

Opinnäytetyö (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Lapsi-, nuoriso-, perhetyö

2011

Katri Tarvonen

SOSIAALIPEDAGOGINEN HEVOSTOIMINTA

– yrittäjien näkemyksiä laadukkaasta
sosiaalipedagogisesta hevostoiminnasta



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma | Lapsi-, nuoriso-, perhetyö

Marraskuu 2011 | sivumäärä 59

Eeva Timonen-Kallio

Katri Tarvonen

SOSIAALIPEDAGOGINEN HEVOSTOIMINTA

-Yrittäjien näkemyksiä laadukkaasta sosiaalipedagogisesta hevostoiminnasta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella laatua sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa. Työn tavoitteena on tehdä sosiaalipedagogista hevostoimintaa tunnetuksi ja selvittää, mitkä tekijät tekevät hevostoiminnasta laadukasta. Menetelmänä sosiaalipedagoginen hevostoiminta on kasvava palvelumuoto, jota voidaan käyttää laajoille asiakasryhmille ensisijaisesti ennaltaehkäisevänä ja jopa kuntouttavana harrastustoimintana.

Tutkimus on kvalitatiivinen ja tutkimusmenetelmänä on käytetty teemahaastattelua, jossa haastateltiin kuutta sosiaalipedagogisen hevostoiminnan yrittäjää. Tutkimusaineistoa on analysoitu aineistolähtöisellä sekä teorialähtöisellä sisällönanalyysillä. Tutkimuksen teoreettisina viitekehyksinä toimii sosiaalipedagogiikka ja palvelun laadun käsitteistö.

Tutkimuksen tuloksissa tuli esille selviä laatukriteereitä, joita yrittäjät pitivät tärkeinä sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa. Kävi myös ilmi, että palvelun laatu ja ammatillisuus sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa ovat erillisiä asioita, mutta liittyvät hyvin tiiviisti yhteen. Tuloksista on laadittu kuvio, joka kuvaa sosiaalipedagogisen hevostoiminnan keskeisimmät laatutekijät.

Selkeänä jatkotutkimusaiheena nousi tarve tehdä selvitys sosiaalipedagogisen hevostoiminnan laadusta myös asiakkaan näkökulmasta.

ASIASANAT:

Sosiaalipedagoginen hevostoiminta, laatutyö, kvalitatiivinen tutkimus.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme | Specialisation

November 2011 | pages 59

Eeva Timonen-Kallio

Katri Tarvonen

SOSIO-PEDAGOGICAL EQUINE ACTIVITIES

- Sosio-pedagogical equine activities entrepreneurs opinion of quality

The purpose of this thesis is to examine what quality means in socio-pedagogical equine activities. The aim is to promote awareness of socio-pedagogical equine activities and to find out what kind of quality factors are needed. Socio-pedagogical equine activities are growing form of service and can be used for wide range of customers primarily as a preventive and even a rehabilitative activity.

The research type is qualitative with theme interview research method. Material and theory based analyses are used for analyzing the research material. 'Social pedagogic' and 'quality of service' concepts are used for the theoretical framework of this study.

The research results revealed important quality criterions of socio-pedagogical equine activity entrepreneurs. It came also apparent that the quality of service and professionalism do not mean the same in socio-pedagogical equine activities, but those can be very closely related together. The results have been presented as a chart of the most important quality factors of socio-pedagogical equine activities.

A need of customer's quality aspect of Socio-pedagogical equine activities deserves for further research.

KEYWORDS:

Sosio-pedagogical equine activities, quality work, qualitative research.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 SOSIAALIPEDAGOGIIKKA JA HEVOSTOIMINTA	8
2.1 Sosiaalipedagogiikka hevostoiminnan viitekehyksenä	8
2.2 Madsenin kukka	12
2.3 Sosiaalipedagoginen hevostoiminta ja sen keskeiset käsitteet	14
3 PALVELUN LAATU	18
3.1 Yleisesti laadusta ja sen tarkkailusta	18
3.2 Laadun käsitteistöä	20
3.3 Palvelun laadun mitattavuus	22
3.4 Laadukkaan palvelun kriteerit	24
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	26
4.1 Tutkimustehtävä ja teoreettiset lähestymistavat	26
4.2 Tutkimusmenetelmä	28
4.3 Aineiston keruu ja analysoinnin prosessi	29
5 HAASTATTELUAINEISTON ANALYYSI	32
5.1 Haastateltavat yrittäjät ja haastattelun teemat	32
5.2 Yrittäjien näkemys hevostoiminnan kuntoutuksellisuudesta	33
5.3 Yrittäjien näkemys laadun käsitteestä	34
5.4 Yrittäjien näkemys laadun mittauksesta ja valvonnasta	35
5.5 Yrittäjien näkemys asiakaspalautteesta	36
5.6 Yrittäjien näkemys laadun parantamisesta	37
5.7 Yrittäjien näkemys laatukriteereistä	38
5.8 Sosionomin rooli ja palvelua tilaavan tahon huomioitavat asiat toiminnassa	43
6 TULOKSET JA POHDINTA	45
6.1 Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan palvelun laadun mittaus ja valvonta	45
6.2 Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan laadukkaan palvelun kriteerit	46
6.3 Ammatillisuus sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa	48
6.4 Laatu sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa	50
6.5 Laadun parantaminen sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa	51
6.6 Tutkimuksen luotettavuus	52
7 LÄHTEET	54
LIITTEET	57
KUVIOT	59

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on avata ja tarkastella sosiaalipedagogisen hevostoiminnan laatua. Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan juuret eivät ulotu vielä kovin syvälle meillä Suomessa, ja ehkä tämän takia toiminnan laatukysymyksiäkään ei ole vielä ehditty oikein miettiä. Koska sosiaalipedagoginen hevostoiminta mielletään suurilta osin kuntouttavaksi ja ennalta ehkäiseväksi toiminnaksi, on mielestäni ensiarvoisen tärkeää, että laatuun kiinnitetään huomiota.

Kiinnostus hevostoimintaa kohtaan on kasvanut, mutta rahaa toiminnan kehittämiseen ei ole. Kysyntä sosiaalipedagogiselle hevostoiminnalle on lisääntynyt, ja toiveissa olisi, että toiminnan ja tutkimuksen kautta pystyttäisiin osoittamaan myös sen hyödyllisyys ja kustannustehokkuus. (Hyvätti 2009b, 82.)

Sosiaalipedagoginen hevostoiminta lähti Suomessa liikkeelle nimellä ratsastuspedagogia. Suomen ratsastajainliitto aloitti opetusministeriön tukemana vuonna 2001 hankkeen, jonka nimi oli ”Ratsastuspedagogia ehkäisemään lasten ja nuorten syrjäytymistä”. Pian kuitenkin huomattiin, että sosiaalipedagoginen ajattelumalli oli lähempänä työn tarkoitusta, ja niin nimi muutettiin vuonna 2004 sosiaalipedagogiseksi hevostoiminnaksi. (Hyvätti 2009b, 75.)

Kuopion yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskuksessa käynnistyi vuonna 2002 ensimmäinen ammatillinen täydennyskoulutus ratsastuspedagogiikasta. Opintojen laajuus oli 15 opintoviikkoa. Koulutukseen valittiin sosiaali-, terveys- , ja kasvatustieteen ammattilaisia, joilla oli jo valmiiksi hyvät hevostaidot ja -tiedot. Alkuperäinen ajatus oli, että koulutuksesta valmistuneet toimisivat alan asiantuntijoina ja kehittäjinä talliyhteisöissä yhteistyössä talliyrittäjien ja viranomaisten kanssa. (Koistinen 2005, 9.) Täydennyskoulutus siirrettiin joitain vuosia sitten Turun yliopiston alaisuuteen. Nyt koulutuksia on alettu järjestää muuallakin Suomessa kuin Ypäjän ja Turun yliopiston järjestämänä yhteistyönä. Koulutuspaikkojen lisääntyminen tekee asiasta ajankohtaisen

sosiaalipedagogisen hevostoiminnan piireissä ja kertoo toiminnan yleistymisestä ja mielenkiinnosta sitä kohtaan. Täydennyskoulutuksen käyneitä henkilöitä on ollut vuoden 2009 loppuun mennessä noin 140 (Hyvätti 2009b, 82). Uusia koulutuksia aloitetaan lähes vuosittain, joten täydennyskoulutuksen saaneita henkilöitä on vieläkin enemmän.

Nina Hyvätti (2009a) on tutkinut pro gradussaan hevosen käyttöä lastensuojelutyön sosiaalisen kuntoutuksen tukena. Pärnä (2004), Saastamoinen (2007) ja Mustonen (2008) ovat pro graduissaan muun muassa tutkineet sosiaalipedagogisen hevostoiminnan soveltumista käytöshäiriöisten lasten sosiaaliseen kuntouttamiseen, psykososiaalisen toimintakyvyn tukemiseen sekä erityistä tukea tarvitsevien lasten ja nuorten kuntouttamiseen. Lisäksi Orava (2010) on tutkinut pro gradussaan sosiaalipedagogisen hevostoiminnan päämääriä ja toteutusta.

Edellä mainitut pro gradu -työt ovat tähänneet nähdäkseni sosiaalipedagogisen hevostoiminnan tunnettavuuden lisäämiseen ja sen tutkimiseen, miten hevostoiminta soveltuu eri ryhmille. Opinnäytetöissä on havaittavissa sama suunta; töissä pyritään näyttämään toteen hevostoiminnan vaikuttavuutta ja soveltuvuutta, joita on erittäin vaikeaa osoittaa, kun mittarina on yksilön hyvinvointi. Yhtään pro gradu -tutkimusta tai opinnäytetyötä en ole löytänyt, jossa kiinnitettäisiin huomiota sosiaalipedagogisen hevostoiminnan laatuun. Sosiaalipedagoginen hevostoiminta -yhdistyksen puheenjohtaja Nina Fagerström kertoi 6.4.2011 käydyssä keskustelussamme, että yhdistyksellä on tarkoitus luoda toimijoilleen yhteiset laatukriteerit, joiden kautta he voivat valvoa omaa laatuaan ja parantaa sitä.

Valitsin opinnäytetyön aiheen oman kiinnostukseni pohjalta. Itselläni on yli kahdenkymmenen vuoden hevosharrastuskokemus taustalla, ja olen kiinnostunut vaihtoehdoista, joita sosiaalipedagoginen hevostoiminta tarjoaa perinteisten ennalta ehkäisevien ja korjaavien sosiaalityön menetelmien rinnalle.

Tietoperustassa käsittelen sosiaalipedagogiikan peruskäsitteitä ja jatkan sosiaalipedagogisen hevostoiminnan perusteisiin. Avaan myös laadun käsitteistöä ja tarkastelen, miten käsitteet soveltuvat sosiaalipedagogiseen hevostoimintaan.

Teemahaastattelujen avulla pyrin tuomaan esiin yrittäjien käsityksiä toiminnan laadusta ja tavoistaan palvella asiakkaitaan. On mielenkiintoista nähdä, onko kaikilla toimijoilla samansuuntaiset ajatukset siitä, mitä sosiaalipedagoginen hevostoiminta on ja millaisia toiveita heillä on laadun suhteen sekä eroavatko näkemykset paljon toisistaan.

Käytän tutkimuksessani sanaa palvelu, sillä vaikka sosiaalipedagogista hevostoimintaa ei ole alun perin tarkoitettu tuotteeksi tai palveluksi, niin suuntaus on, että yhä etenevässä määrin Suomessa tuotetaan palvelua nimeltä sosiaalipedagoginen hevostoiminta.

2 SOSIAALIPEDAGOGIIKKA JA HEVOSTOIMINTA

2.1 Sosiaalipedagogiikka hevostoiminnan viitekehyksenä

Sosiaalipedagogiikalla tarkoitetaan yhteiskunnallista ajattelutapaa, jossa korostuu inhimillisyyden, henkisten arvojen ja yhteisöllisyyden edistäminen pedagogisin keinoin, unohtamatta kuitenkaan yksilön tarpeita. Sosiaalipedagogisen työn avulla pyritään turvaamaan ihmisten välistä tasa-arvoa tiedollisten ja toiminnallisten voimavarojen avulla. Tavoitteena on sopeuttaa ihmisiä yhteiskuntaan käyttäen apuna suunnitelmallista ja hallittua toimintaa, jota kutsutaan sosiaalipedagogiseksi toiminnaksi. Sosiaalipedagogisessa ajattelussa ja toiminnassa ihmisten tarpeet korostuvat niin, että he tulevat kuulluiksi ja nähdyiksi omassa elämässään subjekteina ja että heille annetaan mahdollisuus kehittyä ihmisinä siinä yhteiskunnallisessa todellisuudessa, jossa he elävät. Käytännön työllä pyritään yhteiskunnalliseen kasvatukseen, jonka tarkoituksena on lisätä niiden ihmisten aktiivisuutta, jotka ovat jostain syystä jääneet hieman heikommille eväille koulutuksessa tai työelämässä. Tällä pyritään ehkäisemään syrjäytymistä tai katkaisemaan jo syntynyt syrjäytymien kierre. Nyky-ajan postmodernissa yhteiskunnassa arvostetaan erilaisuuden kunnioittamista, tasa-arvoa sekä moniarvoisuuden positiivista ymmärtämistä. Näiden elementtien ymmärtämisen mahdollistajaksi sopii sosiaalipedagoginen toiminta. (Mönkkönen ym. 1999, 9–11; Kurki 2002, 33.)

Sosiaalipedagogiikassa ei ole mahdollista irrottaa teoriaa ja käytäntöä toisistaan, vaan ne kulkevat käsi kädessä. Teoriaa ei voi osoittaa selkeäksi kaavaksi tai malliksi, jota noudatetaan ja jonka voisi vain ottaa käyttöön oman työnsä avuksi, vaan se on ennen kaikkea ajattelun väline, joka ohjaa kaikkea toimintaa alusta loppuun. Tämän vuoksi sosiaalipedagogiikka on vahvasti käytännönläheistä ja koko ajan soveltuvaa toimintaa, ja se on myös tämän ajattelutavan vahvuus ja voimavara, sillä näin teoria ja käytäntö saadaan pidettyä jatkuvassa vuoropuhelussa keskenään. Jatkuva muutoksiin

sopeutuminen on tyypillistä sosiaalipedagogiselle otteelle. (Mönkkönen ym. 1999, 7, 10.; Kurki 2002, 33.) Työssä tulisi varoa menetelmien ja tekniikoiden suoraviivaista ja kaavamaisista käyttöä. Tällöin on vaarana menettää sosiaalipedagogiikalle tavanomainen kyky joustavuuteen, luovuuteen, spontaanisuuteen sekä tilanneherkkyyteen. (Hämäläinen & Kurki 1997, 19.)

Sosiaalipedagogiikan keskeiset käsitteet

Nyky-yhteiskunnasta puuttuu vanhanaikainen yhteisöllisyys, joka on luonut raamit turvallisuudelle ja yhteenkuuluvuudelle. Tilalle on tullut vuorovaikutus, jossa kyseessä on ottaminen ja antaminen, ostaminen ja myyminen, ikään kuin yksilöllisten oikeuksien vaaliminen. Tosiasia kuitenkin on, että yhteisöt, joissa on monipuolisia verkostoja ja näitä verkostoja osataan hyödyntää oikein, ne tarjoavat suojaa köyhyyttä ja turvattomuutta vastaan, mikä osaltaan lisää yksilön sosiaalista pääomaa. (Ranne & Rouhiainen-Valo 2005, 30–31.) Ihmisten yhteisöllisen toiminnan on nähty vahvistavan yksilöiden, perheiden ja ryhmien voimavaroja, lisäävän heidän toimintaedellytyksiään sekä kohottaneen näkemystä mielekkästä elämästä (Ranne & Rouhiainen-Valo 2005, 42).

Sosiaalipedagogisen työn yksi lähtökohta on arjen ymmärrettäväksi tekeminen, ja tämä vaatii ammattilaisen menemistä asiakkaan arkeen (Ranne 2005, 16). Hyvinvoinnin ja elämänhallinnan teoreettiset käsitteet tulevat konkreettisiksi asiakkaan arkisessa elämässä ja arjen hallinnassa. Sosiaalipedagogisessa työotteessa tavoitellaan asiakkaan kykyä itsenäisiin päätöksiin sekä asiakkaan huomioimista yksilönä. Jotta tavoitteisiin päästäisiin on työskentelyn tapahduttava arkilähtöisesti arjen hallintaa opetellen. Arjen hallinta on kokemuksellista, toiminnallista, palautetta antavaa. Yksilö voi vaikuttaa omaan elämäänsä ja lähiympäristöönsä omilla tiedoillaan ja taidoillaan, joita hän voi harjoittaa jatkuvasti paremmiksi. (Kivelä & Lempinen 2010, 12.)

Toiminnalle oleellista on, että kasvattaja pyrkii hyvään dialogiin eli keskusteluyhteyteen kasvatettavansa kanssa, ja tätä kautta tämä löytää itsestään parhaat puolet, joita vahvistamalla hän kokee voimaantuvansa (empowerment). Tämä mahdollistuu, kun kasvattaja luo olosuhteet koettaville

kokemuksille ja sitä kautta kokemusten reflektointeille. Reflektion eli pohdiskelevan arvioinnin kautta syntyy prosessi, joka johtaa kasvatettavan arvojen, asenteiden ja itsensä näkemisen muuttumiseen sekä uusien ajattelutapojen syntymiseen. Dialoginen keskustelu on vastavuoroista, avointa keskustelua, jossa kumpikaan osapuoli ei yritä ottaa toista ns. haltuun. (Mönkkönen ym. 1999, 25.; Kurki 2002, 33.)

Jotta ymmärtäisimme meille vieraan ihmisen arkea, ajatuksia, kokemusmaailmaa ja tapoja toimia, tarvitsemme avuksemme dialogisuutta. Dialogisen suhteen rakentuminen edellyttää ammattilaiselta aitoa kohtaamista ja vastavuoroista vuorovaikutusta asiakkaan arjessa. Oleellista on, että ammattilainen luo toimivan suhteen asiakkaaseen ja kulkee hänen rinnallaan riittävän kauan (Ranne 2005, 16,18).

Osallistuminen on keskeinen käsite sosiaalipedagogiikassa. Erilaisen osallistumisen aikaansaaminen ja edistäminen on olennainen osa sosiaalipedagogisessa toiminnassa ja yksi sen tärkeimpiä tavoitteita. Kaiken sosiaalipedagogisen toiminnan tulee perustua ihmisen omaan osallistumiseen, eli sosiaalipedagoginen toiminta ei ole puolesta tekemistä. Tätä periaatetta kuvastavat hyvin sellaiset käsitteet kuin itseapuun auttaminen, itsekasvatus ja subjektiuden tukeminen. Osallistuminen sosiaalipedagogisessa toiminnassa tarkoittaa yleisluontoisesti ihmisen toiminnallista läsnäoloa inhimillisissä suhteissa sekä eri tavoin mukana olemista oman yhteisön ja yhteiskunnan elämässä ja toiminnassa. (Nivala 2010, 112.)

Sosiaalipedagogista toimintaa ohjaavat ihmiskäsitykset

Sosiaalipedagogisen käytännön työn lähtökohtina voidaan pitää humanistista, holistista ja psykososiaalista ihmiskäsitystä. Humanistisen ihmiskäsityksen mukaan ihminen on kehittyvä ja järjellinen olento, joka haluaa kasvaa ja oppia. Humanistisen ihmiskäsityksen keskeisiä tavoitteita ovat tasa-arvo ja vapaus sekä itsemääräämisoikeus. Tiedolla ja toiminnalla on keskeinen asema ja tehtävä ihmisen muovaajana ja itsensä toteuttamisen välineenä. Holistinen ihmiskäsitys puolestaan pitää sisällään ihmisen kehollisen,

tajunnallisen ja situationaalisen olemassaolon. Situaation käsite on erityisen merkittävä, koska sillä tarkoitetaan muun muassa ihmisen elämäntilannetta. Oleellista on myös, että ihminen elävänä olentona muodostaa käsityksiä ja merkityksiä erilaisista asioista ja tilanteista. Psykososiaalisessa ihmiskäsityksessä ihminen nähdään vuorovaikutuksellisenä olentona, jolla on tarve olla vuorovaikutuksessa muihin ihmisiin. Sosiaalipedagogisen ajattelun kannalta on tärkeää ymmärtää ihminen sosiaalisena ja toiminnallisena olentona, joka jäsentyy siihen paikkaan ja aikaan, jossa hän toimii ja elää. Hän on yhteiskunnan jäsen, jolla on myös erilaisia rooleja. (Mönkkönen ym. 1999, 10–11.)

Sosiaalipedagogiikan käyttöalueet

Nykyajan postmodernissa yhteiskunnassa on syntynyt tarve etsiä uusia taloudellisempia, kevyempiä, joustavampia ja luovempia palveluita. Sosiaalipedagogisella työllä on ”sosiaalinen tilaus” suomalaisessa yhteiskunnassa, jossa on jo perinteisiä ja rajattuja palvelumalleja. Sosiaalipedagogisen työn tehtävänä on kehittää toimintamalleja, joiden kautta ihmisten erilaisten tarpeiden toteutuminen tulisi mahdolliseksi. (Mönkkönen ym. 1999, 13.)

Sosiaalipedagogisen työn yhtenä tavoitteena on pyrkimys aktivoida ihmisiä yhteiskunnalliseen toimintaan omien elinolosuhteidensa parantamiseksi. Teollistuminen ja kaupungistuminen ovat hajonneet vanhat sosiaaliset rakenteet, ja muun muassa lasten kasvatusta on jäänyt yhteiskunnan toimintajärjestelmien harteille. (Mönkkönen ym. 1999, 18–19.)

Sosiaalipedagogiikan ominta toimintakenttää ovat köyhyys, avuttomuus, syrjäytyminen, sosiaalinen deprivatio (eli sosiaalinen heikkous ja huono-osaisuus) sekä poikkeavuus eri muodoissaan. Keskeisimpinä työmuotoina näiden ryhmien auttamiseksi pidetään erilaisia toiminnallisia pedagogisia ryhmiä ja terapioita, yhteisökasvatusta eri muodoissaan sekä yksilö- ja perhekohtaista neuvontatyötä. Uusien työskentelytapojen ja toimintaperiaatteiden soveltaminen ja kehittäminen erilaisiin ongelmiin ja ongelmaryhmiin vaatii runsaasti tutkimus-

ja kokeilutoimintaa. Vaikka sosiaalipedagogisen työn kenttää on selvästi rajattu koskemaan joitain selviä marginaaliryhmiä, on työn keskeinen tehtävä kuitenkin luoda sellaisia sosiaalisia rakenteita, että näiden marginaalien sisällä olevien ihmisten on mahdollista toimia yhteiskunnassa ilman tätä marginaalisuuden leimaa tai siitä seuraavaa identiteettiä. (Hämäläinen & Kurki 1997, 19.; Mönkkönen ym. 1999, 20.)

Sosiaalipedagoginen työ vaatii tekijältään perehtymistä teorian ja käytännön monimuotoisuuteen sekä laaja-alaista ymmärrystä siitä, ettei sosiaalipedagogiikka ole pelkkää ajatuksen tasolla tehtävää työtä vaan vaatii rinnalleen käytännön toimia ja menetelmiä. (Ranne 2005, 10.) Sosiaalipedagogisen toiminnan ja työn keskeisimpinä tavoitteina on ihmisten itseapuun ja arjesta selviytymiseen ohjaaminen ja sekä yksilön subjektiivisuuden tukeminen. Kuka tahansa sosiaalialan ammattilainen voi tunnustaa nämä kriteerit toimintansa lähtökohdiksi, mutta todellinen sosiaalipedagoginen orientaatio lähtee siitä, miten ammattilainen todellisuudessa orientoituu näihin käsitteisiin puheissaan ja toimissaan. (Mönkkönen ym. 1999, 22.) Tehtävä työ muuttuu sosiaalipedagogiseksi vasta, kun teoria ja ideologia muuttuvat käytännön työksi. (Ranne 2005, 10.)

2.2 Madsenin kukka

Tanskalainen Bent Madsen on luonut mallin, jota kutsutaan Madsenin kukaksi. Tämä malli havainnollistaa sosiaalialan ammattilaisen pätevyysalueita, jotka koostuvat neljästä terälehdestä: tuottavasta pätevydestä, analyyttisestä ja synteesejä luovasta reflektiivisestä pätevydestä, kommunikatiivisesta pätevydestä sekä ilmaisullisesta pätevydestä. (Ranne & Rouhiainen-Valo 2005, 34.)

Tuottava pätevyys muodostuu Madsenin mukaan ammattilaisen pätevydestä muokata ympäristöä luovasti käyttäen hyväksi erilaisia työvälineitä ja menetelmiä. Se on myös kykyä organisoida ja suunnitella toimintaa sekä ratkaista arkipäivän ongelmia, mutta myös kykyä kehittää työtä ja työmarkkinoita innovaatioiden avulla. (Laiho 2005, 46.)

Analyttinen ja synteisiä luova pätevyys tarkoittaa ammatillisten puitteiden reflektiota, mutta myös työntekijän oman havainnoinnin, ajattelun ja toimintakäytännön kriittistä arviointia. Tässä kriittisessä pohdinnassa ammattilainen tekee omaa toimintaansa tietoisesti: Miksi teen? Mitä teen? Reflektiivinen, synteisiä luova ammattilainen yhdistää kokemuksellista ja elämyksellistä arkitietoa teoreettiseen tietoon. Yhdistyvästä tiedosta muodostuu ammattilaisen käyttöteoria. (Ranne & Rouhiainen-Valo 2005, 35.)

Toimiminen sosiaalialan ammattilaisena edellyttää kommunikatiivista pätevyyttä. Eettisesti hyväksyttävä sosiaalinen toiminta perustuu yhteisesti sovittuihin normeihin ja niistä sopimiseen. Kommunikatiiviseen pätevyyteen sisältyy kyky toimia yhteistyössä ja solmia luottamuksellisia vuorovaikutussuhteita sekä organisoida sosiaalista toimintaa. (Laiho 2005, 47.)

Ilmaisullinen pätevyys tarkoittaa esteettistä ja emotionaalista ulottuvuutta työssä. Ammattilaisen on kyettävä asettumaan toisen ihmisen asemaan sekä sanallisessa kommunikaatiossa että musiikin, kuvallisen ilmaisun, luovan liikunnan tai draaman avulla. Yhteisöllisyys ilmentää emotionaalista ulottuvuutta. Voiko jokainen, riippumatta omista vajavaisuuksistaan, kuulua yhteisöön omista lähtökohdistaan, niin että häntä pyritään ymmärtämään? (Laiho 2005, 49.)

Nämä pätevyysalueet yhdessä luovat kukan keskustaan toimintapätevyyden eli ammattilaisen käyttöteorian. Toimintapätevyys näyttäytyy erilaisena eri ihmisillä riippuen heidän persoonallisista vahvuuksistaan. Toimintapätevyyden osa-alueet myös näyttäytyvät eri tavoin erilaisissa tilanteissa riippuen meneillään olevista haasteista. (Ranne & Rouhiainen-Valo 2005, 34.) Toimintapätevyyteen liitetään vahvasti myös ammattilaisen kyky kulkea asiakkaan rinnalla tarvittavan kauan. Uskallus ja elinikäinen oppiminen vahvistavat toiminnallista pätevyyttä, samoin sopeutuminen uusiin yllättäviin tilanteisiin sekä luovuuden käyttäminen vaikeissakin tilanteissa. (Laiho 2005, 49.)

2.3 Sosiaalipedagoginen hevostoiminta ja sen keskeiset käsitteet

Kari Koistinen (2005, 4–5) määrittelee ratsastuspedagogiikan (nyk. sosiaalipedagoginen hevostoiminta) lähtevän sosiaalipedagogisessa viitekehyksessä toimivasta työstä, jonka tavoitteena on edistää lasten ja nuorten sosiaalista kasvua ja kehitystä hevosta ja talliyhteisöä apuna käyttäen. Talliyhteisö käsittää kaiken talliin liittyvän toiminnan, johon kuuluvat ratsastajat, hevoset, tallin henkilökunta, vanhemmat, ympäröivät yhteisöt ja muut sidosryhmät. Sosiaalipedagogisesti toimiva talli on voimakkaasti kasvatuksellinen yhteisö, jossa mukana olevat aikuiset tiedostavat roolinsa toimien koko ajan sosiaalipedagogisten tavoitteiden mukaisesti.

Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan päällimmäisenä tarkoituksena ei ole ratsastuksen teknisten taitojen opettelu, vaan tärkeimpänä tehtävänä on saada yhteys hevoseen, sen kanssa yhdessä tekeminen, onnistumisen kokemusten saavuttaminen ja elämykset. (Huhta 2009, 5.) Toiminta tapahtuu tallilla, joka on hevosen elinympäristö ja jossa hevosen tarpeet ovat ensimmäisellä sijalla. Tallin omistaja tai toimintaa ohjaava aikuinen luo omalla esimerkillään yhteisiä suuntaviivoja, arvoja ja asenteita ympäristöön. Talli fyysisenä ympäristönä luo mahdollisuuden monipuoliseen toimintaan, ja tavoitteena on tuottaa yksilölle tunne siitä, että hän pystyy ja osaa toimia itsenäisesti ja oikein. Toiminnan tarkoituksena on vahvistaa yksilöä ryhmän jäsenenä. Tätä on hyvä harjoitella hevosen kanssa, joka on herkkä ja vastavuoroinen kommunikaatiossaan. Tallilla yksilö saa harjoitella sellaisia taitoja, joiden avulla hän pärjää koulussa, kaveriporukassa, työelämässä ja muualla yhteiskunnassa. Pitkän tähtäimen tavoitteena toiminnassa on opittujen taitojen siirtyminen yksilön arkeen. Talli on paikka, jossa koetaan onnistumisia ja epäonnistumisia, näin ollen sosiaalipedagogisena ympäristönä talli mahdollistaa omien rajojen löytämistä ja tunnistamista. (Hyvätti 2009b, 76–79.)

Parhaimmillaan sosiaalipedagoginen hevostoiminta on ratkaisukeskeistä itsensä kehittämistä, jolloin ei lähdetä etsimään ratkaisua asiakkaan ongelmiin, vaan keskitytään hänen voimavaroihinsa (Kauppinen, 6).

Sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa yhdessä koettu ja jaettu tekeminen saa aikaan voimakkaan yhteenkuuluvuuden tunteen ja nostaa usein pintaan voimakkaita positiivisia kokemuksia. Hevonen toimii mahdollistajana ja vuorovaikutussuhteiden luojana sellaisille henkilöille, joille vuorovaikutus muuten olisi ylivoimainen tehtävä. Hevosen kautta saadaan yhteinen puheenaihe, mutta tilanteessa ei kuitenkaan tarvitse kertoa itsestä mitään. Toisaalta taas voi tulla kuin vahingossa kertoneeksi itsestään asioita, joita on kokenut hevosen kanssa, kuten tunteita ja toiveita. (Huhta 2009, 2.)

Hevonen symboloi voimaa, energiaa, suuruutta ja viettejä. Kun suuri ja voimakas eläin taipuu itseään pienemmän olennon, ihmisen, vietäväksi ja ohjattavaksi, se saa ihmisessä usein aikaan tunteen kyvykkyydestä ja voimasta. Hevonen myös antaa välittömästi palautetta ihmisen toiminnasta. Palaute on aitoa ja mutkatonta, mutta samalla hevonen on varsin armahtavainen eikä syrji. Hevonen kyllä syrjii lajikumppaneitaan, mutta ihmistä se ei syrji ihonvärin, sukupuolen, vamman tai poliittisen kannan perusteella. Se voi pelätä oudosti käyttäytyvää tai pyörätuolissa istuvaa ihmistä, jollei se ole niihin tottunut. Tottuessaan uusiin asioihin se suhtautuu niihin samalla tavalla kuin kehen tahansa ihmiseen. Tästä syystä hevosen antama palaute on usein helpompi ottaa vastaan kuin toisen ihmisen. (Huhta 2009, 2–3.; Hyvätti 2009b, 76.) Hevonen on hyvä opettaja, jonka seurassa voi kehittää vuorovaikutustaitoja ja kehon kieltä. Se toimii peilinämme ja se vastaa niin kuin asiat sille esitetään. (Schulman 2003, 12.)

Talliyhteisössä on omat sääntönsä, jotka luovat toiminnalle struktuuria ja turvallisuutta. Säännöt ovat luotu hevosten hyvinvointia silmällä pitäen, ja näin ollen niitä on helppo noudattaa ja niiden noudattamista on helppo perustella mm. lapsille. Usein varsinkin lastensuojeluasiakkaat tarvitsevat selkeät rajat toiminnalleen, ja tallin sääntöihin on näin helppo sitoutua. Selkeiden sääntöjen vuoksi talli on turvallinen yhteisö. (Huhta 2009, 3.) Tallinpitäjä tai toimintaa ohjaava henkilö luo omalla esimerkillään suuntaviivat toiminnalle. Hän asettaa rajoja ja sääntöjä, jotka voivat olla kirjoittamattomia tai nykyisin yhä enemmän kirjoitettuja ja yhdessä sovittuja ohjeita. (Hyvätti 2009b, 76.) Toiminnallisuutta ja

yhteisöllisyyttä ajatellen on talliyhteisössä oltava selkeä pedagoginen ja toiminnallinen johtaja, jonka tehtävänä on huolehtia siitä, että palautetta annetaan ja uskalletaan antaa ja että esiin tuleviin epäkohtiin puututaan. (Koistinen 2005, 6.)

Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan keskeiset käsitteet

Jenna Oravan (2010, 80) pro gradu -tutkielmassa tulee esille seikkoja, joilla määritellään sosiaalipedagogista hevostoimintaa. Toiminnan keskeisiä elementtejä ovat elämyksellisyys, toiminnallisuus sekä yhteisöllisyys. Toisaalta elämyksellisyyden vastapariksi nousee arkilähtöisyys, joka tulee näkyväksi tallirutiineissa ja näin tekee ympäristöstä strukturoidun sekä tietynlaiseen rytmiin sidotun. Lisäksi toiminnan tärkeäksi tekijäksi muodostuu ohjaajan ja asiakkaan välinen pedagoginen suhde, joka muodostuu luottamuksesta, dialogisuudesta ja vuorovaikutuksesta. Hevostoiminnan sosiaalipedagogisuus määräytyy sen mukaan, kuinka hyvin sosiaalipedagogisen ajattelutavan tunnuspiirteet ovat täyttyneet (Saastamoinen (2007, 72).

Yhteisöllisyys tallilla on luonnollista; sinne kerääntyy eri-ikäisiä ihmisiä, joilla kaikilla on yhteinen kiinnostuksen kohde, hevoset. Yhteisöllisyyttä pyritään ylläpitämään ja vahvistamaan yhteisillä kokouksilla ja kerhoilla. Näissä tapaamisissa pyritään luomaan yhteisiä sääntöjä ja toimintatapoja, jotka mahdollistavat sujuvan toimimisen talliyhteisössä. Toiminnasta vastaava on läsnä arjessa sekä auttaa ja opastaa tarvittaessa. Sosiaalipedagogisesti toimivan yhteisön lähtökohta on siinä, että siellä ymmärretään ja tiedostetaan yhteisön kasvatuksellinen näkökulma. (Hyvätti 2009b, 77.)

Sosiaalipedagoginen hevostoiminta on konkreettista toimintaa, jossa jokainen saa olla oma itsensä ja toimia omista lähtökohdistaan. Tavoitteena olisi, että toiminta tukee yksilökohtaisesti ilman suuria suorituspaineita. (Saastamoinen 2007, 61,64.)

Itse tekemällä ja kokemalla asioita saadaan elämyksiä, joilla on kauaskantoiset vaikutukset. Kun yksilöllä on voimakas kiinnostus hevosiin, se tekee toiminnasta mielekästä ja näin tekeminen on hauskaa. (Hyvätti 2009b, 80.) Monipuolinen

toiminnallisuus ainutlaatuisessa ympäristössä suuren eläimen kanssa takaa elämyksellisyyden. Esimerkiksi suuri osa kaupunkien lastensuojeluperheiden lapsista on jäänyt vaille luontoelämyksiä, ja joiltain puuttuu täysin aiempi kontakti eläimiin. Luonnossa ratsastaminen hevosen paljaalla selällä, ilman satulaa, tuottaa monelle lapselle intensiivisen ja ainutlaatuisen kokemuksen. (Palola 2011, 383.) Saastamoinen (2007, 60) toteaa tutkimuksessaan, että elämyksellisyys on subjektiivinen kokemus. Jollekulle tallipihan haravointi saattaa olla hyvinkin merkityksellistä, ja joku toinen voi kokea ratsastuksen suurena elämyksenä.

Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan asiakasryhmät

Ennalta ehkäisevänä, kuntouttavana ja ylläpitävänä toimintana sosiaalipedagoginen hevostoiminta sopii hyvin monenlaisille kohderyhmille. Talli monipuolisena ympäristönä tarjoaa erilaisia mahdollisuuksia toiminnalle. Talleilla ympäri Suomea pyörii satoja lapsia ja nuoria. Mikäli heillä on mahdollisuus kiinnittyä turvallisesti omaan ”kotitalliinsa”, on heillä paikka ja mahdollisuus olla osana toimintaa, jossa heitä ei määritä perheolot eikä koulumenestys. Tutkimuksien mukaan muun muassa mielenterveys- ja päihdekuntoutajat, kehitysvammaiset, erityisoppilaat, koulupudokkaat, maahanmuuttajat, lastensuojeluasiakkaat, neuropsykiatriset potilaat, käytöshäiriöiset sekä vanhukset hyötyvät toiminnasta. Suurimpia hyötyjiä sosiaalipedagogisesta hevostoiminnasta ovat lapset ja nuoret, jotka ovat syrjäytymisuhan alla. Myös henkilö, jolla on ongelmia sosiaalisen vuorovaikutuksen ja muiden sosiaalisten tilanteiden kanssa, hyötyy tutkimuksien mukaan hevostoiminnasta. Suurimpia esteitä hevostoimintaan osallistumiselle voivat olla akuutit ja vaikeat psykoositilat, vaikea päihdeongelma, paha aistiyliherkkyys tai paha allergia. (Pärnä 2004, 64; Mustonen 2008, 45; Peltonen 2008, 6, 8; Hyvätti 2009b, 81; Orava 2010, 39–40,76.)

3 PALVELUN LAATU

3.1 Yleisesti laadusta ja sen tarkkailusta

Tässä kappaleessa tarkastelen palvelun laatuun liittyviä käsitteitä ja tietoperustaa. Otan palvelun laadun esille, koska enenevässä määrin sosiaalipedagogisesta hevostoiminnasta ollaan luomassa tuotetta eli palvelua, jota asiakkaille myydään. Laadun tarkastelu sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa edellyttää perehtymistä palveluiden laatuun yleisellä tasolla.

Laatu käsitteenä pitää sisällään kaiken tuotteen laadusta aina toimintaprosesseihin ja asiakasyhteyksien kehittämiseen asti (Silén 2001, 15), eikä sille ole olemassa yhtä ainoaa oikeaa määritelmää. Usein puhekielessä sanalla laatu viitataan jonkin palvelun tai tuotteen hyvään tai huonoon laatuun. Johtamisfilosofioissa ja -malleissa laadulla tarkoitetaan yrityksen koko toimintaa esimiestyöskentelystä tuotteen tai palvelun syntymiseen asti. Koska sana laatu merkitsee jokaiselle ihmiselle erilaisia asioita, voidaankin sanoa, että se on subjektiivinen käsite. Jokainen antaa oman merkityksensä sille, mitä kokee laadukkaana, mutta yleensä laatu on lupauksen pitämistä palveluissa ja tuotteissa. (Laatuakatemia 2011; Veini 2011.)

Palveluissa laadun määrittäminen ja toteuttaminen on usein hankalaa, koska asiakkaat eivät aina osaa etukäteen sanoa, mitä he haluavat. Myös laadun määrittäminen ja konkretisointi on hankalaa. Palveluissa palvelun tarjoajilta vaaditaan erityistä herkkyyttä kuunnella asiakasta ja tämän toiveita. (Pesonen 2007, 37.) Voidaankin sanoa, että yrityksen laatu on hallinnassa, jos yritys pystyy tuottamaan jatkuvasti tasalaatuista palvelua asiakkailleen heidän vaatimustensa, toiveidensa ja odotustensa mukaisesti. Se ei myöskään ole kaikkien uusien tuulten ja muotivirtausten heiluteltavissa, vaan se keskittyy tuottamaan palvelujaan itselleen asettamiensa tavoitteiden mukaisesti. (Holma 1997, 8.)

Eri määritelmien mukaan laatu voi olla esimerkiksi

- asiakkaan odotusten täytyminen (TMQ 1950),
- kykyä tyydyttää asiakkaan tarpeet (Edwards 1968),
- sopivuus käyttöön ja tarkoitukseen (Juran 1989),
- se, mikä toteuttaa asiakkaan tarpeet (Akyama 1991),
- vastaavuutta vaatimukseen (Crosby),
- vaihdannassa näkyvä ominaisuus, joka vaikuttaa asiakkaan arviointeihin ja päätöksiin (Lillrank 1998),
- toiminnan laadun avulla jatkuvasti kilpailukykyisenä pysymistä muuttuvissa olosuhteissa (Silén 2001,15; Quality Knowhow Karjalainen 2011).

Stakesin (nyk. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, THL) Sosiaali- ja terveydenhuollon laatusanaston mukaan laatua on palvelun kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset (Holma 1997, 7). Pesosen (2007, 37) mukaan laatua on, että toteutetaan se, mitä asiakkaan kanssa on sovittu sekä toimitaan ja tehdään työt siten kuin on määritelty.

Laatu ja luotettavuus ovat käsitteinä hyvin lähellä toisiaan ja ne usein sekoitetaan keskenään. Laatu on kuitenkin kykyä täyttää asiakkaan tarpeet, ja luotettavuus on ominaisuus, jonka avulla nämä tarpeet voidaan täyttää toistuvasti ja pitkäaikaisesti toiminnan ja tuotteiden kautta. (Silén 2001, 16.)

Laadun tehtävät

Laadun tehtävänä ja tavoitteena on asiakkaiden tyytyväisyys, kannattava liiketoiminta ja pitkällä aikavälillä kilpailukykyyn säilyttäminen ja kasvaminen. (Silén 2001, 15). Lisäksi yksi laadun tärkeistä tehtävistä on luoda yhteiset pelisäännöt ja näin varmistaa palvelun yhdenmukaiset toimintatavat. Kun suunnitelmat on tehty kaikille samanlaisiksi ja palveluja tuotetaan niiden mukaan, voidaan varmistua siitä, että ne ovat yhdenmukaisia sen kanssa mitä on tavoiteltu. Laatutoiminnalla varmistetaan myös palveluiden odotustenmukaisuutta, kun toiveet ja tarpeet muuttuvat nopeasti. Laatu on

pyrkimystä kaaoksen hallintaan ja se tavoittelee tasapainoa missä tahansa toiminnassa (Laatuakatemia 2011).

Näkökulmia laaduntarkkailuun

Professori Paul Lillrank on määritellyt kuusi näkökulmaa laatuun. Ne täydentävät toisiaan tarkastellen samaa asiaa eri suunnista. Valmistuslaatu varmistaa tasalaatuiset palvelut. Tuotelaatu kattaa tuotteen suunnittelun ja varmistaa asiakkaiden huomioon ottamisen suunnitteluvaiheessa liittyen näin asiakaslaatuun. Arvolaatu tarkastelee palvelun kustannus-hyötysuhteita. Kilpailulaatu huomioi kilpailijoiden aseman ja pystyy vastaamaan siihen. Asiakaslaatu on tuotteen tai palvelun kykyä tyydyttää asiakkaan tarpeet. Ympäristö-/yhteiskuntalaatu tarkastelee palvelun vaikutuksia pitkällä tähtäimellä yhteiskuntaan ja ympäristöön. (Veini 2011; Silén 2011, 16.)

Tutkija David Garvin on määritellyt laatua melko samoin periaattein kuin Lillrank. Käyttäjäperustaisessa laadussa palvelun käyttäjä asettaa tietyt vaatimukset, ja nämä vaatimukset täyttävä palvelu on laadukasta. Transsendentti laatu on kaikkein abstraktein määritelmä. Sen mukaan laatu on myötäsyyntä erinomaisuutta ja sen osoittaminen on vaikeaa, mutta sen olemassaolo on kiistatonta, ja kokemuksen kautta se on osoitettavissa ympäristöstä riippumatta. (Veini 2011.)

3.2 Laadun käsitteistöä

Laadunhallinta

Laadunhallinta on ensisijaisesti yrityksen johdon tehtävä ja vastuulla. Laadunhallinta määrittää laatupolitiikan ja -tavoitteet sekä laatuun liittyvät vastuut. Laadunhallinnan keinoja ovat mm. laatusuunnittelu, laadunvarmistus ja laadun parantaminen. (Holma 1997, 7, 55.)

Laatupolitiikka/Laatukulttuuri

Laatupolitiikka/laatukulttuuri on ylimmän johdon määrittelemä yleinen tapa suhtautua laatuun yrityksessä. Laatupolitiikka ja toiminta-ajatus ovat lähellä

toisiaan. Kummassakin voidaan täsmentää, millä tavalla halutaan vastata asiakkaiden toiveisiin. (Holma 1997, 58.) Toimivasta laatukulttuurista voidaan puhua, kun laatuksellinen ajattelu- ja toimintatapa on iskostunut alitajuntaan kaikille yrityksessä toimiville ihmisille (Silén 2001, 49). Laatukulttuurin tavoitteena on rakentaa laadusta elämäntapa yritykseen, ja siinä onnistuminen riippuu esimiestason suhtautumisesta ennalta määriteltyihin arvoihin ja asenteisiin (Silén 2001, 57).

Laatutyö/Laatutyöskentely

Laatutyöllä tai laatutyöskentelyllä tarkoitetaan kehittämistyötä, jonka tavoitteena on laadun parantaminen. Laatutyössä kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaaseen sekä palveluprosesseihin. (Holma 1997, 55.)

Laatukriteeri

Laatukriteeri on ominaisuus, joka on valittu laadun määrittämisen perusteeksi. Se on mittapuu, jonka avulla voidaan arvioida onko palvelun laatu sitä, mistä on sovittu. (Holma 1997, 55.)

Tuloksellisuus

Tuloksellisuus kertoo, kuinka yritys on onnistunut palvelutoiminnassaan. Siihen sisältyvät tuottavuus, taloudellisuus, vaikuttavuus, kustannusvaikuttavuus sekä sisäinen ja ulkoinen palvelukyky. (Holma 1997, 57.)

Asiakaspalaute

Asiakaspalautteella tarkoitetaan asiakkailta hankittua palautetta yrityksen toiminnasta ja onnistumisesta. Sillä voidaan myös kartoittaa asiakkaan toiveita ja odotuksia palvelulta. Palautetta voidaan kerätä ennen palvelujen käyttämistä, niiden aikana tai niiden jälkeen. (Holma 1997, 57.)

Asiakaspalauttejärjestelmä

Asiakaspalauttejärjestelmä on asiakaspalautteen keräysmenetelmien kokonaisuus. Sillä kerätään, käsitellään ja hyödynnetään asiakaspalautteita ja

niistä saatuja tietoja. Asiakaspalautejärjestelmä on osa laatujärjestelmää. (Holma 1997, 57.)

Laatukäsikirja

Käsikirja on yrityksen laatupolitiikan esittävä ja laatujärjestelmän kuvaava asiakirja. Se voi koskea koko yritystä tai vain joitain sen toimintoja. Laatukäsikirjaan sisältyvät mm. laatupolitiikka, sopimukset vastuista ja valtuuksista, laatujärjestelmän menettelyt ja ohjeet. (Holma 1997, 58.) Laatukäsikirja on yleensä yrityksen sisäinen asiakirja, eikä sitä anneta muille luettavaksi. Asiakirjan luonne muuttuu, jos sitä lukevat ulkopuoliset, ja tällöin täytyy miettiä, mitä sieltä jätetään pois. (Pesonen 2007, 87.)

Sisäinen ja ulkoinen laatu

Laatua voidaan tarkastella sisäisesti ja ulkoisesti. Ulkoista laatua on kaikki ne ominaisuudet, joiden avulla voidaan täyttää asiakkaan odotukset. Toisin sanoen ulkoisella laadulla myydään palveluja. Tärkeää ulkoisen laadun hallinnassa on tarkkailla asiakkailta tullutta palautetta ja reagoida siihen. (Veini 2011.)

Sisäisessä laadussa oleellinen tekijä on sisäisten toimintojen onnistuminen. Sisäinen laatu on saavutettu, kun yrityksessä työskentelevät ihmiset huomioivat niin sisäiset kuin ulkoisetkin asiakkaat. Sisäisellä laadulla ehkäistään päällekkäistä työtä ja informaatiokatkoksia. (Veini 2011.)

Huono ja epäonnistunut palvelu vaikuttavaa suoraan asiakastyytyväisyyteen ja kustannustehokkuuteen. Korjaamattomana se vaikuttaa pian koko yrityksen mahdollisuuteen pysyä pystyssä. (Veini 2011.)

3.3 Palvelun laadun mitattavuus

Laatu on ilmiö, joka on havaittavissa ja koettavissa ja tätä kautta myös mitattavissa. Laatua voi olla vähän, tai sitä voi olla paljon, mutta ilman havaitsemista, kokemista tai mittaamista sitä ei voida hallita. (Laatuakatemia 2011.)

Palveluita tuotettaessa tarvitaan palvelun laadun malli, jotta voidaan mitata, miten asiakkaat kokevat kyseisen palvelun laadun. Kun palvelun tarjoaja ymmärtää, mitä asiakkaat haluavat ja arvostavat, on helpompaa kartoittaa, kuinka näihin odotuksiin päästään. (Grönroos 2000, 60.) Laadun malli pitää sisällään yhteisesti hyväksytyt kriteerit. Toiminnalle ja arvioinneille täytyy luoda yhteismitalliset ja määritellyt käsitteet sekä yhteiset pelisäännöt. Palvelun tavoitteet, toiminta ja laatu on kuvattava, jotta toteutumaa ja tuloksia voidaan verrata odotuksiin ja laatua voidaan arvioida. (Laatuakatemia 2011.) Toiminnan ja palvelun laadun mittaaminen on asioiden seuraamista ja havainnointia. Laadun mittareita voivat olla mm. tuotteen ja palvelun virheettömyys, toimitustäsmällisyys, kustannukset ja tuottavuus. (Pesonen 2007, 154, 186.)

Palveluissa laadun mittaus voi olla työlästä. Ulkoisia havaintokohteita on helpompi mitata kuin mielensisäisiä, sillä laadun kokemus on subjektiivinen. Aina kun mitataan tarpeita, arvostuksia, kokemuksia tai tyytyväisyyttä, niin mittausepävarmuus kasvaa. Tehokas ja yleisesti käytetty tapa mitata palveluiden laatua on asiakastyytyväisyyden mittaus. Jos asiakkaat ovat tyytyväisiä, palvelu on ollut odotuksen mukaista ja jopa parempaa. (Laatuakatemia 2011.)

Asiakastyytyväisyyden selvittämiseen on olemassa paljon eri keinoja, ja suositeltavaa on, että käytetään useampaa kuin yhtä keinoa luotettavan tiedon saamiseksi. Asiakastyytyväisyyden tulos on aina subjektiivinen, koska ihmiset arvostavat erilaisia asioita. Palautetta saadaan lähes koko ajan, eleillä, ilmeillä, teoilla ja sanoilla. Oleellista on, kuinka nämä palautteet havaitaan ja käytetään hyödyksi. (Pesonen 2007, 43, 47.)

Asiakastyytyväisyyttä voidaan todentaa muun muassa seuraavin tavoin: seuraamalla henkilökohtaista palvelua, jonka aikana voi havainnoida asiakastyytyväisyyttä; tekemällä kirjallinen asiakastyytyväisyyslomake, jolla kysytään tyytyväisyyttä ja asiakkaan toiveita; suorittamalla asiakashaastattelu, jossa asiakkaaseen otetaan yhteyttä henkilökohtaisesti ja sovitaan haastattelu-aika; tekemällä itsearviointia, jossa palveluntuottaja itse arvioi asiakastilanteitaan ja niissä onnistumista. Itsearviointia voi suorittaa jokaisen

asiakastapaamisen jälkeen tai kootusti kerran vuodessa. (Pesonen 2007, 43–45.)

3.4 Laadukkaan palvelun kriteerit

Grönroos (2000, 73–74) on luonut eri tutkimuksia yhdistelemällä laadukkaan palvelun kuusi kriteeriä. Luettelo ei ole täydellinen ja sitä sovellettaessa täytyy ottaa huomioon, että eri palvelualoilla ja asiakkailla jotkut kriteerit ovat toisia tärkeämpiä. Joissain tilanteissa laatu voi riippua sellaisesta tekijästä, jota listassa ei ole mainittu. Luettelossa ei mainittu esimerkiksi hintaa, sillä sen osuus laadussa ei ole aivan selvä. Joskus hintaa voidaan kuitenkin tarkastella suhteessa asiakkaiden laatuodotuksiin tai heidän aikaisemmin kokemaansa palvelun laatuun. Tapauksissa, joissa palvelu on hyvin aineetonta, voi sen korkea hinta merkitä asiakkaalle mielikuvaa paremmasta palvelusta. Asiantuntijapalvelut ovat tästä hyvä esimerkki.

Laadukkaan palvelun kuusi kriteeriä ovat seuraavat:

Ammattitaito. Asiakkaat ymmärtävät, että palvelun tarjoajalla on sellaiset tiedot ja taidot sekä fyysiset resurssit, että he kykenevät palvelemaan heitä.

Asenne ja käyttäytyminen. Asiakkaat tuntevat, että palvelun tarjoajalla on halua kiinnittää heihin huomiota ja halua ratkaista heidän ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisti.

Lähestyttävyyys ja joustavuus. Asiakkaat tuntevat, että palvelun tarjoajalla on mahdollista sopeutua heidän toiveisiinsa ja vaatimuksiinsa ja että sijainti ja aukioloajat toimivat joustavasti niin, että palvelua on helppo saada.

Luotettavuus ja uskottavuus. Asiakkaat tietävät, mitä tapahtuu ja mistä on sovittu palvelun tarjoajan kanssa. He voivat luottaa lupauksiin ja asiakkaan edun mukaiseen toimintaan.

Normalisointi. Asiakkaat ymmärtävät, että jos jotain menee pieleen, palvelun tarjoaja ryhtyy heti toimenpiteisiin saadakseen tilanteen haltuunsa ja löytääkseen uuden ratkaisun.

Maine. Asiakkaat uskovat, että palvelun tarjoajan toimintaan voi luottaa ja antaa rahalle vastineen. Yrityksellä on sellaiset suorituskriteerit ja arvot, jotka asiakaskin voi hyväksyä.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimustehtävä ja teoreettiset lähestymistavat

Olen pohtinut opinnäytetyöni mahdollista aihetta jo aivan koulutuksen alkumetreiltä asti. Toisena vuotena, kun aihe tuli ajankohtaisemmaksi, aloin jo pikkuhiljaa kerätä aineistoa ja ottaa selvää mahdollisista lähteistä. Varsinainen aihe ja sen täsmentyminen tapahtui vasta alkuvuodesta 2011, kun varsinainen opinnäytetyöprosessi lähti käyntiin. Seuraavassa taulukossa olen esittänyt opinnäytetyöprosessin aikataulun.

Taulukko 1. Opinnäytetyön aikataulu

helmikuu 2011	ideaseminaari
maaliskuu 2011	tutkimussuunnitelman palautus- ja hyväksymisseminaari
kevät 2011	haastattelurungon suunnittelua
toukok–esäkuu 2011	haastatteluja ja tietoperustan kirjoittamista
kesä 2011	tietoperustan kirjoittamista
syyskuu 2011	tietoperustaseminaari
lokakuu 2011	tulosseminaari
marraskuu 2011	opinnäytetyön palautus

Tutkimustehtävä

Minulla on vain yksi tutkimustehtävä, joka muotoutui pikkuhiljaa. Kirjallisuuteen ja aineistoon perehtyminen auttoi selkiyttämään ja rajaamaan tutkimuskysymystä, joka muuttui ja täsmentyi vielä kirjallisuutteen tutustuessani. (Tutkimustehtävästä lisää Hirsjärvi & Hurme 2009, 13.)

Tutkimustehtäväni on selvittää, mitä on laatu sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa.

Opinnäytetyöni on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, jossa tutkimus on vähitellen tapahtuvaa tutkimuksen käsitteellistämistä. Tietoperustaa hankin sitä mukaa kuin tutkimus eteni ja eteeni tuli lisää käsitteitä, jotka kaipasivat avaamista. Minulla oli tiettyjä ennakko-oletuksia siitä, mitä tutkimuksessa nousee esille, mutta lopullisen teoriaperustan sain vasta haastatteluissa esille nousseista asioista. Laadullisen tutkimuksestani tekee muun muassa se, että tutkimussuunnitelmani oli melko avoin. Se mahdollisti eri tekoprosessin vaiheiden liikkumisen eikä sitonut tiettyyn kaavaan. Olen prosessin aikana miettinyt muutamaan kertaan jopa tutkimuskysymyksiäni ja niiden sopivuutta esille tulleisiin asioihin. Laadulliseen tutkimukseen liittyy myös aineiston maltillinen koko, jotta sitä voidaan analysoida mahdollisimman perusteellisesti. Tieteellisyyden kriteerinä ei ole aineiston määrä vaan laatu. (Laadullisesta tutkimuksesta tarkemmin mm: Kiviniemi 2001, 72; Eskola & Suoranta 1998, 16, 18.)

Tutkimuksessani olen käyttänyt myös etnografista lähestymistapaa, jonka tarkoituksena on kuvata erilaisia toiminnallisia käytäntöjä sekä selventää niiden kytkentöjä ja kokonaisuutta. Tutkimuksessani etnografinen otteeni pyrkii kuvaamaan sosiaalipedagogisen hevostoiminnan käytännön työn laatua. Etnografia on havainnoinnin muoto, joka tapahtuu sosiaalisen todellisuuden luonnollisissa olosuhteissa. Ulkopuolisen tutkijan havainnointi ei riitä kaiken tiedon kartoittamiseen ja ymmärtämiseen, joten avuksi tarvitaan tutkittavassa ilmiössä mukana olevia ryhmän jäseniä ja toimijoita, jotka tässä tapauksessa ovat sosiaalipedagogisen hevostoiminnan yrittäjiä. Muita lähteitä ovat keskustelut ja haastattelut sekä kirjalliset lähteet. Tutkijan oma aktiivisuus ja positiivinen suhtautuminen ovat etnografisen lähestymistavan edellytyksiä. Kuten edellä mainitsin, olen lähtenyt tutkimukseeni melko avoimin suunnitelmin. Tämä on kuitenkin hyvin tyypillistä etnografisessa tutkimuksessa. Tutkijana olen itse ollut osallistujana ja oppijana koko prosessin ajan. (Tutkimusotteesta tarkemmin: Mönkkönen ym. 1999, 36–37.)

4.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmäksi valitsin teemahaastattelun, koska halusin saada tietoa yrittäjien näkemyksistä ja ajatuksista sosiaalipedagogisen hevostoiminnan laadusta. Näiden tietojen saamiseksi haastattelu oli paras vaihtoehto, sillä hevosalan ihmiset ja mikseivät sosiaalialan ihmisetkin ovat kiireisiä töissään, enkä luottanut siihen, että saisin postitse tai sähköisesti tehtyihin kyselyihin vastauksia riittävästi. Menetelmän valintaa tukee myös tutkimuksen tekoa koskeva metodikirjallisuus, jota olen käyttänyt hyväkseni. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 37).

Jotta sain relevanttia ja hyödyllistä tietoa, rajasin haastattelut koskemaan vain sosiaalipedagogisen hevostoiminnan täydennyskoulutuksen käyneitä henkilöitä, jotka käyttävät tätä viitekehystä arjessaan aktiivisesti. Laadullisessa tutkimuksessa rajaaminen on tärkeää (Tutkimuksen rajaamisesta enemmän: Kiviniemi 2001, 71), sillä kaikkea materiaalia, jota eteeni tuli, en voinut käyttää, koska aineisto olisi paisunut turhan suureksi. Valitsin haastateltavat seuraavia seikkoja silmällä pitäen (kriteereistä ks. Eskola & Suoranta 1998, 66):

- haastateltavilla oli suhteellisen samanlainen tilanne työkentällään,
- he olivat kiinnostuneita aiheesta ja tutkimuksesta,
- heillä oli minulle tärkeää tietoa.

Tällaisella aineistonkeruun rajauksella pyrin saamaan haastateltaviksi juuri ne henkilöt, joista tunsin eniten olevan hyötyä tutkimuksessani ja joilta mielestäni sain oikeanlaista tietoa. Tällaista rajausta voidaan kutsua ”eliittiotannaksi”. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 88.) Käytin tutkimuksessani hyväkseni aineistolähtöistä analyysiä, joka tarkoittaa, että rakensin tietoperustaa empiirisistä aineistoista lähtien. Toisin sanoen tein ensin haastattelut ja kuuntelin, mitä haastateltavillani oli sanottavaa, ja tämän jälkeen keräsin sen ympärille tarvittavan tietoperustan. (Analyysistä tarkemmin: Eskola & Suoranta 1998, 19.)

Haastattelussa henkilö saa tuoda melko vapaasti esille häntä koskevia asioita ja haastateltava on aktiivinen osapuoli tiedon hankinnassa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 35.) Työssäni pyrin kuvaamaan sosiaalipedagogisen hevostoiminnan yrittäjien käsityksiä ja ajatuksia tuottamastaan palvelusta. Näin ollen käytin haastatteluissani naturalistista otetta eli pyrin vaikuttamaan mahdollisimman vähän haastateltavieni vastauksiin. (Neutralistisesta otteesta ks. Eskola & Suoranta 1998, 16.) Teemahaastattelulla tämä onnistui, sillä se ei asettanut tiukkoja rajoja kysymyksille, vaan esiin tuli se tieto, jota haastateltava halusi tuottaa. Teemahaastattelun runko oli kaikille sama, lisäsin vain siihen tarpeen mukaan tarkentavia kysymyksiä. Etenimme haastattelussa laatimani rungon mukaan tai käymällä sen läpi valikoidussa järjestyksessä riippuen siitä, missä järjestyksessä haastateltava asioita otti puheeksi. (Metodista tarkemmin Eskola & Suoranta 1998, 87.; Hirsjärvi ym. 2004. 197; Hirsjärvi & Hurme 2009, 41,48.)

4.3 Aineiston keruu ja analysoinnin prosessi

Haastattelin kuutta sosiaalipedagogisen hevostoiminnan yrittäjää, joilla hevostoiminta on osana muuta yritystoimintaa. Haastattelut kestivät neljästäkymmenestä minuutista kahteen tuntiin. Keskimääräinen haastattelu-aika oli tunnin verran. Yrittäjät saivat kertoa omin sanoin, miten käyttävät sosiaalipedagogista työotetta ja mitä seikkoja he pitävät tärkeinä laadukkaassa sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa. Nämä edellä mainitut asiat toimivat teemoina haastattelussa, jonka ympärille rakensin tarkentavia kysymyksiä.

Lähettäessäni haastattelupyyntöjä mainitsin halukkuuteni nauhoittaa haastattelut. Teemahaastattelun luonteeseen kuuluu sen tallentaminen, jotta voidaan varmistua siitä, että haastattelu sujuu nopeasti ilman katkoksia (Hirsjärvi & Hurme 2009, 92). Ennen jokaisen haastattelun alkua pyysin haastateltavaa allekirjoittamaan nauhoitusluvan, sillä se on yksi tutkimuksen teon peruseettisistä kysymyksistä. Lupa on aina kysyttävä kun haastattelu aiotaan nauhoittaa. (Mäkinen 2006, 94.) Luvassa kerroin, että materiaali tulee vain minun käyttöni, haastateltava pysyy tunnistamattomana ja että materiaali

hävitetään käytön jälkeen. Samalla kysyin, haluaako haastateltava litteroidun tekstin luettavakseen, ennen kuin käytän sitä opinnäytetyössäni. Näin halusin varmistaa että haastateltavat kokivat tulleen oikein ymmärretyiksi ja he saivat vielä tarkistaa, mitä ovat haastattelussa sanoneet. Viidestä haastattelusta yksi halusi litteroidun tekstin luettavakseen. Kaikki haastatellut toivat esille toiveen saada valmiin työn luettavakseen. Eräs haastatelluista toivoi yrityksensä nimen tulevan esiin työssäni.

Tekstin sanatarkkaan litterointiin kuluu nopealtakin kirjoittajalta aikaa kuudesta kymmeneen tuntia jokaista nauhoitustuntia kohden (Hurme & Hirsjärvi 2009, 140). En laskenut tunteja, joita käytin tekstien litteroimiseen, mutta aikaa siinä meni paljon. Minulla ei ollut mitään erikoisvälineitä nauhojen avaamiseen, vaan kuuntelin puhetta nauhalta sitä mukaa kuin sain sitä kirjoitettua. Työtä hidasti huomattavasti, kun jouduin kelaamaan jonkin kohdan uudelleen, jos en kuullut tarkkaan, mitä haastateltava oli sanonut. Tämä oli yksi syy, miksi halusin pitää haastattelujen määrän maltillisena. Haastatteluissani ei ollut oleellista se, miten haastateltavat asiansa sanoivat, vaan se, mitä he sanoivat. Näin ollen litteroinnin ei tarvinnut olla yksityiskohtaisen tarkka. Tässäkin tapauksessa oli syytä litteroida sekä haastattelijan että haastateltavan puheenvuorot, mutta tauot ja niiden pituudet eivät olleet niin oleellisia. (Litterointikäytännöistä esim. Ruusuvoori 2010, 242–243.) Loppujen lopuksi litteroitua tekstiä tuli yhteensä 42 sivua.

Aineiston laadullinen käsittely perustuu loogiseen päättelyyn, jossa aineisto pilkotaan osiin, käsitteellistetään ja tämän jälkeen koodataan uudelleen loogiseksi kokonaisuudeksi. Sisällönanalyysissä käytin hyväkseni teorialähtöistä eli deduktiivista analyysiä sekä aineistolähtöistä eli induktiivista analyysiä. (analyysitekniikoista esim. Tuomi & Sarajärvi 2004, 110.) Päädyin yhdistämään analyysitekniikat, sillä joskus käy myös niin, ettei mikään ennalta annettu analyysitapa toimi oman aineiston kanssa ja tällöin voi luoda oman tavan lähestyä aineistoaan. (Analyysitavoista ja niiden kehittämisestä esim. Eskola & Suoranta 1998, 188.)

Teorialähtöisessä lähestymistavassa aineiston analyysin luokittelu perustuu aikaisempaan viitekehukseen, joka voi olla teoria tai käsitejärjestelmä, ja tällöin analyysiä johtaa jokin teema tai käsitekartta. Teorialähtöinen analyysi noudattaa osin sisältölähtöisen analyysin periaatteita, esimerkiksi niin, että se etenee aineiston ehdoilla. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 116.) Minun tutkimuksessani teoriana toimii sosiaalipedagogiikka ja laadun käsitteistö.

Aineistolähtöisessä lähestymistavassa jaetaan analyysivaihe karkeasti kolmeen vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe on aineiston redusointi eli pelkistäminen. Minun tutkimuksessani se tarkoitti haastatteluiden litterointia nauhalta tekstiksi. Tässä vaiheessa jätin jo pois kaiken epäoleellisen, mikä ei kuulunut tutkimukseeni eli oli pelkkää yleistä keskustelua. Toinen vaihe oli aineiston klusterointi eli ryhmittely. Tutkimuksessani tämä tarkoitti sitä, että etsin hevostoiminnan laatuun vaikuttavia ilmauksia tekstistä. Luokitteluyksikkönä käytin laadun määrittelyssä esiin tulleita tekijöitä kuten esimerkiksi turvallisuus tai läsnäolo. Nämä olivat yläluokkia, ja näiden alle tulivat vielä alaluokat, joissa kävi ilmi, mitä turvallisuus tai läsnäolo piti sisällään. Näitä tekijöitä olivat muun muassa hevosen turvallisuus tai aikuisen fyysinen tai henkinen läsnäolo. (Analyysivaiheista tarkemmin ks. Tuomi & Sarajärvi 2004, 110, 112–113.) Käytän klusteroinnissa sanaa teemoittelu, sillä mielestäni se kuvaa parhaiten aineistoni jaoittelua. Teemoittelin haastattelut leikkaa ja liimaa -menetelmällä erillisille papereille teemojen mukaan. Tämä menetelmä on suositeltava aineiston analysointitapa, kun aineistosta halutaan poimia tutkimusongelmaan vastauksen antavia tietoja (Eskola & Suoranta 1998, 179). Kolmantena vaiheena tuli abstrahointi eli teoreettinen käsitteellistäminen. Tämä tarkoittaa sitä, että muodostin teemoitellun aineiston pahjalta erillisille papereille otsikoita eli yläluokkia, jotka muodostivat luettelon yrittäjien näkemyksistä laadukkaasta hevostoiminnasta. Abstrahoinnissa empiirinen aineisto liitettään osaksi teoreettista viitekehystä ja tuloksina esitetään empiirisestä aineistosta muodostetut aineistoa kuvaavat teemat (Abstrahoinnista tarkemmin ks. Tuomi & Sarajärvi 2004, 114–115).

5 HAASTATTELUAINEISTON ANALYYSI

5.1 Haastateltavat yrittäjät ja haastattelun teemat

Haastattelin sosiaalipedagogisen hevostoiminnan yrittäjiä ja selvitin heidän näkemyksiään hevostoiminnan laadusta. Yhteensä haastateltavia oli kuusi, joista kaksi toimi samassa yrityksessä. Suurin osa haastateltavista toimi hevosalalla päätoimisesti. Vain yhdellä haastateltavista oli päätoimi muualla ja ratsastuskoulu oli sivutoimista työtä. Haastatteluun osallistuneista kaikilla oli oma hevosalan yritys tai toiminimi. Yrityksistä kolme oli ratsastuskouluja. Yhdessä tapauksessa yritys tuotti hevosten ja ratsastajien opetus- ja valmennuspalveluita, ja yksi talli oli selvästi profiloitunut tuottamaan sosiaalipedagogista hevostoimintaa ja sen ohessa hevosajopalveluita.

Haastateltavista viidellä oli jokin sosiaali- tai terveystieteiden pohjakoulutus. Pohjakoulutus vaihteli kouluasteisesta lähihoitajan pätevyydestä yliopistopohjaiseen sosiaalityöntekijän pätevyyteen. Viidellä haastateltavista oli sosiaalipedagogisen hevostoiminnan täydennyskoulutus, joka on laajuudeltaan 25 opintopistettä, ja yhdellä oli suoritettuna perusopinnot, jotka ovat laajuudeltaan 15 opintopistettä.

Haastattelun suurina teemoina minulla oli seuraavat asiat: miten yrittäjät tekevät sosiaalipedagogista hevostoimintaa ja mitä seikkoja he pitävät tärkeinä laadukkaassa sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa. Nämä suuret teemat pilkkoin pienemmiksi osiksi, joiden aiheita olivat mm. haastateltavan ammatillinen tausta, oma tapa tehdä työtä, näkemykset laadukkaaseen toimintaan liittyvistä asioista sekä oman työn kehittäminen. Näiden aiheiden alla oli vielä tarkentavia kysymyksiä, joita käytin tarvittaessa. Loppujen lopuksi sain analyysivaiheessa kerättyä paperille seuraavanlaisia yläotsikoita: laadun käsite, laadun mittaus ja valvonta, laadun parantaminen, laatukriteerit, asiakaspalaute, asiakasryhmät, sosionomin rooli sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa, yrittäjien näkemys

hevostoiminnan kuntoutuksellisuudesta ja mihin palvelua tilaavan tahon olisi kiinnitettävä huomiota.

Tutkimustehtävän kannalta oleellisia otsikoita ovat yrittäjien näkemys hevostoiminnan kuntoutuksellisuudesta, laadun käsite, laadunmittaus ja valvonta, laadun parantaminen, laatukriteerit ja asiakaspalaute. Itseäni kiinnosti näiden lisäksi sosionomin rooli sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa sekä se mihin palvelua tilaavan tahon olisi kiinnitettävä huomiota. Näiden teemojen tuloksilla ei ole merkitystä tutkimustehtävän kannalta, ja ne ovat näin ollen ylimääräisiä, mutta mielenkiintoisia selvityksiä.

5.2 Yrittäjien näkemys hevostoiminnan kuntoutuksellisuudesta

Sosiaalipedagoginen hevostoiminta nähtiin sekä kuntouttavana että ennalta ehkäisevänä toimintana. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että hevostoiminnassa on kuntouttava näkökulma, mutta se vaatii toteutuakseen ammattilaisen ohjauksen. Suuri osa oli sitä mieltä, että toiminnalla on selvästi myös selvästi ennalta ehkäisevä vaikutus. Merkittävä kuntouttava tekijä hevostoiminnassa on se, että työntekijät ovat paikalla toiminnassa ja heillä on aikaa olla asiakkaidensa kanssa (Mustonen 2008, 49).

Siellähän on aina silloin jo ihmisellä se sosiaalipuolen, terveydenhuollon tai kasvatuspuolen ammatillinen koulutus takana, ni siihen tulee vielä se sosiaalipedagoginen teoria ja ymmärrys ja hevosalan osaaminen, ni ne yhdistettynä on niin vahva paketti, et jos siin ei voi puhua kuntoutuksesta, niin olis ihan ihme. (H1)

Harrastuksen kautta kuntoutukseen. Siinä voi olla sellasia kuntoutuksen lopputuloksia tai tavoitteita -- asiakas itse voi kokea sen harrastuksena. (H5)

Siis ehdottomasti kuntouttavana toimintana. Mut mä nään siinä nyt oikeesti semmosen 95 prosentin ennaltaehkäisevän puolen. -- mutta se, mikä on sen vahvuus, on juuri se et, me voidaan katsoa, et se on harrastus, koska nykypäivänä kaikki harrastaa hevosia. (H1)

Tää on nimenomaa kuntouttavaa harrastustoimintaa. Kyl tää joo varmasti on harrastustoimintaa, mut tää on niin kuntouttavaa, et aika vahvasti sitä nimenomaa. (H3)

Eräs yrittäjä kuvasi toiminnassaan olevan piilo-opetussuunnitelman. Hänen ratsastuskoulullaan on sosiaalipedagoginen ilmapiiri, josta kukaan ei maksa

mitään ylimääräistä, ja kaikki saavat osuutensa tästä ”edusta”. Tähän ”etuun” kuuluu se, että yrittäjä on koko ajan herkkänä kuulemaan ja kuuntelemaan lapsia ja nuoria, jotka hänen tallillaan käyvät.

Ne joskus sanookin, et ärsyttävää, kun mä aina kyselen heiltä et mikä on, ja kun mitään ei oo ja sit, kuitenkin joku on, ja he sen kertoo, ja se ärsyttää, et mä nään sen. (H2)

Tarvittaessa hän puuttuu kiusaamistilanteisiin, ja ne käydään yhdessä läpi. Tällä tavoin toimien yrittäjä kokee hevostoiminnan osana harrastusta. Jos yhtenä osapuolena on sosiaalitoimisto, joka maksaa asiakkaan käynneistä, niin silloin kysymyksessä on kuntouttavatoiminta.

Yrittäjät kokivat, että onnistuneella työllä on vaikutusta arkeen, sillä tallilla opitut asiat siirtyvät sinne.

Puhumisen osalta, lukemisen osalta, fyysisten apujen osalta, motoriikan osalta, ihan laidasta laitaan, elämäntaitojen osalta, niin tää on hyvinkin kuntouttavaa. (H3)

Kun mä nään kuitenkin tossa pojassa, joka meil on käyny pisimpää, niin mä nään niit asioita jotka siirtyy sinne arkeen. (H6)

5.3 Yrittäjien näkemys laadun käsitteestä

Kysyin yrittäjiltä, miten he määrittäisivät sanan laatu. Pyysin heitä ajattelemaan asiaa yleisesti eikä vain hevostoimintaan liitettynä.

Jos mä ajattelen sitä ihan kylmänä faktana, ni mä aattelen et saa rahoilleen vastinetta. (H2)

No mä sanoisin, että ammattitaito ja hyvä itseluottamus. (H5)

Toiseks kallein vois olla semmonen synonyymi sille laadulle. (H6)

Eräs yrittäjä oli sitä mieltä, että laadukkaaseen lopputulokseen voidaan päästä monilla erilaisilla laadukkailla toiminnoilla ja että laatu on monisyinen asia. Se antaa paljon eri liikkumakohteita, mutta se myös sitoo aika paljon. Toinen yrittäjä näki laadun liittyvän paitsi tuotettavan palvelun hintaan myös muihin hevostoimintaan liittyviin asioihin, kuten inhimillisiin, eläinsuojelullisiin ja ympäristönsuojelullisiin asioihin. Hän myös näki, että laatua ei voida mitata

pelkästään hinta-laatu-suhteella, sillä voi olla niinkin, että palvelu on kallista, mutta asiakkaan tarpeet jäävät huomioimatta.

5.4 Yrittäjien näkemys laadun mittauksesta ja valvonnasta

Laadun valvonta ja mittaus olivat haastateltavien talleilla arkipäiväisiä toimintoja, jotka eivät aina edes liittyneet sosiaalipedagogiseen hevostoimintaan. Koska kaikilla sosiaalipedagoginen hevostoiminta oli osa muuta tallitoimintaa, ei sitä nostettu erikseen mitattavaksi asiaksi.

Suomen Ratsastajainliitolla (SRL) on omat kriteerinsä, joilla se hyväksyy tallit liiton jäseniksi, ja tämän lisäksi liiton edustajat suorittavat talleilla tarkastukset vuosittain. Liitto on kehittänyt kaikille jäsentalleille laatuportaot, jotka on tarkoitettu käytettäväksi laatukäsikirjana. Ratsastuskouluille, harrastetalleille ja yksityistalleille on kullekin luotu omat laatuportaansa. Laatutalli-merkinnän puolestaan voi saada ainoastaan tilaamalla tallilleen laatukäynnin, jonka suorittaa kaksi tallitarkastajaa. (Suomen Ratsastajainliitto).

Haastattelemini yrittäjien talleista kolmella viidestä oli SRL:n hyväksyntä harrastetalliksi tai ratsastuskouluksi. Näillä talleilla käyvät tarkastajat vuosittain tarkistamassa SRL:n kriteeristön mukaiset asiat. Loppu jää yrittäjälle itselleen, oman mielenkiinnon ja halun mukaan.

Haastatteluissa tuli ilmi, että yrittäjät valvovat omaa laatuaan melko ahkerasti. Yhdellä yrittäjällä oli tavoitteena saavuttaa SRL:n laatutalli-merkintä, ja sen hyväksi hän tekee töitä yhdessä työntekijänsä kanssa. Sama yrittäjä kokee, että itsensä kouluttaminen on tietynlaista oman laadun valvontaa. Kehityksen näkyminen sekä hevosissa ja asiakkaissa vahvistaa onnistumisen kokemusta, ja sillä voi mitata omaa ammattitaitoaan.

Toisella tallilla koettiin, että tallitarkastajien, eläinlääkärien ja ympäristöihmisten käynnit sekä turvallisuusasiakirjan päivittäminen valvovat laadun toteutumista. Omaehtoisena laaduntarkkailuna he pitivät paloturvallisuus, ja ensiapukoulutuksien pitämistä ajan tasalla sekä huolehtimista oma-aloitteisesti hevosiin liittyvien huoltojen kuten ravinnon saannin, kengitysten, hampaiden

raspausten ja rokotusten säännöllisyydestä. Tähän samaan oma-aloitteellisuuden piiriin luettiin myös tilojen ja varusteiden huoltaminen ja kunnossapito.

Eräs yrittäjä valvoo laatuaan siten, että hän haluaa pitää itse kaikki hevosenhoitajakokoukset ja työntekijäpalaverit säännöllisesti. Tällöin hän pysyy kartalla siitä, mitä tallissa tapahtuu ja mitä ihmisille kuuluu. Tärkeäksi seikaksi omassa laadunvalvonnassa koettiin myös yhteenvetojen kirjoittaminen tilaavalle taholle. Raportoinnin ohella pystyy tarkkailemaan omaa toimintaansa ja miettimään, miten asioita voisi tehdä toisin ja onko omat tavoitteet saavutettu. Tämä raportointi tilaavalle taholle ja sen kautta tehtävä itsearviointi koskee erityisesti juuri sosiaalipedagogisen hevostoiminnan asiakkaita.

Vaikka kaikki edellä mainitut asiat eivät liity pelkästään sosiaalipedagogisen hevostoiminnan laatuun vaan yleisesti ratsastuskouluihin ja tallitoimintaan, vaikuttavat ne kuitenkin siihen suurelta osalta. Hevosten ja tallin yleinen kunto ja ilmapiiri kertovat siitä, kuinka asioita hoidetaan. Kun perusasiat hoidetaan hyvin, voidaan olettaa, että myös asiakkaista pidetään huolta.

5.5 Yrittäjien näkemys asiakaspalautteesta

Palautetta on tärkeää saada toiminnasta sekä sen aikana että sen päätyttyä, jotta tiedetään, kuinka tavoitteisiin on päästy ja kuinka toimintaa voidaan järjestää jatkossa (Pärnä 2004, 60.) Yrittäjillä oli monenlaisia tapoja saada palautetta toiminnastaan. Jollain tallilla oli asiakaspalautelomake, joka jaetaan asiakkaille säännöllisesti. Jotkut yrittäjät eivät varsinaisesti kerää palautetta, mutta saavat sitä säännöllisesti asiakkailtaan tai heidän läheisiltään. Yhdellä yrittäjällä oli suunnitelmissa toteuttaa asiakaskysely vielä tänä vuonna. Joissain talleissa oli palautelaatikko, johon asiakkaat saavat kirjoittaa mielipiteitään. Myös sähköpostilla, tekstiviesteillä ja puhelimitse tulee jonkin verran palautetta.

Mä kysyn joka kerta mun oppilailta ja tässä sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa, et mitä tykkäsit siitä mitä tehtiin. (H2)

Äideiltä tulee jonkin verran palautetta. (H6)

Mä pyrin kysymään ihan suoraan palutetta, et kun mää nään, ni mä kysyn, et mist te ootte mejät löytäny tai mist te ootte keksiny, et tänne voi tulla. (H1)

Yrittäjät olivat kiinnostuneita saamaan palautetta toiminnastaan, sillä se kertoo heidän onnistumisistaan ja kehitystarpeistaan.

Tulkoon takaisin tai ei, niin mä en halua, että se lähtee täältä väärillä käsityksillä. (H5)

Paras palaute on, et mejän asiakasmäärät kasvaa. (H1)

Yhdellä tallilla koettiin, että työntekijöiden toisilleen antama palaute on tärkeää. Yhdessä pohtiminen ja puhuminen auttavat näkemään asioita laajemmin.

Kyl meil tää keskinäinen palautteen antaminen, et me tarkkaillaan toisiamme ja pohditaan ja mietitään ja sitä semmosta työnhajausta annetaan toinen toisillemme.-- me ollaan niin läheisii, meil on niin hyvät välit, et me voidaan ihan suoraan sanoo ja puhuu ne asiat läpi.-- koska yksin tehden tohon sokeutuu, eikä huomaa kaikkee. (H4)

5.6 Yrittäjien näkemys laadun parantamisesta

Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan laadun parantamiseen tuli selkeitä ideoita ja jo toteutuneita käytänteitä. Yrittäjillä oli aika selkeitä toiveita siitä, miten he haluaisivat toimintaansa parantaa.

Toimijoita pitäis saada tiivimmin yhteen. -- Mä olisin ihan valmis menemään koulutukseen, jos sellasta järjestettäis. (H2)

Ja se, et ne ketkä tulee asiakkaiksi ja jotka ostaa palveluita, ni heil olis tietoo siitä, mitä se vois sisältää se toiminta. Se on kans aika tärkeetä, sillo asiakaskunta pystyy myös vaatimaan ja tietää mitä ne haluaa. Jos ei tiedä mitä voi saada, ni ei voi paljo vaatiikkaa. (H3)

Sit meil on noit ystävii, ratsastusterapeutteja, psykologeja ja monen alan tuttuja-- ollaan voitu kysyä neuvoja ja pyydetty ideoita. Myös hevosalan muilta osaluilta peilataan tätä toimintaa. (H3)

Yrittäjän on tunnistettava mihin rajat riittää-- meil on ihan säännölliset työajat ja koitetaan olla niistä paljonkaan lipsumatta-- (H3)

Informaatio, koulutuksen kehittäminen ja jatkokoulutus olivat päällimmäisiä asioita, jotka tulivat esille. Myös täydennyskoulutuksen käyminen koettiin tärkeäksi laadun parantajaksi. Kentällä on paljon toimijoita, joilla ei koulutusta ole, eivätkä he näin ollen myöskään toiminnan laatua paranna. Jonkinlaisten

laatukriteerien luomista hevostoiminnalle pidettiin hyvänä ajatuksena, ja hyvää on se, että yhdistyksen sivuilla on lista koulutuksen käyneistä, aktiivisesti toimivista henkilöistä.

Kirjallisuus, netti ja tapaamiset toimivat joillain uusien ideoiden lähteenä ja oman työn tarkastelun pohjana. Työhyvinvointi ja siihen liittyvänä asiana työajan seuranta ovat eräälle tallille olleet tärkeä asia. Kun työ monesti tapahtuu oman kodin yhteydessä, on uhkana työn ja vapaa-ajan sekoittuminen. Tällöin vaarana on yrittäjän loppuunpalaminen ja työuupumus, mikä ei lisää työn laadukkuutta.

5.7 Yrittäjien näkemys laatukriteereistä

Laadukkaan sosiaalipedagogisen hevostoiminnan kriteeristö oli kaikilla haastateltavilla lähes identtinen. Tärkeiksi seikoiksi laadussa nousivat turvallisuus, suunnitelmallisuus, hevoset, koulutus, talli-ilmapiiiri ja ammatillisuus.

Turvallisuus

Laadukkuuteen vaikuttavat seikat nivoutuvat melko tiiviisti yhteen ja niitä on joissain tapauksissa vaikea erottaa toisistaan. Esimerkiksi turvallisuus ja hevosten soveltuvuus ovat yhteydessä toisiinsa hyvin tiiviisti. Toiminnasta saadaan turvallisempaa, jos hevoset ovat käyttöön soveltuvia, mutta turvallisuusnäkökulmaan liittyy paljon muutakin, kuten mm. psyykkinen ja sosiaalinen turvallisuus ja ympäristön turvallisuus.

Ympäristön turvallisuuteen vaikuttaa muun muassa se, että tavarat ovat omilla paikoillaan, vaaralliset aineet ja laitteet ovat poissa asiakkaiden saatavilta ja että toiminnassa käytettävät varusteet ovat ehjiä. Suunnitelmallisuudella voidaan myös lisätä turvallisuutta, kun ennakoidaan tulevia tapahtumia ja tehdään varasuunnitelmia toiminnalle. Tallin ilmapiirillä luodaan hyvin pitkälle asiakkaan tunnetta sosiaalisesta ja psyykkisestä turvallisuudesta. Asiakkaan psyykkinen turvallisuus talliympäristössä rakentuu muun muassa luottamuksesta ja tunteesta, että hän on turvassa eikä kukaan talliyhteisössä tee hänelle pahaa (Hyvätti 2009b, 76). Toiminnan on oltava sekä fyysisesti että

psykkisesti turvallista, jotta se voi olla kuntouttavaa (Mustonen 2008, 47). Turvallisuuteen panostamalla mahdollistetaan hevostoiminnan tuoma hyvinvoinnin ulottuvuus asiakkaalle, yrittäjälle ja muille läsnä oleville (Saastamoinen 2007, 6).

Sit on vielä se toiminta ympäristö, et se on sellanen siisti. Siinä tulee taas se turvallisuus siinä ympäristössä. (H6)

Jos on niitä erityisasiakkaita, ni täytyy olla sellanen hallittu ympäristö. H(5)

Turvallisuus tulee ennakoimalla, sil suunnittelulla, tilanteen lukutaidolla ja hevosen lukutaidolla. (H4)

Se on fyysinen turvallisuus, eli no tavallaan et paikat on siistit, mutta myös niin, ettei hevonen astu varpaille, tai ryöstä sulta. -- tosi tosi tarkka riskikartoitus. -- psyykinen turvallisuus, eli meidän ihmiset on koulutettu siihen miten ihminen otetaan vastaan tai mimmonen tunnelma tallissa on. -- Sit on se sosiaalinen turvallisuus -- et tää asiakas, joka tulee siihen meille ja ikäänkuin elättää ne meidän hevoset, on se kuningas siinä jota kunnioitetaan ja joka on meille hirveen tärkeä. (H1)

Mä en haluu turvallisuutta sillä tavalla siihen, et mä koko ajan hoen sille asiakkaalle tai lapselle, et varo, varo, varo, vaan se on luonnollista olla niitten hevosten kanssa ja mä siirtelen niitä hevosia sen mukaan kun mä sen tilanteen nään.-- mä tavallan asiakkaan huomaamatta ohjaan sitä tilannetta. (H5)

Toimintaympäristön turvallisuudella voidaan pitkälti vaikuttaa yrityksen tuottaman palvelun laatuun. Asianmukainen ympäristö osaltaan tukee tehokasta työskentelyä. (Laatuakatemia 2011.)

Suunnitelmallisuus

Suunnitelmallisuus sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa näkyy kykyä suunnitella tulevat toimintakerrat ja luoda suunnitelmille vielä varasuunnitelmat. Toiminnassa voi tulla eteen tilanteita ja vaikuttajia, joita ei ole osattu odottaa ja tällöin on oltava valmis muuttamaan suunnitelmia. Tähän suunnitelmallisuuteen ja luovuuteen viittaa myös Pärnä (2004, 57) työssään. Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan suunnitteluun ja arviointiin ei ole vielä luotu mitään yhtenäisiä käytänteitä, mikä varmasti selittyy toiminnan lyhyellä historialla. Käytänteiden puuttumisen vuoksi ei voida varmistua siitä, että tavoitteet ja suunnitelmat tulisivat toteutuneiksi. (Orava 2010, 78–79.)

Suunnitelmallisuus katsottiin tärkeäksi niin toiminnan onnistumisen kuin raportoinnin takia, jota jotkut yrittäjät tekivät lähettävälle tahoille.

Täytyy tehdä suunnitelmii ja muutoksii. Ei voidakaan tehdä mitä oltiin suunniteltu ja ajateltu, kun tulee joku tornado tuolta metsä takaa. (H3)

Kyl mun tarttee suunnitella se kerta hyvin, kun se asiakas käy sen kerran viikossa. Ihan sitä toimintaa varten ja sitä raportii varten. (H2)

Hevoset

Hevosten merkitys sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa on suuri. Hevosten on oltava oikeanlaisia, jotta toiminta on turvallista. (Mustonen 2008, 47.) Hevosen kanssa toimiminen vaatii hyvää ammattitaitoa ja pitkää hevostietämystä. Hevonen on turvallinen eläin, kun ihminen, joka sitä ohjaa, tietää mitä hän tekee ja tietää mitä hevonen tarvitsee voidakseen hyvin. Hevoset ja asiakkaat sovitetaan yhteen kummankin luonteen mukaan ja toiminnasta vastaavan on osattava arvioida, mikä hevonen sopii kullekin asiakkaalle, ja tiedettävä, miten mikäkin hevonen reagoi erilaisiin asioihin. Hevosen on omattava hyvä itsetunto, jotta se voi tukeutua ja luottaa ohjaajaansa, mutta se kykenee samalla myös reagoimaan asiakkaaseen.

-- et sen hevosen pitää olla fyysisesti turvallinen, ni sen täytyy olla myös jollaintapaa henkisesti turvallinen. (H2)

Mä sanoisin sen niin, että se hevonen on laadukas aina. Se on kiinni siitä, miten me ihmiset sitä täällä käsitellään.-- se on se meidän hevostietäminen ja tuntemus ja kyky toimia hevosten kanssa. Se on se mikä tekee hevosesta laadukkaan. (H3)

Siihen liittyy niin paljon se, et mitä ne hevosen elinolosuhteet on. Kun ne hevoset elää niinkun ne elää täällä, niin niillä on oma elämä siellä laumassa ja silloin ne jaksaa myös ihmisten toillu. (H5)

Sä tiedät, et millasiin tilanteisiin sä voit laittaa minkäkin hevosen.-- ja sun täytyy tuntea sun hevoset tosi hyvin, et sä voit käyttää niit hyödyks. (H1)

-- niitten itsetunto on niin hyvä, että ne kestää sen, että tulee äkillinen tilanne tai ihan selkee pahanolon purkaus, niin se hevonen ei ota sitä itteens vaan se jaksaa sen. Et henkisesti vaaditaan kyl hevoselta paljon. (H4)

Koulutus

Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan täydennyskoulutuksesta ei saa pätevyyttä tehdä kyseistä työtä, eikä koulutuksesta valmistu sosiaalipedagogisen hevostoiminnan ohjaajia, koska sellaista nimikettä ei ole olemassa. Koulutuksen tarkoituksena on käynnistää oppilaan oma ajatteluprosessi sosiaalipedagogisentyön käytännön ja teorian yhteensovittamisesta. Koulutuksen käyminen oli kuitenkin kaikkien haastateltavien mielestä ensiarvoisen tärkeää juuri edellä mainitusta syystä. Vastaajat olivat sitä mieltä, että tärkein anti koulutuksessa oli ollut muiden kurssilaisten vertaistuki. Koulutus ei ole sama asia kuin ammatillisuus. Ammatillisuus on kykyä tehdä työtä ihmisten ja hevosten kanssa, ja koulutus syventää tätä ammatillisuutta.

Siellä sai mielenkiintosisia kontakteja, mutta se koulutus ei tehny musta mitään suuntaan eikä toiseen. (H5)

Se yhteisön tuki oli varmaan se suurin voima siellä koulutuksessa. (H6)

-- mutta omaa osaamista voi olla myös se, et sä olet tehnyt paljon ja sä osaat suhtautua. No koulutus tietysti tuo siihen sen oman syvyyden. Kyl se on kans yks tärkeä kriteeri. (H1)

Sit on laatu se et ammattilaiset on toteuttamas toimintaa. Ammatillisuus syntyy myös kokemuksen myötä, koulutus on sitte sitä omaa prosessii ja oman osaamisen ymmärtämistä. (H1)

Talli-ilmapiiiri

Talli-ilmapiiirillä on erittäin suuri vaikutus toiminnan onnistumisessa. Merkitystä on niin henkilökunnalla kuin muilla tallilla käyvillä ihmisillä, kuten tallityttöillä ja asiakkailla. (Mustonen 2008, 48.) Yrittäjällä on keskeinen asema talli-ilmapiiirin luoja. Hän toimii esimerkkinä lapsille ja nuorille siinä, miten vieraita ihmisiä otetaan vastaan ja kuinka heitä kohdellaan. Kuulemalla, ohjaamalla ja opastamalla saadaan aikaan hyväksyvä ilmapiiiri, johon kaikkien on mukava tulla.

Kyllä noi tytöt yrittää välillä olla ja kun tytöt on aika kärkkäitä ja sana valmiita. -- Kyllä mä niille sitte sanon, että tää on mun talli ja mä päätän ketä täällä käy, ei tytöt. (H2)

Eli kyl mä käyn kättelemäs kaikki uudet ihmiset. (H2)

Jos sattuu pörähtämään pihalle joku turisti jostain, et saaks tulla tutustumaan, ni sekin tilanne koitetaan hoitaa, et ei näytetä hapantanaamaa, et mitäs tänne tulit, et meil on töitä, vaan koitetaan luovii se sillai et tallifiilis pysyis sellasena hyvänä. (H3)

Tärkeää on myös vakuuttaa ei-maksavat asiakkaat siitä, että he ovat yhtä tärkeitä kuin maksavatkin asiakkaat.

Sun ei tartte sinällään olla mulle se maksava asiakas voidakses tulla tänne -- Mä haluun, et jokainen asiakas on meille tervetullu ja on tärkeä. (H2)

Ammattitaito

Hyvää ja laadukasta sosiaalipedagogista hevostoimintaa voi tuottaa, vaikka pihalla seisosi vain yksi karvainen shetlanninponi, sillä toiminnan aito laadukkuus lähtee yrittäjän ammattitaidosta ja sosiaalipedagogisen viitekehyksen ymmärtämisestä sekä aidosta auttamisen halusta. Yrittäjän ammattitaitoon lukeutuu myös taito erottaa asiakkaat, jotka ovat vahvempien tukitoimien tarpeessa ja jotka eivät saa tarvittavaa apua hevostoiminnasta (Pärnä 2004, 71). Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan yrittäjällä tulisi olla hallussaan niin kasvatuksellinen pätevyys kuin hevosmiestaidollinen osaaminen.

Se mikä täs on pelottavin ja pahin, on se, et se kaikki on sen toimijan käsissä.-- Pitää olla tietty visio ja pitää olla tietty näkemys, et mitä se tekee. (H2)

Semmosen ihan aidon dialogisuuden saavuttaminen, eli et sä kohtaat toisen aidosti ja kuulet mitä se sanoo ja ymmärrät mitä se sanoo ja oot valmis antamaan oman osuuden siihen, ni sen synnyttäminen on ihan olellista tässä työssä. (H1)

Ja se, ettei tehdä asioita vasemmalla kädellä, vaan tehdään sitä aidosti. Sen täytyy lähteä halusta tehdä tätä. (H3)

Sä et voi vaan olla vähän läsnä, vaan sun täytyy olla kokonaan läsnä. (H4)

Yrittäjien esittivät myös näkemyksiä asioista, jotka tekevät juuri heidän toiminnastaan laadukasta käytännössä:

-- tärkeätä se, et aina sama tuttu ihminen ottamassa vastaan, eikä tuu niit yllätyksii. (H3)

Me annetaan sille asiakkaalle mahdollisuus niistä omista lähtökohdista tehdä asioita. -- niin ja aidosti ja sillä sydämellä, koska pelkästä rahasta sä et voi tätä tehdä. (H2)

Kaikki asiakkaat mä tunnen ja tiedän ja oon mukana neuvomassa ja noi, vaik en en oookkaan aktiivisesti toiminnassa mukana. (H1)

-- mä nään sen niin, että tallinpitäjä laittaa ittensä likoon siinä hommassa. (H5)

-- ajatuksellisesti niin, et kun tallilta lähtee, niin ratsastuksellisesti olis jotain opittu, mut sen lisäksi olis semmonen kiva fiilis, et oli kiva porukka ja hyvä mieli. (H3)

5.8 Sosionomin rooli ja palvelua tilaavan tahon huomioitavat asiat toiminnassa

Halusin tietää, missä roolissa yrittäjät näkisivät sosionomin suhteessa hevostoimintaan. Haastattelujen mukaan yrittäjät mieluiten näkivät sosionomin yhteistyökumppanina ja eräänlaisena koordinaattorina, joka ohjaisi asiakkaita toiminnan piiriin ja joka tuntee asiakkaidensa tarpeet parhaiten kussakin elämäntilanteessa. Myös aivan konkreettisena apuna tallilla ja asiakastyössä sosionomin osaamista kaivattiin. Eräs haastateltava näki sosionomin myös itse tekemässä sosiaalipedagogista hevostoimintaa käyttämällä omaa tai lainahevosta.

Sosiaalipedagogista hevostoimintaa tilaavia tahoja voivat olla mm. sosiaalitoimistot, sairaanhoitopiirit, lastensuojelulaitokset tai yksityiset ihmiset. Ostopalveluna hevostoimintaa tilaavan tahon olisi ymmärrettävä, mikä on ammatillista sosiaalipedagogista hevostoimintaa ja mikä ei. Hevostoiminta ei saa oikeutusta, jos sitä tehdään harrastelupohjalta, ilman asianmukaista täydennyskoulutusta. (Pärnä 2004, 77–78).

Haastateltavien mukaan tärkeitä asioita, joita lähettävän tahon tulisi huomioida, on muun muassa asiakkaiden todelliset tarpeet, turvallisuus, yrittäjän koulutustausta ja tämän resurssit ottaa uusia asiakkaita, joiden asiakassuhde voi olla pitkäkin. SRL:n hyväksymillä ratsastuskouluilla on oltava päivitetty turvallisuusasiakirja, ja tätä lähettävä taho voi pyytää nähtäväksi.

Kaikkien yrittäjien mielestä tutustumiskäynti tallille on tehtävä. Käynnillä tapaa yrittäjän, näkee toimintaympäristön ja eläimet. Samalla voi havainnoida talli-ilmapiiiriä. Puhelimitse ja netin kautta saatava tieto ei välttämättä kerro todellisuutta tallista ja siellä työskentelevistä ihmisistä. Pelkkä tallin ja hevosten näkeminen ei myöskään välttämättä riitä, jos ei ole aiempaa kokemusta hevosista. Silloin mukaan olisi hyvä saada joku joka ymmärtää hevosista ja niiden tarpeista.

6 TULOKSET JA POHDINTA

6.1 Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan palvelun laadun mittaus ja valvonta

Pesosen mukaan (2007, 37) palvelun tarjoajalta vaaditaan erityistä herkkyyttä kuulla asiakasta ja tämän toiveita. Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan kentällä on sama tilanne. Asiakas on se, joka määrittää tarpeensa ja sen, miten hän haluaa palvelua tuotettavan. Yrittäjän on oltava valmis kuulemaan asiakasta ja tämän toiveita, jotta asiakkaalle jää kokemus siitä, että häntä on kuultu ja arvostettu.

Koska kokemus laadusta tulee asiakkaan kautta, voi laatua yrittää mitata käyttäjäperustaisen laadun avulla, jossa asiakas asettaa toiminnalle tietyt vaatimukset. Kun nämä vaatimukset täyttyvät, on toiminta laadukasta. (Veini 2011. Kappaleessa 2.4) Yrittäjien kokemukset asiakkaiden tyytyväisyydestä vaihtelivat. Jotkut olivat kysyneet ja saaneet toiminnastaan palautetta suoraan, ja toiset totesivat huomaavansa, että heidän toimintansa on laadukasta, kun asiakasmäärät kasvavat.

Toinen palvelun laatua osoittava mittari on transendentti laatu (Veini 2011). Transendentti laatu on käsitteenä abstrakti, mutta se on varmasti se mihin kaikki sosiaalipedagogisen hevostoiminnan yrittäjät tähtäävät. Se on myötäsyntyistä erinomaisuutta, jonka osoittaminen on vaikeaa, mutta sen olemassaolo on kiistatonta. Se on kokemuksen kautta osoitettavissa ympäristöstä riippumatta. Asiakkaiden voimaantuminen ja kuntoutuminen takaisin arkeen tai onnistunut syrjäytymisen ehkäisy ovat osoitus transendentin laadun olemassaolosta. Nämä ovat tarinoita onnistumisista, jotka kulkevat yrittäjien mukana, kun he kertovat toiminnastaan eteenpäin. On erittäin vaikeaa todistaa, että asiakas on hyötynyt juuri tästä toiminnasta ja että hevostoiminta on ollut juuri se, mikä on saanut asiakkaan jaloilleen. Tämän onnistumisen huomaavat usein vain yrittäjät, asiakkaat ja heidän läheisensä.

6.2 Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan laadukkaan palvelun kriteerit

Grönroosin (Kappaleessa 2.7) mukaan laadukkaan palvelun kuusi kriteeriä ovat ammattitaito, asenne ja käyttäytyminen, lähestyttävyyys ja joustavuus, luotettavuus ja uskottavuus, normalisointi sekä maine. Verratessani näitä laadukkaan palvelun kriteereitä haastattelemini yrittäjien esille tuomiin kriteereihin nousi sieltä esiin yhtäläisyyksiä. Tärkeimpänä asiana tutkimuksen perusteella pitäisin ammatillisuutta, jota yrittäjät peräänkuuluttivat monessa yhteydessä. Muut kriteerit seuraavat tiiviisti perässä olematta selkeästi toisiaan tärkeämpiä. Seuraavassa taulukossa tiivistän Grönroosia mukailien edellä mainitut kriteerit ja niihin sisältyvät sosiaalipedagogisen hevostoiminnan palvelun laatuun vaikuttavat asiat.

Taulukko 2. Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan palvelun laatu.

1.	<p>Ammattitaito</p> <p>Sosiaalipedagogista hevostoimintaa tuottavalla yrittäjällä on vankka hevosmieskokemus ja hän osaa arvioida hevosen sopivuuden käytettävään tarkoitukseen. Hänellä on jokin sosiaali-, terveystai opetusalan koulutus, yliopistopohjainen täydennyskoulutus sekä työkokemusta ihmisten kanssa tehtävästä työstä. Yrittäjä on sisäistänyt sosiaalipedagogisen työotteen ja toimii sen mukaisesti työssään. Hän tekee työtä asiakaslähtöisesti, kunnioittaen asiakkaan tarpeita ja toiveita, sekä pyrkii aitoon dialogiin hänen kanssaan. Hän myös osaa arvioida, onko asiakas vahvempien tukitoimien tarpeessa, ja tarvittaessa ohjaa asiakkaan näiden tukitoimien piiriin. Yrittäjä osaa huomioida toiminnassaan turvallisuusnäkökulmat ja ymmärtää niiden tärkeyden. Hän osaa suunnitella toiminnan asiakkaan tarpeiden mukaan ja tehdä varasuunnitelmia. Hän osaa myös arvioida toimintaansa reflektiivisesti sekä kehittää työtään.</p>
2.	<p>Asenne ja käyttäytyminen</p> <p>Sosiaalipedagogista hevostoimintaa tuottavan yrittäjän on ymmärrettävä asiakkaan arvostava kohtaaminen sekä luotava tallille sellainen toimintakulttuuri, että sinne on kaikkien helppo tulla. Talli-ilmapiiirin on oltava turvallinen kaikille kävijöille psyykkisesti sekä sosiaalisesti. Asiakkaiden tervehtiminen ja opastaminen kuuluvat sekä työntekijöiden että muiden tallilla toimivien henkilöiden tehtäviin.</p>
3.	<p>Lähestyttävyyys ja joustavuus</p> <p>Sosiaalipedagogista hevostoimintaa tuottavan tallin on hyvä sijaita</p>

	<p>paikassa, jonne asiakkaiden on helppoa ja vaivatonta tulla. Toimintaympäristön tulee olla fyysisesti turvallinen, ja henkilökunnan on valvottava asiakkaiden käyttäytymistä talliympäristössä. Tallin aukioloaikojen on palveltava asiakasta, mutta kuitenkin niin, että hevosille ja toimintaa tuottaville henkilöille jää aikaa levätä ja rentoutua. Yrittäjän on pyrittävä joustamaan asiakkaan toiveiden mukaisesti ja yritettävä täyttää heidän toiveensa palvelun suhteen kuitenkin unohtamatta omaa tai hevosen hyvinvointia.</p>
4.	<p>Luotettavuus ja uskottavuus</p> <p>Yrittäjän on kiinnitettävä huomiota toimintansa luotettavuuteen. Luotettavuus tarkoittaa, että asiakas voi luottaa siihen, että tarjottava palvelu on pysyvää, turvallista ja kestävä. Yrittäjän täytyy arvioida asiakasmääränsä niin, että hänellä on resursseja tuottaa asiakkaille sellaista palvelua, josta on sovittu, ja että hän kykenee ylläpitämään vanhat asiakassuhteensa. Yrittäjän tulee noudattaa vaitiolovelvollisuutta kaikessa toiminnassa ja hänen tulee kouluttaa itseään säännöllisesti pysyäkseen ajan tasalla.</p>
5.	<p>Normalisointi</p> <p>Kun tapahtuu jotain odottamatonta, on yrittäjän mahdollisuuksiensa mukaan koetettava normalisoida tilanne. Onnettomuuden sattuessa on oltava toimintamallit, joiden avulla tilanne ratkaistaan ja joilla ehkäistään uusien tilanteiden syntyminen. Toiminnan peruuntuessa on yrittäjän mahdollisimman pian tarjottava korvaavaa aikaa asiakkaalle. Tapahtuneet tilanteet on käytävä läpi asiakkaan kanssa ja varmistuttava, että molemminpuoliseen yhteisymmärrykseen on päästy asian suhteen. Asiakkaalla on oltava tunne, että asioille tehdään jotain ja että niihin suhtaudutaan vakavasti.</p>
6.	<p>Maine</p> <p>Hyvän maineen saavuttaminen edellyttää lupausten pitämistä ja sovitusta kiinnipitämistä. Yrittäjä pitää kiinni omista kriteereistään ja arvoistaan. Hyvästä maineesta kertoo mm. pitkät asiakassuhteet ja asiakkaat, jotka palaavat takaisin käytyään kokeilemassa jotain muuta paikkaa.</p>

6.3 Ammatillisuus sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa

Madsenin kukka

Avatessani sosiaalipedagogisen hevostoiminnan ammatillisuutta laadun tekijänä huomasin siinä olevan yhtäläisyyksiä Bent Madsenin luoman teorian sosiaalipedagogiikan asiantuntijan pätevyysalueista. Tätä teoriaa olen avannut luvussa 2.2.

Kuviossa 1 olen soveltanut Madsenin mallia sosiaalipedagogisen hevostoiminnan ammatillisuuteen.



Kuvio 1 Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan ammatillisuus.

Tuottava pätevyys

Tuottava pätevyys sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa tarkoittaa yrittäjän kykyä yhdistää hevosalan osaaminen sosiaalityön osaamiseen sekä koota

jokaista asiakasta varten omanlaisensa toiminta tämän yksilöllisiä tarpeita kunnioittaen. Tuottava pätevyys lisäksi edellyttää sosiaalipedagogisen hevostoiminnan jatkuvaa kehittämistä ja uusien ideoiden synnyttämistä asiakkaiden saavuttamiseksi.

Analyyttinen ja synteesiä luova reflektiivinen pätevyys

Sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa työn jatkuva reflektiivinen arviointi on tärkeää. Jokainen sosiaalipedagogisen hevostoiminnan yrittäjä tekee työtä omista lähtökohdistaan ja näkökulmistaan. Joku tekee töitä vammaisten asiakkaiden kanssa, toinen psykiatristen, jotkut työskentelevät lastensuojeluasiakkaiden kanssa. Heistä jokainen on luonut oman käyttöteoriansa toiminnalle. Yhdistämällä omaa työkokemustaan oman erityisalansa teorian kanssa heille muodostuu analyttinen ammatillisuus. Reflektoimalla omaa työtään yrittäjät saavat työssään esiin tulleita tunteita esille ja näin pystyvät paremmin purkamaan ja jäsentämään niitä. Yrittäjä joka kykenee kriittiseen itsereflektioon, kykenee perustelevaan toimintansa perusteita ja samalla asettamaan ne itsekritiikin ja vertaisarvioinnin kohteeksi (Ranne & Rouhiainen- Valo 2005, 36).

Kommunikatiivinen pätevyys

Aittoa sosiaalipedagogista hevostoimintaa voi tehdä vain, jos on kyky kuunnella asiakasta ja päästä tämän kanssa hyvään dialogiin. Asiakkaan tunne siitä, että työntekijä on läsnä hänen kanssaan, on edellytys luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymiselle. Luottamuksen syntymisen edellytyksenä on myös ehdoton vaitiolovelvollisuus. Eettisesti hyväksyttävää toimintaa on tuottaa sosiaalipedagogista hevostoimintaa palveluna vasta täydennyskoulutuksen pohjalta. Kommunikatiivista pätevyyttä on myös tehdä yhteistyötä moniammatillisessa työryhmässä.

Ilmaisullinen pätevyys

Yrittäjät pyrkivät omassa toiminnassaan saamaan asiakkaan mukaan kaikkeen toimintaan niillä kyvyillä ja taidoilla, joita hänellä on, ja asiakas saa toimia

omista lähtökohdistaan, ilman toimintaa ohjaavia tavoitteita. Sosiaalipedagogiseen hevostoimintaan on mahdollista liittää ilmaisullisia elementtejä. Toteutus ja kekseliäisyys ovat yrittäjän käsissä.

6.4 Laatu sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa

Kun yhdistetään sosiaalipedagogisen hevostoiminnan palvelun laatu ja sosiaalipedagogisen hevostoiminnan ammatillinen pätevyys, saadaan aikaan kuvio (2, liitteenä), jossa näkyy sosiaalipedagogisen hevostoiminnan keskeiset laatutekijät.

Laatu sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa muodostuu palvelun laadusta sekä sosiaalipedagogisen viitekehyksen ymmärtämisestä. Sosiaalipedagogisen viitekehyksen ymmärtäminen tarkoittaa halua, taitoa ja ymmärrystä toimia sosiaalipedagogisella otteella kaikessa tallilla tapahtuvassa toiminnassa. Ilman tätä viitekehyksen ymmärtämistä ei voi olla sosiaalipedagogisesti toimivaa tallia. Koska sosiaalipedagogisen työn keskeisenä käsitteenä on yhteisöllisyys, ei hevostoimintaa voi sanoa sosiaalipedagogiseksi, mikäli tallilta puuttuu vertaistukea antava yhteisö. Laadukasta tallitoimintaa voi kyllä tuottaa, kun palvelun laatuun vaikuttavat tekijät ovat hallinnassa.

Kun hevostoiminta on suunniteltu sosiaalipedagogisista lähtökohdista, siinä näkyvät yksilöllisyys, inhimillisyys, arvot ja yhteisöllisyys. Toiminta on ennen kaikkea käytännönläheistä ja jopa silkkaa ruumiillista tekemistä, mutta ammattilaisella toiminnan takana on selkeä käsitys siitä, mihin toimintaa ollaan viemässä ja mitä siltä halutaan. Pikkuhiljaa toiminnan edetessä asiakkaan ja ammattilaisen välille kehittyy luottamuksellinen ja turvallinen suhde, jossa voidaan puhua asioista niiden omilla nimillä. Asiakkaalla kehittyy myös suhde hevoseen, joka voi olla hyvinkin syvä ja terapeuttinen. Pikkuhiljaa asiakas oppii siirtämään opittuja asioita omaan arkeensa ja näin syntyy voimaantumista.

Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan tuotteistaminen

Alkuperäiseltä ajatukseltaan sosiaalipedagoginen hevostoiminta on tapa ajatella sosiaalipedagogisessa viitekehyksessä, joka ohjaa kaikkea toimintaa tallilla

lasten, nuorten ja aikuisten kanssa. Tästä huolimatta siitä on myös tehty tuote, jota myydään nimellä sosiaalipedagoginen hevostoiminta. Kun vastaajat sanoivat, että täytyy olla suunnitelma jokaiselle asiakkaalle eikä työtä voi tehdä vaan vetämällä hatusta jotain kivaa, tarkoittaa se mielestäni sitä, että asiakkaat ovat siellä saamassa jotain muuta kuin pelkkää harrastuspohjaista toimintaa. Sosiaalipedagoginen hevostoiminta on havaintojeni mukaan hyvin pitkälle tuotteistettua toimintaa, vaikka se ei ole sen alkuperäinen idea ollutkaan. Jos sitä pidetään tapana ajatella ja ohjata toimintaa tallilla, niin silloinhan ei näkemykseni mukaan tarkkaa suunnitelmallisuutta tarvita muuten kuin turvallisuuden osalta, sillä toiminta lähtee kävijän tarpeista ja halusta tehdä asioita ja tulla osaksi talliyhteisöä. Tällöin turvallisuus, läsnäolo ja aito kohtaaminen ovat mielestäni niitä ensiarvoisen tärkeitä laadukkaan toiminnan kriteereitä.

Onko loppujen lopuksi vaarallista, että sosiaalipedagoginen hevostoiminta on myös tuotteistettu, jos se on tapahtunut oikein? Oikealla tarkoitan sitä, että yrittäjä, joka tuottaa sosiaalipedagogista hevostoimintaa, tekee sen aidosti asiakkaan tarpeista eikä tavoittele sillä taloudellista voittoa. Yhteiskunnassa tulee aina olemaan lapsia, nuoria ja aikuisia, jotka eivät kykene menemään suuriin ratsastuskouluryhmiin syystä tai toisesta. Täytyy kuitenkin huomioida, ettei sosiaalipedagogista hevostoimintaa tuottava yrittäjä ole terapeutti eikä näin ollen voi tuottaa terapiaan verrattavia palveluita.

6.5 Laadun parantaminen sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa

Pesonen (2007, 37) toteaa, että palveluissa laadun määrittäminen ja toteuttaminen on usein vaikeaa, koska asiakkaan ei aina tiedä mitä haluaa. Tämä tuli esille myös tutkimuksessani ja sitä pidettiin yhtenä tärkeänä osana laadun parantamisessa, että asiakkaiden tietoisuutta palvelusta lisätään, jotta he osaavat vaatia laadukasta palvelua. Toisena tärkeänä asiana nähtiin yhteisten laatukriteerien luominen hevostoiminnan kentälle, joka tällä hetkellä on varsin villi. Laadun tehtävänä (Kappaleessa 2.4) on luoda yhteiset pelisäännöt ja normit, joiden mukaan pelataan ja joilla varmistetaan, että

palvelut ovat yhdenmukaisia. Laatuksiteerien luomisella voitaisiin myös saada toimijoita tiiviimpään yhteistyöhön keskenään, mikä osaltaan vaikuttaisi laatuun parantavasti. Moniammatillinen yhteistyö muiden sosiaali-, terveys- ja opetusalan ihmisten sekä ratsastusterapeuttien kanssa parantaisi laatua, kun päästäisiin yhteisymmärrykseen siitä, kuka toimii ja miten toimii kunkin asiakkaan kanssa. Moniammatillinen yhteistyö antaa myös uusia virikkeitä omaan työhön.

Tärkeä laatuun vaikuttava asia on yrittäjän ja hevosen työssä jaksaminen. Tämä on asia johon täytyy kiinnittää erityisesti huomiota, sillä ammattilainen joka ei jaksa olla läsnä, ei tee tehokasta työtä, ja hevonen, joka on väsynyt, voi muuttua vaaralliseksi. Yrittäjän on tarkkailtava työaikaansa ja oltava tietoinen sen ylittymisestä. Tämä voi olla haastavaa, kun usein toiminta tapahtuu omissa pihapiirissä.

Sosiaalipedagogista hevostoimintaa tuottavalla tallilla tulee olla liiketoiminta terveellä pohjalla ja tallin tulee toimia asiakaslähtöisesti. Sosiaalipedagoginen hevostoiminta ei tee toiminnasta kannattavaa, ellei se sitä ole jo ennestään. Kaiken kaikkiaan toiminta on vaativinta ja kaikkein eniten osaamista edellyttävää toimintaa, eikä siihen pidä ryhtyä kevein perustein. (Koistinen 2005, 5.) Sosiaalipedagogista hevostoimintaa ei siis tehdä rahasta vaan aidosta halusta auttaa ja tehdä arjesta piirun verran parempaa.

Pohjakoulutus, täydennyskoulutus ja omaehtoinen lisäkoulutus luovat pohjan ammatillisuudelle ja näin ollen parantavat laatua. Tällä hetkellä kentällä on paljon toimijoita, jotka sanovat tekevänsä sosiaalipedagogista hevostoimintaa mutta joilla ei kuitenkaan välttämättä ole aitoa sosiaalipedagogista ymmärrystä, joka alkaa kehittyä vasta kouluttautumisen myötä.

6.6 Tutkimuksen luotettavuus

Olen pohtinut tutkimukseni luotettavuutta koko työn tekoprosessin ajan. Tutkimukseni aihe liittyy jo itsessään eettisyyteen ja luotettavuuteen. Millaista pitää sosiaalipedagogisen hevostoiminnan olla, jotta se on laadukasta?

Laadukkuuteen liittyy eettisyys ja luotettavuus. Jos toiminta on laadukasta, sen voi olettaa olevan myös eettistä ja luotettavaa.

Olen pyrkinyt tuomaan työssäni esille kaikki ne seikat, jotka yleensä vaikuttavat tutkimuksen raportin luotettavuuteen. Apunani käytin Tuomen ja Sarajärven (2004, 135–138) luomaa luetteloä, josta käyvät ilmi asiat, joita tutkimusraportista tulee ilmetä. Olen myös pohtinut, sainko tarpeeksi tietoa haastateltaviltani ja osasinko kysyä heiltä oikeita asioita. Jos olisin haastatellut vielä kahta henkilöä, niin olisivatko he mahdollisesti antaneet tutkimukselleni uutta aineistoa? Saatujen vastausten yhdensuuntaisuus viittaa joka tapauksessa siihen, että tämänkin otoksen perusteella keskeisimmät asia ovat nousseet esiin, eikä suuria näkemyseroja ole.

Tutkimusta tehdessäni havaitsin, että olisi tarpeellista tehdä tutkimus myös asiakkaan näkökulmasta, sillä laadukkaan palvelun määrittää useimmiten asiakas omalla kokemuksellaan.

Loppuun pari tärkeää seikkaa, jotka myös tulivat esille parilta haastateltavalta:

Täytyy toivoa, että sosiaalipedagoginen hevostoiminta pysyy toimintana, joka keskittyy onnistumisiin ja hyvinvoinnin kokemiseen sekä sen tuottamiseen. Niihin elämän pieniin asioihin, joka keskittyy tekemään arjesta piirun verran parempaa, koska siitä tässä on kysymys.

ja

Jos hevosella halutaan tehdä hyvää toiselle ihmiselle ja toiminta pysyy turvallisena, eikä sille anneta katteettomia lupauksia, ei sillä kauheasti vahinkoa voida saada aikaiseksi.

7 LÄHTEET

Aaltola, J & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. 5.painos. Helsinki: WSOY.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S & Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Holma, T. 1997. ITE. Menetelmä työyksikön itsearviointiin ja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Huhta, A. 2009. Hevosen parantava voima – sosiaalipedagoginen hevostoiminta lastensuojelutyössä. *Pilke* 2009 [verkkolehti]. Sosiaalialan korkeakoulutetut Talentia Keski-Pohjanmaa ry. [Viitattu 16.8.2011]. Saatavissa: http://kotisivukone.fi/files/hevostoiminta.kotisivukone.com/pilke_2009_spht1.pdf

Hyvätti, N. 2009a. Ohjat omiin käsiin. Hevonen lastensuojelun sosiaalityön tukena. Julkaisu perustuu Turun yliopistossa hyväksytyyn pro gradu -työhön. Suomen ratsastajainliitto ry.

Hyvätti, N. 2009b. Hevostalli sosiaalipedagoisena toimintaympäristönä. Teoksessa Sosiaalipedagoginen aikakausikirja. Vuosikirja 2009. 10.vuosikerta. Kuopio: Suomen sosiaalipedagoginen seura ry. 75-84.

Hämäläinen, J. & Kurki, L. 1997. Sosiaalipedagogiikka. Porvoo: WSOY.

Jalava, U & Virtanen, P. 1996. Laatu, innovaatio ja projekti. Hyvinvointipalvelujen kehittämisen ydinkysymyksiä. Tampere: Kirjayhtymä Oy.

Kauppinen, M. Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan opasvihko.[ei vuosilukua.] Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan täydennyskoulutuksen päättötyö.

Kivelä, V & Lempinen, J. 2010. Arki hallintaan. Nuorten ryhmätoiminnan ohjaaminen. 2.painos. Turku. KOTA- lasten ja nuorten hyvinvointi ry.

Kiviniemi, K. 2001. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus. 68-84.

Koistinen, K. 2005. Hevostoiminta ehkäisemääm lasten ja nuorten syrjäytymistä. Teoksessa Okulov, S. & Koukkari, K. (toim.) 2005. Ratsastuspedagogiikasta sosiaalipedagogiseksi hevostoiminnaksi – sosiaalipedagogisen hevostoiminnan perusteet ja sovellukset täydennyskoulutuksen kokemuksina. Tutkimuksia ja selvityksiä 7/2005. Kuopion yliopisto. Koulutus- ja kehittämiskeskus. 1-10.

Kurki, L. 2002. Persoona ja yhteisö. Personalistinen sosiaalipedagogiikka. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Laatuakatemia. Laatu- käsite ja tehtävät. Viitattu 8.6.2011 <http://www.kotiposti.net/tuurala> >laatu- käsite ja tehtävät.

Laiho, E. 2005. Sosiaalipedagogiikan ja erityispedagogiikan kohtaamispeisteitä sosionomi (AMK)- opiskelijoiden näkemänä. Teoksessa Ranne, K; Sankari, A; Rauhiainen-Valo, T &

Ruusunen, T. (toim.) Sosiaalipedagoginen ammatillisuus. Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu. 45-51.

Mattila- Rautiainen, S. (toim.) 2011. Ratsastusterapia. Jyväskylä: PS-kustannus.

Mustonen, L. 2008. Oletko katsonut hevosta silmiin? Sosiaalipedagoginen hevostoiminta erityistä tukea tarvitsevien lasten ja nuorten kuntoutuksessa. Pro gradu -tutkielma. Kasvatustieteiden tiedekunta. Hämeenlinna. Opettajain koulutuslaitos.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.

Mönkkönen, K & Nurro, M. & Väisänen, R. 1999. Sosiaalipedagogiikan käytännön sovelluksia. Kuopio. Kuopion yliopisto. Koulutus- ja kehittämiskeskus.

Nivala, E. 2010. Osallistuminen sosiaalipedagogisen toiminnan periaatteena. Teoksessa Sosiaalipedagoginen aikakauskirja. Vuosikirja 2010. 11. vuosikerta. Kuopio. Suomen sosiaalipedagoginen seura ry. 111-122.

Okulov, S. & Koukkari, K. (toim.) 2005. Ratsastuspedagogiikasta sosiaalipedagogiseksi hevostoiminnaksi – sosiaalipedagogisen hevostoiminnan perusteet ja sovellukset täydennyskoulutuksen kokemuksina. Tutkimuksia ja selvityksiä 7/2005. Kuopio: Kuopion yliopisto. Koulutus- ja kehittämiskeskus.

Orava, J. 2010. Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan päämäärät ja toteutus – hevostoiminnan ohjaajien kuvaamana. Erityispedagogiikan Pro gradu- tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Filosofinen tiedekunta.

Palola, L. 2011. Lastensuojelun asiakas ratsastusterapiassa. Teoksessa Mattila- Rautiainen, S. (toim.) Ratsastusterapia. Jyväskylä: PS-kustannus. 373-390.

Peltonen, H. Hevonen kasvattajana. Dialogi 6/2008, 4-8.

Pesonen, H. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva: WS Bookwell Oy.

Pärnä, K. 2004. Sosiaalipedagoginen hevostoiminta sosiaalityön menetelmänä käytöshäiriöisten nuorten sosiaalisessa kuntoutuksessa. Sosiaalityön pro gradu- tutkielma. Kuopion yliopisto. Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos.

Quality Knowhow Karjalainen Oy. Laadun määritelmiä. Viitattu 8.6.2011. <http://www.gk-karjalainen.fi> >artikkelit >mitä laatu on ja kuinka on saavuttu tämän päivän laatuun?

Ranne, K; Sankari, A; Rouhiainen-Valo, T & Ruusunen, T. (toim.) Sosiaalipedagoginen ammatillisuus. Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Ranne, K. 2005. Sosiaalipedagogiikka koulutuksessa ja työelämän kehittämisessä. Teoksessa Ranne, K; Sankari, A; Rouhiainen-Valo, T & Ruusunen, T. (toim.) Sosiaalipedagoginen ammatillisuus. Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu, 14-19.

Ranne, K. & Rouhiainen-Valo, T. 2005. Sosiaalialan ammatillisen käyttöteorian muotoutuminen sosionomi (AMK) -koulutuksessa. Teoksessa Ranne, K; Sankari, A; Rouhiainen-Valo, T & Ruusunen, T. (toim.) Sosiaalipedagoginen ammatillisuus. Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu, 27-37.

Ruusuvuori, J; Nikander, P & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tallinna: Vastapaino.

Ruusuvuori, J. 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa Ruusuvuori, J; Nikander, P & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tallinna: Vastapaino. 424-431.

Saastamoinen, K. 2007. Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan mahdollisuudet psykososiaalisen toimintakyvyn tukemisessa. Pro gradu- tutkielma. Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos.

Schulman, A. 2003. Hevostaitoa tunteella – menetelmä sosiaalipedagogisen hevostoiminnan pohjana. Ratsastapedagogiikan täydennyskoulutus. Koulutus- ja kehittämiskeskus. Kuopion yliopisto. Saatavilla: www.granasa.fi > sos.ped.hevostoiminta > linkki2. Viitattu 21.9.2011.

Silén, T. 2001. Laatu, brandi ja kilpailukyky. Helsinki: WSOY.

Sosiaalipedagoginen aikakausikirja. Vuosikirja 2009. 10.vuosikerta. Kuopio: Suomen sosiaalipedagoginen seura ry.

Sosiaalipedagoginen aikakausikirja. Vuosikirja 2010. 11. vuosikerta. Kuopio: Suomen sosiaalipedagoginen seura ry.

Suomen Ratsastajainliitto. Laatuportaat. Viitattu 12.9.2011.
http://www.ratsastus.fi/tallien_laatuportaat.

Tuomi, J & Sarajärvi A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Veini, M. Laatu. Viitattu 11.6.2011. <http://www.veini.net/laatu.html>.

Liitteet

Haastattelurunko:

Miten yrittäjät tekevät sosiaalipedagogista hevostoimintaa

Haastateltavan ammatillinen tausta

- pohjakoulutus ja täydennyskoulutus
- kuinka kauan alalla
- miksi hakeutunut /mikä veti alalle
- sivutoimisuus/päätoimisuus
- oma talli vai vieras
- oma hevonen vai vuokra

Oma tapa tehdä työtä

- yksilöille vai ryhmille
- mitä sosiaalipedagoginen hevostoiminta on
- mitä käyntikerrat pitävät sisällään
- yhden kerran kesto
- onko kuntoutusta vai harrastus

Mitä seikkoja pidetään tärkeinä sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa

Laadukkaaseen toimintaan liittyviä asioita

- oma näkemys laadusta
- talli
- turvallisuus
- ohjaaja
- hevonen
- ilmapiiri
- laadukkaan toiminnan parantaminen

Oman työn kehittäminen

- onko saanut /pyytänyt palautetta

- omat laatukriteerit
- oma laadun valvonta
- Mihin seikkoihin maksavan tahon olisi kiinnitettävä huomiota

Kuviot

Kuvio 2. Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan keskeiset laatutekijät

