalmentaja on asiakas ja ohjastaja on palveluntuottaja. Heidän välilleen syntyy palvelun oston yhteydessä asiakkuus. Onnistuessaan asiakkuus voi johtaa vakio-ohjastukseen ja pitkäaikaiseen arvon tuottamiseen molemmille osapuolille. Kyselyssä tutkittiin harrastajavalmentajien asiakkuutta. Onko yleistä solmia pitkäaikaisia asiakkuuksia eli käyttää vakio-ohjastajaa vai valitaanko ohjastaja aina kilpailukohtaisesti.

3 TUTKIMUSPROSESSI

3.1 Tutkimuksen rajaus ja otanta

Tutkimuksen aiheena on harrastajavalmentajan ohjastaja valintaan vaikuttavat tekijät. Tutkimuksen tutkittavana perusjoukkona ovat harrastajavalmentajat. Aihetta käsitellään harrastajavalmentajan näkökulmasta. Mitä he kokevat tärkeäksi valintaa tehdessään? Ammatikseen ravihevosiä valmentavat henkilöt ovat rajattu tutkimuksen ulkopuolelle.

Suomen kaikki 7000 harrastajavalmentajaa ovat Suomen Hippoksen rekisterissä (Raviurheilu 2007). Heidän nimiään ja yhteystietojaan ei tosin luovuteta ulkopuolisille. Lisäksi harrastajavalmentajarekisteriin kerran merkitty valmentaja on siellä koko loppuelämänsä ajan. Tästä johtuen rekisterissä on myös henkilöitä, jotka eivät tällä hetkellä toimi harrastajavalmentajina. Perusjoukon eli aktiivisesti harrastajavalmentajana toimivien henkilöiden tavoittaminen on siis mahdotonta. Lisäksi tutkimuksen kyselyn järjestäminen Internetissä rajaa tavoitettavia harrastajavalmentajia. Kaikilla ei ole Internetiä ja kaikki eivät juuri kyseisenä aikana ole tavoitettavissa.

Heikkilän (2004) mukaan kehikkoperusjoukko on se osa perusjoukosta, joka pystytään käytännössä tavoittamaan. Kehikkoperusjoukossa voi olla ali- tai ylipeittoa. Alipeitto kuvastaa perusjoukon osia, jotka puuttuvat kehikkoperusjoukosta. Ylipeitto taas kuvaa perusjoukkoon kuulumattomien mukanaoloa. (Heikkilä 2004, 34 - 35.) Ohjastajavalintatutkimuksessa kehikkoperusjoukkona toimii kaikki ne harrastajavalmentajat, jotka pystyttiin tavoittamaan kyselyn ajankohtana. Alipeittoa saattaa olla, sillä kaikki eivät ole tietokoneen tai kyseisten sivustojen tavoitettavissa. Ylipeitto karsittiin määrittelemällä kysely selkeästi vain harrastajavalmentajille. Kehikkoperusjoukolle suoritettiin kokonaistutkimus, jossa tutkitaan koko käytettävissä oleva perusjoukko (Heikkilä 2004, 33.)

Valintaan vaikuttavina tekijöinä käsitellään ohjastajan erilaisia persoonaan ja käyttäytymiseen liittyviä ominaisuuksia. Harrastajavalmentajaan liittyvien taustatekijöiden perusteella voidaan vertailla vaikuttaako jokin asiakkaan ominaisuus ohjastajan valintaperusteisiin.

3.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kuvataan numeroiden ja prosenttien avulla tutkittavia ilmiöihin ja niiden muutoksiin. Tämänkaltainen tutkimus kertoo usein tutkimuksen kohteen nykytilan, mutta sen avulla ei aina löydetä syytä miksi asia on niin. (Heikkilä 2004, 16.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkijan oma tietämys tutkimuksen kohteesta on tärkeää, jottei tapahdu virhetulkintoja (Heikkilä 2004, 16). Harrastajan ohjastajavalintaa koskevassa tutkimuksessa tutkimuksen tekijällä on 15 vuoden kokemus ravihevosen valmentajana toimimisesta ja hänellä on ollut C-ajolupa yli 10 vuotta. Tutkijalla siis on itsellään vahva kokemus alasta, joten virhetulkintojen riski on vähäinen.

3.3 Kysely

Avoin linkki kyselyyn ja saatekirje (katso liite 2) julkaistiin 7.4.2007 kahdella raviurheiluun keskittyneellä avoimella keskustelusivustolla:

Hevostalli.net/raviurheilu ja Ravia.fi/yleinen keskustelu. Näille molemmilla sivustoilla on suuria määriä lukijoita ja niihin kirjoitetaan päivittäin satoja viestejä, joten tavoitettavuus on melko hyvä. Kyselyn aukioloajan linkkiä ja saatekirjettä nosteltiin etusivulle päivittäin, jotta uudet lukijat löysivät sen helposti.

Kysely oli avoinna 7 - 15.4 eli viikon ajan. Tuohon ajanjaksoon kuului sekä arkipäiviä että pääsiäisen pyhät, joten vastaajiksi tavoitettiin työ- ja vapaa-aikana sivustoa käyttävät henkilöt. Kyselyyn vastasi 155 harrastajavalmentajaa.

Saatekirjeen ja avoimen kyselylinkin sisältävä viesti (katso liite 2) otsikoitiin "Harrastajavalmentajille", jotta se kiinnittäisi haluttujen ihmisten mielenkiinnon ja innostaisi avaamaan viestin.

Sähköinen kyselylomake muotoiltiin Digium -sivustolla, jota käytettiin myös tulosten tutkimiseen. Lomakkeen taustakuvana käytettiin Jyväskylän ammattikorkeakoulun virallista lomakepohjaa. Virallisen lomakepohjan käyttö lisää vastaajien mielikuvaa tutkimuksen luotettavuudesta ja tärkeydestä.

Kyselylomake tehtiin mahdollisimman yksinkertaiseksi myös käyttöominaisuuksiltaan. Ensimmäiseltä sivulta eli tutkimuksen esittely ja johdantosivulta ja kysymyssivuilta oli helppo siirtyä eteenpäin selkeän "jatka" -painikkeen avulla. Kysymyssivuja oli neljä ja jokaisessa niistä oli kahdesta neljään kysymystä. Kysymyksiin vastaamisen jälkeen vastaajalle aukesi vahvistussivu, jossa häntä ohjeistettiin painamaan "lähetä vastukset" -painiketta. Vastausten lähettämisen jälkeen vastaajaa kiitettiin ohjastajavalintakyselyyn vastaamisesta.

Kyselyn toimivuus tulee aina testata ennen kohderyhmälle julkaisemista. Toimivuuden testaus tapahtuu kriittisen arvioinnin perusteella. Arvioijana on syytä käyttää kohderyhmään kuuluvaa henkilöä, jotta saadaan selville kyselyn sopivuus juuri kyseiselle kohderyhmälle. (Vilka 2005, 88.) Sähköisen ohjastajavalintakyselyn testasi kolme harrastajavalmentajaa. Testauksessa kiinnitettiin erityishuomiota helppokäyttöisyyden lisäksi sanavalintoihin, kysymysten yksiselitteisyyteen ja mahdollisiin puuttuviin vaihtoehtoihin tai kysymyksiin. Testauksen jälkeen sanavalintoja tarkennettiin tarvittavilta osilta ja lisättiin yksi ohjastajan ominaisuus.

Kysely sisälsi avoimia ja monivalintakysymyksiä (katso liite 1).

Monivalintakysymyksiä käytettäessä tulosten vertailtavuus muihin tutkimuksiin paranee (Vilkkä 2005, 86). Tutkimuksessa monivalintakysymyksillä tutkittiin vastaajien taustamuuttujia ja ohjastajapalveluiden käyttötapaa yleisesti.

Ohjastajavalintakyselyssä oli lisäksi avoimia kysymyksiä. Taustatietojen avoimissa kysymyksissä kartoitettiin vastaajan valmennustoiminnan laajuutta kysymällä valmennusvuosien ja valmentamien hevosten lukumääriä (katso liite 1). Nämä sinänsä avoimet vastaukset luokiteltiin tietojen analysointivaiheessa. Luokittelu oli helpompaa tulosten saannin jälkeen, koska silloin tiedettiin jo vastausten hajonta, jota etukäteen oli mahdoton tietää.

Avoimena kysymyksenä oli lisäksi viimeinen kysymys, jossa vastaajalla oli mahdollisuus kertoa omin sanoin ajatuksiaan ohjastajavalinnasta ja kyselystä yleensä. Vastauksia viimeiseen kysymykseen saatiin yhteensä 20. Niissä vastaajat kertoivat laajemmin ohjastajavalintaan liittyviä ajatuksiaan ja kokemuksiaan. Vastauksia on käytetty tutkimuksessa lähinnä tutkijan pohdinnan tukena ja ajattelun selkeyttäjänä. Osa vastauksista löytyy tuloksien yhteydestä.

3.4 Aineiston käsittely

Digiumissa suoritetussa kyselyssä harrastajavalmentajien vastauksia kysymyksiin voi seurata heti ensimmäisestä vastauksesta alkaen.

Raportointiohjelman avulla vastaajien vastauksia pystyi heti vertailemaan.

Tämä alustava vastausten tutkimus jo noin 50 vastaajan kohdalla ei le tulosten kannalta millään tavalla merkityksellistä, mutta oman pohdinnan ja mielenkiinnon vuoksi tärkeää. Kaikki varsinaiset raportit tehtiin vasta kyselyn lopettamisen jälkeen 155 vastauksen perusteella.

Tutkimuksen kannalta ei ollut tärkeää nimetä vastaajia eikä tietää heistä tutkimuksen ulkopuolisia asioita. Tästä johtuen saatekirjeessä ja kyselyn alussa kaikille kyselyyn vastanneille luvattiin anonymiteetti. Vastaajilta ei kysytty nimeä eikä asuinpaikkaa eikä heidän IP - osoitteitaan tallennettu. Kaikkien vastaukset käsitellään ilman, että vastaajan henkilöllisyys voisi paljastua.

Anonyymisti vastaaminen on usein ihmisille helpompaa ja tuo enemmän turvallisuuden tunnetta lisäten näin kyselyyn osallistuneiden määrää.

Tutkimusaineistoa analysoitiin Digiumissa taulukoimalla ja jäsentämällä vastauskokonaisuuksia. Digiumin raportointi ei ole selkeintä, joten tiedot siirrettiin Excel taulukkolaskentaohjelmaan. Excelillä tulokset pystyttiin taulukoimaan selkeiksi.

4 TULOKSET

4.1 Taustamuuttujia

Vastaajien perustiedot

Vastaajista 114 oli naisia ja 41 miehiä. Yhteensä vastauksia saatiin 155 kappaletta. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma oli melko tasainen ja laaja. Suurin osa vastaajista eli 42 % oli 25 - 34-vuotiaita. 35 - 44 -vuotiaita oli 26 %, 18 - 24-vuotiaita 17 % ja 45 – 54 -vuotiaita 9 % vastaajista. 55 - 64-vuotiaita oli 3 % ja alle 18- ja yli 64-vuotiaita vain 1 % kumpaakin.

TAULUKKO 1 Vastaajien ikäjakauma (n = 155)

	Lukumäärä	Prosentti
alle 18 vuotta	2	1 %
18 - 24 vuotta	27	17 %
25 - 34 vuotta	65	42 %
35 - 44 vuotta	41	26 %
45 - 54 vuotta	14	9 %
55 - 64 vuotta	5	3 %
yli 64 vuotta	1	1 %
Yhteensä	155	100 %

Vastaajien kokemus

Kyselyyn vastanneista 39 % ei ole raviajokulupaa. Yli puolella vastaajista (52 %) on C-ajokulupa. B-ajokuluvan omistavia on 6 %. A-ajokuluvan ja Poniaajokuluvan haltioita oli molempia 3 % vastaajista. Harrastajavalmentajia, jotka halutessaan saisivat siis ajaa itse kilpaa, oli yhteensä 61 % vastaajista.

Samalla henkilöllä voi olla Poniaajoluvan lisäksi A-, B- tai C- ajolupa. Monteajolupaa on todella harvinainen, eikä tutkimuksen vastaajista yksikään ollut monteluvan omistaja. Monteajolupaa ei käsitellä tästä syystä tutkimuksen myöhemmissä vaiheissa.

TAULUKKO 2 Vastaajien ajoluvat (n = 155)

Minulla ei ole raviajolupaa	39 %
A-ajolupa	3 %
B-ajolupa	6 %
C-ajolupa	52 %
Cm-ajolupa	0 %
P-ajolupa	3 %

Vastaajien valmennusvuosien määrä eli kuinka monta vuotta he ovat ravihevosta valmentaneet mielenkiintoinen kysymys. Yli kaksikymmentä vuotta ravihevosta valmentaneita vastaajia löytyi viitisentoista kappaletta. Kokemusta ohjastajavalinnasta siis löytyy. Ainoastaan yksi vastaaja oli valmentanut ravihevosta vasta vuoden ajan. Keskiarvoksi muodostui 9,95 vuotta. Vastaajien, joilla ei ole ajolupaa keskiarvo oli kaikkien vastaajien keskiarvoa hiukan alempi eli 8,35 vuotta. A- ja B-ajoluvan haltijoilla valmennusvuosien määrä oli molemmilla noin 16 vuotta. C-ajoluvallisilla valmennusvuosien määrä oli 10,15 vuotta. Poniaajoluvallisilla valmennusvuosien määrä jäi 5,60 vuoteen, mikä on ymmärrettävää heidän nuoren ikänsä vuoksi.

TAULUKKO 3 Vastaajien valmennuskokemus (n = 155)

	Kaikki vastaajat	Minulla ei ole raviajok lupaa	A-ajok lupaa	B-ajok lupaa	C-ajok lupaa	P-ajok lupaa
	N=155	N=60	N=5	N=9	N=80	N=5
Valmennusvuosien määrä	9,95	8,35	15,80	16,11	10,15	5,60
Hevosten määrä	12,75	5,27	112,20	16,11	11,80	5,60

Valmennettavien hevosten määrän keskiarvo oli 12,75. Henkilöiden, joilla ei ole raviajok lupaa keskiarvo oli alhaisin (5,27). A-ajokluvallisten vastaajien keskiarvoa nosti roimasti parin vastaajan yli 200 hevosen valmennusmäärä. B-ajokluvallisten valmentamien hevosten lukumäärän keskiarvo oli 16,11 hevosta ja C-kortillisten 11,80 hevosta. Määrät kuvaavat hyvin korttien vaatimia kokemuksia. Yleensä valmentamien hevosten määrä siis kuvastaa kokemusta siis myös ohjastajana. Viiden kyselyyn vastanneen poniaajokluvallisten valmentamien hevosten lukumäärän keskiarvo oli 5,60. Huomioitavaa tosin on se seikka, että poniaajokluvallisten vastaukset näkyvät myös kohdassa, koska ponikortillisilla on myös A-, B- tai C-lupa.

4.2 Lainaohjastajien käyttö

Vastaajista 52 % ilmoitti käyttävänsä aina lainaohjastajaa. Satunnaisesti itse kilpaa ajavia, mutta pääsääntöisesti lainaohjastajia käyttäviä oli 30 %. Satunnaisesti lainaohjastajia käyttäviä, enimmäkseen itse kilpaa ajavia oli vastaajista 12 %. Yksi prosentti ajaa ravikilpailustartit aina itse. Loput 5 % käyttävät lainaohjastajia noin joka toiseen starttiin tai heidän vakio-ohjastajansa on puoliso tai muu sukulainen.

TAULUKKO 4 Lainaohjastajien käyttö (n = 155)

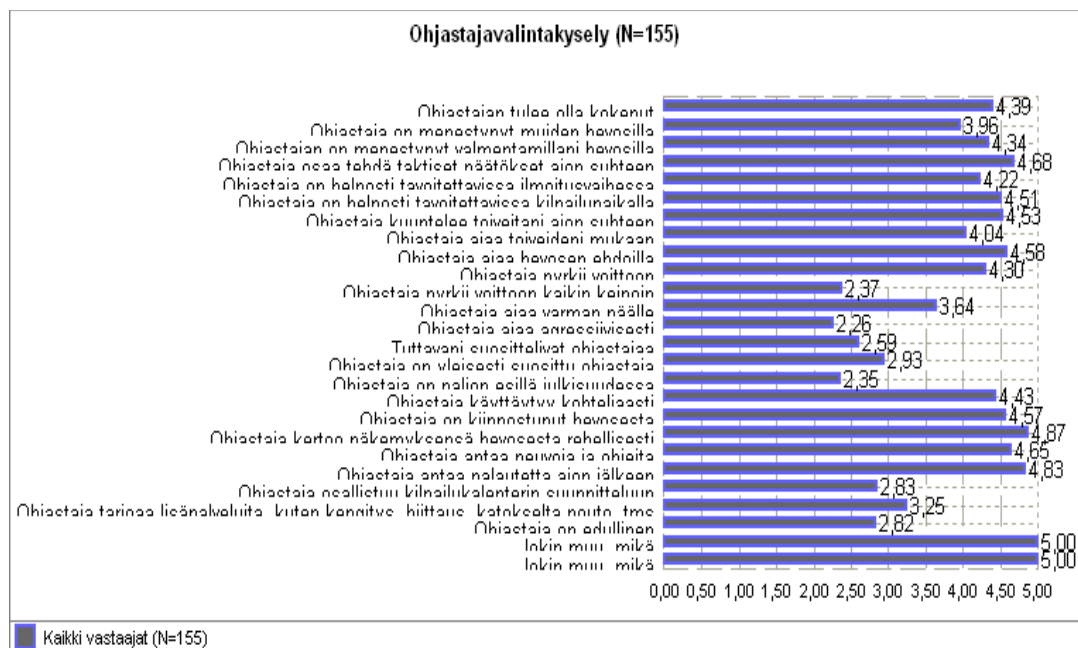
	%
Käytän aina lainaohjastajaa	52 %
Käytän pääsääntöisesti lainaohjastajia, ajan satunnaisesti itse	30 %
Käytän lainaohjastajia noin joka toiseen starttiin	2 %
Ajan pääsääntöisesti itse, käytän lainaohjastajaa satunnaisesti	12 %
Ajan aina itse	1 %
Jokin muu, mikä	3 %
Yhteensä	100 %

61 % vastanneista harrastajavalmentajista valitsee lainaohjastajan muutamasta "suosikkiohjastajasta" kilpailu- tai hevoskohtaisesti. 35 % taasen käyttää aina samaa ohjastajaa. Vain yhden prosentin kannatuksen saivat vaihtoehdot "kuka tahansa ammattiohjastaja" ja "kuka tahansa ohjastaja käy". Selkeästi on siis huomattavissa harrastajavalmentajien pohtivan lainaohjastaja valintaa tarkasti startti kerrallaan. Eräs kyselyyn vastanneista kiteyttää ajatuksen hyvin: "Ohjastajan ajotyyli vaikuttaa siihen mille hevoselle hänet valitsen, aina pyrin valitsemaan niin että ohjastaja täydentää hevosta/saa siitä irti parhaan mahdollisen tuloksen."

TAULUKKO 5 Lainaohjastajien valinta (n = 155)

	%
Käytän pääsääntöisesti aina samaa ohjastajaa	35 %
Valitsen muutamasta ohjastajasta kilpailu- tai hevoskohtaisesti	61 %
Kuka tahansa ammattiohjastaja käy	1 %
Kuka tahansa ohjastaja käy	1 %
Jokin muu, mikä	2 %
Yhteensä	100 %

4.3 Ohjastajan ominaisuudet



KUVIO 2 Mielipiteet lainaohjastajan ominaisuuksista

Ammattitaito

Kyselyyn vastanneet harrastajavalmentajat arvostavat lainaohjastajan ammattitaitoa. Ammattitaitoon liittyvät ominaisuudet kuten ohjastajan kokemus, aikaisempi menestyminen kyseisen harrastajavalmentajan valmentamalla hevosilla ja kyky tehdä omia taktisia päätöksiä ajosuorituksen aikana ovat kaikki vastaajien mielestä tärkeitä ominaisuuksia. 97 % vastaajista vaatii ohjastajalta kykyä tehdä ajoon liittyvät taktiset päätökset. Kukaan ei ollut eri mieltä väittämän kanssa. 90 % harrastajavalmentajista haluaa kokeneen ohjastajan hevoselleen. 4 % ei vaadi ohjastajalta aikaisemmin hankittua kokemusta. Suurin osa siis vaatii ohjastajalta vahvaa kokemuspohjaa, mutta mistä se kokemus tulee jos ei pääse harjoittelemaan? Seuraava lainaus harrastajavalmentajakyselyyn vastaajalta selkeyttää kokemattomien ohjastajien ongelmaa: "Uusille kuskeille enemmän mahdollisuuksia. Toivottavasti hyvin menestyneilläkin hevosilla uskallettaisiin käyttää kokemattomampaakin kuskia." Vastaajista ainakin 4 %, mahdollisesti myös ei

samaa eikä eri mieltä olevat 6 %, ovat valmiita antamaan mahdollisuuden kokemattomallekin kuskillle.

Ohjastajan aikaisempi menestys kyseisen harrastajavalmentajan hevosilla koettiin merkityksekkääksi ominaisuudeksi. 87 % vastanneista oli väittämän kanssa samaa mieltä. 9 % vastanneista ei ollut samaa eikä eri mieltä ja eri mieltä oli ainoastaan 3 %. Ohjastajan aikaisempi menestys muiden valmentamilla hevosilla ei ollut yhtä tärkeä ominaisuus, vaikka 78 % vastaajista olikin sitä mieltä. Tässä ominaisuudessa kuitenkin vain 28 % oli täysin samaa mieltä, kun muissa ammattitaitoon liittyvissä ominaisuuksissa yli 50 % vastaajista oli täysin samaa mieltä.

TAULUKKO 6 Mielipiteitä ohjastajan ammattitaitoon liittyvistä tekijöistä (n = 155)

Mitä mieltä olet seuraavista ohjastajan ominaisuuksista?	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Ohjastajan tulee olla kokenut	54 %	36 %	6 %	3 %	1 %
Ohjastaja on menestynyt muiden hevosilla	28 %	50 %	14 %	5 %	3 %
Ohjastaja on menestynyt valmentamillani hevosilla	52 %	35 %	9 %	1 %	2 %
Ohjastaja osaa tehdä taktiset päätökset ajon suhteen	71 %	26 %	3 %	0 %	0 %

Saavutettavuus

Harrastajavalmentajien mielestä lainaohjastajan tulee olla helposti tavoitettavissa niin kilpailupaikalla kuin ilmoitusvaiheessakin. Kilpailupaikan tavoitettavuus koettiin tärkeämmäksi kuin ilmoitusvaiheen. Oli yllättävää, että ilmoitusvaiheessa ohjastajan saavutettavuus nousi noin korkealle harrastajavalmentajien mielessä. He siis haluavat varmistaa ennen virallista

ilmoittamista haluamaltaan lainaohjastajalta hänen olevan käytettävissä juuri tuossa lähdössä.

Seuraavassa on kahden ohjastajavalintakyselyyn vastanneen ajatuksia ohjastajan saavutettavuudesta:

Minä kuljetan hevosiani satoja kilometrejä kilpailupaikalle ja sattuu olemaan ensimmäiset lähdöt kyseessä, kuljettaja myöhästyy lämmittelystä se kertoo kuskin työmoraalin, ei kuskina toista kertaa.

Hyvällä ohjastajalla on usein kiire mutta pari minuuttia pitää olla aikaa valmentajan kanssa keskusteluun, jottei synny tunnetta, että ollaan jossain liukuhihnalla.

TAULUKKO 7 Mielipiteitä ohjastajan saavuttavuuteen liittyvistä tekijöistä (n = 155)

Mitä mieltä olet seuraavista ohjastajan ominaisuuksista?	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Ohjastaja on helposti tavoitettavissa ilmoitusvaiheessa	50 %	32 %	12 %	4 %	3 %
Ohjastaja on helposti tavoitettavissa kilpailupaikalla	65 %	25 %	9 %	1 %	1 %

Viestintä

Jopa 94 % on vastaajista on sitä mieltä, että ohjastajan tulee kuunnella heidän toiveitaan ajon suhteen. Vastaajien mielestä tämä ominaisuus on siis selkeästi tärkeä. Huomioitavaa on myös, että 63 % on täysin samaa mieltä. 5 % vastaajista ei ole samaa eikä eri mieltä ja vastaan on vain 2 %.

Kysymykseen, tuleeko ohjastajan ajaa valmentajan toiveiden mukaisesti, 16 % vastaajista ei ole puolesta eikä vastaan. 79 % vastaajista kokee, että

ohjastajan tulee ajaa valmentajan toiveiden mukaan. 5 % kyselyyn vastanneista on väittämän kanssa eri mieltä.

Väittämä "Ohjastaja ajaa toiveideni mukaan" tiedettiin jo etukäteen hankalaksi jo pelkästään siitä syystä, että se olettaa valmentajan antaneen ohjastajalle toiveita. Kaikki valmentajat eivät anna minkäänlaisia erikoisohjeita ohjastajalle esimerkiksi koska hevosessa ei ole mitään neuvottavaa, he luottavat ohjastajan arvostelukykyyneen ja tilannetajuun tai muista syistä. Väittämän poistamista harkittiin pitkään kyselyn tekovaiheessa, mutta se haluttiin pitää kyselyssä siitä mahdollisesti saatavien tietojen takia. Tulosten suhteen tämän väittämän kohdalla tulee toki olla todella kriittinen. Vastajat, jotka ovat väittämän kanssa samaa mieltä, ovat varmasti samaa mieltä. Mutta vastajat, jotka ovat eri mieltä tai ei samaa eikä eri mieltä, eivät välttämättä ole eri mieltä siitä, tuleeko ohjastajan ajaa hänelle annettujen ohjeiden ja toiveiden mukaan vaan he voivat olla myös sitä mieltä ettei ohjastajalle täydy tai tarvitse antaa ohjeita tai toiveita.

TAULUKKO 8 Mielipiteitä ohjastajan viestintään liittyvistä tekijöistä (n = 155)

Mitä mieltä olet seuraavista ohjastajan ominaisuuksista?	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Ohjastaja kuuntelee toiveitani ajon suhteen	63 %	31 %	5 %	1 %	1 %
Ohjastaja ajaa toiveideni mukaan	31 %	48 %	16 %	3 %	2 %

Luotettavuus

Ohjastajavalintakyselyyn vastanneiden mielestä ohjastajan tulee ajaa hevosen ehdoilla. Tämä ominaisuus on tärkeä, jotta hevosella pystytään kilpailemaan pitkään ja menestyksekkäästi. Yksi startti, jossa hevonen joutuu venymään

liikaa kuntoonsa ja kehitykseensä verrattuna, voi pilata jopa koko hevosen kilpailu-uran.

86 % harrastajavalmentajista on sitä mieltä että ohjastajan tulee pyrkiä voittoon. Toisaalta 56 % on kaikin keinoin voittoon pyrkimistä vastaan (katso kuvio 5). Vain 18 % vastaajista haluaa ohjastajan pyrkivän voittoon kaikin keinoin. Ero näiden vastausjakaumien välillä on hyvin selkeä.

Aggressiivisen ajon kohdalla harrastajavalmentajat ovat enimmäkseen vastaan ja varman päälle pelaamisessa taasen enimmäkseen puolesta. Ravikilpailuihin osallistumisen perimmäisenä tarkoituksena harrastajavalmentajalle on hevosen menestyminen ja sitä kautta rahan ansaitseminen. Varovaisella varman päälle ajamisella ei voi voittaa joka kerta, pieniä riskejä tulee ottaa. Toisaalta liialla yrittämisellä ja aggressiivisella ajolla esimerkiksi varma 2. sija ja 5000 € voi vaihtua laukasta johtuvaan hylkäykseen ja tyhjiin taskuihin.

TAULUKKO 9 Mielipiteitä ohjastajan luotettavuuteen liittyvistä tekijöistä (n = 155)

Mitä mieltä olet seuraavista ohjastajan ominaisuuksista?	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Ohjastaja ajaa hevosen ehdoilla	67 %	24 %	8 %	0 %	1 %
Ohjastaja pyrkii voittoon	48 %	38 %	9 %	5 %	0 %
Ohjastaja pyrkii voittoon kaikin keinoin	2 %	16 %	26 %	29 %	27 %
Ohjastaja ajaa varman päälle	16 %	46 %	25 %	13 %	1 %
Ohjastaja ajaa aggressiivisesti	3 %	13 %	20 %	35 %	29 %

Maïne ja käyttäytyminen

"Ohjastajan yhteistyökyky, mukava suhtautuminen hevoseen ja valmentajaan ovat meriittejä tärkeimpiä ominaisuuksia kuskin valinnassa." (eräs ohjastajavalintakyselyyn vastaaja)

Harrastajavalmentajat ovat vahvasti sitä mieltä, että ohjastajan käytöksen tulee olla kohteliasta. Vain yksi prosentti vastaajista on eri mieltä.

Tuttavien ja muun lähipiirin suositukset eivät vaikuta olevan kovin tärkeitä harrastajavalmentajille. Suositusten puolesta oli 19 % ja niiden kanssa eri mieltä oli 43 %. Verrattain suuri ryhmä koki tuttavien suositukset yhdentekevinä, sillä ei samaa eikä eri mieltä -vastauksen valitsi 38 % vastaajista.

Kysymysten "ohjastaja on yleisesti suosittu ohjastaja" ja "ohjastaja on paljon esille julkisuudessa" kohdalla näkyi myös näiden tekijöiden yhdentekevyys joidenkin vastaajien kohdalla, sillä 38 % ja 33 % vastasivat ei samaa eikä eri mieltä. 31 % harrastajavalmentajista on kysymyksen "ohjastaja on yleisesti suosittu ohjastaja" kohdalla samaa mieltä. Saman verran eli 32 % on eri mieltä.

Julkisuudessa esillä oloa vain 11 % piti positiivisena ominaisuutena. Eri mieltä oli jopa 56 % vastaajista.

"Kuskia valitessani, mietin myös seuraavaa starttia, joka tarkoittaa, että kuski ei saa olla ns. "liian suosittu" jolloin ei mahdollista saada ajamaan useammin. Koska haluan ettei hevosella ole joka startissa eri kuskia, vaan muutama muu ajaa itseni lisäksi." Tässä ohjastajavalintakyselyn vastauksessa kuvastuu liian suositun ohjastajan problematiikka, vain yksi valmentaja saa kyseisen ohjastajan kyseiseen lähtöön. Ei ihan niin suositun ohjastajan kanssa valmentaja voi paremmin luottaa saavansa kyseisen ohjastajan ajamaan hevostaan haluamaansa kilpailuun.

TAULUKKO 10 Mielenpitoja ohjastajan maineeseen ja käyttäytymiseen liittyvistä tekijöistä (n = 155)

Mitä mieltä olet seuraavista ohjastajan ominaisuuksista?	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Tuttavani suosittelivat ohjastajaa	3 %	16 %	38 %	22 %	21 %
Ohjastaja on yleisesti suosittu ohjastaja	4 %	27 %	38 %	21 %	11 %
Ohjastaja on paljon esillä julkisuudessa	1 %	10 %	33 %	33 %	23 %
Ohjastaja käyttäytyy kohteliaasti	52 %	40 %	7 %	1 %	0 %

Ymmärtäminen ja halu ratkaista ongelmat

97 % harrastajavalmentajista kokee että ohjastajan tulee ole kiinnostunut hevosesta, jolla ajaa kilpaa. Kun ohjastaja on kiinnostunut hän ottaa selvää hevosen aikaisemmista juoksuista ja ongelmista esimerkiksi valmentajalta tai aikaisemmalta ohjastajalta ja näin ollen maksimoi onnistumismahdollisuudet kilpailussa.

Miltei kaikki vastaajat kokevat ohjastajan rehellisen mielipiteen kertomisen ja palautteen antamisen tärkeiksi ominaisuuksiksi. Ohjastajan neuvojen ja ohjeiden antamisen puolesta on 94 % vastaajista. 5 % mielestä se on yhdentekevä ominaisuus ohjastajalle.

Ohjastajan tarjoamat lisäpalvelut ovat 46 % mielestä hyvä ominaisuus. 30 % taasen näkee nämä turhaksi ja ei puolesta eikä vastaan on 24 % vastaajista. Harrastajavalmentajien rivit siis jakautuvat lisäpalveluiden kohdalla. Toisille on tärkeää ohjastajan apu esimerkiksi kengityksessä ja hiittauksessa. Toiset taas pystyvät hoitamaan nämä tehtävät itse tai heillä on joku muu henkilö kuin ohjastaja apuna.

Lisäpalveluihin kuuluu myös ohjastajan osallistuminen kilpailukalenterin suunnitteluun. Tässäkin väittämässä mielipiteet jakautuvat tasaisesti samaa mieltä, eri mieltä ja ei samaa eikä eri mieltä vastausten välillä. Vastausten jakaumaan voi vaikuttaa vastaajien mielipiteiden lisäksi myös käsitys siitä mikä on osallistumista kilpailukalenterin suunnitteluun. Sopiminen kuskin kanssa startin yhteydessä hevosen seuraavankin startin ohjastamisesta voi joidenkin mielestä olla kilpailukalenterin suunnitteluun osallistumista. Toisten mielestä suunnittelua voi olla vaikka vasta pitemmällä tähtäimellä kuten vuositasolla mahdollisten kilpailujen ja taukojaksojen suunnittelu. Vastausten jakautuminen voi siis johtua kysymyksen epätarkkuudesta ja siitä johtuvista tulkinnallisista ongelmista.

TAULUKKO 11 Mielipiteitä ohjastajan ymmärtämiseen ja haluun ratkaista ongelmia liittyvistä tekijöistä (n = 155)

Mitä mieltä olet seuraavista ohjastajan ominaisuuksista?	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Ohjastaja on kiinnostunut hevosesta	63 %	34 %	1 %	1 %	1 %
Ohjastaja kertoo näkemyksensä hevosesta rehellisesti	89 %	11 %	0 %	0 %	1 %
Ohjastaja antaa neuvoja ja ohjeita	72 %	22 %	5 %	0 %	1 %
Ohjastaja antaa palautetta ajon jälkeen	85 %	13 %	1 %	0 %	1 %
Ohjastaja osallistuu kilpailukalenterin suunnitteluun	10 %	20 %	32 %	21 %	18 %
Ohjastaja tarjoaa lisäpalveluita, kuten kengitys, hiittaus, katokselta nouto, tms.	18 %	28 %	24 %	20 %	10 %

Hinta

Ohjastajan hinta ja edullisuus oli vastauksia laajasti jakava ominaisuus. Erään kyselyyn vastaajan kommentti ”jos ei pärjätä eli ei olla rahoilla selvittää kahvikupilla se on reilupeli” kuvaa hyvin mielipidettä edullisesta. Jos hevonen pärjää ja ansaitsee rahaa, voi valmentaja mielellään maksaa ohjastajalle osuuden palkkiosta. Mutta jos ajo epäonnistuu ja hevonen ei saa palkintorahaa voi 20 € tuntua isolta ja turhalta maksulta, varsinkin jos valmentaja kokee epäonnistumisen johtuvan ohjastajasta.

TAULUKKO 12 Mielipiteitä ohjastajan hintaan liittyvistä tekijöistä (n = 155)

Mitä mieltä olet seuraavista ohjastajan ominaisuuksista?	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Ohjastaja on edullinen	9 %	18 %	38 %	14 %	21 %

4.4 Tärkeimmät tekijät

Lainaohjastajaa valitessa tärkeintä on sekä ammattitaito, että ohjastajan tietoisuus siitä, että on palveluammattissa. En enää tässä iässä vie hevosta nuoremmalle ammattikuskille, joka suhtautuu ylimielisesti ja ainoa kommentti ajon jälkeen on huono, laiska, ei mee mihinkään... Koska tuomme nuoret hevoset itse radalle, on tärkeää, että ohjastaja ajaa myös hevosta kuunnellen. Voittamaan lähdetään, mutta jos ohjastaja tuntee, että hevonen esimerkiksi alkaa mennä pahasti hapoille, hän lopettaa turhan ajamisen eikä niistä esimerkiksi nuorta tammaa heti uran alkuvaiheessa loppuun (sekin on koettu, eikä ura siitä jatkunutkaan). Lyhyt jälkispekulaatio ajon jälkeen on paikallaan, ja se voidaan käydä muutamassakymmenessä sekunnissa kun hevonen otetaan vastaan kuskilta, se riittää. Lisäksi arvostamme sitä, että kuski ilmoittaa häntä kysyttäessä, onko vapaa vai ei, eikä pitkitä päätöstä paremman ajohevosen toivossa.

Edellinen lainaus on erään ohjastajavalintakyselyyn vastanneen harrastajavalmentajan ajatuksia valintaan liittyvistä ohjastajan ominaisuuksista.

Tutkimuksessa harrastajavalmentajien pyydettiin valitsemaan aiemmin luetelluista ohjastajan ominaisuuksista heidän mielestään neljä tärkeintä ominaisuutta. 1 on tärkein ominaisuus, 2 toiseksi tärkein jne.

22 % vastaajista valitsi tärkeimmäksi ominaisuudeksi "ohjastaja ajaa hevosen ehdoilla" -vaihtoehdon. Yhteensä 77 vastaajaa valitsi kyseisen vaihtoehdon neljän tärkeimmän ominaisuuden joukkoon. Ohjastajan rehellinen mielipide hevosesta oli käytetyin vastaus. Jopa 81 vastaajan mielestä se on tärkeimpien neljän ominaisuuden joukossa. Tärkeimmäksi ominaisuudeksi sen valitsi 14 %, toiseksi tärkeimmäksi 16 %, kolmanneksi ja neljänneksi tärkeimmäksi vielä yli 10 % kyselyyn vastanneista harrastajavalmentajista.

Muut ominaisuudet, jotka saivat yli 50 vastaajaa olivat "ohjastaja antaa palautetta ajon jälkeen" 67 vastaajaa, "ohjastaja kuuntelee toiveitani ajon suhteen" 54 vastaajaa sekä "ohjastaja antaa neuvoja ja ohjeita" 51 vastaajaa.

Vastaajien eniten valitsemien kymmenen tärkeimmän ominaisuuden joukkoon kuuluvat sijoilla 1, 3, 5 ja 6 kaikki aikaisemmin mainitut ymmärtämisen ja ongelmanratkaisukyvyyn ominaisuudet pois luettuna lisäpalvelut. Nämä ovat siis kaikki hyvin tärkeitä harrastajavalmentajille.

Luetettavuus- näkökulmasta tärkein on vastaajille ollut hevosen ehdoilla ajaminen sijalla 2. Lisäksi voittoon pyrkiminen on ollut 9. tärkein.

Ammattitaitoon liittyvistä ominaisuuksista kyky tehdä taktisia päätöksiä ajon aikaan oli vastaajien mielestä tärkein. Vastaajista 42 sijoitti kyseisen ominaisuuden neljän tärkeimmän joukkoon. Tärkeimmän ominaisuuden valinneista 9 % ja neljänneksi tärkeimmän valinneista 13 % valitsi juuri tämän ominaisuuden. Toinen ammattitaitoon liittyvä ominaisuus eli ohjastajan kokeneisuus kuului neljän tärkeimmän ominaisuuden joukkoon 32 vastaajan mielestä sijoittuen näin 8. vastaajien lukumäärän perusteella.

Mielenkiintoista oli myös huomata, ettei ohjastajan aikaisempi menestyminen muiden hevosilla ollut vastaajien mielestä kovinkaan tärkeää. Vain 4 vastaajaa luki sen tärkeimpien ominaisuuksien joukkoon. Tosin nämä vastaajat merkitsivät sen joko tärkeimmäksi tai toiseksi tärkeimmäksi ominaisuudeksi, joten heille aikaisempi menestys muiden hevosilla oli todella tärkeää. Aikaisempi menestyminen ko. valmentajan hevosilla sai myös mielestäni aika vähän kannatusta. Vain 23 vastaajaa sijoitti ominaisuuden tärkeimpien joukkoon. Luulin harrastajavalmentajien käyttävän enemmän sellaisia ohjastajia, jotka ovat menestyneet jo kyseessä olevalla tai muilla valmentajan hevosilla. Vastausten perusteella huomataan kuitenkin, että muut ominaisuudet koetaan tärkeämpiä.

Maine ja käyttäytyminen -ominaisuuksista vain "ohjastaja käyttäytyy kohteliaasti" sijoittui juuri ja juuri ominaisuuden valinneiden vastaajien lukumäärän perusteella 10 tärkeimmän joukkoon. Yhteensä 26 vastaajaa sijoitti kohteliaan käyttäytymisen neljän tärkeimmän ominaisuuden joukkoon. Muut ohjastajan maineeseen ja käyttäytymiseen liittyvät ominaisuudet saivat vain yhden tai ei yhtään vastaajaa. Harrastajavalmentajien mielestä tuttavien suosittelut, julkisuudessa esiintyminen ja yleinen suosittuus eivät ole ollenkaan tärkeitä ominaisuuksia.

TAULUKKO 13 Lainaohjastajan tärkeimmät ominaisuudet

Valitse neljä mielestäsi tärkeintä ohjastajan ominaisuutta	1		2		3		4		Yht. n
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Ohjastaja ajaa hevosen ehdoilla	33	22 %	13	8 %	17	11 %	14	10 %	77
Ohjastaja kertoo näkemyksensä hevosesta rehellisesti	21	14 %	24	16 %	20	13 %	16	11 %	81
Ohjastajan tulee olla kokenut	16	11 %	7	5 %	5	3 %	4	3 %	32

Ohjastaja osaa tehdä taktiset päätökset ajon suhteen	13	9 %	8	5 %	2	1 %	19	13 %	42
Ohjastaja on kiinnostunut hevosesta	13	9 %	15	10 %	6	4 %	10	7 %	44
Ohjastaja kuuntelee toiveitani ajon suhteen	12	8 %	23	15 %	11	7 %	8	5 %	54
Ohjastaja antaa palautetta ajon jälkeen	11	7 %	13	8 %	27	18 %	16	11 %	67
Ohjastaja ajaa toiveideni mukaan	6	4 %	3	2 %	6	4 %	4	3 %	19
Ohjastaja pyrkii voittoon	6	4 %	7	5 %	9	6 %	7	5 %	29
Ohjastajan on menestynyt valmentamillani hevosilla	5	3 %	7	5 %	5	3 %	6	4 %	23
Ohjastaja antaa neuvoja ja ohjeita	4	3 %	16	10 %	19	13 %	12	8 %	51
Ohjastaja on menestynyt muiden hevosilla	2	1 %	2	1 %	0	0 %	0	0 %	4
Ohjastaja on helposti tavoitettavissa ilmoitusvaiheessa	2	1 %	1	1 %	3	2 %	4	3 %	10
Ohjastaja käyttäytyy kohteliaasti	2	1 %	6	4 %	6	4 %	12	8 %	26
Ohjastaja tarjoaa lisäpalveluita, kuten kengitys, hiittaus, katokselta nouto, tms.	2	1 %	1	1 %	6	4 %	3	2 %	12
Ohjastaja on helposti tavoitettavissa kilpailupaikalla	1	1 %	4	3 %	2	1 %	6	4 %	13
Ohjastaja on edullinen	1	1 %	1	1 %	0	0 %	3	2 %	5
Jokin muu, mikä	1	1 %	2	1 %	2	1 %	0	0 %	5
Jokin muu, mikä	1	1 %	0	0 %	0	0 %	1	1 %	2
Ohjastaja pyrkii voittoon kaikin keinoin	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0
Ohjastaja ajaa varman päälle	0	0 %	1	1 %	3	2 %	1	1 %	5
Ohjastaja ajaa aggressiivisesti	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0

Tuttavani suosittelivat ohjastajaa	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0
Ohjastaja on yleisesti suosittu ohjastaja	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0
Ohjastaja on paljon esillä julkisuudessa	0	0 %	0	0 %	1	1 %	0	0 %	1
Ohjastaja osallistuu kilpailukalenterin suunnitteluun	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	1 %	1
Yhteensä	152	100%	154	100%	150	100%	147	100 %	

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Tärkeimmät johtopäätökset

Harrastajavalmentajat kokevat lainaohjastajan ammattitaidon hyvin tärkeäksi asiaksi. 90 % vastaajista haluaa ohjastajan olevan kokenut ja 97 % vaatii ohjastajalta kykyä tehdä omat taktiset päätökset kilpailun suhteen. Ohjastajan tulee olla menestynyt aikaisemmin, mutta on tärkeämpää olla menestynyt kyseisen harrastajavalmentajan hevosilla kuin muiden valmentajien hevosilla. Harrastajavalmentajat haluavat siis ohjastajan, jolla on kokemusta, tilannetajua ja ammattitaitoa ajaa hevosella menestyksekkäästi. He myös mielellään käyttävät ohjastajaa, joka jo aikaisemmin on onnistunut heidän valmentamillaan hevosilla. 35 % vastaajista ilmoitti käyttävänsä aina samaa lainaohjastajaa ja 61 % valitsee muutamasta ohjastajasta kilpailu- tai hevoskohtaisesti. He ovat siis olleet tarpeeksi tyytyväisiä ohjastajan palveluun ja ominaisuuksiin solmiakseen vahvat asiakkuuden hänen kanssaan.

Harrastajavalmentajat vaativat miltei yksimielisesti (92 %) ohjastajalta kohteliasta käytöstä. Julkisuudessa esilläolo ja tuttavien suositukset eivät olleet merkittäviä asioita ohjastajan valinnassa. Vastaajien mielipiteet ohjastajan yleiseen suosittuuteen liittyen jakautuivat melko tasaisesti. Suosituus ei ehkä ole tavoiteltu tekijä, mutta hyvä ja ammattitaitoinen ohjastaja on yleensä myös suosittu.

Ohjastajan tulee harrastajavalmentajien mielestä olla helposti tavoitettavissa sekä ilmoitusvaiheessa että itse kilpailupaikalla.

Lainaohjastajan luotettavuus koettiin harrastajavalmentajien keskuudessa erittäin tärkeäksi ominaisuudeksi. Luotettavuuden osatekijöistä tärkein oli hevosen ehdoilla ajaminen, jonka 22 % vastanneista valitsi tärkeimmäksi

ohjastajan ominaisuudeksi. Yhteensä 77 vastaajaa sijoitti hevosen ehdoilla ajamisen ohjastajan neljän tärkeimmän ominaisuuden joukkoon. Varman päälle ajaminen ja voittoon pyrkiminen olivat myös harrastajavalmentajien mielestä tärkeitä ominaisuuksia. Huomioitava on, että harrastajavalmentajat halusivat ohjastajan pyrkivän voittoon hevosen ehdoilla ja ajamaan turvallisen varman päälle ajon. Ohjastajan ei toivottu pyrkimään kaikin mahdollisin keinoin voittoon, vaan tärkeää oli hevosen juuri hevonen ja sen huomioiminen ajamalla sen ehdoilla ja varman päälle ajo eli mieluummin huonompi sijoitus hevoselle kuin "upporikas vai rutiköyhä" -uhkapelin pelaaminen.

Valmentajan ja ohjastajan välisen kommunikaation halutaan toimivan. Harrastajavalmentajista 94 % vaatii ohjastajan kuuntelevan heidän toiveitaan ajon suhteen. Ajoon liittyvät toiveet vaikuttavat läheisesti hevosen ehdoilla ajamiseen ja ajon taktisiin päätöksiin. Hevosen hyvin tunteva valmentaja voi kertoa ohjastajalle paljon tärkeitä tietoja, jotka vaikuttavat menestymiseen kilpailussa. Jos ohjastaja kuuntelee valmentajan toiveita ja ajatuksia mahdollisuudet voivat parantua huomattavasti. 79 % vastaajista haluaa ohjastajan ajavan juuri noiden ohjeiden mukaisesti. Tosin vain 31 % on täysin samaa mieltä ja 48 % on jokseenkin samaa mieltä. Harrastajavalmentajat siis joustavat neuvojen noudattamisesta, mikä viittaa ohjastajalle annettuun lupaan toimia oma-aloitteellisesti ja tehdä omia taktisia päätöksiä ja pyrkiä voittoon.

Ohjastajan palkkioihin liittyvät hintatekijät eivät olleet vastaajien mielestä tärkeitä.

Ohjastajan ymmärtämiseen ja ongelmanratkaisuhaluuteen liittyvät tekijät olivat harrastajavalmentajien mielestä kokonaisuutena tärkeimpiä.

Lainaohjastajan tulee olla kiinnostunut hevosesta, kertoa näkemyksensä hevosesta rehellisesti, jakaa neuvoja ja ohjeita sekä antaa palautetta ajon jälkeen. Kaikkien näiden ominaisuuksien kohdalla vähintään 63 % vastaajista oli täysin samaa mieltä ja vastaan oli ainoastaan 1 - 2 %. Nämä ominaisuudet

harrastajavalmentajat kokevat kokonaisuutenakin tärkeimpinä, sillä ne kaikki sijoittuivat 10 tärkeimmän ominaisuuden listalle. Ymmärtämiseen ja ongelmanratkaisukykyyn liittyvä lisäpalveluiden tarjoaminen ei harrastajavalmentajien mielestä ollut erityisen tärkeää.

Tutkimusongelmaan, mitkä tekijät vaikuttavat harrastajavalmentajan ohjastajavalintaan, voidaan vastata kiteytettynä seuraavasti:

- Tärkein ohjastajavalintaan liittyvä ominaisuuskokonaisuus on ohjastajan ymmärtäminen ja kyky ratkaista ongelmia. Ohjastajan tulee selvästi viestittää kiinnostustaan hevoseen ja toimia harrastajavalmentajan rehellisenä neuvonantajana.
- Ohjastajan tulee olla luotettava ja pyrkiä valmentajan kannalta parhaaseen lopputulokseen hevosen ehdoilla.
- Ohjastajan tulee olla kokenut ja ammattitaitoinen. Hänen tulee kyetä omiin ratkaisuihin, mutta muistettava aina ajatella valmentajan parasta.
- Harrastajavalmentajat solmivat mielellään pitkäaikaisia asiakkuuksia lainaohjastajien kanssa, mikäli he ovat tyytyväisiä ohjastajan toimintaan.

5.2 Tutkimuksen luotettavuus

Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä eli tutkittiinko juuri sitä mitä oli tarkoituskin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231). Tutkimuksella saatiin selville mitä haluttiin eli mitkä tekijät vaikuttavat harrastajavalmentajan ohjastajavalintaan. Tarkemmin tutkittuna pohdittiin juuri ohjastajan ominaisuuksia, jotka vaikuttavat valintapäätökseen. Tutkimuksen tuloksina saatiin selville harrastajavalmentajien mielipiteet ohjastajan ominaisuuksista ja niiden tärkeysjärjestys. Tutkimuksen validiteetti on siis hyvä.

Tutkimuksessa reliabiliteetti tarkoittaa toistettavuutta. Tutkimuksen tulokset eivät saa olla sattumia vaan niiden tulisi olla samankaltaiset esimerkiksi toisen tutkijan toistaessa tutkimuksen. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Koska vastaajien ikä-, kokemus- ja sukupuolijakaumat olivat tarpeeksi laajat, tulokset todennäköisesti ovat pysyviä myös toistettaessa tutkimus eri aikaan. Laajemmalla otoksella tulokset olisivat olleet vielä luotettavampia. Tärkeimmät ominaisuuskokonaisuudet eli ymmärtäminen ja ongelmanratkaisukyky, luotettavuus ja ammattitaito pysyvät varmasti tärkeimpinä vaikka tutkimus suoritettaisiin käyttämällä eri sanamuotoja, koska vastaajat kokivat voimakkaasti niiden tärkeyden. Erityisesti tärkein ominaisuuskokonaisuus eli ymmärtäminen ja ongelmanratkaisukyky pysyy varmasti tärkeimpänä, koska kyselyssä kaikista erilisistä ominaisuuksista, pois lukien lisäpalveluiden tuottaminen, jopa yli 90 % vastaajista halusi ohjastajan ne omaavan.

5.3 Tulosten merkitys raviurheilulle

Tutkimuksen tuloksia laajemmassa mittakaavassa voidaan pitää ainoastaan suuntaa antavina. Tulokset toki kertovat niistä palvelun tuottajan ominaisuudet, jotka palvelun ostaja kokee tärkeinä, mutta ne eivät ole yleistettävissä kaikkiin palveluihin, koska tutkimuksen kohteena on vain harrastajavalmentajan ohjastajavalintaan liittyvät tekijät.

Raviurheiluun tutkimuksen tulokset tuovat uutta ja tarpeellista tietoa. Lainaohjastajat voivat tutkimuksen tulosten perusteella parantaa ominaisuuksiaan ja vahvuuksiaan sekä kehittyä palvelun tuottajina ja asiakaspalvelijoina. Harrastajavalmentajille tutkimuksen tulokset antavat ajattelun aihetta.

Tämä opinnäytetyö julkaistaan Jyväskylän ammattikorkeakoulun opinnäytetietokannassa. Linkki työhön julkaistaan samoilla sivustoilla, kun

kyselyn saatekirje tutkimusvaiheessa eli hevostalli.net/raviurheilu ja ravia.fi/yleinen keskustelu. Kyselyyn vastanneet ja kaikki muutkin asiasta kiinnostuneet voivat tutustua tutkimukseen ja sen tuloksiin vapaasti.

Laadittu kyselylomake antaa pohjan tutkimuksen uusimisille myöhempanä ajankohtana. Tällöin saataisiin tietoa mielipiteiden mahdollisista muutoksista.

Raviurheilusta voi ammentaa monia muitakin kiinnostavia tutkimuskohteita. Ammattivalmentajien tyytyväisyys ohjastajapalveluihin, hevosen omistajien tyytyväisyys valmennuspalvelun laatuun, pelaajien mielipiteet valmentajien viestinnästä ja luotettavuudesta tulevat ensimmäisenä mieleen. Raviurheilun parissa toimivat ihmiset ovat vielä melko tutkimaton joukko, mutta toivottavasti vielä jonain päivänä alalta löytyy runsaasti tutkittua tietoa!

LÄHTEET

Grönroos, C. 1998? vai 2000 viides painos. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WS Bookwell.

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

Hirsjärvi, S., Remes, P., ja Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. painos. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.

Jokinen, T., Heinämaa, L. ja Heikkonen, I. 2000. Tervetuloa asiakas – Myyntityön ja asiakaspalvelun taito. Helsinki: Oy Edita Ab.

Korkeamäki, A., Lindström, P., Ryhänen, T., Saukkonen, M. ja Selinheimo, R. 2002. Asiakasmarkkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Kuluttajakäyttäytyminen tutkimuskohteena. Joensuun yliopisto. Viitattu 18.2.2009.

[Http://www.joensuu.fi/taloustieteet/markkinointi/kuluttajamarkkinointi/kul2main.htm](http://www.joensuu.fi/taloustieteet/markkinointi/kuluttajamarkkinointi/kul2main.htm).

Kuusela, H. 1998. Markkinoinnin haaste. Porvoo: WSOY.

Lämsä, A-M ja Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita Prima.

Ohjastajatilasto 2007. Suomen Hippos. Viitattu 18.2.2009.

[Http://www.hippos.fi](http://www.hippos.fi), Heppa-järjestelmä, tilastot, henkilöiden ravitilastot, ajajatilastot.

Ohjastajatilasto 2008. Suomen Hippos. Viitattu 18.2.2009.

[Http://www.hippos.fi](http://www.hippos.fi), Heppa-järjestelmä, tilastot, henkilöiden ravitilastot, ajajatilastot.

Ravikilpailusäännöt. Suomen Hippos. Päivitetty 22.4.2008. Viitattu 23.4.2009.

[Http://www.hippos.fi](http://www.hippos.fi), raviurheilu, ravikilpailusäännöt.

Raviurheilu. Suomen Hippos. Päivitetty 25.10.2007. Viitattu 14.2.2009.

[Http://www.hippos.fi](http://www.hippos.fi), raviurheilu.

Rope, T ja Pöllänen, J. 1995. Asiakastytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY.

Sipilä, J. 1992. Asiantuntijapalvelujen markkinointi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Otavan kirjapaino: Keuruu.

Ylikoski, T. 1999. 2 uud. painos. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Äyväri, A., Suvanto, P. ja Vitikainen, M. 1991. Markkinoi palveluja.
Tampere: Tammer-Paino.

LIITTEET

Liite 1. Ohjastajavalintakysely

Ohjastajavalintakysely

Tervetuloa vastaamaan kyselyyn!

Tämä kysely on tarkoitettu harrastajavalmentajille ja tutkii lainaohjastajan valintaan liittyviä tekijöitä.

Tutkimus liittyy Hanna Tourusen Jyväskylän Ammattikorkeakouluun tekemään opinnäytetyöhön.

Kysely tehdään täysin nimettömänä eikä vastaajan henkilöllisyys paljastu missään tilanteessa.

Kyselyn tulosten pääpiirteet julkaisen mahdollisimman pian myös Internetissä. Osoitteen ilmoitan myöhemmin Hevostalli.net- ja ravia.net- sivustojen keskustelupalstoilla.

1. Sukupuoli

Nainen

Mies

2. Ikä

alle 18 vuotta

18 - 24 vuotta

25 - 34 vuotta

35 - 44 vuotta

45 - 54 vuotta

55 - 64 vuotta

yli 64 vuotta

3. Montako vuotta olet valmentanut ravihevoseja?

4. Valmentamiesi hevosten määrä valmennusurasi aikana

5. Raviajolupa, myös vanhentunut

- Minulla ei ole raviajolupaa
 A-ajolupa
 B-ajolupa
 C-ajolupa
 Cm-ajolupa
 P-ajolupa

6. Lainaohjastajien käyttö

- Käytän aina lainaohjastajaa
 Käytän pääsääntöisesti lainaohjastajia, ajan satunnaisesti itse
 Käytän lainaohjastajia noin joka toiseen starttiin
 Ajan pääsääntöisesti itse, käytän lainaohjastajaa satunnaisesti
 Ajan aina itse
 Jokin muu, mikä _____

7. Lainaohjastajien valinta

- Käytän pääsääntöisesti aina samaa ohjastajaa
 Valitsen muutamasta ohjastajasta kilpailu- ta hevoskohtaisesti
 Kuka tahansa ammattiohjastaja
 Kuka tahansa ohjastaja käy
 Jokin muu, mikä _____

8. Mitä mieltä olet seuraavista lainaohjastajan ominaisuuksista?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Valitse neljä mielestäsi tärkeintä ominaisuutta. 1 tärkein, 2 toiseksi tärkein, jne
Ohjastajan tulee olla kokenut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ _____
Ohjastaja on menestynyt muiden hevosilla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ _____

Ohjastajan on menestynyt valmentamillani hevosilla	()	()	()	()	()	_____
Ohjastaja osaa tehdä taktiset päätökset ajon suhteen	()	()	()	()	()	_____
Ohjastaja on helposti tavoitettavissa ilmoitusvaiheessa	()	()	()	()	()	_____
Ohjastaja on helposti tavoitettavissa kilpailupaikalla	()	()	()	()	()	_____
Ohjastaja kuuntelee toiveitani ajon suhteen	()	()	()	()	()	_____
Ohjastaja ajaa toiveideni mukaan	()	()	()	()	()	_____
Ohjastaja ajaa hevosen ehdoilla	()	()	()	()	()	_____
Ohjastaja pyrkii voittoon	()	()	()	()	()	_____
Ohjastaja pyrkii voittoon kaikin keinoin	()	()	()	()	()	_____
Ohjastaja ajaa varman päälle	()	()	()	()	()	_____
Ohjastaja ajaa aggressiivisesti	()	()	()	()	()	_____
Tuttavani suosittelivat ohjastajaa	()	()	()	()	()	_____
Ohjastaja on yleisesti suosittu ohjastaja	()	()	()	()	()	_____

Ohjastaja on paljon esillä julkisuudessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Ohjastaja käyttäytyy kohteliaasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Ohjastaja on kiinnostunut hevosesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Ohjastaja kertoo näkemyksensä hevosesta rehellisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Ohjastaja antaa neuvoja ja ohjeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Ohjastaja antaa palautetta ajon jälkeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Ohjastaja osallistuu kilpailukalenterin suunnitteluun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Ohjastaja tarjoaa lisäpalveluita, kuten kengitys, hiittaus, katokselta nouto, tms	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Ohjastaja on edullinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Jokin muu, mikä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Jokin muu, mikä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____

9. Halutessasi voit kirjoittaa mieleesi tulleita ajatuksia tai kommentteja ohjastajavalinnasta alla olevaan vastausosioon.

Liite 2. Saatekirje Internetissä

Seuraava viesti julkaistiin Hevostalli.net/Raviurheilu- sekä Ravia.fi/yleinen keskustelu- sivustolla.

Otsikko: Harrastajavalmentajille!

Lähettäjä: Hanna (linkki Hanna Tourusen Jamk -sähköpostiin)

Päivämäärä: 7.4.09 17:34:44

Hei

Teen Jyväskylän Ammattikorkeakouluun opinnäytetyötä aiheesta "Mitkä tekijät vaikuttavat harrastajavalmentajan ohjastajavalintaan?"

Jos olet harrastajavalmentaja, käy vastaamassa linkistä avautuvaan kyselyyn!

Kysely on tehty Digiumilla, joten vastaaminen on helppoa ja nopeaa. Kysely kestää alle 5 minuuttia ja kaikki vastaukset tallentuvat anonyymeinä.

<http://digiumenterprise.com/answer/?sid=327511&chk=CAPFUC2M>

Kiitos kaikille vastaajille!

Hanna Tourunen