
**HYVINKÄÄN RATSASTUSKESKUKSEN
ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA PALVELUN LAATU**



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Liiketalouden koulutusohjelma

Riihimäki, 19.5.2011

Noora Ruuhimäki



Liiketalouden koulutusohjelma
Riihimäki

Työn nimi Hyvinkään Ratsastuskeskuksen asiakastytyväisyys ja palvelun laatu

Tekijä Noora Ruuhimäki

Ohjaava opettaja Tiina Airaksinen

Hyväksytty _____ . _____ . 20 _____

Hyväksyjä

RIIHIMÄKI

Liiketalouden koulutusohjelma
Markkinoinnin suuntautumisvaihtoehto

Tekijä	Noora Ruuhimäki	Vuosi 2011
Työn nimi	Hyvinkään Ratsastuskeskuksen asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu	

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön aiheena oli asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa, joka on Hyvinkäällä toimiva Suomen Ratsastajainliiton hyväksymä ratsastuskoulu. Yritys tarjoaa ratsastuksen-opetusta kaiken ikäisille ja tasoisille ratsastajille.

Opinnäytetyön tutkimusongelmana ja tavoitteena oli selvittää yrityksen asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun taso. Lisäksi tavoitteena oli löytää mahdollisia kehityskohteita yrityksen toiminnasta. Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa ei ollut aikaisemmin tehty vastaavaa tutkimusta. Työn teoriaosuudessa käsitellään asiakastyytyväisyyttä ja palvelun laatua laajemmin ja erityisesti palveluyrityksen näkökulmasta.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista kyselytutkimusta, joka toteutettiin keväällä 2010. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat kaikki yrityksen senhetkiset vakioasiakkaat, joita oli tuolloin yhteensä noin 220. Kyselylomakkeita saatiin määräaikaan mennessä takaisin yhteensä 153, joten tutkimuksen vastausprosentti oli 68,6 prosenttia.

Tutkimustulokset osoittivat, että asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun taso on Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa melko korkea. Erityisen tyytyväisiä kyselyyn vastanneet olivat esimerkiksi opetushevosten ja ratsastusopetuksen tasoon. Negatiivista palautetta vastaajat antoivat erittäin vähän, mutta yrityksen toimintaan liittyviä kehitysehdotuksia sen sijaan saatiin runsaasti. Erityisesti vastaajat toivoivat parannuksia kausikorttijärjestelmään ja tallin yleisiin tiloihin. Lisäksi esimerkiksi ratsastustuntien sisältöön toivottiin lisää vaihtelua.

Avainsanat asiakastyytyväisyys, asiakaspalvelu, palvelun laatu

Sivut 62 s, + liitteet 15 s.

Hämeenlinna
Degree Programme in Business Economics
Marketing Option

Author	Noora Ruuhimäki	Year 2011
Subject of Bachelor's thesis	Customer Satisfaction and Quality of Service in Hyvinkään Ratsastuskeskus	

ABSTRACT

The subject of this thesis was customer satisfaction and quality of service at Hyvinkään Ratsastuskeskus which is a riding school approved by The Equestrian Federation of Finland and situated in Hyvinkää. The company offers riding education to riders of all ages and levels of ability.

The main research problem and goal of this thesis was to study the company's customer satisfaction and service quality levels. Another aim was to find potential development areas of the business. A similar research hadn't been previously been made in the company. The theoretical part of the thesis deals with customer satisfaction and quality of service more widely and in particular from the service company's point of view.

The research method was a quantitative survey which was carried out in spring 2010. The target group of the survey included the company's all current regular customers, a total of 220 people at the time. By the deadline 153 questionnaires were returned so the response rate of the survey was 68,6 percent.

The results showed that customer satisfaction and service quality level is quite high at Hyvinkään Ratsastuskeskus. The teaching horses and level of teaching received particularly good feedback from the respondents. The amount of negative feedback was very small but instead, plenty of development proposals related to the company's activities were given. In particular, respondents hoped for improvements to the season ticket system and to the stable premises. In addition, variation to riding lessons' content was hoped as well.

Keywords customer satisfaction, customer service, quality of service

Pages 62 p + appendices 15 p.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Tutkimuksen tausta	1
1.2	Tutkimusongelma ja sen rajaus	2
1.3	Opinnäytetyön rakenne ja eteneminen	3
2	PALVELUN LAATU	4
2.1	Mitä palvelu on?.....	4
2.2	Hyvä ja laadukas asiakaspalvelu	5
2.2.1	Palvelun laadun ulottuvuudet	8
2.2.2	Palvelukeskeisyys	9
2.2.3	Asiakkaan kokeman palvelun laadun muodostuminen	9
2.3	Palveluiden kehittäminen	10
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	13
3.1	Mitä asiakastyytyväisyys on?.....	13
3.2	Asiakastyytyväisyyden osa-alueet.....	13
3.2.1	Tapahtumakohtainen tyytyväisyys ja kokonaistyytyväisyys.....	14
3.3	Asiakastyytyväisyys kilpailukeinona	14
3.3.1	Asiakkaan arvo	14
4	EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	16
4.1	Yrityksen esittely.....	16
4.2	Tutkimusmenetelmät ja kohderyhmä	16
4.3	Kyselylomake ja muuttujat.....	17
4.4	Tutkimuksen luotettavuus	19
5	TUTKIMUSTULOKSET	21
5.1	Taustatiedot	21
5.2	Opetushevoseset ja -ponit	26
5.3	Opetus.....	29
5.4	Loma-aikojen kurssi- ja ponileiritarjonta	41
5.5	Tallitilat	44
5.6	Hevostaito-opetus.....	45
5.7	Yhteydenotto ja asiakastietolomake	46
5.8	Kausikorttijärjestelmä	47
5.9	Sana on vapaa.....	51
5.9.1	Hevosratsastajat	51
5.9.2	Poniratsastajat.....	52
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSIDEAT.....	53
6.1	Taustatiedot	53
6.2	Opetushevoseset ja – ponit	54
6.3	Opetus.....	55
6.4	Loma-aikojen kurssi- ja ponileiritarjonta	59
6.5	Tallitilat	59

6.6	Hevostaito-opetus.....	60
6.7	Kausikorttijärjestelmä	60
LÄHTEET		62

Liite 1	Hevosratsastajien kyselylomake
Liite 2	Poniratsastajien kyselylomake
Liite 3	Sana on vapaa – osion kaikki vastaukset

1 JOHDANTO

Palveluyritysten tuottamat palvelut ovat merkittävä hyvinvoinnin lähde nyky-yhteiskunnassa (Grönroos 1998, 17.) Yhteiskunnan muuttuessa ja varallisuuden lisääntyessä ihmisten elämänasenne muuttuu ja palveluiden kulutus kasvaa. Erityisesti vapaa-ajan palveluiden osuus kasvaa jatkuvasti (Grönroos 1998, 33). Ratsastusharrastus on hyvä esimerkki siitä.

Ratsastus on luonnonläheinen ja monipuolinen liikuntamuoto, joka sopii lähes kaikille ikään, kokoon ja sukupuoleen katsomatta. Ratsastusta voi harrastaa ympäri vuoden ja se kehittää fyysistä kuntoa, tasapainoa, rytmittajua ja koordinaatiokykyä. Ratsastus myös kehittää vastuuntuntoa ja opettaa toimimaan yhteistyössä eläimen kanssa ja kunnioittamaan niitä. (Suomen Ratsastajainliitto 2010.)

Kymmenessä vuodessa Ratsastajainliiton jäsenmäärä sekä koko harrastajakunta on lähes kaksinkertaistunut. Ratsastusta harrastaa keskimäärin 160 000 suomalaista. Ratsastus koetaan usein vain lasten ja nuorten harrastukseksi, mutta itse asiassa myös aikuisratsastajien määrät ovat viime vuosina kasvaneet huomasti. Ratsastajamäärien lisäksi myös hevosalan työllisyys on kasvanut lähes vuosittain, ja tällä hetkellä hevosala työllistääkin Suomessa jo yli 10 000 ihmistä. (Suomen Ratsastajainliitto 2010.)

Asiakasmäärien kasvaessa myös ratsastusta tarjoavien yritysten määrä on kasvussa ja kilpailu asiakkaista hieman paikkakunnasta riippuen jo melko suurta. Vuoden 2009 lopussa Suomessa oli 227 Suomen Ratsastajainliiton hyväksymää ratsastuskoulua ja 45 hyväksyttyä harrastetallia. Yhteensä ratsastuspalveluita tarjoavia virallisia yrityksiä on siis maassamme noin 270. (Suomen Ratsastajainliitto 2010.)

1.1 Tutkimuksen tausta

Tämän opinnäytetyön aiheena on asiakastyytyväisyys ja palveluiden laatu Hyvinkään Ratsastuskeskus Ky:ssä. Yrityksessä ei sen toiminnan aikana ole koskaan aiemmin toteutettu vastaavanlaista tutkimusta, vaikka tarvetta ja halua toteutukseen on ollutkin jo useamman vuoden ajan. Yrityksen omistajat ovat kuitenkin aiempina vuosina kokeneet oman aikansa riittämättömäksi laajan tutkimuksen suunnitteluun ja toteutukseen, joten osittain siitäkin johtuen yrityksessä oltiin erittäin halukkaita teettämään asiakastutkimus. (Holopainen, Jahnukainen, haastattelu 31.3.2010.)

Ratsastuksen suosion kasvaessa vuosittain, myös asiakkaiden vaatimukset yrityksistä kohtaan kasvanevat jatkuvasti. Ratsastuskoulujen olosuhteet ja palvelut ovat muutamassa vuosikymmenessä kokeneet suuria muutoksia. Vielä muutama vuosikymmen sitten ratsastuskoulut olivat pieniä, muutamman hevosen yrityksiä ja puitteet toiminnalle olivat usein melko alkeellisesti – ei ollut isoja talleja saati maneeseja. Nykypäivänä tilanne on kuitenkin toinen. Uudet 2014 voimaan tulevat hevostallien tilavaatimukset asettavat omat sääntönsä hevosten pidolle (Suomen Ratsastajainliitto

2010). Lisäksi monelle ratsastuksen harrastajalle ei enää riitä, että tallilta löytyy hevonen jolla ratsastaa ja opettaja, joka opettaa. Sen sijaan vaatimuksia asetetaan niin hevosten ja opetuksen tasolle kuin yrityksen tilojen viihtyvyydelle ja toimivuudellekin. Vaatimusten kasvu harrastajien suunnasta on toki ymmärrettävää, sillä kaikki ratsastusta joskus harrastaneet tietävät, ettei laji ole halvin mahdollinen. Kaikki nämä asiat yhdessä kuitenkin asettavat paineita alan yrityksille, sillä säilyttääkseen suosionsa harrastajien keskuudessa, tulee yritysten pystyä tarjoamaan asiakkaille heidän vaatimustensa mukaista palvelua.

1.2 Tutkimusongelma ja sen rajaus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkimustulosten perusteella tarkastella ja analysoida Hyvinkään Ratsastuskeskuksen asiakastyytyväisyyden ja palveluiden laadun tasoa. Lisäksi toiveena on saada asiakkailta kehitysideoita ja parannusehdotuksia yrityksen toimintaan ja palveluihin liittyen.

Tutkimuksen avulla kartoitetaan asiakkaiden tyytyväisyyttä muun muassa opetuksen, opetushevosten, palveluiden monipuolisuuden sekä yrityksen yleisten tilojen suhteen. Lisäksi halutaan tietää asiakkaiden mielipide joidenkin jo valmiina olevien kehitysideoiden suhteen sekä tiedustella myös muita mahdollisia parannuksen kohteita. Toisin sanoen tutkimuksen avulla pyritään löytämään yrityksen toiminnasta sekä ne positiiviset osa-alueet, joihin asiakkaat ovat tyytyväisiä, että myös ne osa-alueet jotka kaipaavat vielä parannusta.

Tutkimuksen tulosten perusteella yrityksen toimintaa pyritään kehittämään entistäkin paremmin asiakkaiden toiveita vastaavaksi. Tämän seurauksena uskotaan asiakkaiden olevan entistäkin tyytyväisempiä yrityksen toimintaan, jolloin yritys luonnollisesti myös vahvistaa asemaansa suhteessa muihin samalla alueella toimiviin kilpaileviin yrityksiin. Tutkimuksella uskotaan olevan positiivinen vaikutus asiakkaisiin myös siinä mielessä, että saadessaan tuoda mielipiteensä julki ja osallistua yrityksen toiminnan ja palveluiden kehittämiseen, asiakkaat kokevat, että heidän mielipiteellään on todella merkitystä ja vaikutusta yrityksen toiminnan kehittämisessä.

Päätutkimusongelmana tässä opinnäytetyössä on Hyvinkään Ratsastuskeskuksen asiakastyytyväisyys ja palveluiden laatu: kuinka tyytyväisiä yrityksen nykyiset asiakkaat ovat kokonaisuudessaan? Kuinka laadukkaita yrityksen palvelut asiakkaiden mielestä ovat? Tarkennettaessa pääongelmaa, syntyvät alaongelmat, jotka tässä tutkimuksessa käsittelevät asiakkaiden tyytyväisyyttä ja kehityskohteita yrityksen toiminnan eri osa-alueiden suhteen. Näitä osa-alueita ovat esimerkiksi yrityksen opetushevoset, ratsastuksenopetus, palveluiden riittävyys ja monipuolisuus, kausikorttijärjestelmä sekä yrityksen yleiset tilat. Toisin sanoen alaongelmien avulla halutaan saada selville asiakkaiden tyytyväisyys ja kehityskohteet edellä mainittuihin osa-alueisiin liittyen.

Opinnäytetyö on rajattu käsittelemään asiakkaiden tyytyväisyyttä yrityksen opetushevosta, ratsastuksenopetusta, loma-aikojen kurssitarjontaa, tallitiloja, yhteydenottokäytäntöä ja asiakastietolomaketta sekä kausikorttijär-

jestelmää kohtaan. Rajausta tehtäessä nämä edellä mainitut osa-alueet koettiin toimeksiantajan näkökulmasta tärkeimmiksi ja näiden osalta myös asiakkaiden tyytyväisyydellä nähtiin olevan eniten merkitystä yrityksen toiminnan kehittämisessä.

1.3 Opinnäytetyön rakenne ja eteneminen

Opinnäytetyön alussa käsitellään palvelun laatua ja asiakastyytyvääisyyttä teoreettisesta näkökulmasta. Palveluyrityksessä asiakkaat ovat yleensä koko toiminnan kulmakivi, joten siksi näiden osa-alueiden valinta tämän opinnäytetyön teoriaosuudeksi tuntuu luontevalta ja tarkoituksenmukaiselta.

Teoriaosuutta seuraa tutkimuksen empiirinen osuus, jonka alussa esitellään tutkimuksen toimeksiantaja tarkemmin sekä kerrotaan tarkemmin tutkimuksen toteutuksesta ja kyselylomakkeen sisällöstä ja rakenteesta. Empiirisen osuuden tärkein osio on luonnollisesti tutkimustulokset sekä niiden perusteella tehtävät johtopäätökset yrityksen asiakastyytyväisyydestä ja palveluiden laadusta sekä kehitysideat tulevaisuutta ajatellen.

2 PALVELUN LAATU

Yrityksen liiketoiminta koostuu aina yrityksen, tuotteen ja asiakkaan vuorovaikutuksesta. Nykypäivänä näistä kolmesta tekijästä asiakas on keskeisenä johtamisen kohteena. (Hellman & Värilä 2009, 15.) Tällä hetkellä suurimmalla osalla aloista eletään sitä hetkeä, että tarjonta on ylittänyt kysynnän ja asiakkaiden varallisuus on noussut. Tämä puolestaan on johtanut itse tuotteen aseman heikentymiseen ja muidenkin tekijöiden, kuten ympäristön, merkityksen kasvuun. (Hellman & Värilä 2009, 21.) Ratsastuskoulualalla tarjonta ja kysyntä vielä melko hyvin kohtaavat toisensa, mutta toisaalta lajin suosion kasvun myötä myös kilpailevia yrityksiä on alalla koko ajan enemmän.

Nykypäivänä hyvään palveluun ja asiakkaiden vaatimuksiin sen suhteen on alettu kiinnittää entistä enemmän huomiota yrityksissä (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 12). Palvelu ja erityisesti hyvä palvelu koetaan yrityksissä erittäin tavoiteltavaksi arvoksi. Parhaimmillaan palvelu tehdään yksilöllisesti, vain ja ainoastaan asiakasta varten. (Rissanen 2005, 17.) Jopa palvelualoilla yritysten on yhä vaikeampaa erottua kilpailijoistaan ainoastaan tarjoamansa ydinpalvelun avulla. Ydinpalveluiden kehittämisen sijaan nykyisin laadukas palvelu onkin se asia, jossa yritysten on mahdollista erottua toisistaan ja houkuttaa myös uusia asiakkaita. Uusien asiakkaiden lisäksi myös nykyisten asiakkaiden tyytyväisyyden säilyttäminen palvelun laadun avulla on tärkeää. (Ylikoski 1999, 117.)

Asiakaspalvelun peruslinjat tulisi jokaisessa yrityksessä määrittellä jo liikeideassa. Lisäksi jokaisella yrityksen henkilökuntaan kuuluvalla henkilöllä tulisi olla käsitys siitä, miten yrityksessä asiakkaita kohdellaan. Asiakaspalvelun laatu kun usein ratkaisee asiakassuhteen jatkuvuuden ja vaikuttaa suuresti asiakastyytyväisyyteen. Palveluiden kehittäminen tulisi-kin aloittaa aina miettimällä, mistä palvelussa on kyse ja miten tärkeitä asiakkaat ovat koko yritykselle. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 12.) Usein nimittäin tuotteet itsessään ovat saman alan yritysten kesken niin samanlaisia, että kilpailuetu saavutetaan nimenomaan laadukkaalla palvelulla (Grönroos 1998, 18).

2.1 Mitä palvelu on?

Sanan ”palvelu” merkitys vaihtelee henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena. Grönroos määrittelee palvelun käsitteen seuraavanlaisesti: ”Palvelu on ainakin jossain määrin aineeton teko tai tekojen sarja, jossa asiakkaan ongelma ratkaistaan yleensä siten, että asiakas, palveluhenkilökunta ja/tai fyysisten resurssien tai tavaroiden ja/tai palveluiden tarjoajan järjestelmät ovat vuorovaikutuksessa keskenään.” Toisin sanoen yleensä palvelu merkitsee jonkinlaista vuorovaikutusta palvelun tarjoajan kanssa. (Grönroos 1998, 52) Esimerkiksi ratsastuskoulutoiminnan yhteydessä palvelu muodostuu pääasiassa ratsastuksenopettajan ja oppilaan välisestä vuorovaikutuksesta ratsastustunnin aikana.

Tapio Rissanen puolestaan määrittelee palvelun seuraavasti: ”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asi-

akkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvinä, ajan tai materian säästönä jne.” Toisin sanoen Rissanen mukaan palvelun käyttäjä voi kokea vastaanottamansa palvelun erittäin monilla eri tavoilla. Lisäksi keskeistä palvelun olemuksessa on sen aineettomuus. Palvelu tuotetaan ja kulutetaan pääsääntöisesti samanaikaisesti, jolloin sitä ei siis voi tehdä varastoon. Toisaalta palvelun vaikutukset saattavat olla hyvinkin pitkäaikaisia. (Rissanen 2005, 18–19.)

Johtuen palvelujen aineettomuudesta, on niiden laadunvalvonta haasteellista. Kun on kyse palveluista, ei ole olemassa mitään ennalta tuotettua laatua, jota voitaisiin valvoa etukäteen. Sen sijaan palvelun laatu muodostuu vain ja ainoastaan asiakkaan ollessa läsnä ja kuluttaessa sen. Tästä syystä laadunvalvonnan tulee tapahtua juuri sillä hetkellä, kun palvelu tuotetaan ja kulutetaan. On myös hyvä muistaa, että yhden asiakkaan saama palvelu ei koskaan ole sama kuin seuraavan asiakkaan saama ”sama” palvelu. (Grönroos 1998, 54–55.) Esimerkiksi kaksi samalla ratsastustunnilla ollutta asiakasta saattavat kokea ratsastuksenopetuksen kyseisellä tunnilla täysin eri tavalla. Tämä aiheuttaakin palvelujen johtamiselle sen suurimman ongelman: kuinka pitää palveluiden laatu mahdollisimman tasaisena? (Grönroos 1998, 55).

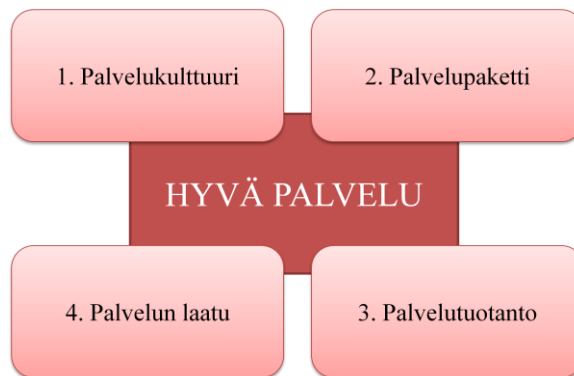
2.2 Hyvä ja laadukas asiakaspalvelu

Palvelun laadun hyvyys tai heikkous riippuu viime kädessä aina jokaisen asiakkaan yksilöllisestä kokemuksesta. Usein palvelun tuottajalla saattaa kuitenkin olla asiaan erilainen näkemys, joka voi aiheuttaa ongelmia. Tämä mielipiteiden ristiriitaisuus johtuu usein siitä, että asiakas arvioi palvelun onnistuneisuutta hyvin pitkälti tunteiden pohjalta, kun taas palvelun tuottajalla saattaa olla omat kriteerinsä, kuten käytetty panostus ja voimavarat. (Rissanen 2005, 17.)

Hyvä asiakaspalvelu on taito, joka on kaikkien opittavissa. Asiakaspalvelun perusta on ymmärrys siitä, kuinka ihmiset haluavat itseään kohdeltavan. Nykypäivänä asiakkaat haluavat useimmiten tulla kohdelluiksi yksilöinä, joiden tarpeita, ideoita, tunteita ja persoonaa kunnioitetaan. (Lahtinen & Isoviita 2001, 42.) Erityisesti palvelualalla onkin hyvä muistaa, että palvelussa samanlaisuus ei läheskään aina merkitse hyvää laatua. Asiakkaat ovat kaikki erilaisia ihmisiä, joten massakohtelu on asiakaspalvelijan puolelta välinpitämättömyyttä ja voi jopa suututtaa asiakkaan. (Pitkänen 2006, 25.) Ratsastuspalveluita tarjoavan yrityksen kohdalla tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi asiakkaan toiveiden huomioimista ratsastustuntien sisällön sekä hevosvalintojen suhteen sekä parhaimmillaan tarvittaessa jokaisen ratsastustehtävän räätälöintiä kullekin asiakkaalle sopivaksi.

Hyvä palvelu on tehokas tapa erottua kilpailijoista. Tuotteita ja tarjottavien palveluiden sisältöä – kuten ratsastuksenopetus – on helppo kopioida, mutta hyvän asiakaspalvelun ja vuorovaikutustaitojen kopioiminen on vaikeaa. Asiakaspalveluksi voidaan lukea kaikki asiakkaan hyväksi tehty työ. Ratsastuskoulutoiminnassa tähän voidaan siis laskea esimerkiksi huolella

suunniteltu ratsastustunnin sisältö, laadukas opetus, ystävällisyys ja kunnioitus asiakkaita kohtaan sekä yrityksen tiloista ja ympäristöstä sekä hevosten koulutustasosta ja hyvinvoinnista huolehtiminen. Osa asiakaspalvelusta toteutuu myös niin, ettei asiakas näe tai osallistu sen kaikkiin vaiheisiin. Ratsastuskoulussa tällaisia asioita saattavat olla esimerkiksi ratsastuskenttien ja maneesin pohjan kunnosta huolehtiminen sekä tarpeeksi laadukkaan ruuan hankkiminen opetushevosille. Nämä niin sanotusti näkymättömän asiakaspalvelun vaiheet saattavat kuitenkin olla ratkaisevan tärkeitä kokonaisuuden kannalta. (Lahtinen & Isoviita 2001, 45.)



Kuva 1 Hyvän palvelun osatekijät eli palvelujärjestelmä. Palvelujärjestelmän kehittäminen tapahtuu numeroiden osoittamassa järjestyksessä. (Lahtinen & Isoviita 2001, 50.)

Hyvään palveluun kuuluu neljä osa-aluetta, jotka ovat palvelukulttuuri, palvelupaketti, palvelutuotanto ja palvelun laatu. Palvelukulttuuriin kuuluu kaikki se, mitä asiakas kokee, näkee ja aistii palveluyhteisössä. (kuva 1.) Toisin sanoen palvelukulttuurilla voidaan sanoa tarkoitettavan palveluyhteisön ilmapiiriä ja heijastavan sen sisällä vallitsevia arvoja ja sääntöjä. (Lahtinen & Isoviita 2001, 50.) Jos esimerkiksi ratsastuskoulussa oppilaiden oletetaan käyttävän kypärää ratsastaessaan – kuten nykypäivän lait määräävät – mutta kuitenkin yrityksen henkilökunta ratsastaa ilman kypärää, kertoo se ristiriitaisesta palvelukulttuurista ja todennäköisesti saa aikaan välipitämättömän kuvan yrityksestä turvallisuuteen liittyen.

Palvelupaketilla tarkoitetaan kaikkia ydinpalvelun ympärille luotuja oheispalveluita (Lahtinen & Isoviita 2001, 52–53). Ratsastuskoulussa ydinpalvelu on ratsastuksenopetus. Sen ympärille on kuitenkin saatettu koota erilaisia liitännäispalveluita, kuten ratsastustarvikkeiden myynti yrityksen tiloissa, virvokeautomaatti, pukeutumis- ja oleskelutilat asiakkaille tai erilaisten luentojen, tapahtumien, kurssien, leirien ja teoriakoulutusten järjestäminen. Palvelupaketti tulisi rakentaa aina niin, että asiakas kokisi myönteisiä elämyksiä sekä ennen että jälkeen palvelun käytön että myös ydinpalvelun käytön aikana. Ydinpalvelun tuottaminen on yrityksen perustehtävä, mutta liitännäispalveluilla saadaan aikaan jokaisen asiakkaan erilaiset tarpeet huomioon ottava palvelupaketti. (Lahtinen & Isoviita 2001, 52–53.)

Palvelutuotannolla tarkoitetaan palveluiden tuottamisen prosessia. Palvelutuotannon pääosia ovat palveltava asiakas, palveluympäristö, kontaktihenkilöstö sekä muut asiakkaat. Palvelualoilla kannattaa kiinnittää huo-

miota erityisesti palveluympäristöön. (Lahtinen & Isoviita 2001, 54.) Siis-
tit ja tarpeeksi suuret ratsastusalueet, puhtaat ja ehjät hevosten varusteet
sekä valoisa ja avara tallirakennus puhtaine karsinoineen ovat esimerkkejä
asiakasta miellyttävästä palveluympäristöstä ratsastuskouluissa. Kontakti-
henkilöstöllä tarkoitetaan yrityksen asiakaspalvelusta vastaavia henkilöitä
(Lahtinen & Isoviita 2001, 54). Ratsastuskouluissa on esimerkiksi hyvä
huolehtia, että asiakkaiden kanssa kontaktissa oleva henkilökunta, kuten
esimerkiksi hevostenhoitajat, ovat aina ystävällisiä ja auttavaisia. Lisäksi
kontaktihenkilöstön tehtäviin kuuluu myös huolehtia, että kaikki asiakkaat
käyttäytyvät ja toimivat yrityksessä annettujen ohjeiden ja sääntöjen mu-
kaan, jotta he eivät omalla toiminnallaan anna negatiivista kuvaa yrityk-
sestä. (Lahtinen & Isoviita 2001, 54.) Jos esimerkiksi ratsastuskoulussa
on sovittu, ettei tallialueella saa polttaa tupakkaa, mutta joku asiakas silti
näin toimii, saattaa kyseinen asiakas omalla toiminnallaan häiritä muiden
asiakkaiden asiointia yrityksessä.

Palvelun laadun arvioinnissa asiakkaat pitävät usein tärkeänä sitä, mitä he
saavat vuorovaikutuksessaan yrityksen kanssa. Toisin sanoen koettuun
palveluun vaikuttaa olennaisesti se, mitä ostajan ja myyjän vuorovaikutuk-
sessa tapahtuu. Toisaalta laadun mittarina voidaan pitää myös sitä, miten
asiakas saa palvelun. (Grönroos 1998, 63–64.) Näin ollen myös ratsastus-
koulutoiminnassa on tärkeää sekä se, mitä asiakas palvelua ostaessaan saa
että myös se, miten se hänelle ”toimitetaan”.

Milloin palvelun laatua sitten voidaan pitää hyvänä? Yleisperiaatteena
voidaan pitää sitä, että laatu on hyvä, kun koettu laatu vastaa asiakkaan
odotuksia eli odotettua laatua. (Grönroos 1998, 67.) Laadukkaaksi koetun
palvelun kuusi kriteeriä ovat yleensä seuraavat: ammattitaito, maine ja us-
kottavuus, asenne ja käyttäytyminen, lähestyttävyyys ja joustavuus sekä
luotettavuus ja normalisointi. Luonnollisesti eri aloilla ja eri asiakkaille
jotkin kriteerit ovat toisiaan tärkeämpiä. (Grönroos 1998, 73.) Kun nämä
asiakkaan perusodotukset saadaan täytettyä, voidaan sen jälkeen alkaa ta-
voitella jopa asiakkaan odotukset ylittävää palvelua. Parhaimmillaan asia-
kaspalvelun tulisikin olla elämysten tuottamista, eikä ainoastaan perustar-
peiden tyydyttämistä. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 23.)

Uuden asiakkaan kohtaamisessa tärkeintä on aina hyvän ensivaikutelman
antaminen. Ensivaikutelman ollessa onnistunut, antaa asiakas yleensä
myöhemmässä vaiheessa helpommin anteeksi pienet virheet ja puutteet
esimerkiksi yrityksen toimintaan liittyen. Ensivaikutelman syntymiseen
vaikuttavat muun muassa palveluympäristö, yrityksen henkilöstö, muiden
asiakkaiden toiminta sekä asiakkaan jo olemassa olevat odotukset ja mie-
likuvat yrityksestä. (Lahtinen & Isoviita 2001, 1.) Lisäksi asiakkaan koh-
taamisessa tulee aina muistaa kysyä sekä itseltään että asiakkaalta, mitä
meidän tulisi nyt yhdessä saada aikaan? Löytämällä yhteinen tavoite ja
ymmärrys asiakkaan kanssa, sujuu myös yhteistyö yleensä paremmin ja
sen seurauksena syntyy luonnollisesti tulosta. (Pitkänen 2006, 145.)

2.2.1 Palvelun laadun ulottuvuudet

Palvelun laadulla on useita eri ulottuvuuksia, joita joko kokonaisuudessaan tai yksittäin kehittämällä saadaan aikaan parempia palveluita. Näitä ulottuvuuksia ovat pätevyys ja ammattitaito, luotettavuus, uskottavuus, saavutettavuus, turvallisuus, kohteliaisuus, palvelualttius, viestintä, asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen sekä palveluympäristö. (Rissanen 2005, 216–217.)

Pätevyys ja ammattitaito palvelun tuottajan omalla ydinalueella ovat erittäin tärkeitä ulottuvuuksia. Ratsastuskoulutoiminnassa tällä tarkoitetaan pitkälti ratsastuksenopettajan pätevyyttä omassa ammatissaan eli opetus-työssä. Luotettavuus puolestaan perustuu siihen, että palvelu tuotetaan aina selkeästi ja virheettömästi. Sen myötä asiakas saavuttaa uskottavuuden siihen, että palvelun tarjoaja tuottaa palvelut aina asiakas varten – eli toisin sanoen asiakas on yritykselle kaikista tärkein. (Rissanen 2005, 216–217.) Itse asiassa luotettavuus on usein kaikista tärkein palvelun laadun kriteeri ja se muodostaa koko palvelun laadun ytimen (Ylikoski 1999, 127).

Uskottavuudella tarkoitetaan sitä, että asiakas voi luottaa yrityksen ajavan aina ensisijaisesti asiakkaan etua. Organisaation uskottavuuteen vaikuttavat monet eri asiat: nimi, maine, asiakaspalveluhenkilöstön persoonallisuus ja yleisesti yrityksen tapa myydä palveluitaan. (Ylikoski 1999, 128.)

Palvelun saavutettavuus on hyvä, kun asiakas pystyy saavuttamaan haluamansa palvelun mahdollisimman vaivattomasti. Ratsastuskoulussa tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakas pystyy tarvittaessa vaivattomasti perumaan viikoittaisen ratsastustuntinsa ilman, että hän esimerkiksi joutuu jonottamaan pitkiä aikoja puhelinjonossa. Asiakkaan kokemus turvallisuuden tunne perustuu pitkälti edellä mainittujen ulottuvuuksien toteutumiseen. (Rissanen 2005, 216–217.) Toisaalta ratsastuskoulussa turvallisuuden tunne tulee pitkälti myös esimerkiksi hyvässä kunnossa olevista varusteista ja opetuskäyttöön sopivista opetushevosista, jotka ainakaan alkeistasolla eivät saa olla liian vaikeita ratsastettavia.

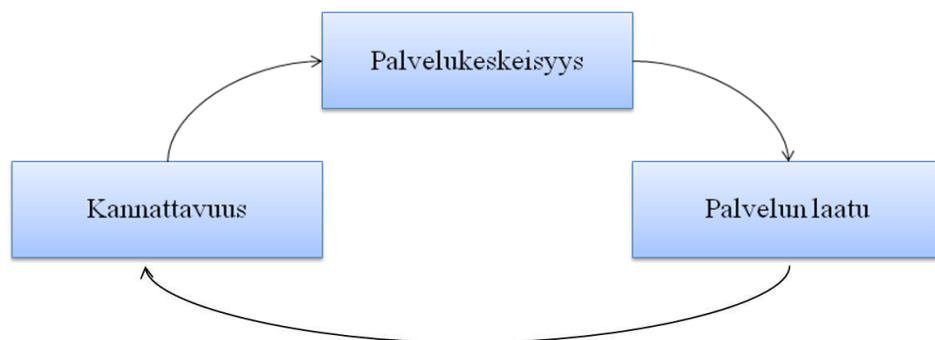
Palvelun kohteliaisuus saavutetaan usein koko palvelun tuottajan persoonallisuuden kautta. Palvelun tuottajasta tulee jäädä asiakkaalle tunne, että häntä arvostetaan ja kunnioitetaan. (Rissanen 2005, 216–217.) Toisin sanoen kohteliaisuus liittyy vahvasti huomaavaiseen ja asiakasta arvostavaan käytökseen (Ylikoski 1999, 128). Palvelualttius puolestaan perustuu pitkälti palvelutilanteiden ja niiden jälkeisen viestinnän ymmärrettävyyteen ja palvelun tuottajan palveluhalukkuuteen.

Laadukas viestintä on selkeää ja ”asiakkaan kielellä kirjoitettua” eli toisin sanoen ilmaistu niin, että asiakas sen varmasti ymmärtää. (Rissanen 2005, 216–217.) Hyvä viestintä tarkoittaa myös sitä, että viestit räätälöidään tarpeen mukaan erilaisiksi eri asiakasryhmille (Ylikoski 1999, 128). Ratsastuskoulussa tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että alkeistason ratsastajalle tietyt asiaa tulee selittää yksinkertaisemmassa muodossa kuin jo vuosikausia ratsastusta harrastaneille asiakkaille.

Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen on korkealla tasolla yrityksessä silloin, kun palvelun tuottajalla on tarpeeksi ammattitaitoa syventää ja varmistaa asiakkaan palveluntarvetta. Ratsastuskoulussa tällä voitaisiin tarkoittaa yhä yksilöllisempiin ja räätälöidympiin palveluihin pyrkimistä. Viimeisenä, muttei vähäisimpänä palveluympäristö, jolla tarkoitetaan kaikkea viihtyvyyteen, ilmapiiriin ja visuaalisuuteen liittyviä seikkoja palvelun tarjoajan tiloissa. (Rissanen 2005, 216–217.)

2.2.2 Palvelukeskeisyys

Yrityksessä, jossa palveluiden laatuun kiinnitetään paljon huomiota, voidaan puhua palvelukeskeisyydestä. Erityisesti palvelualojen yrityksissä palvelukeskeisyyden tulisi olla kaiken yrityksen toiminnan lähtökohta. Kuvan 2 mukaisesti yrityksen palvelukeskeisyys saa aikaan merkittävän prosessin yrityksen sisällä. Palveluhenkiset työntekijät tekevät asiakkaan hyväksi enemmän ja ovat kohteliaampia ja joustavampia asiakkaita kohtaan. He myös tekevät kaikkensa löytääkseen ratkaisun asiakkaiden mahdollisiin ongelmiin. (Grönroos 1998, 303.)



Kuva 2 Palvelukeskeisyyden vaikutus (Grönroos 1998, 304).

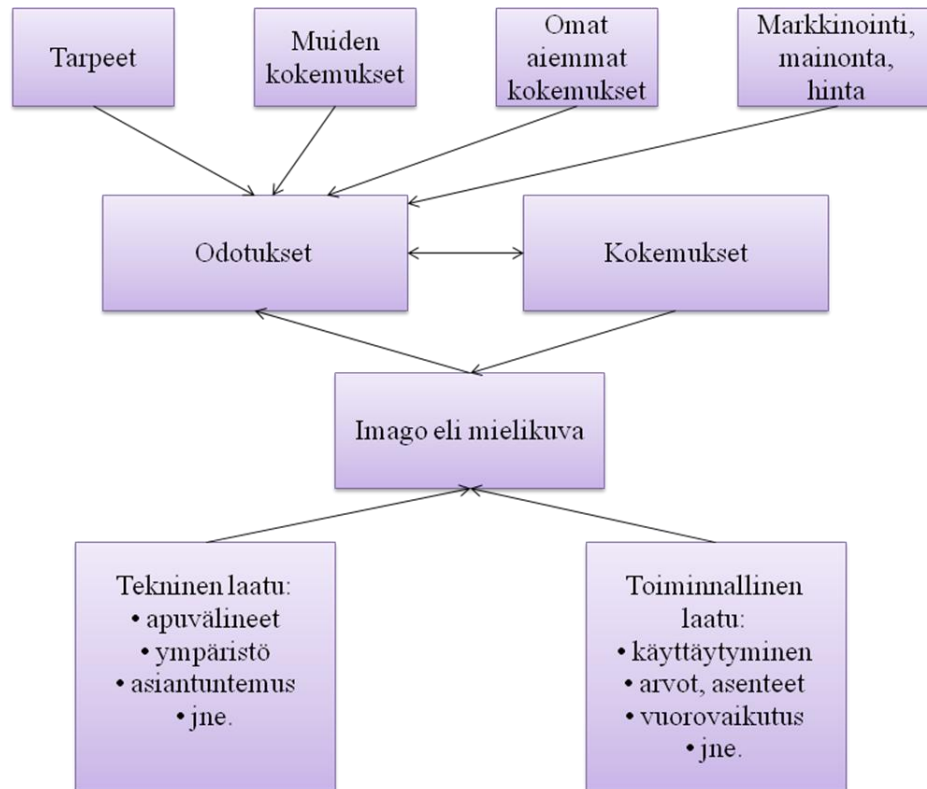
Tämän lisäksi asiakkaan kokema laatu luonnollisesti sanelee pitkälti myös yrityksen kannattavuuden, erityisesti palvelualoilla. Näin ollen palvelukeskeisyys parantaa palveluiden laatua, mikä puolestaan edistää yrityksen kannattavuutta. Kannattavuuden parantuminen sen sijaan antaa keinoja palvelukeskeisyyden ylläpitämiseksi ja edelleen kehittämiseksi. (Grönroos 1998, 303.)

Usein asiakkaan ja palvelun tarjoajan käsitys hyvästä palvelusta saattaa erota toisistaan. Palvelukeskeisyyteen kuuluu suurena osana asiakaskeisyys, joka tarkoittaa esimerkiksi sitä, että palvelun laatua katsotaan asiakkaan silmin. Yritysten onkin hyvä pyrkiä selvittämään, millaista palvelua juuri heidän tavoittelemansa ihmiset arvostavat. (Ylikoski 1999, 117.)

2.2.3 Asiakkaan kokeman palvelun laadun muodostuminen

Asiakkaan arvioon palvelun laadusta vaikuttaa aina koko palveluprosessi (kuva 3). Asiakas arvioi palvelun laatua vertaamalla odotuksiaan saamaansa palveluun, josta loppujen lopuksi muodostuu hänen kokemansa

laatu. Se, että asiakas kerran on kokenut saamansa palvelun laadukkaaksi, ei kuitenkaan ole tae siitä, että näin kävisi myös jatkossa. Yritysten tulisi-kin aina muistaa, että asiakas arvioi palvelun laadun jokaisella asiointiker- ralla uudestaan. Näin ollen jokainen palvelukerta on ainutlaatuinen ja jo- kaiseen palvelukertaan tulisi yrityksessä panostaa yhtä paljon. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 24.) Toisin sanoen se, että asiakas kokee ratsastustunnin olleen onnistunut palvelukokemus, ei tarkoita sitä, että hän automaattisesti kokisi samoin myös seuraavalla tunnilla.



Kuva 3 Asiakkaan kokeman palvelun laadun muodostuminen (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 24).

2.3 Palveluiden kehittäminen

Yrityksen toiminnan kulmakiviä ovat aina tulokselliset asiakassuhteet eikä niinkään myynti. Kaikki toiminta yrityksessä tulisikin aina ajatella asiakassuhteiden kannalta: miten tämä asia edistää tai vahvistaa nykyisiä ja uusia asiakassuhteitamme? Kun jokainen yksittäinen toiminto toteutetaan yrityksessä asiakassuhteiden näkökulmasta, ovat yrityksessä yleensä asiat hyvällä mallilla. (Rope 2000, 171.)

Asiakas arvioi yrityksen palvelun laatua jokaisessa palvelutuotantoprosessin vaiheessa. Palvelun laadun taso perustuu usein enemmän tunneseikkoihin kuin todellisiin tietoihin. Aiemmassa luvussa kerrottiin hyvän palvelun elementeistä. Palvelun laatu on aina seurausta kaikista näistä elementeistä eli palvelukulttuurista, palvelupaketeista ja palvelutuotannosta. Näin ollen kehittääkseen palvelun laatua, tulee yrityksen ensin kehittää kaikkia näitä muita kolmea osa-aluetta. (Lahtinen & Isoviita 2001, 55.)

Palvelun laatumielikuva muodostuu aina asiakkaan palveluodotuksista yritystä kohtaan. Korkein palveluodotusten tyyppi on ihannepalvelu ja alin hyväksyttävä palvelu. Palvelukokemus muodostuu palveluympäristön, vuorovaikutussuhteiden ja lopputuloksen laadusta. Asiakkaat päättävät ja arvioivat itse palvelun laatutason. Palvelukokemus ylittää vain harvoin ihannetason, vaikka asiakas ilmoittaisikin olleensa tyytyväinen saatuun palveluun. Näin ollen palvelun laatu onkin yrityksissä sellainen asia, jota tulisi työstää jatkuvasti. (Lahtinen & Isoviita 2001, 56–57.)

Palveluiden tulee aina olla huolella suunniteltuja. Jos palvelua ei ole suunniteltu hyvin, seurauksena on laatuongelmia: odotetun palvelun ja koetun palvelun välille jää kuilu, jolloin asiakkaan kokema palvelun laatu heikenee. (Grönroos 1998, 100.) Ratsastuskoulutoiminnassa erityisen tärkeää on jokaisen ratsastustunnin huolellinen suunnittelu, jotta opetuksen laadun voidaan varmistaa olevan mahdollisimman hyvä.

Lisäksi yrityksen toimintaa kehitettäessä kannattaa aina pitää mielessä se tosiasia, että matkimisella ei kovin pitkälle pääse. Menestyksen salaisuus onkin usein siinä, että uskaltaa tehdä jotain erilaista – jotain mitä muut eivät ole koskaan tehneet. (Rope 2000, 197.) Varsinkin aloilla, kuten esimerkiksi juuri ratsastuskoulutoiminta, joissa yritykset ovat usein hyvin toistensa kaltaisia, löytyy menestyksen kulmakivi yleensä juuri rohkeudesta erottua joukosta.

Palvelun laadun lähtökohtana ovat aina asiakkaiden odotukset palvelun suhteen. Jotta palvelun laatua olisi mahdollista kehittää, tulisi yrityksessä ensin tietää, mitä asiakkaat heiltä odottavat. Millaisia ovat asiakkaiden perusodotukset ja kuinka paljon ne vaihtelevat tilanteen tai asiakkaan mukaan? Tutkitusti asiakkaiden odotuksien kohdistuvat useimmiten palvelun luotettavuuteen, fyysiseen ympäristöön, avuliaisuuteen, vakuuttavuuteen ja asiakkaan yksilölliseen huomioon ottamiseen. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 22.) Peilattaessa näitä odotuksia ratsastuskoulutoimintaan, voitaisiin esimerkiksi sanoa asiakkaiden odottavan opetushevosten ja opetuksen tason olevan aina tasalaatuisia, ratsastustilojen olevan siistissä kunnossa ja tarpeeksi tilavia, henkilökunnan olevan ystävällisiä ja avuliaita, henkilökunnan ja opetushevosten olevan tarpeeksi hyvin koulutettuja ja ratsastuksenopettajan ottavan ratsastustunneilla ratsastajat huomioon yksilöinä, eikä ainoastaan ryhmänä.

Eri asiakasryhmillä on kuitenkin erilaisia odotuksia, joka saattaa aiheuttaa yrityksille haasteita. Yksi asiakassuhteiden rakentamisen tärkeimmistä tehtävistä onkin asiakkaan odotusten kuunteleminen. Kuuntelemalla asiakkaan odotuksia, on yrityksellä mahdollista soveltaa tuotteensa tai palveluidensa hyödyt asiakkaan käyttöön sopiviksi. (Havunen 2000, 84.)

Mistä kehitysideoita sitten oikein tulevat? Timo Ropen mukaan jokaisessa yrityksessä tulisi olla niin sanottu ideapankki, jonne kirjataan kaikki mieleen tulevat ideat. Joskus uudet ideat saattavat tuntua aluksi vähäpätöisiltä ja turhilta, mutta ne kannattaa silti kirjata ylös, jotta niiden toimivuutta on mahdollista tarkastella myöhemminkin. (Rope 2000, 131.) Asiakaspalve-

lua kehittäessä on hyvä muistaa, että pyrittäessä pitämään pienet asiat kunnossa, tulevat kaikki isotkin asiat sen kautta kuntoon. Toisin sanoen yrittäjien kannattaa isojen muutosten ja parannusten sijaan keskittyä pienempiin yksityiskohtiin. (Rope 2000, 23.)

Asiakkaiden muuttuminen yhdeksi yrityksen tärkeimmistä voimavaroista ei kuitenkaan ole yksiselitteistä kaikille yrityksille. Monissa yrityksissä ajatellaan edelleen, että yritykselle tuote on kaikista tärkein tekijä markkinoilla tai että tuotteeseen investoiminen on huomattavasti varmempaa ja pysyvämpää kuin asiakkaisiin investoiminen. (Hellman & Värilä 2009, 171.) Yritysten tulisikin pitää mielessään se tosi asia, että mitä enemmän yrityksellä on asiakkaita ja mitä laadukkaampia nämä asiakkaat ovat, sitä enemmän yritys saa tuloja ja sitä paremmin yrityksen asiakkaisiinsa teke­mät panostukset tuottavat (Hellman & Värilä 2009, 173). Toisaalta on kuitenkin hyvä pitää mielessä, etteivät asiakkaat ole kauppatavaraa: asiakas­suhteen alkamisesta ja päättymisestä vastaa aina asiakas, ei yritys. Yritys voi ainoastaan yrittää vaikuttaa asiakkaan tekemiin päätöksiin. (Hellman & Värilä 2009, 175.)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

3.1 Mitä asiakastyytyväisyys on?

Arkielämässä termejä tyytyväisyys ja laatu käytetään usein toistensa synonyymeina. Tosiasiassa kuitenkin myös monet muut palvelukokemukseen liittyvät asiat kuin vain laatu, voivat saada aikaan tyytyväisyyttä tai vastaavasti epätyytyväisyyttä. Toisin sanoen tyytyväisyyden voidaan sanoa olevan käsitteenä laajempi kuin laatu. Palvelun laatu on vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. (Ylikoski 1999, s. 149.)

Asiakastyytyväisyys voidaan käsitteenä määritellä monella tapaa. Lyhyesti tiivistettynä sen voidaan sanoa olevan miellyttävä kokemus, joka syntyy, kun asiakas tuntee kuluttamisen vastanneen hänen tarpeitaan, halujaan tai tavoitteitaan. (Paavola 2006, 54.) Tällöin asiakas siis kokee tuotteen tai palvelun tyydyttävän hänen tiettyjä tarpeitaan ja kokee näin ollen mielihyvää. Asiakastyytyväisyys on siis myös yhtä kuin mielihyvän tunteminen. (Lahtinen & Isoviita 2001, 85.)

Toisin sanoen asiakastyytyväisyys on aina tunnetila, joka perustuu odotusten ja kokemusten väliseen arviointiin. Asiakas kokee tyytyväisyyttä tai vastaavasti epätyytyväisyyttä sen mukaan, vastaako tuote tai palvelu hänen odotuksiaan vai ei. (Paavola 2006, 54.) Pitkäaikaisten kanta-asiakassuhteiden salaisuus onkin useimmiten juuri se, että asiakkaan odotukset ja kokemukset kohtaavat jatkuvasti, jolloin siis palvelu tai tuote on jatkuvasti tasaisen hyvää (Lahtinen & Isoviita 2001, 44).

3.2 Asiakastyytyväisyyden osa-alueet

Asiakas käyttää palvelua tyydyttääkseen jonkin tarpeensa. Ratsastusta harrastavalla henkilöllä tämä tarve saattaa liittyä esimerkiksi eläinrakkauteen tai liikuntaan. Asiakastyytyväisyyttä tuottavat käytetyn palvelun ominaisuudet sekä sen käytön seuraukset. Palvelun käytön seuraukset voivat olla sekä toiminnallisia että psykologisia. Toiminnalliset seuraukset ovat konkreettisempia kuten esimerkiksi parantunut lihaskunto, kun taas psykologinen seuraus voi olla esimerkiksi itsetunnon kohoaminen onnistuneen ratsastustunnin jälkeen. (Ylikoski 1999, s. 151–152.)

Asiakastyytyväisyyteen saattavat vaikuttaa myös esimerkiksi sosiaaliset suhteet, jolloin muut asiakkaat vaikuttavat läsnäolollaan ja vuorovaikutuksellaan asiakkaan kokemaan tyytyväisyyteen. (Paavola 2006, 54). Ratsastusharrastus on tässä suhteessa hyvä esimerkki. Useimmiten tallilla käyminen koetaan entistäkin mielekkäämmäksi, jos esimerkiksi omassa ryhmässä on samanhenkisiä ihmisiä, joiden kanssa tulee hyvin toimeen ja on mukava rupatella esimerkiksi ennen ratsastustunnin alkua. Näin ollen vaikka yrityksen osalta itse palvelu olisi täysin samanlaista, on asiakas todennäköisesti tyytyväisempi kuin mitä hän olisi silloin, jos samassa ratsastusryhmässä ei olisi ketään toista asiakasta, jonka seurassa hän viihtyisi.

3.2.1 Tapahtumakohtainen tyytyväisyys ja kokonaistyytyväisyys

Kokonaisuudessaan asiakastyytyväisyys koostuu kahdesta osasta: tapahtumakohtaisesta tyytyväisyydestä ja kokonaistyytyväisyydestä. (Lahtinen & Isoviita 2001, 85.)

Tapahtumakohtaisella tyytyväisyydellä tarkoitetaan tietyssä palvelutilanteessa tapahtumaa tyytyväisyyttä tai vastaavasti tyytymättömyyttä (Lahtinen & Isoviita 2001, 85). Ratsastuskoulussa tällainen voisi esimerkiksi olla yksittäinen ratsastustunti.

Kokonaistyytyväisyydellä puolestaan tarkoitetaan asiakkaan tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä kokonaisuudessaan kyseistä yritystä ja sen toimintaa kohtaan. Yleisesti kokonaistyytyväisyyttä pidetään näistä kahdesta tärkeämpänä, sillä kun asiakkaan kokonaistyytyväisyys on korkea, ei yksittäisellä tapahtumakohtaisella tyytymättömyydellä ole niin suurta merkitystä. Tapahtumakohtainen tyytyväisyys on kuitenkin tärkeää erityisesti asiakassuhteen alkuvaiheessa, kun kokonaistyytyväisyyttä ei ole vielä ehtinyt muodostua. (Lahtinen & Isoviita 2001, 85.)

3.3 Asiakastyytyväisyys kilpailukeinona

Asiakastyytyväisyys on palveluyrityksille yksi tärkeimmistä kilpailukeinoista varsinkin silloin, kun yritys näkee enemmän vaivaa sen eteen kuin kilpailijat. Asiakaspalvelun onnistumista mitataan usein asiakastyytyväisyystutkimuksilla. Tutkimuksen avulla saadaan tietoa palvelukokonaisuudesta. Tutkimuksen kohteena voivat olla esimerkiksi asiakkaiden kokemus ensivaikutelma, palvelun asiantuntemus ja ystävällisyys ja tilojen viihtyvyys. Asiakkailta tulisikin kysyä säännöllisin väliajoin, mihin he ovat tyytyväisiä ja missä asioissa olisi vielä parantamisen varaa. Vain kuuntelemalla ja arvostamalla asiakkaiden mielipiteitä, voidaan yrityksen toimintaa kehittää entistäkin paremmin asiakkaiden odotuksia vastaavaksi. (Lahtinen & Isoviita 2001, 81.)

Toisaalta palvelutapahtumaa itsessään on haasteellista tutkia, koska palvelu on pitkälti aineeton tapahtuma. Lisäksi se voidaan tuottaa ja kuluttaa hyvin erilaisin tavoin - joko nopeasti suurissa erissä tai hyvin hitaasti pienissä erissä. (Rissanen 2005, 17.)

3.3.1 Asiakkaan arvo

Asiakkaan arvo syntyy kaikesta siitä, mitä yritys tekee tuottaakseen asiakkaalleen lopullisen tuotteen tai palveluyrityksen ollessa kyseessä palvelun. Asiakkaan arvo riippuu aina sekä itse asiakkaasta että yrityksestä. Toisin sanoen asiakkaan arvoon on yrityksessä myös mahdollista vaikuttaa. Lisäksi asiakkaan arvo ei ole koskaan ainoastaan nykyhetkessä vaan nimenomaan tulevaisuudessa – asiakassuhteen jatkuvuudessa ja kehityksessä. Uusasiakashankinnan muuttuessa jatkuvasti kalliimmaksi ja hankalammaksi, tulisi nykyisten asiakassuhteiden jatkuvuuden olla yrityksen tärkein tavoite. (Hellman & Värilä 2009, 179–180.) Parhaimmillaan asiakassuh-

teiden kehittäminen yrityksissä tulisikin olla sekä suunnitelmallista että systemaattista (Hellman & Värilä 2009, 186).

4 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Yrityksen esittely

Hyvinkään Ratsastuskeskus Ky on Hyypärän alueella, Hyvinkäällä toimiva Suomen Ratsastajainliiton hyväksymä ratsastuskoulu, joka tarjoaa ratsastuksenopetusta kaiken ikäisille ja tasoisille ratsastajille. Yrityksen perusti vuonna 1985 Riitta Holopainen, mutta vuonna 2005 Holopainen myi puolet yrityksestä Sanna Jahnukaiselle. Tämän jälkeen Holopainen on keskittynyt lähinnä yksityisten ratsukoiden valmentamiseen Jahnukaisen pyörittäessä ratsastuskoulutoimintaa. (Hyvinkään Ratsastuskeskus Ky 2008.) Toukokuussa 2010 yrityksen vakioasiakkaana oli 169 hevosratsastajaa ja 54 poniratsastajaa (Jahnukainen, sähköpostiviesti 13.4.2010.)

Hyvinkään Ratsastuskeskuksen opetuskäytössä oli tutkimushetkellä vajaa 20 opetushevosta ja noin 10 opetusponia. Jahnukaisen ja Holopaisen lisäksi yrityksen palveluksessa työskenteli noin neljä muuta työntekijää, jotka toimivat joko ratsastusohjaajina tai hevosenhoitajina. Ratsastustuntien lisäksi yrityksen toimintaan kuuluvat esimerkiksi pienten ratsastajien hevoskerho Kavion Kopse, eritasoisten kilpailujen järjestäminen yhteistyössä Hyvinkään Urheiluratsastajat ry:n kanssa sekä erilaisten tapahtumien – kuten jokavuotisen joulujuhlan – järjestäminen vakioasiakkaille. Säännöllisesti viikoittain pyörivien ratsastustuntien lisäksi yritys järjestää eri tasoisia ja pituisia kursseja ja ponipäiväleirejä koulujen loma-aikoina. (Hyvinkään Ratsastuskeskus Ky 2008.)

Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa ratsastuskausi alkaa elokuussa ja päättyy toukokuussa. Ratsastustunnit on jaettu erikseen hevos- ja ponitunteihin. Hevosratsastajat varaavat joka vuoden heinäkuussa paikan sopivan tasoisesta ratsastusryhmästä ja ovat sitoutuneet ratsastamaan säännöllisesti koko kauden ajan. Ratsastuskauden varaaminen edellyttää jonkin ratsastusseuran jäsenyyttä, sillä Hyvinkään Ratsastuskeskus ei vakuuta oppilaitaan. Hyvinkään Urheiluratsastajat Ry:n jäsenet saavat alennusta ratsastuskaudesta. Poniratsastajien ratsastustunnit järjestetään puolestaan kymmenen tunnin kursseina, jolloin ratsastajien huoltajat varaavat ratsastuspaikan lapselleen kymmeneksi viikoksi kerrallaan. (Hyvinkään Ratsastuskeskus Ky 2008.)

Ratsastuskauden aikana sekä poni- että hevostunnit järjestetään arkisin noin klo 16–21 ja lauantaisin klo 10–14. Sunnuntaisin sekä kesäisin heinäkuun aikaan talli on suljettu ja opetushevokset ja -ponit saavat tällöin leväätä. (Hyvinkään Ratsastuskeskus Ky 2008.)

4.2 Tutkimusmenetelmät ja kohderyhmä

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Koska kvantitatiivisella tutkimuksella selvitetään yleensä lukumääriin ja prosentiosuuksiin liittyviä kysymyksiä, soveltui se parhaiten asiakastytyväisyyden ja palvelun laadun selvittämiseen yrityksessä. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta, johon vastattiin ni-

mettömänä. Hevos- ja poniratsastajia varten laadittiin erilaiset kyselylomakkeet, joista hevosratsastajien lomake oli laajempi. Tähän päädyttiin siksi, että poni- ja hevosratsastajat ovat yrityksen asiakasryhminä melko erilaisia. Hevosratsastajia on määrällisesti huomattavasti poniratsastajia enemmän ja he ovat myös olleet keskimäärin kauemmin yrityksen asiakaina kuin pienet poniratsastajat. Lisäksi poniratsastajien nuoresta iästä johtuen heille jaettuun kyselyyn vastasivat heidän huoltajansa. Hevosratsastajat puolestaan vastasivat kyselylomakkeeseen pääsääntöisesti itse, poikkeuksena kyselylomakkeen lopussa ollut osio, jonka yhteydessä esitettiin toive, että alle 18-vuotiailla hevosratsastajilla osioon vastaisivat lapsien huoltajat. (Holopainen, Jahnukainen, haastattelu 31.3.2010.)

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat kaikki Hyvinkään Ratsastuskeskuksen senhetkiset vakioasiakkaat. Kokonaistutkimukseen päädyttiin, koska yritys tarjoaa asiakkailleen vapaa-ajan harrastepalveluita ja näin ollen oli oletettavaa, että varmasti suurin osa asiakkaista on halukkaita kertomaan mielipiteensä ja osallistumaan yrityksen toiminnan ja palveluiden kehittämiseen. Toisin sanoen tutkimuksen suorittaminen otantatutkimuksena olisi ollut epäreilua niitä kohtaan, joille ei olisi annettu mahdollisuutta kyselyyn vastaamisen. Toisaalta yrityksen asiakasmäärä on myös sen kokoinen, että kokonaistutkimuksen suorittaminen ei ollut liian suuri projekti. (Holopainen, Jahnukainen, haastattelu 31.3.2010.)

Ratsastuksenopettajat jakoivat kyselylomakkeita toukokuun 2010 opetus-tuntien yhteydessä kaikille oppilaille ja myös merkitsivät ylös, kenelle kyselylomake on jo annettu, jotta varmistettaisiin kaikkien ratsastajien vastaanottavan lomakkeen. Kyselylomakkeen yhteydessä jaettiin kirjekuoret, joiden sisällä ratsastajia pyydettiin palauttamaan lomakkeet toukokuun aikana ratsastustunnin yhteydessä opettajalle. Käytännössä tästä muodostui opettajille niin suuri vaiva, että loppujen lopuksi suurin osa kyselylomakkeista palautettiin tallin yleisissä tiloissa olleeseen pahvilaatikkoon.

4.3 Kyselylomake ja muuttujat

Hevosratsastajien kyselylomake oli pituudeltaan kuusi sivua. Kysymykset jakautuivat aihealueittain seuraavasti: taustatiedot, opetushevoset, opetus, loma-aikojen kurssitarjonta, tallitilat, hevostaito-opetus, yhteydenotto ja asiakastietolomake ja kausikorttijärjestelmä. Hevostaito-opetus-osion puolesta välistä eteenpäin toivottiin alle 18-vuotiailla hevosratsastajilla loppuihin kysymyksiin vastaavan ratsastajan huoltajan. Kyselylomakkeen lopussa oli sana on vapaa-osio, johon saivat vastata niin ratsastajat kuin alle 18-vuotiaidein huoltajatkin. Kyselylomake sisälsi sekä avoimia, suljettuja että sekamuotoisia kysymyksiä. Vastausvaihtoehdot olivat sekä dikotomisia, asteikkovaihtoehtoja tai useamman kuin kaksi vastausvaihtoehtoa antavia. Joissain kysymyksissä oli myös mahdollista valita useampi kuin yksi vastausvaihtoehto. Lisäksi usean kysymyksen yhteydessä vastaajan oli mahdollista perustella vastaustaan sanallisesti suljettujen vastausvaihtoehtojen lisäksi. Erityisesti tätä toivottiin silloin, jos vastaus kysymykseen oli jollain tapaa negatiivinen.

Poniratsastajien huoltajille suunnattu vastaava kyselylomake oli pituudeltaan kolme sivua. Kysymykset jakautuivat aihealueittain seuraavasti: taustatiedot, tallitilat, opetus ja loma-aikojen kurssi- ja päiväleiritarjonta. Suurin osa poniratsastajien kyselylomakkeen kysymyksistä oli täysin tai lähes samoja kuin hevosratsastajien vastaavassa. Myös poniratsastajien kyselylomakkeen lopussa oli sana on vapaa-osio ja lisäksi kyselylomakkeen loppupuolella oli kaksi opetusponoja ja ratsastustunteja koskevaa kysymystä, joihin toivottiin poniratsastajien itsensä vastaavan.

Taustatietokysymyksiä oli hevosratsastajien kyselylomakkeessa yhteensä viisi ja poniratsastajien lomakkeessa neljä. Näillä kysymyksillä kartoitettiin vastaajien ikä, ratsastusvuodet yhteensä, asiakkuusvuodet Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa sekä syyt siihen, miksi vastaaja oli valinnut Hyvinkään Ratsastuskeskuksen muiden vastaavien palveluntarjoajien joukosta. Hevosratsastajien osalta selvitettiin lisäksi, ovatko he ratsastaneet harrastuksensa alkamisesta lähtien Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa, aloittaneet jollain toisella vastaavalla palveluntarjoajalla vai aloittaneet Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa, vaihtaneet välillä kilpailevaan yritykseen, mutta palanneet jossain vaiheessa takaisin Hyvinkään Ratsastuskeskuksen asiakkaiksi. Taustatiedot-osiossa käytettiin lähinnä suljettuja kysymyksiä.

Hevosratsastajien lomakkeessa oli taustatietojen jälkeen opetushevoset-osio. Tämä osio sisälsi kolme kysymystä, joiden avulla haluttiin kartoittaa, millaisista opetushevosista vastaajat yleisesti pitävät, ketkä ovat heidän suosikkejaan yrityksen nykyisistä ja entisistä opetushevosista ja onko yrityksessä joku hevonen, jolla vastaaja ei mielellään ratsasta. Tässä osiossa käytettiin ainoastaan avoimia kysymyksiä.

Molemmissa kyselylomakkeissa oli opetus-osio, jossa kysyttiin ratsastuksenopetukseen liittyviä kysymyksiä. Ensimmäisenä molempien kyselylomakkeiden opetus-osiossa oli väittämiä, joihin vastattiin asteikkovaihtoehtojen avulla. Lisäksi vastaaja pystyi halutessaan perustelemaan vastaustaan siihen annettuun tilaan. Väittämien avulla haluttiin kartoittaa esimerkiksi opetuksen johdonmukaisuutta, opettajien lähestyttävyyttä ja asiakkaiden toiveiden täyttymistä. Väittämien lisäksi poniratsastajien osalta haluttiin tässä osiossa kartoittaa heidän huoltajiensa yleinen mielipide kurssimuotoisen ratsastusjärjestelmän toimivuuteen. Väittämien lisäksi hevosratsastajien osalta kartoitettiin, millaisesta opetustyylistä he yleisesti pitävät ja kokevatko he saavansa toivomansa kaltaista opetusta Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa. Lisäksi selvitettiin vastaajien mielipiteitä liittyen sijaisopettajiin, niin kutsuttuun tavoitteiden asettamistuntiin ja ratsastustuntien pitämiseen teoriatunteina kovilla pakkasilla. Lisäksi kysyttiin, millaista vaihtelua hevosratsastajat kaipaisivat ratsastustunneille.

Molemmissa kyselylomakkeissa oli osio, jossa kartoitettiin loma-aikojen kurssi- ja ponileiritarjonnan riittävyttä ja monipuolisuutta. Osiossa kysyttiin, onko kursseja/leirejä määrällisesti tarpeeksi paljon ja ovatko ne riittävän monipuolisia. Lisäksi vastaajille annettiin mahdollisuus kertoa, mitä he kaipaisivat kurssi-/leiritarjontaan lisää, jos heidän mielestään tarjonta ei ollut riittävän monipuolista.

Molemmissa kyselylomakkeissa oli myös samanlainen tallitilat-osio, jossa haluttiin kartoittaa, mitä parannuksia yrityksen yleiset tilat kaikkien vastaajien mielestä kaipaisivat. Osiossa oli annettu valmiiksi muutamia vaihtoehtoja ja lisäksi vastaajille annettiin mahdollisuus ehdottaa myös omia vaihtoehtoja.

Hevosratsastajien kyselylomakkeen loppupuolella oli hevostaito-opetusta, yhteydenottoa ja asiakastietolomaketta sekä kausikorttijärjestelmää koskevat osiot. Hevostaito-opetuksen osalta haluttiin kartoittaa, kuinka moni vastaajista olisi kiinnostunut hevostaito-opetuksesta, millaiset kurssit erityisesti kiinnostaisivat ja paljonko näistä teoriatunneista oltaisiin valmiita maksamaan. Yhteydenottokäytännön ja asiakastietolomakkeen osalta haluttiin tietää, ovatko ne nykyisellään riittäviä vai kaipaisivatko parannusta ja jos, niin millaista. Kausikorttijärjestelmä-osiossa tiedusteltiin vastaajien tyytyväisyyttä kausimuotoisen ratsastamisen toimivuuteen, maksujärjestelmään ja rästituntijärjestelmään. Lisäksi kartoitettiin vastaajien mielipidettä Internetissä toimivan tuntipörssin mahdolliseen käyttöönottoon sekä kiinnostusta pienryhmätunteja kohtaan. Kaikkien kysymysten yhteydessä vastaajilla oli halutessaan mahdollisuus perustella vastaustaan tai antaa kehitysehdotuksia siihen tarkoitukseen varattuun tilaan.

Molempien kyselylomakkeiden lopussa oli sana on vapaa-osio, jonka yhteydessä vastaajat saivat antaa risuja ja ruusuja ihan mistä aiheesta vain. Poniratsastajien lomakkeessa ennen tätä osiota oli lisäksi kaksi ponitunteihin liittyvää kysymystä, joihin toivottiin poniratsastajien itsensä vastaavan. Näillä kysymyksillä kartoitettiin vastaajien lempiponeja sekä sitä, mikä on heidän mielestään hauskin ponitunneilla.

4.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä kuvataan reliabiliteetillä ja validiteetillä. Yksi luotettavan tutkimuksen pääominaisuus on sen toistettavuus samanlaisin tuloksin. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tarkemmin määriteltynä tulosten tarkkuutta. Tutkimuksen reliabiliteettiä voivat alentaa esimerkiksi virheet tietoja kerätessä, syötettäessä tai käsitellessä. Muita reliabiliteettiä alentavia tekijöitä ovat muun muassa otoskoon pienuus ja kohderyhmän vinous. Kohderyhmää sanotaan vinoksi silloin, jos valittu otos ei edusta koko tutkittavaa perusjoukkoa, vaan esimerkiksi ainoastaan tiettyä ryhmää perusjoukosta. (Heikkilä 2000, 30.)

Tutkimukseen liittyneeseen kyselyyn vastasi 74,6 prosenttia yrityksen hevospuolen vakioasiakkaista ja 48,1 prosenttia yrityksen ponipuolen vakioasiakkaiden huoltajista. Vastausprosenttien perusteella voidaan reliabiliteetin olleen hevosratsastajien osalta erittäin hyvä ja poniratsastajien osalta kohtuullinen. Koska kyselyn otoksena oli koko vakioasiakaskunta, voidaan myös otoskoon ja kohderyhmän suhteen sanoa tutkimuksen reliabiliteetin olleen erittäin hyvä. Hevosratsastajien kyselylomakkeessa pyydettiin 18-vuotiaiden huoltajia vastaamaan osaan kysymyksistä. Käytännössä on kuitenkin hyvin vaikea todistaa, että kaikkien alle 18-vuotiaiden huoltajat todella vastasivat näihin kysymyksiin. Tämä saattaa siis osaltaan heikentää tutkimuksen reliabiliteettiä. Virheiden määrää tietoja syötettäessä ja

käsiteltäessä on vaikea sanoa, mutta kokonaisuudessaan uskon niiden osuuden olevan erittäin vähäinen johtuen tarkasti tehdystä työstä.

Validiteetilla tarkoitetaan tarkemmin tutkimuksen pätevyyttä. Tutkimuksen tulee mitata sitä, mitä oli tarkoituskin selvittää. Tutkimuksen validiteettiin vaikuttavat osittain samat asiat kuin reliabiliteettiin eli esimerkiksi vastausprosentin suuruus ja edustavan otoksen saaminen. (Heikkilä 2000, 29.) Tutkimuksen validiutta on hankala jälkikäteen mitata, mutta mielestäni tämän tutkimuksen validiteettia voidaan kuitenkin pitää kohtuullisen hyvänä. Hyvään validiteettiin vaikuttavat muun muassa tutkimuksen huolellinen suunnittelu ja toteutus sekä hyvä vastausprosentti. Lisäksi tutkimus antoi vastauksen määriteltyyn tutkimusongelmaan.

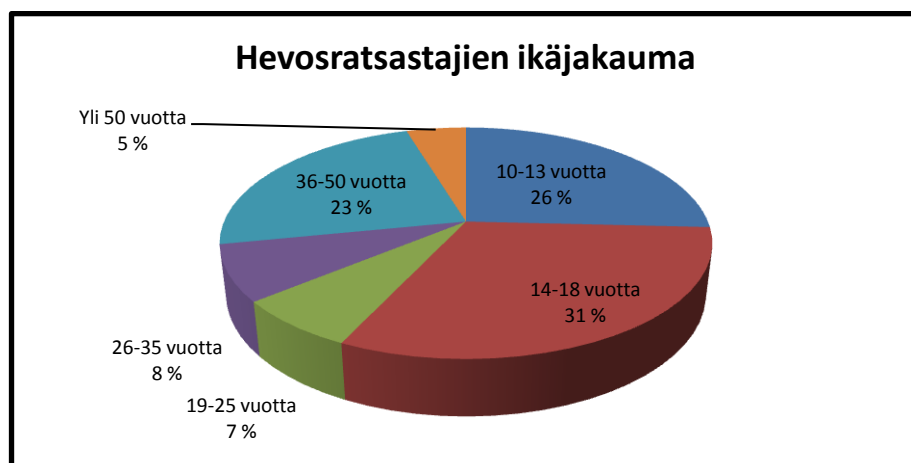
5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimukseen osallistui yhteensä 126 hevosratsastajaa ja 27 poniratsastajien huoltajaa. Yhteensä kyselylomakkeita jaettiin 169 hevosratsastajalle ja 54 poniratsastajalle. Koko tutkimuksen vastausprosentti oli näin ollen 68,6 prosenttia. Tutkimuksen luotettavuutta vastausprosentin osalta käsiteltiin jo aiemmassa kappaleessa.

Tutkimustulokset analysointiin ja havainnollistamiseen käytettiin Microsoft Wordin Excel 2007 – taulukkolaskentaohjelmaa. Jokainen vastaus analysointiin erikseen, mutta tarvittaessa käytettiin apuna myös taustatietoja, jotta saatiin selville niiden mahdollinen vaikutus vastauksiin. Tutkimuksen analysoinnissa huomioitiin kaikki takaisin saadut kyselylomakkeet, vaikka kaikkia ei ollutkaan täytetty aivan kokonaan.

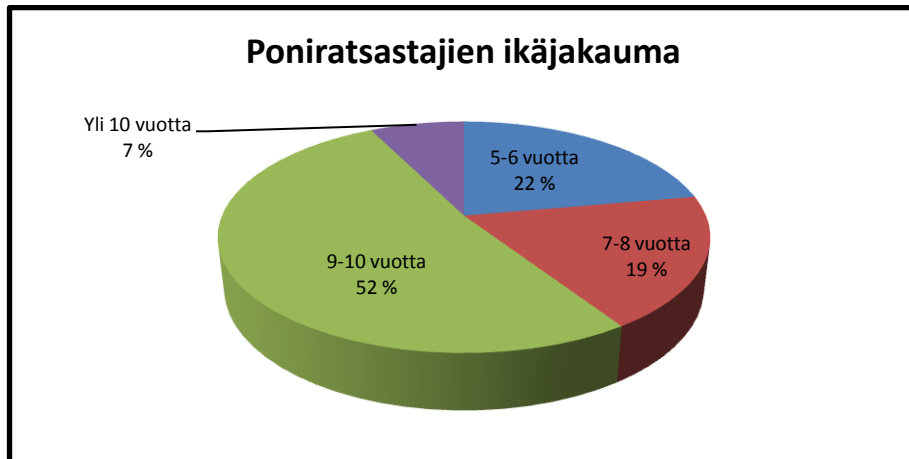
5.1 Taustatiedot

Kyselylomakkeiden ensimmäisessä osiossa haluttiin saada selville vastaajien ikä ja ratsastusvuodet sekä yhteensä että Hyvinkään Ratsastuskeskuksen asiakkaana. Lisäksi haluttiin tietää, oliko asiakas ratsastanut Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa harrastuksensa alusta asti vai käyttänyt välillä jonkin muun saman alan yrityksen palveluja sekä myös syyt, jotka olivat alun perin vaikuttaneet siihen, että asiakas oli päätenyt juuri Hyvinkään Ratsastuskeskuksen asiakkaaksi.



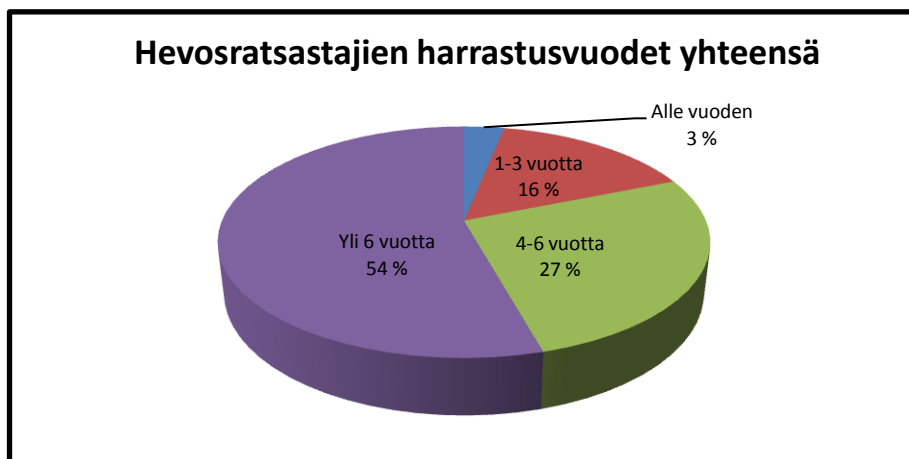
Kuva 4 Hevosratsastajien ikäjakauma

Hevosratsastajien ikäjakaumasta kävi ilmi, että 31 prosenttia yrityksen hevosratsastajista oli 14–18-vuotiaita. Seuraavaksi eniten, 26 prosenttia, hevosratsastajista oli iältään 10–13-vuotiaita ja 23 prosenttia oli 36–50-vuotiaita. Vähemmistönä olivat sen sijaan 19–25-vuotiaiden, 26–35-vuotiaiden sekä yli 50-vuotiaiden ryhmät, joita oli kaikkia alle 10 prosenttia.



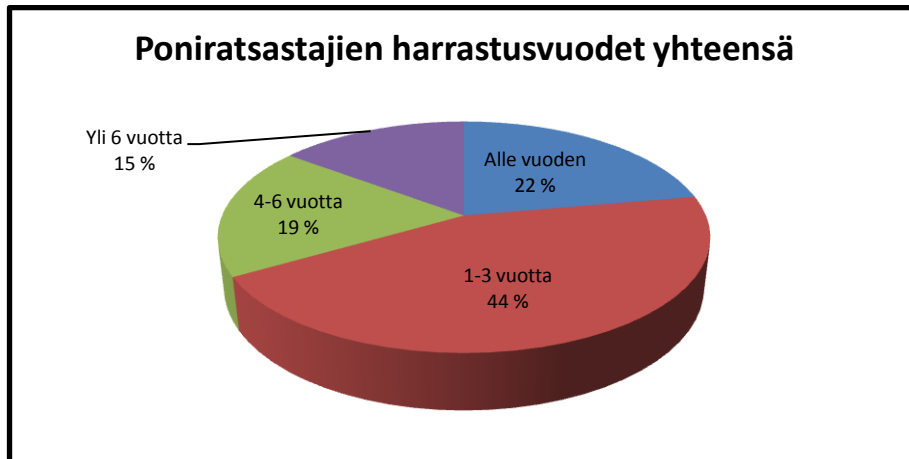
Kuva 5 Poniratsastajien ikäjakauma

Poniratsastajien vastaava ikäjakauma osoitti, että yli puolet poniratsastajista oli iältään 9–10-vuotiaita. 5–6-vuotiaita sen sijaan oli 22 prosenttia ja 7–8-vuotiaita 19 prosenttia. Lisäksi 7 prosenttia poniratsastajista oli iältään yli 10 vuotta.



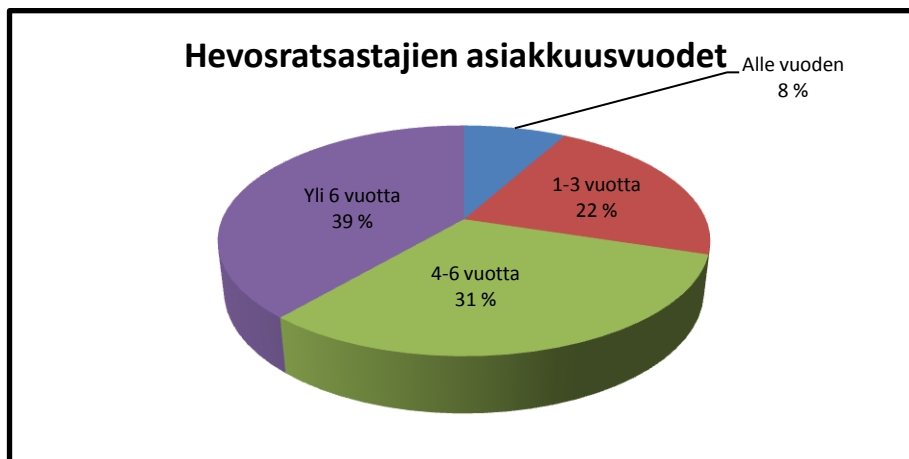
Kuva 6 Hevosratsastajien harrastusvuodet yhteensä

Hieman yli puolet, 54 prosenttia, hevosratsastajista oli harrastanut ratsastusta yli 6 vuotta. 27 prosenttia oli harrastanut ratsastusta 4–6 vuotta, 16 prosenttia 1–3 vuotta ja 3 prosenttia alle vuoden.



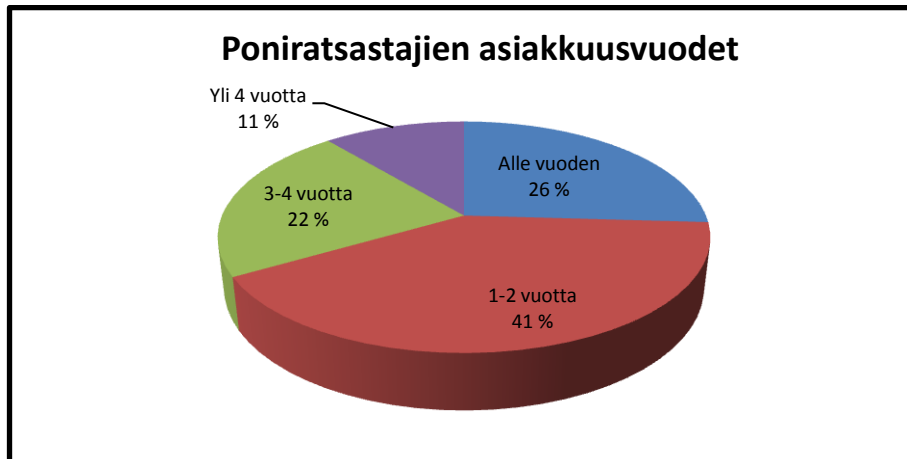
Kuva 7 Poniratsastajien harrastusvuodet yhteensä

Poniratsastajien vastaava kuvio kertoi, että lähes puolet, 44 prosenttia, poniratsastajista oli harrastanut ratsastusta 1–3 vuotta, 22 prosenttia alle vuoden, 19 prosenttia 4–6 vuotta ja 15 prosenttia yli 6 vuotta.



Kuva 8 Hevosratsastajien asiakkuusvuodet yhteensä

Hevosratsastajista 39 prosenttia oli ollut Hyvinkään Ratsastuskeskuksen asiakas yli 6 vuotta ja 31 prosenttia 4–6 vuotta. 22 prosenttia vastaajista oli ollut asiakkaana 1–3 vuotta ja 8 prosenttia alle vuoden.



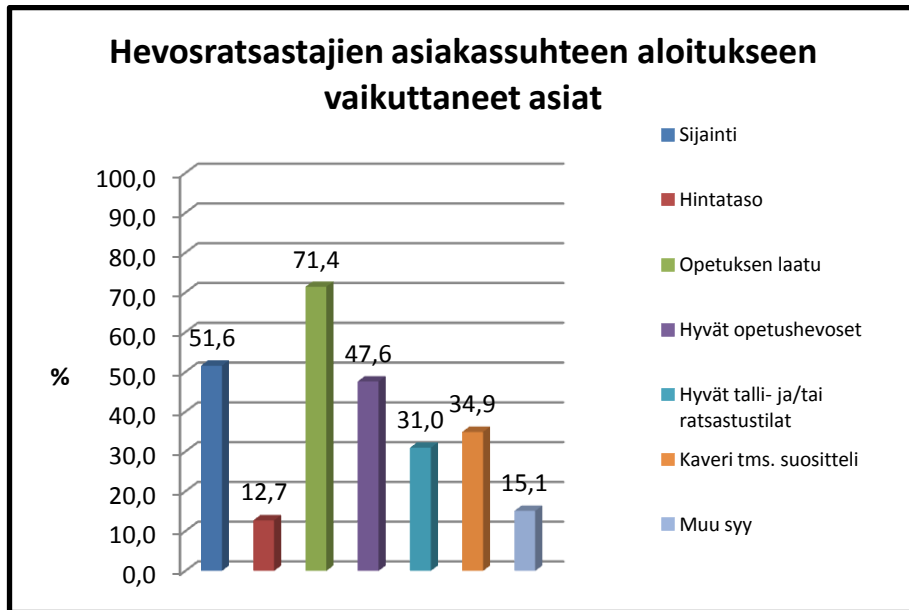
Kuva 9 Poniratsastajien asiakkuusvuodet yhteensä

Poniratsastajien osalta tutkimustulokset osoittivat, että 41 prosenttia poniratsastajista oli ollut Hyvinkään Ratsastuskeskuksen asiakkaana yhteensä 1–2 vuotta, 26 prosenttia yli vuoden, 22 prosenttia 3–4 vuotta ja 11 prosenttia yli 4 vuotta.



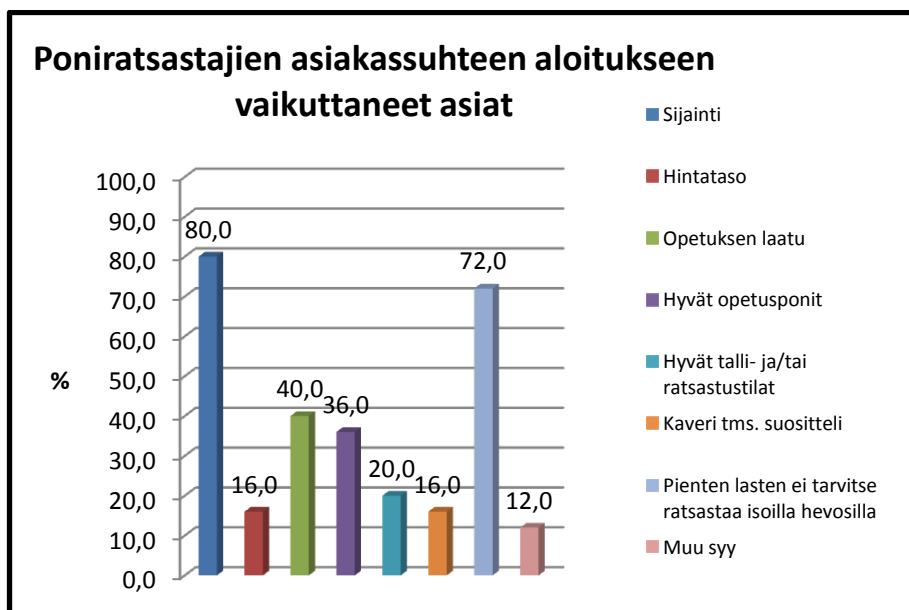
Kuva 10 Hevosratsastajien asiakkuushistoria

Hevosratsastajien osalta haluttiin tietää myös tarkempi asiakkuushistoria. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että lähes puolet yrityksen hevosratsastajista oli aloittanut harrastuksen jonkun kilpailevan yrityksen asiakkaana, mutta vaihtanut jossain vaiheessa Hyvinkään Ratsastuskeskuksen asiakkaaksi. 43 prosenttia oli puolestaan ratsastanut Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa harrastuksensa alusta lähtien. Niin sanottuja paluumuuttajia oli 8 prosenttia eli niitä, jotka olivat välillä olleet kilpailevan yrityksen asiakkaita, mutta palanneet takaisin Hyvinkään Ratsastuskeskuksen asiakkaiksi. Poniratsastajien osalta ei koettu tarpeelliseksi selvittää näin tarkkaa asiakkuushistoriaa, sillä he olivat joka tapauksessa keskimäärin olleet yrityksen asiakkaita lyhyemmän aikaa jo ikänsäkin puolesta.



Kuva 11 Asiakassuhteen aloitukseen vaikuttaneet asiat hevosratsastajilla

Taustatiedot-osuuden loppuksi haluttiin tietää, mitkä olivat alun perin olleet ne syyt, miksi vastaaja oli valinnut juuri Hyvinkään Ratsastuskeskuksen muiden vastaavien palveluntarjoajien joukosta. Tässä kysymyksessä vastaaja sai valita niin monta valintaan vaikuttanutta syytä kuin halusi. 71 prosenttia kertoi yhdeksi valinnan syyksi opetuksen laadun, 52 prosenttia sijainnin, 48 prosenttia hyvät opetushevoset, 35 prosenttia kaveri tms. suositteli, 31 prosenttia hyvät talli- ja/tai ratsastustilat, 15 prosenttia muun syyn ja 13 prosenttia hintatason. Muiksi syiksi mainittiin esimerkiksi se, että joku sukulainen oli jo entuudestaan Hyvinkään Ratsastuskeskuksen asiakas ja se, että opettaja oli ennestään tuttu.



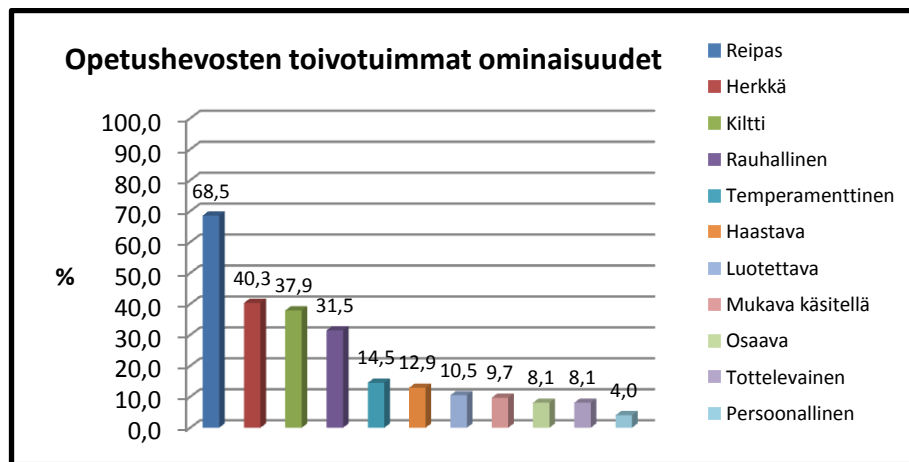
Kuva 12 Asiakassuhteen aloitukseen vaikuttaneet asiat poniratsastajilla

Poniratsastajilla suurimmat syyt Hyvinkään Ratsastuskeskuksen valintaan harrastuspaikaksi olivat sijainti (80 prosenttia) ja se, ettei pienten lasten

tarvitse ratsastaa isoilla hevosilla (72 prosenttia). 40 prosenttia kertoi yhdeksi syyksi opetuksen laadun, 36 prosenttia hyvät opetusponit, 20 prosenttia hyvät talli- ja/ tai ratsastustilat, 16 prosenttia kaveri tms. suositteli ja hintatason ja 12 prosenttia muun syyn, joka kaikilla tähän kohtaan vastanneilla oli se, että joku perheenjäsen oli jo entuudestaan Hyvinkään Ratsastuskeskuksen asiakas.

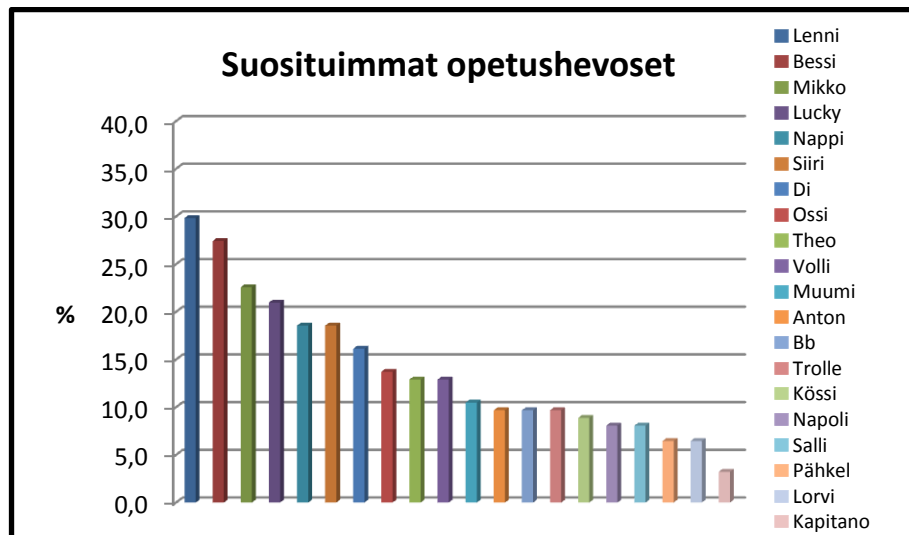
5.2 Opetushevoset ja -ponit

Hevosratsastajien kyselylomakkeen toisessa osiossa esitettiin kysymyksiä ratsastuskeskuksen opetushevosista. Myös poniratsastajilta kysyttiin heidän lempiponiaan opetusponien joukosta.



Kuva 13 Opetushevosten toivotuimmat ominaisuudet

Hevosratsastajilta kysyttiin ensin, millainen opetushevonen heitä yleisesti miellyttää. Ihanneopetushevosta pyydettiin kuvailemaan muutamalla adjektiivilla. 69 prosenttia vastaajista toivoi opetushevosen olevan reipas, 40 prosenttia herkkä, 38 prosenttia kiltti ja 32 prosenttia rauhallinen. Nämä neljä ominaisuutta olivat selvästi toivotuimmat kaikkien vastaajien keskuudessa. Jonkin verran kuitenkin oli havaittavissa eroja eritasoisten ratsastajien kesken. Alle 3 vuotta ratsastaneet toivoivat opetushevosen olevan ennen kaikkea kiltti, reipas ja rauhallinen, kun taas yli 4 vuotta ratsastusta harrastaneiden keskuudessa reippaus, herkkyyys ja kiltteys olivat toivotuimmat ominaisuudet. Eri ikäryhmien väleillä puolestaan eroja ei oikeastaan ollut, mikä johtuneet todennäköisesti siitä, että ikäryhmissä on niin eritasoisia ratsastajia. Neljän ehdottomasti eniten kannatusta saaneiden ominaisuuksien lisäksi opetushevosen toivottiin olevan muun muassa temperamenttinen, haastava, luotettava, mukava käsitellä, osaava, tottelevainen ja persoonallinen.



Kuva 14 Suosituimmat opetushevoset

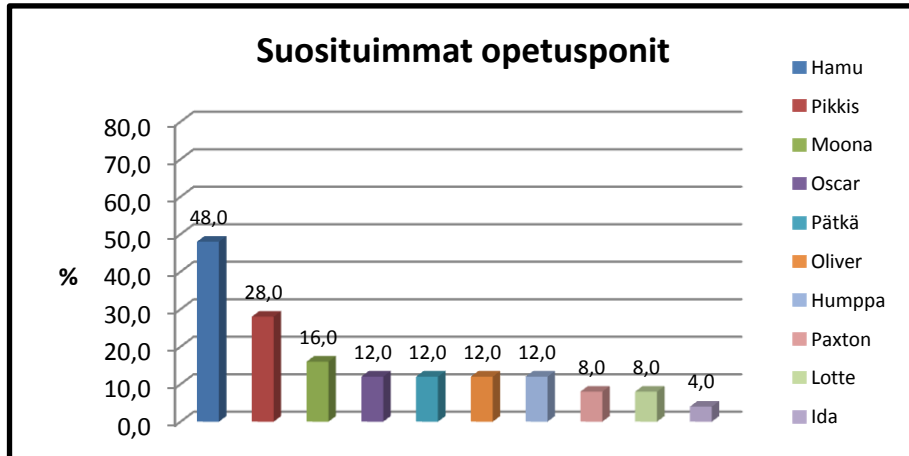
Hevosratsastajia pyydettiin nimeämään paremmuusjärjestyksessä kolme suosikkihevosta Hyvinkään Ratsastuskeskuksen nykyisistä ja entisistä opetushevosista. Kokonaisuudessaan kolmeksi suosituimmaksi opetushevoseksi osoittautuivat Lenni (30 prosenttia), Bessi (27 prosenttia) ja Mikko (23 prosenttia). Sen sijaan 1. suosikiksi vastaajat mainitsivat useimmiten Luckyn ja Siirin (21 prosenttia). Entisistä opetushevosista vastaajia miellyttivät eniten Kössi, Salli ja Lorvi. Eritasoisten ratsastajien keskuudessa oli havaittavissa jonkin verran eroja. Alle 3 vuotta ratsastaneiden keskuudessa neljä suosituinta opetushevosta olivat Lenni, Nappi, Mikko ja Muumi. Sen sijaan yli 4 vuotta ratsastusta harrastaneet mainitsivat lempihevosiksensa useimmiten Bessin, Luckyn, Lennin ja Siirin. Kuten edellisenkin kysymyksen kohdalla, eri ikäryhmien välillä ei ollut kovinkaan suuria eroja lukuun ottamatta sitä, että 10–18-vuotiaiden keskuudessa Ossin ja Napin suosio oli huomattavasti suurempi kuin muiden ikäryhmien keskuudessa.

Kolmeksi suosituimmaksi opetushevoseksi osoittautuneista hevosista Lenni miellytti ratsastajia erityisesti siksi, että se on herkkä, osaava, reipas ja miellyttävä olematta kuitenkaan automaatti. Lisäksi Lennin kehuttiin liikkuvan mukavasti ja omaavan kivat askellajit sekä olevan melko luotettava ratsumies. Bessiä puolestaan kehuttiin opettavaiseksi, kiltiksi ja yhteistyökykyiseksi. Sen sanottiin aina tekevän parhaansa ja olevan helppo ja osaava kouluratsu. Lisäksi Bessillä mainittiin olevan pehmeät askellajit ja riittävästi kapasiteettia. Mikko sen sijaan ihastutti hevosratsastajia reippaudellaan, rehellisyydellään, iloisuudellaan ja luotettavuudellaan. Mikon sanottiinkin olevan hyvä yleishevon, josta löytyy kuitenkin temperamenttia tarvittaessa. Lisäksi Mikkoa kehuttiin kuuliaiseksi ja helpot askellajit omaavaksi.

Useimmiten ensimmäiseksi suosikiksi valituista Lucky oli hurmannut hevosratsastajat herkkyydellään, tasapainoisuudellaan ja persoonallisuudellaan. Luckyn sanottiin olevan erittäin opettavainen, osaava, ihanan reipas ja myös sopivan haastava. Siiriä puolestaan kehuttiin herkäksi, reippaaksi, nöyräksi ja luotettavaksi. Sillä on mukavat ja tasaiset askeleet istua ja so-

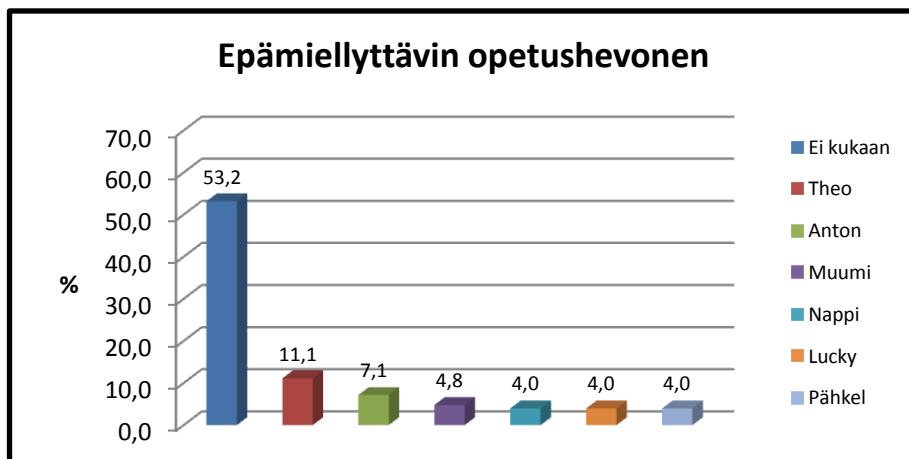
pivasti vauhtia. Lisäksi Siiristä pidettiin sen kiltteyden ja rohkeuden ansiosta, mutta silti tammassa riittää haastetta tarpeeksi.

Entisistä opetushevosista Kössistä pidettiin, koska se oli vastaajien mukaan rauhallinen, kiltti ja turvallinen ratsu. Sallin puolestaan muisteltiin olleen osaava, kuuliainen, reipas, rehellinen ja aina valmiina työntekoon. Lorvin kannattajat kehuivat sen olleen kaunis, kiltti, haastava ja temperamenttinen.



Kuva 15 Suosituimmat opetusponit

Vastaavasti poniratsastajilta kysyttiin heidän lempiponejaan opetusponien joukosta. Ylivoimaisen eniten kannatusta sai Hamu (48 prosenttia). Pikkiksen mainitsi lempiponikseen 28 prosenttia vastaajista ja Moonan 16 prosenttia vastaajista. Loput ponit saivatkin melko tasaisesti yhtä paljon kannatusta. Kuitenkin jokaisella ponilla näytti olevan omat kannattajansa.



Kuva 16 Epämiellyttävän opetushevonen (hevosratsastajat)

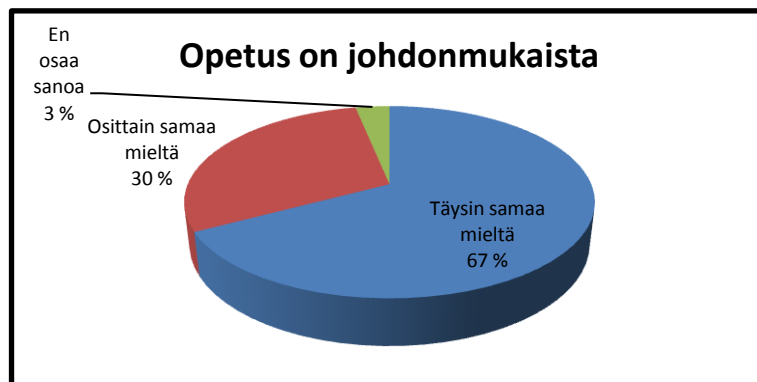
Yli puolet, 53 prosenttia, vastaajista ei maininnut ketään hevosta, jolla he eivät mielellään ratsastaisi. Vähiten hevosratsastajia miellyttivät Theo (11 prosenttia), Anton (7 prosenttia) ja Muumi (5 prosenttia). Tämän perusteella ei kuitenkaan voida vielä sanoa, etteivät nämä hevoset sopisi opetushevosen työhön. Ne ovat ehkä vain ominaisuuksiltaan ja luonteeltaan sellaisia, etteivät sovi kaikkien ratsastajien ratsuiksi. Näistä kolmesta epä-

miellyttävimmäksi mainitusta eniten mielipiteitä jakava hevonen oli selvästi Theo, sillä edellisessä kysymyksessä ruunan mainitsi kuitenkin yhdeksi lempihevosestaan 13 prosenttia vastaajista.

Theon epämiellyttävimmäksi hevoseksi maininneet perustelivat vastauksiaan esimerkiksi sillä, että ruuna on heille liian vaikea tai että he eivät ole varmoja, pysyvätkö sen selässä koko tunnin. Lisäksi Theon laukkaa kuvailtiin hankalaksi ja pukkeja liian isoiksi. Moni piti Theoa myös liian itsepäisenä ja laiskana. Anton ei puolestaan miellyttänyt kaikkia hevosratsastajia, koska se on heidän mielestään ilkeä hoitaa, liian laiska ja itsepäinen. Myös Muumin epämiellyttävimmäksi opetushevoseksi valinneet eivät pitäneet sen ilkeästä luonteesta ja laiskuudesta.

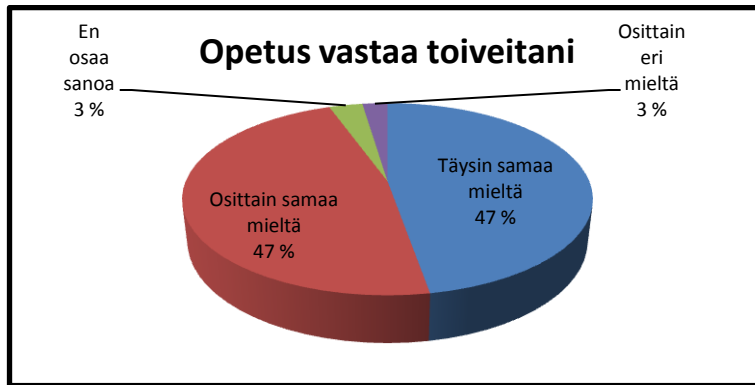
5.3 Opetus

Kyselylomakkeen seuraavassa osiossa käsiteltiin ratsastuskeskuksen opetuksen laatua ja muita opetustunteihin liittyviä asioita. Sekä poni- että hevosratsastajat vastasivat opetustunteja koskeviin väittämiin. Poniratsastajien väittämät erosivat vain hieman hevosratsastajien vastaavista. Lähes kaikkien lomakkeen loppujen kysymysten yhteydessä oli mahdollisuus perustella mielipidettään myös sanallisesti.



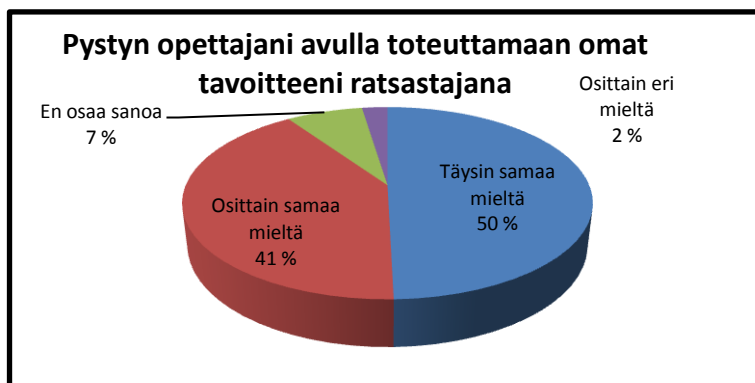
Kuva 17 Väittämä 1: Opetus on johdonmukaista (hevosratsastajat)

67 prosenttia tutkimukseen osallistuneista hevosratsastajista oli sitä mieltä, että ratsastuksenopetus Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa on johdonmukaista. 30 prosenttia oli osittain samaa mieltä ja 3 prosenttia ei osannut sanoa. Täysin samaa mieltä olleet perustelivat mielipidettään muun muassa sillä, että seuraavalla tunnilla jatketaan aina siitä, mihin edellisellä kerralla jäätiin ja tunneilla on aina jokin selvä teema. Lisäksi opettajista erityisesti Sanna Jahnukaista kehuistiin siitä, että hän painottaa aina asioiden samalla tavalla tekemistä ja ohjaa aina samalla tavalla kuin edelliselläkin tunnilla. Osittain samaa mieltä olleet perustelivat vastauksiaan enimmäkseen sillä, että eri opettajien opetustyyli eroavat melko paljon toisistaan.



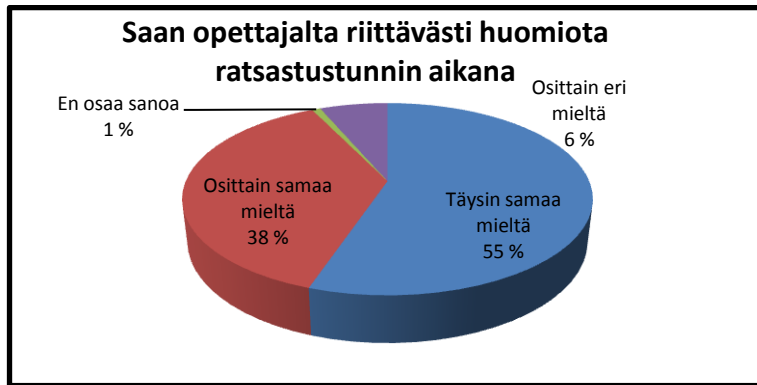
Kuva 18 Väittämä 2: Opetus vastaa toiveitani (hevosratsastajat)

47 prosenttien mielestä opetus vastasi täysin heidän toiveitaan. 47 prosenttia oli osittain samaa mieltä, 3 prosenttia ei osannut sanoa ja 3 prosenttia oli osittain eri mieltä. Täysin samaa mieltä olleet perustelivat mielipidettään muun muassa sillä, että tunnit ovat monipuolisia, opetus on korkeatasoista, henkilökohtaista ja kehittävää, ja opettajien ohjeet ovat selkeitä ja yksityiskohtaisia. Suurin osa niistä, joiden mielestä opetus ei vastannut täysin heidän toiveitaan, halusivat hypätä esteitä useammin. Lisäksi toivottiin esimerkiksi sitä, että tunnilla harjoiteltavia tehtäviä voisi harjoitella omaan tahtiin pidempiä tuokioita ja että opetus olisi enemmän valmennustyylistä.



Kuva 19 Väittämä 3: Pystyn opettajani avulla toteuttamaan omat tavoitteeni ratsastajana (hevosratsastajat)

Puolet tutkimukseen osallistuneista hevosratsastajista oli sitä mieltä, että he pystyvät toteuttamaan opettajansa avulla omat tavoitteensa ratsastajana. 41 prosenttia oli osittain samaa mieltä, 7 prosenttia ei osannut sanoa ja 2 prosenttia oli osittain eri mieltä. Täysin samaa mieltä olleet perustelivat vastaustaan muun muassa sillä, että opettaja osaa vaatia ratsastajilta heidän tasoaan vastaavia asioita, ongelmiin paneudutaan ja ratsastajien erityishaasteet otetaan huomioon. Jotain muuta kuin täysin samaa mieltä olleet perustelivat mielipidettään puolestaan esimerkiksi sillä, että he eivät itse joko tiedä mihin pyrkiä tai heillä ei ole tavoitteita. Osa totesi myös, että tavoitteiden saavuttamiseen tarvittaisiin paljon muutakin kuin opettaja, esimerkiksi itsenäistä harjoittelua opetustuntien ulkopuolella. Toisin sanoen esteet tavoitteiden saavuttamiseen tuntuivat lähes kaikilla johtuvan opettajasta ja opetuksesta riippumattomasta syystä.



Kuva 20 Väittämä 4: Saan opettajalta riittävästi huomiota ratsastustunnin aikana (hevosratsastajat)

Kyselyyn vastanneista hevosratsastajista 55 prosenttia oli sitä mieltä, että he saavat riittävästi huomiota opettajalta ratsastustunnin aikana. 38 prosenttia oli osittain samaa mieltä, 1 prosentti ei osannut sanoa ja 6 prosenttia oli osittain eri mieltä. Täysin samaa mieltä olleet perustelivat vastauksiaan esimerkiksi sillä, että vaikka ryhmäkoot ovat melko suuria, ehtii opettaja korjaamaan todella paljon kaikkien virheitä ja kommentoimaan kaikkien ratsastussuorituksia. Erään vastaajan mielestä Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa opettajat eivät myös juoruile kesken opetuksen, vaan keskittyvät koko tunnin oppilaisiin. Yleisesti mielipide kaikkien vastanneiden keskuudessa oli se, että ryhmäkoot voisivat olla pienemmät, mutta täysin samaa mieltä vastanneet olivat kuitenkin useimmiten sitä mieltä, että ryhmäkokoihin nähden opettajan huomio on riittävää. Jotain muuta kuin täysin samaa mieltä vastanneet perustelivatkin mielipidettään useimmiten sillä, että kahdeksan oppilaan ryhmässä opettaja ei kerkeä kiinnittämään tarpeeksi huomiota kaikkiin. Lisäksi harmiteltiin sitä, että jos samalla tunnilla sattuu olemaan joku ratsukko, jolle jokin tehtävä on erityisen haasteellinen, keskittyy opettaja enemmän tähän ratsukkoon kuin muihin.



Kuva 21 Väittämä 5: Samana aiheen opetteluun käytetään sopivasti aikaa (hevosratsastajat)

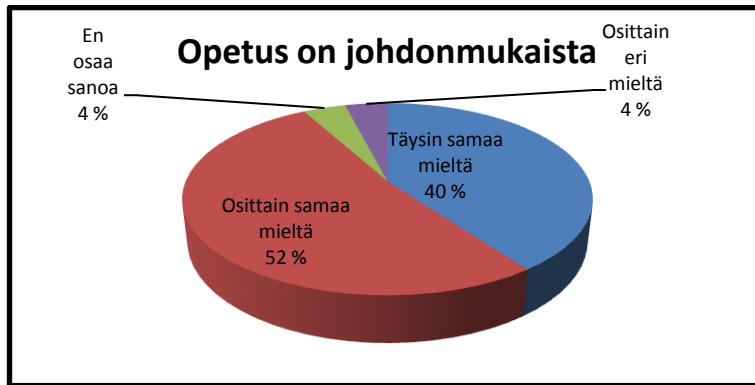
64 prosenttia hevosratsastajista oli sitä mieltä, että saman aiheen opetteluun käytetään ratsastustunneilla sopivasti aikaa. 30 prosenttia oli osittain samaa mieltä, 3 prosenttia ei osannut sanoa ja 3 prosenttia oli osittain eri mieltä. Täysin samaa mieltä vastanneet perustelivat mielipidettään muun muassa sillä, että samaa asiaa toistetaan niin paljon, että jokainen saa ainakin yhden onnistuneen suorituksen ja pyydettyä saatetaan jatkaa vielä

samasta aiheesta lisää. Lisäksi kehuja annettiin siitä, että ajankäyttö tunneilla on hyvää ja tunnin kulku niin, että alkutunnista tehdään yhtä asiaa, pidetään pieni tauko ja palataan samaan asiaan vielä lopputunnista, toimii hyvin. Jotain muuta kuin täysin samaa mieltä olleet perustelivat vastauksiaan esimerkiksi sillä, että usein aika tuntuu tunneilla loppuvan kesken. Moni myös toivoi samasta aiheesta vielä useampaa opetuskertaa. Lisäksi useat olivat sitä mieltä, että se, kuinka paljon toistoa yhteen harjoitukseen tarvitsee, riippuu paljon hevosesta, jolla ratsastaa. Joidenkin hevosten kanssa riittää muutama toisto ja kaikki sujuu jo hyvin, kun taas joidenkin hevosten kanssa joku tehtävä saattaa olla erittäin haasteellinen ja vaatisi onnistuakseen paljon toistoja.



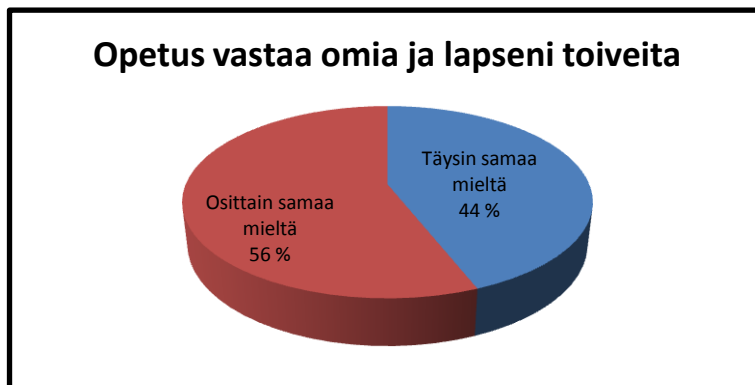
Kuva 22 Väittämä 6: Minun on helppo lähestyä opettajaa asiassa kuin asiassa tallilla käydessäni (hevosratsastajat)

Jopa 73 prosenttia tutkimukseen osallistuneista hevosratsastajista oli täysin sitä mieltä, että heidän on helppo lähestyä opettajaa asiassa kuin asiassa tallilla käydessään. 21 prosenttia oli osittain samaa mieltä, 5 prosenttia ei osannut sanoa ja 1 prosentti oli osittain eri mieltä. Täysin samaa mieltä olleet perustelivat mielipidettään muun muassa sillä, että opettajalle on helppo kertoa toiveita tunteja ajatellen ja hän esimerkiksi antaa vaihtaa hevosia keskenään tunneilla. Muutama myös mainitsi opettajan olevan niin tuttu, että hän tuntuu enemmänkin kaverilta kuin opettajalta. Lisäksi erityisesti Sanna Jahnukaista kiiteltiin ihanan avoimeksi ja helposti lähestyttäväksi, mutta myös muut opettajat saivat erityiskiitosta. Jotain muuta kuin täysin samaa mieltä olleet perustelivat mielipidettään aika niukasti, joten sanallisesti negatiivista palautetta ei oikeastaan tullut esille.



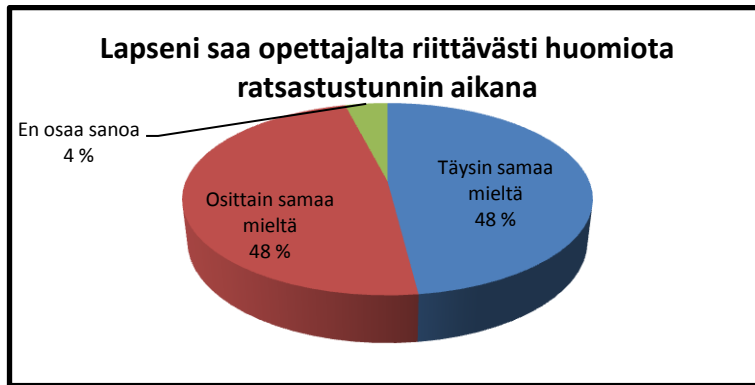
Kuva 23 Väittämä 1: Opetus on johdonmukaista (poniratsastajat)

Kyselyyn vastanneista poniratsastajien huoltajista 40 prosenttia oli täysin sitä mieltä, että opetus on johdonmukaista, 52 prosenttia oli osittain samaa mieltä, 4 prosenttia ei osannut sanoa ja 4 prosenttia oli osittain eri mieltä. Opetuksen johdonmukaisuutta perusteltiin muun muassa sillä, että opetus etenee hyvin, joka jaksolla on monipuolista tekemistä ja ponien käsittelyyn ja ratsastukseen yleisesti ohjeistetaan aina samalla tavalla. Lisäksi muutama vastaaja piti hyvänä asiana sitä, että eri opettajien erilaiset opetustyyliä antavat lapsille pohdittavaa ja aikaansaavat oivalluksia. Muut kuin täysin samaa mieltä olleet perustelivat mielipidettään esimerkiksi sillä, että huoltajilla ei yleensä ole tietoa tunnin tai kurssijakson tarkasta kuluista ja jonkin verran toivottiinkin, että olisi mahdollista saada joka kurssin alussa jonkinlainen suunnitelma kurssilla käsiteltävistä asioista, jotta voisi itse paremmin valmistautua esimerkiksi maastoiluun.



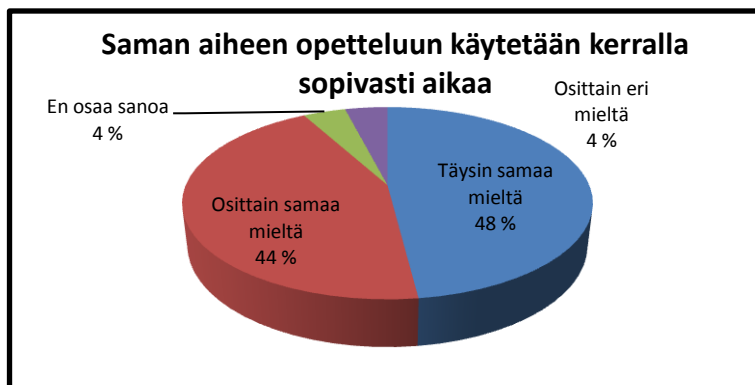
Kuva 24 Väittämä 2: Opetus vastaa omia ja lapseni toiveita (poniratsastajat)

Tämän väittämän osalta tutkimukseen vastanneet poniratsastajien huoltajat olivat kaikista eniten yksimielisiä ja myös sanallista palautetta tuli kaikista vähiten. 44 prosenttia vastaajista oli väittämän suhteen täysin samaa mieltä ja 56 prosenttia osittain samaa mieltä. Erityisesti kiiteltiin sitä, että oppilaat otetaan ponitunneilla huomioon yksilöinä eli jokaisen osaamistaidon mukaan. Lisäksi huoltajat pitivät hyvänä sitä, että lapset joutuvat ratsastamaan eri poneilla, sillä jokainen poni on erilainen ja vaatii ratsastajalta eri asioita. Ainoa ehdotettu parannus oli se, että perusasioihin – erilaisten apujen käyttö jne. – kiinnitettäisiin vielä enemmän huomiota.



Kuva 25 Väittämä 3: Lapseni saa opettajalta riittävästi huomiota ratsastustunnin aikana (poniratsastajat)

48 prosenttia kyselyyn vastanneista poniratsastajien huoltajista oli täysin sitä mieltä, että heidän lapsensa saa opettajalta riittävästi huomiota ratsastustuntien aikana. 48 prosenttia oli osittain samaa mieltä ja 4 prosenttia ei osannut sanoa. Täysin samaa mieltä olleet perustelivat vastaustaan muun muassa sillä, että ryhmät ovat sopivan kokoisia ja kaikki ratsastajat otetaan huomioon joka tunnilla. Kiitosta annettiin lisäksi siitä, että kehuja tulee aina, kun menee hyvin, ja kärsivällisesti jaksetaan opettaa, jos lapsi ei heti ymmärrä. Osittain samaa mieltä olleet toivoivat vielä enemmän ohjeita lapsille siihen, miten onnistuisi tehtävissä vielä paremmin. Lisäksi toivottiin, että ihan pienille lapsille näytettäisiin vielä enemmän ihan kädestä pitäen asioita, jos lapsi ei heti ymmärrä. Enemmän ratsastaneille puolestaan toivottiin lisää yksilöllisiä harjoituksia.



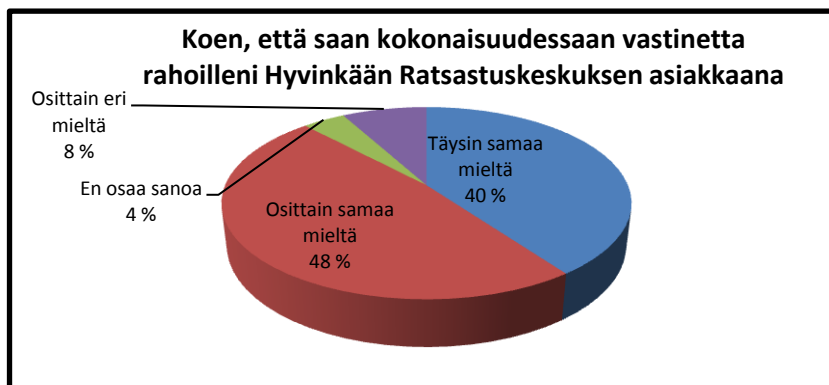
Kuva 26 Väittämä 4: Saman aiheen opetteluun käytetään kerralla sopivasti aikaa (poniratsastajat)

Kyselyyn vastanneista poniratsastajien huoltajista 48 prosenttia oli täysin samaa mieltä siinä, että saman aiheen opetteluun käytetään kerralla sopivasti aikaa ponitunneilla. 44 prosenttia oli osittain samaa mieltä, 4 prosenttia ei osannut sanoa ja 4 prosenttia oli osittain eri mieltä. Tähän väittämään vastaajat olivat kirjoittaneet melko vähän sanallisia perusteluja. Kiitosta annettiin siitä, että opettajat tietävät, kuinka kauan lapsi jaksaa keskittyä samaan asiaan. Sen sijaan negatiivista palautetta annettiin siitä, että joskus ponien kuntoon laittaminen kestää niin kauan, että ratsastusaika jää kovin lyhyeksi.



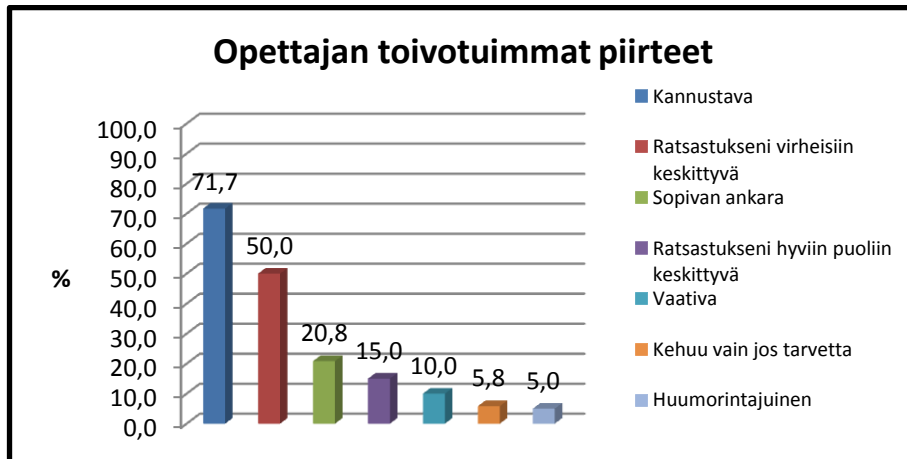
Kuva 27 Väittämä 5: Minun ja lapseni on helppo lähestyä opettajaa asiassa kuin asiassa tallilla käydessämme (poniratsastajat)

Tämän väittämän osalta tutkimukseen osallistuneet poniratsastajien huoltajat olivat lähes yksimielisiä siitä, että heidän on lapsensa kanssa helppo lähestyä opettajaa asiassa kuin asiassa tallilla käydessään. Vain 4 prosenttia oli asiasta osittain samaa mieltä. Opettajia keuhuttiin mukaviksi, lapset hyvin huomioon ottaviksi, sydämellisiksi ja helposti lähestyttäviksi. Sanallisesti negatiivista palautetta ei antanut kukaan vastaajista.



Kuva 28 Väittämä 6: Koen, että saan kokonaisuudessaan vastinetta rahoilleni Hyvinkään Ratsastuskeskuksen asiakkaana (poniratsastajat)

Viimeisessä väittämässä haluttiin tietää, kuinka hyvin poniratsastajien huoltajat kokonaisuudessaan kokevat saavansa vastinetta rahoilleen Hyvinkään Ratsastuskeskuksen asiakkaana. 40 prosenttia oli väittämästä täysin samaa mieltä, 48 prosenttia osittain samaa mieltä, 4 prosenttia ei osannut sanoa ja 8 prosenttia oli osittain eri mieltä. Sanallisesti ei mielipidettä perustellut kukaan täysin samaa mieltä olleista. Sen sijaan jotain muuta mieltä olleet perustelivat mielipidettään muuan muassa sillä, että ryhmäkoot ovat liian suuria ja muuhun kuin ratsastamiseen kuluu liikaa aikaa. Lisäksi edistyneimmille ratsastajille toivottiin omia kursseja tai muuta ohjelmaa. Joidenkin mielestä talvisin maneesissa on liian ahdasta ja lisäksi osaa poneista moitittiin melko laiskoiksi ja haluttomiksi liikkumaan eteenpäin.



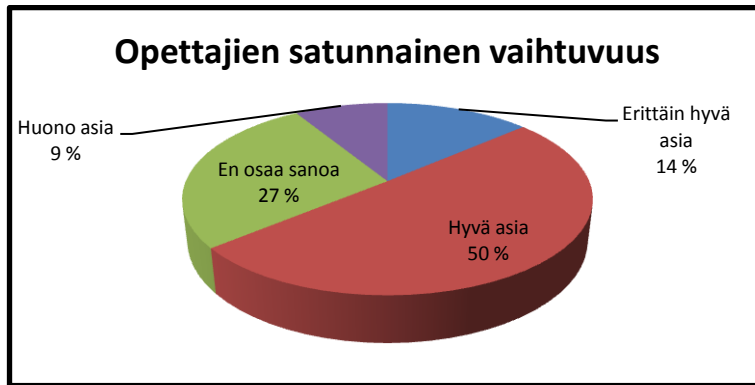
Kuva 29 Opettajan toivotuimmat piirteet (hevosratsastajat)

Väittämien jälkeen hevosratsastajia pyydettiin vastaamaan useaan muuhunkin opetusta koskevaan kysymykseen. Ensin haluttiin tietää, millainen opetustyyli vastaajia yleisesti miellyttää. Vastaajien tuli kuvailla ihanneopettajaansa muutamalla adjektiivilla/lauseella. 72 prosenttia vastaajista toivoi opettajan olevan kannustava. 50 prosenttia toivoi opettajan keskittyvän oppilaan ratsastuksen virheisiin. 21 prosenttia haluaisi opettajan olevan sopivan ankara ja 15 prosenttia oppilaan ratsastuksen hyvin puoliin keskittyvä. 6 prosenttia toivoi opettajan kehuvan vain, jos siihen on tarvetta ja 5 prosenttia piti tärkeänä ominaisuutena huumorintajua. Lisäksi toivottiin muun muassa, että opettaja neuvoisi konkreettisesti, antaisi palautteen heti, olisi tarkka, asiantunteva, rauhallinen, ystävällinen ja jämäkkä sekä auttaisi hevosten käsittelyssä tarvittaessa.



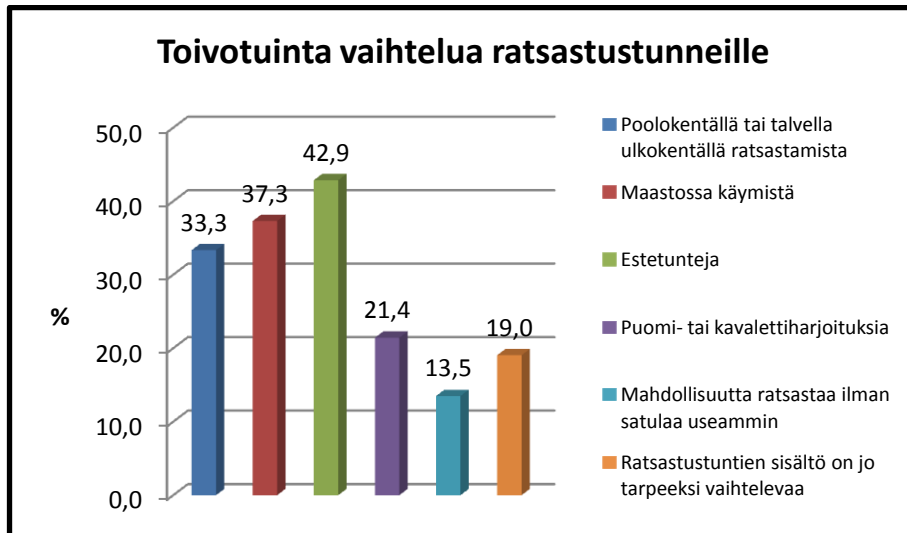
Kuva 30 Toiveiden ja todellisuuden kohtaaminen opetustyylin suhteen (hevosratsastajat)

Tämän jälkeen haluttiin tietää, kokevatko hevosratsastajat, että heitä opetetaan Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa heidän edellä kuvailemallaan tavalla. 87 prosenttia tutkimukseen vastanneista hevosratsastajista koki, että häntä opetetaan hänen toivomallaan tavalla. 11 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa, kun taas 2 prosenttia koki, ettei saa haluamansa opetusta Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa.



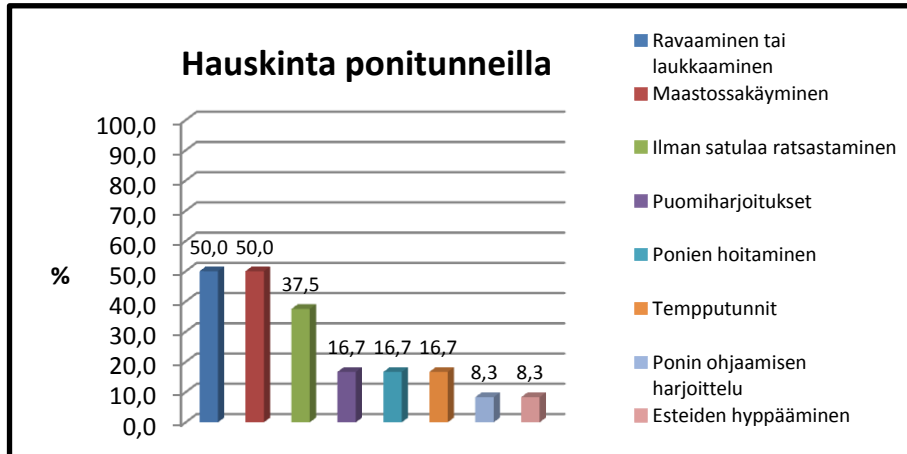
Kuva 31 Opettajien satunnainen vaihtuvuus (hevosratsastajat)

Opettajien satunnaisen vaihtuvuuden vakiotunneilla koki erittäin hyväksi asiaksi 14 prosenttia kyselyyn vastanneista hevosratsastajista. Puolet oli sitä mieltä, että vaihtuvuus on hyvä asia, 27 prosenttia ei osannut sanoa ja 9 prosentin mielestä opettajien satunnainen vaihtuvuus on huono asia. Erittäin hyväksi tai hyväksi asiaksi opettajien vaihtuvuutta perusteltiin muuan muassa sillä, että eri opettajilla on erilaiset tyyli opettaa, he huomaavat eri virheitä ja antavat erilaisia neuvoja niiden korjaamiseen, jolloin voi itse löytää aivan uuden näkökulman asiaan ja saada muutenkin uutta ajateltavaa koko ratsastamisen suhteen. Lisäksi yleisesti todettiin, että vaihtelu virkistää. Kuitenkin vaatimuksena oli, että sijaisopettaja on pätevä ja asiantunteva eli ei ihan kuka tahansa. Erityisesti Riitan pitämiä tunteja keuhuttiin hyväksi. Vastaajat, jotka olivat vastanneet en osaa sanoa, perustelivat vastaustaan muun muassa sillä, että se, kuka on sijaisena vaikuttaa paljon. Joidenkin mielestä opettajan vaihtuminen saattaa myös vaikeuttaa opettelua ja aiheuttaa hämmennystä. Osa sen sijaan koki oman opettajansa niin hyväksi, ettei kaivannut kenenkään muun opetusta. Opettajien vaihtuvuuden huonoksi asiaksi kokeneet puolestaan perustelivat mielipidettään esimerkiksi sillä, että opettajan vaihtuessa ei ehdi opetella uuden opettajan tavoille ennen kuin opettaja taas vaihtuu. Lisäksi osa oli sitä mieltä, että yleensä sijaiset ovat olleet kokemattomampia tai muuten vain huonompia kuin oma opettaja.



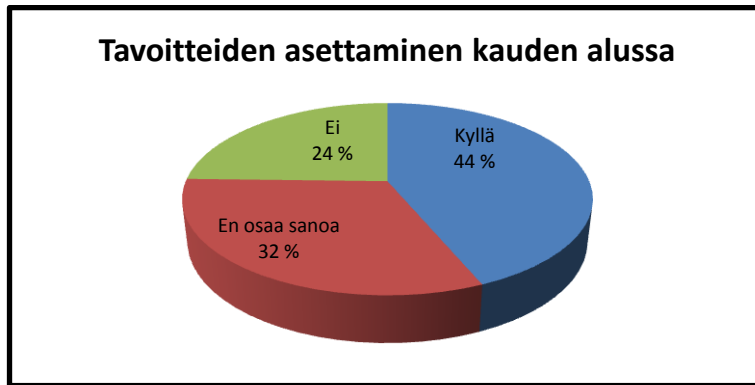
Kuva 32 Toivotuinta vaihtelua ratsastustunneille (hevosratsastajat)

Tähän kysymykseen vastaajat saivat vastata halutessaan useamman kuin yhden vaihtoehdon. Toivotuinta vaihtelua (43 prosenttia) ratsastustunneille olivat estetunnit. Seuraavaksi eniten vastaajat toivoivat maastossa käymistä (37 prosenttia) ja poolokentällä tai talvella ulkokentällä ratsastamista (33 prosenttia). Enemmän puomi- tai kavalettiharjoituksia toivoi 21 prosenttia tutkimukseen osallistuneista ja 14 prosenttia mahdollisuutta ratsastaa useammin ilman satulaa. 19 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että ratsastustuntien sisältö on jo tarpeeksi vaihtelevaa.



Kuva 33 Hauskinta ponitunneilla

Poniratsastajilta haluttiin kysyä, mikä heistä on hauskinta ponitunneilla. Kysymykseen sai valita useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon. 50 prosenttia tutkimukseen osallistuneista poniratsastajista oli sitä mieltä, että hauskinta ponitunneilla on ravaaminen tai laukkaaminen ja maastossa käyminen. 38 prosentin mielestä hauskinta on ilman satulaa ratsastaminen, 17 prosentin mielestä puomiharjoitukset, ponien hoitaminen sekä tempputunnit ja 8 prosenttia piti hauskimpana ponien ohjaamisen harjoittelua ja esteiden hyppäämistä.

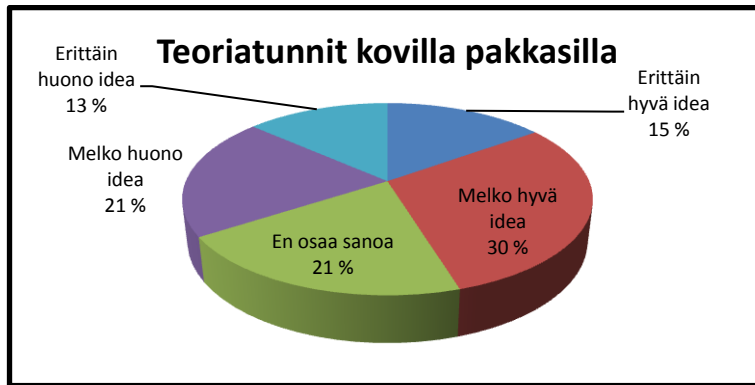


Kuva 34 Tavoitteidenasettamistunti ratsastuskauden alussa – Hyvä idea vai ei? (hevosratsastajat)

Tämä kysymys aiheutti kaikista suurimman palautetulvan koko tutkimuksessa. 44 prosenttia kysymykseen vastanneista hevosratsastajista oli sitä mieltä, että tavoitteiden asettamistunti kauden alussa on hyvä idea. 32 prosenttia ei osannut sanoa ja 24 prosenttia ei kannattanut tällaista tuntia. Ideaa puoltaneet perustelivat mielipidettään muun muassa sillä, että vaikei tähtäisikään kilpailuihin, on itselleen hyvä asettaa tavoitteet, sillä ne kannustavat ja voisivat auttaa kehittymistä ratsastajana. Lisäksi ratsastajat tietäisivät paremmin, mihin tunneilla pyritään, ja tunneille saataisiin enemmän valmennustunnelmaa. Lisäideana ehdotettiin, että tavoitteiden asettamistunti pidettäisiin ratsastaen, jolloin heti voisi hakea tuntumaa siihen, mihin on matkalla. Tällöin ei myös kuluisi hyvää ratsastusaikaa hukkaan sillä välin, kun muut ryhmän oppilaat keskustelevat omista tavoitteistaan opettajan kanssa. Lisäksi ehdotettiin, että myös kauden lopussa pidettäisiin samanlainen tunti, jolloin opettajan kanssa keskusteltaisiin siitä, onko tavoitteisiin päästy ja jos ei, niin mistä mahtaisi johtua. Yleisesti koko kauden ajalle myös toivottiin, että loppukäyntien aikana opettaja voisi aina antaa jokaiselle lyhyen suullisen palautteen tunnin sujumisesta.

En osaa sanoa vastanneet perustelivat epävarmuuttaan mielipiteensä suhteen muun muassa sillä, että itsellä ei välttämättä ole mitään tavoitteita, mutta joillekin voisi olla hyödyllinen. Moni ei myöskään ollut halukas vaihtamaan ratsastustuntia keskustelutuntiin ja tässäkin vastausryhmässä ehdotettiin ratsastaen pidettyä tuntia, jossa jokainen vuorotellen keskustelisi tavoitteistaan opettajan kanssa ja muut saisivat sillä välin ratsastaa itsenäisesti. Lisäksi useat pohtivat, etteivät ainakaan olisi valmiita maksamaan täyden ratsastustunnin hintaa tavoitteidenasettamistunnista.

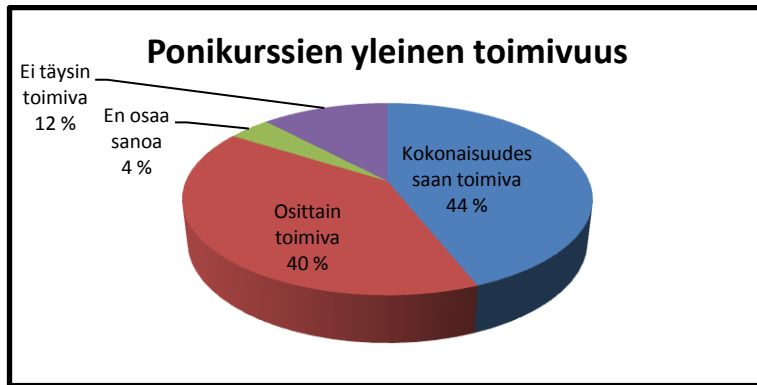
Idean täysin tyrmänneet perustelivat mielipidettään muun muassa sillä, että he eivät halua asettaa tavoitteita ollenkaan. Lisäksi todettiin, että ratsastusryhmät (8 henkilöä / ryhmä) ovat liian suuria siihen, että yhdessä tunnissa ehtisi käydä läpi kaikkien tavoitteet niin, että siitä olisi järkevää maksaa. Muutama myös ehdotti, että tavoitteiden läpikäymisen voisi hoitaa kirjallisesti, esimerkiksi palautettavan lomakkeen tai sähköpostin muodossa. Lisäksi joidenkin mielestä opettaja pystyy kyllä antamaan tarpeeksi suullista palautetta ratsastustuntien aikana, jolloin tavoitteiden asettaminen erikseen ei ole tarpeellista. Kaiken kaikkiaan tämän kysymyksen osalta mielipiteitä tulisi siis paljon laidasta laitaan.



Kuva 35 Teoriatunnit kovilla pakkasilla ratsastustuntien sijaan (hevosratsastajat)

15 prosenttia tutkimukseen osallistuneista hevosratsastajista piti erittäin hyvänä ideana sitä, että talvisin kovilla pakkasilla ratsastustuntien sijaan tunnit pidettäisiin teoriatunteina. 30 prosentin mielestä idea oli melko hyvä, 21 prosenttia ei osannut sanoa, 21 prosenttia piti ideaa melko huonona ja 13 prosenttia erittäin huonona. Idean hyvyttä perusteltiin muun muassa sillä, nykykäytännön mukaan (pakkasraja) on hyvin vaikea selvittää, pidetäänkö tunnit vai ei. Jos tunti pidettäisiin joka tapauksessa teoriatuntina, poistuisi tämä ongelma kokonaan. Lisäksi tällöin rästituntien sopiminen jäisi pois, mutta saisi itselleen kuitenkin hyödyllistä teoriaoppia. Teoriatunteja pidettiin myös tarpeellisina ja erityisesti toivottiin, että tunnit voisivat sisältää esimerkiksi istuntaharjoituksia tai muuta vastaavaa kuiva-harjoittelua. Hyvänä asiana pidettiin myös sitä, että tällöin ei tarvitsisi kärsiä sormien ja varpaiden jäätymisestä ratsastustuntien aikana. Toisaalta vastaajat totesivat, että jos kovia pakkasia sattuisi usealle ratsastuskerralla talven aikana, ei aina kuitenkaan saisi olla vain teoriaa.

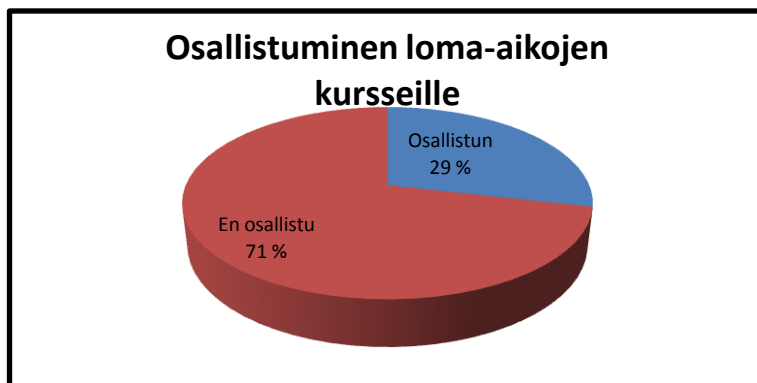
Joko erittäin tai melko huonona ideaa pitäneet sekä ne, joilla ei ollut selkeää mielipidettä asiaan, perustelivat vastausvaihtoehtoaan muun muassa sillä, että kovat pakkaset ovat vain pukeutumiskysymys, eikä sen pitäisi olla este ratsastamiselle. Osa myös koki, ettei heillä ole tarvetta teoriatunneille, ja että parhaiten oppii käytännön kautta. Lisäksi moni totesi haluavansa ratsastaa jokaisen maksamansa tunnin, eikä käyttää niitä teoriatunteihin. Moni ei myöskään olisi valmis maksamaan perustuntihintaa teoriatunnista.



Kuva 36 Ponikurssien yleinen toimivuus

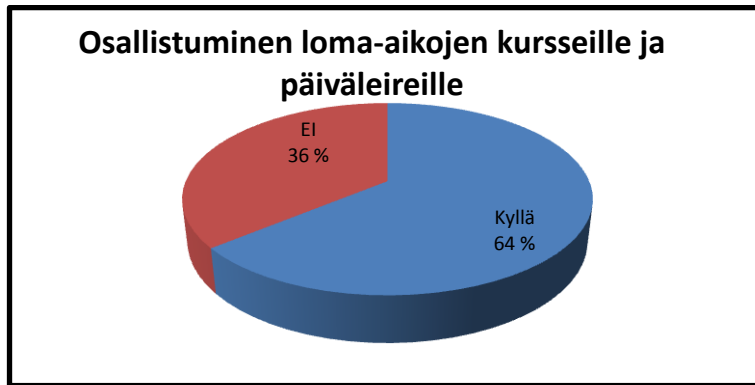
44 prosenttia tutkimukseen osallistuneista poniratsastajien huoltajista oli sitä mieltä, että poniratsastajien kurssimuotoinen ratsastus-, rästitunti- ja maksujärjestelmä on kokonaisuudessaan toimiva ratkaisu. 40 prosenttia piti järjestelmää osittain toimivana, 4 prosenttia ei osannut sanoa ja 12 prosentin mielestä järjestelmä ei ole täysin toimiva. Ylivoimaisesti suurin epäkohta ponikurssien yleisessä toimivuudessa oli vastaajien mielestä rästituntijärjestelmä. Moni oli sitä mieltä, että rästitunnit tulisi aina pystyä ratsastamaan pois, mielellään pidemmällä aikavälillä kuin nykyisin. Lisäksi rästituntien koettiin muutenkin olevan hankalia korvata, ellei itse ole todella aktiivinen asian suhteen. Toinen asia, johon toivottiin parannusta, oli se, että välillä kursseilla on hyvin eritasoisia ratsastajia. Ratkaisuksi ehdotettiin tasokursseja. Näiden lisäksi toivottiin sisaralennuksia ja samantapaista maksujärjestelmää kuin hevosratsastajilla, ettei tarvitsisi maksaa 2€ ylimääräistä jokaisesta laskusta.

5.4 Loma-aikojen kurssi- ja ponileiritarjonta



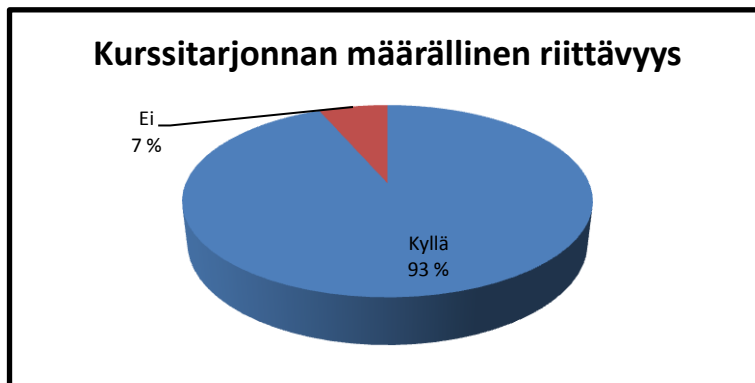
Kuva 37 Osallistuminen loma-aikojen kursseille (hevosratsastajat)

29 prosenttia kyselyyn vastanneista hevosratsastajista vastasi osallistuvansa säännöllisesti (ainakin kerran vuodessa) ratsastuskeskuksen tarjoamille ratsastuskursseille koulujen loma-aikoina. Vastaavasti 71 prosenttia ei osallistu kursseille säännöllisesti. Aktiivisimpia kursseille osallistujia ovat selvästi vanhemmat aikuisratsastajat, sillä yli 35-vuotiaista hevosratsastajista 38 prosenttia vastasi osallistuvansa loma-aikojen kursseille säännöllisesti.



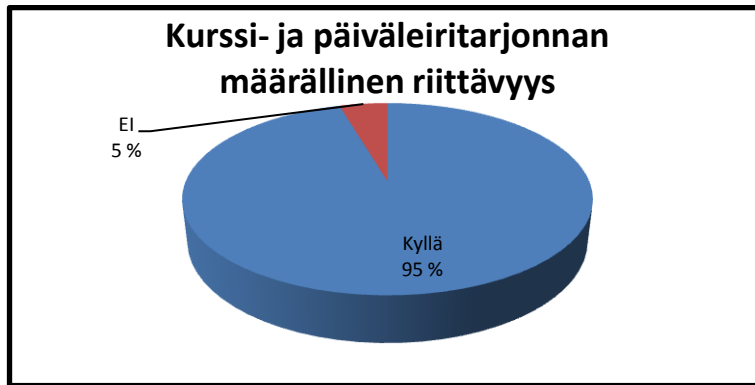
Kuva 38 Osallistuminen loma-aikojen kursseille ja päiväleireille (poniratsastajat)

Vastaavasti poniratsastajien huoltajista 64 prosenttia vastasi heidän lapsensa osallistuvan säännöllisesti loma-aikoina järjestetyille kursseille ja ponipäiväleireille. 36 prosenttia poniratsastajista puolestaan ei osallistu säännöllisesti.



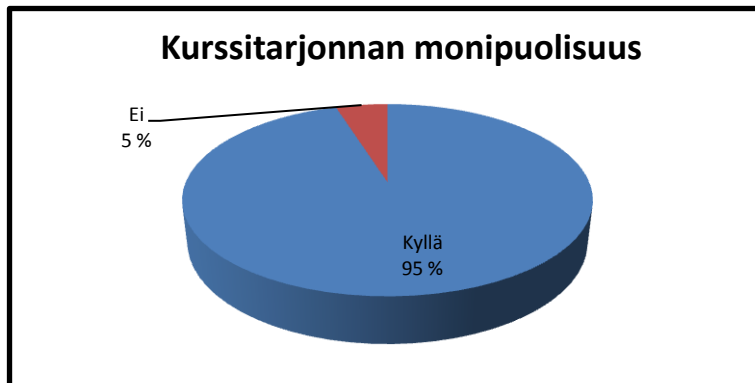
Kuva 39 Loma-aikojen kurssitarjonnan määrällinen riittävyys (hevosratsastajat)

Seuraavaksi haluttiin tietää, järjestetäänkö loma-aikojen kursseja asiakkaiden mielestä määrällisesti tarpeeksi paljon. 93 prosenttia hevosratsastajista oli sitä mieltä, että kursseja on määrällisesti tarpeeksi paljon, kun taas vastaavasti 7 prosenttia oli sitä mieltä, että kursseja on liian vähän. Sitä, ettei kursseja ole määrällisesti tarpeeksi paljon, perusteltiin sillä, että yleensä kurssit täyttyvät lähes heti tai ovat jopa jo ilmoitustaululle ilmestyessään täynnä.



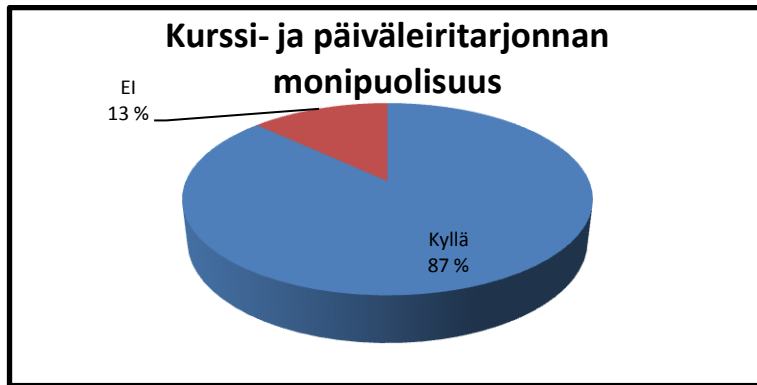
Kuva 40 Loma-aikojen kurssi- ja päiväleiritarjonnan määrällinen riittävyys (poniratsastajat)

Vastaavasti 95 prosenttia tutkimukseen osallistuneista poniratsastajien huoltajista oli sitä mieltä, että loma-aikojen kurssi- ja päiväleiritarjonta on määrällisesti riittävää poniratsastajille. 5 prosenttia oli sitä mieltä, ettei poniratsastajille ole tarpeeksi paljon kursseja ja päiväleirejä loma-aikoina.



Kuva 41 Loma-aikojen kurssitarjonnan monipuolisuus (hevosratsastajat)

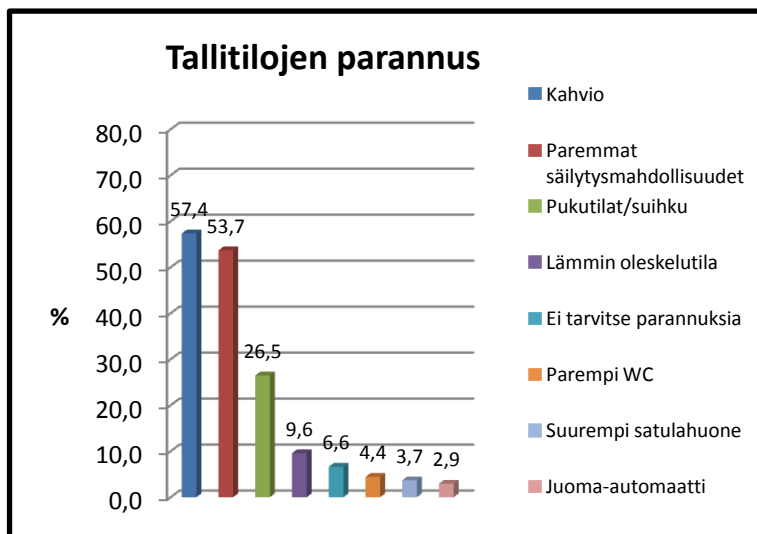
Tutkimukseen osallistuneista hevosratsastajista 95 prosenttia oli sitä mieltä, että loma-aikojen kurssitarjonta on riittävän monipuolista. Vain 5 prosenttia oli sitä mieltä, ettei kurssitarjonta ole tarpeeksi monipuolista. Puolet niistä, jotka vastasivat, ettei kurssitarjonta ole riittävän monipuolista, toivoivat ohjelmistoon maastokursseja. Maastokurssien lisäksi toivottiin maastoestekursseja, alkeisestekursseja, yöratsastuksia ja lyhyempiä teemakursseja. Lisäksi ehdotettiin, että kaikille kursseille otettaisiin mukaan myös teoritunnit, ratsastusta videoitaisiin ja että kurssitunnit olisivat keskiarvoisesti 90 minuuttia normaalin 60 minuutin sijaan.



Kuva 42 Loma-aikojen kurssi- ja päiväleiritarjonnan monipuolisuus (poniratsastajat)

Poniratsastajien osalta heidän huoltajistaan 87 prosenttia oli sitä mieltä, että loma-aikojen kurssi- ja päiväleiritarjonta on riittävän monipuolista. 13 prosenttia puolestaan oli sitä mieltä, ettei tarjonta ole tarpeeksi monipuolista. Poniratsastajille toivottiin tasokursseja, jolloin edistyneemmät ratsastajat saisivat ratsastaa omassa ryhmässä, sekä estekursseja. Lisäksi ehdotettiin, että poniratsastajille voisi kesällä järjestää muutakin ohjattua toimintaa kuin vain ratsastusta, jotta lapset saisivat viettää enemmän aikaa tärkeän harrastuksen parissa myös kesäisin.

5.5 Tallitilat

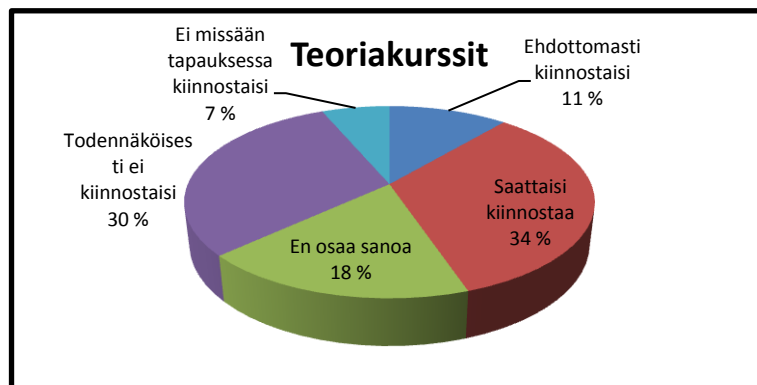


Kuva 43 Tallitilojen parannus

Sekä poni- että hevosratsastajilta kysyttiin, millaisia parannuksia heidän mielestään Hyvinkään Ratsastuskeskuksen yleisiin tiloihin tulisi tehdä, ja minkä he kokevat kaikkein tärkeimmäksi parannukseksi. 57 prosenttia kaikista tutkimukseen osallistuneista haluaisi tallille kahvion, josta voisi ostaa pientä purtavaa ja juotavaa esimerkiksi ratsastustunnin jälkeen. Kahvion tarpeellisuutta perusteltiin myös sillä, että tallilla kävijöiden yhteishenki parantuisi, kun olisi olemassa tila, jossa viettää aikaa ja tutustua paremmin muihin. 54 prosenttia puolestaan piti tärkeänä parempien säilytysmahdollisuuksien, kuten lukollisten kaappien, hankkimista tallille. 27 prosenttia haluaisi pukutilan ja/tai suihkun ja 10 prosenttia toivoi jonkin-

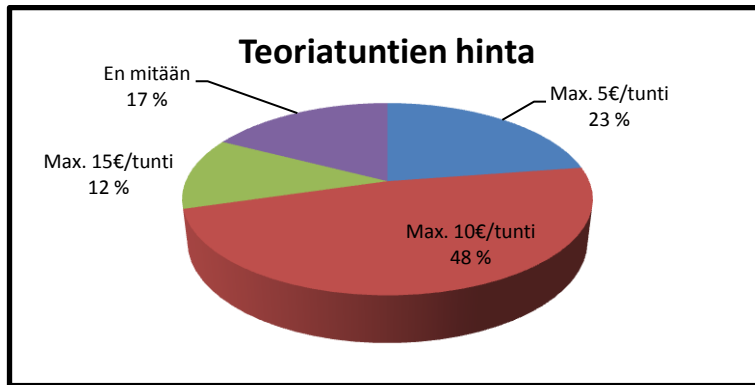
laista lämmintä oleskelutilaa. Lämmintä oleskelutilaa toivoneiden mielestä ei välttämättä tarvittaisi kahviota, vaan ainoastaan lämmin paikka, jossa viettää aikaa ja tutustua muihin. 7 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, etteivät tallin yleiset tilat kaipaa mitään parannuksia. 4 prosenttia toivoi parempaa vessaa tallille, 4 prosenttia suurempaa satulahuonetta ja 3 prosenttia juoma-automaattia, josta voisi kesäisin ostaa esimerkiksi limua tai mehua ja talvisin lämmittävää kaakaota tai kahvia. Juoma-automaatin parmmuutta kahvioon nähden perusteltiin sillä, ettei kenenkään tarvitsisi olla myymässä tuotteita, kun niitä voisi ostaa suoraan automaatista. Muita mainittuja parannusehdotuksia olivat esimerkiksi uusi vesihana talliin, ulkotilojen kunnostus (enemmän valoja talveksi ja kuraisten pihojen sekä tikkuisten puomien kunnostaminen), lämmitetty tai ainakin parempi katsomotila maneesiin sekä ponipihatton kunnostus ja enemmän tilaa ponien varusteille.

5.6 Hevostaito-opetus



Kuva 44 Teoriakurssien kiinnostavuus (hevosratsastajat)

11 prosenttia tutkimukseen osallistuneista hevosratsastajista olisi ehdottomasti kiinnostunut osallistumaan teoriakursseille, jos niitä järjestettäisiin. 34 prosenttia saattaisi olla kiinnostuneita, 18 prosenttia ei osannut sanoa, 30 prosenttia todennäköisesti ei kiinnostaisi ja 7 prosenttia vastaajista ei missään tapauksessa kiinnostaisi osallistua. Eniten kiinnostuneita oltiin hevostaitomerkki-kursseista oman hevosen hankinta ja ylläpito-kursseista sekä yleisesti hevosen käsittelyyn ja hoitoon liittyvistä kursseista. Näiden kolmen toivotuimman kurssimuodon lisäksi vastaajat toivoivat myös esimerkiksi hevosen käyttäytyminen-kurssia, hevosen ensiapu-kurssia ja hevosen lääkintä ja terveystyö-kurssia. Lisäksi toivottiin, että teoriakurssivalikoimassa olisi myös pelkästään aikuisratsastajille suunnattuja kursseja. Kurssien ajankohdaksi muutama vastaaja ehdotti kesää.



Kuva 45 Sopiva hinta teoriatunneille (hevosratsastajat)

Tässä kohdassa hevosratsastajien kyselyä esitettiin toive, että alle 18-vuotiailla loppuihin kysymyksiin vastaisi lapsen huoltaja. 48 prosenttia kyselyyn vastanneista alle 18-vuotiaiden hevosratsastajien huoltajista ja yli 18-vuotiaista hevosratsastajista olisi valmis maksamaan teoriatunneista enintään 10€/tunti. 23 prosenttia maksaisi enintään 5€/tunti ja 12 prosenttia korkeintaan 15€/tunti. 17 prosenttia vastasi, ettei olisi valmis maksamaan teoriatunneista mitään, sillä hän tai hänen lapsensa oli jo edellisessä kysymyksessä vastannut, etteivät teoriatunnit missään tapauksessa kiinnostaisi.

5.7 Yhteydenotto ja asiakastietolomake



Kuva 46 Yhteydenottokäytäntö (hevosratsastajat)

82 prosenttia tutkimukseen osallistuneista hevosratsastajista tai heidän huoltajistaan oli sitä mieltä, että nykyinen yhteydenottokäytäntö opettajiin (päivystysaika arkisin klo 15–16) on riittävä. 7 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa ja 11 prosentin mielestä nykyinen käytäntö ei ole riittävä. Ne, joiden mielestä nykyinen käytäntö ei ole riittävä, toivoivat enimmäkseen pidempää päivystysaikaa tai eri ajankohtaa päivystysajalle. Vastaajat ehdottivat esimerkiksi, että päivystysaika voisi olla 2- tai 3-tuntinen, tai että päivystysaikaa olisi tunti aamupäivällä ja tunti illalla. Lisäksi toivottiin, että ratsastustunnin voisi peruuttaa myös sähköpostitse.



Kuva 47 Asiakastietolomake (hevosratsastajat)

Jopa 92 prosenttia kyselyyn vastanneista hevosratsastajista ja heidän huoltajistaan oli sitä mieltä, että syyskauden alussa jaettava asiakastietolomake on riittävä keino harrastusten kannalta tärkein henkilökohtaisten asioiden, kuten sairauksien, kertomiseen opettajalle. 8 prosenttia ei osannut sanoa ja kenenkään mielestä asiakastietolomake ei ole riittävä. Sen sijaan suurin osa vastausvaihtoehdon en osaa sanoa valinneista ei muistanut koskaan nähneensä kyseistä lomaketta saatikka täyttäneensä sellaista.

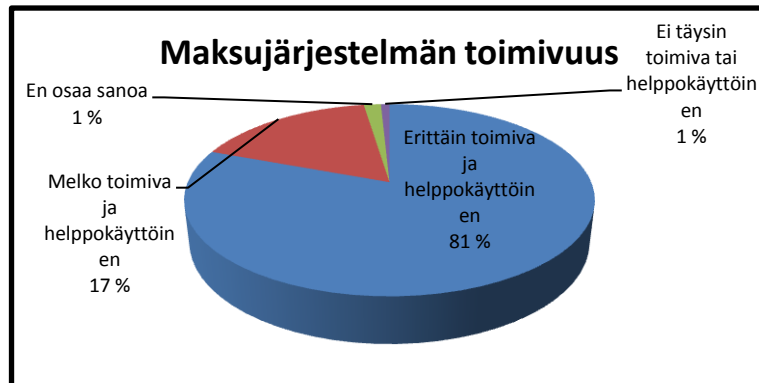
5.8 Kausikorttijärjestelmä



Kuva 48 Kausikorttijärjestelmän toimivuus (hevosratsastajat)

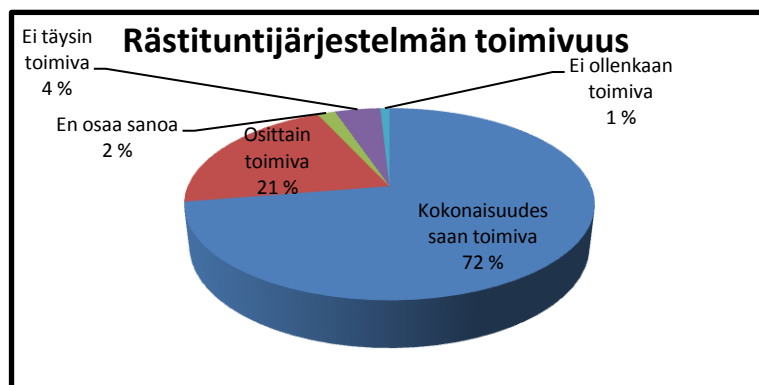
87 prosenttia kyselyyn vastanneista hevosratsastajista ja heidän huoltajistaan oli sitä mieltä, että kausikorttijärjestelmä on kokonaisuudessaan toimiva. 10 prosentin mielestä järjestelmä on osittain toimiva, 1 prosentti ei osannut sanoa ja 2 prosentin mielestä järjestelmä ei ole täysin toimiva. Eniten negatiivista palautetta annettiin siitä, että sairastapauksissa tunnit tulisi saada rästittyä, vaikka joutuisi perumaan tunnin viime hetkellä. Tätä perusteltiin muun muassa sillä, että usein sairastapauksissa ei tiedä jo edellisenä päivänä, että sairastuu seuraavan päivän aikana. Toivottiin, että edes lääkärintodistusta vastaan olisi mahdollista tällaisissa tapauksissa saada väliin jäänyt ratsastustunti ratsastettua myöhemmin. Lisäksi joidenkin mielestä rästitunteja on välillä vaikea saada ratsastettua, ja siksi ehdotettiin, että viikossa voisi olla yksi tunti, joka on tarkoitettu vain rästijöille. Joidenkin mielestä kesätauko on liian pitkä, kun taas eräs vastaaja oli sitä mieltä, että kausi alkaa liian aikaisin elokuussa, jolloin ihmiset saattavat olla vielä lomamatkoilla. Lisäksi toivottiin, että kausikortin lisäksi voi-

si ostaa halutessaan lisätunteja esimerkiksi 5 tunnin paketeissa, jotta halutessaan voisi jossain vaiheessa kautta ratsastaa useamman kerran viikossa.



Kuva 49 Maksujärjestelmän toimivuus (hevosratsastajat)

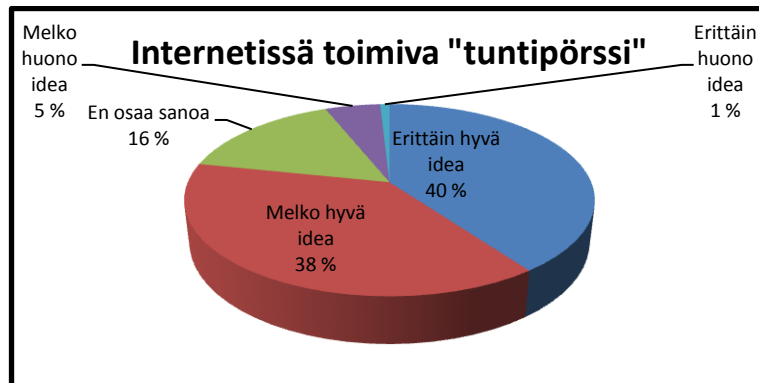
Tutkimukseen osallistuneista hevosratsastajista ja heidän huoltajistaan 81 prosenttia oli sitä mieltä, että kausikortin maksujärjestelmä on erittäin toimiva ja helppokäyttöinen. 17 prosentin mielestä järjestelmä on melko toimiva ja helppokäyttöinen, 1 prosentti ei osannut sanoa ja 1 prosentti puolestaan vastasi, ettei järjestelmä ole täysin toimiva tai helppokäyttöinen. Kehuja kausikortin maksujärjestelmä sai siitä, että tietää helposti mitä maksaa, milloin on eräpäivät ja voi laittaa automaattisesti maksuun. Lisäksi materiaaleja kehitettiin hyviksi ja selkeiksi niin paperilla kuin nettisivuilkin, joskin toisaalta myös vastakkaista palautetta monisteen sekavuudesta tuli. Toisten mielestä puolestaan eräpäiviä on hankala muistaa ja muutama vastaaja ehdottikin, että opettaja voisi aina muistuttaa lähestyvistä eräpäivistä ratsastustuntien aikana. Muutamat toivoivat useampia eräpäiviä, jotta maksuerät olisivat pienempiä. Lisäksi eräs vastaaja totesi, että olisi mukavaa, jos myös liikuntaseteleillä voisi maksaa.



Kuva 50 Rästituntijärjestelmän toimivuus (hevosratsastajat)

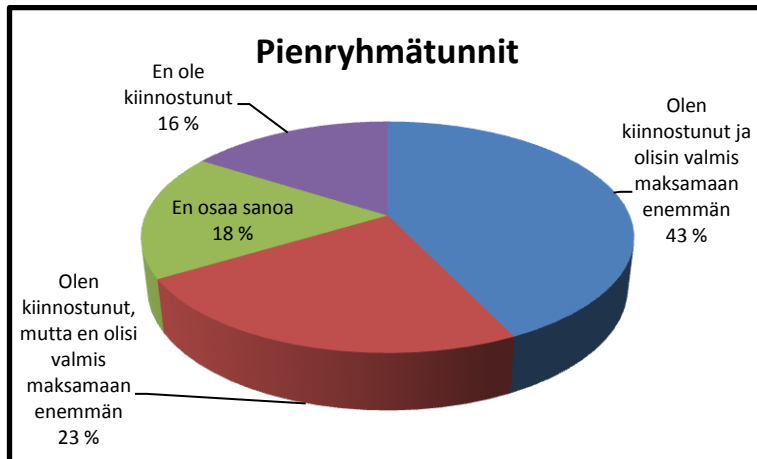
72 prosenttia kyselyyn vastanneista hevosratsastajista tai heidän huoltajistaan oli sitä mieltä, että rästituntijärjestelmä on kokonaisuudessaan toimiva. 21 prosentin mielestä järjestelmä on osittain toimiva, 2 prosenttia ei osannut sanoa, 1 prosentin mielestä järjestelmä ei ole täysin toimiva ja 1 prosentti vastasi, ettei järjestelmä ole ollenkaan toimiva. Rästituntijärjestelmän osalta kiitosta annettiin siitä, että opettajien asenne on aina palvelumyönteinen ja tunnit järjestyvät lähes aina. Lisäksi kiiteltiin siitä, ettei rästitunneista syyllistetä, eikä niistä tule erillistä maksua, kuten joillain tal-

leilla, ja että rästitunnin ratsastamiseen annetaan tarpeeksi aikaa. Negatiivista palautetta annettiin eniten jo aiemminkin mainituista päivystysajasta ja tuntien perumisesta sairaustapauksissa. Kuten jo edelläkin, toivottiin päivystysajan olevan pidempi ja tuntien korvaamisen olevan mahdollista, vaikka sairastuisi esimerkiksi samana päivänä kuin tunti pitäisi olla. Lisäksi muutama toivoivat, että tekstiviestillä tunnin peruuttaessa, saisi viestin perillemenosta jonkinlaisen vahvistuksen/kuittauksen, ettei tarvitsisi pohdiskella, menikö viesti perille vai ei. Lisäksi myös tässä kohtaa kyselyä toivottiin yhtä tuntia viikossa, joka olisi tarkoitettu vain rästijöille, jolloin rästitunnin järjestäminen saattaisi helpottua.



Kuva 51 Internetissä toimiva ”tuntipörssi” (hevosratsastajat)

40 prosenttia tutkimukseen osallistuneista hevosratsastajista tai heidän huoltajistaan piti Internetissä toimivaa tuntipörssiä erittäin hyvänä ideana. 38 prosentin mielestä idea on melko hyvä, 16 prosenttia ei osannut sanoa, 5 prosentin mielestä idea on melko huono ja 1 prosentin mielestä erittäin huono. Tuntipörssiä hyvänä ideana pitäneet perustelivat mielipidettään muun muassa sillä, että sitä kautta olisi kätevää varata rästitunteja. Moni ideaa erittäin tai melko hyvänä pitänyt kuitenkin toivoi, että tuntipörssin rinnalla olisi silti edelleen myös perinteinen tapa eli että tarvittaessa voisi sopia tunneista opettajan kanssa henkilökohtaisesti. Lisäksi erittäin moni mietti sitä, menisivätkö tasoryhmät liian sekaisin, kun rästitunteja varattaisiin miten sattuu, ja tietäisikö opettaja tarpeeksi hyvin, ketä tunnille on kulloinkin tulossa. Toisaalta myös ehdotettiin, että tuntipörssistä näkisi esimerkiksi värikoodeilla eri ryhmien tasot, jolloin ei vahingossa varaisi itselleen vääräntasoisia tunteja. Ideaa melko tai erittäin huonona pitäneet perustelivat mielipidettään muun muassa sillä, että järjestelmä olisi todennäköisesti monimutkainen käyttää ja toisaalta kaikilla ei ole mahdollisuutta tai aikaa käyttää Internetiä vapaa-ajalla.



Kuva 52 Pienryhmätunnit (hevosratsastajat)

Jopa 43 prosenttia kyselyyn vastanneista hevosratsastajista tai heidän huoltajistaan vastasi olevansa kiinnostunut pienryhmätunneista ja olevansa myös valmis maksamaan niistä enemmän kuin 8 henkilön tunneista. 23 prosenttia vastasi olevansa kiinnostunut, mutta ei olisi valmis maksamaan enempää. 18 prosenttia ei osannut sanoa ja 16 prosenttia ei ole kiinnostuneita pienryhmätunneista. 18–35-vuotiaat ja yli 35-vuotiaat hevosratsastajat olivat selvästi kiinnostuneempia ja myös valmiimpia maksamaan pienryhmätunneista enemmän kuin 10–18-vuotiaiden ratsastajien huoltajat. Toisin sanoen nuorempien ratsastajien vanhemmat, jotka vielä myös todennäköisesti maksavat lastensa harrastukset, eivät ole niin valmiita maksamaan harrastuksesta entistäkin enemmän kuin taas täysi-ikäiset ratsastajat, joista suurin osa varmasti maksaa jo ratsastustuntinsa itse.



Kuva 53 Vastineen saaminen rahoilleen Hyvinkään Ratsastuskeskuksen asiakkaana (hevosratsastajat)

92 prosenttia Hyvinkään Ratsastuskeskuksen tähän kyselyyn vastanneista hevospuolen asiakkaista koki kokonaisuudessaan saavansa vastinetta rahoilleen yrityksen asiakkaana. 5 prosenttia ei osannut sanoa ja 3 prosenttia ei kokenut kokonaisuudessaan saavansa vastinetta rahoilleen. Ne, jotka eivät osanneet sanoa tai ne, jotka eivät kokeneet saavansa vastinetta rahoilleen perustelivat vastaustaan muun muassa sillä, että joskus tunneilla on liian eritasoisia ratsastajia. Lisäksi toivottiin tasapuolisuutta ratsastajien huomiointiin, ja että hevoset vaihtuisivat ratsastajilla useammin. Muutama myös mainitsi harrastuksen melko kalliiksi, erityisesti silloin, jos ratsastustunnin pitää oikean opettajan sijaan esimerkiksi joku harjoittelija.

5.9 Sana on vapaa

Sana on vapaa – osiossa tutkimukseen osallistuneet hevos- ja poniratsastajat sekä poniratsastajien ja alle 18-vuotiaiden hevosratsastajien huoltajat saivat antaa Hyvinkään Ratsastuskeskukselle risuja tai ruusuja aiheesta kuin aiheesta. Iahduttavan moni vastaaja innostuikin kertomaan mielipiteitään – niin positiivisia kuin negatiivisia.

5.9.1 Hevosratsastajat

Hevosratsastajat tai heidän huoltajansa antoivat kiitosta erityisesti siitä, että Hyvinkään Ratsastuskeskuksen yhteishenki on hyvä ja talli on säilyttänyt tasonsa vuodesta toiseen. Kehuttiin myös, että tallille on aina mukava tulla ja kaikki hevoset on mukavia ja myös haastetta löytyy juuri niin paljon kuin kaipaa. Ruusuja annettiin myös hevosten vaihtuvuudesta tunneilla ja siitä, että kokonaisuudessaan yrityksen toiminta on erittäin toimivaa. Ratsastuksenopettajista erityistä kiitosta saivat Sanna Jahnukainen ja Riitta Holopainen. Eräs vastaaja jopa kehui heitä opetuksen sieluiksi. Yleisesti tallin kaikkien opettajien asennetta opetukseen kiiteltiin kannustavaksi ja reiluksi ja myös opettajien ainainen hyväntuulisuus sai kiitosta. Lisäksi ratsastuksenopetusta Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa keuhuttiin laadukkaaksi ja ensiluokkaiseksi. Muutama kiitteli myös siitä, että tunnille saa yleensä aina sellaisen hevosen, jolla tykkää ja uskaltaa mennä. Tyytyväisiä oltiin lisäksi tallin isoihin ratsastusalueisiin ja yleiseen siisteyteen sekä mukavaan henkilökuntaan. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa opetushevokset ovat käytössä yleensä enintään 2 tuntia päivässä ja että niillä on kunnan kesäloma. Muutama myös mainitsi ratsastuksen ja ratsastustunnin olevan henkireikä ja viikon kohokohta, josta ei luopuisi mistään hinnasta.

Kiitosten ja keuhujen lisäksi moni kertoi myös omia kehitysideoitaan tallin toiminnan suhteen. Yrityksen ulkoisten puitteiden suhteen parannuksia kaivattiin erityisesti ulkovalaistukseen, syksyisin ja keväisin kuraiseen ympäristöön ja pihattoon. Moni kaipasi reilusti lisää valaistusta tallin ulkoalueille pimeiden talvien ajaksi. Ponipihattoa moni puolestaan moitti huonokuntoiseksi ja toivoi siihen parannusta. Hevosten varusteiden osalta muutamat mainitsivat useiden hevosten satuloiden olevan huonokuntoisia ja kaipaavan siis päivitystä. Lisäksi ehdotettiin mahdolliseen uuteen talliin pesukarsinaa kuraisten varusteiden pesua varten. Utta tallia moni tuntui odottavan innolla ja eräs vastaaja esitti myös toiveen, ettei uusi talli mahdollisesti toteutuessaan olisi liian hieno vaan mieluummin kodikas.

Vaikka muutamat antoivat kiitosta hevosten vaihtuvuudesta tunneilla, oli monien mielipide kuitenkin päinvastainen. Niinpä moni toivoikin, että hevoset vaihtuisivat ratsastustunneilla useammin, jotta kaikki pääsisivät taitojensa puitteissa kokeilemaan mahdollisimman montaa eri hevosta ratsastuskauden aikana. Lisäksi toivottiin, että opettaja voisi aina tunnin jälkeen tai edes joka kolmas tunti antaa jokaiselle lyhyen palautteen tunnin kuluksa. Muutamat myös toivoivat, että hevosten hoitamiseen saisi tarvittaessa enemmän apua. Opetushevosten suhteen toivottiin muun muassa lisää

suomenhevosta ja muutamaa helpompaa hevosta lisää. Lisäksi muutama toivoi lisää vaihtelua tunneille, erityisesti estetunteja.

Negatiivistakin palautetta annettiin, mutta melko vähän. Muutamia ahdisti tilanahtaus maneesissa talvikaudella, mutta toisaalta eräs vastaaja mainitsi, ettei haluaisi ratsastaa talvisin ulkona ollenkaan. Toinen puolestaan ei pitänyt nykyisestä maastolenkistä ollenkaan ja erästä harmitti, ettei hänen ryhmässään ole hypätty esteitä pitkään aikaan. Kokonaisuudessaan negatiivisen palautteen määrä oli kuitenkin hyvin vähäinen verrattuna positiivisen ja kehitysideoita sisältäneen palautteen määrään.

5.9.2 Poniratsastajat

Poniratsastajien kyselyssä Sana on vapaa – osioon vastasivat pääasiassa poniratsastajien huoltajat. Kiitosta he antoivat erityisesti mukaville ja taitaville opettajille, jotka tekevät työtään suurella sydämellä. Kaikki poniopeettajat saivat myös henkilökohtaisesti kehuja. Erityiskehuja sai myös poniratsastajien oma hevoskerho Kavion Kopse. Huoltajat kehuivat kerhon opettavan lapsille paljon hyviä hevostaitoja ja olevan muutenkin mukava lisä tärkeään harrastukseen. Kerhon kehuuttiin myös muun muassa parantavan yhteishenkeä, kun kerhotunneilla näkee muita poniratsastajia. Myös yrityksen opetusponeja kehuuttiin opettavaisiksi ja muutenkin hyviksi. Myös ponitunteja yleisesti kehuuttiin monipuolisiksi ja turvallisiksi ponihauduslaudoiksi pienille ratsastajille.

Myös poniratsastajien huoltajat löysivät yrityksen toiminnasta kehityskohteita. Erityisesti toivottiin poniratsastajille tasotunteja, jolloin aloittelijat ja vähän edistyneemmät ratsastajat saisivat ratsastaa omissa ryhmissään. Näin edistyneemmät poniratsastajat pääsisivät kehittymään nopeammin ja toisaalta mietittiin, että ehkä tuntien suunnitteleminen olisi tällöin helpompaa myös poniopeettajille. Eräs vastaaja ehdotti myös, että jokaiselle poniratsastajalle kerättäisiin oma ratsastuskirja, johon voisi merkitä kaikki ratsastustunnit, -kurssit ja -kilpailut sekä talkoot ym. Lisäksi toivottiin muun muassa taluttajia tallin puolesta, jos hyvissä ajoin ilmoittaa, ettei pysty taluttamaan. Eräs vastaaja myös toivoi, että lapsia ohjeistettaisiin vielä paremmin huoltamaan poneja ja niiden varusteita aivan kuin ne olisivat omia, ettei esimerkiksi tavaroita jätettäisi lojumaan epäsiististi miten sattuu. Lisäksi toimintaan kaivattiin lisää vähän isompia poneja edistyneemmille ratsastajille sekä ponitunneille lisää leikkejä ponien kanssa.

Samoin kuin hevosratsastajien osalta, myös poniratsastajien huoltajilta varsinaista negatiivista palautetta tuli hyvin vähän. Oikeastaan ainoat moitteet kohteet olivatkin ponipihaton pimeys ja ahtaus sekä pihaton turvallisuus. Erityisesti lasten turvallisuus ponipihatossa mietitytti, sillä erään vastaajan mukaan joskus ponit saattavat uhitella toisilleen ja tekevät tällöin nopeita käännöksiä, joita pieni lapsi ei välttämättä osaa ennakoida, eikä aikuinen aina ehdi varoittamaan.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSIDEAT

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta Hyvinkään Ratsastuskeskuksen asiakkaiden olevan kaiken kaikkiaan melko tyytyväisiä yrityksen toimintaan ja palveluihin. Kehityskohteita tosin löytyy runsaasti, mutta pääosin kaikkien asiakkaiden palaute tallin toiminnasta oli kuitenkin joko positiivista tai kehittävää, mutta hyvin harvoin negatiivista. Lisäksi oli ilo huomata, kuinka hyvin suurin osa oli paneutunut kyselyn täyttämiseen ja varmasti vastannut kyselyyn ajatuksen kanssa ja hyvin totuudenmukaisesti. Kyselyyn paneutuminen näkyi erityisesti runsaana sanallisten vastausten määränä, josta saa aina enemmän irti kuin monivalintavaihtoehtoista. Toki kun kyseessä on vapaa-ajan harrastus, ja vielä rahallisesti melko arvokas sellainen, on oletettavaakin, että ihmiset ovat kiinnostuneita vaikuttamaan ja kertomaan mielipiteitään, jotta harrastukseen liittyviä palveluita voitaisiin kehittää vielä paremmin heidän toiveitaan vastaaviksi.

6.1 Taustatiedot

Hevosratsastajien ikäjakaumasta kävi ilmi, että suurin osa Hyvinkään Ratsastuskeskuksen hevostuntien asiakkaista on nuoria, 10–18-vuotiaita. Ikäjakauma ei ole yllättävä, sillä tunnetusti ratsastus on erityisesti nuorten laji. Oli kuitenkin ilahduttavaa huomata, kuinka paljon yrityksellä on myös aikuisikään ehtineitä asiakkaita. Vastaavasti yrityksen poniratsastajista suurin osa on 9-10-vuotiaita. Koska tutkimuksen mukaan suurin osa poniratsastajista oli harrastanut ratsastusta korkeintaan kolme vuotta, voidaan päätellä, että keskimääräinen aloitusikä ratsastusharrastukselle on n. 6-9 vuotta. Tutkimustulokset osoittivat, että vastaavasti yrityksen hevosratsastajista yli puolet on harrastanut ratsastusta yli 6 vuotta. Voidaankin todeta, että aloittelevia hevosratsastajia yrityksen asiakkaana on melko vähän, suurin osa yrityksen asiakkaista on jo kokeneita ratsastajia.

Harrastusvuosien lisäksi kysyttiin myös asiakkuusvuosia. Hevosratsastajien osalta tutkimustulokset osoittivat, että Hyvinkään Ratsastuskeskuksella on paljon uskollisia kanta-asiakkaita, mutta toisaalta yritykseen näyttäisi tulevan myös tasainen virta uusia asiakkaita vuosittain. Uskolliset kanta-asiakkaat ovat yrityksen tärkein asiakasryhmä, mutta aivan yhtä tärkeää on saada tasaisin väliajoin uusia asiakkaita. Näin ollen voidaan todeta, että sekä asiakkaiden pysyvyyden että uusien asiakkaiden saamisen osalta on Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa asiat kunnossa.

Poniratsastajien asiakkuusvuosien osalta tulokset eivät ole suoraan verrannollisia hevosratsastajien tuloksiin. Nimittäin jos oletetaan, että poniratsastajat siirtyvät hevospuolelle noin 10 vuoden iässä, olisi ratsastusharrastus tullut aloittaa jo alle 6-vuotiaana, jotta asiakkuusvuosia olisi ehtinyt kertyä yli neljä. Sen sijaan oli mielenkiintoista huomata, että poniratsastajien harrastus- ja asiakkuusvuodet yhteensä olivat melko yhteneväisiä. Siitä voidaan päätellä, että suurin osa poniratsastajista on ollut Hyvinkään Ratsastuskeskuksen asiakas harrastuksen aloittamisesta saakka.

Hevosratsastajilta kysyttiin myös tarkemmin heidän asiakkuushistoriaan. Siitä, että lähes puolet asiakkaista on ensin ollut muun yrityksen asi-

akkaita, voidaan päätellä, että he ovat todennäköisesti kokeneet Hyvinkään Ratsastuskeskuksen paremmaksi kuin kilpailevan yrityksen, koska eivät ole kokeneet tarvetta palata takaisin entisen yrityksen asiakkaiksi. Toisaalta syitä voi olla monia muitakin, kuten esimerkiksi muutto eri paikkakunnalle tai kilpailevan yrityksen toiminnan loppuminen. Sen sijaan niillä, jotka ovat aloittaneet harrastuksen Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa, ei ehkä ole vertailukohtaa, mutta toisaalta he ovat ilmeisesti olleet niin tyytyväisiä yrityksen palveluihin, etteivät ole kokeneet tarpeelliseksi vaihtaa kilpailen yrityksen asiakkaiksi.

Hevosratsastajien asiakassuhteen aloitukseen eniten vaikuttaneiden asioiden perusteella voidaan todeta yrityksen vahvuuksien (suhteessa lähialueen kilpaileviin yrityksiin) olevan opetuksen laatu, sopiva sijainti ja hyvät opetushevokset. Sen sijaan oli yllättävää, että hintataso oli vaikuttavana tekijänä niin pienellä osalla vastaajista. Se voi kertoa joko siitä, että alueen hintataso kilpailevien yritysten kesken on melko sama, jolloin hinnalla ei ole merkitystä valintaan, tai sitten siitä, että esimerkiksi opetuksen laatu yrityksessä koetaan niin tärkeäksi tekijäksi, ettei hinnalla ole niin suurta painoarvoa. Tulevaisuudessa yrityksen kannattaa varmastikin panostaa edelleen opetuksen laadukkuuteen ja hyviin opetushevosiiin, näiden kahden tekijän ollessa suurimpia syitä harrastuspaikan valinnassa.

Poniratsastajien osalta se, että sijainti oli tärkeä niin suurelle osalle vastaajista, selittyy todennäköisesti sillä, että kun kyseessä on kuitenkin pienen lapsen harrastus, eivät aikuiset ole valmiita kuskaamaan lapsiaan kovin kauas, esimerkiksi eri kaupunkiin. Poniratsastuksen osalta yrityksen ehdoton vahvuus on selvästi se, että pienillä lapsilla on käytössään ainoastaan heille sopivan kokoisia ratsuja. Todennäköisesti nimenomaan lasten turvallisuuden takia tämä on suurimmalle osalle huoltajista tärkeä asia. Lisäksi on huomattavaa, että opetuksen laadulla on melko suuri merkitys jo nuorimpienkin ratsastajien kohdalla. Oletettavasti laadukasta opetusta pitävät tärkeänä erityisesti ne vanhemmat, jotka itsekin harrastavat/ovat harrastaneet ratsastusta. Näin ollen yrityksen luonnollisesti kannattaa jatkosakin pitää hevos- ja ponitunnit erillisinä, jotta pienille lapsille on mahdollisuus taata heille sopivan kokoiset ratsut. Lisäksi myös poniratsastajien osalta opetuksen laatuun kannattaa kiinnittää paljon huomiota. Laadukas alkeisopetus kuin ei välttämättä aina ole itsestäänselvyys kaikissa alan yrityksissä, joten näin ollen Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa se kannattaa ehdottomasti ottaa yhdeksi kilpailueduksi muihin lähialueen hevosityrityksiin nähden.

6.2 Opetushevokset ja –ponit

Opetushevosten toivotuimpien ominaisuuksien osalta tutkimus ei tuottanut yllätyksiä. Reippaus, herkkyyys, kiltteys ja rauhallisuus ovat todennäköisesti useimmiten sellaisia ominaisuuksia, joita myös ratsastuskouluyritykset toivovat opetushevosiltaan, joten ei ole ihme, että myös asiakkaat ovat samoilla linjoilla. Toisaalta Hyvinkään Ratsastuskeskuksen opetushevosten joukossa kannattaa varmasti jatkossakin pitää vähintään muutama haastavampi hevonen, sillä moni vastaaja kuitenkin kuvaili ihanneopetushevosta myös temperamenttiseksi, haastavaksi ja persoonalliseksi. Tämä

ei toki ole yllätys ottaen huomioon sen, että suurin osa yrityksen hevosratsastajista on harrastanut ratsastusta jo useita vuosia, jolloin ratsastustaidot jo usein riittävät myös vaativampien hevosten hallintaan.

Nykyisten opetushevosien osalta tilanne näyttäisi olevan melko hyvä. Suosikkihevoset erottuvat muista selkeästi, mutta kuitenkin ihan jokaisella opetushevosella näyttäisi olevan oma kannatusjoukkonsa. Tasoryhmien välisistä eroista voidaan todeta, että osa hevosista miellyttää selvästi enemmän aloittelevampia ratsastajia ja osa puolestaan kokeneempia ratsastajia. Lisäksi moni ratsastuskeskuksen hevonen tuntuisi olevan myös sellainen, joka miellyttää ratsastajia ikään tai tasoon katsomatta. Myös siitä, että yli puolet vastaajista ei maininnut ketään opetushevosta erityisen epämiellyttäväksi voidaan päätellä, että Hyvinkään Ratsastuskeskuksen opetushevoset ovat kokonaisuutena kaikki miellyttäviä ja mukavia ratsastaa ja täyttävät asiakkaiden toiveet opetushevosina.

Myös ponien osalta muutama poni osoittautui selvästi suositummaksi kuin muut, mutta samoin kuin hevostenkin osalta, myös poneista jokaisella on omat kannattajansa. Siitä, että kahdeksi suosituimmaksi poniksi osoittautuivat Hamu ja Pikkis, jotka ovat opetusponeista kooltaan suurimmasta päästä, voidaan päätellä, että mahdollisesti isommille opetusponeille voisi olla tarvetta. Yrityksessä kannattaisikin ehkä miettiä muutaman hieman isomman opetusponin hankintaa seuraavan kerran, kun uusien ponien hankkiminen on ajankohtaista.

6.3 Opetus

Hevosratsastajista suurin osa piti ratsastuksenopetusta Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa johdonmukaisena. Tulevaisuudessa tämän osalta kannattaa varmasti ratsastustuntien sisällön suunnittelussa pääpainona pitää edelleen se, että tuntien aihe jatkuu aina siitä, mihin edellisellä tunnilla jäätiin, sillä tästä toimintamallista tunnuttiin erityisesti pitävän. Eri opettajien opetustyyliä ovat luonnollisesti aina hieman erilaisia, ja se on toisaalta myös rikkaus. On kuitenkin ehkä hyvä sopia opettajien keskuudessa ainakin tietyt peruseriaatteen, joista kaikki opetustyössään pitävät kiinni. Kuitenkin esimerkiksi poniratsastajien huoltajista moni totesi erilaisten opetustyylien olevan vain positiivinen asia ja antavan lapsille erilaista ajateltavaa.

Ponituntien osalta kannattaisi sen sijaan miettiä, olisiko muutaman huoltajan toivoma kurssikohtainen suunnitelma ratsastustuntien kulusta mahdollinen. Tuntien kulkua tuskin tarvitsisi kovin yksityiskohtaisesti kuvailla, mutta moni huoltaja olisi varmasti iloinen paperilla jaettavasta aikataulusta, josta kävisi ilmi ainakin maastotunnit (sään salliessa) ja joitain kurssituntien teemoja pääpiirteittäin.

Lähes puolet hevosratsastajista vastasi opetuksen vastaavan täysin heidän toiveitaan. Koska moni kyselyyn vastanneista haluaisi hypätä esteitä useammin, voisi miettiä, olisiko resurssien (hevosten jaksaminen jne.) osalta mahdollista monipuolistaa vakiotunteja muutamilla estetunneilla vuodessa lisää. Voisi myös olla paikallaan miettiä esimerkiksi yhden täysin estetunnen lisäämistä viikko-ohjelmaan, sillä luonnollisesti välttämättä kaikki sa-

man ratsastustunnin vakio-oppilaat eivät halua hypätä esteitä. Toisaalta kaikilla ei kuitenkaan välttämättä ole varaa tai aikaa ratsastaa vakituisesti sekä koulu- että estetunnilla, joten yhtenä vaihtoehtona voisi kokeilla yhden sellaisen estetunnin ottamista viikko-ohjelmaan, jossa ei olisi vakioratsastajia ollenkaan. Kyseiselle tunnille voisi tällöin varata paikan esimerkiksi irtotuntina tai muutaman tunnin jaksoissa, jolloin niillä, jotka haluaisivat hypätä esteitä useammin, olisi siihen mahdollisuus ilman, että tarvitsisi koko kautta ratsastaa useampaa tuntia viikossa. Poniratsastajien saman väittämän osalta oltiin opetukseen melko tyytyväisiä. Poniratsastajien huoltajilta kiitosta saaneisiin asioihin – opetuksen henkilökohtaisuuteen ja siihen, että kaikki joutuvat ratsastamaan eri poneilla – kannattaa jatkossakin kiinnittää huomiota.

Sana on vapaa – osiossa moni toivoi, että hevosten vaihtuvuus tunneilla olisi suurempi. Toisaalta toiset olivat taas sitä mieltä, että olisi mukavaa ratsastaa aina useampi kerta samalla hevosella. Hevosten vaihtuvuus taitaakin olla melko paljon mielipidekysymys, joten ehkä olisi hyvä jossain vaiheessa pitää jonkinlaista gallupia opetustuntien aikana ja kysellä ryhmäkohtaisesti, haluaisivatko ratsastajat enemmän vaihtelua hevosvalikoimaan.

Kahdeksan ratsastajan ryhmistä huolimatta moni kehui opettajan ehtivän opettamaan kaikkia ratsastajia tarpeeksi ja tasapuolisesti. Suuret ryhmäkoot ovat tunnetusti asia, joka nykypäivänä puhuttaa monissa ratsastuskouluissa. Yrittäjän näkökulmasta on luonnollisesti aina laskettava, kuinka pienillä ryhmillä toiminta on vielä kannattavaa. Kahdeksan henkilön ryhmät taitavat monissa alan yrityksissä olla vakio, joten vaikka moni vastaaja toivoi pienempiä ryhmäkokoja, niitä tuskin on ainakaan sama hintataso säilyttäen mahdollista toteuttaa. Sen sijaan kannattaa jatkossakin kiinnittää huomiota kaikkien ratsastajien mahdollisimman tasapuoliseen huomiointiin, jotta kaikki tuntuivat itsensä yhdenvertaisiksi.

Poniratsastajien osalta ryhmäkoot eivät aiheuttaneet negatiivista palautetta, joten ilmeisesti ponituntien osalta tämä asia on aivan kunnossa. Pienimpien ratsastajien kohdalla kannattaa entisestään kiinnittää huomiota yksinkertaisiin ohjeisiin ja tarvittaessa kädestä pitäen näyttämiseen. Lisäksi voisi olla tarpeellista miettiä, miten samoihin ratsastustehtäviin saisi edistyneemmille ratsastajille enemmän haastetta.

Samoin kuin opetushevosista, hevosaursastajia pyydettiin kuvailemaan myös ihanneopetustyyli. Kuten tutkimustuloksista ilmeni, toivottuja piirteitä tuntui olevan lähes yhtä paljon kuin vastaajiakin. Tärkeintä oli kuitenkin, että suurin osa kyselyyn vastanneista hevosaursastajista koki nykyisen ratsastuksenopettajansa opettavan häntä hänen toivomallaan tyyliä. Tästä voidaan päätellä, että ilmeisesti jokainen oppilas löytää opettajastaan ne toivomansa piirteet ja toisaalta yrityksen opettajat myös todennäköisesti osaavat muuttaa opetustyyliään sen mukaan, millaisista oppilaista on kyse. Onhan aivan luonnollista, että pieniä, aloittelevia ratsastajia ei voi opettaa aivan samoin kuin esimerkiksi kokeneita aikuisratsastajia. Yleisesti kuitenkin tunnuttiin toivovan, että opettaja on tarpeeksi ankara ja puuttuu ratsastajan virheisiin. Toisin sanoen voidaan todeta, että suurin osa ratsasta-

jista todella toivoisi kehittyvänsä ratsastustunneilla, eivätkä siis vain ratsasta ratsastamisen ilosta.

Suurin osa hevosratsastajista koki opettajien satunnaisen vaihtuvuuden hyvänä tai erittäin hyvänä asiana. Siihen, kuka tunteja sijaistaa, kannattaa kuitenkin jatkossa panostaa paljon, sillä muutamilta vastaajilta tuli hieman moitetta siitä, etteivät sijaiset ole aina olleet yhtä hyvin asiansa osaavia kuin vakituiset opettajat. Toki esimerkiksi niissä tilanteissa, kun tarve sijaiseen ilmenee nopealla varoitusaajalla, on varmasti välillä vaikea saada sitä kaikista pätevintä sijaista korvaamaan vakio-opettajaa. On kuitenkin muistettava, että ratsastus on rahallisesti arvokas harrastus ja luonnollisesti kaikki harrastajat toivovat aina parhainta mahdollista vastinetta rahoilleen.

Se, että vain 19 prosenttia hevosratsastajista oli sitä mieltä, että ratsastustuntien sisältö on jo nyt tarpeeksi vaihtelevaa, kertoo todennäköisesti siitä, että suurin osa kaipaisi lisää vaihtelua tunneille. Jo aiemmin mainittuja esitetunteja toivottiin kaikista eniten ja kuten edellä ehdotettiin, näiden lisäämistä kannattaa resurssien osalta harkita. Keväisin ja syksyisin voisi varmasti myös lisätä hieman maastotunteja, sillä talvella kyllä ehtii sitten taas kiertää maneesia ympäri. Moni haluaisi myös ratsastaa useammin poolokentällä tai talvella ulkokentällä, joten näidenkin lisäämistä tuntien sisältöä suunniteltaessa voisi miettiä. Toisaalta saattaisi olla hyvä idea kyseellä myös hieman ryhmäkohtaisesti, mitä ratsastajat toivoisivat lisää. Toki voi myös olla, että ryhmien sisällä on paljon vaihtelevuutta toiveiden suhteen. Tällöin voisi ehkä jopa miettiä, riittäisivätkö resurssit keväisin ja syksyisin esimerkiksi muutaman ylimääräisen maastoreissun järjestämiseen, jolloin kaikki halukkaat pääsisivät maastoilemaan, kun kyseiset tunnit järjestettäisiin vakiotuntien ulkopuolella.

Poniratsastajien mielestä hauskimpia asioita ponitunneilla ovat ravaaminen tai laukkaaminen sekä maastossa käyminen. Ravaamaan ja laukkaamaan poniratsastajat taitavatkin päästä joka tunnin aikana, mutta maastoreissujen määrän lisääminen ainakin hyvillä ilmoilla olisi todennäköisesti ponilapsille mieluisaa.

Tavoitteiden asettamistunti kauden alussa herätti kaikista eniten ajatuksia ja mielipiteitä hevosratsastajien keskuudessa. Mielipiteet myös vaihtelivat erittäin paljon laidasta toiseen. Täsmälleen kyselyssä esitetystä muodosta tavoitteiden asettamistuntia ei ehkä ole järkevää järjestää, sillä idea sai kuitenkin niin paljon myös negatiivista palautetta, että se varmasti myös käytäntöön otettuna aiheuttaisi tyytymättömyyttä asiakkaiden keskuudessa. Kuitenkin erittäin moni vastaajista koki tavoitteiden asettamisen erittäin hyvänä ideana, joten aivan täysin ideaa ei missään tapauksessa kannata hylätä.

Uskoisin, että toimivin ratkaisu olisi muutaman vastaajan ehdottama tapa. Eli tavoitteiden asettamistunti järjestettäisiin ratsastaen niin, että halutesaan jokainen voisi vuorotellen keskustella tavoitteista opettajan kanssa muiden ratsastaessa sillä välin itsenäisesti. Näin yhtäkään ratsastustuntia ei tarvitsisi käyttää vain keskusteluun ja toisaalta myös ne, jotka eivät halua tavoitteita asettaa, eivät sitä joutuisi tekemään vaan voisivat joko ratsastaa

koko tunnin itsenäisesti tai vaihtoehtoisesti toki myös perua tunnin ja ratsastaa sen rästituntina sisään jolloinkin muulloin. Koska moni toivoi myös kauden loppuun vastaava tuntia, jolloin katsottaisiin, miten tavoitteisiin on päästy, voisi samanlaisen tunnin järjestää myös kevätkauden loppupuolella.

Opettajille helpoin vaihtoehto näiden tuntien toteutuksen suhteen voisi olla esimerkiksi kansio, jossa olisi ratsastuspäivä- ja ryhmäkohtaisesti jokaisen ratsastajan tavoitteita kohden esimerkiksi A4-kokoinen paperi, johon ratsastajan nimeksi lisäksi opettaja kirjoittaisi esimerkiksi ranskalaisin viivoin kyseisen ratsastajan kanssa sopimansa tavoitteet. Vaikka oppilaita onkin paljon, oppivat opettajat todennäköisesti kuitenkin tuntemaan oppilaansa kauden aikana sen verran hyvin, että kauden lopussakaan kyseisen tunnin pitäminen tuskin aiheuttaisi suuria alkuvalmisteluja – ainoastaan kyseisen kansion esille ottamisen. Käytäntö olisi opettajille siis melko pieni lisävaiva, mutta tavoitteiden asettamisesta kiinnostuneille ratsastajille varmasti suuri apu harrastuksessa kehittymiseen. Tavoitteiden asettamisen lisäksi kannattaisi miettiä opettajien kesken yhteiseksi käytännöksi sitä, että loppukäyntien aikana jokainen ratsastaja saisi opettajalta aina pienen palautteen tunnin kulusta, sillä sekin tuntui olevan monen toiveissa.

Ratsastustuntien pitäminen teoriatunteina kovien pakkasten aikaan jakoi ehkä vieläkin enemmän mielipiteitä kuin tavoitteidenasettamistunti. Tämän idean osalta ehdottaisin, että sen käyttöönottoa harkittaisiin tarkkaan, sillä niin suuri osa vastaajista piti ideaa huonona. Toki onkin ihan totta, että on ehkä kohtuutonta pyytää samaa hintaa teoriatunnista kuin itse ratsastustunnista ja toisaalta kovat pakkasethan ovat enimmäkseen vain pukeutumiskysymys – kuten moni vastaaja totesi. Tietysti opettajien näkökulmasta kovista pakkasista aiheutuvat tuntien peruutukset ovat ikäviä ja aiheuttavat aina lisätyötä, mutta ainakaan tämä idea ei tainnut tuoda ratkaisua ongelmaa.

Poniratsastajien huoltajilta haluttiin tietää heidän mielipiteensä ponikurssien yleiseen toimivuuteen. Suurimmaksi epäkohdaksi mainittiin rästituntijärjestelmä. Tämän osalta Hyvinkään Ratsastuskeskuksessa voitaisiinkin miettiä, tuottaisiko rästituntien ratsastamiseen annetun ajan pidentäminen liikaa vaivaa opettajille. Ilmeisesti poniratsastajat kuitenkin pysyvät melko samoina kauden läpi, joten olisi varmasti kohtuullista, että rästitunnit olisi mahdollista ratsastaa myös esimerkiksi seuraavan kurssin aikana, jos siihen ei sitä ennen ole ollut mahdollisuutta. Uskoisin, että tämä lisäisi poniratsastajien huoltajien tyytyväisyyttä huomattavasti. Myös ehdotettujen tasokurssien toteuttamisen mahdollisuutta kannattaa miettiä. Aluksi voisi ohjelmistoon ottaa esimerkiksi yhden ainoastaan pidempään ratsastaneille tarkoitetun kurssin ja katsoa, kuinka tasoryhmät alkaisivat käytännössä toimia. Uskoisin, että myös tämä lisäisi huoltajien tyytyväisyyttä yrityksen toimintaan ja toisaalta todennäköisesti vauhdittaisi myös poniratsastajien kehittymistä harrastuksessaan.

6.4 Loma-aikojen kurssi- ja ponileiritarjonta

Loma-aikojen kursseille ja ponileireille osallistumisen suhteen poniratsastajien keskuudessa osallistumisprosentti oli huomattavasti suurempi kuin hevosratsastajien vastaava. Ero tosin johtunee osittain siitä, että poniratsastajien ratsastusjärjestelmä on muinakin vuoden aikoina kurssimuotoista, jolloin kesäkurssille osallistuminen tuntuu ehkä luonnollisemmalta.

Määrällisesti kursseja ja ponileirejä tuntuisi olevan sekä hevos- ja että poniratsastajien mielestä tarpeeksi. Hevosratsastajista muutamista tuntui siltä, että kurssit täyttyvät aina erittäin nopeasti. Lähes kaikkien kyselyihin vastanneiden mielestä kurssi- ja ponileiritarjonta on myös riittävän monipuolista. Hevosratsastajilla voisi harkita esimerkiksi maasto-, maastoestetai alkeisestekurssin mahdollisuutta. Nämä saattaisivat ehkä osaltaan tyydyttää myös niiden ratsastajien tarpeita, jotka toivoisivat vakiotunneille lisää maastossa käymistä tai estetunteja. Lisäksi esimerkiksi yhtenä kehitysideana ehdotettu ratsastustuntien videointi saattaisi olla mukava uudistus loma-aikojen kurssivalikoimaan. Toki tällöin täytyisi jokaisen kurssin osalta varata myös erikseen tuntien kuvaaja ja aikaa videoiden katsomiseen yhdessä kurssilaisten kanssa, jotta järjestelystä olisi oikeasti hyötyä. Myös esimerkiksi yhden tehokoulukurssin järjestämistä, jossa ratsastustunnit olisivat kestoltaan 90 minuuttia, voisi kokeilla. Ponikurssien ja -leirien osalta voisi ohjelmistoon kokeilla ottaa jo aiemmin ehdotetut tasokurssit sekä esimerkiksi yhden poniestekurssin.

6.5 Tallitilat

Toivotuimmat parannukset yrityksen yleisiin tiloihin olivat kahvion rakentaminen, paremmat säilytysmahdollisuudet ja pukutila/suihku. Siitä huolimatta, että kahvion suosio tuntuisi olevan suuri, kannattaa sen perustamista varmasti harkita tarkkaan, sillä se on kuitenkin todennäköisesti iso investointi ja vaatisi luonnollisesti aina myös yhden myyjän auki olleessaan. Uskoisinkin, että ratsastuskoulun kaltaisessa yrityksessä muutaman hevosratsastajan ehdottama juoma-automaatti voisi olla parempi ratkaisu. Toki syötävää, ainakaan leipiä, hedelmiä tms., on vaikea automaattien kautta myydä, mutta uskon, että moni olisi tyytyväinen jo siihenkin, että ratsastustunnin jälkeen voisi ostaa vuodenajasta riippuen joko virkistävää kylmää juomaa tai lämmittävää kuumaa juomaa.

Lisäksi uskon, että moni toivoi kahviota jo ihan senkin takia, että asiakkaille olisi lämmin ja viihtyisä tila, jossa viettää aikaa ja tutustua toisiinsa. Näin ollen juoma-automaatin lisäksi voisikin miettiä jonkin lämpimän oleskelutilan rakentamista, jossa asiakkaat voisivat viettää halutessaan aikaa ennen ja jälkeen ratsastustuntien. Paremmat säilytysmahdollisuudet - kuten lukolliset kaapit - olisi varmasti helppo yhdistää tähän samaiseen oleskelutilaan ja toisaalta tämä tila voisi tällöin toimia myös ratsastajien yhteisenä pukutilana. Muista vastaajien toivomista parannuksista varmasti ainakin parempi WC ja suuremmat tilat hevosten ja ponien varusteille olisi hyvä ottaa huomioon yrityksen tiloja uusiessa/kunnostaessa. Näiden lisäksi valaistuksen lisääminen talvea ajatellen erityisesti tallin ulkotiloihin lisäisi varmasti asiakkaiden viihtyvyyttä ja myös turvallisuutta. Ponipihaton

kunnostus puolestaan saisi ainakin poniratsastajat ja heidän huoltajansa viihtymään ponien parissa paremmin. Talvikautta ajatellen myös jonkinlainen katsomotilan uudistus maneesiin voisi olla hyvä parannus - ainakin ratsastustunteja olisi tällöin mukavampi seurata.

6.6 Hevostaito-opetus

Koska 44 prosenttia hevosratsastajista oli sitä mieltä, että teoriakurssit joko ehdottomasti kiinnostaisivat tai saattaisivat kiinnostaa heitä, kannattaisi niiden järjestämistä harkita. Aluksi voisi kokeeksi järjestää esimerkiksi pari eritasoista hevostaitomerkki-kurssia sekä yhden "oman hevosen hankinta ja ylläpito" -kurssin, sillä tutkimustulosten perusteella erityisesti näille kursseille olisi kysyntää ja kiinnostusta. Myöhemmin, jos teoriakurssit osoittautuisivat myös käytännössä suosituiksi, voisi kurssivalikoimaan lisätä kokeeksi myös esimerkiksi Hevosen käyttäytyminen tai Hevosen lääkintä ja terveys-kurssin. Toki kursseja ei todennäköisesti ole kannattavaa pitää kovin montaa vuodessa, mutta esimerkiksi muutaman vastaajan ehdottama kesäaika voisi olla teoriakursseille otollista aikaa, sillä tokihan esimerkiksi hevosen käsittelyyn liittyviä asioita on mukavampia harjoitella niin teoriassa kuin käytännössäkin mieluummin lämpimällä säällä. Toisaalta kesällä monilla saattaa olla enemmän lomareissuja ym. menoja, jotka saattaisivat rajoittaa kursseille osallistumista, joten miksei kurssien järjestämistä voisi harkita myös keväälle tai syksyille. Suurimman osan mielestä sopiva hinta teoriakurssille olisi enintään 10€/tunti, joten jos vain mahdollista, kannattaisi se ehkä pitää teoriakurssien hinnan laskentapohjana (tällöin esimerkiksi viiden harjoituskerran kurssin hinta olisi 50€/hlö). Toki hinnoittelu riippuu paljon myös siitä, kuinka monta henkilöä yhdelle kurssille otettaisiin.

6.7 Kausikorttijärjestelmä

Kausikorttijärjestelmässä ja sen toimivuudessa ei tutkimuksessa ilmennyt suuria puutteita tai kehityskohteita. Moni toivoi pidempää päivystysaikaa, mutta käytännössä se voi olla vaikea toteuttaa esimerkiksi ajanpuutteen vuoksi. Sähköpostin lisäämistä yhdeksi vaihtoehdoksi esimerkiksi tuntia peruttaessa kannattaisi kuitenkin harkita. Lisäksi asiakaspalvelun laadun parantamiseksi voisi käytännöksi ottaa, että kaikkiin asiakkaiden sähköposteihin ja tekstiviesteihin (esimerkiksi tuntiperuutukset) vastattaisiin ainakin sen verran, että asiakas saa varmistuksen viestinsä perillemenosta. Asiakastietolomaketta eivät aivan kaikki muistaneet koskaan nähneensä, joten sen olemassaoloa kannattaisi ehkä jotenkin tuoda paremmin esille.

Eniten negatiivista palautettaan annettiin rästituntijärjestelmän osalta sille, että sairauspoissaolojen takia viime tintaan peruttuja tunteja ei saa ratsastettua myöhemmin uudestaan. Toki asiakkaan näkökulmasta olisi kohtuullista, että kaikki sairauden takia ratsastamatta jääneet tunnit saisi korvattua myöhemmin, vaikka ilmoitus poissaolosta tulisi määräajan jälkeen. Ratsastuksenopettajille hankalaksi asian tekee kuitenkin se, että mikäli tuntien korvaaminen sallittaisiin, sanoisivat todennäköisesti kaikki viime tintaan tuntinsa peruneet syyksi sairauden, vaikka he eivät vain esimerkiksi olisi

muistaneet peruuttaa tuntiaan ajoissa. Eräs vastaaja ehdotti, että lääkärintodistusta vastaan saisi ratsastaa äkillisen sairastumisen takia perutut tunnit, mutta olisiko lääkärintodistusten vahtiminen jo liian hankalaa sekä asiakkaalle, että opettajalle? Toinen asia, jota rästituntisysteemin suhteen kannattaisi miettiä, olisi yhden ainoastaan rästijöille tarkoitetun tunnin lisääminen viikko-ohjelmaan. Ratsastamatta jääneiden tuntien korvaaminen voisi näin ainakin osittain helpottaa. Toisaalta vaarana saattaisi olla se, että kyseisellä tunnilla olisi aina liian eritasoisia ratsastajia, jolloin tunnin sisällön suunnittelemisen saattaisi käydä opettajalle melko haastavaksi.

Maksujärjestelmään oltiin myös melko tyytyväisiä ja suuria kehityskohteita ei löytynyt. Muutamien toivoma käytäntö, että opettajat muistuttaisivat aina lähestyvistä eräpäivistä, olisi varmasti helppo ottaa käytäntöön ja näin maksujärjestelmänkin toimivuus lisääntyisi varmasti entisestään, kun todennäköisemmin kaikki muistaisivat maksaa maksut ajallaan.

Internetissä toimivaa tuntipörssiä piti suurin osa joko erittäin tai melko hyvänä ideana. Suurin osa kuitenkin tuntui toivovan, että jos ehdotettu systeemi otettaisiin käytäntöön, toimisi rinnalla myös entisenlainen päivävytyskäytäntö. Näiden kahden yhdistäminen saattaisi olla melko haastavaa, joten ehkä on syytä vielä tarkkaan harkita, olisiko Internetissä toimiva tuntien peruutus- ja varausjärjestelmä kokonaisuudessaan toimiva ratkaisu. On kuitenkin otettava huomioon myös ne asiakkaat, joille Internetin käyttäminen ei ole mahdollista, joten siksi normaalia puhelinpäivystystä tuskin voisi jättää kokonaan pois käytöstä. Jotta sähköinen järjestelmä ei aiheuttaisi liikaa tasoeroja ratsastusryhmissä, olisi järjestelmän sisällettävä muutamien vastaajan ehdottamat värikoodit tai muut vastaavat, joilla selviäisi eri tuntien taso.

Lähes puolet hevosratsastajista tai heidän huoltajistaan olisi kiinnostunut ja valmiita maksamaan enemmän pienryhmätunneista. Kyseessä on prosentuaalisesti jo niin suuri määrä, että pienryhmätuntien lisäämistä tuntivalikoimaan kannattaisi todella harkita. Alkuun voisi olla kannattavaa ottaa esimerkiksi muutama pienryhmätunti viikossa ohjelmistoon joko normaalisti koko kaudeksi varattavina tunteina tai sitten niin, että pienryhmätunneille voisi erikseen ostaa esimerkiksi viiden tai kymmenen kerran ”kortin”. Näin todennäköisesti hinnaltaan kohtuullisen arvokkaassa pienryhmässä ei välttämättä tarvitsisi heti ratsastaa koko kautta, vaan voisi ensin kokeilla lyhyemmän jakson ajan, miltä pienemmässä ryhmässä ratsastaminen tuntuu. Lisäksi varmasti vielä useampi olisi tällöin halukas kokeilemaan pienryhmäratsastusta ja tämän jälkeen hän voisi sitten esimerkiksi seuraavaa kautta ajatellen tehdä tarkempaa kyselyä sen suhteen, ketkä ratsastajista olisivat halukkaita ratsastamaan pienryhmissä vakituisesti.

LÄHTEET

Kirjallisuus

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. 4. uud. p. Porvoo: WSOY.

Havunen, R. 2000. Uusi näkökulma asiakkaaseen – oivaltamisen kautta tuloosiin. Helsinki: Oy Edita Ab.

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5. uud. p. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hellman, K., Värilä, S. 2009. Arvokas asiakas. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Korkeamäki, A., Pulkkinen, I., Selinheimo, R. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Lahtinen, J., Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.

Paavola, H. 2006. Asiakasuskollisuuden jaetut merkitykset. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Pitkänen, R. 2006. Paras palvelua – Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Juva: WSOY.

Rissanen, T. 2005. Hyvä Palvelu. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti

Rope, T. 2000. 100 keinoa tehostaa liiketoimintaa. Juva: WSOY.

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

Internet

Hyvinkään Ratsastuskeskus Ky:n kotisivut. 2008. Viitattu 18.9.2010. <http://www.hyvinkaanratsastuskeskus.fi>

Suomen Ratsastajainliiton kotisivut. 2010. Viitattu 31.10.2010. <http://www.ratsastus.fi/>

Haastattelut

Yrityksen omistajat Riitta Holopainen ja Sanna Jahnukainen. 31.03.2010.

Jahnukainen, S. 13.04.2010. Valmis kyselylomake nro. 1. Vastaanottaja Noora Ruuhimäki. [Sähköpostiviesti]. Viitattu 22.09.2010.

HEVOSRATSASTAJIEN KYSELYLOMAKE

PONIRATSASTAJIEN KYSELYLOMAKE

SANA ON VAPAA – OSION KAIKKI VASTAUKSET

- Näitä toivon lisää: sennukisoja, jälkijoulut ym. yhteistilaisuudet, Riitan luentoja. Ponit jakamassa hallia, kiva juttu muuten, mutta on ahdasta.
- Talvella maneesissa tilanahtaus ahdistaa!
- Ratsastuskoulu on vaatimattomista ulkoisista puitteistaan huolimatta toimiva, hengeltään hyvä ja taso säilyy vuodesta toiseen. Siisteys toivottavasti hoituu helpommin, kun piha-alue saadaan kuntoon. Jos uutta tallia suunnittelette, älkää tehkö liian hienoa, vaan kodikas. Pysäköintialueen sisäänajo, kurainen ympäristö ja valaistuksen heikkous ulkona ja sisällä ponipihatossa ja ulkotallissa ovat epäkohtia, joihin pitää saada parannusta jo turvallisuuden takia!
- Kiitokset hyvistä hetkistä! Tallille on aina ilo tulla, kun on niin hyvä ilmapiiri, ei kateellisia hoitajia pyörimässä jaloissa. Hevoset ovat kaikki mukavia ja haastetta löytyy niin paljon kuin kaippaa.
- Ruusuja siitä, että ei tarvitse ratsastaa aina samalla hevosella. Vaihtelu on hyödyksi, koska silloin ei tylsisty ja kehittyä, kun täytyy pystyä ratsastamaan monen tasoilla / monenlaisilla hevosilla.
- Kokonaisuutena toimiva systeemi. Talven pitkiin pimeisiin aikoihin maneesissa voisi keksiä tunteihin vähän vaihtelua, piristäisi ainaista ympyrän kiertoa.
- Tallilla on ollut kiva käydä. Tallilla on hyvä henki, kaikki auttavat toisiaan tarvittaessa. Hevonen, jolla ratsastaa, voisi vaihtua useammin, että pääsisi kokeilemaan jokaista edes kerran kaudessa!
- Sanna ja Riitta ovat opetuksen ”sielut” eli loistavat tyypit. Kiitokset heille.
- Joskus harmittaa turha odotusaika tallilla, kun oma heppa onkin edellisellä tunnilla jo valmiina. Olisi kiva, kun sen tietäisi etukäteen. Vaikea tietty käytännössä toteuttaa.
- Jahnu on paras!
- Miten tytär pääsisi harjoittamaan enemmän esteratsastusta?
- Sanna on hyvä ja motivoitunut ope vuodesta toiseen. Kiitos!
- Jahnu on paras ridaope!
- Pimeään aikaan talvella tallialue on todella pimeä, lisävalaistus olisi tarpeen turvallisuuden takia.
- Olen ylpeä tallin isoista ratsastusalueista.

- Opetus on laadukasta. Hintataso on kohtuullinen. Asenne opettamiseen on oikea: kannustava ja reilu. Olen saanut hyvää opetusta, siitä kiitos.
- Olisi kiva, jos olisi vakiohevonen vaikka kuukauden ajan ja sitten vaihtuisi. Myös ratsastusmerkkejä haluaisin suorittaa.
- Minusta olisi mielenkiintoista kokeilla kauden aikana mahdollisimman monia tallin hevosia, tietysti kykyjeni mukaan. Tänä (talvi) kautena olen ratsastanut vain kolmella hevosella. Tietysti on hyvä ratsastaa aina muutama kerta samalla hevosella, jotta siihen ehtii tottua, mutta hevosten kierrättäminen olisi mielestäni hyvä asia.
- Kiitos hyvistä ratsastustunneista. Tunnelma ja ilmapiiri tallilla ovat hyvät.
- Kiitos kivasta kaudesta!
- Tallin / opettajien toiminta erittäin asiallista ja rentoa.
- Hyvin hoidettu tunnit, aina on odotettu, että pääsee ratsastamaan. Siisti talli, hyvät tunnit ja hyvät opetushevoset.
- Uusi talli ja maneesi olisivat tosi huippu juttu! Hevoset ovat tosi mukavia ”ammattilaisia”, toivoisin tulevaisuudessa lisää suomenhevosia. En luopuisi ratsastamisesta mistään hinnasta, sillä se on henkireikä ja ehdoton rentoutumiskeino. Jahnu ja Riitta ovat sopivan vaativia, mutta kannustavia.
- Olen ponilapsena ja hevoslaisena aina viihtynyt koululla. Opetus on ollut laadukasta, henkilökunta mukavaa, mahdollisuus kisoihin ja toimintaan ja opetushevoset ovat hyviä!
- Opetus on ensiluokkaista ja hevoset enimmäkseen kivoja. Tosin olen ratsastanut vasta puolella tuntihevosista. Talvella ulkona ratsastaminen voitaisiin jättää väliin, koska maneesikin on tai sitten kenttä pitäisi olla ainakin aurattu. Ehdoton plussa on, etteivät hevoset mene kuin max. 2 tuntia päivässä. Se on hyvin tärkeä kriteeri minulle tallin valinnassa ja myös se, että niillä on yksi vapaapäivä viikossa ja kesäloma.
- Tunnin lopussa opettaja voisi kysyä oppilaan mielipidettä tunnin sujumisesta ja ratsusta; sillä hetkellä tulisi varmaan palautetta suoraan sydämestä.
- Kiitos!
- Opetus on hyvää. Välillä olen ollut pettynyt hevosvalintaan. Toivoisin enemmän laajuutta siihen skaalaan, millä hevosilla menen. Tai ehkä jos opettaja perustelisi, miksi minä menen useimmiten juuri kyseisillä hevosilla, varmaankin sitä ymmärtäisi valinnan paremmin. Uskon kyllä valintaan olevan hyvät perusteet, mutta välillä on pettynyt olo, ihmisiä kun ollaan.
- Kiitos siitä, että tunneille saa yleensä sen hevosen, jonka haluaa ja jolla uskaltaa mennä, ettei esim. säikkyjä hevosia anneta ”pelkäävälle”. Ja siitä, että vaikka it-

- sellä meinaa välillä ”usko loppua”, niin jaksatte lohduttaa ja kannustaa eteenpäin!
- Tallialueen valaistus olisi saatava kuntoon. Myös talli ja erityisesti pihatto ovat huonokuntoisia, mikä on vähän imagokysymyksen. Mutta ei ne seinät vaan toiminta – kiitos!
 - Kiitän hyvästä opetuksesta! Opin joka tunnilla aina jotain uutta ja olen hyvin kiitollinen siitä Jahnulle, Irmalle, Nooralle, Tiinalle ja Inalle! Mielestäni Hyvinkään Ratsastuskeskus ei ansaitse yhtään risuja, paras talli ikinä!
 - Tyytyväisiä ollaan ja opetus on ollut hyvää. Toiveet ja vaihtelevuus on otettu hyvin huomioon.
 - Hevoset voisivat vaihdella tunneilla enemmän, jolloin tunteihin tulisi lisää haastavuutta. Opettaja voisi antaa lyhyen palautteen oppilaille, esim. joka 3. tunnin jälkeen, jolloin voisi kiinnittää paremmin huomiota kehityskohteisiin.
 - Ihanaa on ollut tunneilla! Mukava ope ja hevoset ja tietysti mukava ryhmä.
 - Tallilla on hyvä henki. Helpompia hevosia voisi olla 1-2 lisää, jotta saisi vaihtelua. Opetuksen laatu on ykkösasia, joka saa minut tulemaan tunneille.
 - Ratsastus on ihanaa ja ratsastustunti viikon kohokohta. Tunnin jälkeen olo on aina tosi hyvä; ratsastaessa kaikki huolet ja murheet häviävät. Kiitos ihanille ja osaaville hevosille ja opeille! Ja K-18 ryhmälle, joka on paras!
 - Olisi hyvä, jos nuoret saisivat hoitaa hevosia enemmän.
 - Kiitos kaikesta!
 - Koko vuoden maksutaulukko on loistava. Lapset odottavat jokaista tuntia kuin kuuta nousevaa ja tulevat kotiin AINA hyvällä tuulella ja tyytyväisinä. Eikös se nyt vain ole se tärkein juttu – itsevarmuus ja hyvä mieli. Kiitos!
 - Tämä asiakastyytyväisyyskysely on teille plussaa. Mainiota, että tämä kiinnostaa!
 - Asiakastyytyväisyyskysely oli ok ja henkilökuntanne vaikuttaa osaavalta ja ystävälliseltä.
 - Ihmettelen, kun kysyin: ”Saanko Mikon ensi kerralla?” ”Etkö mennyt sillä juuri viimeksi? Täällä vaihdellaan heppoja, että ei menisi samalla kahta kertaa peräkkäin”, minulle vastattiin. Vastasin, että ”Miksi sitten menen aina Napolilla ja Antonilla kaksi kertaa peräkkäin?”. Hän, keneltä kysyin, oli hiljaa. Ja miksi saan aina Antonin esteille? Ja menen kauhean usein Antonilla ja Napolilla, se on raskavaa!
 - Opetus on hyvää. Itse aloin ratsastamaan vasta nyt aikuisena ja kiitos kärsivällisyydestä. Apua saa aina esim. hevosien kuntoon laittamiseen. Lapsikin ratsastaa ja ehkä opettajien pitäisi kannustaa ja kehua lapsiratsastajia hiukan enemmän.

- Näiltä murrosikäisiltä kyllä kuulee, jos esim. hevonen ei ole lemppari, jolla pitäisi mennä, mutta hyvin opettajat olette jaksaneet opettaa.
- Hyvinkään ratsastuskeskuksessa on parhaat opettajat, parhaat tunnit, parhaat hevoset ja parhaat tilat! Olisi kyllä kiva, jos nimeä lyhennettäisiin vaikka Hyyppärän heppatalliksi.
- Poolokentän tuntikin on parempi kuin maastolenkki. Osa satuloista on aikansa eläneitä.
- Jotkut satulat ovat huonokuntoisia: pitäisi hankkia uusia tilalle. Kohdassa 19 ehdotettiin tallikahviota. Mielestäni parempi vaihtoehto saattaisi olla kahvikaakao-automaatti ja limukone. Näin kenenkään ei tarvitsisi olla myymässä, mutta silti juotavaa olisi tarjolla. Talvisin lämmittävää kaakaota ja kesällä virkistävää limua. Toisella tallilla hyväksi ja kannattavaksi koettu ratkaisu.
- Kiitos opettajille ammattitaitoisesta opetuksesta!
- Kiitos kivoista tunteista ja hyvästä opetuksesta. Taputukset myös hevosille!
- Tuntien rakenteen vaihtelu on tärkeää myös ratsastajille. Esteryhmässä olisi mielenkiintoista mennä enemmän maastoesteitä. Toiminta on perusteltua ja eri näkökohdat huomioivaa. Selkeää suojien pesupaikkaa syksyn mutakelejä ajatellen ei ole, voisiko pesukarsina toimia uudessa tallissa? Kiitos hyvästä opetuksesta!
- Ryhmässäni ei ole hypätty esteitä kohta vuoteen, se hieman harmittaa.
- Opetus on ollut selkeää ja sopivalla tavalla palautetta antavaa. Hoidettavat ratsut ovat kovin suuria, eikä tallissa juurikaan löydy auttajaa tarvittaessa. Ratsastaessa hevosen koko ei haittaa.
- Hienoa, että opettajanne jaksavat olla kannustavia ja hyvällä tuulella sääolosuhteista, oppilaiden huonoista hetkistä ja muista vastoinkäymisistä välittämättä – tain ainakin kaikin keinoin peittävät muunlaiset ajatukset. Arvostan sitä!
- Palautettahan ei koskaan saa liikaa..
- Mukavaa, että Sanna on ottanut ohjat käsiinsä. Sanna on jämpä ja ottaa oppilaan taidot huomioon, pitää sopivaa kuria ja tarttuu heti epäkohtiin.
- Opettaja osaa ottaa huomioon ratsastajat yksilöinä ja vaatii kunkin tason mukaan asioita. Oma ryhmäni on ainakin sopiva minulle.
- Lapsi toivoisin joskus enemmän apua hevosen satuloinnissa. Ohjausten hevosten liikkumisjärjestyksestä hyvää ja tarpeellista. Voisiko kauden päätteeksi saada jonkinlaisen suullisen tai kirjallisen arvion edistymisestä: hyvistä sekä kehittymistä vaativista puolista? Tai kauden puolivälissä?
- Kiitos, on ollut mukavaa käydä 2 kertaa viikossa tallilla, auttaa ajattelemaan muuta ja todella mukavien ihmisten parissa.
- Uutta tallia odotellessa.

- Ihanat hevoset, enemmän yksilöllistä opetusta, kivat opettajat, enemmän vaihtelua, hyvät tilat.
- Syksyllä ja talvella pihatto on aika pimeä ja ahdas laittaa poneja kuntoon. Ruusuja kaikille opettajille: ovat hyvin taitavia ja mukavia.
- Heppakerhosta erityiskiitos! Lapseni on oppinut siellä paljon lisää heppataitoja ja kerho on ollut mukava bonus harrastukseen. Siellä näkee muilla tunneilla olevia lapsia ja se lisää yhteishenkeä.
- Aloittelijat olisi hyvä saada yhdelle tunnille, illalle, jotta jo paremmat pääsisivät kehittymään ja heillä ei tulisi aika pitkäksi. Rahalle saataisiin näin vastinetta. Toisaalta Hykkä hoitaa tämänkin homman hyvin. Kiitos hänelle!
- Lapsi: Mun mielestä Seija on hyvä opettaja, ihan paras! Mikään ei ole tylsää.
- Huoltaja: Käynyt korvaamassa Hykän tunneilla. Aina en ole ihan varma opetuksen laadusta ja turvallisuudesta. Seija on todella ammattilainen.
- Heppakerho on kiva
- Iinalle erityiskiitos, on oikeasti paras opettaja. Iina neuvoo meitä hyvin, että osataan tehdä ohjeiden mukaan.
- Ponityttöjen opettaminen alusta asti on hyvä juttu. Opetusponit opettavat olemuksellaan hyvin lapsia.
- Hyvät ponit ja opet. Ullan estetunnit on kivoja. Seijan tunneilla ponit liikkuvat tosi hyvin ja turvallisesti.
- Tykkään erityisesti Hamusta ja Seija on ihan paras.
- Jokaiselle ratsastajalle oma ”ratsastuskirja”, johon merkittäisiin mm. ratsastetut kurssit/tunnit, kilpailut, talkootyöt/leiri yms. Mukavaa on ollut. Kiitos!
- Minä tykkään ratsastamisesta ja kaikista pienemmistä poneista. Tallin puolesta välillä taluttajia, jos etukäteen ilmoittaa, ettei pysty taluttamaan.
- Ponit ja hevoset ovat ihania. Kaikkia ratsastajia pitäisi kehottaa harjaamaan ja huoltamaan ponia ja sen varusteita kuin ne olisivat omia. Tavaroita ei pidä jättää vain ”epäsiististi” paikoilleen.
- Kavio-Kopse ponikerho on ilahduttava lisä toiminnassa. Kiitos Hykkä! Poni-kurssilaisten esteratsastuskisat on iso juttu tyttärelle.
- Välillä mietityttää lasten turvallisuus ponipihatossa poneja hoidettaessa / kuntoon laitettaessa. Joskus ponit ovat uhitelleet toisilleen, jolloin tekevät nopeita käännöksiä, joita lapset eivät osaa ennakoida. Vaikka ponit ovat kiinni, voivat uhitella toisiaan kääntämällä takapuolen toista kohti. Aina ei meinaa aikuinen ehti varoittamaan lasta.

- Tenavatunnit toimivat hienosti ”ponnahduslautana” ponikursseille ja pikkuratsastaja nauttii niiden leikkisyydestä kovasti. Poniopet tekevät töitä suurella sydämellä. Kiitos heille kaikille. On varmasti hyvin haastavaa suunnitella tunteja, kun ryhmissä on hyvin eritasoisia/-ikäisiä ratsastajia. Toisinaan olen miettinyt, olisivatko jonkinlaiset tasoryhmät paikallaan? Tässä systeemissä homma toimii silloin parhaiten, kun ratsastajat pysyvät suht. samoina kurssista toiseen.
- Humppa on paras! Poniratsastajien kasvattaminen ymmärtämään harrastuksen monipuolisuutta ja tutut ponit ”herkkuineen” ja oikkuineen on loistava kokonaisuus. Isompia poneja ja edistyneempien omaa toimintaa kaivattaisiin.
- Lisää leikkejä ponien kanssa. Ponitunnit ovat monipuolisia ja turvallisia – kiitos poneille ja opeille!