

Katja Leinonen

**ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS KYLMÄN RATSASTUSTALLILLE**

Opinnäytetyö  
Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Syksy 2012



Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma
Tekijä(t) Katja Leinonen	
Työn nimi Asiakastyytyväisyystutkimus Kylmän ratsastustallille	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot Markkinointi	Ohjaaja(t) Mervi Väisänen  Toimeksiantaja Anne Avonius, Kylmän ratsastustalli
Aika Syksy 2012	Sivumäärä ja liitteet 66 + 52
<p>Opinnäytetyön tarkoitus oli kartoittaa Kylmän ratsastustallin asiakkaiden tyytyväisyystasoa. Lisäksi tutkimuksen avulla haluttiin selvittää tallin puitteisiin ja toimintaan liittyviä kehityskohteita. Pääpaino tutkimuksessa oli asiakkaiden tyytyväisyyden tason selvittämisellä.</p> <p>Koska toimeksiantajana oli palveluyritys, käsitellään teoriaosiossa palveluiden markkinointia ja palvelun laatua. Jotta palveluita osataan markkinoida, on tiedettävä mitä erityispiirteitä palveluilla on tuotteena ja miten erityispiirteet tulee huomioida palveluita markkinoitaessa. Palvelun laatu on erityisen tärkeä tekijä asiakastyytyväisyyden kannalta, joten on myös tärkeää tietää mistä asioista palvelun laatu koostuu ja mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaiden laadun kokemiseen.</p> <p>Tutkimus toteutettiin käyttämällä kahta eri tutkimusmenetelmää, jotka olivat kyselytutkimus ja teemahaastattelu. Tutkimus painottui kyselytutkimukseen, jonka avulla kartoitettiin asiakkaiden tyytyväisyyden tasoa. Kyselytutkimus toteutettiin kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake oli saatavilla sekä paperisena, että Internet-versiona. Kyselytutkimuksen kohderyhmänä olivat kaikki tallin asiakkaat. Teemahaastattelun kohderyhmänä olivat tallin asiakkaana olevat hevosen omistajat. Toissijaisen tutkimuskohteen, tallin puitteiden kehityskohteiden löytäminen painottui teemahaastatteluun. Haastatteluja varten haastateltiin kahta eri hevosen omistajaa.</p> <p>Kyselytutkimuksen avulla saatiin selville, että talliin ja sen toimintaan oltiin pääosin tyytyväisiä. Kuitenkin myös tyytymättömyyttä ilmeni joissain määrin. Avointen kysymysten avulla saatiinkin runsaasti hyviä kehitysideoita. Teemahaastattelujen avulla löydettiin myös kehityskohteita niin tallin toimintaan, kuin puitteisiinkin liittyen. Tulosten mukaan tallille kaivataan enemmän säilytystilaa, monipuolisempaa hevosvalikoimaa etenkin osaavien hevosten suhteen sekä enemmän positiivista palautetta ja asennetta henkilökunnalta.</p>	
Kieli	suomi
Asiasanat	asiakastyytyväisyys, palvelu tuotteena, palvelun laatu
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input type="checkbox"/> Kajaalin ammattikorkeakoulun kirjasto



School Business	Degree Programme Business Administration
Author(s) Katja Leinonen	
Title Customer Satisfaction Survey for Kylmän ratsastustalli	
Optional Professional Studies Marketing	Instructor(s) Mervi Väisänen
	Commissioned by Anne Avonius, Kylmän ratsastustalli
Date Autumn 2012	Total Number of Pages and Appendices 66 + 52
<p>The purpose of this thesis was to find out the customers' level of satisfaction with Kylmän ratsastustalli (riding school). Another purpose was to find out targets of development in relation to premises and operations of the riding school. The main aim was, however, to find out the level of satisfaction.</p> <p>Because the riding school operates in the service sector, the theoretical section consists of marketing and the quality of services. Services have a lot of special characteristics that are important to understand and take into account in marketing services. The quality of services is a very important factor for customer satisfaction. Therefore, it is important to know different sectors of quality and factors that have an influence in the customers' experience of quality.</p> <p>The survey was carried out using two different research methods. The focus of the survey was on the questionnaire and finding out the level of customer satisfaction. The target group included all the customers of the riding school. The other research method was the interview with the horse owners. Finding out the targets of development in relation to the premises was focused in the interviews.</p> <p>The results of the survey show that the customers of the riding school were mainly satisfied. However, the results also indicated some dissatisfaction. In addition, a lot of development ideas came out in the open questions. The targets of development in relation to the premises and operations were found out also with the interviews. The results show that more room for storage is needed, as well as more diverse selection of horses, especially skilful horses. Respondents also wished for more positive feedback from the riding instructors and more positive attitude of the personnel.</p>	
Language of Thesis	finnish
Keywords	customer satisfaction, service as a product, quality of services
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

# SISÄLLYS

## KUVIOT

1 JOHDANTO	1
2 PALVELUIDEN MARKKINOINTI	3
2.1 Palvelu tuotteena	4
2.2 Asiakkaiden segmentointi	6
2.3 Kokonaisvaltainen palveluiden markkinointi	8
2.4 Markkinointimix	11
2.5 Markkinointi ratsastuskoulussa	14
3 PALVELUN LAATU	17
3.1 Totuuden hetken merkitys laadulle	18
3.2 Laadun osa-alueet ja hyvän laadun kriteerit	19
3.3 Laatumäkökulmat	22
3.4 Laadun mittaaminen	23
3.5 Laatuun vaikuttavat tekijät ratsastuskoulussa	24
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	26
4.1 Kylmän ratsastustalli	26
4.2 Tutkimuksen taustaa	29
4.3 Tutkimuksen tavoite	30
4.4 Tutkimuksen toteutus	30
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	35
5.1 Kyselylomake	35
5.1.1 Taustatiedot	36
5.1.2 Hevoset	38
5.1.3 Talli ja ympäristö, varusteet	40
5.1.4 Ratsastusalueet	41
5.1.5 Ratsastustunnit	43
5.1.6 Henkilökunta	45
5.1.7 Muuta	46
5.1.8 Vapaa sana	48

5.1.9 Johtopäätökset	50
5.2 Teemahaastattelu	53
6 POHDINTA	63
LÄHTEET	67
LIITTEET	

## KUVIOT

- Kuvio 1. SRL:n vaikutus Kylmän ratsastustallin ja KyRa:n toimintaan
- Kuvio 2. Vastaaajien ikäjakauma
- Kuvio 3. Tärkein syy Kylmän tallilla käyntiin
- Kuvio 4. Tallilla käyntikerrat viikossa
- Kuvio 5. Tyytyväisyys hevosiin
- Kuvio 6. Tyytyväisyys talliin, ympäristöön ja varusteisiin
- Kuvio 7. Tyytyväisyys ratsastusalueisiin
- Kuvio 8. Tyytyväisyys ratsastustunteihin
- Kuvio 9. Tyytyväisyys henkilökuntaan
- Kuvio 10. Tyytyväisyys muihin asioihin
- Kuvio 11. Eri tekijöiden vaikutus Kylmän tallilla käymiseen
- Kuvio 12. Palvelut, joista vastaajat olisivat valmiita maksamaan

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä ja näkemyksiä Kylmän ratsastustallin tarjoamista palveluista ja toiminnasta. Tutkimuksen avulla pyrittiin myös selvittämään mahdollisia kehityskohteita talliympäristössä. Valitsin kyseisen aiheen, koska se antoi mahdollisuuden hyödyntää opintojani pitkäaikaiseen harrastukseeni. Sen lisäksi, että aihe kiinnosti itseäni, oli se myös ajankohtainen. 1.1.2014 astuvat voimaan uudet EU-direktiivit, joten talli on remontoitava direktiivien mukaiseksi viimeistään vuoden 2013 aikana. Tulevan remontin yhteydessä voidaan mahdollisesti toteuttaa myös esiin tulevia kehitysideoita tallin puitteisiin liittyen.

Kylmän ratsastustallilla ei ollut aiemmin tehty vastaavaa asiakastyytyväisyystutkimusta. Talli oli kuitenkin ollut toiminnassa jo noin 24 vuotta, joten kattavalle tutkimukselle oli tarvetta. Yritykselle on tärkeää tietää asiakkaiden tyytyväisyyden taso, sillä sen avulla voidaan päätellä ovatko tarjotut palvelut riittävän laadukkaita. Tutkimuksella selvitettyjen kehityskohteiden avulla voidaan palveluja kehittää entistä laadukkaammiksi. Talliin liittyvien kehityskohteiden avulla pystytään puolestaan huomioimaan asiakkaiden näkökulma tallin remontin yhteydessä.

Tutkimuksen toteuttamiseen hyödynnettiin kahta eri tutkimusmenetelmää, kyselytutkimusta ja teemahaastattelua. Tutkimuksen pääpaino oli kyselytutkimuksessa ja asiakkaiden tyytyväisyyden kartoituksella. Tallin vakiintunut asiakaskunta oli kohtalaisen suppea ja heidän mielipiteistä haluttiinkin saada mahdollisimman kattava kuva. Myös satunnaisten kävijöiden mielipide haluttiin selvittää, sillä sen avulla oli mahdollista saada hieman erilaista näkökulmaa. Toissijainen tutkimusmenetelmä, teemahaastattelu, oli kohdennettu tallin asiakkaina oleville hevosen omistajille. Toissijaisen tutkimuskohde eli tallin ja puitteiden kehityskohteiden löytäminen oli painotettu teemahaastatteluun. Kehityskohteita tuli kuitenkin hyvin ilmi myös kyselytutkimuksessa.

Sekä kyselytutkimuksen, että haastattelujen avulla saatiin runsaasti aineistoa. Kyselylomakkeen avoimiin kysymyksiin oli jätetty yllättävän paljon kommentteja. Kommenttien määrästä ja joidenkin kommenttien voimakkuudesta voidaan päätellä, että toiminnan kehittäminen on tärkeää monille tallin asiakkaille. Avoimien kysymysten ja haastattelujen avulla saatiinkin selville kehitystä vaativia kohteita ja lisäksi tärkeää tietoa siitä, miten ja mihin suuntaan asiakkaat halusivat palveluja kehitettävän.

Kyselytutkimuksen perusteella talliin ja sen toimintaan oltiin pääosin tyytyväisiä. Monista avoimien kysymysten kommentteista päätellen kuitenkin myös kehitettävää löytyy. Toimeksi antaja pystyykin kehittämään palveluitaan entistä laadukkaammiksi, tarttumalla tutkimuksen avulla selville saatuihin kehityskohteisiin. Kehittämisen avulla puolestaan voidaan nostaa asiakkaiden tyytyväisyys entistäkin korkeammalle tasolle.



## 2 PALVELUIDEN MARKKINOINTI

Palveluiden markkinointi noudattaa pääosin perinteisten tuotteiden markkinointia. Palveluilla on kuitenkin monia erityispiirteitä, jotka on syytä huomioida niitä markkinoitaessa. Palvelukäsitteen ymmärtäminen on siis yksi tärkeä osa palveluiden markkinointia. Luonnollisesti on myös syytä ymmärtää mitä markkinoinnilla tarkoitetaan ja miten se on vuosien saatossa kehittynyt.

Markkinointi voidaan määritellä monella eri tavalla. Monesti määritelmistä heijastuu silloisen markkinoinnin kehitysvaiheen ominaiset piirteet. Nykyään markkinointi voidaan ajatella esimerkiksi ajattelu- ja toimintatapana, jonka avulla luodaan yritykselle kilpailuetua, tuodaan hyödykkeet markkinoille ostohalua synnyttäen ja rakennetaan kaikkia osapuolia tyydyttäviä, kannattavia suhteita. Markkinointi voidaan myös määritellä hieman lyhemmin ihmisten väliseksi toiminnaksi, joka tähtää tarpeiden ja halujen tyydyttämiseen vaihdannan avulla. (Bergström & Leppänen 2008, 19 - 20.)

Yhden markkinointiajattelun kehittymistä kuvaavan mallin mukaan voidaan markkinoinnille tunnistaa kolme erilaista pääsuuntausta. Teollistumisen aikana markkinointi oli suuntautunut tuotantoon, jonka tavoitteena oli tuotteiden yhtenäistäminen. Näin tuotantokustannukset ja asiakkaille tarjottava ulosmyyntihinta pystyttiin pitämään mahdollisimman alhaisina. Markkinoinnin avulla pyrittiin siis myymään näitä yhtenäisiä tuotteita jokaiselle potentiaaliselle asiakkaalle. Tietoteknologian kehittyessä tuotteiden tarjonta alkoi kuitenkin kasvaa ja siirryttiin seuraavaan tuotekeskeiseen suuntaukseen. Koska asiakkaat olivat hyvin tietoisia asioista ja pystyivät vertailemaan tuotteita, täytyi yritysten räätälöidä tuotteitaan eri asiakassegmenttien tarpeisiin. Asiakkaiden kannalta tämä oli tietysti hyvä asia, sillä heidän tarpeitaan alettiin kuunnella. (Kotler, Kartajaya & Setiawan 2011, 17 - 18.)

Kolmannessa suuntauksessa ei enää kohdella ihmisiä pelkinä kuluttajina, vaan henkisinä ja tuntevina ihmisinä. Asiakkaan arvoilla on entistä enemmän merkitystä, sillä he sitoutuvat mieluiten sellaiseen yritykseen jolla on sosiaalisesti, taloudellisesti ja ympäristön kannalta kestävä arvot. Informaatioteknologian kehitys uuden ajan teknologiaksi on mahdollistanut yksilöiden ja ryhmien vuorovaikutuksen ja verkottumisen. Asiakkaat pystyvät entistä helpommin olemaan vuorovaikutuksessa yritysten kanssa. Nämä seikat ovat omalta osaltaan

edesauttaneet kolmannen suuntauksen kehittymistä. Tätä kolmatta suuntausta voidaan kutsua asiakas- tai arvokeskeiseksi suuntaukseksi. (Kotler ym. 2011, 18 - 20.)

Vaikka markkinoinnin kehittämisessä on saavutettu jo kolmas vaihe, on osa yrityksistä jäänyt vieläkin ensimmäiseen tai toiseen vaiheeseen. Kuitenkin suurimmat mahdollisuudet sijaitsevat juuri tässä kolmannessa vaiheessa. (Kotler ym. 2011, 17.)

## 2.1 Palvelu tuotteena

Palvelu-sanan merkitys vaihtelee henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena, minkä vuoksi palvelu voidaan käsittää ja määritellä eri tavoin. Yksi tapa määritellä palvelu on ajatella se jossain määrin aineettomana tekona tai tekojen sarjana, joka tapahtuu yleensä asiakkaan, palveluhenkilökunnan ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa ja joka tarjoaa ratkaisun asiakkaan ongelmiin. Palvelun määritelmässä on yleensä se ongelma, että ne ovat tavalla tai toisella liian rajallisia. Oleellista on kuitenkin se, että palvelun avulla asiakas saa ratkaisun ongelmaansa jonkinlaisen vuorovaikutuksen kautta palveluntarjoajan kanssa. (Grönroos 1994, 46 - 49.)

Täysin puhtaiden palveluiden lisäksi myös konkreettisten tuotteiden ostamiseen voi sisältyä palvelua. Lisäksi joihinkin palveluihin, esimerkiksi ravintolapalveluihin, kuuluu varsinaisen palvelun lisäksi yhtenä osana myös konkreettinen tuote. Yleisesti palvelu kuitenkin käsitetään täysin tai lähes kokonaan aineettomaksi. (Gonçalves 1998, 1 - 4.)

### Palvelun erityispiirteet

Palveluilla on monia erityispiirteitä verrattuna fyysisiin tuotteisiin. Palveluiden kolme tärkeintä peruspiirrettä ovat palvelun koostuminen prosesseista, tuottamisen ja kuluttamisen samanaikaisuus ja asiakkaan osallistuminen tuotantoprosessiin. Muita tyypillisiä piirteitä ovat esimerkiksi palvelujen aineettomuus ja heterogeenisyys. Palvelun aineettomasta luonteesta johtuen palveluja ei voi myöskään varastoida. (Grönroos 2001, 80 - 81.)

Palveluiden prosessipiirre on niiden tärkein ominaisuus. Useimmat muut palveluiden piirteet johtuvatkin prosessiluonteesta. Palvelu on siis prosessi, joka koostuu useista erilaisista toiminnoista. Suurin osa näistä toiminnoista on näkymättömiä asiakkaalle. Näistä

toiminnoista asiakas voi kokea vain tuloksen. Prosessin näkyvät osat asiakas pääsee kuitenkin itse kokemaan ja voi arvioida ne pienintäkin yksityiskohtaa myöden. (Grönroos 2001, 81 - 83.)

Koska palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti, on palveluyritys eräänlainen palvelutehdas. Siellä asiakas saa yrityksen henkilökunnalta palvelua, jota hän samanaikaisesti kuluttaa. Tämän piirteen vuoksi asiakas osallistuu itse palvelun tuotantoprosessiin ja vaikuttaa omalta osaltaan palvelun lopputulokseen. Jokainen asiakas ja palvelutilanne ovat erilaisia, minkä vuoksi palvelun vakiointi on vaikeaa. Kaikkia palveluita ei kuitenkaan kannata pyrkiä vakioimaan liikaa, sillä silloin palvelusta katoaa yksilöllisyys. Asiakkaan yksilölliset tarpeet pitäisi pystyä huomioimaan palvelua tuottaessa. (Äyväri, Suvanto & Vitikainen 1991, 61 - 63.)

Palveluille tyypillinen ominaispiirre on myös se, että asiakkaalle ei siirry omistusoikeutta. Palvelutapahtuman mentyä ohi, asiakkaalle harvoin jää mitään konkreettista kotiin vietäväksi. Omistamisen tunnetta voidaankin yrittää luoda asiakkaalle erilaisten konkreettisten esineiden avulla. Nämä esineet voivat olla esimerkiksi kanta-asiakas tai jäsenkortteja. Omistamisen tunteen luominen edesauttaa asiakasuskollisuuden syntymistä. (Pesonen 2002, 25.)

#### Palvelun kerrokset

Palvelun voidaan ajatella koostuvan kerroksista. Ydinkerros on palvelun oleellisin osa. Se kuvaa palvelun keskeistä käyttötarkoitusta, eli asiakkaalle tarjottavaa tuotetta. Palvelun kaksi muuta kerrosta, lisä- ja tukipalvelut, ovat yhteydessä ydinpalveluun. Niiden tarkoitus on mahdollistaa ydinpalvelu ja tehdä siitä mahdollisimman miellyttävä asiakkaalle. (Alalääkkölä 1993, 25 - 26.)

Palvelunkerrosten keskustaa, ydinpalvelua, voidaan kutsua myös peruspalveluksi. Peruspalvelu vastaa asiakkaan tarpeeseen ja on siis se, mitä asiakas haluaa yritykseltä ostaa. Peruspalvelu onkin monesti palveluyrityksen toiminnan lähtökohta ja liiketoiminnan keskipiste. Peruspalvelun lisäksi sen toteutustapa on tärkeä osa yrityksen liikeidea. (Pesonen 2002, 29 - 31.)

Lisäpalvelut ovat palvelun toinen kerros. Lisäpalvelut ovat välttämättömiä ydinpalvelun tuottamiseksi. Lisäpalveluita eri aloilla voivat olla esimerkiksi lentoyhtiön lipunmyynti ja

matkatavaroiden käsittely, pöytiin tarjoilu ravintolassa sekä terveydenhoitopalveluiden ajanvaraus. Kuten voi päätellä, muodostavat lisäpalvelut olennaisen osan asiakkaan kokemasta palvelukokonaisuudesta. Myös yrityksen toimitilat, laitteet, palvelun nopeus ja sujuvuus sekä muut palveluympäristöön liittyvät seikat voidaan katsoa kuuluvaksi lisäpalveluihin. Tukipalvelut liittyvät myös peruspalveluun helpottamalla sen käyttöä ja lisäämällä asiakkaiden mukavuutta. Lisäpalveluista tukipalvelut eroavat siten, että ne eivät ole välttämättömiä peruspalvelun kannalta. Tukipalvelujen avulla luodaan lisäarvoa asiakkaalle ja tekevät peruspalvelusta houkuttelevampia. Tukipalvelu voi olla esimerkiksi matkaa ostaessa matkavakuutuksen ostaminen samalla kertaa. (Pesonen 2002, 31 - 32.)

Peruspalvelun luonteesta riippuu, mitkä siihen liittyvistä palveluista ovat lisäpalveluita ja mitkä tukipalveluita. Koska peruspalvelut ovat usein hyvin samankaltaisia, luovat lisä- ja tukipalvelut palveluyrityksille kilpailu- ja erilaistumiskeinon. Lisä- ja tukipalvelut voidaan myös räätälöidä asiakassegmenttien mukaan, jolloin kukin segmentti saa tarpeitaan ja toiveitaan parhaiten vastaavia palveluita. Yleisimmin käytettyjä lisä- ja tukipalveluita ovat esimerkiksi informaatiopalvelut, henkilökohtainen neuvonanto ja ohjaus, ajanvaraus, asiakkaan hyvinvoinnista ja mukavuudesta huolehtiminen palvelua odotellessa sekä asiakkaan omaisuudesta huolehtiminen palvelun aikana. (Pesonen 2002, 32 - 33.)

## 2.2 Asiakkaiden segmentointi

Asiakassegmentointi on keino mitoittaa ja kohdistaa yrityksen resurssit järkevästi ja oikein. Jotta tämä onnistuu, on osattava tunnistaa asiakkaiden erilaiset tarpeet. Ne on myös pystyttävä ottamaan huomioon markkinoinnissa jo koko toiminnassa. Segmentointi tarkoittaa siis sitä, että asiakkaat jaotellaan erilaisiin ryhmiin erilaisten tarpeiden ja toisistaan poikkeavan ostokäyttäytymisen perusteella. (Lecklin 2006, 95.)

Segmentoinnin ansiosta yritys voi kohdistaa markkinointiresurssinsa juuri niille segmenteille, jotka kaikista todennäköisimmin hyötyvät yrityksen tarjoamista palveluista. Segmentointia voidaan tehdä neljällä tasolla, jotka ovat massamarkkinat, segmentoidut markkinat, nichemarkkinat ja mikromarkkinat. Massamarkkinoilla tarjotaan yhtä tuotetta, joka sopii kaikille, toisin sanoen markkinoita ei tarvitse erikseen segmentoida. Segmentoiduilla markkinoilla valitaan ne kohderyhmät, joille oma tuote parhaiten sopii. Nichemarkkinat keskittyvät yhteen hyvin pieneen alaryhmään, jonka tarpeet pyritään täyttämään

mahdollisimman kattavaksi. Mikromarkkinoilla kohderyhmä pienenee entisestään yhteen ainoaan yksilöön. Tuotteet siis räätälöidään yksilön tarpeisiin sopiviksi. (Blythe 2009, 120 - 121.)

Segmentointi voidaan tehdä eri menetelmien avulla. Väestötietojen perusteella segmentoitaessa asiakkaista pystytään erottelamaan esimerkiksi iän, tulotason, sukupuolen, asuinpaikan ja siviilisäädyn perusteella. Lisäksi asiakkaat voidaan jaotella palvelun käytön tiheyden perusteella ja sen perusteella miten he palvelua käyttävät. Segmentoitaessa asiakkaita psykograafisten tekijöiden pohjalta, otetaan huomioon heidän asenteet, toiveet, elämäntyyli, sosiaalisen luokka ja persoonallisuus. Jotta voidaan tehdä kehittäviä markkinoinnillisia päätöksiä, tarvitsee yritys asiakkaasta sekä väestöllisiä että psykograafisia tietoja. Segmentointi voidaan tehdä myös asiakkaiden ostokäyttäytymisen perusteella. Yleensä johtopäätökset asiakkaiden ostokäyttäytymisestä tehdään väestöllisten ja psykograafisten tietojen perusteella. (Gonçalves 1998, 121.)

Muita segmentointimenetelmiä ovat esimerkiksi segmentointi tuoteryhmien tai asiakassuhdetason perusteella. Tuoteryhmäperusteista segmentointia voidaan käyttää, mikäli yrityksellä on selkeät tuoteryhmät. Tällöin asiakassegmentit voidaan muodostaa tuoteryhmien mukaisesti. Asiakkaita voidaan luokitella myös asiakassuhteen syvyyden ja historian perusteella. Tässä asiakassuhdesegmentoinnissa erilaisia asiakasluokkia voivat olla esimerkiksi avainasiakkaat, vakioasiakkaat, potentiaaliset asiakkaat ja entiset asiakkaat. (Lecklin 2006, 96.)

Kun markkinoilla olevat asiakkaat on segmentoitu, valitaan yrityksen varsinaiset kohderyhmät. Kohderyhmiä valittaessa on syytä pitää silmällä, että yrityksellä on riittävästi osaamista kohderyhmän tarpeiden täyttämiseen. Toiminnan on myös oltava kannattavaa yritykselle. Jokaiselle kohderyhmälle laaditaan oma markkinointimix. Toisin sanoen markkinoitavat tuotteet ja markkinointikeinot valitaan kohderyhmittäin. Segmentoinnin avulla asiakkaiden tarpeet ja markkinointitoimenpiteet saadaan sovitettua hyvin yhteen. Lisäksi yritys oppii tuntemaan asiakkaansa ja heidän tarpeensa. Nämä seikat mahdollistavat kanta-asiakassuhteiden syntymisen, mikä yrityksen kannalta erittäin otollista. (Isoviita & Lahtinen 1998, 124.)

### 2.3 Kokonaisvaltainen palveluiden markkinointi

Markkinoinnin ajattelu- ja toimintatavat ovat vuosien saatossa kehittyneet erilaisten suuntausten kautta. Tuotanto- ja myyntikeskeisistä suuntauksista on siirrytty asiakaskeskeiseen suuntaukseen, jossa markkinoinnin lähtökohtana on asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen. Hiljalleen ollaan kuitenkin siirtymässä kokonaisvaltaiseen markkinointisuuntaukseen. Kokonaisvaltaisessa suuntauksessa ajatellaan, että yrityksen kaikki toiminnot vaikuttavat omalta osaltaan asiakkaiden kokemukseen palvelusta ja sen laadusta. Kokonaisvaltainen markkinointi on siis kilpailukeinojen kokonaisvaltaista yhdistämistä sekä yrityksen imagon luomista. Tämä puolestaan edellyttää, että markkinointi on yrityksen koko henkilöstön tapa työskennellä ja tehdä liiketoimintaa. (Lämsä & Uusitalo 2003, 34 - 36.)

Kokonaisvaltaisessa palvelujen markkinoinnissa edellytetään kolmen eri osa-alueen näkökulman ymmärtämistä. Nämä osa-alueet ovat asiakkaat, prosessit ja henkilöstö. Kun kaikki osa-alueet toimivat sujuvasti yhteistyössä, pystytään saavuttamaan hyvä palvelun laatu. Laadun avulla liiketoiminta pystyy puolestaan menestymään. Laatua ja menestystä rakentaessa on huomioitava myös palveluyrityksen toiminnan piirteet ja ulkoisen toimintaympäristön vaatimukset. (Lämsä & Uusitalo 2003, 27.)

Markkinoinnin ja palvelun tuottamisen laatu rakennetaan prosesseilla. Prosesseilla tarkoitetaan niitä menettelyjä ja toimintamalleja, joista palvelutarjonnan kokonaisuus muodostuu. Prosessien suunnittelun pohjalla ovat yrityksen strategiset päätökset, joiden lisäksi on huomioitava ulkoinen toimintaympäristö ja yrityksen sisäiset voimavarat. Prosessit on siis suunniteltava niin, että ne voidaan toteuttaa mahdollisimman tehokkaasti käytettävissä olevia resursseja hyödyntäen. Yrityksen toimintastrategiaa suunniteltaessa ja toimintaa johdettaessa on muistettava huomioida palveluntuottamiseen kuuluvien toimintojen lisäksi myös muut yrityksen prosessit. Näitä ovat esimerkiksi yrityksen käyttämät kilpailukeinot, asiakassuhteiden hallinta ja markkinoinnin strategiat. Prosessien huolellisen suunnittelun lisäksi on erittäin tärkeää huolehtia, että myös koko henkilöstö ymmärtää toimintaympäristön luonteen ja keskeiset perusteet markkinointistrategiasta. Tämä on oleellista, jotta asiakkaille välittyisi halutunlainen kuva yrityksestä. (Lämsä & Uusitalo 2003, 29, 82 - 129.)

Kaikessa ansiotyössä on olemassa lopullinen asiakas, joka palveluketjun kautta saa itselleen aineellisen tai aineettoman tuotteen. Työtä tehdään juuri tämän lopullisen asiakkaan vuoksi.

Jokaisella palveluketjussa työskentelevällä onkin oma vaikutuksensa asiakkaan saamaan ja kokemaan palvelun lopputulokseen ja laatuun. Jokainen asiakaspalvelutilanne on erilainen ja ainoastaan palvelun kuluttava asiakas voi määrittää palvelun onnistumisen. Asiakaspalvelutilanteeseen vaikuttaa suuresti se, mitä asiakas odottaa ja vaatii tilanteelta. Maksessaan itse palvelusta asiakas yleensä odottaa siltä enemmän. Toisin sanoen hän vaatii palvelua koko rahan edestä. On kuitenkin myös tilanteita, joissa palvelun maksajana toimii eri taho kuin palvelun käyttäjä. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi erilaiset julkiset palvelut. (Kaila-Sayeed 1995, 47 - 48.)

Jotta asiakas saisi rahoilleen odottamaansa vastiketta, on yrityksen henkilöstön tiedettävä ja ymmärrettävä asiakkaiden tarpeet ja motiivit riittävän hyvin. Asiakkaat ostavat palveluita johonkin tarpeeseen ja tämä taustalla oleva tarve synnyttää motiivin palvelun ostamiseen. Asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen onkin kokonaisvaltaisen markkinoinnin lähtökohta. Ostomotiivien taustalla voi olla joko toiminnalliset tai hedonistiset, eli mielihyvän etsimiseen pyrkivät, tarpeet. Toiminnalliset tarpeet liittyvät usein välttämättömyyteen ja ne tähtäävät jonkin hyödylliseksi koetun arvon tai päämäärän saavuttamiseen. Toisin sanoen ihmisellä on tarve suorittaa jokin asia, jotta elämä voisi jatkua normaalisti. Välttämättömien ja muutoin hyödyllisten askareista suoriutumisen lisäksi ihmiset kaipaavat elämäänsä myös mielihyvän tunnetta ja nautintoa. Ostaessaan palveluita tai tuotteita mielihyvän vuoksi asiakkaat tyydyttävät hedonistisia tarpeitaan. Asiakkaan tarpeiden ja motiivien lisäksi on tärkeää muutoinkin tuntea asiakas mahdollisimman hyvin, sillä asiakkaiden tunteminen ja ymmärtäminen on asiakaskeskeisen toimintatavan perusta. (Lämsä & Uusitalo 2003, 39 - 40, 63.)

Asiakassuhteisiin panostaminen on siis erityisen tärkeää palveluyrityksissä, sillä pitkäkestoisessa suhteessa asiakkaan oppii tuntemaan paremmin. Lisäksi aineettoman tuotteen kuvailu on vaikeaa, minkä vuoksi palvelun ostamiseen sisältyy aina pieni riski kuluttajan kannalta. Kun asiakas kerran uskaltuu ostamaan palvelun ja on siihen tyytyväinen, hän voi alkaa tuntea lojaalisuutta palveluntarjoajaa kohtaan. Lojaalit asiakkaat ostavat hyväksi toteamansa yrityksen palveluita myös uudemman kerran. Olemassa olevia asiakkaiden tyytyväisenä pitäminen on tärkeää, sillä yleisesti ottaen myynnin lisääminen heidän keskuudessaan on huomattavasti kustannustehokkaampaa kuin jatkuva uusien asiakkaiden hankinta. Asiakassuhteita voidaan ylläpitää esimerkiksi erilaisten uskollisuusohjelmien avulla. (Gonçalves 1998, 30; Bergström & Leppänen 2008, 417,423.)

Ulkoisten asiakkaiden lisäksi – jotka ostavat palvelun – voidaan puhua sisäisestä asiakkuudesta. Palvelun syntyessä palveluketjun ja eri toimintojen tuloksena on palveluketjussa monia asiakkuuksia. Palvelun tai tuotteen siirtyessä ketjun seuraavalle portaalle on vastaanottajana asiakas. Asiakkuudeksi voidaankin siis kutsua myös työn sujumisen riippuvuutta muiden henkilöiden työstä. Jotta ulkoinen asiakas olisi tyytyväinen saamaansa palveluun, on yrityksen sisäisen asiakkuuden oltava toimivaa. (Kaila-Sayeed 1995, 47.)

Kolmas kokonaisvaltaisen palvelujen markkinoinnin osa-alue onkin yrityksen henkilöstö. Asiakaspalvelijan käyttäytymisestä heijastuu kuva työpaikan ilmapiiristä ja asiakaspalvelijan suhtautumisesta omaan työhönsä. Tämä kuva puolestaan välittyy asiakkaille heidän kuluttaessa palvelua. Yrityksen työntekijöillä ja esimiehen taidoilla johtaa heitä onkin suuri merkitys yrityksen menestykselle. Menestyksen lisäksi henkilöstöllä on suuri merkitys yrityskuvan ja palvelutuotteen luomisessa. Työntekijät voivat kuitenkin toisinaan käyttäytyä ennakoimattomasti esimerkiksi motivaation tai sitoutumisen asteen ollessa matala. Henkilöstöä pitäisikin pystyä ohjaamaan suuntautumaan yrityksen tavoitteita kohti. (Lämsä & Uusitalo 2003, 29; Vaahtio 2005, 15 - 16.)

Henkilöstö kohdistaa omalle työllensä erilaisia odotuksia, kuten itsenäisyyttä, korkeaa vapausastetta ja itsensä toteuttamista. Onkin tärkeää löytää oikeat keinot henkilöstön odotusten suuntaamisesta korkeasta vapausasteesta ja luovuudesta yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen. Tämä onnistuu parhaiten kun henkilöstön ja työn kolme kriittistä tekijää saadaan oikeanlaiseen tasapainoon. Nämä kriittiset tekijät ovat sitouttaminen, osaamisen kehitys ja jaksamisesta huolehtiminen. (Lämsä & Uusitalo 2003, 155 - 156.)

Sitoutumisen luonne ja kohteet vaihtelevat eri työntekijöiden välillä. Sitoutumisen kohteena voi olla esimerkiksi yritys, projekti tai asiakas. Sitoutumisen luonne vaihtelee kahden ulottuvuuden, palkkio- ja luottamusperusteisen, välillä. Ammatillista osaamista kehitettäessä lähtökohtana on kehittämistarveanalyysi, jonka avulla tunnistetaan, millaista ammattitaitoa yrityksessä on ja millaista taitoa tulevaisuudessa tarvitaan. Analyysin pohjalta voidaan laatia käytännössä toteutettava kehittämissuunnitelma. Henkilöstö kehittyy myös kokemuksen myötä, minkä ansiosta heille kertyy niin sanottua hiljaista tietoa. Mikäli työpaikalla on kannustava ilmapiiri ja riittävästi mahdollisuuksia, voidaan tämä hiljainen kokemuseräinen tieto saada esille. Näin työntekijät voivat oppia toisiltaan ja samalla kehittää itseään. Henkilöstön kannalta on tärkeää huolehtia myös heidän jaksamisestaan. Etenkin



palveluyrityksessä on tärkeää, että henkilöstö jaksaa palvella asiakkaita innostuneesti ja motivoituneesti. Monille työ on tärkeä osa elämää ja työpaikalla vietetään monesti jopa puolet päivittäisestä valvellaoloajasta. Monet tekijät, kuten henkilöstöön kohdistuvat vaatimukset, työyhteisöjen muutokset ja henkilöstön supistaminen, vaarantavat kuitenkin työssä jaksamista. Oleellimmat asiat työssä jaksamiselle ovat työhyvinvointi ja toimintakyky. Näihin on siis jokaisessa palveluyrityksessä syytä panostaa. (Lämsä & Uusitalo 2003, 155 - 171.)

Kokonaisvaltaisen palveluiden markkinoinnin mallissa otetaan asiakkaiden, prosessien ja henkilöstön lisäksi huomioon myös toimintaympäristö ja organisaatiokulttuuri. Palveluyrityksessä organisaatiokulttuurilla on merkittävä vaikutus työn lopputulokseen ja asiakkaan aistimaan laatuun. Palvelun laatu huononee, mikäli henkilöstö tekee yhteistyötä pakon vuoksi. Jos organisaation jäseniä puolestaan yhdistää aito keskinäinen kumppanuus ja kaikki tekevät työnsä mahdollisimman hyvin, saadaan palvelun laatua parannettua. Toimintaympäristön tekijöihin ei yrityksen henkilöstöllä yleensä ole juurikaan vaikutusvaltaa. Ne voidaan kuitenkin ottaa vastaan toiminnan apuvälineinä ja mahdollistajina. (Lämsä & Uusitalo 2003, 30, 180 - 181.)

#### 2.4 Markkinointimix

Yrityksillä on käytettävissään useita eri keinoja saada asiakkaat ostamaan heidän tuotteitaan. Yhdistelemällä näitä kilpailukeinoja siten, että ne palvelevat mahdollisimman tehokkaasti yrityksen päämääriä, luo yritys itselleen niin sanotun markkinointi mix:n. Perinteinen 4P-malli sisältää neljä kilpailukeinoa, joista markkinointi mix voidaan koota. Nämä neljä P:tä ovat product (tuote), price (hinta), place (saatavuus) ja promotion (viestintä). (Blythe 2009, 130.)

Tuotteeksi voidaan ajatella mikä tahansa hyödyke, jota tarjotaan asiakkaalle ostettavaksi ja/tai kulutettavaksi tarkoituksena tyydyttää asiakkaan tarpeita. Myös palvelu voidaan siis mieltää tuotteeksi. Tuote on markkinointi mix:n perusta, sillä asiakkaille tarjottavan tuotteen perusteella tehdään muihin kilpailukeinoihin liittyvät ratkaisut. Tuotteen käyttötarkoitus ja sen tärkeys ostajalle ovat tuotteen tärkeimmät ominaisuudet, sillä ne vaikuttavat ostokäyttäytymiseen. Niiden avulla voidaan siis ymmärtää ostamisen motivaatioita ja tuotetta

pystytään siten jalostamaan houkuttelevammaksi. Tuotteen laatu tarkoittaa eri asiakkaille eri asioita. Kaikkien tuotteessa olevien asiakkaiden arvostamien ominaisuuksien onkin oltava laadukkaita, jotta mahdollisimman moni asiakas olisi tyytyväinen tuotteeseen. (Bergström & Leppänen 2002, 84 - 97.)

Tuotteita hinnoiteltaessa on huomioitava, että kannattavuuteen vaikuttamisen lisäksi hinta on tuotteen arvon mittari ja muodostaja. Hinnan avulla voidaan kohottaa tuotteen arvoa ja mielikuvaa: mitä kalliimpi tuote on, sitä laadukkaammaksi se mielletään. Hinnan pitää olla kuitenkin kohderyhmälle sopiva, jotta menekki ei kärsisi. Jos tuote on kohderyhmälle liian kallis, ei asiakkailla ole mahdollisuutta ostaa sitä. Liian halpa tuote saatetaan puolestaan arvioida epälaadukkaaksi. Lisäksi tuotteesta saatavalla hinnalla on pystyttävä kattamaan tuotteesta aiheutuvat kustannukset, sillä muutoin liiketoiminta ei ole kannattavaa. Myös verot ja muut julkisen vallan asettamat maksut on huomioitava hinnoittelussa. Hintaa voidaan myös porrastaa eli differoida eri asiakkaille ja kohderyhmille sopivaksi. Hintaa voidaan porrastaa esimerkiksi ajan tai jonkun ostajan ominaisuuden mukaan. Ajan mukaisessa porrastuksessa voidaan esimerkiksi tarjota alennusta tuotteen etukäteen tilaaville asiakkaille. Ominaisuuksia, joiden mukaan hintaa voidaan porrastaa, ovat mm. ikä (eläkeläisalennukset) ja kanta-asiakkuus. (Bergström & Leppänen 2008, 213 - 225.)

Saatavuudella tarkoitetaan sitä, miten ja mistä asiakkaat saavan tuotteen tai palvelun, eli toisin sanoen se on ostamisen helppoutta. Saatavuus kattaa kolme eri näkökulmaa, jotka ovat markkinointikanava, tuotteiden jakelu sekä ulkoinen ja sisäinen saatavuus. Markkinointikanavalla tarkoitetaan tuottajia, lopullisia ostajia ja näiden kahden välissä olevia välikäsiä, eli toisin sanoen markkinointikanava on välittäjien ketju, jonka kautta tuote siirtyy asiakkaalle. Välikäsiä ei välttämättä aina tarvita, vaan tuote voi siirtyä ostajalle myös suoraan tuottajalta. Tuotteiden jakelulla tarkoitetaan tehtäviä, jotka liittyvät tavaroiden kuljettamiseen, varastointiin ja tilaamiseen. Jakelu kattaa valmiiden tuotteiden toimituksen lisäksi myös raaka-aineiden toimittamisen. Yrityksen ulkoisen ja sisäisen saatavuuden tavoitteena on se, että yritykseen on helppo tulla ja asioiminen yrityksen tiloissa on vaivatonta. Ulkoisella ja sisäisellä saatavuudella tarkoitetaan myös sitä, että yritykseen on helppo olla yhteydessä ja että yrityksestä ja tuotteista on saatavilla tietoa helposti ja nopeasti. Ulkoiseen saatavuuteen kuuluvia tekijöitä ovat mm. yrityksen sijainti, puhelin- ja tietoliikenneyhteys, pysäköintimahdollisuus ja aukioloajat. Sisäiseen saatavuuteen vaikuttavat kaikista eniten yrityksen henkilöstö, jonka tulisi olla osaavaa ja palvelunhaluista. Sisäiseen saatavuuteen

sisältyy myös asioinnin miellyttävyys, palvelujärjestys ruuhkatilanteissa ja oikean tuotteen tai henkilön löytämisen helppous. (Bergström & Leppänen 2002, 120 - 122.)

Viestinnällä on suuri merkitys mielikuvan luomisessa ja ostojen aikaan saamisessa. Markkinointiviestinnän tarkoitus onkin tehdä yritys ja sen tuotteet näkyviksi. Markkinoinnilla voidaan tiedottaa yrityksestä ja sen tuotteista, erottautua kilpailijoista, aktivoida asiakkaita ja ylläpitää asiakassuhteita. Markkinointiviestinnässä voidaan hyödyntää neljää eri muotoa, joista tärkeimmät ovat mainonta ja henkilökohtainen myyntityö. Muut kaksi muotoa on tiedotus- ja suhdetoiminta sekä myynninedistäminen. Näiden viestintäkeinojen käytön painotus vaihtelee kohderyhmän, yrityksen ja tuotteen mukaan. Mainonnan eri muotojen avulla yritys pystyy tiedottamaan toiminnastaan ja tuotteistaan joko suurelle tai hyvin kohdennetulle kohderyhmälle. Mainonnaksi lasketaan maksettu ja suunnitelmallinen tiedottaminen esimerkiksi juuri tuotteista ja palveluista. Mainonnalla on kolme päämuotoa: a) mediamainonta, joka sisältää esimerkiksi lehti- ja televisiomainonnan, b) suoramainonta sekä c) muu mainonta, kuten toimipaikkamainonta. Siinä missä mainonnan avulla herätetään kiinnostusta ja muokataan asenteita, on myyntityön tarkoitus auttaa ja vahvistaa asiakkaan ostopäätöstä. Tiedotus- ja suhdetoiminnalla sekä myynnin edistämällä täydennetään ja tuetaan muita viestinnän muotoja. (Bergström & Leppänen 2008, 273 - 281.)

Tuotteisiin verrattaessa palveluilla on monia omia erityispiirteitä, jotka on huomioitava myös markkinoinnissa. Palvelujen markkinointimix:iin voidaankin lisätä perinteiseen neljän P:n lisäksi vielä kolme P:tä. Nämä ylimääräiset palvelujen P:t ovat people (ihmiset), process (prosessi) ja physical evidence (näkyvät todisteet). (Blythe 2009, 130 - 131.)

Ihmiset ovat hyvin oleellinen kilpailukeino palveluyrityksessä, sillä ihmiset tekevät palvelusta mahdollisen. Asiakas arvioi palvelutilanteen laatua mm. palvelun tarjoajan pätevyyden, asenteen ja ulkoasun perusteella. Henkilöstön on myös osattava palvella asiakasta siten, että hänen odotuksensa palvelusta täyttyvät. Jos asiakkaan odotukset täyttyvät, hän luultavasti asioi yrityksen kanssa myös uudestaan. Mutta mikäli asiakas ei saa sitä, mitä palvelulta odottaa, voi hän kertoa huonosta kokemuksesta muille potentiaalisille asiakkaille. Jotta huonolta maineelta vältytään, on yrityksen henkilöstön sisäistettävä markkinoinnin tavoitteet ja sen asiakkaille antamat lupaukset. Asiakkaiden saaman palvelun on siis vastattava heidän mielikuvaansa. Myös asiakkaat voidaan laskea osaksi tätä kilpailukeinoa, sillä muiden asiakkaiden asenne ja heidän saamansa vaikutelmat palvelusta vaikuttavat ostopäätökseen.

Kun muut asiakkaat ovat tyytyväisiä saamansa palveluun, uskaltautuu ostaja helpommin kokeilemaan palvelua itsekin. (Gonçalves 1998, 38 - 39.)

Prosessiin voidaan katsoa kuuluvaksi kaksi eri osa-aluetta, palvelun toimitusta tukevat prosessit ja palvelun toimitus itsessään. Palvelun toimitusta tukevat prosessit ovat usein asiakkaalle näkymättömissä. Jos tukiprosessit sujuvat vaivattomasti ilman ongelmia, ei asiakas yleensä ole niistä edes tietoinen. Asiakkaan tietoisuuteen nämä prosessit tulevat silloin, kun niissä ilmenee ongelmia. Tämä puolestaan aiheuttaa asiakkaan turhautumista ja hän voi olla myös hyvin tyytymätön tilanteeseen. Jos tukiprosessit suunnitellaan huolella ja ongelmakohdat saadaan kitkettä pois, pysyy itse palvelutilanne ongelmattomana. Kun asiakas saa sujuvaa ja ongelmattonta palvelua, on olemassa hyvät mahdollisuudet asiakasuskollisuuden syntymiselle. Itse palvelun toimitus voi tapahtua kolmella eri tapaa, asiakkaan kotona, yrityksen tiloissa tai elektronisten laitteiden välityksellä. Mikäli palvelu toteutetaan yrityksen tiloissa tai elektronisten laitteiden välityksellä, on palvelun tarjoajalla paremmat mahdollisuudet vaikuttaa kaikkiin palvelun toteuttamisen elementteihin. (Gonçalves 1988, 40 - 41.)

Jotta palveluyrityksen asiakkaille saataisiin muodostettua jatkuva ja ymmärrettävä mielikuva yrityksestä, täytyy yrityksen tarjota niin sanottuja näkyviä todisteita. Näkyvien todisteiden avulla tehdään aineettomasta palvelusta asiakkaille hieman käsin kosketeltavampi. Yksinkertaisimmillaan näkyvä todiste voi olla esimerkiksi konsertin pääsylippu tai pankkiautomaatin kuitti. Näkyvien todisteiden tarjonta kannattaa kuitenkin kehittää hieman laajemmaksi. Erilaiset vaatteet ja muut tuotteet varustettuna yrityksen logolla ovat esimerkkejä näkyvistä todisteista. (Gonçalves 1998, 41 - 42.)

## 2.5 Markkinointi ratsastuskoulussa

Opinnäytetyön toimeksiantajana olevan ratsastuskoulun tarjoamia palveluita ovat ratsastustunnit ja hevosten karsinapaikat. Yrityksellä on siis kaksi peruspalvelua. Lisäpalveluita kyseisessä ratsastuskoulussa ovat esimerkiksi ratsastuskenttä ja maneesi, tuntikäyttöön sopivat hevoset ja hevosten varusteet. Karsinapaikan vuokranneiden kannalta lisäpalveluja ovat esimerkiksi hevosten ruokinta, loimitus ja tarhaus sekä puitteiden käyttöön soveltuvuus. Tukipalveluita talli tarjoaa pääasiassa yhteistyössä tallilla toimivan

ratsastusseuran kautta. Näitä lisäarvoa tuovia ja harrastuksen mielekkyyttä lisääviä palveluita ovat esimerkiksi valmennukset ja kilpailut eri ratsastuksen lajeissa.

Ratsastuskoulun asiakkaat voidaan segmentoida tarjottavien palveluiden perusteella hevosen omistajiin ja tuntiratsastajiin. Tuntiratsastajat ovat huomattavasti laajempi asiakasryhmä, jonka sisällä on hyvin monia erilaisia tarpeita ja toiveita ratsastuksen suhteen. Näin ollen on suotavaa segmentoida tuntiratsastajia vieläkin tarkemmin. Syitä miksi ihmiset käyvät ratsastustunneilla on esimerkiksi omien taitojen kehittäminen, kilpaileminen ja ihan vain mukava harrastus hyvässä seurassa. Kullekin segmentille voidaan tarjota ratsastusryhmiä, joiden sisältö on suunniteltu juuri heidän tavoitteidensa mahdollistamiseksi. Segmentoinnin avulla pystytäänkin kehittämään yhtä markkinointi mix:n osaa, tuotetta. Segmentoinnin avulla pystytään myös suunnittelemaan kullekin kohderyhmälle parhaiten sopiva viestintätapa.

Hinta ei tarjoa kovin paljoa mahdollisuuksia kilpailukeinona ratsastuskoulussa. Erilaisia alennuksia, kuten määrä- ja opiskelija-alennuksia, voi kuitenkin mahdollisesti hyödyntää. Myös erilaisiin maksukeinoihin panostamista voi hyödyntää kilpailussa. Olemassa olevan ratsastuskoulun sijaintia ei käytännössä voi muuttaa, joten saatavuuden kannalta on keskityttävä muihin saatavuuden osa-alueisiin. Ratsastuskoulussa voidaan panostaa esimerkiksi yhteydenoton helppouteen ja henkilökunnan palveluasenteeseen. Näkyviä todisteita ratsastuskoulussa ovat esimerkiksi kymmenen ratsastuskerran kausikortit, joihin asiakkaan käyttämät ratsastustunnit merkitään. Myös ratsastusseuran jäsenten seuratakit voidaan mieltää tallin näkyväksi todisteeksi. Ratsastusmaailmassa on tyypillistä, että yhteistyötä tekevät tallit ja seurat liitetään vahvasti toisiinsa. Vaikka seuratakeissa mainitaan ainoastaan seuran nimi, on se kytköksissä myös ratsastustalliin.

Ratsastustuntien pitäminen on asiakaspalvelutyötä, joten henkilökunnalla kilpailukeinona on suuri merkitys. Ratsastuskoulun kannattaakin panostaa asiantuntevaan ja asiakaspalveluhenkiseen henkilökuntaan. Myös tallin asiakkaat voidaan mieltää kilpailukeinoksi. Jos asiakkaiden keskuudessa vallitsee hyvä ja ystävällinen ilmapiiri, antaa se yrityksestä positiivisen kuvan.

Jotta palvelun tuottamisen prosesseja voidaan hyödyntää kilpailukeinona, on niiden sujuttava ongelmitta. Ratsastuskoulussa kannattaakin panostaa prosessien huolelliseen suunnitteluun. Myös mahdollisten ongelmatilanteiden tunnistaminen ja niiden ehkäisemiseksi ja

korjaamiseksi tehtävien toimenpiteiden suunnittelu on tärkeää. Esimerkiksi, jos useampi hevonen sairastuu samaan aikaan, eikä kaikille ratsastusryhmän asiakkaille riitä sopivaa ratsua, on yrittäjällä oltava suunnitelma tilanteen selvittämiseksi.

### 3 PALVELUN LAATU

Palvelun laadun kannalta tärkeitä termejä ovat toiminnallinen ja tekninen laatu, sekä kokonaislaatu. Palvelun laadun tarkasteluun on useita eri tapoja, esimerkiksi laadun osa-alueet ja laatu näkökulmat. On myös tärkeää tietää miten laatua voidaan mitata. Lisäksi palvelun laatua tarkasteltaessa on syytä huomioida laadun jatkuva kehittyminen.

Palvelun laatu voidaan jakaa kahteen ulottuvuuteen, jotka ovat tekninen ja toiminnallinen ulottuvuus. Teknistä ulottuvuutta voidaan kutsua myös lopputulosulottuvuudeksi. Tekniseen laatuun kuuluvat ne tekijät, jotka vastaavat kysymykseen mitä asiakas saa. Sen lisäksi mitä asiakas saa, on myös tärkeää miten asiakas palvelun saa. Tämä onkin toinen laadun ulottuvuus eli toiminnallinen ulottuvuus. Toiminnallista ulottuvuutta voidaan kutsua myös prosessiulottuvuudeksi. Siihen sisältyvät vuorovaikutustilanteet palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Toiminnallinen laatu liittyy siis läheisesti totuuden hetkien, eli hetkien jolloin asiakas ja palvelun tarjoaja ovat vuorovaikutuksessa keskenään, hoitoon ja palveluntarjoajan toimintaan. (Grönroos 1994, 61 - 62.)

Laadun kokemiseen siis vaikuttaa se, mitä ja miten asiakas saa palvelun. Lopputuloksen teknistä laatua, eli sitä mitä asiakas saa vuorovaikutuksessaan yrityksen kanssa, asiakkaat pystyvät yleensä arvioimaan melko objektiivisesti. On siis tärkeää panostaa totuuden hetkeen, jolloin asiakas ja palvelun tarjoaja ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Näinä hetkinä vaikutetaan siihen miten asiakas saa palvelun. (Grönroos 2001, 100 - 101.)

Tärkeä käsite palvelun laadun arvioinnissa on myös kokonaislaatu, joka muodostuu asiakkaan odottaman ja kokeman laadun perusteella. Asiakkaan odottamaan laatuun vaikuttaa etenkin palveluntuottajan harjoittama markkinointiviestintä, mutta myös omat ja muiden asiakkaiden kokemukset sekä asiakkaan tarpeet ja arvot vaikuttavat omalta osaltaan ennakoituihin odotuksiin. Ero odotusten ja kokemusten välillä kertoo onko palvelu ollut hyvää vai huonoa. (Kinnunen 2004, 17.)

Mikäli asiakkaan kokemukset laadusta ylittävät hänen odotuksensa, yllättyy hän iloisesti. Seuraavalla kerralla hänen odotuksensa ovatkin usein korkeammat. Tällöin asiakkaan kokemukset vastaavat melko hyvin hänen odotuksiaan. Tässäkin tilanteessa asiakas saa riittävän hyvää palvelua ja on tyytyväinen lopputulokseen. Huonoimmassa tilanteessa asiakas kokee palvelun laadun heikompana kuin hän oli odottanut. Tällöin asiakas petetty ja

mahdollisesti kertoo huonoista kokemuksistaan muillekin. On myös syytä muistaa, että ihmisten odotukset muuttuvat ajan mittaan. On siis tärkeää selvittää asiakkaiden odotuksia säännöllisin väliajoin. (Äyväri ym. 1991, 178 - 180.)

Asiakkaiden kokema laatu on siis sidonnainen heidän palveluihin kohdistamiinsa odotuksiin. Koska asiakkaiden odotukset ovat omakohtaisia, on myös palvelun laatu asiakaskohtaista. Jos asiakkaan odotukset palvelua kohtaan ovat alhaiset, ei asiakas välttämättä pety, vaikka palvelu olisikin huonolaatuista. Kuitenkin, jos asiakas ostaa palvelun suurin odotuksin ja joutuu pettymään lopputulokseen, suhtautuu hän tilanteeseen negatiivisesti. (Blythe 2009, 93 - 94.)

Hyvän palvelun tuottaminen ja asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen edellyttää hyvää yhteistyötä sekä yrityksen henkilökunnan välillä että asiakkaiden kanssa. Hyvä yhteistyö puolestaan edellyttää jatkuvaa palveluiden hallittua kehittämistä. Hyvä palvelu hautautuu helposti totuttujen toimintarutiinien alle, minkä vuoksi palveluiden kehittäminen vaatii yrityksen henkilökunnalta kykyä ottaa oppia omasta ja asiakkaiden toiminnasta. Palveluiden jatkuva kehittäminen on hyödyllistä myös syystä, että asiakkaiden tarpeet muuttuvat välillä nopeasti. Muuttuviin odotuksiin mukautuminen on tärkeää muuttuvassa kilpailuympäristössä. (Rissanen 2005, 96, 112.)

### 3.1 Totuuden hetken merkitys laadulle

Asiakkaan ja palvelun tarjoajan välisessä vuorovaikutuksessa palvelun tekninen laatu siirtyy kokonaan tai valtaosin asiakkaalle. Laatukokemukselle on myös ratkaisevan tärkeää tilanteet, joissa asiakas tapaa palvelun tarjoajan resursseja ja toimintatapoja. Näissä palvelutapahtumissa ja vuorovaikutustilanteissa määritetään palvelun toiminnallinen laatu. Tilanteita, joissa vuorovaikutusta tapahtuu, kutsutaan totuuden hetkiksi, sillä juuri niinä hetkinä palvelun tarjoaja pystyy osoittamaan asiakkaalle palvelunsa laadun. Totuuden hetki on varsinainen mahdollisuuksien tilaisuus. Tilanne on kuitenkin hetkessä ohi ja tilaisuus laadun osoittamiseen on mennyt. Asiakkaan lähdettyä ei ole helppoja tapoja lisätä arvoa koettuun palvelun laatuun. (Grönroos 1994, 67.)

On myös liian myöhäistä ryhtyä laadun ongelmien korjaustoimiin, jos asiakas on jo kuluttanut palvelun ja poistunut paikalta. Huonosti hoidettujen totuuden hetkien syntyminen



on saatava estettyä. Tämä onnistuu palvelun tuotanto- ja toimitusprosessin huolellisella suunnittelulla. Huonosti hoidetut totuuden hetket heikentävät merkittävästi etenkin palvelun toiminnallista laatua. Niiden aika voi syntyä myös odottamattomia laatuongelmia. (Grönroos 1994, 67 - 68.)

Kaikista suurin merkitys totuuden hetkillä on juuri palvelualoilla. Koska palvelu toimitetaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, pystyy asiakas arvioimaan nämä hetket omakohtaisesti. Totuuden hetki on onnistunut jos sen avulla saadaan palvelu vastaamaan asiakkaiden odotuksia ja laatuvaatimuksia. (Lecklin 2006, 92 - 93.)

Totuuden hetki onnistuu siis varmimmin silloin, kun asiakkaan odotukset vastaavat tarjottavaa palvelun laatua. Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat esimerkiksi aiemmat kokemukset, yrityksen imago, asiakkaiden tarpeet ja kilpailevat yritykset. Odotukset ja vaatimustaso muuttuvat aikaa myöten. Jos odotukset ovat korkeammalla kuin palvelun todellinen laatu, muodostuu odotusten ja palvelujen välille laatuaukko. Tämä aukko pitää saada poistettua. Laatu toimii kilpailuetuna vasta kun se ylittää asiakkaiden odotukset. (Lecklin 2006, 91 - 92.)

Jotta yritys pystyy täyttämään tai ylittämään omat lupauksensa ja asiakkaiden odotukset, on sen valittava sopiva mielikuvastrategia. Asiakkaille markkinoitava mielikuva voi olla joko korkea tai matala. Korkean mielikuvan strategia houkuttelee enemmän asiakkaita, mutta aiheuttaa paineita yrityksen toiminnalle. Mitä korkeammat asiakkaan odotukset ovat, sitä helpommin laatuaukkoja pääsee syntymään ja asiakastyytyväisyys laskemaan. Matalalla mielikuvalla asiakkaan odotukset on helpompi täyttää, mutta kiinnostus yritystä kohtaan on vähäisempi. On siis tärkeää valita strategian taso, jossa mielikuva on riittävän korkea asiakkaiden houkuttelemiseksi ja jossa pystytään toimimaan asiakkaiden odotukset täyttävällä ja ylittävällä tavalla. (Lecklin 2006, 91 - 92.)

### 3.2 Laadun osa-alueet ja hyvän laadun kriteerit

Asiakkaat muodostavat yleensä saamastaan laadusta kokonaisarvion, joka antaa yleiskuvan asiakkaan mielipiteestä. Jos laatuarviota kuitenkin tarkastellaan tarkemmalla tasolla, voidaan perehtyä laadun eri osa-alueisiin. Palvelun laatua arvioidessa käytetään yleensä viittä eri tekijää, jotka ovat varmuus, palveluvalmius, luottamus, henkilökohtainen huomioiminen ja

fyysiset puitteet. Varmuudella tarkoitetaan lupausten täyttämistä eli odotusten vahvistumista ja hyvän toiminnan jatkuvuutta. Palvelualltius kuvaa henkilökunnan halukkuutta palveluun ja palvelun nopeutta. Luottamuksella tarkoitetaan yrityksen kykyä saavuttaa luottamuksellinen suhde asiakkaaseen. Henkilökohtaiseen huomioimiseen puolestaan sisältyy asiakkaan kunnioitus ja huolenpito sekä yksilöllisten tarpeiden huomioiminen. Viimeiseen osa-alueeseen, fyysisiin puitteisiin, sisältyvät palvelun ulkoiset puitteet, toimitilat, laitteet, henkilöstö ja kirjallinen materiaali. (Lämsä & Uusitalo 2003, 60.)

Se, mihin tekijään kukakin asiakas kiinnittää huomiota, on hyvin vaihtelevaa. Osa asiakkaista voi perustaa laatuarvionsa kaikkeen viiteen osa-alueeseen tai siihen osa-alueeseen, jonka kokee tilanteessa tärkeimmäksi. Jos useammalla tekijällä on vaikutusta laadun arviointiin, voi asiakas myös antaa eri osa-alueille erisuuruisen painoarvon. (Lämsä & Uusitalo 2003, 60.)

Laadun osa-alueita voidaan listata myös muilla tavoilla. Esimerkiksi Grönroos (1994, 68 - 70.) on listannut yhteensä kymmenen eri osa-alueita, jotka vaikuttavat koettuun kokonaislaatuun. Nämä osa-alueet ovat luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaiden ymmärtäminen ja tunteminen sekä fyysiset puitteet. Muutama osa-alueet ovat samoja kuin yllä olevassa listauksessa, mutta ne on nimetty eri tavalla. Reagointialttius vastaa palveluvalmiutta, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen henkilökohtaista huomioimista ja fyysinen ympäristö fyysisiä puitteita.

Loput listauksen osa-alueet poikkeavat hieman aiemmasta listauksesta. Luotettavuudella tarkoitetaan palvelun suorittamisen johdonmukaisuutta ja luotettavuutta. Pätevyys merkitsee henkilöstön tietoja ja taitoja sekä yrityksen tutkimuskykyä. Saavutettavuus kuvaa yhteydenoton mahdollisuutta ja helppoutta. Kohteliaisuus puolestaan tarkoittaa henkilöstön käytöstapoja eli hienotunteisuutta asiakasta kohtaan ja kunnioittavaa asennetta. Viestintään sisältää ymmärrettävän viestinnän asiakkaille ja myös asiakkaiden kuuntelun. Uskottavuuden merkitys on yrityksen luotettavuus ja rehellisyys sekä asiakkaiden etujen ajaminen. Viimeinen aiemmasta listauksesta poikkeava osa-alue on turvallisuus, jolla tarkoitetaan fyysisten ja rahallisten riskien ja vaarojen poistamista. (Grönroos 1994, 69 - 70.)

Näitä erilaisia palvelun laadun ominaisuuksien listauksia voidaan hyödyntää yrityskäytössä. Jotta listauksista olisi hyötyä, tulee niiden olla riittävän lyhyitä, mutta kuitenkin sisältää kaikki

tärkeät laadun näkökohdat. Tiivistämällä eri listaukset laadun osa-alueista yhteen, saadaan lista kriteereistä, jotka palvelun on täytettävä ollakseen hyvää. (Grönroos 1994, 72.)

Grönroos luetteli hyväksi koetulle palvelulle seitsemän kriteeriä. Nämä kriteerit ovat palveluntarjoajan ammattimaisuus ja taidot, asenteet ja käyttäytyminen, lähestyttävyyden ja joustavuus, luotettavuus, palvelun normalisointi, maine ja uskottavuus sekä palvelumaisema. Palvelumaisemalla tarkoitetaan sitä, että fyysiseen ympäristöön liittyvien tekijöiden tulisi tukea myönteistä kokemusta. (Grönroos 2001, 123 - 124.)

Palveluntarjoajan ammattimaisuus ja taidot on laadun kriteeri, joka liittyy palvelun lopputulokseen. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että yrityksen henkilöstöllä on oltava riittävät tiedot ja taidot ongelmien ammattitaitoiseen ratkaisuun. Asenne ja käyttäytyminen puolestaan ovat kriteeri, joka liittyy prosessiin. Se pitää sisällään sen, että asiakaspalvelijat kiinnittävät asiakkaisiin huomiota ja haluavat ratkaista heidän ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisti. (Grönroos 1994, 73.)

Muita prosessiin liittyviä kriteerejä ovat lähestyttävyyden ja joustavuus, luotettavuus sekä normalisointi. Lähestyttävyyden ja joustavuuden avulla pyritään saamaan asiakkaat tuntemaan, että palveluntarjoaja, yrityksen sijainti, aukioloajat ja operatiiviset järjestelmät on suunniteltu siten, että palvelu on helppo saada. Henkilöstön on myös toimittava siten, että asiakkaiden vaatimuksiin ja toiveisiin pystytään sopeutumaan joustavasti. Luotettavuus tarkoittaa sitä, että asiakas pystyy luottamaan yrityksen lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan riippumatta siitä, mitä oli sovittu tai tapahtuipa sitten mitä tahansa. Palvelun normalisointiin kuuluu se, että jos palveluntapahtuman aikana tapahtuu jotain odottamatonta tai jokin menee pieleen, ryhtyy palvelun tarjoaja heti toimenpiteisiin pitääkseen tilanteen hallinnassa ja löytääkseen uuden hyväksyttävän ratkaisun. (Grönroos 1994, 73.)

Maine on ainoa kriteeri, joka liittyy yrityksen imagoon. Yrityksen on pyrittävä saavuttamaan asiakkaiden mielessä sellainen imago, että yrityksen toimiin voi luottaa ja että palvelun tarjoaja antaa rahalleen vastineen. Lisäksi maineeseen lasketaan kuuluvaksi se, että yrityksellä on sellaiset suorituskriteerit ja arvot, jotka asiakaskin voi hyväksyä. (Grönroos 1994, 73.)

### 3.3 Laatunäkökulmat

Eri osa-alueiden sijaan laatua voidaan tarkkailla myös eri näkökulmista. Tällöin yrityksen ylin johto määrittelee sen, mitä näkökulmaa yrityksessä käytetään. Valittu näkökulma on tehtävä tunnetuksi ja hyväksytyksi henkilöstön keskuudessa, sillä muutoin laatu jää saavuttamatta. Yksiselitteistä määritelmää laadulle on kuitenkin mahdoton antaa. Palveluita voidaan tarkastella kuudesta eri laatunäkökulmasta, joita ovat asiakaskeskeinen, tuotokeskeinen, tuotantokeskeinen, kustannushyötykeskeinen, eettinen ja elämyksellinen näkökulma. (Lämsä & Uusitalo 2003, 22 - 28.)

Tuotokeskeinen näkökulma korostaa tuotteen tai palvelun mitattavia ominaisuuksia. Tässä näkökulmassa laatu sisältyy siis itse tuotteeseen ja tavaroita ja palveluita voidaan laittaa paremmuusjärjestykseen niiden laatuominaisuuksien suhteen. Tuotokeskeisessä näkökulmassa palvelut ja niiden laatuominaisuudet pyritään standardoimaan. Laatu onkin hyvin teknistä ja vakioitua. Myös tuotantokeskeisessä näkökulmassa korostuu laadun määrittelyn tekninen lähestymistapa. Tuotteen ominaisuuksien sijaan siinä kuitenkin korostuu tavaran ja palvelun tuotantoprosessi. Hyvä laatu on siis tuotannon sujuvuutta ja virheettömyyttä ja huono laatu puolestaan prosessissa tapahtuvia virheitä ja poikkeamia. Tuotantokeskeisessä näkökulmassa korostuu perinteisesti laadun tarkkailu ja valvonta. (Lämsä & Uusitalo 2003, 25.)

Asiakaskeisessä laatunäkökulmassa lähtökohtana on tuotteiden tekemisen ja myymisen sijaan asiakkaan tarpeiden löytäminen ja niiden täyttäminen. Asiakaskeisyys tarkoittaa sitä, että sitä yrityksen toiminta perustuu arvon luomiseen asiakkaille. Laatu on siis sidottu asiakkaan tarpeisiin ja siten muuttuva asiakkaan henkilökohtainen kokemus. Tarpeiden selvittämiseksi yrityksen on päästävä vuoropuheluun asiakkaan kanssa. Myös selkeä tavoiteltavien asiakasryhmittely on tärkeää asiakaskeisen laadun kannalta. (Blythe 2009, 3; Lämsä & Uusitalo 2003, 25.)

Kustannushyötykeskeisessä näkökulmassa laaduksi katsotaan edullinen suhde palvelun tuottamisesta syntyneiden kustannusten ja siitä saatavan hinnan välillä. Palvelusta saatava taloudellinen hyöty ja tuottamisen kustannukset ovat siis näkökulman lähtökohtia. Kustannushyötykeskeisen näkökulman avulla voidaan suhteuttaa laatua hintaan ja asiakkaiden ostovoimaan. Eettisessä laatunäkökulmassa hyvä laatu ei ole pelkästään taloudellista tai aineellista hyötyä. Laaduksi lasketaankin velvollisuus edistää laatua ja

asiakkaan oikeus hyvään laatuun. Eettisen näkökulman hyvään laatuun voidaan laskea myös velvollisuus pitää lupaukset, toisten ihmisten hyvinvoinnin edistäminen, oman ammattitaidon kehittäminen ja toiminta, joka ei vahingoita toista ihmistä tai luontoa. (Lämsä & Uusitalo 2003, 25 - 26.)

Tarkasteltaessa laatua elämyksellisestä näkökulmasta, ei laaduksi lasketa pelkästään asiakkaan tarpeiden tyydyttämistä. Sen sijaan asiakaspalvelun avulla pyritään saamaan palvelukokemuksesta asiakkaalle elämys. Laadun elämyksellisessä näkökulmassa korostuu henkilökunnan toimintatapojen merkitys. Heidän on osattava kohdella jokaista asiakasta yritykselle ainutlaatuisen tärkeänä henkilönä. Aineettomia palveluja ei voi varastoida, mutta elämykselliset kokemukset säilyvät asiakkaiden mielissä pitkiä aikoja. Mitä tyytyväisempi asiakas on saamaansa palveluun, sitä varmemmin hän säilyy asiakkaana myös tulevaisuudessa. (Lepola, Pulkkinen, Raivio, Selinheimo & Sulkanen 1998, 29.)

#### 3.4 Laadun mittaaminen

Palvelun laatua on pystyttävä mittaamaan, jotta siitä olisi hyötyä palveluyritykselle. Laatu on subjektiivinen käsite ja asiakas käyttää laatua arvioidessaan omia kriteereitään. Kun selvitetään laatukokemuksen taustalla vaikuttavia asioita, on selvittävä mikä asiakasta miellyttää. Lisäksi yritykselle on tärkeää saada selville miksi tämä kyseinen asia on miellyttävä ja miksei jokin muu asia taas olekaan. Palvelun laadun mittaaminen edellyttää kaikkien palvelun osien mittaamista erilaisilla mittareilla. Nämä mittarit voivat olla sisäisiä ja ulkoisia sekä kovia ja pehmeitä. (Alalääkkölä 1993, 53 - 56.)

Yksi laadun mittaamiseen kehitetty keino on SERVQUAL-kyselylomake. Alkuperäistä lomaketta on muokattu, jotta se sopisi erilaisten toimialojen käyttöön. Lomake sisältää viisi eri ulottuvuutta, jotka ovat aineellisuus, luotettavuus, palveluhalukkuus, vakuuttavuus ja empatia. Lomakkeessa on yhteensä 22 väittämää, jotka sijoittavat eri ulottuvuuksien alle. Kyselyyn vastaajat arvioivat väitteiden vastaavuuden omiin mielipiteisiinsä seitsemän vaihtoehdon asteikolla. Asteikon ääripäät ovat ”vahvasti samaa mieltä” ja ”vahvasti eri mieltä”, mutta niiden välissä olevia vaihtoehtoja ei ole nimetty. Lomakkeen tulokset eivät kerro mitkä asiat ovat tärkeitä asiakkaalle, vaan sen avulla saadaan selville viiden osuulottuvuuden suhteelliset tärkeydet. SERVQUAL-lomakkeella saadaan siis yleiskuva sen sisältämien ulottuvuuksien tärkeydestä, mutta se ei ole itsenäisenä tutkimuksena kovin

hyödyllinen asiakastyytyväisyyden mittari. Lomakkeen lisäksi tarvitaan siis erillisiä tutkimuksia, joilla saadaan tarkemmin selville täsmällisempiä laadun osatekijöitä. (Gonçalves 1998, 133 - 135.)

Asiakkaiden kokemaa laatua voidaan mitata erilaisten asiakastyytyväisyystutkimusten avulla. Tyytyväisyystutkimuksilla on kolme yhteistä päätavoitetta. Ensimmäinen tavoite on saada selville arvojärjestys kaikille tekijöille, joilla on vaikutusta asiakkaan valitessa keneltä hän palvelunsa ostaa. Toinen tavoite on selvittää miten hyvin tai huonosti yritys toimii. Eli toisin sanoen vastaako yrityksen toiminta asiakkaiden odotuksia. Yrityksen toiminnan laatua voidaan verrata myös kilpailijoihin. Kolmas tavoite on tunnistaa ne esiin tulevat tarpeet, jotka ovat oleellisia asiakastyytyväisyyden säilyttämisen ja kohottamisen kannalta. Asiakastyytyväisyystutkimukset ovat monella tapaa hyödyllisiä. Niiden avulla yritys saa esimerkiksi tietoa siitä, mitä muutoksia on tehtävä asiakastyytyväisyyden saavuttamiseksi. (Gonçalves 1998, 135 - 136.)

Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata monilla eri tekniikoilla, jotka voidaan jakaa kahteen pääryhmään, kvantitatiivisiin ja kvalitatiivisiin tutkimusmenetelmiin. Kvantitatiivisia mittaustekniikoita ovat esimerkiksi erilaiset kirje- ja puhelinkyselyt sekä palautelomakkeet. Kvantitatiivisissa tekniikoissa asiakasta pyydetään antamaan tyytyväisyydestään numeerinen arvo. Kvalitatiivisia laadun mittaus menetelmiä ovat esimerkiksi haastattelut ja ryhmäkeskustelut. (Lecklin 2006, 107.)

### 3.5 Laatuun vaikuttavat tekijät ratsastuskoulussa

Hevosalan palveluntuottajan on huomioitava monia erilaisia tekniseen ja toiminnalliseen laatuun vaikuttavia tekijöitä. Asiakkaan odotuksiin ratsastustuntien suhteen vaikuttavat etenkin ratsastajan kyvyt. Ensi kertaa hevosen selkään nousevalla odotukset poikkeavat monesti paljonkin todellisuudesta. Ratsastustunnin pitäjän on osattava suunnitella harjoitukset ratsastajien taitoja vastaaviksi. Kokeneemmat ratsastajat odottavat tunneiltaan vauhtia ja haastetta, jolloin tunnin pitäjän on suunniteltava tunnin taso odotuksia vastaavaksi. Tuntien suunnittelu ei aina ole kuitenkaan helppoa, sillä tunneille osallistujat vaihtuvat usein. Lisäksi ratsastajien käsitykset omasta taidostaan eivät monestikaan vastaa todellisuutta, mikä puolestaan hankaloittaa ratsastajan tason arviointia. Väärin arvioitu taso puolestaan vaikuttaa

oppimiseen ja ratsastustunnin turvallisuuteen, eikä ainoastaan kyseisen ratsastajan kohdalla, vaan koko ryhmän kannalta. (Kinnunen 2004, 26.)

Teknisestä laadusta ratsastustuntien yhteydessä kertovat mm oliko ratsastajalle varattu käyttöön sopiva hevonen, olivatko varusteet helposti löydettävissä paikoiltaan, alkoiko tunti ajallaan ja kestäkö se sovitun ajan. Käytännössä siis toteutuuko se mitä asiakas konkreettisesti odottaa. Kuten muissakin palveluyrityksissä, myös ratsastuskouluissa palvelun toiminnalliseen laatuun vaikuttaa yrityksen henkilökunta. Ratsastustunnin pitäjän ammattitaidolla on suuri vaikutus laadun määrittämisessä. Toisinaan tuntien pitäjä voi joutua komentamaan asiakkaita lujin sanankääntein, turvallisuuden säilyttämiseksi nopeatempoisessa lajissa. Tätä eivät kaikki ratsastajat aina ymmärrä. Asiakkaan omat kokemukset ja hänen omat kykynsä ja motivaationsa vaikuttavat ratsastustunnin sujuvuuteen ja näin koettuun laatuun. (Kinnunen 2004, 26 - 27.)

Muista palveluyrityksistä poiketen ratsastustuntien sujuvuuteen ja laadun kokemiseen vaikuttaa kolmas osapuoli, hevonen. Yleensä tuntihevokset toteuttavat ratsastajan pyynnöt nöyrästi, mikäli ratsastaja osaa viestiä niistä oikealla tapaa. Kuitenkin jokainen hevonen on erilainen, eivätkä kaikki hevoset ja ratsastajat sovi yhteen keskenään. Lisäksi hevosella kuin hevosella voi olla välillä huonoja päiviä. (Kinnunen 2004, 27.)

Myös muilla asiakkailta, pääasiassa toiset samassa ryhmässä olevat ratsukot, on vaikutusta yksittäisen asiakkaan laatukokemukseen. Samantasoisessa ryhmässä kukaan ei ole toisten tiellä osaamattomuuttaan, eikä kukaan tunne itseään muita huonommaksi. Ratsastajat kun haluavat olla hyviä omalla tasollaan. Ratsastusharrastukselle on tyypillistä, että asiakassuhteesta muodostuu pitkä. Tällöin asiakkaiden tuttavapiiri alkaa muokkautua harrastuksen mukaan ja täten ratsastuksesta tulee myös sosiaalinen tapahtuma. Toiminnalliseen laatuun vaikuttaa ratsastuskouluissa lisäksi fyysiset puitteet. Käytännössä tämä tarkoittaa tallien, kenttien, maneesien ja sosiaalisten tilojen tasoa. (Kinnunen 2004, 27.)

Yksi laadun osatekijä ratsastustalleilla on myös turvallisuus. Turvallisuutta luotaessa on suuri merkitys aluesuunnittelulla. Turvallisuutta voidaan parantaa esimerkiksi pitämällä autot ja hevoset erillään tallialueella. (Louhelainen 2010, 12.)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 4.1 Kylmän ratsastustalli

Kylmän ratsastustalli aloitti toimintansa vuonna 1988, jolloin ensimmäiset tuntihevokset saapuivat tallille Tanskasta. Talli on siitä lähtien tarjonnut ympäri vuoden ratsastustunteja ja kesäisin ratsastusleirejä. Vuonna 2004 tallilla tehtiin sukupolvenvaihdos, jolloin yrityksen omistus siirtyi tallin perustajalta Liisa Avoniukselta hänen tyttärelleen Anne Avoniukselle. Nykyisin Kylmän ratsastustalli tarjoaa palveluinaan ratsastustunteja. Kesäisin on mahdollisuus osallistua leirien lisäksi myös erilaisille kursseille. Näiden lisäksi talli tarjoaa myös karsinapaikkoja yksityishevosille. (Kylmän Ratsastajat 2012.) Yksityishevosten karsinapaikka sisältää hevosen ruokinnan, loimituksen ja tarhauksen sekä kuivikkeet, heinät ja kaurat.

Tällä hetkellä Kylmän ratsastustallilla on tuntikäytössä yhteensä 11 hevosta ja ponia. Tuntihevosten lisäksi tallissa on 9 yksityisessä omistuksessa olevaa hevosta. Tallissa on 19 karsinaa, joista 11 sijaitsee päätallissa. Ns. pikkutallissa karsinoita on viisi ja kaksi muuta karsinaa sijaitsee muista erillään. Tallista löytyy myös pesupaikka, rehuvarasto ja satulahuone, jossa säilytetään tuntihevosten varusteita. Tallin toimisto toimii vaatteidenvaihtotilana ja säilytystilana mm loimille ja yksityisten hevosten varusteille. Lisäksi tallista löytyy asiakaskäyttöön tarkoitettu WC ja tallin päädystä heinälato.

Tallin alueella on ratsastusta varten sekä kenttä että maneesi eli ratsastushalli, jossa tunnit pidetään talvisin ja huonoilla keleillä. Lisäksi tallin pihapiiristä lähtee hevosliikenteelle tarkoitettu maastoreitti. Muita tallipihassa sijaitsevia rakennuksia ovat leirimökki, grillikatos ja erinäisiä varastoja. Kesäisin leirimökki toimii leiriläisten majoitustilana ja muina aikoina tallityöt saavat yöpyä siellä luvan kanssa. Grillikatos toimii letunpaistajaisten pitopaikkana.

#### Srl:n vaikutus toimintaan

Vuonna 1920 perustettu Suomen Ratsastajainliitto ry (SRL) on Suomen ratsastusurheilun keskusjärjestö. Sen tarkoituksena on edistää ratsastusta yleisenä urheilu- ja liikuntakasvatusmuotona, järjestää ratsastuskilpailuita ja kehittää Suomen ratsastusopetusta ja



valmennusta. SRL ajaa sekä huippu-urheilijoiden, että kuntoharrastajien asiaa, eli se palvelee kaiken tasoisia ratsastajia. Ratsastajista huolehtimisen lisäksi yksi liiton keskeisimmistä tehtävistä on turvata hevosen hyvinvointi kaikessa urheilu- ja harrastetoiminnassa. SRL on ollut kansainvälisen ratsastajainliiton (Fédération Equestre Internationale, FEI) jäsen vuodesta 1923. Tämän lisäksi SRL on sekä Suomen Liikunta ja Urheilu ry:n (SLU) sekä Nuori Suomi ry:n jäsen. (Suomen Ratsastajainliitto n.d. a.)

#### SRL ja ratsastuskoulut

Kylmän ratsastustalli on Suomen Ratsastajainliiton hyväksymä ratsastuskoulu. Saadakseen SRL:n hyväksynnän tallin tulee täyttää tietyt säädökset mm puitteisiin ja henkilökuntaan liittyen. Esimerkiksi ratsastustunteja pitävillä henkilöillä pitää olla voimassa oleva ensiapukoulutus. Puitteisiin liittyvien kriteerien mukaan ratsastuskoululla tulee olla käytössä vähintään 20x40 metrin kokoinen valaistu ja aidattu kenttä tai/ja maneesi sekä asianmukainen toimintaansa ja tasoonsa sopiva kalusto. Tuntihevosiä tai poneja on oltava vähintään viisi ja niiden on sovittava tuntikäyttöön. Kriteerien mukaan hevosten käsittelyssä on huomioitava eläinsuojelu ja hyvät hevosiästäidot. Lisäksi SRL:n hyväksymien ratsastuskoulujen on noudatettava Kuluttajaviraston ohjeita Ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. (Suomen Ratsastajainliitto n.d. b.)

SRL:n hyväksyntä onkin omanlaisensa laadun taie ratsastuskoululle. Tallit tarkastetaan vuosittain, mikä takaa sen, että toiminnan laatu pysyy jatkuvasti vaaditulla tasolla. Tämä puolestaan on verraton markkinointietu yrityselle. Ratsastajain liittoon kuuluvat tallit voivat myös tilata liitosta ilmaiseksi erilaisia markkinointimateriaaleja, kuten Ratsastavan lapsen vanhempainoppaita asiakkaille jaettavaksi. Markkinoinnillisten etujen lisäksi muita hyötyjä ratsastuskouluille SRL:oon kuulumisesta on mm yrittäjäkoulutus, vastuuvakuutus ja satunnaisratsastajavakuutus. (Suomen Ratsastajainliitto n.d. c.)

#### Kylmän Ratsastajat Ry

SRL:n hyväksymät ratsastuskoulut kuuluvat Green Card -ohjelmaan, jonka mukaan kaikkien tallilla säännöllisesti ratsastavien asiakkaiden on oltava joko ratsastusseuran jäsen tai heillä on oltava Green Card -kortti (Suomen Ratsastajainliitto n.d. d). Kylmän ratsastustalli toimiikin Kylmän Ratsastajat Ry:n päätoimipaikkana ja lähes kaikki tallin asiakkaat ovat seuran jäseniä.

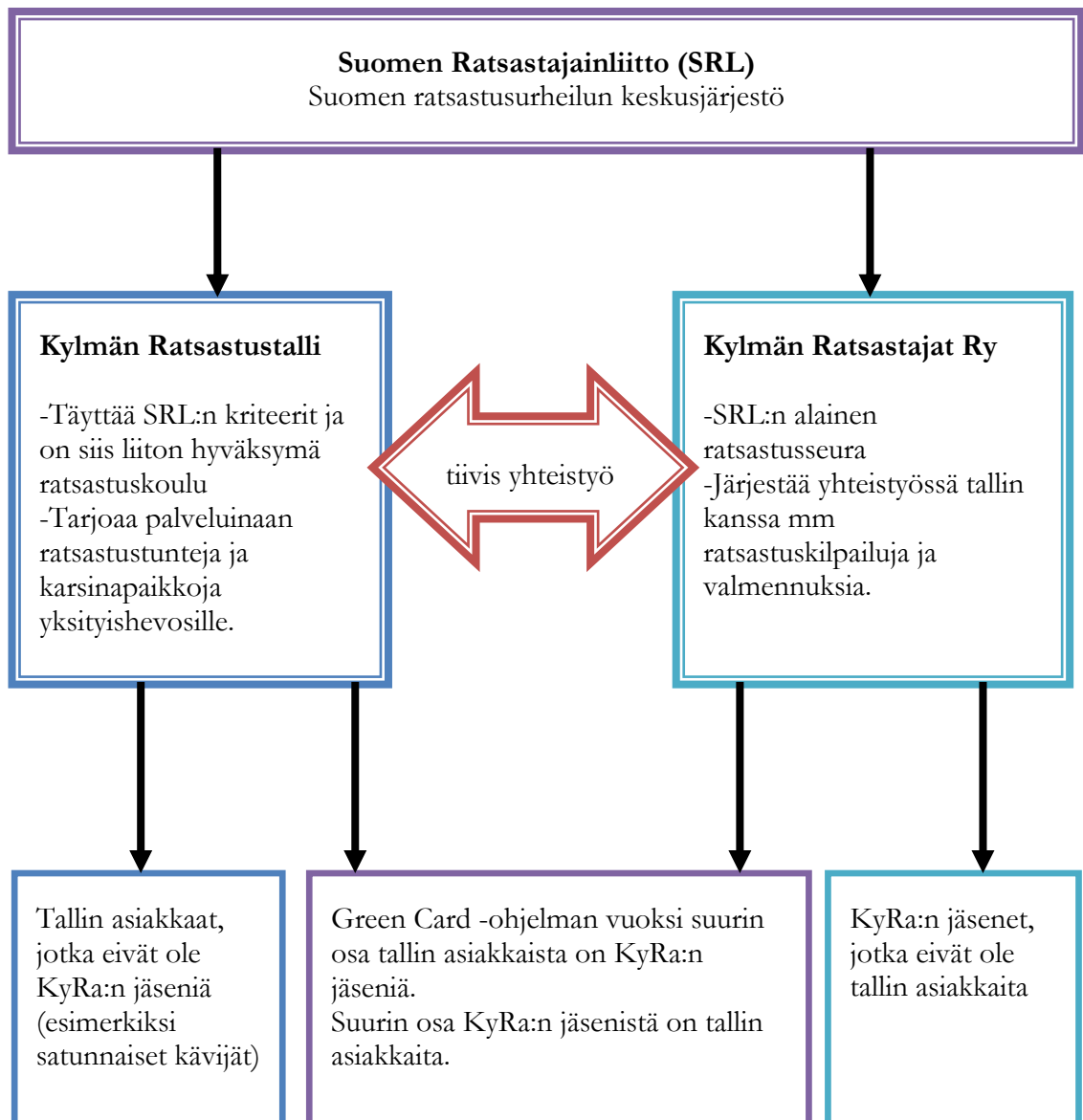
Kylmän Ratsastajat Ry on ratsastusseura, joka on perustettu vuonna 1989. Seura ja talli tekevätkin tiivistä yhteistyötä. Seura ja talli järjestävät yhteistyössä mm. ratsastuskilpailuita ja valmennuksia ratsastuksen eri lajeissa. Lisäksi seura järjestää mm tallin siivoustalkoita, pikkujoulut ja vuosittaisen seuraretken. Kylmän Ratsastajat Ry pyörittää myös aloitteleville ratsastajille tarkoitettua heppakerhoa. Kylmän Ratsastajat Ry toimii tallin tavoin SRL:n alaisuudessa.

Jäsenmaksun maksamalla seuran jäsenet saavat monia etuja kuten Hippos-lehden kahdeksan kertaa vuodessa, oikeuden suorittaa ratsastus- ja hevostaitomerkkejä sekä oikeuden osallistua toimihenkilökoulutuksiin. Muita tärkeitä seuran jäsenyyden tarjoamia etuja ovat tapaturmavakuutus, kilpailuoikeus ja alennus ratsastustuntien hinnoista. (Suomen Ratsastajainliitto n.d. e.)

Itse ratsastusseura hyötyy SRL:oon kuulumisesta mm vakuutusten muodossa. Seura saa jäsenetuna ratsastusseurojen vastuuvakuutuksen sekä vakuutukset vapaaehtoistyöntekijöille eli talkoohenkilöille ja toimihenkilöille. Lisäksi seurat voivat hyödyntää ratsastustapahtumissaan SLU:n tekemiä sopimuksia Gramexin ja Teoston kanssa. Seurat saavat myös käyttöönsä nettisivustojen vaivattomaan tekemiseen ja helppoon ylläpitoon tarkoitettun Sporttisaitti-työkalun. (Suomen Ratsastajainliitto n.d. f.)

Nonprofit-organisaationa ratsastusseuran päätavoitteet eivät ole taloudellisia. Nonprofit-organisaatioiden vaihdantasuhde onkin erilainen yrityksiin verrattaessa. Yrityksissä tarjotaan asiakkaille tuotteita tai palveluita maksua vastaan. Nonprofit-organisaatioissa kuitenkin organisaatio käyttää omia varojaan missionsa tavoittamiseen ja omien jäsentensä eduksi. Varoja nonprofit-organisaatiot voivat kerätä esimerkiksi jäsenmaksujen ja erilaisten tukien avulla. Nonprofit-organisaatioille on tyypillistä myös se, että vapaaehtoistyön merkitys on suuri. (Vuokko 2004, 24 - 25.)

Tallin asiakkaat ovat lähes kaikki myös Kylmän Ratsastajien jäseniä, jolloin tallin asiakkaat pääsevät nauttimaan seurajäsenyyden eduista. Seuran ja tallin tiiviin yhteistyön ansiosta, myös talli hyötyy yrityksenä seuran toiminnasta. Esimerkiksi seuran vuosittain järjestämät tallinsiivoustalkoot ovat suureksi avuksi tallin siistinä pitämisen kannalta. Seura on myös hankkinut tallin käyttöön mm. turvajalustimia. Ratsastusmaailmassa on tyypillistä, että yhteistyötä tekevät seurat ja tallit liitetään vahvasti toisiinsa. Näin ollen kilpailuissa seuraa menestyksekkäästi edustavat ratsukot tuovat hyvää mainetta myös tallille.



Kuvio 1. SRL:n vaikutus Kylmän ratsastustallin ja KyRa:n toimintaan

#### 4.2 Tutkimuksen taustaa

Kylmän Ratsastustallilla ei ole aikaisemmin tehty asiakastytyväisyystutkimusta. Keväällä 2012 tallilla toimiva ratsastusseura teki kyselyn seniorijäsenten toiveista seuratoiminnan suhteen. Vaikka talli ja seura tekevätkin yhteistyötä, ei kysely liittynyt olennaisesti tallin toimintaan. Tämän asiakastytyväisyystutkimuksen tarkoitus onkin selvittää nimenomaan tallin asiakkaiden mielipiteitä talliin ja sen toimintaan liittyen sekä toissijaisesti puitteisiin

liittyviä kehityskohteita. Palautetta talli ja seura saavat yhteisten Internet-sivujen palauteosion kautta. Internet-sivujen kautta palautetta voivat oma-aloitteisesti antaa kaikki, jotka sen katsovat tarpeelliseksi. Palautetta on tullut harvakseltaan ja se on ollut sekä positiivista että negatiivista.

Kylmän ratsastustalli on ollut toiminnassa jo noin 24 vuotta, joten kattavalle tyytyväisyystutkimukselle on tarvetta. Lisäksi lähestyvän remontin vuoksi aika on hyvin otollinen, sillä remontin yhteydessä voidaan mahdollisesti toteuttaa joitain puitteisiin liittyviä parannusehdotuksia. Remontin yhteydessä karsinoiden kokoja joudutaan isontamaan, jolloin karsinoiden määrä luonnollisesti vähentyy. Tämä puolestaan tarkoittaa sitä, että talliin ei voida remontin jälkeen asuttaa yhtä montaa hevosta kuin aiemmin.

#### 4.3 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tavoitteena oli saada yleiskuva tallin asiakkaiden mielipiteistä tallista ja sen toiminnasta. Tutkimuksen avulla oli myös toivottavaa löytää kehityskohteita etenkin talliin ja sen ympäristöön liittyen.

Tutkimus jakautuikin kahteen tutkittavaan kohteeseen, asiakkaiden tyytyväisyyden kartoitukseen ja talliympäristön kehityskohteiden löytämiseen. Pääpaino tutkimuksella oli kuitenkin asiakkaiden tyytyväisyyden tason selvittämisellä, jota selvitettiin kyselytutkimuksen avulla.

Tutkimuksessa hyödynnettiin myös toista tutkimusmenetelmää, teemahaastatteluja, joiden tarkoitus oli selvittää hevosten omistajien tyytyväisyyttä ja sen taustalla olevia syitä. Tallin ja puitteiden kehityskohteiden löytäminen painottui teemahaastatteluun, koska hevosen omistajat käyttävät tallin puitteita lähes päivittäin monipuolisesti.

#### 4.4 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin käyttämällä kahta eri tutkimusmenetelmää. Toinen menetelmä oli kyselytutkimus, joka on kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä. Toinen tutkimusmenetelmä oli puolestaan teemahaastattelu, joka on kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Teemahaastattelu

valittiin toiseksi menetelmäksi, koska sen avulla saadaan selville syvällisempää tietoa. Haastattelujen avulla haluttiin selvittää syitä tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden taustalla sekä kysellä tarkemmin mahdollisia kehittämisen kohteita tallissa ja sen ympäristössä. Teemahaastattelujen kohderyhmänä olivat hevosen omistajat.

Kyselylomake valittiin toiseksi tutkimusmenetelmäksi, koska sen avulla on helppoa ja edullista kerätä paljon aineistoa. Asiakkaiden mielipiteistä haluttiin mahdollisimman kattava kuva, joten kyselytutkimuksen avulla pystyttiin helpoiten keräämään tietoa riittävän monelta asiakkaalta. Asiakkaiden tyytyväisyystason lisäksi kyselytutkimuksen avulla haluttiin saada selville myös kehityskohteita talliin ja sen toimintaan liittyen. Pääpaino kyselytutkimuksessa oli kuitenkin tyytyväisyystason selvittämisessä. Kyselytutkimuksen kohderyhmänä olivatkin kaikki tallin asiakkaat.

Tallin asiakkaat voidaan jakaa kahteen pääryhmään: tuntiratsastajat ja hevosen omistajat. Tuntiratsastajat käyvät tunneilla pääasiassa tuntihevosilla 1-2 kertaa viikossa. Hevosen omistajat vuokraavat yrittäjältä tallipaikkaa hevoselleen ja käyvät tallilla lähes päivittäin. Näiden pääryhmien lisäksi tallilla käy myös muita ihmisiä, jotka eivät varsinaisesti ole tallin asiakkaita, koska he eivät osta yrittäjän myymiä palveluita. Näitä ovat mm. hevosen hoitajat, jotka eivät itse ratsasta, seuran jäsenet, jotka osallistuvat seuran toimintaan tallilla, mutteivät omista hevosta tai osallistu tuntitoimintaan sekä nuorempien tuntiratsastajien vanhemmat, jotka kuljettavat lapsiaan tallille.

Koska yrityksen asiakaskunta oli kohtalaisen vakiintunut, kohdistettiin kyselytutkimus pääasiassa tallin silloisille asiakkaille. Yli 50 % tallin asiakkaista oli alle 18-vuotiaita. Myös heidän mielipiteensä haluttiin selvittää tutkimuksessa. Juniorit viettävät suuren osan ajastaan tallilla ja auttavat yrityksen arkiaskareissa. Tämän vuoksi he ovat yksi tärkeä asiakasryhmä, jonka mielipide on tärkeä. Toisaalta tutkimuksella haluttiin saada selville myös satunnaisten kävijöiden ja esimerkiksi pienten lasten vanhempien mielipiteet, sillä niiden avulla oli mahdollista saada uutta näkökulmaa ja uusia ideoita.

Tutkimuksen pääpaino oli kyselytutkimuksessa, joka suoritettiin kyselylomakkeen avulla (LIITE 1). Kyselylomakkeeseen pystyi vastaamaan 4.-21.10.2012 välisenä aikana. Kyselyyn vastanneilla oli myös mahdollisuus osallistua ilmaisen ratsastustunnin arvontaan. Arvonnan tarkoituksena oli houkutella mahdollisimman monta asiakasta vastaamaan kyselyyn. Kyselytutkimuksen kohderyhmänä olivat kaikki Kylmän Ratsastustallin asiakkaat.

Tutkimuslomake oli saatavilla sekä paperisena, että Internet-versiona. Paperinen versio oli saatavilla tallin tiloissa kahdessa eri paikassa, jotta mahdollisimman moni asiakas huomaisi sen. Toinen lomakkeiden esilläolopaikka oli maneesin toimisto, missä jaetaan hevoset ratsastustunneille. Näin asiakkaat pystyivät täyttämään lomakkeen hevosten jakoa tai tunnin alkua odotellessaan. Kaikki tallin asiakkaat eivät kuitenkaan välttämättä käy maneesilla tallilla käydessään, minkä vuoksi kyselylomakkeita oli saatavilla myös tallissa ilmoitustaulun luona. Sekä maneesin toimistossa, että tallin ilmoitustaululla oli palautuskuori täytetyille lomakkeille. Verkkomuotoisen kyselylomakkeen pystyi täyttämään tallin ja seuran yhteisillä Internet-sivuilla. Internet-sivuston etusivulle lisättiin myös uutinen, jossa kerrottiin mahdollisuudesta osallistua tutkimukseen.

Kyselylomakkeessa oli yhteensä 44 kysymystä, jotka liittyivät 8:aan eri osa-alueeseen. Kyselylomakkeen alussa oli myös lyhyesti tietoa tutkimuksesta ja lomakkeen täyttöohjeet. Tyytyväisyyttä osa-alueisiin liittyviin tekijöihin mitattiin strukturoiduilla kysymyksillä hyödyntäen välimatka-asteikon muuttujaa.

Nominaalisasteikollisia muuttujia voi kuvailla ainoastaan prosenttiluvuilla ja moodilla. Järjestysasteikon muuttujia voidaan näiden kahden tekijän lisäksi kuvailla myös mediaanilla. Välimatka-asteikko on kuitenkin paras mittaustapa, jota voi mielipiteitä selvittäessä käyttää. Asteikon avulla saadaan selville muuttujien keskinäisen järjestyksen lisäksi välimatkojen pituus. Lisäksi välimatka-asteikon muuttujia arvioitaessa voidaan analyysissä hyödyntää prosenttilukujen, moodin ja mediaanin lisäksi myös keskiarvoa, vaihteluväliä ja keskihajontaa. Välimatka-asteikollisten muuttujien avulla aineistoa pystytään siis analysoimaan tarkemmin. (Lotti 1996, 77 - 78.)

Tyytyväisyyttä mittaavissa kysymyksissä vastaajat pystyivät valitsemaan parhaiten omaa tyytyväisyyttään kuvaavan vaihtoehdon viidestä eri vaihtoehdosta. Aineiston analysoimista varten vaihtoehdoille annettiin numeroarvot yhdestä viiteen siten, että vaihtoehto ”erittäin tyytymätön” sai numeroarvon 1 ja vaihtoehto ”erittäin tyytyväinen” arvon 5. Kyselytutkimuksen vastaukset analysoitiin SPSS- ja Excel-ohjelmien avulla.

Normaalisti yhdessä kysymyksessä pitäisi kysyä vain yhtä asia. Kyselylomakkeen kysymykset 14 ja 15 oli kuitenkin muotoiltu siten, että niissä kysyttiin tyytyväisyyttä sekä tallin että ympäristön siisteyteen ja toisessa kysymyksessä turvallisuuteen. Kysymysten avulla haluttiin kuitenkin yleisarvosana koskien sekä tallia että ympäristöä. Jos kysymys olisi muotoiltu toisin,

esimerkiksi kysymällä tyytyväisyyttä tallialueen siisteyteen ja turvallisuuteen, olisivat vastaajat voineet helposti saada kuvan, ettei talli itsessään sisälly kysymykseen. Osa-alueen lopussa olevaan avoimeen kysymykseen vastaajat pystyivät kuitenkin halutessaan tarkemmin perustelevaan mikäli tallin ja ympäristön välillä oli siisteys- tai turvallisuuseroja.

Kyselylomakkeessa oli myös avoimia kysymyksiä, joiden avulla saatiin hieman syvällisempää tietoa tutkittavista osa-alueista. Kyselylomakkeen viimeinen osio oli nimeltään ”vapaa sana”, johon vastaajat saivat jättää palautetta myös asioista, joita ei lomakkeessa ollut tullut esille. Avoimia kysymyksiä oli yhteensä 6.

Teemahaastattelujen kohderyhmänä oli tallin asiakkaana olevat hevosen omistajat. Haastattelujen tarkoitus oli selvittää hevosten omistajien tyytyväisyyttä ja sen taustalla olevia syitä. Tallin ja puitteiden kehityskohteiden löytäminen painottui teemahaastatteluun, koska hevosen omistajat käyttävät tallin puitteita lähes päivittäin monipuolisesti. Tämän vuoksi heillä oli parhaiten käytännönkokemusta parannusta vaativista kohteista. Teemahaastattelua varten haastateltiin kahta eri hevosen omistajaa. Haastateltavien valinnassa pyrittiin huomioimaan kokemus hevosen omistajana ja haastateltavan näkemyksellisyys.

Teemahaastatteluun pyydettiin useampaa hevosen omistajaa, mutta vain kaksi heistä suostui haastateltavaksi. Jotta haastatteluaineisto olisi saatu kylläiseksi, olisi tarvittu huomattavasti enemmän haastateltavia. Teemahaastattelujen tarkoitus ei kuitenkaan ollut saada kaiken kattavaa kuvaa hevosten omistajien mielipiteistä, vaan sen avulla haluttiin täydentää ja hieman syventää kyselytutkimuksella saatua tietoa.

Haastatteluja varten laadittiin haastattelurunko (LIITE 2), jonka avulla haastattelut suoritettiin. Haastattelurunkoon ei merkitty tarkkoja kysymyksiä, vaan asioita, joista haastattelun aikana keskustellaan. Näin pystyttiin kysymyksiä sopiviksi haastateltavan ja haastattelun etenemisen mukaan.

Teemahaastattelut pidettiin perjantaina 19.10.2012. Toinen haastatteluista suoritettiin tallipihan leirimökissä ja toinen tallin tilojen ulkopuolella. Haastattelut äänitettiin digitaalisella nauhurilla ja nauhoitteet litteroitiin vastausten analysoimisen helpottamiseksi. Molemmat haastattelutilanteet sujuivat rennossa ja avoimessa ilmapiirissä.

Tallilla oli melko vähän hevosen omistajia, joten tulosten perusteella on mahdollista päätellä keitä hevosen omistajia haastateltiin tutkimusta varten. Jotta anonymiteetti säilyisi

mahdollisimman hyvänä, haastattelujen tulokset on analysoitu opinnäytetyöhön vain pääpiirteittäin. Anonymiteetin turvaamisen vuoksi haastattelujen nauhoitukset ja litteroinnit jäävät ainoastaan tutkijan omaan käyttöön.



## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 5.1 Kyselytutkimuksen tulokset

Kyselylomakkeeseen saatiin vastauksia sekä perinteiseen paperiversioon että Internetissä olleeseen lomakkeeseen. Paperilomakkeita palautettiin 14 kappaletta ja Internet-lomakkeita 35 kappaletta. Yhteen Internet-lomakkeeseen oli merkitty vain taustiedot ja muut lomakkeen kohdat oli jätetty tyhjiksi. Tämä lomake on jätetty huomioimatta vastauksia analysoitaessa. Yhteensä vastauksia siis saatiin 48 kappaletta.

Kyselylomakkeen alussa olevista täyttöohjeista huolimatta huomattava määrä lomakkeista oli virheellisesti täytettyjä. Osassa virheellisesti täytetyistä lomakkeista oli virhe vain yhdessä kohtaa ja osassa useammassa kohtaa. Kaiken kaikkiaan virheellisiä lomakkeita oli 17 kappaletta, eli suunnilleen 35 %. Täyttövirheiden huomattavasta määrästä päätellen ohjeistuksen olisi pitänyt olla paljon tarkempi. Virheistä huolimatta lomakkeet sisälsivät arvokasta tietoa, joten niitä ei hylätty. Kuitenkin täyttövirheiden takia jouduttiin tekemään joitain muutoksia tulosten analysointiin ja osa vastauksista jouduttiin hylkäämään.

Kahdessa lomakkeessa oli joihinkin tyytyväisyyttä mittaaviin kohtiin laitettu kaksi valintaa. Vastaukset, joissa oli kaksi merkintää, poistettiin aineistosta kyseisten lomakkeiden osalta. Näistä lomakkeista siis hylättiin virheellisesti täytetyt kysymykset, mutta muut lomakkeen kohdat analysoitiin kuten muutkin lomakkeet.

Eniten täyttövirheitä oli kolmannessa kysymyksessä, johon piti merkitä tärkein syy Kylmän tallilla käyntiin. Annetuista vaihtoehdoista oli tarkoitus valita vain yksi, mutta 7 lomakkeeseen oli valittu useampi vaihtoehto. Kaikkiin oli valittu yhdeksi syyksi ratsastustunti, jonka lisäksi oli rastittu yksi tai useampi muu vaihtoehto. Koska on mahdotonta tietää, mikä vaihtoehdoista oli todellisuudessa vastaajien tärkein syy Kylmän tallilla käyntiin, lisättiin kaikki vastatut vaihtoehdot aineistoon. Tämän vuoksi myös kysymyksen analysointimenetelmää jouduttiin muuttamaan.

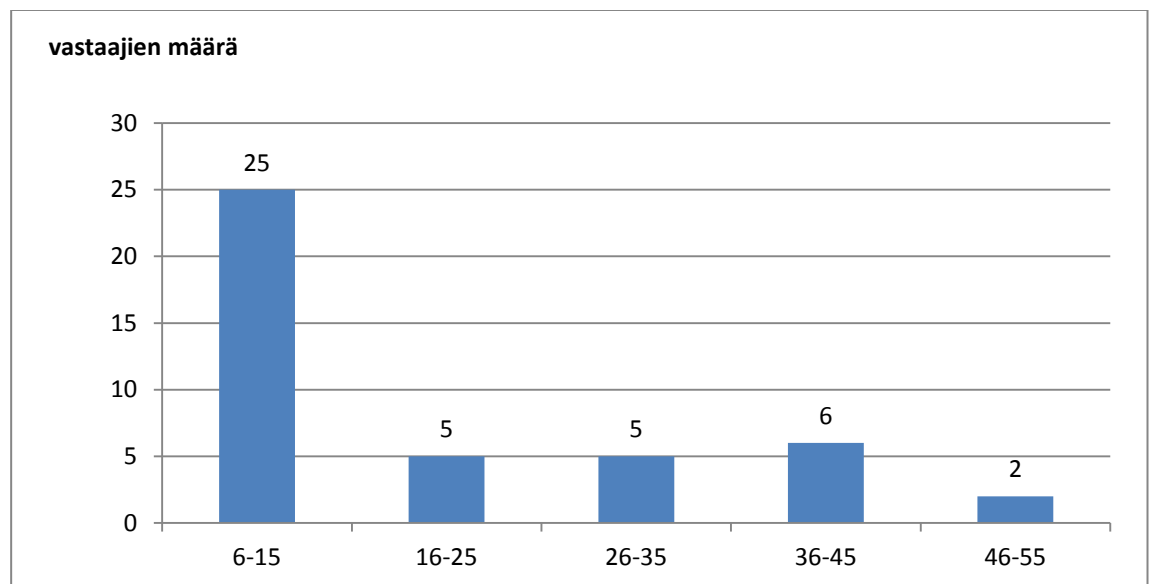
Myös muiden taustatietojen täyttäminen oli aiheuttanut ongelmia monelle vastaajalle. Viidestä lomakkeesta puuttui vastaajan ikä ja yhdestä puuttui iän lisäksi käyntivuosien määrä ja kotipaikkakunta. Yhteen lomakkeeseen oli puolestaan merkitty kaksi erillistä ikälukua, 13

ja 12. Aineistoon iäksi merkittiin 13. Molemmat iät kuuluivat samaan ikäluokkaan, joten aineiston analysoinnin kannalta virheellisesti merkityllä iällä on merkitystä ainoastaan keskiarvon kannalta. Yhteensä neljästä lomakkeesta puuttui tallilla käyntivuosien määrä.

Kolmessa lomakkeessa oli laitettu kysymykseen 43 (Kuinka paljon olisit valmis maksamaan valitsemistasi palveluista?) vastaukseksi hinta, mutta edeltävään kysymykseen ei ollut merkitty mitään palvelua, mihin hinta voisi liittyä. Nämä hinnat ilman palvelua jätettiin huomioimatta aineiston tulkinnassa.

### 5.1.1 Taustatiedot

Vastaajien keskimääräinen ikä oli 21 vuotta. Yhteen lomakkeeseen oli laitettu virheellisesti kaksi ikää (12 ja 13), joista suurempaa käytettiin keskimääräistä ikää laskettaessa. Nuorin vastaaja oli 9-vuotias ja vanhin 48-vuotias. Huomattavasti muita suurempi ikäluokka oli 6 - 15 vuotta. Tähän ikäluokkaan kuului lähes 60 %:a ikänsä ilmoittaneista. Kaikki kyselyyn vastanneet olivat sukupuoleltaan naisia.

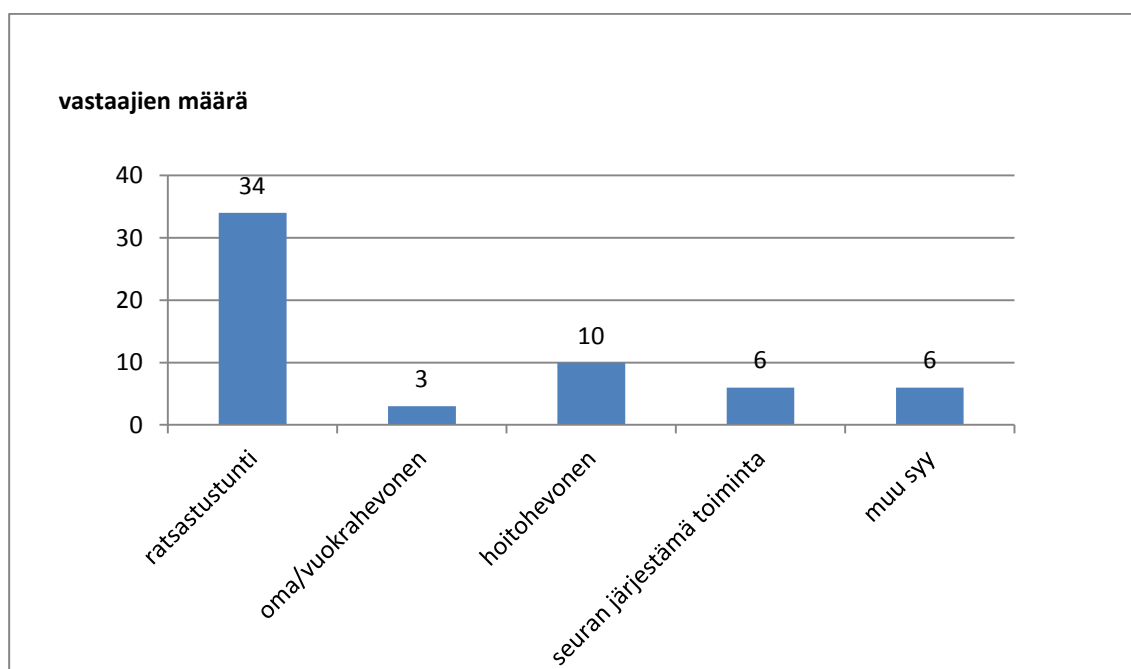


Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma (n=43)

Alun perin oli tarkoitus, että kysymykseen 3 (Tärkein syy Kylmän tallilla käyntiin) pystyi valitsemaan vain yhden vaihtoehdon. Joihinkin lomakkeisiin oli kuitenkin valittu useampi vaihtoehto, jotka kaikki lisättiin aineistoon. Tämän vuoksi kysymyksen mittauskohde ja

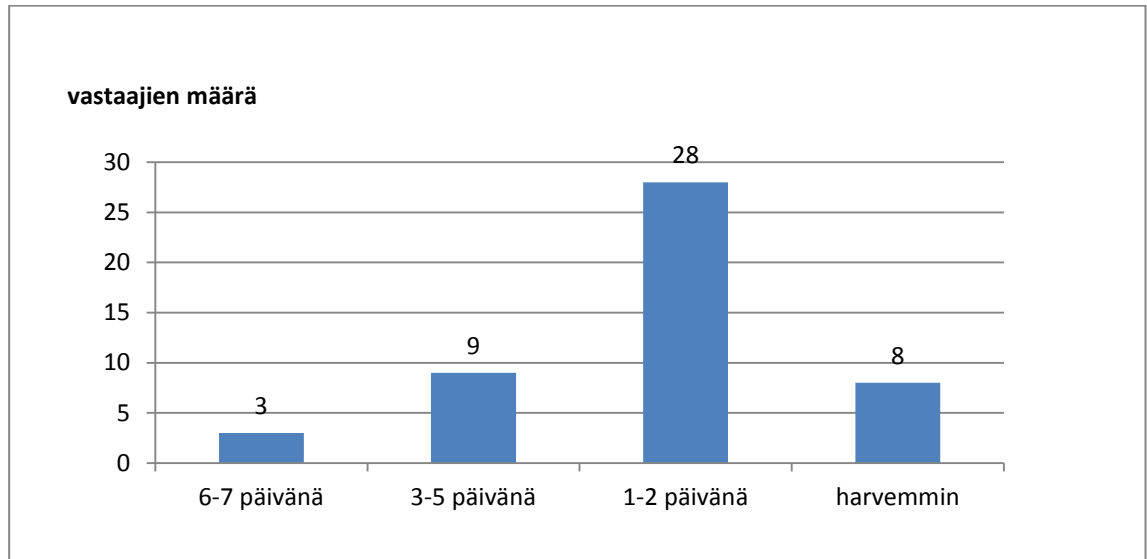
analysointitapa muuttuivat. Kysymys mittaa syitä, jotka vaikuttavat tallilla käymiseen sen sijaan, että saataisiin selville tärkein syy tallilla käymiseen.

34 vastaajaa olivat valinneet tärkeimmäksi tallilla käynnin syyksi ratsastustunnin. Loput vastaukset olivat jakautuneet melko tasaisesti loppujen vaihtoehtojen kesken. 4 vastaajaa oli valinnut käynnin syyksi muun syyn (LIITE 3). Yhden vastaajan käyntisyys oli lapsen ratsastustunti, toisella syyksi oli laitettu ratsastustunti sekä valmennus. Yksi vastaaja kertoi käyntisyyntä olevan ylipäättään hevoset harrastuksena, ratsastus sekä yhteishenki ja toimiminen jossain porukassa. Yksi vastaaja kertoi, ettei käynyt enää tallilla useasti, koska häntä oli haukuttu ja arvosteltu tallilla. Hän kertoi myös, että saattoi todella harvoin käydä tallilla kavereiden mukana katselemassa vanhoja hevostuttuja.



Kuvio 3. Tärkein syy Kylmän tallilla käyntiin (n=59)

Suurin osa vastaajista kävi tallilla 1 - 2 kertaa viikossa. Vain kolme vastaajaa kävi tallilla 6 - 7 kertaa viikossa. Lisäksi osa vastaajista kävi tallilla harvemmin kuin kerran viikossa.

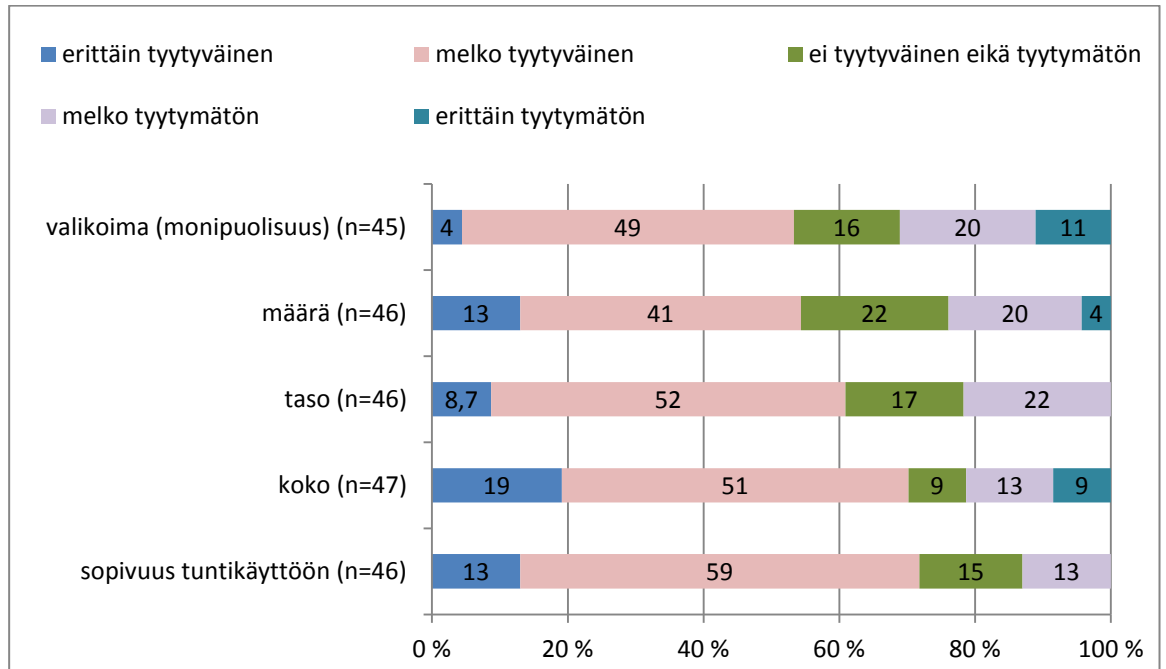


Kuvio 4. Tallilla käyntikerrat viikossa (n=48)

Vaihteluväli käyntivuosissa oli 1 - 10 vuotta. 5 vastaaja ei ollut ilmoittanut tallilla käyntivuosiensa määrää. Lähes kaikki vastaajat asuivat Kajaanissa, vain viisi vastaajaa asui jollain muulla paikkakunnalla. Yksi vastaaja ei ollut ilmoittanut kotipaikkakuntaansa. Kaksi vastaajista asui Kontiomäellä, yksi Paltamossa, yksi Sotkamossa ja yksi Oulussa. Tarkemmat taustatietojen frekvenssijakaumat löytyvät liitteistä (LIITE 4).

### 5.1.2 Hevoset

Kaikissa hevosiin liittyvissä kysymyksissä moodina oli ”melko tyytyväinen”. Kaikista tyytyväisimpiä oltiin hevosten sopivuuteen tuntikäyttöön. Noin 70 %:a vastaajista olikin melko tai erittäin tyytyväisiä hevosten sopivuuteen tuntikäyttöön. Hevosten osalta tyytymättömiä oltiin valikoiman monipuolisuuteen, noin 31 %:a vastanneista oli erittäin tai melko tyytymättömiä valikoimaan. Tarkemmat frekvenssijakaumat löytyvät liitteistä (LIITE 5).



Kuvio 5. Tyytyväisyys hevosiin

Tuntihevosiin liittyvissä kommentteissa (LIITE 6) nousi esiin kolme erilaista pääteemaa, hevosten koko, taso sekä määrä ja monipuolisuus. Hevosten koosta oli annettu pääasiassa kahden tyyppisiä kommentteja, osa toivoi enemmän poneja ja osa kommentoijista enemmän isoja hevosia. Joissain kommentteissa toivottiin myös enemmän erikokoisia hevosia. Kommenteissa tallille toivottiin myös ylipäättään enemmän tuntihevosiä. Myös monipuolisempaa hevosvalikoimaa toivottiin. Yksi kommentoija oli tyytyväinen siihen, että tallilla oli muitakin hevosia kuin suomenhevosiä.

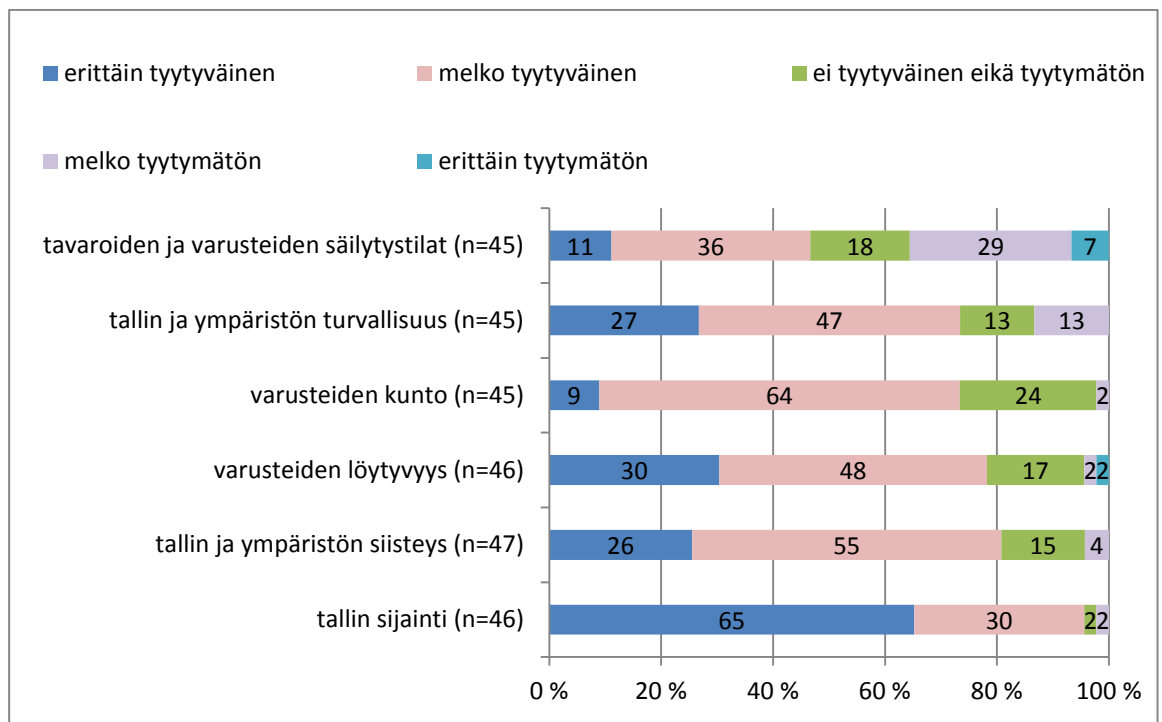
Hevosten tasoon liittyvissä kommentteissa toivottiin tallille tasokkaampia hevosia. Kommenteista käy ilmi, että osaavammille ratsastajille toivotaan osaavia hevosia. Toisaalta joistain kommentteista käy myös ilmi, etteivät kaikki hevoset sovellu myöskään pienemmille ratsastajille. Yhden kommentoijan mukaan ”hevosten pitäisi olla kokeneita opetushevosia, eikä hevosia jotka opetetaan ratsuiksi ratsastajien kustannuksella. Eli hevosten pitäisi opettaa ratsastajia, eikä toisin päin.” Osassa kommentteista toivottiin myös enemmän eritasoisia hevosia.

Muissa hevosiin liittyvissä kommentteissa nousi esille myös tyytyväisyyttä hevosvalikoimaan. Yhden vastaajan mielestä osa hevosista oli laiskoja, mutta muuten ihan mukavia. Yksi vastaaja puolestaan kuvaili, että erilaisille ratsastajille löytyy ratsastettavaksi erilaisia

persoonia. Yhdessä kommentissa kuitenkin sanottiin hevosten olevan ilkeitä. Lisäksi yhden kommentoijan mukaan kaikki hevoset eivät soveltuneet tuntikäyttöön.

### 5.1.3 Talli ja ympäristö, varusteet

Vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä tallin sijaintiin. Noin 95 %:a vastanneista olikin melko tai erittäin tyytyväisiä tallin sijaintiin. Tallin sijainnin moodi oli ”erittäin tyytyväinen”. Muissa talliin, ympäristöön ja varusteisiin liittyvissä kysymyksissä moodina oli ”melko tyytyväinen”. Huomattavasti muita kysymyksiä enemmän tyytymättömyyttä oli havaittavissa tavaroiden ja varusteiden säilytystiloissa. Vain alle puolet vastaajista oli melko tai erittäin tyytyväisiä säilytystiloihin. Tarkemmat frekvenssijakaumat löytyvät liitteistä (LIITE 7).



Kuvio 6. Tyytyväisyys talliin, ympäristöön ja varusteisiin

Tyytymättömyys säilytystiloihin tuli ilmi myös talliin, ympäristöön ja varusteisiin liittyvissä kommentteissa (LIITE 8). Useissa kommentteissa toivottiin isompia säilytysiloja tai ylipäättään enemmän säilytystilaa. Satulahuonetta kuvailtiin myös ahtaaksi ja pimeäksi. Yksi kommentoija nosti esille, että lapsilla on vaikea nostaa satuloita paikoilleen. Yhdessä kommentissa toivottiin hevosille uusia päitsiä ja joillekin hevosille myös uusia satuloita. Yksi

kommentoija ehdotti, että ratsastajilta voitaisiin vaatia varusteiden puhdistamista, sillä se kuuluu osaksi hevosharrastusta.

Monet kommenteista liittyivät varusteiden löytyvyyteen. Monista kommenteista ilmeni, että varusteita ja harjoja oli hankala löytää, sillä niitä ei viety käytön jälkeen oikeille paikoilleen. Varusteisiin toivottiin selkeämpää nimeämistä. Yhden kommentoijan mukaan hevosten nimet eivät näkyneet kunnolla. Lisäksi kommenteissa toivottiin jokaiselle hevoselle omia varustusohjeita, jotta ratsastajat tietäisivät mitä varusteita mikäkin hevonen tarvitsee.

Turvallisuuden ja siisteyden liittyvissä kommenteissa osassa toivottiin siistimpiä tiloja ja osassa oltiin tyytyväisiä siisteyteen. Yksi vastaaja katsoi repsottavien kaapin- ja laatikoiden ovien laskevan tallin muutoin kohtuullisen siistiä yleisilmettä. Yksi kommentoija piti hoitokaappeja sekaisina. Yhden vastaajan mielestä tilojen ja karsinoiden kunto ja turvallisuus oli heikko. Esimerkkeinä hän mainitsi ovet, paloturvallisuuden, naulat ja satulahuoneen kosteuden. Turvallisuuden vaikuttavina tekijöinä kommenteissa nousi esille myös tallin vieressä menevä iso tie.

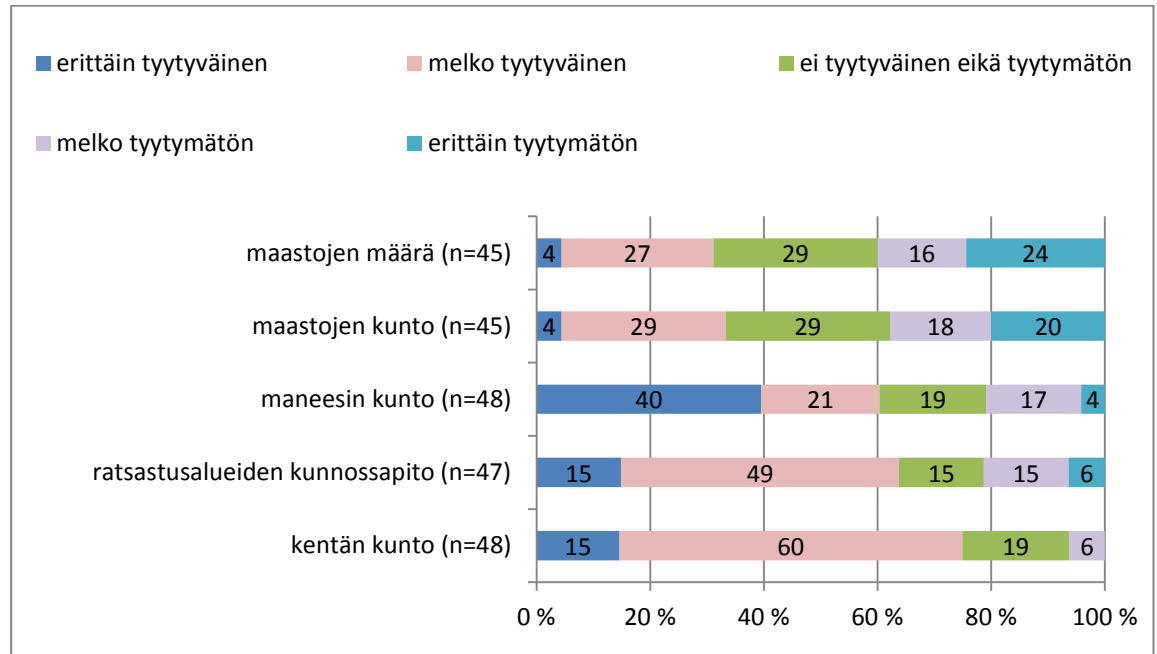
Muissa talliin, ympäristöön ja varusteisiin liittyvissä kommenteissa ilmeni esimerkiksi, että hyviä ja ehjiä kottikärryjä olisi pitänyt olla enemmän. Yksi kommentoija piti tallin sijaintia hyvänä ja hänen mielestään sinne oli helppo löytää. Yksi kommentoija koki tallin pihassa olevat autot haitaksi hevosia taluttaessa. Yksi kommentoija oli sitä mieltä, että toisten tavaroita varastellaan.

#### 5.1.4 Ratsastusalueet

Ratsastusalueiden osalta vastaajat olivat erityisen tyytymättömiä sekä maastojen määrään, että kuntoon. Molemmissa kysymyksissä vain hieman yli 30 %:a vastaajista oli tyytyväisiä. Erittäin tyytymättömiä maastojen määrään oli noin 23 %:a vastaajista ja erittäin tyytymättömiä maastojen kuntoon oli noin 19 %:a vastaajista. Maastojen määrän moodi oli ”ei tyytyväinen eikä tyytymätön”. Maastojen kunnossa moodeja oli kaksi ”ei tyytyväinen eikä tyytymätön” ja ”melko tyytyväinen”.

Tyytyväisyydessä maneesin kuntoon moodi oli ”erittäin tyytyväinen”. 60 %:a vastaajista olikin jossain määrin tyytyväisiä maneesin kuntoon. Kaikista tyytyväisempiä oltiin kuitenkin

kentän kuntoon, johon oli tyytyväisiä 75 %:a vastaajista. Sekä kentän kunnossa, että ratsastusalueiden kunnossapidossa moodina oli ”melko tyytyväinen”. Tarkemmat frekvenssijakaumat löytyvät liitteistä (LIITE 9).



Kuvio 7. Tyytyväisyys ratsastusalueisiin

Suurin osa ratsastusalueiden kommentteista (LIITE 10) liittyi ratsastusalueiden kunnossapitoon. Monissa kommentteissa toivottiin kentän ja maneesin pohjan säännöllistä huoltamista esimerkiksi kerran viikossa. Yhdessä kommentissa toivottiin myös maaston parempaa huoltamista. Muita kommentteja ratsastusalueiden kunnossapitoon liittyen olivat esimerkiksi ehdotukset kentän aitojen ja rampin korjaamisesta sekä kentän aitojen maalaamisesta.

Kenttään ja maneesiin liittyvissä kommentteissa toivottiin sekä kentän, että maneesin olevan isompia. Yhdessä kommentissa ihmeteltiin maneesin pohjassa olevia kuoppia. Monet kommentoijat pitivät kuitenkin remontin jälkeistä maneesin pohjaa hyvänä. Yhdessä kommentissa ehdotettiin, että kenttä pidettäisiin ratsastuskunnossa myös talvisin ja, että siellä pidettäisiin myös tunteja mahdollisuuksien mukaan.

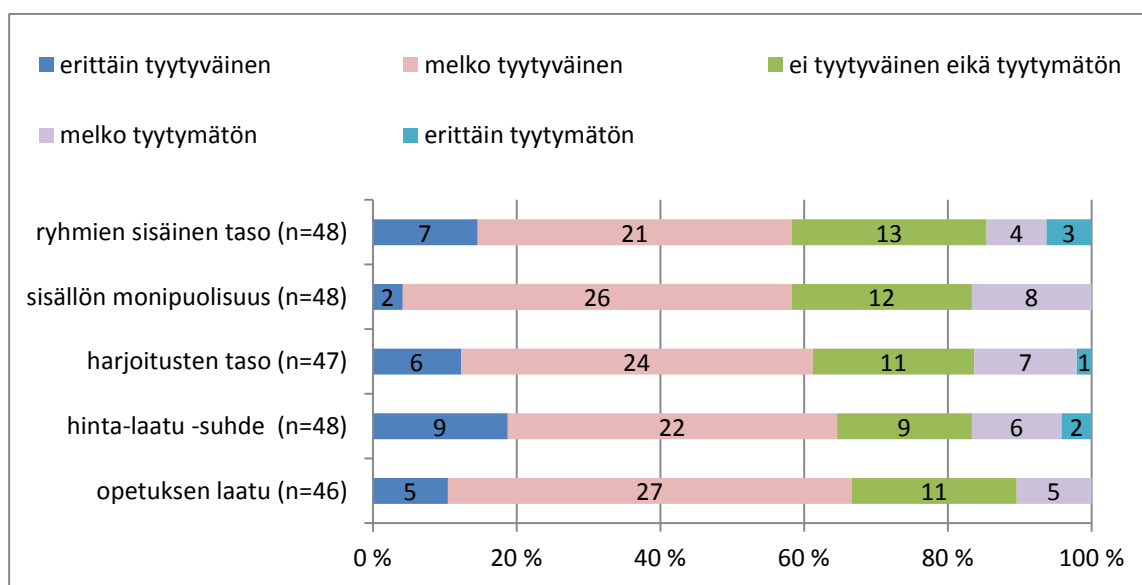
Maastoihin liittyvissä kommentteissa toivottiin monipuolisempia maastoja. Monissa kommentteissa toivottiin maastojen olevan parempikuntoisia ja turvallisempia. Kaksi kommentoijaa oli sitä mieltä, ettei maastoihin voi juurikaan vaikuttaa. Yhden kommentoijan



mukaan maastot olivat erittäin kivisiä ja kasvillisuuden kaventamia. Hän myös ehdotti, että tallilla voitaisiin järjestää kivien keräys -talkoot, joissa kerättäisiin maastosta kivet pois isolla porukalla. Muissa kommentteissa ratsastusalueisiin liittyen mainittiin, että yhtenä syynä ratsastuskentän huonoon kuntoon voisi olla sateinen kesä.

### 5.1.5 Ratsastustunnit

Ratsastustunteihin liittyviin kysymyksiin oltiin pääosin tyytyväisiä. Tyytyväisyys oli jakaantunut eri vaihtoehtojen kesken lähes samalla tapaa jokaisessa kysymyksessä. Kaikissa ratsastustunteihin liittyvissä kysymyksissä moodina oli ”melko tyytyväinen”. Aavistuksen muita kysymyksiä enemmän tyytymättömyyttä oli ryhmien sisäisessä tasossa. Tarkemmat frekvenssijakaumat löytyvät liitteistä (LIITE 11).



Kuvio 8. Tyytyväisyys ratsastustunteihin

Ratsastustunteihin liittyvän avoimen kysymyksen vastauksissa (LIITE 12) nousi esille kolme pääteemaa. Näitä teemoja olivat ratsastustuntien sisältö ja harjoitusten taso, ryhmien sisäinen taso sekä hinta. Näiden teemojen lisäksi vastaajat olivat kommentoineet myös monista muista asioista. Yhdessä kommentissa oli esitetty henkilökohtaista kritiikkiä, minkä vuoksi kyseinen kommentti on poistettu arkistoversiosta.

Monet kommentoijat toivoivat ratsastustuntien sisällön olevan monipuolisempaa. Yhden vastaajan mielestä joka tunti tehtiin yleensä samoja juttuja. Yhden kommentoijan mielestä tunnin tasokkuus vaihteli liikaa. Yksi kommentoija puolestaan piti tuntien tasoa suoraan verrannollisena hevosten tasoon. Pari kommentoijaa toivoi estetunteja myös muille kuin esteryhmille. Yhdessä kommentissa tuli ilmi myös se, että tunneilla käveltiin liikaa eikä tunneilla aina saanut kunnollista palautetta siitä, miten tehtävästä suoriuduttiin.

Muutamassa kommentissa toivottiin laadukkaampaa opetusta ja yhdessä kommentissa toivottiin enemmän positiivista palautetta, ei pelkästään negatiivista. Muutamassa kommentissa ehdotettiin, että loppukäyntien aikana voisi antaa jokaiselle ratsastajalle henkilökohtaista palautetta tunnin kulusta ja asioista, joihin ratsastajan kannattaisi omassa ratsastuksessaan kiinnittää huomiota. Yksi kommentoija toivoi, että tunneilla tehtäisiin enemmän perusharjoituksia.

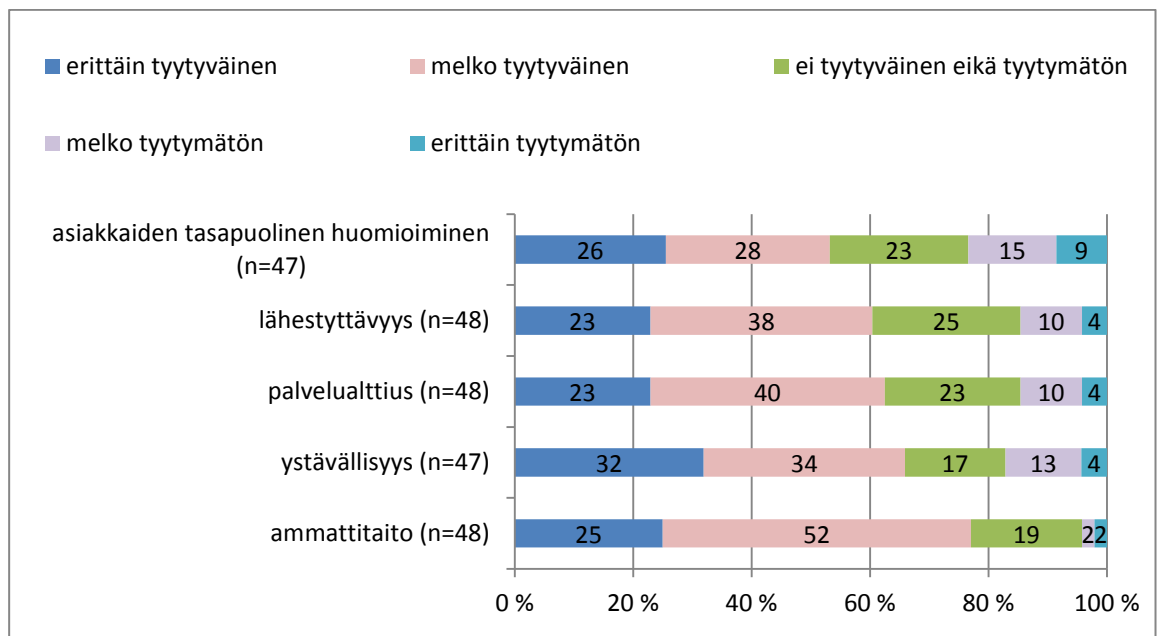
Ratsastustuntien sisäiseen tasoon liittyvien kommenttien mukaan ratsastustuntien sisäinen taso vaihteli liikaa. Suuren tasohaitarin koettiin myös haittaavan oppimista. Yhden kommentoijan mukaan ”aikuisten ja lasten tunnit pitäisi oikeasti olla sellaisia, samoin jatko- ja alkeistunnit.” Yhtä kommentoijaa harmitti se, että lasten vakiotunneilla porukka vaihteli ja ensikertalaiset kävivät kokeilemassa ratsastusta, mikä ei hänen mielestään ollut mukavaa vakituisten kävijöiden kannalta.

Suurin osa kommentoijista piti hintaa hieman liian korkeana suhteessa laatuun. Yksi vastaaja kirjoitti, että ”hintaa tuntuu suurelta, jos hevosten määrä/taso on kehnompina kuin hyvä.” Yhdessä kommentissa sanottiin, että jos hintoja nostaa, niin silloin pitäisi näkyä, mihin ylimääräinen raha menee. Hän mainitsi esimerkkinä, että ”on ok jos hintoja nostaa ja sitten huoltaa maneesin pohjaa niillä rahoilla paremmin.”

Muissa ratsastustunteihin liittyvissä kommentteissa nousi esille, että tunneilla oli välillä liian monta ratsastajaa. Tämän koettiin alentavan opetuksen yksilöllisyyttä. Yhden kommentoijan mielestä opettajan ohjeita ei kuule kunnolla maneesissa. Hän ehdotti myös, että tunnin pitäjällä voisi olla mikki ja kaiuttimet käytössä. Kommentteissa nousi esille myös se, että opettajan pitäisi kuunnella myös oppilasta, eikä vain tiuskaa takaisin. Kommentteissa ehdotettiin myös, että opettajat voisivat käydä koulutuspäivillä hakemassa uusia vinkkejä ja näkemyksiä opetuksen.

### 5.1.6 Henkilökunta

Kaikissa henkilökuntaan liittyvissä kysymyksissä oli moodina ”melko tyytyväinen”. Kaikista tyytyväisimpiä oltiin henkilökunnan ammattitaitoon. Noin 77 %:a vastaajista olikin joko melko tai erittäin tyytyväinen henkilökunnan ammattitaitoon. Asiakkaiden tasapuolisessa huomioimisessa oli havaittavissa hieman muita kysymyksiä enemmän tyytymättömyyttä. Asiakkaiden tasapuoliseen huomioimiseen erittäin ja melko tyytymättömiä oli yhteensä 23 %:a vastanneista. Henkilökunnan lähestyttävyydessä, palvelualltiudessa ja ystävällisyydessä tyytyväisyys oli jakautunut suunnilleen samalla tavalla. Tarkemmat frekvenssijakaumat löytyvät liitteistä (LIITE 13).



Kuvio 9. Tyytyväisyys henkilökuntaan

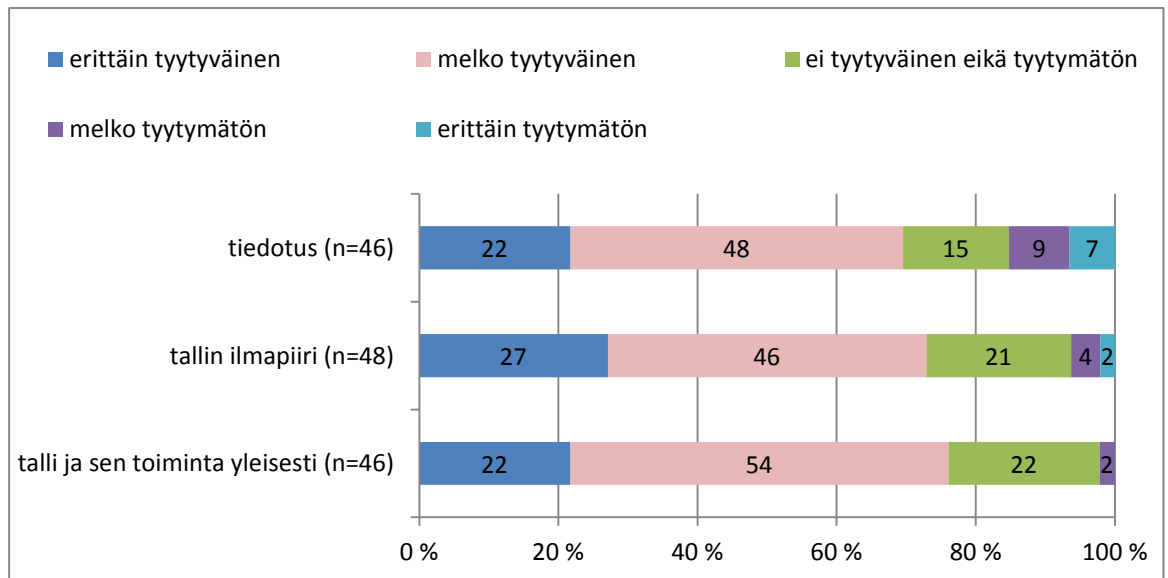
Joissain henkilökuntaan liittyvistä kommentteista (LIITE 14) oli esitetty henkilökohtaista kritiikkiä. Kyseisistä kommentteista poistettiin arkistoversiota varten kohdat, joissa kritiikkiä esiintyi.

Kommenteista kävi ilmi, että henkilökunnalta toivottiin enemmän ystävällisyyttä kaikkia asiakkaita kohtaan. Joissain kommentteissa toivottiin myös tasapuolisempaa huomioimista kaikkien asiakkaiden kesken. Parissa kommentissa mainittiin, että henkilökuntaan on välillä vaikea saada yhteyttä. Kommenteista ilmeni myös, että ensimmäistä kertaa tallille tulevat ovat hieman hukassa, koska eivät tiedä keitä henkilökuntaan kuuluu.

Muissa henkilökuntaan liittyvissä kommenteissa nousi esiin esimerkiksi se, että henkilökunta oli hyvä ja asiallinen. Yhdessä kommentissa todettiin, että kaikki tunnin pitäjät eivät olleet laillisia. Yksi kommentoija oli nostanut esille sen, että henkilökunnan tulisi huomioida myönteisen palautteen antaminen ja sen vaikutus oppimiseen. Hänen mukaansa ”palautte onnistumisesta kertoo, että on tehnyt oikein, hiljaisuus ei kerro mitään.” Hän myös ehdotti, että henkilökunta voisi esittää kritiikin kehittämiskohteena. Yksi kommentoija puolestaan toivoi, että asiakastyytyväisyystutkimuksia teetetäisiin useammin ja niissä esiin tullessiin asioihin tartuttaisiin.

### 5.1.7 Muuta

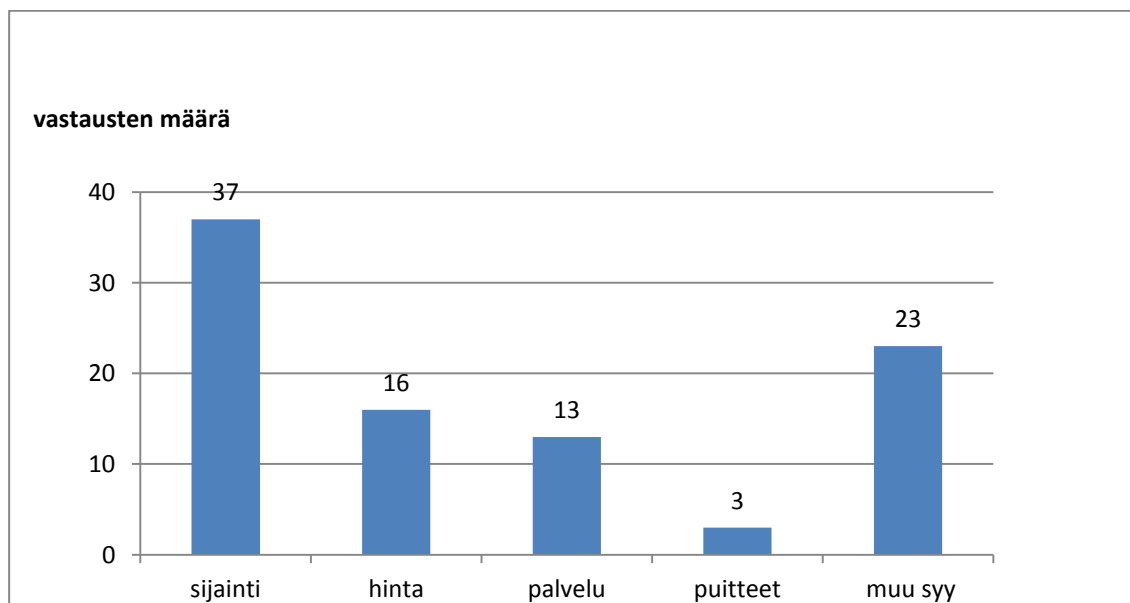
Muissa talliin liittyvissä kysymyksissä tyytyväisyys oli jakautunut eri tasoille hyvin samankaltaisesti. Kaikissa kolmessa kysymyksessä moodina oli ”melko tyytyväinen”. Kaikkiin osa-alueisiin oltiinkin pääosin tyytyväisiä. Hieman muita kysymyksiä enemmän tyytymättömyyttä oli kuitenkin havaittavissa tiedotukseen liittyen. Tarkemmat frekvenssijakaumat löytyvät liitteistä (LIITE 15).



Kuvio 10. Tyytyväisyys muihin asioihin

Kysymyksessä 41 (Miksi käyt juuri Kylmän tallilla?) pystyivät vastaajat halutessaan valitsemaan useamman vaihtoehdon (LIITE 16). Eniten vaikutusta tallin valintaan oli tallin sijainnilla. Sen oli valinnut 37 vastaajaa. Myös hinnalla ja palvelulla oli vaikutusta Kylmän

tallilla käymiseen. Hinnan oli valinnut 16 vastaajaa ja palvelun 13 vastaajaa. Kolmella vastaajalla tallin valintaan vaikutti myös puitteet. Muun syyn oli valinnut yhteensä 23 vastaajaa. Monet olivat laittaneet muuksi syyksi hevoset ja/tai ihmiset. Myös ilmapiiri mainittiin monessa vastauksessa. Yksi vastaaja piti tuntien pitäjistä ja yksi piti heppakerhosta. Yhden vastaajan käyntiin vaikuttivat säännölliset kilpailut. Joissain vastauksissa tallia kuvailtiin järkeväksi ja myös tietynlainen vapaus vaikutti tallin valintaan.

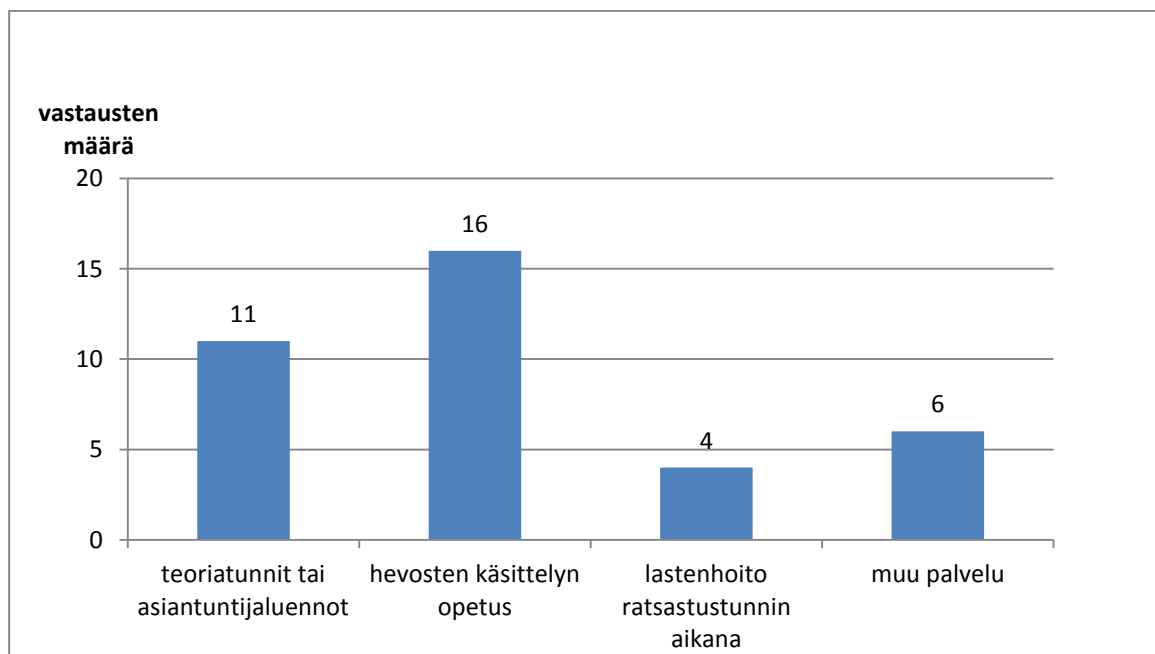


Kuvio 11. Eri tekijöiden vaikutus Kylmän tallilla käymiseen (n=92)

Kysymyksessä 42 tiedusteltiin mistä palveluista vastaajat olivat valmiita maksamaan (LIITE 17) ja kysymyksessä 43 haluttiin tietää, paljonko vastaajat olivat kyseisistä palveluista valmiita maksamaan. Vastaajien ilmoittamat hinnat eri palveluille löytyvät taulukoituna liitteistä (LIITE 18).

16 vastaajaa olivat valmiita maksamaan hevosten käsittelyn opetuksesta. Opetukselle sopiva hinta vaihteli 2 ja 60 euron välillä. Pääosin opetuksesta oltiin valmiita maksamaan 5-15 euroa. Asiantuntijaluennoista ja teoriatunneista oli valmis maksamaan 11 vastaajaa. Asiantuntijaluentojen ja teoriatuntien sopivat hinnat vaihtelivat 2 ja 30 euron välillä yhdeltä kerralta. Yksi vastaaja oli ehdottanut hinnaksi 40 € lukukaudelta, jos opetusta olisi kerran viikossa. Lastenhoidosta ratsastustunnin aikana oli valmis maksamaan 4 vastaajaa, joista kaksi oli ilmoittanut myös hinnan lastenhoidolle. Toinen oli valmis maksamaan 10 € lastenhoidosta ja toinen 5-20 euroa.

Muun lisäpalvelun oli valinnut yhteensä 6 vastaajaa. Yksi vastaaja olisi valmis maksamaan oman tunnin retkistä maastoon tai jälle 36 euroa. Yksi vastaaja ehdotti äitien ja lapsien yhteisiä tunteja tai päiväkursseja, jotka voisivat maksaa 20 - 100 euroa. Myös alueiden huollosta ja erilaisista valmennuksista oltiin valmiita maksamaan. Yksi vastaaja oli valmis maksamaan 10 euroa kuukaudessa lanauksesta. Kouluvalmennukselle oli yksi vastaaja määritellyt hinnaksi korkeintaan 35 euroa yhdeltä päivältä. Istuntatunnista liinassa yksi vastaaja maksaisi 20 euroa puolelta tunnilta. Muiksi palveluiksi oli merkitty myös yksityisvalmennus ja yksilöllinen vaativan tason opetus. Yksi vastaaja kuvaili maksuvalmiutta seuraavasti: ”sen minkä se vaatisi, tarvittavat tavarat ja tuntien määrät en kuitenkaan niin että jäisin puhaltelemaan taskujani rahan puutteen takia.”



Kuvio 12. Palvelut, joista vastaajat olisivat valmiita maksamaan (n=37)

### 5.1.8 Vapaa sana

Kyselylomakkeen viimeinen avoinkysymys oli nimeltään ”vapaa sana”, johon vastaajat saivat jättää palautetta, kehitysideoita ja kommentteja (LIITE 19). Monet vastaajat olivat kirjoittaneet kommentteihin samoja asioita, joita olivat maininneet jo aiemmissa avoimissa kysymyksissä. Kommenteista pystyttiinkin poimimaan useita eri teemoja, joita olivat hevoset, ratsastusalueet, tilat ja muut puitteet, tapahtumat ja palvelut sekä ilmapiiri ja ihmiset. Joissain

kommenteissa oli esitetty henkilökohtaista kritiikkiä, minkä vuoksi näistä kommenteista poistettiin arkistoversiota varten kohdat, jotka olisivat voineet pahoittaa kritisoinnin kohteena olevien mielen.

Hevosiin liittyvissä kommenteissa toivottiin enemmän hevosten vaihtuvuutta. Etenkin isompia ja osaavampia hevosia toivottiin. Parissa kommentissa toivottiin myös esteratsastukseen soveltuvia hevosia. Kahdessa kommentissa mainittiin myös, että yhden tuntihevosen kohtelua pitäisi parantaa.

Ratsastusalueisiin liittyvissä kommenteissa puolestaan toivottiin isompaa kenttää ja yhdessä kommentissa myös isompaa maneesia. Yhdessä kommentissa toivottiin lämmitystä maneesiin. Myös toive paremmista maastoista nousi esiin ratsastusalueisiin liittyvissä kommenteissa. Lisäksi yhdessä kommentissa toivottiin maastoesteitä.

Puitteisiin liittyen kommenteissa toivottiin isompia toimistotiloja ja lisää ehjiä penkkejä. Pari kommentoijaa oli tyytyväisiä siihen, että leirimökissä sai yöpyä. Yksi heistä toivoi mökkiin myös remonttia ja imuria. Yhdessä kommentissa toivottiin myös selkeämpää ilmoitustaulua.

Tapahtumiin ja palveluihin liittyvissä kommenteissa ehdotettiin, että tallilla voitaisiin järjestää match show, poniagilityä sekä puku- tai naamiaisratsastusta. Myös oman hevosen koulutukseen tuonti nousi esiin yhdessä kommentissa. Yhden kommentoijan mukaan tallilla oli kilpailuita sopivan usein ja ne olivat hänen mielestään hyvin järjestettyjä. Yhdessä kommentissa kuitenkin toivottiin, että kilpailuissa olisi enemmän helppoja luokkia. Yhden vastaajan mielestä tallilla pidettävä heppakerho oli hyvä. Yhdessä kommentissa oli myös nostettu esiin se, että erilaisten tapahtumien avulla voi saada näkyvyyttä hevosmaailmassa ja Kajaanissa.

Tallin ilmapöytä pidettiin kommenttien mukaan pääasiassa hyvänä. Yhden kommentoijan mielestä ilmapöytä oli kuitenkin huono. Hän myös koki tullessa kiusatuksi tallilla. Kommenteissa toivottiin myös tasapuolista kohtelua kaikille asiakkaille ja, että kaikkia tallilla kävijöitä koskisivat samat säännöt.

Muissa vapaan sanan kommenteissa ehdotettiin esimerkiksi maneesinvarauslistaa Internetiin. Kommenteissa toivottiin myös parempi käytöksistä tallikoiraa, joka ei hyökkäilisi miesten kimppuun. Yksi kommentoija arveli, että miesasiakkaita voisi käydä enemmän ilman tätä kyseistä koiraa. Yhdessä kommentissa pidettiin hyvänä, että hoitajat saivat tehdä paljon

hoitohevostensa kanssa. Yksi vastaaja piti positiivisena asiana sitä, että tunnin pitäjä oli alkanut tulla ajoissa tuntien jakoon. Hänen mielestään se oli merkki tunnin pitäjän kiinnostuksesta ja välittämisestä.

#### 5.1.9 Johtopäätökset

Kyselylomakkeen vastausten perusteella voidaan päätellä, että talliin ja sen toimintaan ollaan pääosin tyytyväisiä. Kuitenkin jokaisessa kysymyksessä ilmeni myös enemmän tai vähemmän tyytymättömyyttä, mistä voidaan päätellä, että myös kehitettävää löytyy. Kehityskohteita saatiin selville erityisesti avointen kysymysten avulla.

Kaikista tyytyväisimpiä vastaajat olivat tallin sijaintiin. Tämä on sinällään hyvä asia, sillä olemassa olevan tallin sijaintiin ei juuri voi vaikuttaa. Talli on siis aikoinaan perustettu hyvälle paikalle, ja sijaintia voidaankin hyödyntää kilpailukeinona. Tyytymättömiä vastaajat puolestaan olivat maastojen määrään ja kuntoon. Niihin kannattaa siis mahdollisuuksien mukaan panostaa.

Maastojen lisäksi kehitettävää löytyi jokaisesta osa-alueesta. Hevosten osalta kehitettävää on etenkin tuntihevosten määrässä ja monipuolisuudessa. Kommenttien perusteella tallille haluttaisiin enemmän etenkin osaavia hevosia. Hevosten koko jakoi vastaajien mielipiteitä osa-alueen kommentteissa, joissa osa toivoi tallille enemmän poneja ja osa enemmän isoja hevosia. Tallilla käy hyvin monen kokoisia ratsastajia, joille jokaiselle pitäisi olla sopivan kokoinen ratsumies. Tämän vuoksi tarvitaan myös monenkokoisia hevosia. Pitkät ratsastajat eivät voi mennä poneilla, kun taas isommilla hevosilla voivat mennä myös pienemmät ratsastajat. Suurin osa tallin asiakkaista on kuitenkin nuoria ja lapsia, ja he luultavasti menisivät mieluiten poneilla ja pienillä hevosilla, jotka ovat heille sopivan kokoisia. Tuntihevosten määrää lisäämällä hevosvalikoimaa pystyisi monipuolistamaan siten, että hevosia olisi myös pitkiä ratsastajia varten. Toki pääpaino hevosten koossa kannattaa olla keskikokoisissa hevosissa, joilla lähes kaikki ratsastajat pystyvät menemään.

Talliin, ympäristöön ja varusteisiin liittyvistä kommentteista päätellen säilytystiloja pitäisi olla enemmän ja niiden pitäisi olla isompia. Tähän kehityskohteeseen voidaan mahdollisuuksien mukaan panostaa tulevan remontin yhteydessä. Asiakkaiden asiointia tallia voisi helpottaa esimerkiksi tekemällä jokaiselle hevoselle varustusohjeet, joissa kerrotaan mitä varusteita



kyseinen hevonen tunnille tarvitsee. Varusteet kannattaa myös merkitä paremmin, jotta ratsastajat löytävät helpommin oikeat varusteet ratsulleen.

Tulevan remontin yhteydessä kannattaa uusia esimerkiksi kaappien repsottavat ovet, minkä avulla saadaan tallin yleisilmettä siistimmäksi ja toisaalta myös turvallisemmaksi. Siisteyttä voi lisätä myös muistuttamalla asiakkaita, että tavarat on vietävä käytön jälkeen paikoilleen. Tämä helpottaa myös muiden asiakkaiden toimintaa, sillä heidän ei tarvitse etsiä tavaroita ympäri tallia, vaan ne löytyvät sieltä mistä pitääkin.

Ratsastusalueisiin oltiin pääosin tyytyväisiä, mutta monet vastaajat myös jokseenkin tyytymättömiä. Ratsastusalueiden kannalta kehitettävää on etenkin maastojen määrässä ja kunnossa sekä ratsastusalueiden kunnossapidossa. Maastojen kuntoa voitaisiin parantaa esimerkiksi kommenteissa mainitun kivien keräys -talkoiden avulla. Maastojen määrän lisääminen voi olla melko hankalaa, mutta siihenkin kannattaa panostaa niin paljon kuin vain resurssien mukaan on mahdollista. Kommenteissa toivottiin parempaa ratsastusalueiden kunnossapitoa, yksi vastaaja oli jopa valmis maksamaan lanauksesta. Tästä voidaan päätellä se, että säännöllinen ratsastusalueiden huoltaminen kasvattaa ratsastusalueiden laatua ja tästä laadusta ollaan valmiita maksamaan. Toisaalta suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä kunnossapitoon, joten on vaikea sanoa kuinka paljon vaikutusta laadukkaammalla ratsastusalueiden huoltamisella on asiakkaiden kokemaan kokonaislaatuun. Siitä huolimatta kunnossapitoon on syytä panostaa.

Kyselyn aikana maneesin pohja kunnostettiin perinpohjaisesti, minkä vuoksi ei voi tietää ovatko vastaajien mielipiteet maneesin kuntoon liittyen ajalta ennen vai jälkeen remonttia. Kommenteista voidaan kuitenkin päätellä, että remontin jälkeiseen maneesin pohjaan oltiin melko tyytyväisiä. Kommenteissa toivottiin myös isompaa kenttää ja maneesia. Käytännössä etenkin maneesin suurentaminen voi kuitenkin olla turhan kallis investointi. Kentän isontaminen voi olla jonkin verran helpompaa ja edullisempaa, joten resurssien salliessa kentän kokoon panostamista kannattaa siis harkita.

Ratsastustunteihin liittyvissä kommenteista ilmeni se, että samassa ratsastusryhmässä toivottiin olevan samantasoisia ratsastajia. Lisäksi kommenteissa toivottiin monipuolisempaa sisältöä tunneille ja osittain myös laadukkaampaa opetusta. Opetuksen laatua voi parantaa esimerkiksi avoimissa kysymyksissä mainituilla positiivisella palautteella ja kommentoinnilla. Palautteen antamisessa kannattaa myös huomioida kritiikin esittäminen kehityskohteena,

minkä avulla ratsastajaa saadaan kannustettua yrittämään enemmän sen sijaan, että hän masentuisi kritiikistä. Opetuksen laatua voidaan parantaa myös kommenteissa esiin tulleen loppukäyntien palautteen avulla. Tunnin lopuksi annettavassa palautteessa voitaisiin esimerkiksi lyhyesti käydä läpi, mikä meni tunnin aikana hyvin ja mihin ensi kerralla kannattaa panostaa tai mihin asioihin kannattaa yleisesti kiinnittää huomiota.

Ratsastustunnit kannattaisi siis suunnitella siten, että harjoitukset vaihtelisivat riittävästi ja myös tavallisella tunnilla kävijät pääsisivät välillä hyppäämään. Kommenttien perusteella osa ratsastajista kaipasi myös maastotunteja. Harjoitusten suunnittelu kaikille sopivaksi on varmasti helpompaa, mikäli samassa ryhmässä on samantasoisia ratsastajia. Näin kukaan ei tunne harjoituksia liian vaativiksi, mutta toisaalta ratsastajat saavat myös sopivasti haastetta. Panostamalla ryhmien sisäiseen tasoon ja tuntien sisältöön, kasvaa myös ratsastustuntien laatu. Uskon, että tällöin kasvaa myös asiakkaiden tyytyväisyys hinta-laatu -suhteeseen.

Henkilökuntaan oltiin pääosin tyytyväisiä, mutta myös tyytymättömyyttä ilmeni. Kommenteista voidaan päätellä, että henkilökunnan pitäisi panostaa enemmän ystävällisyyteen. Vaikka toisinaan voi tulla tilanteita, joissa asiakkaalle joudutaan tiuskaisemaan esimerkiksi turvallisuuden takia, olisivat tilanteet pyrittävä kuitenkin hoitamaan siten, että asiakkaalle jäisi tilanteesta positiivinen kuva. Jos esimerkiksi tiuskaisun avulla on pyritty estämään vaarallinen tilanne, voi henkilökunta tiuskaisun jälkeen ystävällisesti selittää, miksi asiakkaan toiminta voi aiheuttaa vaaran. Sen jälkeen olisi myös suotavaa selittää ja mahdollisuuksien mukaan myös näyttää kuinka tilanteessa tulisi toimia, jotta se pysyisi turvallisena.

Henkilökunnan kannattaisi siis suhtautua tilanteisiin ohjaavalla ja opettavalla otteella. Yleisestikin kommunikoinnissa on syytä muistaa se seikka, että kritiikki kannattaa esittää kehityskohteena. Henkilökunnan ei siis kannata tiuskia asiakkaille, vaan neuvoa ja opastaa tasapuolisesti kaikkia kuinka heidän tulee toimia. Näin ei pahoiteta kenenkään mieltä, vaan asiakkaat pysyvät tyytyväisenä ja mahdollisesti pääsevät myös oppimaan uusia asioita ja kehittämään osaamistaan.

Talli voi kehittää toimintaansa myös erilaisten tukipalveluiden avulla. Tulosten perusteella monet vastaajista olivat kiinnostuneet teorialunneista ja asiantuntijaluennoista sekä hevosten käsittelyn opetuksesta. Myös lastenhoito ratsastustunnin aikana ja yksityisvalmennus nousivat esille aineistossa. Mikäli tallilla ei itsellään ole resursseja tukipalveluiden järjestämiseen,

kannattaa sen hyödyntää yhteistyötä ratsastusseuran kanssa, sillä se hyödyttää molempia osapuolia. Seura pystyy järjestämään jäsenilleen mieluista toimintaa ja samalla mielikuva tallin laadusta kasvaa.

Muita esille tulleita kehityskohteita olivat esimerkiksi tallikoiran käyttäytyminen. Vaikka suurin osa tallin asiakkaista luultavasti on eläinrakkaita, eivät kaikki välttämättä pidä koirista. Etenkin satunnaisten kävijöiden mielikuvaa tallista voi hyvinkin vahvasti alentaa vihaiselta vaikuttava koira. Tallia ja puitteita voidaan kehittää myös esimerkiksi pitämällä kenttä ratsastuskunnossa myös talvisin ja hankkimalla satulahuoneeseen vaikka tukevat taloustikkaat, joiden avulla lasten on helpompi nostaa satulat takaisin omille paikoilleen.

## 5.2 Teemahaastattelujen tulokset

Teemahaastattelujen avulla haluttiin selvittää hevosten omistajien tyytyväisyyttä talliin ja sen toimintaan sekä löytää kehityskohteita puitteissa, joita voitaisiin mahdollisesti tulevan remontin yhteydessä parantaa. Teemahaastattelujen tarkoitus ei kuitenkaan ollut saada kaiken kattavaa kuvaa hevosten omistajien mielipiteistä, vaan sen avulla haluttiin täydentää ja syventää kyselytutkimuksella saatuja tietoja. Teemahaastattelujen kohderyhmänä oli tallin asiakkaana olevat hevosen omistajat, koska he käyttävät tallin puitteita lähes päivittäin monipuolisesti. Haastateltavien valinnassa pyrittiin huomioimaan kokemus hevosen omistajana ja haastateltavan näkemyksellisyys.

Teemahaastatteluja varten haastateltiin kahta hevosen omistajaa, joista toisen hevonen oli ollut Kylmän tallilla muutaman kuukauden ja toisen pari vuotta. Toisella haastateltavalla oli kokemusta myös toisesta tallista hevosen omistajana ja molemmilla oli kokemusta muista talleista muunlaisina asiakkaina. Toinen haastateltava oli halunnut siirtää hevosensa toiselta tallilta Kylmälle hyvien ratsastusolosuhteiden vuoksi, lisäksi talli oli hänelle entuudestaan tuttu. Toinen haastateltava valitsi Kylmän tallin, koska siellä oli kokopäivätarhaus. Yhdellä hänen harkitsemallaan tallilla ei myöskään ollut omaa kenttää. Hän koki myös tallin sijainnin vaikuttaneen valintaan.

## Henkilökunta ja tiedotus

Molempien haastateltavien mielestä tallin henkilökunta oli ammattitaitoista. Toinen haastateltavista kertoi, että apua saa jos sitä kysyy. Vaikka toinenkin hevosen omistaja piti henkilökuntaa ammattitaitoisena, hän ei pitänyt siitä, että myös tallilla olevat pikku tytöt käsittelevät hevosia. Hänen mukaansa tytöt tekivät tallilla yllättävän paljon tallihommia, mutta heidän osaamisestaan ei ollut takeita. Jos hevonen olisi yksityistallilla, tietäisi hevosen omistaja, että hänen hevostaan käsittelee aina ammattilainen tai harjoittelija, jonka toimintaa valvotaan. Etenkin jos jotain tapahtuu, olisi haastateltavan mielestä hyvä tietää oliko hevosta käsitellyt ammattitaitoinen ihminen vai esimerkiksi joku vähän arempi henkilö.

Toinen haastateltavista mainitsi myös, että henkilökunnan huonot päivät näkyvät liian helposti. Hänen mukaansa tytöille ei tarvitse tiuskia, vaan voisi olla mieluummin hiljaa, ettei pahoita kenenkään mieltä. Hän mainitsi, että myös tytöt, jotka eivät käy tunneilla, ovat tallin asiakkaita. Haastateltava ymmärsi, ettei huonon päivän takia voi jättää tulematta töihin, mutta syyhyn huonon päivän taustalla voi vaikuttaa. Haastateltava toivoi myös henkilökunnalta tietynlaista oma-aloitteisuutta. Esimerkkinä hän mainitsi, että jos henkilökunta huomaa karsinan ikkunan edessä olevien kaltereiden tipahtaneen, voisi ne joko nostaa paikoilleen tai ainakin pois karsinasta, jotta hevonen ei loukkaisi itseään niihin.

Tiedotuksesta haastateltavat olivat eri mieltä. Toisen haastateltavan mielestä tiedotus toimii hyvin, eikä hänellä ollut tullut vastaan tilannetta johon olisi ollut tyytymätön. Hänen hevosensa kanssa ei ollut sattunut mitään, mistä henkilökunnan pitäisi mainita, mutta uskoi henkilökunnan kertovan jos jotain sellaista tapahtuisi. Haastateltava mainitsi kuitenkin, että joidenkin valmennusten tiedotusta ei ollut hoidettu riittävän hyvin. Hän oli itse mennyt valmennuksessa, jonka aikana muut olisivat halunneet tulla maneesiin, koska eivät olleet tienneet sen olevan varattu. Haastateltava ei kokenut tilannetta omalta kohdalta ongelmalliseksi, mutta ymmärsi, että muita harmitti se, etteivät he päässeet maneesiin vaikka olivat luulleet sen olevan vapaana.

Toinen haastateltava oli kuitenkin sitä mieltä, ettei tiedotus toimi kunnolla. Kerran hänelle oli kerrottu hevosen karanneen tarhasta, mutta vasta paljon myöhemmin hänelle oli kerrottu miksi hevonen oli karannut. Hän ei myöskään pitänyt siitä, että henkilökunta ei välttämättä itse kertonut asioista ollenkaan, vaan niistä sai tietää jos toiset hevosen omistajat tai tallitytöt kertoivat niistä. Hän toivoi kovasti myös, että henkilökunta ilmoittaisi havainnoistaan heti

esimerkiksi tekstiviestillä. Haastateltava mainitsi, että etenkin aamulla nesteisistä jaloista tulisi ilmoittaa hevosen omistajalle, koska nesteet monesti laskevat tarhassa, jolloin hevosen omistaja ei itse voi olla asiasta tietoinen. Henkilökunta ei välttämättä näe jokaista hevosen omistajaa päivittäin, minkä vuoksi olisi haastateltavan mielestä hyvä ilmoittaa asiasta tekstiviestillä tai vaikka jättämällä lappu karsinan oveen. Hänen mielestään olisi myös hyvä, jos pienet eläinlääkinnälliset toimenpiteet, kuten haavan pudistaminen, kuuluisi sopimukseen.

Talli, tarhat ja laidunnus

Toinen haastateltavista oli yleisesti ottaen tyytyväinen talliin. Hänen mukaansa tuttuun talliin oli helppo tulla hevosen kanssa, koska esimerkiksi toimintatavat olivat tuttuja ja hän tiesi milloin maneesi oli varattu tuntien takia. Hän kuitenkin mietti, olisiko tallille ollut yhtä helppo sopeuta, jos talli olisi ollut aivan vieras. Hän ei muistanut oliko sopimuksessa mainittu kyseisistä asioista. Toinen haastateltava oli tyytymätön henkilökunnan haluttomuuteen ratsastusalueiden kunnostukseen. Hänen mukaansa ei ole hyvä perustella, että huonoa pohjaa ei kannata lanata. Hän mainitsi myös, että kentän ja maneesin kunnolla on vaikutusta hevosten terveyteen. Hänen mukaansa myös kenttä kuivuisi paremmin, jos sitä möyhittäisiin.

Karsinoihin molemmat haastateltavat olivat kohtalaisen tyytyväisiä. Molemmat pitivät myös purua hyvänä kuivikkeena. Toinen mainitsi, että edelliseen talliin verrattuna karsinan koko on huonompi. Vaikka hevosen nykyinen karsina onkin pieni, ei omistaja kuitenkaan kokenut sen olevan liian pieni. Hänen mukaansa monella muullakin tallin hevosella oli melko pieni karsina. Hän mainitsi myös, että ilmanvaihtoa pitäisi parantaa etenkin pikkutallissa. Toinen haastateltava puolestaan totesi, että ikkunoiden kalterit lähtevät liian helposti irti. Hän oli myös tyytymätön purujen katkonaiseen saatavuuteen. Hän kertoi, että kerran oli jouduttu odottamaan puoli viikkoa, ennen kuin uusia puruja oli saatu entisten loputtua.

Toinen haastateltavista piti tarhan pohjaa hyvänä, hevosen ei tarvinnut seistä ihan mudassa. Hänen mukaansa tarhan rakennus oli kuitenkin jäänyt puolitiehen. Tarhoihin oli ollut tarkoitus tulla lankkuaidat, mutta tarhoihin oli laitettu vain yhdet lankut, etteivät hevoset pääse talvella tarhoista pois. Hänen mukaansa sähkölangoissa oli liikaa solmuja, eikä sähkö niiden vuoksi kiertänyt kunnolla. Hän ehdotti, että langat laitettaisiin uusiksi ja solmujen sijasta langat liitettäisiin toisiinsa liittimien avulla, jotta sähkönkierro saataisiin paremmaksi.

Toisen hevosen omistajan mielestä hänen hevoseensa tarha oli pieni ja huonopohjainen. Hän mainitsi, että tarha sopii kyllä rauhalliselle hevoselle (kuten hänen hevoseensa), mutta periaatteessa hevonen voisi tulla lankojen läpi, jolloin turvallisuus vaarantuu. Hän kertoi myös, että mieluiten tarhaisi hevoseensa 3-5 hevosen laumassa, jossa hevoset tulisivat pääasiassa toimeen keskenään, eivätkä potkisi toisiaan liikaa. Hänen mukaansa hevonen pystyisi näin viettämään mahdollisimman luonnonmukaista elämää. Lauma ei kuitenkaan saisi olla isompi, jotta hevosen saa haettua sieltä pois omin avuin.

Molemmat haastateltavat kokivat kesälaitumet hyvän kokoisiksi. Toinen haastateltavista mainitsikin, että laidunolosuhteet ovat todella hyvät, ottaen huomioon sen, että talli sijaitsee niin lähellä kaupunkia. Hänen mielestään oli hyvä, että myös tuntihevokset pääsivät laitumelle. Toisen haastateltavan mielestä laitumilla kasvoi enemmän rikkaruohoa kuin heinää. Hänen mukaansa laitumia kannattaisi kääntää useammin, sillä kääntäminen ei vaadi paljoa vaivaa verrattuna sen avulla saatavaan heinän parempaan laatuun. Hän mainitsi myös, että kesäisin hevoset eivät välttämättä tarvitsisi aamuheiniä tarhoihin, sillä ne syövät kuitenkin laitumella riittävästi. Hänen mielestään hevoset saivat olla laitumella sopivan aikaa, mutta hän toivoi kuitenkin kovasti, että laidunaika olisi säännöllinen.

Hänen mukaansa laidunajat olivat vaihdelleet päivittäin, eikä kukaan tiennyt mihin aikaan hevoset olivat päässeet laitumelle tai mihin aikaan ne haettaisiin sieltä pois. Tämä puolestaan aiheutti haastateltavan mukaan ongelmia liikutuksen kannalta. Liikutuksen jälkeen hevosen voisi jättää suoraan tarhaan, jos tietäisi, että hevoset haetaan joka tapauksessa hetken päästä pois laitumelta. Haastateltavan mukaan vastaavasti hevosen voisi antaa syödä laitumella pitempään, jos tietäisi, että hevonen oli vasta päässyt sinne. Kun laidunajoista ei ollut tarkkaa tietoa, saattoi hevosen tietämättään hakea liikutettavaksi, vaikka se oli juuri päässyt laitumelle. Hän toivoi myös päiväheinien jakamiselle tarkempaa aikaa, jotta pystyi paremmin suunnittelemaan oman ajankäyttönsä. Hän mainitsi myös, että jos tietäisi mihin aikaan hevonen on suunnilleen syönyt, ei tarvitsisi maha täytenä lähteä treenaamaan.

#### Ratsastusalueet

Molemmat haastateltavat olivat tyytyväisiä sekä kentän että maneesin kokoon. Toinen oli tyytyväinen myös niiden kuntoon, etenkin verrattuna edellisen talliin, jossa hän oli hevostaan pitänyt. Hän kuitenkin toivoi monipuolisempia ja parempikuntoisia maastoja. Märän kesän

takia maastot pitäisi hänen mielestään kunnostaan, sillä siellä pystyi käymään vain kävelemällä. Hän kuitenkin uskoi, että talvella maastot olisivat paremmassa kunnossa. Hän piti turvallisuuden kannalta todella hyvänä sitä seikkaa, että maastoihin ei tarvinnut mennä tien kautta, vaan sinne pääsi suoraan tallipihasta. Myös toisen haastateltavan mielestä maastot olivat huonokuntoiset, sillä maastoreitti oli täynnä kiviä ja kuoppia. Hänen mukaan maastoreitti oli myös kasvanut kapeammaksi joistain kohdista. Hän ehdotti, että maastossa voitaisiin järjestää kivien keräys -talkoot. Haastateltavan mielestä oli hyvä, että kumpareet kentän aitojen alta oli kaivettu pois. Hän oli kuitenkin sitä mieltä, että ratsastusalueiden huollossa näkyi laiskuus.

Kumpikaan haastateltavista ei kokenut tallilla olevan ratsastuskoulutoiminnan rajoittavan maneesin käyttöä. Toinen mainitsi, että ratsastamaan pääsee myös tuntien aikaan, sillä aina on joko kenttä tai maneesi vapaana. Hänen mukaansa yksityishevoseja ei myöskään ollut niin paljoa, etteivät kaikki olisi mahtuneet samaan aikaan ratsastamassa. Hänen mukaansa muiden kanssa mahtui hyvin ratsastamaan sovittelemalla omaa toimintaa ja huomioimalla myös. Hän kertoi myös osallistuvansa monesti itse ratsastustunneille. Toisen haastateltavan mukaan on oma valinta, jos tuo hevosensa ratsastuskoululle. Silloin oli hänen mukaansa ymmärrettävä, ettei tuntien aikaan pääse maneesiin. Hän kuitenkin toivoi, että valmennuksista ja muista ylimääräisistä maneesin varauksista ilmoitettaisiin tallin ilmoitustaululla. Hän kertoi, ettei aina käy lukemassa netistä, mitä tapahtumia on tulossa. Hänen mielestään ilmoitus olisi hyvä olla esillä viikko tai vajaa ennen tapahtumaa. Hän arveli myös, että jos kaikista valmennuksista olisi ilmoitus, pystyisivät kiinnostuneet kyselymään asiasta ja mahdollisesti myös ottamaan osaa.

#### Muut puitteet

Haastateltavat pitivät pesupaikkaa, jossa sijaitsee vesipiste ja esimerkiksi hevosen jalat voidaan huuhtoa, käytännöllisenä. Toinen haastateltava toivoi, että remontin yhteydessä voitaisiin lisätä talliin toinen pesupaikka, sillä nyt siihen joutui iltaisin päivittäin jonottamaan ja myös itse kiihottämään pesupaikalta pois, jotta muut pääsivät sinne. Hän ei pystynyt laittamaan hevostaan valmiiksi pienessä karsinassa, joten hän joutui käyttämään joko pesupaikkaa tai tallin käytävää. Toisen haastateltavan mielestä pesupaikalla olevat irtonaiset tavarat ja pesupaikan yläpuolella oleva putki aiheuttivat turvallisuusrisikin. Hänen mukaansa

pesupaikalle joutui jonottamaan silloin, kun siellä harjattiin hevosia. Hänen mielestään tulisi antaa tilaa niille, jotka tarvitsevat pesupaikkaa veden takia.

Toisen haastateltavan mielestä satulahuone oli liian pieni ja loimien kuivatuspaikkoja pitäisi olla enemmän. Hänen mukaansa pienet tilat hankaloittivat tilojen käyttöä. Hänestä olisi ollut myös mukavaa, jos säilytystilat olisivat karsinan lähellä. Hän tosin mainitsi myös, että koska talli on pieni, eivät välimatkatkaan olleet kovin pitkiä. Pienille tavaroille oli hänen mielestään hyvin tilaa, kunhan muista laittaa lämpimän tallin puolella olevaan kaappiin tavarat, jotka eivät saa jäätyä. Haastateltava kertoi myös, että joutui säilyttämään yhtä satulaa maneesin toimistossa lukkojen takana, mikä rajoitti merkittävästi kyseisen satulan käyttöä. Toisen haastateltavan mielestä säilytystiloja olisi hyvin, jos ne olisi jaettu tasapuolisesti kaikkien kesken. Hänen mukaansa niillä, jotka ovat tulleet tallille ensin, on eniten säilytystilaa. Hänen mukaansa säilytystilaa olisi riittävästi, mikäli ladonkaapit pysyisivät lämpiminä. Nyt hän ei kuitenkaan pystynyt säilyttämään talvisin ladossa esimerkiksi loimia, sillä ne eivät säily kylmässä ja kosteassa. Hän ehdotti myös, että lisätilaa voitaisiin saada heittäämällä pois vanhoja käyttökelvottomia loimia ja ottamalla vanhat käyttökelpoiset varusteet käyttöön.

Molemmat haastateltavat pitivät tallinpihapiiriä yleisesti ottaen hyvänä, mutta molemmat nostivat myös esille turvallisuutta heikentäviä asioita. Toinen haastateltavista piti turvallisuus riskinä sitä, että autot olivat samassa pihassa hevosten kanssa. Hänen mukaansa etenkin pimeällä oli vaikea havaita pikkuponeja taluttelevia tyttöjä. Muutoin hän oli tyytyväinen, että hevosten tarhat olivat hieman syrjemmällä, mutta kuitenkin sen verran lähellä, että hevoset pystyivät seuraamaan tallipihan elämää. Toisen haastateltavan mielestä oli hyvä, että tallipihassa pystyi ajamaan ympäri ja autot mahtuivat hyvin parkkiin. Hän kuitenkin piti traktorin linkoja ja muita pihapiirissä irrallaan olevia asioita turvallisuusriskinä. Hänen mukaansa ei voinut ikinä tietää milloin joku hevonen pääsee irti ja teloo itsensä.

#### Muuta palautetta

Toinen haastateltavan mielestä oli hyvä asia, että tallilla pystyi käymään aamusta tai olemaan pitkään illalla. Hänen mukaansa ratsastamaan pääsi milloin haluaa. Jos maneesi oli varattu, löytyi hänen mukaansa ratsastuspaikka jostain muualta. Hän kuvaili tallia rennoksi talliksi, jossa kaikki pystyvät olemaan vapaasti. Hän kuitenkin nosti esille, että tallilla pikkutyöt joutuivat yksin laittamaan hevosia tunneille ilman avustajaa. Välillä häntä huoletti, että



pärjäävätkö pikkutyöt isojen hevosten kanssa ja hän kertoi myös, että välillä pikkutyöt saattoivat tulla kysymään apua hieman onnettoman näköisenä. Hän kertoi, että eräällä toisella tallilla hevosia laittoivat valmiiksi enemmänkin hevosten hoitajat. Haastateltavan mielestä tähän aisaan pitäisi kiinnittää enemmän huomiota.

Tuodessaan hevosensa tallille, oli haastateltavaa aluksi pelännyt tallilla olevaa hälinää. Hän ei kuitenkaan ollut kokenut sitä haitaksi, eikä se myöskään ollut häirinnyt hänen hevostaan. Hän mainitsi myös, että edellisellä tallilla oli välillä ollut jopa hieman yksinäistä. Mihinkään suurempiin ongelmiin haastateltava ei ollut törmännyt muiden tallilla kävijöiden kanssa. Hän kertoi, että jotkut saattoivat huomautella turhista asioista, mutta kun itse suhtautui asioihin asioina, ei huomauttelua koe haittana. Hän koki tilanteet normaalina ihmisten välisenä kanssa käymisenä. Haastateltava nosti esille myös sen, että tallin ilmapiiriin voi vaikuttaa omalla toiminnallaan. Lisäksi hän mainitsi, että monenlaisten ihmisten kanssa toimittaessa on tärkeää huomioida oma suhtautuminen asioihin.

Toinen haastateltavista huomioi, että talliaskareita voitaisiin helpottaa huomattavasti pienillä muutoksilla. Esimerkkinä hän mainitsi, että kesäisin vedet pikkutarhoihin ja laitumille saisi helpommin kahden pitkän letkun avulla, sen sijaan että vettä kuljetettaisiin sankoilla ja maitokärryillä. Lisäksi hän mainitsi, että tarhojen juomasangot voisivat olla isompia, jolloin vesi ei loppuisi kesken, eikä sankkoja tarvitsisi täyttää niin usein. Hän mainitsi myös, että kesähelteillä juomaveden puute voi aiheuttaa nestehukkaa.

Haastateltava toivoi myös tallilta parempaa tiedotusta etenkin tulevan remontin suhteen. Hänen mukaansa osa hevosen omistajista oli kauhuissaan, sillä tulevasta remontista ei ole informoitu. Hän haluaisi että asiakkaille tiedotettaisiin milloin ja miten remontti tehdään. Hänen mukaansa myös remontin aikaiset käytännön järjestelyt pitäisi suunnitella huolella ja kertoa suunnitelmista asiakkaille.

Haastateltava nosti esille monia asioita, joita suunnittelussa on huomioita. Esimerkiksi se, että viettävätkö hevoset remontin ajan yönsä laitumella vai tilataanko tallille väliaikaiskarsinoita. Jos hevoset ovat yötä laitumella, pitäisikö laitumille laittaa paremmat langat ja miten väkirehujen syöttäminen onnistuu laitumella. Pyörivätkö ratsastustunnit myös remontin aikana ja missä hevoset laitetaan valmiiksi tunneille. Jos hevoset joudutaan laittamaan valmiiksi pihalla, mihin kaikki saadaan kiinnitettyä turvallisoin välimatkoin. Ja missä hevoset varustetaan jos sataa. Häiritseekö remontista aiheutuva melu tuntien pitämistä ja

hevosten laittoa. Onko pesupaikka käytössä remontin aikana ja missä varusteet säilytetään. Näiden ja muiden asioiden huomioinen ja niistä ilmoittaminen oli haastateltavan mielestä hyvin tärkeää, jotta asiakkaat voivat varautua remonttiin. Esimerkiksi jos varusteet säilytetään tallissa remontin pölytessä, voisivat hevosten omistajat tiedotuksen ansiosta hankkia satulansuojat ja suitsipussit varusteiden suojaamiseksi jo ennen remonttia. Haastateltava nosti myös esille, että karsinapaikkojen vähetessä, olisi hyvä tiedottaa väheneekö tallista tunti- vai yksityiset hevoset. Lisäksi haastateltava epäili, että tallin katossa oleva ilmastointiputki on liian matalalla.

Haastateltavan mielestä käytännön järjestelyistä tiedottaminen on erityisen tärkeää, jotta hevosen omistajat voisivat halutessaan etsiä remontin ajaksi toisen tallipaikan. Hän ehdotti myös, että ne, jotka haluavat viedä hevosensa eri tallille remontin ajaksi, voisivat maksaa karsinapaikastaan varausmaksun, ja voisivat palata takaisin kotitallille remontin valmistuttua. Haastateltava sanoi myös, että tallilla olisi hyvät puitteet jos niihin panostettaisiin enemmän.

Haastateltava oli hyvin tyytymätön tallilla vastikään tehdyn maneesin pohjan remontin tiedotukseen. Monilla oli ollut hyvin vaihtelevaa tietoa remontin ajankohdasta, mutta virallinen tieto oli tullut vasta päivää ennen remonttia. Haastateltava kertoi, että jos olisi tiennyt remontin ajankohdan, olisi voinut silloin antaa hevoselle vapaan viikon. Hänen mukaan myöskään remontin valmistumisesta ei informoitu riittävän ajoissa. Myöskään remontin arvioitua kestämisäikää ei ollut kerrottu. Haastateltava nosti myös esille, että myös tuntiratsastajille olisi pitänyt kertoa remontista esimerkiksi edellisellä viikolla, jotta he olisivat voineet varautua tarvittaessa sadevarusteilla. Tiedottaminen olisi ollut hänen mukaansa hyvä myös sen kannalta, että jos joku ratsastajista olisi ollut esimerkiksi flunssassa, olisi hän voinut jättää huonolla kelillä ratsastustunnin välistä.

### Johtopäätökset

Haastatteluissa tuli ilmi hyvin pitkälti samoja asioita kuin kyselytutkimuksessakin. Tallin sijaintia pidettiin hyvä ja se olikin osittain vaikuttanut toisen haastateltavan tallin valintaan. Haastatteluistakin ilmeni, että henkilökuntaa pidettiin ammattitaitoisena, mutta ystävällisyyteen pitäisi panostaa. Tallisopimuksessa kannattaisi olla maininta, mikäli yksityisiä hevosia käsittelevät myös muut kuin henkilökunnan jäsenet. Henkilökunnan pitäisi huonoina päivinä välttää purkamasta omaa huonoa mieltään asiakkaisiin. Toisessa haastattelussa nousi

myös esiin se hyvä huomio, että myös ne tallilla kävijät, jotka eivät osta tallin palveluita, ovat tallin asiakkaita. Heitäkin pitäisi kohdella tasapuolisesti muiden asiakkaiden tavoin. Asiakkaiden epätasa-arvoinen kohtelu heijastuu varmasti jokaiseen tallilla kävijään ja pitemmällä ajalla se varmasti vaikuttaa myös tallin ilmapiirin alentavasti. Monille ratsastus on myös sosiaalinen harrastus, jolloin ilmapiirillä voi olla hyvinkin suuri merkitys tallin valinnalle.

Tiedottamisessa kannattaa panostaa sekä yleiseen että henkilökohtaiseen tiedottamiseen. Yleisellä tiedottamisella voidaan informoida kaikkia tallin asiakkaita esimerkiksi valmennuksista ja mahdollisista remonteista. Näin asiakkaat tietävät mitä kaikkea tallilla tapahtuu ja voivat mahdollisesti ottaa itsekkin osaa valmennuksiin. Remonteista tiedottaminen on hyödyllistä kahdellakin eri tavalla. Ensinnäkin etenkin hevosen omistajat pystyvät paremmin suunnittelemaan omaa ajan käyttöönsä ja toimintaansa, jos tietävät puitteiden käytön rajoituksista riittävän ajoissa. Toisekseen tiedottamalla tulevasta remontin tuomista parannuksista, saadaan asiakkaille luotua mielikuva, että tallilla nähdään vaivaa laadun kehittämisen eteen. Vaikka itse remontti olisikin hyvin hoidettu, voidaan laadun mielikuvaa lisätä laadukkaalla tiedottamisella ja hyvin suunnitelluilla remontin aikaisilla väliaikaisilla toimintatavoilla.

Henkilökohtainen tiedottaminen on tärkeää etenkin hevosten omistajien kannalta. Uskon, että lähes kaikki hevosen omistajat haluavat tuntea hevosensa mahdollisimman hyvin. Näin ollen heille on tärkeää tietää, mikäli hevosen voinnissa tai käytöksessä on ollut pieniäkin muutoksia. Näistä havainnoista kannattaa siis tiedottaa hevosen omistajille esimerkiksi haastattelussa esiin tulleilla tavoilla, tekstiviestillä tai jättämällä lappu hevosen karsinan oveen. Henkilökohtaisen tiedottamisen avulla hevosen omistajat saavat kuvan, että asiakkaat ja hevosten hyvinvointi on tärkeää henkilökunnalle. Mikäli hevosen omistajat kuitenkin kuulevat näistä asioista jostain muualta, kuten tallityöiltä, saavat he helpommin sellaisen kuvan, ettei henkilökunta välitä heistä eikä heidän hevosistaan.

Ratsastusalueisiin oltiin haastattelujen perusteella tyytyväisiä. Kuten kyselytutkimuksenkin tuloksista kävi ilmi, kannattaisi niiden huoltamiseen kuitenkin panostaa enemmän. Haastattelujen perusteella myös maastojen kuntoon ja määrään tulisi panostaa.

Talli alueen turvallisuutta pystyttäisiin lisäämään esimerkiksi säilyttämällä irtotavarat paikoillaan. Traktorin lingot ja muut isot tavarat, joilla ei ole paikkaa varastoissa, pitäisi

sijoittaa paikkoihin, joihin hevoset eivät pääse. Myös erillisen parkkipaikan avulla saadaan tallipihaa turvallisemmaksi. Yhdeksi tallin kehityskohteeksi nousi esiin ilmastointi etenkin pikkutallissa. Myös isontallin puolella olevan ilmastointiputken korkeus on syytä tarkistaa. Tarvittaessa sitä pitäisi pystyä nostamaan korkeammalle tulevan remontin yhteydessä.

Muitten puitteiden laatua voidaan parantaa esimerkiksi tarhoja kunnostamalla. Tarhat voitaisiin tehdä loppuun laittamalla aitoihin toiset lankut ja parantamalla sähkön kiertävyyttä. Hevosen omistajilta kannattaa myös tiedustella halukkuutta pienlaumatarhaukseen. Jos useampi hevosen omistaja haluaa tarhata hevosensa laumassa, voitaisiin heitä varten joko yhdistää vanhoja tarhoja tai rakentaa uusi laumalle riittävän kokoinen tarha.

Tulevan remontin yhteydessä kannattaa mahdollisuuksien mukaan uusia ja lisätä tavaroiden säilytystiloja, sillä sekä haastattelujen ja kyselytutkimuksen mukaan niitä toivottiin kehitettävän. Tallia ei remontin yhteydessä kuitenkaan laajenneta, joten tilat ovat melko rajalliset. Sen vuoksi kannattaakin selvittää ja harkita olisiko mahdollista ja järkevää saada heinäladon puoli ainakin osittain lämmitetyksi tilaksi. Näin säilytystilaa saataisiin huomattavasti lisää. Remontin jälkeen mahdollisesti uudistetut tilat tulisi myös jakaa tasapuolisesti kaikkien hevosten omistajien kesken. Tämä on yksi keino osoittaa, että talli pitää kaikkia asiakkaitaan tasa-arvoisina.

Hevosen omistajia voidaan huomioida myös säännöllisillä ruokinta ja laidun ajoilla. Säännöllisten ruokinta aikojen avulla hevosten omistajien ajan käytön ja toiminnan suunnittelu helpottuu huomattavasti. Toki poikkeustilanteissa voidaan määrätyistä ajoista poiketa, mutta silloin olisi hyvä ilmoittaa asiasta. Säännöllisyyden ja poikkeuksista tiedottamisen avulla osoitetaan siis asiakaslähtöisyyttä. Sen avulla puolestaan pystytään vahvistamaan mielikuvaa, että asiakkaat ovat tärkeitä tallille.

Yksi muu haastatteluissa ilmennyt kehityskohde oli avustus hevosten laitossa. Pienillä tytöillä voi hyvinkin olla vaikeuksia laittaa isoja hevosia valmiiksi tunnille etenkin, jos hevonen sattuu olemaan happamalla tuulella. Tallilla oli tapana, että ratsastajat itse varustivat hevosensa tunnille ja tarvittaessa hoitajat avustivat heitä. Kaikilla hevosilla ei kuitenkaan välttämättä ollut hoitajaa joka päivänä tai hoitajat eivät olleet vielä paikalla kun hevosia laitettiin valmiiksi tunnille. Tämän vuoksi voisi olla suotavaa, että joku henkilökunnan jäsen olisi paikan päällä valvomassa ja tarvittaessa avustamassa hevosten laitossa.

## 6 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Kylmän ratsastustallin asiakkaiden tyytyväisyyden tasoa sekä kehityskohteita talliin ja sen toimintaan liittyen. Tutkimus toteutettiin kahden eri tutkimusmenetelmän, kyselytutkimuksen ja teemahaastattelun avulla. Tulosten perusteella Kylmän ratsastustallin asiakkaat olivat pääasiassa tyytyväisiä talliin ja sen toimintaan. Avointen kysymysten ja haastattelujen avulla saatiin kuitenkin selville myös kehityskohteita.

Kehittämiskohteiden avulla saatiinkin arvokasta tietoa asioista, joihin pitää kiinnittää huomiota, jotta asiakkaille voidaan tarjota laadukkaampia palveluita. Palvelutuotteiden erityispiirteet ja palvelun laatuun vaikuttavat tekijät on syytä huomioida, kun tallin toimintaa lähdetään kehittämään asiakasystävällisempään suuntaan. Etenkin asiakassegmentointiin kannattaa panostaa, sillä sen avulla voidaan ratsastustuntien ryhmäjakoja ja sisältöä kehittää merkittävästi. Segmentoinnin avulla palveluista on myös helpompi tehdä asiakaslähtöisiä, sillä segmentoinnin avulla voidaan ymmärtää eri asiakkaiden tarpeita ja motiiveja, joiden perusteella palvelut tulisi suunnitella.

Kyselytutkimuksen tavoitteet, asiakkaiden tyytyväisyytason kartoitus ja kehityskohteiden löytäminen, saavutettiin mielestäni hyvin. Vaikka kyselylomakkeeseen saatiin sen verran vähän vastauksia, ettei tilastollinen yleistys ole suotavaa, saatiin tutkimuksen avulla asiakkaiden mielipiteen tasosta melko kattava kuva. Kyselyyn saadut vastaukset kattoivat arviolta kolmanneksen tallin vakituisista asiakkaista. Vähäisen vastausten määrän vuoksi aineistosta ei voitu myöskään tutkia riippuvuutta tyytyväisyyden ja eri taustatekijöiden takia. Tyytyväisyyden kartoittamisen lisäksi kyselyn avulla saatiin myös paljon kehityskohteita niin tallin toimintaan kuin puitteisiinkin liittyen. Myös joitain remontin yhteydessä kehitettäviä kohteita tuli ilmi kyselylomakkeen avoimissa kysymyksissä.

Myös teemahaastattelun tavoitteet, hevosten omistajien tyytyväisyys ja sen taustalla olevat syyt sekä puitteiden kehityskohteet, saavutettiin. Vaikka haastateltavia oli vain kaksi, saatiin haastatteluaineistosta selville mihin asioihin hevosten omistajat olivat tyytyväisiä ja mitä asioita kannattaa kehittää. Myös syitä tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden taustalla saatiin selville. Haastattelujen avulla ei saatu selville kovin montaa kehityskohdetta, joita voitaisiin parantaa tulevan remontin yhteydessä. Muutamien kehityskohteen lisäksi saatiin kuitenkin

vinkkejä siitä, mitä kaikkea kannattaa huomioida suunniteltaessa remontin aikaisia käytännön järjestelyitä.

Validiteetilla tarkoitetaan sitä, onko tutkimus pätevä. Eli siis onko tutkimus huolellisesti ja perusteellisesti tehty ja ovatko siitä saadut tulokset oikeita. Validiteettiin sisältyy myös se, onko tutkija tulkinnut aineistoa oikein. Reliabiliteetilla puolestaan sisältää kolme eri näkökulmaa. Ensimmäinen on se, ovatko tutkimuksen tulokset luotettavia. Toinen reliabiliteetin näkökulma kuvaa, onko tutkimus ajallisesti pysyvä. Toisin sanoen voidaanko tutkimus toistaa samoin tuloksin. Kolmannessa näkökulmassa huomioidaan eri välineillä aikaan saatujen tulosten johdonmukaisuus eli ovatko valitut tutkimusmenetelmät olleet sopivia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Kyselytutkimus on mielestäni pätevä, sillä se tehtiin huolellisesti ja tulokset tulkittiin objektiivisesti. Tutkimuksen aikana huomattiin kuitenkin, että yksi olennaisesti ratsastustuntien laatuun vaikuttava tekijä, ratsastusryhmien koko, oli jäänyt puuttumaan kyselystä. Kysely oli jo laitettu vastattavaksi kun virhe huomattiin, joten kyselylomaketta ei voitu enää muuttaa. En usko puuttuvan kysymyksen vaikuttavan oleellisesti kyselytutkimuksen validiteettiin. Kuitenkin kysymyksen olisi ollut hyvä sisällyttää kyselylomakkeeseen. Osa vastaajista oli kommentoinut aiheeseen liittyen lomakkeessa olleeseen avoimeen kysymykseen.

Kyselytutkimuksen reliabiliteettia heikentää virheellisesti täytettyjen lomakkeiden huomattava määrä. Kyselytutkimuksen tulokset eivät siis ole täysin luotettavia ja niihin on syytä suhtautua pienellä varauksella. Myös kyselytutkimuksen ajallinen reliabiliteetti on melko matala, sillä tutkimuksen avulla selvitettiin asiakkaiden alati muuttuvia mielipiteitä. Vaikka tutkimus toistettaisiin heti, olisi hyvin epätodennäköistä, että tulokset olisivat täysin samat. Toisaalta olisi myös hyvin suotavaa, että asiakkaiden mielipiteet muuttuisivat parempaan suuntaan. Tutkimus voidaan toistaa tulevaisuudessa, kun tallia ja sen toimintaa on kehitetty tutkimustulosten osoittamaan suuntaan. Tällöin olisi hyvin suotavaa, että asiakkaiden tyytyväisyyden taso olisi saatu nousemaan.

Kolmas reliabiliteetin näkökulma eli oikeiden tutkimusmenetelmien valinta onnistui mielestäni hyvin. Kyselyn avulla saatiin riittävän paljon vastauksia kattavan kuvan saamiseen asiakkaiden tyytyväisyyden tasosta. Vaikka virheellisesti täytetyt lomakkeet alentavatkin tulosten luotettavuutta, saatiin tuloksista hyvä yleiskuva tyytyväisyyden tasosta. Lisäksi

avointen kysymysten avulla saatiin selville syitä tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden taustalla sekä paljon hyviä kehittämiskohteita ja -ideoita. Virheillä lomakkeiden täytössä ei ollut merkittävää vaikutusta avoimiin kysymyksiin, joiden avulla saatiin paljon tärkeää tietoa kehittämistä vaativista kohteista.

Virheellisten lomakkeiden määrää olisi voitu vähentää tarkemman ohjeistuksen avulla. Samalla kyselytutkimuksen reliabiliteetti olisi luonnollisesti kasvanut. Kyselylomakkeen alkuun olisi pitänyt merkitä vieläkin tarkemmat täyttöohjeet. Täyttöohjeet olisi myös voitu lihavoida, jotta ne olisivat erottuneet selvemmin ja vastaajat olisivat kiinnittäneet niihin paremmin huomiota. Lisäksi myös kysymysten yhteydessä olisi kannattanut täsmentää, saako vastaaja valita yhden vai useamman vaihtoehdon. Näin olisi luultavasti saatu virheellisesti täytettyjen lomakkeiden määrää vähennettyä merkittävästi.

Toinen keino virheellisten lomakkeiden määrän vähentämiseksi olisi voinut olla käyttää ainoastaan Internet-lomaketta. Internet-lomakkeeseen pystyi jokaisen kysymyksen kohdalle määrittelemään, voiko kysymykseen valita yhden vai useamman vaihtoehdon. Näin ollen vastaajat eivät pystyneet valitsemaan liikaa vaihtoehtoja. Vaikka nykyään lähes kaikilla onkin tietokone ja Internet-yhteys, eivät kaikki asiakkaat kuitenkaan välttämättä käy kovin useasti lukemassa tallin harvoin päivitettäviä Internet-sivuja. Osa asiakkaista olisi siis luultavasti jäänyt tavoittamatta, jos käytössä olisi ollut ainoastaan Internet-lomake.

Myös kyselylomakkeiden palautus olisi voitu järjestää toisella tapaa. Periaatteessa kuka vain pystyi lukemaan palautuskuoreen jätetyt lomakkeet. Lukollista palautuslaatikkoa ei kuitenkaan ollut käytössä. Tämä seikka ei heikennä tutkimuksen validiteettia tai reliabiliteettia, mutta tutkimuksen etiikan kannalta se on hieman arveluttavaa. On hyvinkin mahdollista, että jotkut asiakkaat jättivät vastaamatta kyselyyn tämän seikan vuoksi. Lukollisen palautuslaatikon avulla olisi mahdollisesti voitu luoda tutkimukselle luotettavampi kuva ja saada enemmän vastauksia. Lukollisen palautuslaatikon puuttumista pyrittiin kompensoimaan tyhjentämällä palautuskuoret mahdollisimman usein.

Teemahaastattelujen validiteetti oli muilta osin hyvä, mutta hevosten omistajien vähäisyyden vuoksi haastattelujen anonymiteettiin liittyi ongelmia. Hevosten omistajien vähäisen määrän vuoksi haastatteluista ja niiden tuloksista on mahdollista tunnistaa haastatellut hevosen omistajat. Alhainen anonymiteetin taso on myös voinut vaikuttaa haastateltavien vastauksiin, mikä puolestaan heikentää tulosten luotettavuutta. Haastateltavat olivat kuitenkin avoimia ja

esittivät myös kehittämistä vaativia kohteita, joten en usko alhaisen anonymiteetin vaikuttaneen kovinkaan merkittävästi reliabiliteetin tasoon. Toki on myös mahdollista, että haastateltavat jättivät jotain asioita mainitsematta. Anonymiteetin säilyttämisen vuoksi haastattelujen äänitteet ja litteroinnit jäävät ainoastaan tutkijan omaan käyttöön.

Anonymiteetin alhainen taso vaikuttaa validiteetin lisäksi reliabiliteettiin. Alhainen anonymiteetti on mahdollisesti vaikuttanut haastateltavien vastauksiin, minkä vuoksi tulokset eivät ole aivan täysin luotettavia. Teemahaastattelujen ajallinen reliabiliteetti on alhainen, kuten oli kyselytutkimuksessakin. Myös haastattelututkimuksessa tutkittava kohteena olivat asiakkaiden mielipiteet, jotka muuttuvat jatkuvasti. On siis epätodennäköistä, että haastattelut voitaisiin toistaa täysin samansisältöisinä, vaikka haastateltaisiin uudelleen samoja hevosen omistajia.

Teemahaastattelu oli mielestäni oikea tutkimusmenetelmä tyytyväisyyden taustalla olevien syiden selvittämiseen. Yleensä tarvitaan 10 - 20 haastattelua, jotta aineisto saadaan kylläntymään. Vaikka haastateltavia oli huomattavasti vähemmän eikä aineistoa saatu kylläiseksi, ei haastateltavien vähäisyydellä ollut mielestäni merkittävää vaikutusta tutkimuksen reliabiliteetin kannalta. Haastattelujen tarkoitus ei kuitenkaan ollut saada kaiken kattavaa kuvaa hevosten omistajien mielipiteistä, vaan lähinnä tarkentaa ja syventää kyselytutkimuksen avulla saatua tietoa.

Haastattelurungossa oli myös muutama strukturoitu kysymys, joita olisi ollut hyvä välttää. Haastateltavat kuitenkin kommentoivat oma-aloitteisesti myös strukturoituihin kysymyksiin liittyviä asioita. Strukturoiduilla kysymyksillä ei siis ollut tulosten kannalta rajoittavaa vaikutusta.

Kokonaisuudessaan tutkimus oli mielestäni onnistunut, heikohkosta reliabiliteetista huolimatta. Tutkimusaineistoa saatiin riittävästi ja tutkimusmenetelmille asetetut tavoitteet saavutettiin.



## LÄHTEET

**Kirjalähteet:**

- Alalääkkölä, L. 1993. Osataanko palveluita markkinoida? Porvoo: WSOY
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2002. Markkinoinnin maailma. Helsinki: Edita Prima Oy
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2008. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Prima Oy
- Blythe, J. 2009. Key concepts in marketing. Lontoo: Sage
- Gonçalves, K. 1998. Services marketing, a strategic approach. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall
- Grönroos, C. 1990 / 1994. Nyt kilpaillaan palveluilla. Ekonomiasarja. Suom. M. Tillman. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Suom. M. Tillman. Porvoo: WSOY
- Isoviita, A. & Lahtinen, J. 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Vantaa: WSOY
- Kotler, P., Kartajaya, H. & Setiawan, I. 2011. Markkinointi 3.0. Helsinki: Talentum
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum
- Lepola, R., Pulkkinen, I., Raivio, L., Selinheimo, R. & Sulkanen, L. 1998. Asiakaspalvelu. Porvoo: WSOY
- Lotti, L. 1996. Markkinointitutkimuksen käsikirja. Porvoo: WSOY
- Lämsä, A. & Uusitalo, O. 2003. Palveluiden markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita Prima Oy

- Pesonen, H. 2002. Peruspaketti palveluista ja niiden markkinoinnista. Teoksessa H. Pesonen, J. Lehtonen & A. Toskala Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-kustannus, 17-55
- Rissanen, T. 2005. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjan tähti
- Vaahio, E. 2005. Rekrytointi menestystekijänä. Helsinki: Edita Prima Oy
- Kaila-Sayeed, M. 1995. Palvelussa on aina asiakas. Teoksessa M. Visanti (toim.) Avain pa rempaan palveluun. Helsinki: Hakapaino Oy, 47 - 50
- Vuokko, P. 2004. Nonprofit-organisaatioiden markkinointi. Porvoo: WSOY
- Äyväre, A., Suvanto, P. & Vitikainen, M. 1991. Markkinoi palveluja. Markkinointi-instituutin kirjasarja; n:o 40 Tampere: Tammer-Paino Oy

### **Verkkolähteet:**

- Kylmän Ratsastajat. 2012. Etusivu. Saatavilla: <http://kylmantalli.sporttisaitti.com/> (Luettu 25.8.2012)
- Louhelainen, S. 2010. Hevosyrityksen ympäristöosaaminen, opas 4/4. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu Saatavilla:  
[http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMKJulkisetDokumentit/Yleisopalvelut/Julkaisupalvelut/Kirjat/luonto\\_ ja\\_maaseutu/Hevosyrityksen\\_ymparisto-osaaminen\\_2010.pdf](http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMKJulkisetDokumentit/Yleisopalvelut/Julkaisupalvelut/Kirjat/luonto_ ja_maaseutu/Hevosyrityksen_ymparisto-osaaminen_2010.pdf) (Luettu 18.10.2010)
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla:  
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/> (Luettu 29.10.2012)
- Suomen Ratsastajainliitto. n.d. a. Suomen Ratsastajainliitto ry. Saatavilla:  
<http://www.ratsastus.fi/srl> (Luettu 14.8.2012)
- Suomen Ratsastajainliitto. n.d. b. Hyväksytyt ratsastuskoulun kriteerit 2012. Saatavilla:  
[http://www.ratsastus.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/ratsastajainliitto/emb](http://www.ratsastus.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/ratsastajainliitto/emb)

[eds/ratsastajainliittowwwstructure/36523\\_RK\\_laminaatti\\_2012\\_tulostus.pdf](eds/ratsastajainliittowwwstructure/36523_RK_laminaatti_2012_tulostus.pdf) (Luettu 29.8.2012)

Suomen Ratsastajainliitto. n.d. c. Talli liiton jäseneksi. Saatavilla:

[http://www.ratsastus.fi/ratsastuskoulut\\_ja\\_tallit/talli\\_liiton\\_jaseneksi](http://www.ratsastus.fi/ratsastuskoulut_ja_tallit/talli_liiton_jaseneksi) (Luettu 29.8.2012)

Suomen Ratsastajainliitto. n.d. d. Green Card. Saatavilla:

[http://www.ratsastus.fi/liity\\_jaseneksi/green\\_card](http://www.ratsastus.fi/liity_jaseneksi/green_card) (Luettu 29.8.2012)

Suomen Ratsastajainliitto. n.d. e. Jäsenedut. Saatavilla: <http://www.ratsastus.fi/jasenedut> (Luettu 30.8.2012)

Suomen Ratsastajainliitto. n.d. f. SRL:n jäsenseurojen jäsenedut. Saatavilla:

<http://www.ratsastus.fi/seurojenjasenedut> (Luettu 30.8.2012)

## LIITTEET

LIITE 1 Kyselylomake

LIITE 2 Haastattelurunko

LIITE 3 Muu syy Kylmän tallilla käyntiin (kysymys 3)

LIITE 4 Taustatietojen frekvenssijakaumat ja tunnuslukuja

LIITE 5 Hevosiin liittyvien kysymysten frekvenssijakaumat ja tunnuslukuja

LIITE 6 Hevosiin liittyvän avoimen kysymyksen kommentit

LIITE 7 Talliin, ympäristöön ja varusteisiin liittyvien kysymysten frekvenssijakaumat ja tunnuslukuja

LIITE 8 Talliin, ympäristöön ja varusteisiin liittyvän avoimen kysymyksen kommentit

LIITE 9 Ratsastusalueisiin liittyvien kysymysten frekvenssijakaumat ja tunnuslukuja

LIITE 10 Ratsastusalueisiin liittyvän avoimen kysymyksen kommentit

LIITE 11 Ratsastustunteihin liittyvien kysymysten frekvenssijakaumat ja tunnuslukuja

LIITE 12 Ratsastustunteihin liittyvän avoimen kysymyksen kommentit

LIITE 13 Henkilökuntaan liittyvien kysymysten frekvenssijakaumat ja tunnuslukuja

LIITE 14 Henkilökuntaan liittyvän avoimen kysymyksen kommentit

LIITE 15 Muiden kysymysten frekvenssijakaumat ja tunnuslukuja

LIITE 16 Frekvenssijakauma ja muut syyt kylmän tallin valintaan (kysymys 41)

LIITE 17 Palveluiden, joista vastaajat olivat valmiita maksamaan frekvenssit

LIITE 18 Hinnat eri palveluille, joista asiakkaat olivat valmiita maksamaan

LIITE 19 ”Vapaan sanan” kommentit

<b>Asiakastyytyväisyystutkimus Kylmän Ratsastustallilla, syksy 2012</b>
---

Tervetuloa vastaamaan Kylmän Ratsastustallin asiakkaille tarkoitettuun kyselyyn!

Kyselyn tarkoitus on selvittää asiakkaiden mielipiteitä tallin puitteisiin ja toimintaan liittyen. Kyselyyn voivat vastata sekä vakituiset että satunnaiset tallilla kävijät, eli olitpa sitten tuntiratsastaja, hevosenhoitaja tai vierailija on kysely tarkoitettu sinulle. Kaikkien mielipide on tärkeä, joten kannan kortesi kehoon toiminnan kehittämiseksi täyttämällä lomake!

Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä ja yksittäisistä vastauksista tehdään yhteenveto.

**Täyttöohje:** Monivalintakysymyksissä valitse omaa mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto. Jos sinulla ei ole kokemusta/mielipidettä kyseiseen kohtaan, voit jättää sen tyhjäksi. Esimerkiksi hevosten omistajat voivat tarvittaessa jättää vastaamatta hevosiin ja ratsastustunteihin liittyviin kysymyksiin.

<b>Taustatiedot</b>
---------------------

1. Ikä: \_\_\_\_\_ vuotta

2. Sukupuoli:  nainen  
 mies

3. Tärkein syy Kylmän tallilla käyntiin:

ratsastustunti

oma/vuokra hevonen

hoitohevonen

seuran järjestämä toiminta

muu syy, mikä? \_\_\_\_\_

4. Kuinka monena päivänä viikossa käyt yleensä Kylmän tallilla?

6-7 päivänä

3-5 päivänä

1-2 päivänä

harvemmin

5. Monta vuotta olet käynyt Kylmän tallilla? \_\_\_\_\_

6. Kotipaikkakuntasi: \_\_\_\_\_

<b>Hevoset</b>
----------------

Kuinka tyytyväinen olet tuntikäytössä olevien hevosten:

	erittäin tyytymätön	melko tyytymätön	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	melko tyytyväinen	erittäin tyytyväinen
7. tasoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. kokoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. sopivuuteen tuntikäyttöön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. määrään	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. valikoimaan (monipuolisuuteen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Perusteluja/ kommentteja hevosiin liittyen: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<b>Talli ja ympäristö, varusteet</b>
--------------------------------------

Kuinka tyytyväinen olet:

	erittäin tyytymätön	melko tyytymätön	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	melko tyytyväinen	erittäin tyytyväinen
13. tallin sijaintiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. tallin ja ympäristön siisteyteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. tallin ja ympäristön turvallisuuteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. tavaroiden ja varusteiden säilytystiloihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. varusteiden kuntoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. varusteiden löytyvyyteen (löytyvätkö helposti)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Perusteluja/ kommentteja talliin, ympäristöön ja varusteihin  
liittyen: \_\_\_\_\_

### Ratsastusalueet

Kuinka tyytyväinen olet:

	erittäin tyytymätön	melko tyytymätön	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	melko tyytyväinen	erittäin tyytyväinen
20. kentän kuntoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. maneesin kuntoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. maastojen määrään	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. maastojen kuntoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. ratsastusalueiden kunnossapitoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. Perusteluja/ kommentteja ratsastusalueisiin liittyen: \_\_\_\_\_

### Ratsastustunnit

Kuinka tyytyväinen olet ratsastustuntien:

	erittäin tyytymätön	melko tyytymätön	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	melko tyytyväinen	erittäin tyytyväinen
--	------------------------	---------------------	--------------------------------------	----------------------	-------------------------

26. opetuksen laatuun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. harjoitusten tasoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. sisällön monipuolisuuteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. ryhmien sisäiseen tasoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. hinta-laatu -suhteeseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. Perusteluja/ kommentteja ratsastustunteihin liittyen: \_\_\_\_\_

### Henkilökunta

Kuinka tyytyväinen olet henkilökunnan:

	erittäin tyytymätön	melko tyytymätön	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	melko tyytyväinen	erittäin tyytyväinen
32. ammattitaitoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. ystävällisyyteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. palvelualltiuteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. lähestyttävyyteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. asiakkaiden tasapuoliseen huomioimiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

37. Perusteluja/ kommentteja henkilökuntaan liittyen: \_\_\_\_\_

### Muuta

Kuinka tyytyväinen olet:

	erittäin tyytymätön	melko tyytymätön	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	melko tyytyväinen	erittäin tyytyväinen
38. tallin ilmapiiriin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. tiedotukseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. yleisesti talliin ja sen toimintaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41. Miksi käyt juuri Kylmän tallilla?  
(voi valita useamman)

42. Mistä lisäpalveluista olisit valmis maksamaan?  
(voi valita useamman)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> sijainti             | <input type="checkbox"/> teoriatunnit tai asiantuntijaluennot                     |
| <input type="checkbox"/> hinta                | <input type="checkbox"/> hevosten käsittelyn opetus                               |
| <input type="checkbox"/> palvelu              | <input type="checkbox"/> lastenhoito ratsastustunnin aikana                       |
| <input type="checkbox"/> puitteet             | <input type="checkbox"/> muu, mikä? _____   |
| <input type="checkbox"/> muu syy, mikä? _____ | 43. Kuinka paljon olisit valmis maksamaan<br>valitsemistasi palveluista?<br>_____ |

**Vapaa sana**

44. Muuta palautetta, kehitysideoita, kommentteja yms. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Kiitos vastauksestasi!  
Palautathan täytetyn lomakkeen sille varattuun kuoreen tai tunnin pitäjälle!



## Hevosten omistajien haastattelu

## Taustatiedot:

- Kuinka usein haastateltava käy itse tallilla
- Kuinka pitkään hevonen on asunut Kylmällä
- Onko kokemuksia muista talleista
- Miksi valitsi juuri Kylmän tallin

## Hevosen hoito:

- Millaiseksi mieltää henkilökunnan ammattitaidon
- Onko kaikki mennyt sopimuksen mukaisesti, onko ollut ongelmia
- Toimiiko viestintä, noudatetaanko hoito-ohjeita/ kertooko henkilökunta havainnoistaan hevoseen liittyen, esim. karkaaminen tai sairastaminen
- Onko yleisesti ottaen tyytyväinen

## Puitteet:

- Karsina: koko, kuivikkeet
- Tarha: koko, pohja ja aidat, turvallisuus
- Laidun: koko, pohja ja aidat, turvallisuus, riittävä laidunnus aika, ruuan riittävyys
- Ratsastusalueet: koko, pohjan kunto, käyttömahdollisuudet/rajoitukset (onko käytettävissä sopivina aikoina), huoltaminen, sopivatko tarkoitukseen
  - \*Kenttä
  - \*Maneesi
  - \*Maastot
- Pesupaikka: onko toimiva, pääseekö tarvittaessa
- Säilytystilat varusteille ja pikkutavaroille: ovatko toimivat, onko riittävästi
- Pihapiiri: käytännöllisyys, turvallisuus

## Muuta:

- Kehitysideoita: mitä parantaisi/muuttaisi tallissa
- Muu palaute

3. Muita syitä Kylmätallilla käyntiin:
En käy enää usein kun minua on haukuttu ja arvosteltu jätetty yksin tallilla . Käyn todella harvoin joidenkin kavereiden mukana .katselemassa vanhoja hevostuttuja .
harrastuksena ylipäättään hevoset, ratsastus ja koko se yhteishenki ja toimiminen jossain porukassa:)
ratsastustunti sekä valmennus
lapsen ratsastustunti
parhaat ihmiset

**ikä viidessä luokassa**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6-15	25	52,1	58,1	58,1
	16-25	5	10,4	11,6	69,8
	26-35	5	10,4	11,6	81,4
	36-45	6	12,5	14,0	95,3
	46-55	2	4,2	4,7	100,0
	Total	43	89,6	100,0	
Missing	System	5	10,4		
Total		48	100,0		

**2. Sukupuoli**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nainen	48	100,0	100,0	100,0

**3. Tärkein syy Kylmän tallilla käyntiin**

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
tärkein syy käydä Kylmällä <sup>a</sup>	3. käy Kylmällä ratsastustunnin vuoksi	34	57,6%	70,8%
	3. käy Kylmällä oman/vuokrahevosen vuoksi	3	5,1%	6,3%
	3. käy Kylmällä hoitohevosen vuoksi	10	16,9%	20,8%
	3. käy kylmällä seuran järjestämän toiminnan vuoksi	6	10,2%	12,5%
	3. käy Kylmällä muun syyn vuoksi	6	10,2%	12,5%
	Total		59	100,0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

**4. Kuinka monena päivänä viikossa käyt yleensä Kylmän tallilla**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6-7 päivänä	3	6,3	6,3	6,3
	3-5 päivänä	9	18,8	18,8	25,0
	1-2 päivänä	28	58,3	58,3	83,3
	harvemmin	8	16,7	16,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

**5. Monta vuotta olet käynyt Kylmän tallilla?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	18,8	20,9	20,9
	2	14	29,2	32,6	53,5
	3	4	8,3	9,3	62,8
	4	1	2,1	2,3	65,1
	7	5	10,4	11,6	76,7
	8	5	10,4	11,6	88,4
	9	3	6,3	7,0	95,3
	10	2	4,2	4,7	100,0
	Total	43	89,6	100,0	
Missing	System	5	10,4		
	Total	48	100,0		

**6. Kotipaikkakuntasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-	1	2,1	2,1	2,1
	Kajaani	42	87,5	87,5	89,6
	Kontiomäki	2	4,2	4,2	93,8
	Oulu	1	2,1	2,1	95,8
	Paltamo	1	2,1	2,1	97,9
	Sotkamo	1	2,1	2,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

**7. taso**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	melko tyytymätön	10	20,8	21,7	21,7
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	8	16,7	17,4	39,1
	melko tyytyväinen	24	50,0	52,2	91,3
	erittäin tyytyväinen	4	8,3	8,7	100,0
	Total	46	95,8	100,0	
Missing	System	2	4,2		
Total		48	100,0		

**8. koko**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin tyytymätön	4	8,3	8,5	8,5
	melko tyytymätön	6	12,5	12,8	21,3
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	4	8,3	8,5	29,8
	melko tyytyväinen	24	50,0	51,1	80,9
	erittäin tyytyväinen	9	18,8	19,1	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Missing	System	1	2,1		
Total		48	100,0		

**9. sopivuus tuntikäyttöön**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	melko tyytymätön	6	12,5	13,0	13,0
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	7	14,6	15,2	28,3
	melko tyytyväinen	27	56,3	58,7	87,0
	erittäin tyytyväinen	6	12,5	13,0	100,0
	Total	46	95,8	100,0	
Missing	System	2	4,2		
Total		48	100,0		

**10. määrä**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin tyytymätön	2	4,2	4,3	4,3
	melko tyytymätön	9	18,8	19,6	23,9
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	10	20,8	21,7	45,7
	melko tyytyväinen	19	39,6	41,3	87,0
	erittäin tyytyväinen	6	12,5	13,0	100,0
	Total	46	95,8	100,0	
Missing	System	2	4,2		
Total		48	100,0		

**11. valikoima (monipuolisuus)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin tyytymätön	5	10,4	11,1	11,1
	melko tyytymätön	9	18,8	20,0	31,1
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	7	14,6	15,6	46,7
	melko tyytyväinen	22	45,8	48,9	95,6
	erittäin tyytyväinen	2	4,2	4,4	100,0
	Total	45	93,8	100,0	
Missing	System	3	6,3		
Total		48	100,0		

**Statistics**

		7. taso	8. koko	9. sopivuus tuntikäyttöön	10. määrä	11. valikoima (monipuolisuus)
N	Valid	46	47	46	46	45
	Missing	2	1	2	2	3
Mean		3,48	3,60	3,72	3,39	3,16
Median		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Mode		4	4	4	4	4
Minimum		2	1	2	1	1
Maximum		5	5	5	5	5

Koko

- Vois olla erikokosia ja eri tasosia hevosia
- Vois olla enemmän erikokoisia ja eri tasoisia hevosia!
- Hevoset voisi olla vähän isompia & tasokkaampia.
- Pieniä, vähän
- Hevoset ovat kivoja. Enemmän Alinan kokoisia poneja.
- Voisiko olla enemmän welsh ponin kokoisia vauhdikkaita poneja (kuten Kalikka)
- Isompien, varsinkin esteille sopivien hevosten määrää voisi lisätä. Sama pätee oikeastaan myös kouluhevosista. *Nyt tuntuu, että taitamattomat ratsastajat eivät pärjää hevosille eikä oma taso kehity, jos hevonenkaan ei osaa.*
- Vois olla vaikka enemmän isoja poneja :)
- Meitä pitkiä varten pitäisi ihan tosissaan olla isoja hevosia ja sitten olisi kiva jos pienten tunnilla juoksis pienempiä ja helpompia poneja ja hevosia ja tasokkaammille ratsastajille olisi taitavempia hevosia joita säästettäisiin pieniltä kun ne helposti repivät/potkivat tahtomattaan hevoset piloille:(
- Suurin osa hevosista on melko pieniä. Jos tallille tulee uusi hevonen, se on aina poni. Isojakin hevosia tarvitaan, käy siellä isompiakin ratsastajia!
- Liian paljon pieniä poneja joilla isommat ratsastajat eivät voi mennä
- Ns. keskikokoisia poneja saisi olla useampia
- Hevoset liian pieniä aikuisille. *Hevosia aivan liian vähän. Kaikkien hevosten täytyisi olla semmoisia, että niillä jokainen pystyy menemään. On väärin joutua aina menemään hevosella, jolle muut ei pärjää. Kaikilla hevosilla ei pysty hyppäämään. Hevosten pitäisi olla kokeneita opetushevosia, eikä hevosia jotka opetetaan ratsuiksi ratsastajien kustannuksella. Eli hevosten pitäisi opettaa ratsastajia, eikä toisin päin. Suosikki hevoset, nämä "helpommat" tapaukset menevät vain alkeistunneilla, eikä muilla ole juurikaan mahdollisuutta niillä mennä.*

Taso

- Hevosten pitäisi olla tasokkaampia, jotta ratsastaja pääsisi kehittymään mahdollisimman hyvin.
- minulle ei esimerkiksi löydy tarpeeksi vaativaa hevosta valmentautumiseen, joten jouduin lopettamaan tunneilla käynnin ja ostamaan oman hevosen. Olisi pitänyt olla iso ja vaativan tasoinen.
- *Hevoset liian pieniä aikuisille. Hevosia aivan liian vähän. Kaikkien hevosten täytyisi olla semmoisia, että niillä jokainen pystyy menemään. On väärin joutua aina menemään hevosella, jolle muut ei pärjää. Kaikilla hevosilla ei pysty hyppäämään. Hevosten pitäisi olla*



- kokeneita opetushevosia, eikä hevosia jotka opetetaan ratsuiksi ratsastajien kustannuksella. Eli hevosten pitäisi opettaa ratsastajia, eikä toisin päin. Suosikki hevoset, nämä "helpommat" tapaukset menevät vain alkeistunneilla, eikä muilla ole juurikaan mahdollisuutta niillä mennä.
- Saisi olla myös hieman osaavampia hevosia kokeneemmille ratsastajille (enimmäkseen kouluun)
  - *Meitä pitkiä varten pitäisi ihan tosissaan olla isoja hevosia ja sitten olisi kiva jos pienten tunnilla juoksisi pienempiä ja helpompia poneja ja hevosia ja tasokkaammille ratsastajille olisi taitavampia hevosia joita säästettäisiin pieniltä kun ne helposti repivät/potkivat tahtomattaan hevoset piloille:(*
  - Isompien, varsinkin esteille sopivien hevosten määrää voisi lisätä. Sama pätee oikeastaan myös kouluhevosista. Nyt tuntuu, että taitamattomat ratsastajat eivät pärjää hevosille eikä oma taso kehity, jos hevonenkaan ei osaa.
  - Hevoset voisivat olla hieman taitavampia ja niitä voisi olla pari enemmän. *Hevosten (varsinkin Peten!) kohtelussa on parantamisen varaa.*
  - Hevoset voisivat olla vähän tasokkaampia
  - Hevoset voisi olla vähän isompia & tasokkaampia.
  - Jos haluaisin osallistua itse/ystävieni kanssa tunneille, valikoima kokoneiden ratsastajien hevosille/tunneille suppea
  - Vois olla enemmän erikokoisia ja eri tasoisia hevosia!
  - Vois olla erikokosia ja eri tasoisia hevosia.

#### Määrä ja monipuolisuus

- Hevoset voisivat olla hieman taitavampia ja niitä voisi olla pari enemmän. *Hevosten (varsinkin Peten!) kohtelussa on parantamisen varaa.*
- Pieniä, vähän
- Saisi olla ehkä vähän enemmän tuntiratsuja kuin yksityisiä . Ja monipuolisia hevosia.
- on kiva kun kaikki hevoset ei ole pelkkiä suomipoljeja vaan myös mukana jotain erillaista(:
- Hevosia/Poneja voisi olla enemmän tunti käyttöön, sekä eritasoisia erillaisille ratsastajille!
- *Hevoset liian pieniä aikuisille.* Hevosia aivan liian vähän. Kaikkien hevosten täytyisi olla semmoisia, että niillä jokainen pystyy menemään. On väärin joutua aina menemään hevosella, jolle muut ei pärjää. Kaikilla hevosilla ei pysty hyppäämään. Hevosten pitäisi olla kokeneita opetushevosia, eikä hevosia jotka opetetaan ratsuiksi ratsastajien kustannuksella. Eli hevosten pitäisi opettaa ratsastajia, eikä toisin päin. Suosikki hevoset, nämä "helpommat" tapaukset menevät vain alkeistunneilla, eikä muilla ole juurikaan mahdollisuutta niillä mennä.

Muuta

- nne potkii ja puree ja on muutenki ilkeitä
- nykyiset hevoset on hyvät:)
- Melkein kaikki on hyviä ja ihania
- löytyy erilaisille ratsastajille erilaisia "persoonia" ratsastettavaksi.
- Osa hevosista on hieman laiskoja, mutta muuten hevoset ovat ihan mukavia.
- Kaikki eivät sovellu tuntikäyttöön
- *Hevoset voisivat olla hieman taitavampia ja niitä voisi olla pari enemmän.* Hevosten (varsinkin Peten!) kohtelussa on parantamisen varaa.

TALLIIN, YMPÄRISTÖÖN JA VARUSTEISIIN LIITTYVIEN KYSYMYSTEN  
FREKVENSSIJAKAUMAT JA TUNNUSLUKUJA

LIITE 7 1(4)

**13. tallin sijainti**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	melko tyytymätön	1	2,1	2,2	2,2
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	1	2,1	2,2	4,3
	melko tyytyväinen	14	29,2	30,4	34,8
	erittäin tyytyväinen	30	62,5	65,2	100,0
	Total	46	95,8	100,0	
Missing	System	2	4,2		
Total		48	100,0		

**14. tallin ja ympäristön siisteys**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	melko tyytymätön	2	4,2	4,3	4,3
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	7	14,6	14,9	19,1
	melko tyytyväinen	26	54,2	55,3	74,5
	erittäin tyytyväinen	12	25,0	25,5	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Missing	System	1	2,1		
Total		48	100,0		

**15. tallin ja ympäristön turvallisuus**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	melko tyytymätön	6	12,5	13,3	13,3
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	6	12,5	13,3	26,7
	melko tyytyväinen	21	43,8	46,7	73,3
	erittäin tyytyväinen	12	25,0	26,7	100,0
	Total	45	93,8	100,0	
Missing	System	3	6,3		
Total		48	100,0		

**16. tavaroiden ja varusteiden säilytystilat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin tyytymätön	3	6,3	6,7	6,7
	melko tyytymätön	13	27,1	28,9	35,6
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	8	16,7	17,8	53,3
	melko tyytyväinen	16	33,3	35,6	88,9
	erittäin tyytyväinen	5	10,4	11,1	100,0
	Total	45	93,8	100,0	
Missing	System	3	6,3		
Total		48	100,0		

**17. varusteiden kunto**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	melko tyytymätön	1	2,1	2,2	2,2
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	11	22,9	24,4	26,7
	melko tyytyväinen	29	60,4	64,4	91,1
	erittäin tyytyväinen	4	8,3	8,9	100,0
	Total	45	93,8	100,0	
Missing	System	3	6,3		
Total		48	100,0		

**18. varusteiden löytyvyys (löytyvätkö helposti)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin tyytymätön	1	2,1	2,2	2,2
	melko tyytymätön	1	2,1	2,2	4,3
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	8	16,7	17,4	21,7
	melko tyytyväinen	22	45,8	47,8	69,6
	erittäin tyytyväinen	14	29,2	30,4	100,0
	Total	46	95,8	100,0	
Missing	System	2	4,2		
Total		48	100,0		

TALLIIN, YMPÄRISTÖÖN JA VARUSTEISIIN LIITTYVIEN KYSYMYSTEN  
 FREKVENSSIJAKAUMAT JA TUNNUSLUKUJA

LIITE 7 4(4)

**Statistics**

		13. tallin sijainti	14. tallin ja ympäristön siisteys	15. tallin ja ympäristö n turvallisuu s	16. tavaroiden ja varusteiden säilytystilat	17. varusteiden kunto	18. varusteiden löytyvyys (löytyvätkö helposti)
N	Valid	46	47	45	45	45	46
	Missing	2	1	3	3	3	2
Mean		4,59	4,02	3,87	3,16	3,80	4,02
Median		5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
Mode		5	4	4	4	4	4
Minimum		2	2	2	1	2	1
Maximum		5	5	5	5	5	5

### Löytyvyys

- *Satulatila on abdas ja pimeä. Hevosten nimet eivät näy. Muutoin yleisilme on kohtuullisen siisti (paitsi tallin repsottavat kaapin- ja laatikoiden ovet). Ympäristö on hoidetun (hyvin) näköinen ja viihtyisä.*
- Tavarointa ei laiteta aina käytön jälkeen omille paikoille!
- Voisi olla selkeämmät ohjeet hevosten varusteisiin, koska ei kaikki tiedä miten hevoset tarvitsee.
- *Ei säilytystilaa tarpeeksi. Tavarat mm. suojat, harjat välillä hukassa, tavaraa joka puolella, mutta ei omilla paikoillaan. Kukaan ei tiedä mitä suoja kelle ja millon.*
- Kaikki löytyy aika helposti ja on ihan ok kunnossa mutta tallilla varastellaan toisten tavarointa esim. Hanskoja
- välillä ei löpydä aina kaikkien harjoja tai suoja ja aina täytyy kysyä isommilta että mitkä suojat on kenenkin kun ei lue koskaan missään. *ja välillä pitää oottaa että saa siivota karsinan kun ei riitä hyviä ja ehjiä kottikärryjä.*
- Tuntihevosten varusteet olisi hyvä nimetä selkeämmin, samoin karsinoiden ovissa voisi olla ohjeistusta mille hevoselle tulee millaisia suoja ym varusteita tunnille. Myös "hoitokaapit" sekaisia ja tavarointa on toisinaan vaikea löytää (esim jos vaikka suojat ovat kuivumassa jossain, niin niille ei ole selkeää paikkaa vaan ne roikkuvat jossain mihin on sattunut mahtumaan).
- Varusteet (varsinkin harjat) unohtuvat tunnille laittajilta aina minne sattuu kun niitä ei muisteta viedä paikalleen. Seuraavat laittajat saavat sitten etsiä tavarointa ympäri tallia.
- Joidenkin hevosten varusteet ovat hankalasti löydettävissä.

### Säilytystilat

- Satuloita on vaikeaa nostaa (lapsen). Siisteys voisi olla parempikin säilytystiloissa.
- Säilytystilat vois olla vähän isommat :)
- Tuntihevosten varusteet olisi hyvä nimetä selkeämmin, samoin karsinoiden ovissa voisi olla ohjeistusta mille hevoselle tulee millaisia suoja ym varusteita tunnille. Myös "hoitokaapit" sekaisia ja tavarointa on toisinaan vaikea löytää (esim jos vaikka suojat ovat kuivumassa jossain, niin niille ei ole selkeää paikkaa vaan ne roikkuvat jossain mihin on sattunut mahtumaan).
- Ei säilytystilaa tarpeeksi. *Tavarat mm. suojat, harjat välillä hukassa, tavaraa joka puolella, mutta ei omilla paikoillaan. Kukaan ei tiedä mitä suoja kelle ja millon.*

- Tallilla voisi olla enemmän säilytystilaa.
- Tallilla pitäisi olla enemmän säilytys tilaa
- Satulatilaa on ahdas ja pimeä. Hevosten nimet eivät näy. *Muutoin yleisilme on kohtuullisen siisti (paitsi tallin repsottavat kaapin- ja laatikoiden ovet). Ympäristö on hoidetun (hyvin) näköinen ja viihtyisä.*

#### Turvallisuus ja siisteys

- *Satuloita on vaikeaa nostaa (lapsen).* Siisteys voisi olla parempikin säilytystiloissa.
- hyvä pidetään siisteinä ja ei ole mitään hirveän vaarallisia juttuja esillä, kuten nauvoja ym.
- Iso tie ihan tallin vieressä on aikamoinen riskitekijä.
- Autot ovat haittana, kun hevosia taluttelee pihalla. Talli ei myöskään ole mitenkään erityisen siisti, muttei kuitenkaan likainenkaan :)
- *Tuntihevosten varusteet olisi hyvä nimetä selkeämmin, samoin karsinoiden ovissa voisi olla ohjeistusta mille hevoselle tulee millaisia suojia ym varusteita tunnille.* Myös "hoitokaapit" sekaisia ja tavaroita on toisinaan vaikea löytää (esim jos vaikka suojat ovat kuivumassa jossain, niin niille ei ole selkeää paikkaa vaan ne roikkuvat jossain mihin on sattunut mahtumaan).
- Tilojen, karsinoiden kunto ja turvallisuus heikko, mm. ovet, paloturvallisuus, naulat, satulahuoneen kosteus.
- *Satulatilaa on ahdas ja pimeä. Hevosten nimet eivät näy.* Muutoin yleisilme on kohtuullisen siisti (paitsi tallin repsottavat kaapin- ja laatikoiden ovet). Ympäristö on hoidetun (hyvin) näköinen ja viihtyisä.

#### Varusteet

- hevosille voisi joskus ihan oikeasti ostaa uusia päitsiä ennen kun vanhat hankaavat nenäpiistä karvat pois. Ja hoittenkin hevosten satulat alkaa olla aika hirmusen puhkikuluneita. Esim. Roosin toinen satula on jo vähän reikäinenki. Tietysti kaikki maksaa, mutta voisi jättää jotain turhaa hankkimatta ja panostaa esim. varusteitten kuntoon koska hyvin huollettuina ne kyllä kestää sitten monta vuotta, kerran se vain kirpaisee se summa
- parasta koska riillillä on uus satula:p
- Ratsastajat voisi puhdistaa varusteita niiden likaantuessa, jos satulasaippuat olisi esim. pesupaikalla korissa. Puhdistusta voisi myös vaatia ratsastajilta, koska se on osa harrastusta, ei pelkästään hevosten hoitajien asia.
- Satuloita on vaikeaa nostaa (lapsen). *Siisteys voisi olla parempikin säilytystiloissa.*



Muuta

- Tallin sijainti on hyvä ja sinne on helppo löytää.
- parasta koska rillillä on uus satula:p
- Autot ovat haittana, kun hevosia taluttelee pihalla. Talli ei myöskään ole mitenkään erityisen siisiti, muttei kuitenkaan likainenkaan :)
- välillä ei löpydä aina kaikkien harjoja tai suoja ja aina täytyy kysyä isommilta että mitkä suojat on kenenkin kun ei lue koskaan missään. ja välillä pitää oottaa että saa siivota karsinan kun ei riitä hyviä ja ehjiä kottikärryjä.
- Kaikki löytyy aika helposti ja on ihan ok kunnossa mutta tallilla varastellaan toisten tavaroita esim. Hanskoja
- Ei mitään

**20. kentän kunto**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	melko tyytymätön	3	6,3	6,3	6,3
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	9	18,8	18,8	25,0
	melko tyytyväinen	29	60,4	60,4	85,4
	erittäin tyytyväinen	7	14,6	14,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

**21. maneesin kunto**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin tyytymätön	2	4,2	4,2	4,2
	melko tyytymätön	8	16,7	16,7	20,8
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	9	18,8	18,8	39,6
	melko tyytyväinen	10	20,8	20,8	60,4
	erittäin tyytyväinen	19	39,6	39,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

**22. maastojen määrä**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin tyytymätön	11	22,9	24,4	24,4
	melko tyytymätön	7	14,6	15,6	40,0
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	13	27,1	28,9	68,9
	melko tyytyväinen	12	25,0	26,7	95,6
	erittäin tyytyväinen	2	4,2	4,4	100,0
	Total	45	93,8	100,0	
Missing	System	3	6,3		
Total		48	100,0		

**23. maastojen kuntoon**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin tyytymätön	9	18,8	20,0	20,0
	melko tyytymätön	8	16,7	17,8	37,8
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	13	27,1	28,9	66,7
	melko tyytyväinen	13	27,1	28,9	95,6
	erittäin tyytyväinen	2	4,2	4,4	100,0
	Total	45	93,8	100,0	
Missing	System	3	6,3		
Total		48	100,0		

**24. ratsastusalueiden kunnossapito**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin tyytymätön	3	6,3	6,4	6,4
	melko tyytymätön	7	14,6	14,9	21,3
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	7	14,6	14,9	36,2
	melko tyytyväinen	23	47,9	48,9	85,1
	erittäin tyytyväinen	7	14,6	14,9	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Missing	System	1	2,1		
Total		48	100,0		

RATSASTUSALUEISIIN LIITTYVIEN KYSYMYSTEN FREKVENSSIJAKAUMAT JA  
TUNNUSLUKUJA

LIITE 9 3(3)

**Statistics**

		20. kentän kunto	21. maneesin kunto	22. maastojen määrä	23. maastojen kuntoon	24. ratsastusalueid en kunnossapito
N	Valid	48	48	45	45	47
	Missing	0	0	3	3	1
Mean		3,83	3,75	2,71	2,80	3,51
Median		4,00	4,00	3,00	3,00	4,00
Mode		4	5	3	3 <sup>a</sup>	4
Minimum		2	1	1	1	1
Maximum		5	5	5	5	5

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Kenttä ja maneesi

- Kenttä ja maneesi vois olla parempia ja isompia. *Maastoja enemmän ja parempia.*
- *Maastot voitaisiin huoltaa paremmin.* Kenttä ja maneesi sais olla isompia
- Kentän pitäisi olla isompi/laajempi, *maastoja pitäisi olla enemmän.*
- Kentän pitäisi olla isompi
- Sateisella ilmalla kenttä on täynnä rapakoita
- mitä ne kuopat maneesissa on? kentän aidat voisi varmaan maalata.. tarhat näyttää epäsiisteiltä ja sähkö napsuu joka puolella
- Maneesin pohja pitkään huonossa kunnossa, mutta nyt toivoin mukaan pohja on kunnossa :)
- Kenttä ja varsinkin maneesi ovat malko pieniä.
- todella hyvä kun maneesin pohja on nyt kunnostettu!
- *maasto onn aika huonossa kunnossa mutta maneesi on nyt todella hyvä kun se kunnostettiin:)*
- Maneesi ja kenttä saisivat olla isompia. Erityisesti esteratsastuksessa tulee ahdasta. Maneesi voisi olla samanlainen kuin kuluntalahdessa.
- *En ole käynyt maastossa kertaakaan joten en osaa perustella sitä* kenttä ja maneesi on hyvässä kunnossa jos ottaa sää olosuhteet huomioon.
- Maneesi ja kenttä nyt kunnostuksen jälkeen erinomaisessa kunnossa. Näitä voisi lanata useammin ja talvella jos mahdollista niin pitää myös ulkokenttä ratsastuskunnossa ja pitää tunteja myös siellä.

Maastot

- Uusia maastoreittejä!
- maasto onn aika huonossa kunnossa *mutta maneesi on nyt todella hyvä kun se kunnostettiin:)*
- Maastot ovat aika vaaralliset ja niitä käytetään liian vähän!
- Maastoihin ei sijainnin puolesta kovin paljoa voi vaikuttaa. *Kentän ja maneesin säännöllisemmällä huollolla voisivat ne pysyä paremmassa kunnossa (esim kunnollinen lanaus kerran/vk). Kentän reunat on nousseet niin korkeiksi, että vesi jää kentälle seisomaan. Jos ei muuta bienosäätöä sille, niin ainakin niitä "penkekoja" voisi tasoittaa niin että vesi pääsee valumaan pois. Hienoa että maneesin pohja lopultakin sai korjauksen!*
- Maastot ovat hieman huonokuntoisia ja kuraisia

– *Kenttää voisi tasoittaa säännöllisesti ja maneesin pohjan hoito ei toimi, on vaarallinen turhan pitkään.*

Maastoreitti (1) on yksitoikkoinen.

– Maastot voisivat olla turvallisemmat

– *Kentän pitäisi olla isompi/laajempi, maastoja pitäisi olla enemmän.*

– *Pohjat! Maastoihin emme voi vaikuttaa. Säännöllinen lanaus!*

– Maastot voitaisiin huoltaa paremmin. *Kenttä ja maneesi sais olla isompia!*

– *Kenttä ja maneesi vois olla parempia ja isompia.* Maastoja enemmän ja parempia.

– *maneesi pysyisi varmaan parempana kauempana jos sitä lanattaisiin jatkuvasti. Ei ole iso työ käydä vetämässä traktorilla se joka viikko, mieluummin monesti viikossa.* Maastot oli joskus tosi hyvässä kunnossa, mutta nyt erittäin kivisiä ja kasvillisuus kaventanut maastoreittiä paljon. Minne jäänyt kivenkeräys talkoot kun maastossa käveltiin ja heiteltiin kiviä reunoille oikein isolla porukalla?

### Huoltaminen

– Mikä kunnossapito?

– Maastot voitaisiin huoltaa paremmin. *Kenttä ja maneesi sais olla isompia!*

– Pohjat! Maastoihin emme voi vaikuttaa. Säännöllinen lanaus!

– Kenttää voisi tasoittaa säännöllisesti ja maneesin pohjan hoito ei toimi, on vaarallinen turhan pitkään. *Maastoreitti (1) on yksitoikkoinen.*

– Kylmän talli on hyvä niin alottelijoille kuin kokeneemmillekin mutta kentän aitoja ja ramppeja pitäisi korjailla ja maastoon viedä hiekkaa kun on kelirikkoja.

– mitä ne kuopat maneesissa on? kentän aidat voisi varmaan maalata.. tarhat näyttää epäsiisteiltä ja sähkö napsuu joka puolella

– maneesi pysyisi varmaan parempana kauempana jos sitä lanattaisiin jatkuvasti. Ei ole iso työ käydä vetämässä traktorilla se joka viikko, mieluummin monesti viikossa. Maastot oli joskus tosi hyvässä kunnossa, mutta nyt erittäin kivisiä ja kasvillisuus kaventanut maastoreittiä paljon. Minne jäänyt kivenkeräys talkoot kun maastossa käveltiin ja heiteltiin kiviä reunoille oikein isolla porukalla?

– Maastoihin ei sijainnin puolesta kovin paljoa voi vaikuttaa. Kentän ja maneesin säännöllisemmällä huollolla voisivat ne pysyä paremmassa kunnossa (esim kunnollinen lanaus kerran/vk). Kentän reunat on nousseet niin korkeiksi, että vesi jää kentälle seisomaan.

Jos ei muuta hienosäätöä sille, niin ainakin niitä "penkkoja" voisi tasoittaa niin että vesi pääsee valumaan pois. Hienoa että maneesin pohja lopultakin sai korjauksen!

– Maneesi ja kenttä nyt kunnostuksen jälkeen erinomaisessa kunnossa. Näitä voisi lanata useammin ja talvella jos mahdollista niin pitää myös ulkokenttä ratsastuskunnossa ja pitää tunteja myös siellä.

– Ratsastusalueita tulisi huoltaa useammin.

#### Muuta

– Ehkäpä suurin syy ratsastuskentän kuntoon on ollut sateinen kesä.

– Maneesi ja kenttä nyt kunnostuksen jälkeen erinomaisessa kunnossa. Näitä voisi lanata useammin ja talvella jos mahdollista niin pitää myös ulkokenttä ratsastuskunnossa ja pitää tunteja myös siellä.

– mitä ne kuopat maneesissa on? kentän aidat voisi varmaan maalata.. tarhat näyttää epäsiisteiltä ja sähkö napsuu joka puolella

– Hyvät

**26. opetuksen laatu**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	melko tyytymätön	5	10,4	10,9	10,9
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	10	20,8	21,7	32,6
	melko tyytyväinen	26	54,2	56,5	89,1
	erittäin tyytyväinen	5	10,4	10,9	100,0
	Total	46	95,8	100,0	
Missing	System	2	4,2		
Total		48	100,0		

**27. harjoitusten taso**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin tyytymätön	1	2,1	2,1	2,1
	melko tyytymätön	7	14,6	14,9	17,0
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	10	20,8	21,3	38,3
	melko tyytyväinen	23	47,9	48,9	87,2
	erittäin tyytyväinen	6	12,5	12,8	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Missing	System	1	2,1		
Total		48	100,0		



**28. sisällön monipuolisuus**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid melko tyytymätön	8	16,7	16,7	16,7
ei tyytyväinen eikä tyytymätön	12	25,0	25,0	41,7
melko tyytyväinen	26	54,2	54,2	95,8
erittäin tyytyväinen	2	4,2	4,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

**29. ryhmien sisäinen taso**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid erittäin tyytymätön	3	6,3	6,3	6,3
melko tyytymätön	4	8,3	8,3	14,6
ei tyytyväinen eikä tyytymätön	13	27,1	27,1	41,7
melko tyytyväinen	21	43,8	43,8	85,4
erittäin tyytyväinen	7	14,6	14,6	100,0
Total	48	100,0	100,0	

**30. hinta-laatu -suhde**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid erittäin tyytymätön	2	4,2	4,2	4,2
melko tyytymätön	6	12,5	12,5	16,7
ei tyytyväinen eikä tyytymätön	9	18,8	18,8	35,4
melko tyytyväinen	22	45,8	45,8	81,3
erittäin tyytyväinen	9	18,8	18,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

RATSASTUSTUNTEIHIN LIITTYVIEN KYSYMYSTEN FREKVENSSIJAKAUMAT  
 JA TUNNUSLUKUJA

LIITE 11 3(3)

**Statistics**

		26. opetuksen laatu	27. harjoitusten taso	28. sisällön monipuolisuus	29. ryhmien sisäinen taso	30. hinta-laatu - suhde
N	Valid	46	47	48	48	48
	Missing	2	1	0	0	0
Mean		3,67	3,55	3,46	3,52	3,63
Median		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Mode		4	4	4	4	4
Minimum		2	1	2	1	1
Maximum		5	5	5	5	5

Tuntien sisältö ja taso

- Tehdään yleensä joka tunti samoja juttuja
- Voisi olla monipuolisempia tunteja!
- Tunnin tasokkuus vaihtelee liikaa
- Samat ihmiset ovat estetunneilla, ja muille ei jää tilaa estetunneille!!
- Jos joku ei uskalla mennä (esim muuria) niin voisiko se sitten mennä jonkun saman kokoisen esteen eikä puolet pienempää ristikkoo.
- Aikuisten ja lasten tunnit pitäisi oikeasti olla sellaisia, samoin jatko- ja alkeistunnit. Nyt ei jatkotunneilla juuri saa uusia haasteita. Tuntien sisältö on myös suoraan verrannollinen hevosten tasoon. *Hinta tuntuu suurelta, jos hevosten määrä/ taso on kehnompi kuin hyvä.* Opetuksen laatu kärsii myös tämän vuoksi.
- Tunnit voisivat olla joskus monipuolisempia.
- Ratsastustuntien aikana opettajan täytyy kuunnella myös oppilasta. Ei tiuskaa takaisin. Tässä ammatissa myös täytyy muistaa, että asiakkaita me olemme. Jokaiselta tunnilta täytyisi saada vastinetta rahalleen. Opetuksen taso ei ole niin hyvää, kuin sen pitäisi olla tuohon hintaan. Ratsastustunnin jälkeen (loppukäynnit) opettajalta kannustavaa palautetta jokaiselle oppilaalle. Kerrataan siis miten tunti meni. Tunneilla kävellään aivan liikaa. Joskus tunneilla ei ole kunnon opetusta (sanotaan tehtävä mitä tehdä, mutta ei saada palautetta miten tehtävästä suoriuduttiin). Positiivistakin palautetta olisi joskus mukava saada. Usein kuulee vain negatiivista palautetta. Hevosten jakoon eri systeemi.
- Alkeis–talutusryhmästä kun pääsee jatkoryhmään, alkaa kehitys näkyä. Ehkä siirtyminen voisi tapahtua aiemminkin, ettei jäisi kovin pitkäksi aikaa ihan talutettavien kanssa samalle tunnille, jos itse jo pystyisi ratsastamaan itsenäisemminkin.
- *hinta pn hyvä jäseniltä mutta jos ei ole jäsen niin onhan se aika kallista.* Ja tunninlaatu on aika huono sillä se on jatko tunti silloin ei laukata mutta minun tunnista seuraava on alkeis jatko ja siellä laukataan joka kerta
- Enemmän voisi olla ihan perusharjoituksia kuten voltin ratsastusta, istuntaharjoituksia, pysähdys– ja peruutusharjoituksia ja siirtymisiä. Ne ovat jo itsessään ihan haastavia. Harvalta ne sujuvat moitteettomasti ja ne ovat kuitenkin kouluratsastuksen perusasioita.
- ainakin lauantain lasten vakiotunneilla porukka vaihtuu ja "seilaa" jopa kesken tunnin "kokeilemassa" jne. joka ei ole mukavaa vakio kävijöiden mielestä. Tehtävät jutut pitää sopeuttaa ensikertalaisten mukaan ja tunnista kuluu aikaa ratsastajien vaihteluun jne.
- taso on hyvä **[Osa kommentista poistettu arkistoversiosta nimeltä mainitun henkilön kritisoinnin vuoksi.]** *jos on vaikeeta voi purkaa sen kotona eikä ole tallilla ilkeä*

- *Tunneilla on eritasoisia ratsastajia.* Jotkut osaavat ja haluaisivat harjoitella asioita mitä muut eivät vielä osaa. Estetunteja on liian harvoin muilla kuin estetunneilla.
- *välillä ei kuule mitä opettaja sanoo ja aika paljon samoja juttuja, k ei hypätä koskaan*

### Ryhmien sisäinen taso

- Tunneilla pitäisi olla samantasoisia ihmisiä
- Monesti tunnilla osa on liian taitavia sille tunnille ja osa huonoja.
- Aikuisten ja lasten tunnit pitäisi oikeasti olla sellaisia, samoin jatko- ja alkeistunnit. Nyt ei jatkotunneilla juuri saa uusia haasteita. Tuntien sisältö on myös suoraan verrannollinen hevosten tasoon. *Hinta tuntuu suurelta, jos hevosten määrä/ taso on kehnompi kuin hyvä. Opetuksen laatu kärsii myös tämän vuoksi.*
- Alkeis- talutusryhmästä kun pääsee jatkoryhmään, alkaa kehitys näkyä. Ehkä siirtyminen voisi tapahtua aiemminkin, ettei jäisi kovin pitkäksi aikaa ihan talutettavien kanssa samalle tunnille, jos itse jo pystyisi ratsastamaan itsenäisemminkin.
- ainakin lauantain lasten vakiotunneilla porukka vaihtuu ja "seilaa" jopa kesken tunnin "kokeilemassa" jne. joka ei ole mukavaa vakio kävijöiden mielestä. Tehtävät jutut pitää sopeuttaa ensikertalaisten mukaan ja tunnista kuluu aikaa ratsastajien vaihteluun jne.
- Tuntien osallistujilla on aikamoinen tasohaitari mikä vaikeuttaa oppimista.
- Tunneilla on eritasoisia ratsastajia. Jotkut osaavat ja haluaisivat harjoitella asioita mitä muut eivät vielä osaa. Estetunteja on liian harvoin muilla kuin estetunneilla.

### Hinta

- Miksi hinnat nousee? En tajua entiset hinnat olivat suht koht hyvät kun ei edes ole montaa uutta hevosta tullut niin ei niitä hintoja tuollen voi korottaa.
- hinta ei nyt kovin paha ole, mutta jos nostaa niin silloin pitäisi tapahtua muutoksia jotta on jotain näytettävää mihin tarvii sitä ylimääräistä rahaa taas. esim. taas se että on ok jos hintoja nostaa ja sitten huoltaa maneesin pohjaa niillä rahoilla paremmin. *Opettajat voisi käydä koulutuspäivillä hakemassa uusia vinkejä ja näkemyksiä opetukseen ja oikeasti panostaa joka ainoaan tuntiin. [Osa kommentista poistettu arkistoversiosta nimeltä mainitun henkilön kritisoinnin vuoksi.]*
- hinta pn hyvä jäseniltä mutta jos ei ole jäsen niin onhan se aika kallista. *Ja tunninlaatu on aika huono sillä se on jatko tunti silloin ei laukata mutta minun tunnista seuraava on alkeis jatko ja siellä laukataan joka kerta*

- Mielestäni tunnit ovat hieman liian kalliita. Se 20 e oli sopivampi ja puolesta tunnista 13 e on liikaa, sillä se voisi olla vaikka 11 e.
- *Ratsastustuntien aikana opettajan täytyy kuunnella myös oppilasta. Ei tiuskia takaisin. Tässä ammatissa myös täytyy muistaa, että asiakkaita me olemme. Jokaiselta tunnilta täytyisi saada vastinetta rahalleen. Opetuksen taso ei ole niin hyvää, kuin sen pitäisi olla tuohon hintaan. Ratsastustunnin jälkeen (loppukäynnit) opettajalta kannustavaa palautetta jokaiselle oppilaalle. Kerrataan siis miten tunti meni. Tunneilla kävellään aivan liikaa. Joskus tunneilla ei ole kunnan opetusta (sanotaan tehtävä mitä tehdä, mutta ei saada palautetta miten tehtävästä suoriuduttiin). Positiivistakin palautetta olisi joskus mukava saada. Usein kuulee vain negatiivista palautetta. Hevosten jakoon eri systeemi.*

### Muuta

- En osaa sanoa
- Hyvä, että myös omilla hevosilla pääsee.
- Ratsastustuntien aikana opettajan täytyy kuunnella myös oppilasta. Ei tiuskia takaisin. Tässä ammatissa myös täytyy muistaa, että asiakkaita me olemme. *Jokaiselta tunnilta täytyisi saada vastinetta rahalleen. Opetuksen taso ei ole niin hyvää, kuin sen pitäisi olla tuohon hintaan. Ratsastustunnin jälkeen (loppukäynnit) opettajalta kannustavaa palautetta jokaiselle oppilaalle. Kerrataan siis miten tunti meni. Tunneilla kävellään aivan liikaa. Joskus tunneilla ei ole kunnan opetusta (sanotaan tehtävä mitä tehdä, mutta ei saada palautetta miten tehtävästä suoriuduttiin). Positiivistakin palautetta olisi joskus mukava saada. Usein kuulee vain negatiivista palautetta. Hevosten jakoon eri systeemi.*
- Muuten hyvät tunnit, mutta joskus otetaan liikaa porukkaa tunneille.
- No kuten sanoin jouduin itse lopettamaan tunneilla käynnin koska ei ollut sopivaa hevosta joten jouduin ostamaan oman.
- taso on hyvä **[Osa kommentista poistettu arkistoversiosta nimeltä mainitun henkilön kritisoinnin vuoksi.]** jos on vaikeeta voi purkaa sen kotona eikä ole tallilla ilkeä
- Toisinaan tunneilla ruuhkaa, jolloin opetus ei ole niin yksilöllistä. Olisi myös kiva saada henkilökohtaista palautetta loppukäyntien aikaan tunnin kulusta ja mihin kannattaa itse kiinnittää huomiota omassa ratsastuksessa tms.
- Maneesissa ei kuule kunnolla opettajan ohjeita—> helpottaisi ratsastustunnin pitäjää ja ratsastajia jos olisi mikki ja kaiuttimet käytössä.
- *hintaa ei nyt kovin paha ole, mutta jos nostaan niin silloin pitäisi tapahtua muutoksia jotta on jotain näytettävää mihin tarvii sitä ylimääräistä rahaa taas. esim. taas se että on ok jos hintoja nostaa ja sitten huoltaa maneesin pohjaa niillä rahoilla paremmin. Opettajat voisi käydä koulutuspäivillä hakemassa*

uusia vinkkejä ja näkemyksiä opetukseen ja oikeasti panostaa joka ainoaan tuntiin. **[Osa kommentista poistettu arkistoversiosta nimeltä mainitun henkilön kritisoinnin vuoksi.]**

– välillä ei kuule mitä opettaja sanoo ja aika paljon samoja juttuja, k ei hypätä koskaan

**32. ammattitaito**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin tyytymätön	1	2,1	2,1	2,1
	melko tyytymätön	1	2,1	2,1	4,2
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	9	18,8	18,8	22,9
	melko tyytyväinen	25	52,1	52,1	75,0
	erittäin tyytyväinen	12	25,0	25,0	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

**33. ystävällisyys**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin tyytymätön	2	4,2	4,3	4,3
	melko tyytymätön	6	12,5	12,8	17,0
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	8	16,7	17,0	34,0
	melko tyytyväinen	16	33,3	34,0	68,1
	erittäin tyytyväinen	15	31,3	31,9	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Missing	System	1	2,1		
	Total	48	100,0		

**34. palvelualltius**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin tyytymätön	2	4,2	4,2	4,2
	melko tyytymätön	5	10,4	10,4	14,6
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	11	22,9	22,9	37,5
	melko tyytyväinen	19	39,6	39,6	77,1
	erittäin tyytyväinen	11	22,9	22,9	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

**35. lähestyttävyys**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin tyytymätön	2	4,2	4,2	4,2
	melko tyytymätön	5	10,4	10,4	14,6
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	12	25,0	25,0	39,6
	melko tyytyväinen	18	37,5	37,5	77,1
	erittäin tyytyväinen	11	22,9	22,9	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

**36. asiakkaiden tasapuolinen huomioiminen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin tyytymätön	4	8,3	8,5	8,5
	melko tyytymätön	7	14,6	14,9	23,4
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	11	22,9	23,4	46,8
	melko tyytyväinen	13	27,1	27,7	74,5
	erittäin tyytyväinen	12	25,0	25,5	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Missing	System	1	2,1		
Total		48	100,0		



HENKILÖKUNTAAN LIITTYVIEN KYSYMYSTEN FREKVENSSIJAKAUMAT JA  
TUNNUSLUKUJA

LIITE 13 3(3)

**Statistics**

		32. ammattitaito	33. ystävällisyys	34. palvelualltius	35. lähestyttävvyys	36. asiakkaiden tasapuolinen huomioiminen
N	Valid	48	47	48	48	47
	Missing	0	1	0	0	1
Mean		3,96	3,77	3,67	3,65	3,47
Median		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Mode		4	4	4	4	4
Minimum		1	1	1	1	1
Maximum		5	5	5	5	5

### Ammattitaito

– ammattitaidosta plussaa! Hevosia kohdellaan asiallisesti ja turvallisesti ja kaikki toimii järkevästi. **[Osa kommentista poistettu arkistoversiosta nimeltä mainitun henkilön kritisoinnin vuoksi.]** Jokaisella huonot päivät, mutta asennetta voisi yrittää muuttaa asiakas ystävällisemmäksi.

### Ystävällisyys ja tasapuolisuus

– Yksi ratsastuksen opettajista on välillä mukava mutta on huonoja puoliakin ei huomioi kaikkia ei ole tasapuolinen. Mutta onneksi minun tuntejani piti Anne:) kun kävin vielä tällä tallilla kun minua ei kiusattu haukuttu ja arvosteltu

– **[Kommentti poistettu arkistoversiosta nimeltä mainittujen henkilöiden kritisoinnin vuoksi.]**

– *ammattitaidosta plussaa! Hevosia kohdellaan asiallisesti ja turvallisesti ja kaikki toimii järkevästi.*

**[Osa kommentista poistettu arkistoversiosta nimeltä mainitun henkilön kritisoinnin vuoksi.]**

Jokaisella huonot päivät, mutta asennetta voisi yrittää muuttaa asiakas ystävällisemmäksi.

– **[Kommentti poistettu arkistoversiosta nimeltä mainitun henkilön kritisoinnin vuoksi.]**

– Yrittäjällä oikea asenne, jokainen ihminen on maksava asiakas hänelle. Työntekijä voisi olla paljon ystävällisempi kaikille ihmisille. *Tällaisia asiakastytyväisyyskyselyitä tulisi teettää paljon useammin, ja tarttua siinä esille tulleisiin asioihin. Esim. kerran vuodessa voisi olla hyvä väli.*

### Tavoitettavuus/lähestyttävyys

– Ensimmäistä kertaa tunnille tuleva on aika hukassa, kun ei tunne ihmisiä. On ihan oman onnensa nojassa. Asiakaslähtöisyyttä ja yrittäjyyttä enemmän pelin sekä tietysti palvelualttiutta.

– Ensimmäisiä kertoja tallilla käydessä ei oikein saanut selvää, kuka on henkilökuntaa ja kuinka tallilla toimitaan.

– No välillä on vaikea saada yhteyttä omistajiin jos on jotakin kysyttävää.

– Jos lapsi ei ole päivän ensimmäisessä ryhmässä, on henkilökuntaa tietysti vaikea jututtaa, kun opettaja on opettamassa tunnilla.

Muuta

- Opettajien pitäisi huomioida myös myönteisen palautteen anto ja sen merkitys oppimiseen. Palaute onnistumisesta kertoo, että on tehnyt oikein, hiljaisuus ei kerro mitään. Kritiikin voisi esittää kehittämiskohteena ei moittimisena
- Hyvä & asiallinen henkilökunta
- **[Kommentti poistettu arkistoversiosta nimeltä mainitun henkilön kritisoinnin vuoksi.]**
- Hyvä henkilökunta, asiallinen kohtelu
- Lukekaa SRL:n sivuilta tunnin pitäjän kriteerit. Kaikki pitäjät eivät ole laillisia.
- *Yrittäjällä oikea asenne, jokainen ihminen on maksava asiakas hänelle. Työntekijä voisi olla paljon ystävällisempi kaikille ihmisille. Tällaisia asiakastytyväisyyskyselyitä tulisi teettää paljon useammin, ja tarttua siinä esille tulleisiin asioihin. Esim. kerran vuodessa voisi olla hyvä väli.*
- **[Kommentti poistettu arkistoversiosta nimeltä mainitun henkilön kritisoinnin vuoksi.]**

**38. tallin ilmapiiri**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin tyytymätön	1	2,1	2,1	2,1
	melko tyytymätön	2	4,2	4,2	6,3
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	10	20,8	20,8	27,1
	melko tyytyväinen	22	45,8	45,8	72,9
	erittäin tyytyväinen	13	27,1	27,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

**39. tiedotus**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin tyytymätön	3	6,3	6,5	6,5
	melko tyytymätön	4	8,3	8,7	15,2
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	7	14,6	15,2	30,4
	melko tyytyväinen	22	45,8	47,8	78,3
	erittäin tyytyväinen	10	20,8	21,7	100,0
	Total	46	95,8	100,0	
Missing	System	2	4,2		
	Total	48	100,0		

**40. talli ja sen toiminta yleisesti**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	melko tyytymätön	1	2,1	2,2	2,2
	ei tyytyväinen eikä tyytymätön	10	20,8	21,7	23,9
	melko tyytyväinen	25	52,1	54,3	78,3
	erittäin tyytyväinen	10	20,8	21,7	100,0
	Total	46	95,8	100,0	
Missing	System	2	4,2		
Total		48	100,0		

**Statistics**

		38. tallin ilmapiiri	39. tiedotus	40. talli ja sen toiminta yleisesti
N	Valid	48	46	46
	Missing	0	2	2
Mean		3,92	3,70	3,96
Median		4,00	4,00	4,00
Mode		4	4	4
Minimum		1	1	2
Maximum		5	5	5

41. Miksi käyt juuri kylmän tallilla?
hoitoponi ja kaverit
ihmiset ja ilmapöytä
Mukava talli, mukavat ihmiset, rento meininki. Aina mukava tulla :)
mukava heppakerho
ratsastuskaverit
Se ei ole liian tiukka tietyissä asioissa
Kaikki näistä on hyviä
Talli on ihanan pieni ja useimmiten toiset tunnetaan ja hevat on huippuja!
mukava ilmapöytä, kotoinen talli
hevoset
-
-
tykkään tunneilla opettajista ja heidän taso on hyvä
hevoset
ihanat hevoset varsinkin LaukII
paras talli kajaanissa
hevoset
ilmapöytä
sopivan kokoiset hevoset (ei kaikki hevosia.
säännölliset kilpailut
ns. vapaus
järkevämpi talli kuin kulari
ainut järkevä k:nissa

**41. Eri tekijöiden vaikutus Kylmän tallilla käymiseen**

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
mitkä tekijät vaikuttavat kylmällä käynt <sup>a</sup>	41. vaikuttaako sijainti kylmällä käyntiin	37	40,2%	77,1%
	41. vaikuttaako hinta kylmällä käyntiin	16	17,4%	33,3%
	41. vaikuttaako palvelu kylmällä käyntiin	13	14,1%	27,1%
	41. vaikuttaako puitteet kylmällä käyntiin	3	3,3%	6,3%
	41. muu syy kylmällä käyntiin	23	25,0%	47,9%
Total		92	100,0%	191,7%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

**42. Palvelut, joista vastaajat olivat valmiita maksamaan**

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
palvelut, joista maksettaisiin <sup>a</sup>	42. maksaisiko teoriatunneista	11	29,7%	40,7%
	42. maksaisiko käsittelyn opetuksesta	16	43,2%	59,3%
	42. maksaisiko lastenhoidosta	4	10,8%	14,8%
	42. mistä muusta palvelusta	6	16,2%	22,2%
Total		37	100,0%	137,0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.



<b>42. Paljonko vastaajat olisivat valmiita maksamaan teoriatunneista tai asiantuntijaluennoista:</b>
2€/kerta
-
15-30 €
sen minkä se vaatisi, tarvittavat tavarat ja tuntien määrät en kuitenkaan niin että jäisin puhaltelemaan taskujani rahan puutteen takia.
asiantuntijaluento 10 euroa/h
5 e
13
10-15 euroa
5-10e/tunti
jos olisi 1 kerta viikossa niin lukukaudella 40 €
20-50e riippuen luennosta

<b>42. Paljonko vastaajat olisivat valmiita maksamaan hevosten käsittelyn opetuksesta:</b>
10-15 euroo (riippuu opetuksen aiheesta)
2€/kerta
n. puolet normi tuntihinnasta
-
-
-
-
-
sen minkä se vaatisi, tarvittavat tavarat ja tuntien määrät en kuitenkaan niin että jäisin puhaltelemaan taskujani rahan puutteen takia.
15 euroa/h
30e-60e
13
7 (mahd 1)
jos olisi 1 kerta viikossa niin lukukaudella 40 €
5-10€
5-10 e

<b>42. Paljonko vastaajat olisivat valmiita maksamaan lastenhoitodosta ratsastustunnin aikana:</b>
5-20
-
sen minkä se vaatisi, tarvittavat tavarat ja tuntien määrät en kuitenkaan niin että jäisin puhaltelemaan taskujani rahan puutteen takia.
10e

<b>42. Muut palvelut, joista vastaajat olivat valmiita maksamaan:</b>	<b>Paljonko vastaajat olisivat valmiita maksamaan:</b>
oman tunnin retkistä vaikka maastoon tai jälle	36 €
yksilöllinen vaativan tason opetus	sen minkä se vaatisi, tarvittavat tavarat ja tuntien määrät en kuitenkaan niin että jäisin puhaltelemaan taskujani rahan puutteen takia.
istuntatunnit liinassa	20 euroa/30 min
kouluvalmennukset	en tiedä, hyvästä kouluvalmennuksesta 35e maksimissaan (yhden päivän valmennus)
äitien ja lasten yhteiset tunnit tai päiväkurssit	20-100e
alueiden huolto, yksityisvalmennus	10e/kk lanous

Hevoset

- *Kenttää pitäisi laajentaa ja isompia ja tasokkaampia hevosia pitäisi olla enemmän.*
- *Kenttää pitäisi suurentaa ja isompia hevosia*
- *Peten kohtelua voisi parantaa! Hyvin moni lyö sitä. Mutta sitä ei saa myydä!*
- *Hevosia vaihtoon, isompia tilalle ja osaavampia. Hevosia joilla voi myös hypätä, ja joilla on intoa (ja osaamista) hypätä. Enemmän hevosia. Enemmän hevosten vaihtuvuutta. Liian vaikeat tapaukset heti pois.*
- *Maneesia ja kenttää saisi uudistaa, mielellään suurentaa. Tasokkaampia hevosia pitäisi olla enemmän, erityisesti esteratsastukseen soveltuvia. Joskus Kylmäntallilla tuntui, ettei pääse edistymään koska tunneilla ei käyty uusia asioita eikä hevosetkaan tainneet osata juuri muuta kuin vanhat ja helpot asiat...*
- *Ensin Petestä. Sitä kohdellaan todella huonosti! Se on ajan myöstä muuttunut yhä hullummaksi, koska sitä aina vain läpsitään eikä ikinä hoideta oikein. Joka vikko ja lähes joka päivä saa kuulla että sitä on taas läppäisty tai ihan koko ajan läpsitty kun se ei ole totellut, mutta todellisuudessa se pelkää että sitä taas lyödään minkä takia se sitten puree kaikkia. Mielestäni petelle pitäisi ottaa vain sellaisia hoitajia jotka oiokeasti osaavat hoitaa sitä! **[Osa kommentista poistettu arkistoversiosta nimeltä mainitun henkilön kritisoinnin vuoksi.]***
- *Asenne korjausta henkilökunnalle ja tasapuolista hymyä joka ainoalle asiakkaalle! Hevosia voisi oikeasti alkaa laittaa vaihtoon aloittaen Mansikasta jonka jalat on selvästi pikkuhiljaa huonompaan ja huonompaan päin (ansaitsisi samanlaisen eläkkeen kuin pastilli). *Ilmapiiiri tallilaisten kesken on aika hyvä ja on hienoa, että hoitajat saa tehdä hoitobevostensa kanssa paljon, koska kukapa jaksaisi huvikseen käyttää aikaansa vain karsinoita siivoten jos vielä vastassa on tallilla ympeää henkilökuntaa. Ja siitä vielä plussaa että Anne on alkanut pikkuhiljaa tulla ajoissa tuntien jakoon joka on merkki siitä että vähän edes kiinnostaa ja välittää. Jatkakaa samaan malliin;) ja vielä siitä:DD että tapahtumia voisi järjestää Annenkin osalta vähän aktiivisemmin. Ja junnut ja sennut ja kaikki rohkeasti vaan ehdottelemaan erilaisia tapahtumia paljon kun sillä saadaan näkyvyyttä hevosmaailmassa ja ihan vain kajaanissakin:)**
- **[Osa kommentista poistettu arkistoversiosta nimeltä mainitun henkilön kritisoinnin vuoksi.]** ja miksi anne pitää niin vähän tunteja?*olisi kiva jos olisi enemmän kisoja ja helpompia luokkia.* olisi kiva jos me alottelijatkin päästäisiin menemään kaikilla hevosilla, kun niillä menee aina samat ratsastajat. *JA MATCHSHOW ja poniagilityä voisi joskus kokeilla, tietään yks joka vois tulla opettamaan.*

### Ratsastusalueet

- *Toimistotilat isommat, penkkejä lisää (ehjiä), mökin remppa. Maneesin lämmitys. Maastot paremmat. Maastoesteitä. Minun ystävättäreni käyvät myös ja se on mukavaa. Hyvä että mökissä saa yöpyä :))) Siivooja :! Uusi Jalmari, joka ei tapa muita koiria tai miehiä, Jos Jale ei ois säikäyttelee vois olla mies asiakkaita.*
- Kenttää pitäisi laajentaa ja isompia ja tasokkaampia hevosia pitäisi olla enemmän.
- Kenttää pitäisi suurentaa ja isompia hevosia
- Maastoja voisi parantaa
- Maneesia ja kenttää saisi uudistaa, mielellään suurentaa. *Tasokkaampia hevosia pitäisi olla enemmän, erityisesti esteratsastukseen soveltuvia. Joskus Kylmäntallilla tuntui, ettei pääse edistymään koska tunneilla ei käyty uusia asioita eikä hevosetkaan tainneet osata juuri muuta kuin vanhat ja helpot asiat...*

### Tilat ja muut puitteet

- *Toimistotilat isommat, penkkejä lisää (ehjiä), mökin remppa. Maneesin lämmitys. Maastot paremmat. Maastoesteitä. Minun ystävättäreni käyvät myös ja se on mukavaa. Hyvä että mökissä saa yöpyä :))) Siivooja :! Uusi Jalmari, joka ei tapa muita koiria tai miehiä, Jos Jale ei ois säikäyttelee vois olla mies asiakkaita.*
- **MÖKKIIN REMONTTI!** :) *Jos Jale ei ois säikäyttelemässä, niin vois olla miesasiakkaita. On huippua kun saadaan yöpyä mökissä! :) Hyvä ilmapiiri! :) Uusi Jalmari joka ei hyökääle miesten kimppuun! IMURI MÖKKIIN!*
- *Ilmoitustaulu voisi olla selkeämpi. Lapsi kertoo joidenkin hoitajien olevan todella ystävällisiä ja auttavaisia hevosten laitossa, toiset taas ovat äkäisiä ja bieman pelottaviaakin. Heppakerho on tosi kiva! Kiitos mukavasta tallista!*

### Tapahtumat ja palvelut

- *Kilpailuja on sopivan usein ja ne on hyvin järjestetty*
- *Useammin puku/naamiaisratsastusta. Match–show joka vuosi. Enemmän monipuolisempia asioita.*
- *Ilmoitustaulu voisi olla selkeämpi. Lapsi kertoo joidenkin hoitajien olevan todella ystävällisiä ja auttavaisia hevosten laitossa, toiset taas ovat äkäisiä ja bieman pelottaviaakin. Heppakerho on tosi kiva! Kiitos mukavasta tallista!*
- *oman hevosen koulutukseen tuonti olisi myös plussaa...*

– *Asenne korjausta henkilökunnalle ja tasapuolista hymyä joka ainoalle asiakkaalle! Hevosia voisi oikeasti alkaa laittaa vaihtoon aloittaen Mansikasta jonka jalat on selvästi pikkuhiljaa huonompaan ja huonompaan päin (ansaitsisi samanlaisen eläkkeen kuin pastilli). Ilmapiiiri tallilaisten kesken on aika hyvä ja on hienoa, että hoitajat saa tehdä hoitohetvostensa kanssa paljon, koska kukapa jaksaisi huvikseen käyttää aikaansa vain karsinoita siivoten jos vielä vastassa on tallilla ympeää henkilökuntaa. Ja siitä vielä plussaa että Anne on alkanut pikkuhiljaa tulla ajoissa tuntien jakoon joka on merkki siitä että vähän edes kiinnostaa ja välittää. Jatkakaa samaan malliin;) ja vielä siitä:DD että tapahtumia voisi järjestää Annenkin osalta vähän aktiivisemmin. Ja junnut ja sennut ja kaikki rohkeasti vaan ehdottelemaan erilaisia tapahtumia paljon kun sillä saadaan näkyvyyttä hevosmaailmassa ja ihan vain kajaanissakin:)*

– *Kovien pakkasten vuoksi (etenkin jos on monta viikkoa putkeen), joiden vuoksi ei pysty tunteja pitämään, voisi olla ok pitää teoriaa silloin tällöin, joissa voisi perehtyä kunnolla hevosen laittoon tuntia varten yms juttuja*

– ***[Osa kommentista poistettu arkistoversiosta nimeltä mainitun henkilön kritisoinnin vuoksi.]*** ja miksi anne pitää niin vähän tunteja? olisi kiva jos olisi enemmän kisoja ja helpompia luokkia. *olisi kiva jos me alottelijatkin päästäisiin menemään kaikilla hevosilla, kun niillä menee aina samat ratsastajat. JA MATCHSHOW ja poniagilityä voisi joskus kokeilla, tietään yks joka voisi tulla opettamaan.*

### Ilmapiiiri ja ihmiset

– *Toimistotilat isommat, penkkejä lisää (ehjiä), mökin remppa. Maneesin lämmitys. Maastot paremmat. Maastoesteitä. Minun ystävättäreni käyvät myös ja se on mukavaa. Hyvä että mökissä saa yöpyä :))) Siivoaja :! Uusi Jalmari, joka ei tapa muita koiria tai miehiä, Jos Jale ei ois säikäyttelee voisi olla mies asiakkaita.*

– ***MÖKKIIN REMONTTI! :) Jos Jale ei ois säikäyttelemässä, niin voisi olla miesasiakkaita. On huippua kun saadaan yöpyä mökissä! :) Hyvä ilmapiiiri! :) Uusi Jalmari joka ei hyökäile miesten kimppeun! IMURI MÖKKIIN!***

– *Ilmoitustaulu voisi olla selkeämpi. Lapsi kertoo joidenkin hoitajien olevan todella ystävällisiä ja auttavaisia hevosten laitossa, toiset taas ovat äkäisiä ja hieman pelottaviakin. Heppakerho on tosi kiva! Kiitos mukavasta tallista!*

– *Kylmän talli on mielestäni tasokas ja hyvä talli, ja henkilökunta on ystävällistä*

- sellainen asia olisi hyvä et kaikkia tallilla oliota koskisi samat säännöt et vaikka ei kauhean hyvä kaveri olen jonkin kans niin yrittäisi silti toimia asiallisesti ja kaikki osallistuisivat yhteisiin talkoisiin jne.
- Asenne korjausta henkilökunnalle ja tasapuolista hymyä joka ainoalle asiakkaalle! *Hevosia voisi oikeasti alkaa laittaa vaihtoon aloittaen Mansikasta jonka jalat on selvästi pikkuhiljaa huonompaan ja huonompaan päin (ansaitsisi samanlaisen eläkkeen kuin pastilli).* Ilmapiiri tallilaisten kesken on aika hyvä ja on hienoa, että hoitajat saa tehdä hoitohevostensa kanssa paljon, koska kukapa jaksaisi huvikseen käyttää aikaansa vain karsinoita siivoten jos vielä vastassa on tallilla ympeää henkilökuntaa. Ja siitä vielä plussaa että Anne on alkanut pikkuhiljaa tulla ajoissa tuntien jakoon joka on merkki siitä että vähän edes kiinnostaa ja välittää. *Jatkakaa samaan malliin;) ja vielä siitä:DD että tapahtumia voisi järjestää Annenkin osalta vähän aktiivisemmin. Ja junnut ja sennut ja kaikki rohkeasti vaan ehdottelemaan erilaisia tapahtumia paljon kun sillä saadaan näkyvyyttä hevosmaailmassa ja ihan vain kajaanissakin:)*
- Tallilla on huono ilmapiiri tallilla käy vanhempia ja nuorempia tyttöjä aika paljon itsekin olen tullut kiusatuksi tuolla tallilla ja jotkut arvostelevat esim kentän reunalla toisten ratsastustaitoja negatiivisesti

### Muuta

- **[Osa kommentista poistettu arkistoversiosta nimeltä mainitun henkilön kritisoinnin vuoksi.]** ja miksi anne pitää niin vähän tunteja? olisi kiva jos olisi enemmän kisoja ja helpompia luokkia. olisi kiva jos me alottelijatkin päästäisiin menemään kaikilla hevosilla, kun niillä menee aina samat ratsastajat. JA MATCHSHOW ja poniagilityä voisi joskus kokeilla, tietään yks joka vois tulla opettamaan.
- Maneesivarauslista nettiin
- *Asenne korjausta henkilökunnalle ja tasapuolista hymyä joka ainoalle asiakkaalle! Hevosia voisi oikeasti alkaa laittaa vaihtoon aloittaen Mansikasta jonka jalat on selvästi pikkuhiljaa huonompaan ja huonompaan päin (ansaitsisi samanlaisen eläkkeen kuin pastilli).* Ilmapiiri tallilaisten kesken on aika hyvä ja on hienoa, että hoitajat saa tehdä hoitohevostensa kanssa paljon, koska kukapa jaksaisi huvikseen käyttää aikaansa vain karsinoita siivoten jos vielä vastassa on tallilla ympeää henkilökuntaa. Ja siitä vielä plussaa että Anne on alkanut pikkuhiljaa tulla ajoissa tuntien jakoon joka on merkki siitä että vähän edes kiinnostaa ja välittää. *Jatkakaa samaan malliin;) ja vielä siitä:DD että tapahtumia voisi järjestää Annenkin osalta vähän aktiivisemmin. Ja junnut ja sennut ja kaikki rohkeasti*

*vaan ehdottelemaan erilaisia tapatumia paljon kun sillä saadaan näkyvyyttä hevospaailmassa ja ihan vain kajaanissakin:)*

*– Ensin Petestä. Sitä kohdellaan todella huonosti! Se on ajan myötä muuttunut yhä hullummaksi, koska sitä aina vain läpsitään eikä ikinä hoideta oikein. Joka vikko ja läbes joka päivä saa kuulla että sitä on taas läppäisty tai ihan koko ajan läpsitty kun se ei ole totellut, mutta todellisuudessa se pelkää että sitä taas lyödään minkä takia se sitten puree kaikkia. Mielestäni petelle pitäisi ottaa vain sellaisia hoitajia jotka oikeasti osaavat hoitaa sitä! [Osa kommentista poistettu arkistoversiosta nimeltä mainitun henkilön kritisoinnin vuoksi.]*

*– Kylmän talli on mielestäni tasokas ja hyvä talli, ja henkilökunta on ystävällistä.*

*– Toimistotilat isommat, penkkejä lisää (ehjiä), mökin remppa. Maneesin lämmitys. Maastot paremmat. Maastoesteitä. Minun ystävättäreni käyvät myös ja se on mukavaa. Hyvä että mökissä saa yöpyä :)))*

*Siiwooja :! Uusi Jalmari, joka ei tapa muita koiria tai miehiä, Jos Jale ei ois säilyttelee vois olla mies asiakkaita.*

*– MÖKKIIN REMONTTI! :) Jos Jale ei ois säilyttelemässä, niin vois olla miesasiakkaita. On huippua kun saadaan yöpyä mokissä! :) Hyvä ilmapiiri! :) Uusi Jalmari joka ei hyökkäile miesten kimppuun! IMURI MÖKKIIN!*

*– Maneesia ja kenttää saisi uudistaa, mielellään suurentaa. Tasokkaampia hevosia pitäisi olla enemmän, erityisesti esteratsastukseen soveltuvia. Joskus Kylmäntallilla tuntui, ettei pääse edistymään koska tunneilla ei käyty uusia asioita eikä hevosetkaan tainneet osata juuri muuta kuin vanhat ja helpot asiat...*