

SAVONIA

ammattikorkeakoulu

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
LUONNONVARA- JA YMPÄRISTÖALA

RAVIVALMENTAJAN JA HEVOSENOMISTAJAN VÄLINEN VIESTINTÄ

TEKIJÄ Venla Aliranta

Koulutusala Luonnonvara- ja ympäristöala			
Tutkinto-ohjelma Agrologin tutkinto-ohjelma			
Työn tekijä Venla Aliranta			
Työn nimi Ravivalmentajan ja hevosenomistajan välinen viestintä			
Päiväys	22.4.2022	Sivumäärä/Liitteet	33/2
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Suomen Hippos ry, Tomi Himanka			
Tiivistelmä			
<p>Suomalaisen raviurheilun toimintaympäristön muutosten myötä ravivalmentajien työ on muuttunut perinteisestä ravivalmentamisesta entistä asiakaspalvelupainotteisemmaksi. Hevosenomistajat ovat yhä kiinnostuneempia hevosensa kuulumisista, mikä lisää viestinnän tarvetta ja tärkeyttä. Ravivalmennustallien viestintä kehittyy kuitenkin hitaasti, vaikka perinteisistä viestintämenetelmistä onkin jo siirrytty digitaaliseen ympäristöön. Ravivalmennustallien yhteydenpitoon on kehitetty sovelluksia Ruotsissa ja Suomessa, mutta Suomessa vain harva on löytänyt niiden käyttäjäksi.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa ravivalmentajien, hevosenomistajien ja hevostalon vetäjien välisen viestinnän nykyisiä käytänteitä sekä kehittämistarpeita. Työ toteutettiin teemahaastattelututkimuksena, ja sen tarkoituksena oli selvittää viestinnän nykytila ja kehittämistarpeet. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi suomalaisen raviurheilun ja hevoskasvatuksen valtakunnallinen keskusjärjestö Suomen Hippos ry.</p> <p>Tutkimuksessa haastateltiin vuoden 2022 tammi-maaliskuun aikana yhteensä kymmentä ravivalmentajaa, hevosenomistajaa ja hevostalon vetäjää ympäri Suomea. Haastattelut toteutettiin puhelin- tai Teams-haastatteluina, joiden tavoitteena oli saada monipuolisesti näkemyksiä viestinnän käytänteistä. Haastattelututkimuksen teemat suunniteltiin ennakkoon vastaamaan tutkimuksen tavoitteisiin.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista selvisi, että ravivalmentajat kuten myös hevosenomistajat ja kimpanvetäjät kokevat keskinäisen yhteydenpidon merkittäväksi. Hevosenomistajat ovat kiinnostuneita tietämään hevosensa kuulumisista, ja sen takia asiakaspalvelu on tullut keskeiseksi osaksi ravivalmentajan työnkuvaan. Viestinnässä käytetään edelleen perinteisistä menetelmistä eniten puhelinta, mutta digitalisaatio on tuonut mukanaan osalle ravivalmennustalleista myös uusia yhteydenpitotapoja. Viestinnän kohteet ja odotukset kohtaavat hyvin molemminpuolisesti.</p> <p>Avoin ja rehellinen viestintä on kaikki kaikessa, kun puhutaan toimivasta asiakassuhteesta ravivalmentajan, hevosenomistajan ja kimpanvetäjän välillä. Kehitystarpeissa esille nousi alan toimijoiden kesken avoin keskustelu viestinnän toimivista käytänteistä. Opinnäytetyön tuloksien kautta toimeksiantaja voi kehittää ravihevosen ympärillä tapahtuvaa viestintää yhteistyössä muiden alan toimijoiden kanssa.</p>			
Avainsanat raviurheilu, viestintä, kehittäminen			

Field of Study Natural Resources and the Environment	
Degree Programme Degree Programme in Agriculture and Rural Industries	
Author Venla Aliranta	
Title of Thesis Communication between the harness racing trainer and the horse owner	
Date 22.4.2022	Pages/Appendices 33/2
Client Organisation /Partner Suomen Hippos ry, Tomi Himanka	
<p>Abstract</p> <p>With the changes in the operational environment of Finnish harness racing, the work of harness racing trainers has changed from traditional horse training to a more customer service focused. Horse owners are more interested in enquiring after their horse, which increases the need and importance of communication. However, the communication of harness training stables is slowly evolving, even though traditional communication methods have already been shifted to the digital environment. Applications have been developed in Sweden and Finland to connect horse owners with harness training stables, but only a few people have found them in Finland.</p> <p>The aim of the thesis was to map the current communication practices and development needs of horse trainers, horse owners and contact persons in co-ownerships. The work was carried out as a themed interview research and was intended to find out the current state of communication and development needs. The thesis was commissioned by the Suomen Hippos ry, the national association of Finnish trotting and horse breeding.</p> <p>During January to March 2022, it was interviewed a total of ten harness racing trainers, horse owners and contact persons from around Finland. The interviews were conducted in the form of telephone or Teams' interviews with the aim of obtaining diverse insights into communication practices. The themes of the interview study were designed in advance to meet the objectives of the study.</p> <p>The results of the study found out that trainers, as well as horse owners and contact persons, feel that mutual communication is significant. Horse owners are interested in enquiring after their horse, and therefore customer service has become a key part of the trainer's job description. In communication, the phone is still used most of the traditional methods, but digitalisation has also introduced new ways of communication for some of the harness training stables. The objects and expectations of communication meet very well mutually.</p> <p>Open and honest communication is everything when you talk about a working customer relationship between a trainer, horse owner and contact person. The development needs raised an open discussion among industry actors on the functioning practices of communication. Through the results of the thesis, the client organization can develop communication around the racehorse in collaboration with other actors.</p>	
<p>Keywords harness racing, communication, developing</p>	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	RAVIURHEILU SUOMESSA.....	7
3	RAVIHEVOSEN OMISTAMINEN.....	9
3.1	Hevosenomistajan merkitys ravivalmennustallin toimintaan	9
3.2	Ravihevosen omistajan odotukset	9
3.3	Omistajaprofiilin muutokset	10
3.4	Ravihevosen omistamisen vaihtoehdot	11
3.5	Ravihevosen omistamisen kulut	12
4	RAVIVALMENNUSTALLIN TOIMINTA	13
4.1	Ravivalmentajan toimenkuva	13
4.2	Hevostenhoitajan toimenkuva.....	14
4.3	Ravivalmennustallin arki	15
5	ASIAKASPALVELUVIESTINTÄ.....	16
5.1	Asiakaspalvelutaidot.....	16
5.2	Viestintäosaaminen	17
5.3	Asiakasviestinnän kanavat	17
6	TUTKIMUKSEN TAVOITE, MENETELMÄT JA TOTEUTUS	18
6.1	Tutkimusmenetelmä.....	18
6.2	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	18
6.3	Haastattelututkimuksen toteutus.....	19
7	HAASTATTELUTUTKIMUKSEN TULOKSET	21
7.1	Taustatiedot	21
7.2	Viestinnän tärkeys ravivalmentajan ja hevosenomistajan välillä.....	21
7.3	Viestinnän kohteet	23
7.4	Viestinnän kanavat.....	24
7.5	Kehittämismahdollisuudet ja -tarpeet	25
7.6	Talous ja ajankäyttö.....	26
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	27
9	POHDINTA.....	29
	LÄHTEET	30
	LIITE 1: SAATEKIRJE	34

LIITE 2: TEEMAHAASTATTELURUNKO	35
--------------------------------------	----

KUVALUETTELO

KUVA 1. Raviurheilun tunnusluvut 2015–2020 (Hevostalous lukuina 2020, 7).....	8
KUVA 2. Suomenhevonen ravilähdön voittajahevosena (Laakkonen 2019b).	10
KUVA 3. Ravivalmentaja toimii valmennettavansa ohjastajana ravikilpailussa (Murtola 2015).	13
KUVA 4. Hevostenhoitajan työnkuvaan kuuluu ravikilpailuissa hevosen valjastaminen kilpailusuoritukseen (Laakkonen 2019a).	14

1 JOHDANTO

Suomalaisen raviurheilun toimintaympäristö muuttuu jatkuvasti. Ravivalmentajan rooli on muokkautunut perinteisestä ravivalmennuksesta vastaamaan entistä paremmin hevosenomistajan toiveisiin ja vaatimuksiin. Ravivalmentajilta odotetaan yhä enemmän asiakaspalvelu- ja kommunikaatiotaitoja, eivätkä he ole ainoita, jotka muutoksessa ovat mukana. Myös hevosen omistaminen on ajan saatossa muuttunut ja tuonut mukanaan erilaisia vaihtoehtoja ravihevosen omistajuuteen. (Saastamoinen 2019, 5, 21–23.) Esille nousseiden toimintaympäristön muutosten myötä hevosenomistajat ovat yhä kiinnostuneempia hevosensa kuulumisista, mikä lisää ravitallien viestinnän tarvetta. (Lähde 2015.)

Ravivalmentajan ja hevosenomistajan välinen yhteydenpito kehittyi hitaasti, vaikka uusia ja nykyaisempia viestintäkeinoja olisi käytettävissä. Kehittymisen hidasteena nähdään osittain valmennusyksiköiden koko, jolloin ravivalmentajien ajankäyttöllinen kuormittavuus ei näy viestinnän perinteisissä menetelmissä. Yhteydenpito hoidetaan usein puhelimella, sähköpostilla ja sosiaalisen median kautta. Digitalisaation tuomia uudempiä menetelmiä on jo käytössä esimerkiksi Ruotsissa. Ruotsin raviurheilun keskusjärjestö Svensk Travsport on kehittänyt hevosenomistajille ja ravivalmennustalleille Travappen-sovelluksen. Suomessakin on kehitetty ravivalmennustalleille tarkoitettuja yhteydenpitosovelluksia, mutta vain harva on löytänyt niiden käyttäjäksi. (Savolainen 2019; Toivonen 2019.)

Opinnäytetyön aiheena on ravivalmentajan, hevosenomistajan ja hevostimppan vetäjän välisen viestinnän kartoittaminen ja kehittämistarpeiden selvittäminen. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii kotimaisen raviurheilun ja hevoskasvatuksen valtakunnallinen keskusjärjestö Suomen Hippos ry. Toimeksiantajan mukaan aihe on tärkeä ja ajankohtainen, sillä raviurheilun ympärillä tapahtuvassa viestinnässä koetaan olevan kartoitus- ja kehittämistarpeita. Vahvalla viestintä- ja markkinointiosaamisella voitaisiin saavuttaa erityisesti ravivalmennustalleilla parempaa kilpailuetua ja tunnettavuutta.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää ravivalmentajan, hevosenomistajan ja kimpanvetäjän välisen viestinnän nykyisiä käytänteitä ja kehittämistarpeita eri näkökulmista. Työ toteutetaan laadullisena teemahaastattelututkimuksena. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda viestinnän nykyiset käytänteet sekä kehittämistarpeet esille haastattelututkimuksen tuloksissa. Opinnäytetyön lopputulos eli tutkimuksen tulokset mahdollistavat aiheen jatkojalostamista palvellen kotimaisen raviurheilun kehittämismahdollisuuksia.

2 RAVIURHEILU SUOMESSA

Raviurheilu on Suomen seuratuin hevosurheilun muoto ja toiseksi seuratuin urheilulaji jääkiekon jälkeen. Suomalainen raviosaaminen on kansainvälisesti arvostettua ja ravimaana Suomi ylittää Euroopan parhaimmiston. (Martin-Päivä 2014, 79–80.) Suomalaiset ravitapahtumat tarjoavat parhaan tunnelman paikan päällä, mutta lajin seuraaminen on mahdollista myös internetissä sekä totopelipeiteissä (Pesu 2008, 173). Ravit järjestetään vuoden jokaisena päivänä lukuun ottamatta jouluaattoa ja joulupäivää (Lähde 2013, 36). Vuonna 2022 ravikilpailupäiviä on yhteensä 475, ja määrä pysyy samalla tasolla edelliseen vuoteen nähden (Suomen Hippos 2021). Suomessa ravit alkavat arkisin tavallisesti kello 18, kun taas viikonloppuisin ravien alkamisajankohta vaihtelee kello 12:n ja 18:n välillä (Suomen Hippos julkaisuaika tuntematon b).

Suomalaisen raviurheilun ja hevoskasvatuksen valtakunnallinen keskusjärjestö on Suomen Hippos ry. Suomen Hippos organisoii maan ravikilpailutoimintaa sekä vastaa hevoskasvatuksen rekisteristä ja kantakirjasta. Keskusjärjestö toimii myös julkaisu-, järjestö- ja koulutustoiminnan harjoittajana. Tytäryhtiö Suomen Hevosurheilulehti Oy julkaisee Hevosurheilu-lehteä viikoittain. (Suomen Hippos julkaisuaika tuntematon c.)

Kotimaisen raviurheilun kattava ravirataverkosto käsittää keskus- eli pääraviradan lisäksi 18 maakuntaravirataa, 24 kesäravirataa sekä yli 100 harjoitusravirataa (Suomen Hippos julkaisuaika tuntematon b). Maan pääravirata Vermo Areena sijaitsee Espoon Leppävaarassa, ja siellä ravataan lähes vuoden jokaisena keskiviikkona (Vermo Areena julkaisuaika tuntematon a). Raviradoilla kilpailee vuosittain melkein 6 000 ravihevosta. Raveissa paikan päällä käy vuosittain reilusti yli puoli miljoonaa katsojaa. Lisäksi ravitapahtumissa nähdään myös runsas määrä alan toimijoita eli esimerkiksi ravivalmentajia ja -ohjastajia. Raviratojen maksamat palkinnot ovat viime vuosina kivunneet yli 20 miljoonaan euroon. (Kuva 1.) (Hevostalous lukuina 2020, 3–7.)

Ravikilpailukalenterissa kilpailupäivien määrää on vähennetty viime vuosien aikana, koska tarkoituksena on ollut tasapainottaa kilpailevien ravihevosten määrää suhteutettuna kilpailutarjontaan. Tasapainottamisessa on huomioitu syntyvien ravivarsojen lukumäärän vakautuminen vuodesta 2015 alkaen. Kilpailukalenterin joustavuudesta on vastuu myös raviradoilla. (Närhinen 2021.) Vuonna 2020 ravikilpailut keskeytettiin keväällä Covid-19-pandemian takia ja ravikilpailuja peruttiin yhteensä 111 kappaletta (kuva 1). Kilpailutauko vaikutti pudottavana tekijänä ravikilpailujen ja -lähtöjen määrässä, vaikka ylimääräisiä ravipäiviä ja -lähtöjä lisättiin ravikilpailujen jatkuessa. (Suomen Hippos julkaisuaika tuntematon d, 16.)

Raviurheilun tunnuslukuja 2015–2020

RAVIRADAT						
Keskusravirata 1 kpl						
Maakuntaradat 18 kpl						
Kesäradat 24 kpl						
Harjoitusraviradat lähes 120 kpl						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
RAVIT						
Totoravipäivät	533	520	513	544	549	419
Totoravilähdöt	4978	4844	4963	4910	4871	3 867
Paikallisravit	41	42	45	43	44	26
Poniravipäivät	16	18	21	32	32	21
Kilpailupäivät yht.	590	578	579	588	598 ^(+5 MA)	466
Startanneet hevoset						
Lämminveriset	4824	4824	4536	4328	4078	3 647
Suomenhevoset	2058	2058	2 100	2029	1973	1 811
Kylmäveriset	-	-	-	-	37	41
Ponit	592	603	625	637	616	528
Kilpailleiden hevosten omistajat						
Henkilöt	2 548	2 492	2 409	2 256	2 097	1 873
Muut (kimpat, yhteisöt)	3 459	3 319	3 330	3 094	3 002	2 718
Yleisömäärä radoilla (milj. katsojaa)	0,67	0,63	0,64	0,63	0,62	0,2
ALAN TOIMIJAT						
Valmentajat	3 321	3 256	3 113	2 952	2 824	2 586
Ohjastajat	1 890	1 836	1 716	1 639	1 579	1 335
Kilpailleet poniohjastajat	433	419	408	445	417	356
RAVIURHEILUN NUORISOTOIMINTA						
Poniravi- ja ravikoulut 8 kpl						
Nuorisoravikerhot maakuntaradoilla 19 kpl + kesäradat 14 kpl						
Nuorisotoiminnassa mukana n. 4 000 hlöä						
MAKSETUT PALKINNOT						
Ratojen maksamat palkinnot (milj. €)	17,3	19,27	23,39	22,92	23,58	19,20

(peruutettuja 111)

KUVA 1. Raviurheilun tunnusluvut 2015–2020 (Hevostalous lukuina 2020, 7)

Suomen suurin ravitapahtuma on heinä-elokuun vaihteessa järjestettävät Kuninkuusravit. Viikonlopun aikana parhaat suomenhevosoriit kilpailevat ravikuninkaan ja suomenhevostammat ravikunin-gattaren tittelistä. Kuninkuusraviviikonlopun yleisömäärä on reilu 50 000 henkilöä. (Kuninkuusravit julkaisuaika tuntematon.) Suomessa järjestetään myös kansainvälisiä suurkilpailutapahtumia, joita ovat Finlandia-ajo, Kymi Grand Prix, Nordic King, Seinäjoki Race sekä St. Michel (Suomen Hippos julkaisuaika tuntematon b). Suomalaisen kasvatustyön merkittävin ja suuripalkintoinen ravikilpailu on syksyisin ajettava nelivuotiaiden Suomessa syntyneiden lämminveristen Suuri Suomalainen Derby (Vermo Areena julkaisuaika tuntematon b). Muita merkittäviä suurkilpailuja ovat Suur-Hollola-ajo, 3-vuotiaiden lämminveristen ja 4-vuotiaiden suomenhevosten Kriterium, 5-vuotiaiden Suomenhevosten Derby sekä Pohjoismaiden Mestaruus (Toivonen 2021a).

3 RAVIHEVOSEN OMISTAMINEN

Hevosen omistaminen on monelle hevosharrastajalle unelma ja elämäntapa. Kilpahevosen omistamiseen liittyy paljon tavoitteita ja tunteita, mutta tuo mukanaan myös huomattavasti vastuuta ja sitoutumista. Hevonen opettaa pitkäjänteisyyttä, tasa-arvoisuutta, vastuuta sekä vuorovaikutteisuutta. Erilaiset vaihtoehdot hevosenomistajuuteen mahdollistavat monipuolisen harrastusmahdollisuuden. (Mattila 2012, 10.)

3.1 Hevosenomistajan merkitys ravivalmennustallin toimintaan

Hevosenomistaja on ravivalmennustallin asiakas. Ravivalmentajan tärkein tehtävä on olla asiakaspalvelutyön asiantuntija sekä hoitaa ja kilpailuttaa asiakkaan eli hevosenomistajan ravihevosta tavoitteellisesti. (Suomen Ravivalmentajat julkaisuaika tuntematon.) Hevosenomistajan tai hevoskimpan tehtävänä on valita kilpahevoselleen ravivalmentaja, jonka valmennusmenetelmät ja muu ajatusmaailma sopivat omistajan tai kimpan toiveisiin (Lähde 2013, 28).

Ammattivalmennuksessa olevan ravihevosen hyvinvoinnista, valmentamisesta ja kilpailuttamisesta huolehtii päivittäin ammattitaitoinen henkilökunta. Ammattivalmennuksessa pitäminen on helppo ja yleinen tapa pitää kilpahevosta. (Keinänen 2012b, 21–22.) Hevosenomistaja kustantaa hevosen ylläpitokulujen lisäksi kuukausittaisen valmennusmaksun sekä muut lisäpalvelut ja -palkkiot. Valmennusmaksujen kulurakenne vaihtelee yrityskohtaisesti. Ravikilpailupalkkioista ravihojastajan kiinteä korvaus eli niin sanottu penkkiraha on noin 20 euroa ja sen lisäksi veloitetaan vielä 5–15 %:n palkkio ja ravivalmentajien 15 %:n palkkio hevosen palkintorahoista. (Suomen Ravivalmentajat julkaisuaika tuntematon; Kovanen 2014.)

Hevosenomistajan vastuu ei poistu, vaikka hevonen olisikin muualla hoidettavana ja valmennettavana. Vastuullinen hevosenomistaja valitsee hevoselleen ravivalmennustallin, jossa hevosen hyvinvointi on kaikki kaikessa. Hevosenomistajan kannattaa huolehtia siitä, että hoito- ja valmennussopimukset tehdään kirjallisena. Hevonen hoidetaan, vaikka omistaja ei maksaisikaan hevosesta koituvia kuluja ja laskuja, mutta tällaiselta omistajalta on unohtunut hevosenomistajuuden vastuu ja velvoitteet. (Laitinen & Mattila 2012, 13; Lind 2018, 21.)

Hevosenomistaja ja ravivalmentaja kommunikoivat keskenään hevosen arjesta ja tulevaisuuden suunnitelmista. Hevoskimpoissa yhteydenpidosta huolehtii kimpanvetäjä. (Nisula 2012b, 63.) Aktiivisesti hevosen kilpailu-uraa ja arkea seuraava sekä yhteyttä pitävä hevosenomistaja saa paljon irti hevosenomistajuudesta. Hevosenomistajan on mahdollista käydä tallilla paikan päällä tutustumassa hevosen arkeen ja taitojensa mukaan omistaja voi myös osallistua hevosen hoitamiseen ja valmentamiseen, mutta siitä täytyy sopia valmentajan kanssa erikseen. (Keinänen 2012b, 21–22.) Hevoskimpoissa sovitaan yhteistapaamisia esimerkiksi raveihin, tallille tai radalle katsomaan hevosen hiitti- ja kilpailusuorituksia (Nisula 2012d, 71).

3.2 Ravihevosen omistajan odotukset

Hevosen omistaminen on kallis, mutta sitäkin tunteikkaampi harrastus. Hevosenomistajuuteen liittyy paljon tunteita ja unelmia menestyvästä kilpahevosesta. Haaveet ja tavoitteet kulminoituvat oman hevosen näkemiseen ravikilpailun voittajana, voittajakehässä huomion keskipisteenä (kuva 4).

(Pesu 2008, 21.) Ravihevosen kanssa koetut onnistumiset eivät pelkästään ole ravikilpailuvoittoja. Tunne-elämyksiä koetaan hyvistä ravikilpailusaavutuksista ja arjen onnistumisista. Hevosen menestyksen ja onnistumisien vastakohtana koetaan joskus ikäviäkin tunteita ja pettymyksiä, eikä hevosen kanssa epäonnistumiset tai loukkaantumiset ole mitenkään epätavallisia. (Mattila 2012, 10; Nisula 2012c, 17.)



KUVA 2. Suomenhevonen ravilähdön voittajahevosena (Laakkonen 2019b).

Hevosenomistajuutta painotetaan lähtökohtaisesti harrastuksena. Hyvän ravihevosen löytäminen on realistinen lähtökohta hevosenomistajalle, mutta vain noin kymmenen prosenttia ravihevosista pystyy ravikilpailupalkinnoilla ansaitsemaan elantonsa (Laitinen 2012, 85; Nisula 2012a, 28). Hyvä ravihevonen kykenee kuitenkin peittämään ylläpitokustannuksiaan. Arvion mukaan ammattivalmentajalla olevan ravihevosen tulisi tienata vuositasolla vähintään 20 000 euroa, jotta pystyttäisiin peittoamaan ammattivalmennuksesta koituvat kulut. (Kela 2014.)

3.3 Omistajaprofiilin muutokset

Ravihevosen omistaminen on muuttunut ajan saatossa. Erityisesti kaupunkilais- ja kimppaomistajuus ovat nykyajan hevosenomistajuuden trendejä. Hevosten valmentaminen itse on jäänyt vähemmälle ja usein viedään ammattivalmentajalle valmennukseen. Hevosen omistamisen kulut ammattivalmennuksessa ovat korkeat, yli tuhannen euron hintaluokkaa kuukaudessa, minkä takia rahallinen sitoutuminen voi tulla vastaan hevosenomistajuutta miettiessä. (Suomen Hevosenomistajien Keskusliitto julkaisuaika tuntematon b.) Vastuullisen omistamisen lähtökohtana on aina hevosen hyvinvointi, ja omistajan velvoite on huolehtia ja valita hevoselleen sopiva valmentaja, joka huolehtii hevosesta hyvin (Laitinen & Mattila 2012, 12).

Hevosenomistajuuden muutokset elävät toimintaympäristön muuttuessa. Hevosen omistamiseen on olemassa monipuolisesti erilaisia ja hyviä vaihtoehtoja, joista hevosenomistajaksi haluava voi miettiä

itselleen parasta ratkaisua. Rahallinen panostus ja ajallinen sitoutuminen vaihtelevat eri omistusmuodoissa. Hevosen omistamista voi kokeilla tänä päivänä pienelläkin rahallisella panostuksella sekä määräaikaisella omistajuussuhteella, jota esimerkiksi kimppaomistaminen tai hevosen vuokraaminen mahdollistavat. (Suomen Hippos julkaisuaika tuntematon a.)

Kimppaomistamisen mahdollisuudet ovat tuoneet lajiin paljon uusia harrastajia. Suuren elämyskimppa Raviliigan 2017–2020 osakkaille tehtyyn kyselyyn vastasi neljännes osakkaista, yhteensä osakkaita oli 8 623. Kyselyn tuloksista selvisi, että hevosen terveys ja viestintä olivat vastaajille tärkeitä asioita. Vastaajista 98 % piti hevosen terveyttä tärkeänä ja 87 % erittäin tärkeänä. Hevosen hyvinvoinnin merkitys on yksi ratkaisevista tekijöistä raviurheilun imagossa, kun hevosurheilun yleistä hyväksyttävyyttä kyseenalaistetaan. Kimpan tiedotukseen oli tyytyväisiä kolme neljästä vastaajasta, eroavaisuuksia oli paljon liigojen välillä. Moitteita sai erityisesti yksi liiga heikosta viestinnästä hevosen loukkaantuessa. Suurin tyytymättömyyden kohde oli kiekkojoukkueiden vähäinen rooli ja näkyvyys, kun kyseisen Raviliigan tarkoituksena oli yhdistää raviurheilu ja jääkiekko. (Raento 2021, 8–9.)

3.4 Ravihevosen omistamisen vaihtoehdot

Yksin omistaminen on yleinen tapa omistaa hevonen. Hevosta voi valmentaa itse tai viedä ammattivalmentajalle. Oma hevonen tuo mukanaan paljon vastuuta, mutta myös vapauksia tehdä hevosta koskevat ratkaisut itsenäisesti. Omistaja on vastuussa kaikista hevosen kuluista ja päätöksistä. Hevosen hankintaan, omaan osaamiseen sekä omistamisen ylläpitokuluihin tulee perehtyä huolellisesti ennen ostopäätöstä. Hevosen ollessa ammattivalmentajalla, ravivalmentajan ja omistajan välisen yhteydenpidon huomio on ainoastaan omistajassa. Korkeiden ylläpitokulujen ohella omistajan ei tarvitse myöskään jakaa hevosen juoksemia palkintorahoja, lukuun ottamatta ohjastaja- ja valmentajapalkkiota. (Suomen Hippos julkaisuaika tuntematon a; Keinänen 2012a, 18–19.)

Hevosen yhteisomistus eli kimppaomistaminen kasvattaa suosiotaan raviurheilussa. Kimppaomistaminen on hyvä vaihtoehto taloudellisesti ja isoimmissa kimpoissa kuukausimaksut ovatkin usein kohtuullisia. Kimppahevosen kanssa koetut elämykset ja tunteet jaetaan muiden omistajien kanssa ja hevosenomistajuudesta kiinnostuneelle hevoskimppaan lähteminen on hyvä vaihtoehto nähdä ja kokea minkälaista on olla hevosenomistaja. Hevoskimpassa avainasemassa toimii kimpanvetäjä, jonka tehtävänä on hevoseen liittyvien asioiden raportointi ravivalmentajalta omistajille sekä toisin päin. Kimpan toimivuus on myös pitkälti kimpanvetäjän hyvästä tai huonosta toiminnasta kiinni. (Heinonen julkaisuaika tuntematon; Suomen Hippos julkaisuaika tuntematon a.) Yhteiset pelisäännöt ovat kimpan onnistumisen kannalta erittäin tärkeitä ja sääntöjen tulisi olla valmiina jo ennen kimpan perustamista, kokoamista ja osuuksien myymistä. Kimpan sääntöihin kirjataan huolellisesti kaikki alkaen hevosen valinnasta kimpan päättämiseen. (Keinänen 2012b, 20–21.)

Hevosen vuokraaminen eli leasing ylläpitokuluja vastaan on harrastajalle hyvä vaihtoehto. Hevosen vuokraaminen vaatii joustavuutta, yhteistyökykyä sekä huolellista suunnittelua, sillä hyvin ja huolellisesti tehty vuokrasopimus kaikkien osapuolten kesken ennaltaehkäisee ongelmatilanteita. Vuokrasopimukseen kirjataan molempien osapuolten vastuut ja velvollisuudet. ”Mitä jos”-tilanteet on hyvä

keskustella ja sopia ennen vuokrasuhteen alkamista, jotta välttyään riitatilanteilta ongelmien ilmaantua tai vahingon tapahtuessa. Kilpahevosen vuokraamiseen voi sisältyä osuuksia hevosen ansaitsemista palkintorahoista sopimuksesta riippuen. (Huuskonen 2016.)

3.5 Ravihevosen omistamisen kulut

Hevosen omistaminen ei ole ilmaista, vaan se vaatii paljon rahaa. Ravihevosten hinnat vaihtelevat paljon, muutamasta sadasta eurosta jopa useisiin tuhansiin euroihin. Hyväsukuinen ja terve kilpahevonen maksaa enemmän kuin hevonen, jolla ei ole tullut menestystä ravikilpailuista. Hevosen ostamisen lisäksi omistajan on taloudellisesti vastattava myös ylläpitokuluista. Hevosen voi ostaa itselleen harrastekäyttöön omalle tallille tai viedä täyshoitopaikalle ammattivalmentajalle tavoitteellisen valmennukseen. (Suomen Hevosenomistajien Keskusliitto julkaisuaika tuntematon a.)

Ravihevosen ylläpitäminen ammattivalmentajalla maksaa kuukausittain yleensä yli tuhat euroa. Suurin yksittäinen kustannuserä on kuukausittain maksettava kiinteä valmennusmaksu, johon sisältyy valmennusmaksun lisäksi yleensä myös hevosen täyshoito (ruokinta, tarhaus, karsinan siivous) ja peruskengitys. Kiinteän valmennusmaksun ohessa on useita muita kuluja, jotka lisäävät kustannuksia. Hevosen eläinlääkärikustannukset nousevat merkittävästi hevosen sairastuessa, sillä klinikalla tehtävät hengitystie-, ontuma-, röntgen- ja ultraäänitutkimukset maksavat useita satasia. Vaativammat hoidot, kuten leikkaukset ja täyhystykset tulevat vielä kalliimmiksi. Peruseläinlääkärikuluihin kuuluu vähintään kerran vuodessa tehtävät loishäädöt, rokotukset sekä hampaiden raspaukset. Hevosen vakuutuskustannukset riippuvat vakuutuksen arvosta, laajuudesta ja turvasta. Kilpailukustannuksista kuljetuskulujen kilometrikorvaus on noin 0,40–0,60 euroa/kilometri. Kuljetuksesta vastaa yleensä hevosen valmentaja tai kuljetusliike. Ravihevosen kustannuksia lisää myös muut hankinnat (esimerkiksi varusteet) sekä ennakkomaksulliset kilpailut kuten ikäluokkakilpailut. (Taulukko 1.) Ravihevosen ylläpitäminen sekä valmentaminen maksavat siis ammattivalmentajalla vuodessa lähemmäs jopa toistakymmentätuhatta euroa, jopa ylikin. (Keinänen 2012b, 24; Lähde 2013, 21; Hevosenomistajan opas 2015, 23–24.)

TAULUKKO 1. Ravihevosen kulurakenne ammattivalmentajalla kuukaudessa (Keinänen 2012b, 24; Hevosenomistajan opas 2015, 23–24).

Kustannus	Kustannuserä euroissa (sis. alv)
Valmennusmaksu (sis. täyshoito, valmennus ja kengitys)	700–1 200 e/kuukausi
Peruseläinlääkärikulut: loishäätö, rokotukset ja raspaus	60 e/kuukausi
Satunnaiset eläinlääkärikulut (vaihtelee hevoskohtaisesti)	100 e/kuukausi
Vakuutukset (esimerkki, kun hevosen arvo on 5 000 euroa)	40 e/kuukausi
Kilpailukustannukset (ennakkomaksut, kuljetus ja palkkiot)	Kustannuskohtaiset

4 RAVIVALMENNUSTALLIN TOIMINTA

Ravivalmennustallin toiminta perustuu ravihevosen tavoitteelliseen valmentamiseen ja kilpailuttamiseen. Ravivalmentajan ja tallin henkilökunnan tärkein työtehtävä on hevosen hyvinvoinnista huolehtiminen, ja ravitallien päivät koostuvatkin monipuolisesti erilaisista työtehtävistä. (Pesu 2008, 50–51.) Suomessa ammattivalmentajan tallilla on valmennuksessa keskimäärin 10–50 hevosta. Vertailukohtana Ruotsissa ravivalmennusyksiköiden kapasiteetti voi olla lähemmäs toistasataa valmennettavaa hevosta, missä hevosia on huomattavasti enemmän kuin Suomessa. Ruotsissa hevosia on yli 350 000, kun taas Suomessa hevosten kokonaislukumäärä on alle 80 000. (Lähde 2013, 28; Ala-Siurua 2017.) Suomessa ravivalmennustallien laajentamisen eräinä rajoittavina tekijöinä ovat hevosalan yleinen työvoimapula, matala palkkataso ja työntekijöiden suuri vaihtuvuus (Toivonen 2021b).

4.1 Ravivalmentajan toimenkuva

Ravivalmentaja vastaa ravihevosen valmentamisesta, kilpailuttamisesta sekä yritystoimintansa kokonaisuudesta. Yritystoiminnan johtaminen vaatii talliarjen organisoimisen lisäksi taloudellista osaamista, henkilöstöhallintoa ja asiakaspalvelutaitoja. Ravivalmentaja on näkyvä henkilö raviurheilun mediakentällä, sillä ravitapahtumissa valmentajan toimenkuvaan usein kuuluvat haastattelujen antaminen ja informaation jakaminen ravipelaajille hevosen menestysmahdollisuuksista. (Suomen ravivalmentajat julkaisuaika tuntematon.)

Ravivalmentajat voivat profiloitua ravihevosen valmentamisessa tiettyyn erityisosaamiseen. Joku valmentaja on varsojen ja nuorten hevosten kanssa hyvä, kun taas toinen saa vanhemmat ravihevokset uudestaan virkistymään kilpailemisesta. Jokaisella valmentajalla on omat valmennusmenetelmänsä, ja niihin sopeutuminen vaatii myös hevoselta aikaa. Ravihevosen valmentaminen vaatii pitkäjänteisyyttä paitsi ravivalmentajalta, mutta myös hevosenomistajalta. (Lähde 2013, 27–28.) Hevosten valmentamisen ja kilpailuttamisen lisäksi osa ravivalmentajista kengittää ja ohjastaa ravikilpailuissa, usein oman tallinsa hevosia (kuva 2). (Suomen ravivalmentajat julkaisuaika tuntematon.)



KUVA 3. Ravivalmentaja toimii valmennettavansa ohjastajana ravikilpailussa (Murtola 2015).

Raviurheilun keskusjärjestö Suomen Hippos ry on laatinut lisenssimääräykset koskien ravivalmentajia, -ohjastajia sekä hevosten omistajia. Lisenssiluokituksen mukaisesti ammattimaista ravivalmennustoimintaa harjoitetaan ammattivalmentaja- eli A-lisenssillä ja kilpailija- eli B-lisenssillä. Lisenssi-vaatimukset vaihtelevat luokituksen mukaan, mutta sekä A-lisenssin että B-lisenssin haltijat harjoittavat toimintaansa oman yrityksen kautta. Ammattivalmentajalisenssin koulutusvaatimuksena on ravivalmentajan ammattitutkinto uusilta hakijoilta. Koulutusvaatimus on ollut voimassa vuodesta 2015 alkaen lisenssijärjestelmän uudistuksen myötä. (Toivonen 2021b; Suomen Hippos 2022, 3–10.)

4.2 Hevostenhoitajan toimenkuva

Hevostenhoitaja on hevosen arjen tärkein henkilö, sillä hän huolehtii hevosen hyvinvoinnista ja rutii-neista. Tärkein työtehtävä on hevosen terveydentilan ja hyvinvoinnin edistäminen, tarkkaileminen ja ylläpitäminen. Hoitajan perustehtäviin lukeutuu hevosen ruokinta, tarhaaminen, karsinoiden ja talli-ympäristön puhtaanapito, valmennusajot sekä ravikilpailuissa hevosesta ja sen hyvinvoinnista huolehtiminen. Ravikilpailuissa hevostenhoitajan tehtäviin kuuluu esimerkiksi hevosen valjastaminen (kuva 3), alku- ja jälkiverryttelyt, pesutoimenpiteet sekä hevosen riittävän vedenjuonnin varmistaminen. Hevosen hyvinvoinnin huolehtimisesta on tärkeää myös kilpailumatkojen aikana. (Pesu 2008, 65–71.) Hyvin hoitohevosensa tunteva hoitaja pystyy näkemään pienetkin muutokset hevosessa ja puuttumaan niihin nopeasti. Hevosen hyvinvoinnista huolehtimisen lisäksi hoitajalla on oltava hyvät kommunikaatiotaidot, jotta hän pystyy kertomaan avoimesti hevosen kuulumiset niin valmentajalle kuin hevosenomistajille. (Lähde 2013, 25–27.)



KUVA 4. Hevostenhoitajan työnkuvaan kuuluu ravikilpailuissa hevosen valjastaminen kilpailusuoritukseen (Laakkonen 2019a).

Hevostenhoitajan työ on sekä fyysisesti että henkisesti hyvin raskasta, ja vastuu hevosen hyvinvoinnista voi aiheuttaa paineita, oli hoitohevonen sitten muutaman tuhannen tai miljoonien eurojen arvoinen. Monipuoliset työtehtävät vaativat hoitajalta hyvää fyysistä kuntoa. Hoitajalla on hoidettavanaan keskimäärin 6–8 hevosta ja työpäivät voivat välillä venyä pitkiksi, ravikilpailujen iltapainotteisuuden sekä pitkien kilpailumatkojen takia, jopa seuraavan vuorokauden puolelle. (Pesu 2008 71–72.)

Hevostenhoitajan palkkaus on Suomessa vielä heikolla tasolla, kun taas ulkomailla palkka on usein korkeampi kuin Suomessa. Suomalaiset hevostenhoitajat ovat myös erittäin haluttuja ja arvostettuja maailmalla. Hyvän hevostenhoitajan ominaisuuksiin kuuluvat kärsivällisyys, rehellisyys, stressinsietokyky ja vastuuntuntoisuus. Ravivalmentaja Timo Nurmos kuvailee hyvän hoitajan olevan sellainen henkilö, joka saa hevosen syömään ja juomaan hyvin. Hevonen aistii herkästi stressaavan ihmisen, mikä saa eläimen epäluuloiseksi ja olemaan varuillaan ympäristöstään. (Pesu 2008, 71–73; Lind 2018, 117.)

4.3 Ravivalmennustallin arki

Ravivalmennustallin toiminta on ravihevosen tavoitteellista valmentamista tähdäten ravikilpailuihin, mutta ravivalmennuksen tärkein työ tehdään ravikilpailujen ulkopuolella eli ravitallin arjessa (Kallikari 2017). Ravitallin arkipäivät ovat usein samanlaisia päivästä toiseen, selkeät rutiinit ovat erityisesti hevoselle todella tärkeitä, sillä ne tuovat rauhaa ja turvaa hevosen arkeen. (Veikkaus 2020; Hirvonen 2021.) Ravivalmennustallin tyypillinen arkipäivä voi olla tallin hevostenhoitajan näkökulmasta seuraavanlainen:

- Klo 6.00: Hevosten aamuruokinta
- Klo 7.00: Hevosten tarhaaminen
- Klo 7.30: Karsinoiden sekä talliympäristön siivoaminen
- Klo 8.30: Valmennushevosten valjastaminen, valmennusajon ajaminen
- Klo 13.30: Hevosten hoitaminen
- Klo 14.00: Ravipäivinä raveihin lähtö
- Klo 17.00: Työpäivä päättyy, ravipäivinä työtehtävät jatkuvat ravikilpailuissa. (Lind 2021, 8–9.)

Ravitallin arki on myös asiakaspalvelua ja yhteistyötä hevosenomistajien kanssa. Vastuu yhteydenpidosta hevosenomistajiin on yleisesti ravivalmentajalla. Kiireellisestä arjesta huolimatta ravivalmentajan on osattava jakaa aikaansa myös hevosenomistajille. Hevosenomistajuuden muutokset ovat lisänneet yhteydenpidon tarvetta ja erityisesti hevoskimppojen kanssa onkin mietittävä yhteydenpidon ajankäyttöä ja käytännöllisyyttä. (Lähde 2015.) Ravivalmentajalle hyvä kimpanvetäjä on erittäin tärkeä, koska valmentajan ei tarvitse tällöin käyttää aikaansa samoista asioista tiedottamiseen jokaiselle omistajalle, vaan yhteydenpito toimii ravivalmentajalta kimpanvetäjälle, joka taas välittää tiedon eteenpäin hevosenomistajille eli osakkaille. Hyvällä kimpanvetäjällä on aikaa ja motivaatiota hoitaa yhteydenpitoa. (Nisula 2012b, 63.)

5 ASIAKASPALVELUVIESTINTÄ

Asiakaspalvelu on vuorovaikutteista ihmissuhdetoimintaa asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä. Asiakaspalvelija on alansa asiantuntija ja pyrkii ammattimaisesti edustamaan yritystä sekä toimimaan asiakkaansa parhaaksi. Asiakas on ikään kuin yrityksen vieras, jolla on tarve saada tuote tai palvelu. Asiakaspalvelutapahtuma ei aina ole kasvokkain kohtaamista, vaan yhteydenpito voidaan hoitaa esimerkiksi puhelimella tai sähköpostilla. (Eräsalo 2011, 14–15.)

Viestintä käsitteenä pohjautuu yleisesti ottaen sanalliseen ja sanattomaan viestintään. Sanallinen eli verbaalinen viestintä perustuu puhe- ja kirjoitusviestintään. Sanallinen viestintä on opittua osaamista. Sanatonta eli nonverbaalista viestintää ilmaistaan esimerkiksi kehonkielellä, toiminnalla ja reaktiolla. Sanallisen ja sanattoman viestinnän yhdistelmää voidaan kutsua moniviestinnäksi. (Jyväskylän yliopisto julkaisuaika tuntematon; Rauramo 2021.)

Asiakasviestintä on osa yrityksen markkinointiviestintää, jonka tavoitteena on yrityksen tunnettavuus. Yrityksen tuotteiden ja palveluiden tunnettavuuden tarkoituksena on vastata asiakkaan tarpeisiin sekä vaikuttaa ostopäätöksessä. Asiakasviestinnän tehtävänä on hoitaa asiakassuhdettaan vuorovaikuttamalla asiakkaiden kanssa. Asiakassuhteen vahvistaminen vuorovaikutteisesti tarkoittaa yhteydenpitoa asiakkaisiin, ja asiakassegmentoinnilla viestintä voi olla erilaista eri asiakkaille. Kokonaisuudessaan asiakassuhteen hoitaminen ja kehittäminen on viestintää, sillä viestintää tapahtuu jatkuvasti. Kaiken viestinnän osa-alueet muodostavat toisiaan tukevan kokonaisuuden, jonka tavoitteena on sama lopputulos eli yrityksen menestyminen. (Korkeamäki, Lindström, Ryhänen, Saukkonen & Selinheimo 2002, 169; Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2016, luku 2.)

5.1 Asiakaspalvelutaidot

Asiakaspalvelijan tärkein ominaisuus on asiakaslähtöisyys ja oikea asenne asiakaspalveluun. Asiakaslähtöisyyteen sekä asiakaspalvelijan hyvään asenteeseen kuuluu halu auttaa, palvella ja pyrkimys täyttää asiakkaan odotukset. Asiakaspalvelu on sekä asiakassuhteen hoitamista että tarpeiden tyydyttämistä, mutta myös ennakoimista. Asiakaspalvelusuhteessa ei tavoitella nopeaa hyötyä, vaan taitava asiakaspalvelija huomioi asiakkaan tarpeiden lisäksi yksilöllisyyden, asiakassuhteen jatkumon sekä luottamussuhteen rakentumisen. (Aarnikoivu 2005, 59.)

Laadukas asiakaspalveluosaaminen on yhdistelmä asennetta, tietotaitoa ja viestintää eli vuorovaikuttamista. Asiakaspalvelukokemuksen kokonaisuuteen vaikuttavat asiakkaan ennakko-odotukset ja mielikuvat, jonka jälkeen koetusta kokemuksesta syntyy palvelun kokonaislaatu. Palvelutavoitteen saavuttamiseksi asiakasvuorovaikutuksessa asiantuntijan on hallittava kahden tason säätelyä, suhde- ja tehtävätason. Suhdetason tavoitteena on rakentaa ja ylläpitää vuorovaikutusta asiakkaan kanssa, ja tehtävätason tarkoituksena on tunnistaa asiakkaan palvelutarpeet ja vuorovaikutteisesti käsitellä niitä asiakkaan kanssa. (Ranta 2019, 3–5.) Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksiin kuuluu esimerkiksi:

- alan asiantuntijuus
- kehittymisen halu
- kommunikointi

- empatiakyky
- kärsivällisyys
- uskottavuus (Digizer 2021).

Asiakaspalvelu on yksi monista hevosalan yrittäjän ja työntekijän tärkeimmistä taidoista. Yrittäjän ja henkilökunnan empaattinen palveluasenne ja hyvät vuorovaikutustaidot ovat tärkeä osa ammattitaitoa. Asiakaskunnan kehittyminen ja kokemattomat hevosenomistajat lisäävät vaatimuksia laadukkaammasta asiakaspalvelusta ravivalmennuspalveluja tuottavalle yrittäjälle. Yrittäjä ja tallihenkilökunta toimivat alan asiantuntijoina, mikä vaikuttaa suoraan myös alan maineeseen. Kun yrittäjä tuntee aidosti asiakkaansa sekä tiedostaa ja ennakoii asiakkaan tarpeita ja täyttää tai jopa ylittää asiakkaan odotukset, syntyy onnistunut palvelukokemus. Eräs tapa kartoittaa asiakastyytyvyyttä ovat asiakastyytyvyysskyselyt tai -haastattelut. Tuloksista voidaan havaita yrityksen onnistumiset ja kehittämisen kohteet. (Duncker & Lillkvist 2005, 14; Laine 2014, 31; Hyyppä, Saastamoinen & Teppinen 2017, 109–110.)

5.2 Viestintäosaaminen

Viestinnän perustaitoja ovat puhuminen, kuunteleminen, kirjoittaminen ja lukeminen. Viestintäosaamisen keskeisin merkitys on siis henkilöstön riittävät viestinnän perustaidot hyvien menetelmien kanssa. Uusin ja hienoin teknologia ei korvaa tärkeitä viestinnän perustaitoja. Yritys kykenee työskentelemään tehokkaammin ja tarkoituksenmukaisesti, mitä paremmin henkilöstö hallitsee viestinnän perustaidot. (Puro 2004, 111–115.)

Viestintäosaamisella voidaan tavoitella yritykselle kilpailukykyä ja tehokkuutta, mutta se vaatii yritykseltä motivaatiota, sitoutuneisuutta ja viestintähallukkuutta. Viestinnän tavoitteiden tulee myös vastata yritystoiminnan toimintaperiaatteita. Viestinnän kehittämisessä täytyy lisäksi ymmärtää, miksi kehitetään ja mihin sillä pyritään. (Puro 2004, 105–110.)

5.3 Asiakasviestinnän kanavat

Asiakasviestinnän tarpeisiin vaikuttavat asiakkaiden odotukset ja yrityksen vuorovaikutussuhde asiakkaaseen (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2016, luku 2). Yrityksen yhteydenpidossa on tärkeää ottaa huomioon, että mikä kanava tukee viestintää parhaiten asiakaskohtamisessa. Viestinnän kanavat ja käytänteet tulisivat valita sen mukaan, että millaista vuorovaikutusta asiakkaiden välillä halutaan tehdä. (Aarnikoivu 2005, 101.) Viestinnän kanavia ja käytänteitä tulisi pyrkiä kehittämään ja parantamaan jatkuvasti, mutta on hyvä pitää kiinni myös käytännöistä, jotka ovat toimivia ja luotettavia (Puro 2004, 121).

Ravivalmennustallien yhteydenpito tapahtuu vielä hyvin perinteisin menetelmin kuten puhelimen välityksellä. Jonkun verran käytössä on myös sähköposti ja sosiaalisen median kanavat. Kuluttajat ovat entistä vaativimpia ja yhteydenpidon tulisi olla sujuvaa ravivalmentajan ja hevosenomistajan välillä. Ravivalmennustalleille tarkoitettuja sähköisiä palveluja on tuotu markkinoille, kuten esimerkiksi Suomessa kehitelty Protreenari-seurantapalvelu, mutta palvelu on vain harvalla ravivalmennustallilla käytössä. Palvelussa omistajat näkevät henkilökohtaisilla tunnuksillaan ravivalmentajan päivittämät hevosen kuulumiset, ja ravivalmentajalta päivittäminen onnistuu puhelinsovelluksen kautta nopeasti ja helposti. (Savolainen 2019; Toivonen 2019.)

6 TUTKIMUKSEN TAVOITE, MENETELMÄT JA TOTEUTUS

Opinnäytetyö toteutettiin tutkimustyönä. Työn tavoitteena oli selvittää ravivalmentajien, hevosenomistajien ja kimpanvetäjien näkemyksiä viestinnän nykyisistä käytänteistä ja kehittämistarpeista. Tutkimuksen tarkoituksena oli teemahaastatteluilla tuottaa ajankohtaista tietoa opinnäytetyön toimeksiantajalle ravivalmentajien, hevosenomistajien ja kimpanvetäjien välisen viestinnän nykyisistä käytänteistä ja mahdollisista kehittämistarpeista.

6.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä oli laadullinen teemahaastattelututkimus. Teemahaastattelun menetelmällinen ominaisuus on se, että haastattelutilanne rakentuu ennakkoon määritellyistä aiheista ja niiden tarkentavista kysymyksistä, ilman että kysymykset ja haastattelutilanne on tarkkaan kontrolloitua. Teemahaastattelu menetelmänä on joustava ja vapaamuotoinen, jonka tarkoituksena on vuorovaikutuksellinen avoimuus. Haastattelun aiheet eli teemat ja niiden huolellinen suunnittelu ovat menetelmän tärkeimmät elementit, joiden tarkoituksena on tuottaa aineistoa keskittyen tutkimuksen tavoitteisiin ja tarkoitukseen. (Juuti & Puusa 2020, 112–113.) Opinnäytetyöhön teemahaastattelu oli sopiva tutkimusmenetelmä, sillä tutkimuksen teemojen kautta pyrittiin selvittämään opinnäytetyön aiheen käytänteitä ja kehittämistarpeita, mutta myös avoimeen ja vuorovaikutukselliseen haastattelutilanteeseen.

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus keskittyy yksilöllisten kokemusten ja näkökulmien tutkimiseen tapauksen tarkastelussa. Laadullinen haastattelututkimus kerää tietoa vuorovaikuttamisen kautta tutkimuksen kohteilta. Laadullista aineistoa kerätään tutkimuksen tavoitteiden mukaisesti ja aines-tonkeruun perustana toimii teoria. Tutkimuksen myöhemmässä vaiheessa tulokset keskustelevat teorian kanssa. Laadullisen tutkimuksen vahvuutena ovat monipuoliset lähestymistavat, menetelmät sekä tavoitteet. (Juuti & Puusa 2020, 76–80.) Opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus, koska tavoitteena oli selvittää aiheeseen liittyviä yksilökohtaisia näkemyksiä haastateltavilta. Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa on keskeistä numeraalinen mittaaminen, taulukointiin ja tilastolliseen analysointiin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 140). Opinnäytetyössä ei keskitytty numeraaliseen mittaamiseen tai tilastolliseen analysointiin ja testaukseen.

6.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Eettinen tutkimus edellyttää hyvän tieteellisen käytännön periaatteiden noudattamista. Hyvää tieteellistä käytäntöä on rehellinen, huolellinen sekä tarkka tutkimustyö. Tutkimus on suunniteltu, toteutettu ja tulokset raportoitu avoimesti ja perusteellisesti sekä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmät soveltuvat työn luonteeseen. Eettisesti hyvän tutkimuksen lähtökohtana on ihmisarvon kunnioittaminen. Itsemääräämisoikeuteen nojaten kunnioitetaan yksilön vapaaehtoisuutta osallistua tutkimustyöhön. Tuloksia ei kerrota harhaanjohtavasti tai puutteellisesti, eikä tiedonhankinnassa käytetä luvaton lainaamista eli plagiointia. (Hirsjärvi ym. 2014, 23–26.) Opinnäytetyöprosessin tavoitteena oli noudattaa eettisyyden hyviä periaatteita. Teemahaastattelututkimus oli suunniteltu ja toteutettu huolellisesti ja tutkimusmenetelmät valittiin vastaamaan tutkimuksen tavoitteita ja tarkoitusta myös eettisestä näkökulmasta.

Tutkimustyössä keskeistä on arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Reliabiliteetti tarkoittaa mittauksen toistettavuutta eli käyttövarmuutta. Tulosta voidaan pitää reliabelina, kun tutkimus on toistettavissa samalla lopputuloksella. Validiteetti eli pätevyys puolestaan tarkoittaa valitun tutkimusmenetelmän kykyä mitata tutkittua asiaa. (Hirsjärvi ym. 2014, 231–232.) Opinnäytetyöprosessi pyrittiin toteuttamaan mahdollisimman luotettavasti huolellisella suunnittelulla ja toteutuksella. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa esimerkiksi tutkimuksen kohderyhmä, tutkimusmenetelmät, tuloksien analysointi sekä tutkimuksen toistettavuus.

6.3 Haastattelututkimuksen toteutus

Teemahaastattelututkimuksessa haastateltiin kymmentä henkilöä. Tutkimukseen osallistuneet henkilöt valittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa tutkimuksen kohderyhmästä. Haastateltavat valittiin kolmesta eri profiilista, jotta saatiin monipuolisesti aiheen näkökulmia selville.

Teemahaastatteluun osallistuneet edustivat jotain seuraavista profileista:

- ravivalmentaja (valmentaa enimmäkseen asiakkaiden hevosia)
- hevosenomistaja (omistaa hevosen yksin, kimpassa tai vuokrattuna; hevonen valmennuksessa ravivalmennustallilla)
- kimpanvetäjä (on kokemusta kimpanvetämisestä ja vuorovaikuttamisesta valmentajan sekä hevosenomistajien välillä).

Ennen haastattelututkimuksen toteuttamista suunniteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa huolellisesti tutkimuksen teemahaastattelurunko (liite 2). Haastattelun keskeisinä teemoina olivat viestinnän tärkeys, kohteet, kanavat/välineet, kehittämistarpeet sekä talous ja ajankäyttö. Teemahaastattelurunko ohjasi haastattelun etenemistä. Haastattelurunko auttoi keskittymään tutkimuksen relevantteihin asioihin eli keskeisiin teemoihin. Teemojen tarkentavat kysymykset avasivat hieman teemoihin haettuja asioita, pyrkien kuitenkin avoimeen vuorovaikuttamiseen haastattelun aikana.

Haastateltavia tavoitettiin sähköpostilla ja puhelimitse alkuvuodesta 2022. Sähköpostilla lähetettiin ennakkoon suunniteltu saatekirje (liite 1). Soittaen tavoiteltaessa pyrittiin kertomaan yhtä informatiivisesti haastattelututkimuksen keskeiset asiat eli opinnäytetyön aihe, toimeksiantaja, tavoitteet, tarkoitus sekä toteutus.

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluna vuoden 2022 tammi-maaliskuun aikana. Haastattelut tehtiin puhelin- tai Teams-haastatteluna erikseen sovittuna ajankohtana. Vaihtoehtona oli myös kasvotusten tapaaminen, mutta sitä ei hyödynnetty kertaakaan vallitsevan pandemiatilanteen ja pitkien välimatkojen takia. Haastattelun ajankohdan sopimisen jälkeen Teams-tapaamiskutsun yhteydessä haastateltavalle lähetettiin teemahaastattelurunko liitteenä, jotta siihen pystyi tutustumaan tarvittaessa ennakkoon. Puhelinhaastattelussa haastateltavalle kerrottiin haastattelukutsun yhteydessä työn keskeiset teemat.

Haastattelut nauhoitettiin ja tallennetusta aineistoista koostettiin tiivistetyt haastatteluraportit opinnäytetyön toimeksiantajalle. Toimeksiantajalle menevien haastatteluraporttien anonyymiyys oli vapaaehtoista. Tallennettua nauhoitetta pystyi kuuntelemaan jälkikäteen ja sitä kautta koostamaan

haastatteluraportit huolellisesti sekä luotettavasti. Tallennettu aineisto on hävitetty opinnäytetyön valmistuttua.

Haastattelututkimuksen aineiston käsittelyä ja analyysia tapahtuu tutkimusprosessin aikana, mikä on tyypillistä laadulliselle tutkimukselle. Analyysin tarkoituksena on aineiston käsittely selkeään ja raportoitavaan muotoon. Tallennetun laadullisen aineiston yleinen käsittelytapa on litterointi eli aineiston puhe muutetaan kirjoittamalla tekstiksi. (Helakorpi 1999, 70; Hirsjärvi ym. 2014, 222.) Opinnäytetyön haastattelututkimuksen aineistoa ei litteroitu sanasta sanaan, vaan tallennetusta aineistosta koostettiin toimeksiantajalle haastatteluraporttiin vastauksien oleellimmat asiat teemoittain.

Haastatteluraporteissa aiheen näkemykset ovat yksilöitynä, kun taas opinnäytetyön tuloksissa vastaukset on koostettu yhteen ja ne on esitetty anonymisti teemoittain. Tuloksiin on koostettu monipuolisesti samankaltaiset, usein esille nousseet vastaukset, mutta myös eriävät näkemykset aiheen teemoista.

7 HAASTATTELUTUTKIMUKSEN TULOKSET

Opinnäytetyön teemahaastattelututkimukseen osallistui kymmenen henkilöä ravivalmentajan, hevosenomistajan tai kimpanvetäjän profiilista. Haastattelututkimuksen tulokset on esitetty teemoittain ja teemojen sisällä tuloksia on esitetty myös profiileittain. Tuloksissa on tuotu esille haastateltavien samankaltaisia näkemyksiä, mutta myös näkökulmien eroavaisuuksia vastauksien välillä.

7.1 Taustatiedot

Teemahaastattelututkimukseen osallistuneista ravivalmentajista kaikki ovat harjoittaneet päätoimisesti ravivalmennustoimintaa vähintään viiden vuoden ajan. Kaikki haastatellut ravivalmentajat ovat suorittaneet jossain vaiheessa uraansa ravivalmentajan ammattitutkinnon ja toimivat tällä hetkellä ammattivalmentaja- eli A-lisenssin alla. Hevostaustan lisäksi ravivalmentajilla ja heidän tallinsa henkilökunnalla on myös muuta osaamista muista harrastus-, koulutus- sekä työtaustoista. Ravivalmennustallien koko eli valmennettavien ravihevosten määrä vaihteli 15–30 hevoseen, mikä vastaa suomalaisen ravivalmennustallin keskimääräistä kokoluokkaa.

Hevosenomistajista kaikki edustivat kimppahevosenomistajia ja olivat haastattelututkimuksen aikaan vähintään yhden kimppahevosen osaomistajana. Suurin osa haastateltavista oli useammankin hevosen osaomistajana. Keskimääräinen hevskimpan koko oli 10–15 henkilöä, mutta määrä vaihteli muutamasta osaomistajasta sataankin omistajaan. Kaikilla haastateltavilla oli kokemusta ravihevosen omistamisesta enemmän kuin yhdestä hevskimpasta.

Haastattelututkimukseen osallistuneet kimpanvetäjät toimivat tutkimuksen aikana vähintään yhdessä hevskimpassa vetäjänä. Kimpanvetäjistä osa oli myös vetämänsä kimppahevosen osaomistajana. Kimpanvetäjät olivat joko vastuussa kimpan kokonaisuudesta eli hoitavat tiedotusta ja hevoseen liittyviä talousasioita tai muissa tapauksissa oli jaettu rooleja ja vastuita kimppalaisten muodostaman tiimin välillä. Kimpanvetäjät toimivat aktiivisesti sekä kimppalaisten että ravivalmentajan parhaaksi tiedottamalla säännöllisesti ja informatiivisesti.

7.2 Viestinnän tärkeys ravivalmentajan ja hevosenomistajan välillä

Viestintä ravivalmentajan, hevosenomistajan ja kimpanvetäjän välillä nähtiin jokaisessa tapauksessa erittäin tärkeänä. Ravivalmentajille ammatinharjoittajana viestintä hevosenomistajien ja kimpanvetäjien välillä on osa arkista asiakaspalvelutyötä, jossa kuitenkin riittää myös kehitettävää. Ravivalmentajat perustelivat yhteydenpidon tärkeyttä hevosenomistajille vastineena siitä, että omistaja maksaa hevonsa valmennusmaksut sekä muut ylläpitokulut ja haluaa tulla hyvin palvelluksi asiakkaan roolissa. Hevskimpoissa kimpanvetäjän eli kimpan yhteyshenkilö on tärkeässä asemassa ja tiedottamisen on kulkeuduttava moneen suuntaan, josta kimpanvetäjällä on vastuu.

Haastatteluun osallistuneet ravivalmentajat korostivat asiakasviestinnässä avoimuutta, ajankohtaisuutta ja rehellisyyttä. Ravivalmentajan on osattava olla asiakkaalleen eli hevosenomistajalle avoin viestijä ja kerrottava rehellisesti näkemyksensä esimerkiksi hevosen kilpailu-uran menestymähdollisuuksista tai valmentautumisen etenemisestä. Hevosenomistaja maksaa hevosen ylläpitämisen ammattivalmentajalla, joten heitä kohtaan ei ole reilua vain laskuttaa kuukausittain ilman, että heitä

informoidaan hevosensa kuulumisista. Vaikeimpia tilanteita on kertoa hevosenomistajille ikävät uutiset eli hevosen loukkaantumiset tai huonosti menneet kilpailusuoritukset, mutta niidenkin kertominen on osa asiakaspalvelutyötä. Vaikeissa viestintätilanteissa avoimuus ja rehellisyys korostuvat, asioiden kiertely, peittely ja pitkittäminen pahentavat usein tilannetta entisestään ja herättää epäluotettavuutta.

Osa ravivalmentajista korosti myös sitä, että hevosenomistajallakin tulee olla kärsivällisyyttä ja tämä korostuu erityisesti silloin, kun ravitallille tuodaan uusi hevonen valmennukseen. Sekä ravivalmentajalle, mutta erityisesti hevoselle on annettava aikaa sopeutua muun muassa uuteen ympäristöön, valmennusmetodeihin ja ruokinnallisiin muutoksiin. Ravivalmentajalle ja hevoselle täytyy antaa aikaa tutustua toisiinsa, sillä kuukaudessakaan harvoin saavutetaan merkittäviä harppauksia hevosessa.

Ravivalmennustallin puolelta yhteydenpidosta hevosenomistajiin tai kimpanvetäjiin vastaa usein ravivalmentaja. Muun tallin henkilökunnan viestinnällinen vastuu oli haastattelututkimuksen mukaan hyvin pieni, mutta ravitallikohtaisia eroavaisuuksia on. Tallin henkilökunnalla saattaa olla esimerkiksi osaamista ja intoa erityisesti sosiaalisen median päivittämiseen, joten vastuuta voidaan jakaa eri kanavien päivittämisestä. Hevostenhoitajat ovat joissain määrin mukana myös hevosta koskevissa ryhmissä, kuten WhatsApp- tai Facebook-ryhmissä, jossa hoitaja voi ravivalmentajan lisäksi jakaa hevosen kuulumisia omistajalle tai kimppalaisille.

Hevosenomistajille yhteydenpito ja hevosen ajankohtaiset kuulumiset ovat todella tärkeitä. Hevosenomistajat maksavat hevosesta koituvat kulut, mutta ennen kaikkea haluavat olla mukana hevosen arjessa, vaikka omistaja ei kävisikään paikan päällä tallilla päivittäin tai edes viikoittain. Hevosen ajankohtaisia kuulumisia päivitetään pääsääntöisesti hyvin ravitallin puolelta. Näkemyksiä tuli omistajien puolelta kuitenkin siitä, että ravivalmentajan kanssa olisi hyvä käydä enemmänkin keskustelua hevosen tulevasta ja kilpailukalenterillisista suunnitelmista, kuten milloin ja missä hevosen on suunniteltu kilpailevan seuraavan kerran. Ravivalmentajat suunnittelevat usein hevosen tulevaa kilpailukalenteria hyvissä ajoin ja heillä on selkeä näkemys hevosen kilpailurytmistä, mutta tämä tieto ei aina kulkeudu tarpeeksi hyvin hevosenomistajille. Vaikka suunnitelmiin voi tulla lyhyelläkin ajalla muutoksia, eivät omistajat koe huonona asiana, että niistä silti keskusteltaisiin enemmän.

Myös kimpanvetäjät korostivat avointa ja rehellistä viestintää. Kimpanvetäjät ovat itse aktiivisia viestijöitä ja haluavat toimia sekä ravivalmentajan että hevosenomistajien parhaaksi. Kimpanvetäjät käyvät usein säännöllisesti itse paikan päällä tallilla katsomassa kimppahevostaan ja päivittävät hevosen kuulumisia tallikäynnin yhteydessä muille kimppalaisille. Kimpanvetäjällä on myös tärkeä rooli siitä, ettei sanomisia vääristellä puolelta toiselle, vaan tiedottaminen on heidänkin osaltaan mahdollisimman rehellistä sekä avointa.

Yhteydenpidon säännöllisyydestä haastateltavat olivat montaa mieltä. Suurin osa haastateltavista koki, että kerran viikossa tiedottaminen hevosen kuulumisista on sopiva rytmi, kun taas osalle haastateltavista riittää 3–4 viikon välein tiedottaminen. Joka tapauksessa vähintään kerran kuussa olisi hyvä saada jotain tietoa hevosesta, jotta tiedetään missä mennään hevosen kanssa. Hevosen kilpailukaudella tiedottaminen on usein säännöllisempää, sillä sekä ravivalmentajat, hevosenomistajat että kimpanvetäjät kokivat tärkeäksi tiedottaa hevosen kuulumiset ja menestymismahdollisuudet tulevan

ravikilpailun alla, mutta myös ravivalmentajan näkemykset hevosen kilpailusuorituksesta ravien jälkeen. Epäonnistumisien hetkellä tiedottamisen tärkeyttä korostetaan enemmän, mutta sitä ei sovi unohtaa myöskään menestyksen ja onnistumisien hetkillä. Yhteydenpidon säännöllisyydestä olisi hyvä sopia kimpan säännöissä ja keskustella ravivalmentajan kanssa tallin käytänteistä viimeistään valmennussopimuksen alkaessa.

Haastateltavien mukaan ravivalmennustallin ja omistajien välisessä yhteydenpidossa ei ole tarvittu kimpanvetäjän lisäksi ulkopuolista tiedottajaa. Suomessa ravitallien koko on keskimäärin muutaman kymmenen hevosen kokoluokkaa, joten viestintä pystytään hoitamaan ravitallin henkilökunnan, omistajien ja kimpanvetäjän kesken ilman kohtuutonta kuormittumista. Jos ravitallien kapasiteetti kasvaisi suurempiin mittoihin, voisi ulkopuolinen tiedottaja tulla tarpeeseen jakamaan valmiiksi kiireisen arjen kuormitusta. Myös ikävien uutisten kertominen ei ole koitunut ongelmaksi, vaikka se vaatiikin asennetta ja ymmärtävää puolin ja toisin. Ravivalmentajien mukaan hevosenomistajat ovat osanneet olla myös ymmärtäviä haastavissa tilanteissa, kuten hevosen loukkaantuessa.

7.3 Viestinnän kohteet

Haastattelututkimuksessa selvitettiin näkemyksiä siitä, mitä he kokevat tärkeäksi tiedottaa ja tiedotettavaksi hevosen kuulumisista. Tärkeimmiksi asioiksi koettiin hevosen yleiset kuulumiset eli terveydentila, valmentautuminen sekä kilpailuttaminen. Ravikilpailujen jälkeistä yhteydenpitoa pidettiin jopa tärkeämpänä kuin ennen ravikilpailuja, oli hevosen kilpailusuoritus hyvä tai huono. Rehellinen ja välitön tiedottaminen vähentää spekulatioita hevosen kilpailusuorituksesta.

Osa ja erityisesti uusia hevosenomistajia kiinnostaa myös hevosen arki eli millaista hevosen elämä on ravitallilla asuessaan. Hevosen arkea on helppo jakaa esimerkiksi kuvien ja videoiden muodossa. Covid-19-pandemiolla on ollut myös vaikutuksensa. Ravikilpailut olivat keväällä 2020 tauolla ja yhteisiä tapaamisia piti vähentää muutenkin. Tällöin hevosenomistajia alkoi kiinnostamaan yhä enemmän ihan arkisetkin asiat hevosen elämässä, kun hevosta ei päästy näkemään paikan päällä tallilla tai ravikilpailuissa.

Uusille hevosenomistajille korostettiin myös terminologian avaamisen tärkeyttä. Omistaja, joka tuntee lajin tietää yleensä myös alan terminologian. Uusille omistajille taas jotkut sanavalinnat ja käytetyt ilmaisut saattavat vaikuttaa oudoilta tai ne eivät välttämättä edes avaudu heti. Esimerkkinä ”hevoselle korvat kiinni ja laput silmille” voi kuulostaa uudelle omistajalle tai lajista tietämättömälle oudolta, kun taas lajissa sisällä oleva tietää, että näillä menetelmillä autetaan ravihevosta keskittymään kilpailusuoritukseen.

Haastateltavat kokivat, että viestinnän molemminpuoliset odotukset kohtaavat hyvin. Ravivalmennustallin uusien asiakkuuksien kanssa harvemmin keskustellaan etukäteen yksityiskohtaisesti, mitä hevosesta tiedotetaan. Ravivalmentajilta tämä vaatii oppia tuntemaan asiakkuutensa, oli kyseessä sitten yksittäinen hevosenomistaja tai hevoskimppa. Hevoskimpan haasteena on kuitenkin se, että koska omistajia on monta niin myös viestinnällisiä toiveita on vaikea yksilöidä. Kimpanvetäjällä on vastuu, että jokainen omistaja saisi toiveisiinsa nähden riittävästi tietoa hevosen kuulumisista. Hevosenomistajat kokivat, että he uskaltavat kysyä rohkeasti kimpanvetäjältä tai ravivalmentajalta, mikäli jotain haluttaisiin tietää vielä enemmän tai joku asia jäi epäselväksi.

Viestinnän jakautuminen arkisten kuulumisten ja taloudellisten asioiden välillä nähtiin selkeänä. Viestinnästä 90 % keskittyy hevosen kuulumisiin ja 10 % talouteen liittyviin asioihin. Kuukausittaisen laskuttamisen lisäksi taloudellisia asioita ovat esimerkiksi eläinlääkärikulut, palveluiden hinnaston tai kimppamaksujen muutokset. Hevoskimpoissa järjestetään kimpan sisällä kerran tai kahdesti vuodessa vuosikokoukset, joissa käsitellään kimpan omistaman hevosen yleisiä asioita, mutta myös taloudellisia asioita.

7.4 Viestinnän kanavat

Viestinnällisiä kanavia on paljon käytettävissä sekä hyödynnettävissä, mutta liiallinen määrä viestintäkanavia koituu todella työllistäväksi. Haastattelututkimuksen vastauksissa viestinnän kanavista esille tuli paljon samoja käytänteitä, mutta myös yksittäisiä eroavaisuuksia. Yleisimmin kanavia oli käytössä 2–3, mikä koettiin juuri sopivaksi määräksi. Ravivalmentajien ja hevosenomistajien välisessä yhteydenpidossa käytetyimpiä kanavia haastattelututkimuksen mukaan ovat:

- WhatsApp
- Facebook
- puhelin
- sähköposti

Pikaviestintäpalvelu WhatsApp Messenger nousi haastattelututkimuksessa ehdottomasti yleisimmäksi viestintäkanavaksi. WhatsAppin käyttöä perusteltiin kanavan olevan arkinen ja yleinen, jossa tieto kulkeutuu nopeasti isommallekin porukalle samanaikaisesti. WhatsAppin kautta tieto kulkee nopeasti kaikille omistajille, kimpanvetäjälle, hevosen valmentajalle tai muulle tallin henkilökunnalle, jotka vastaavat viestinnästä. Sovellus on myös hyvin yleinen kanava muussa arkielämässä ja puhelin kulkee usein joka paikassa mukana, joten WhatsAppin käyttäminen on nopeaa ja helppoa. Ääniviestit, kuvat ja videot mahdollistavat monipuolista viestimistä.

Sosiaalisen median kanavista Facebook, Facebook Messenger ja Instagram ovat yleisimmin käytettyjä, mutta viestinnän kohteissa on kuitenkin eroavaisuuksia eri sosiaalisen median kanavien välillä. Facebookissa viestinnän kohteita määrittelee se, onko perustettu ryhmä julkinen vai yksityinen. Julkisissa ryhmissä hevosen kuulumisia jaetaan yleensä myös muille hevosen arjesta kiinnostuneille, mutta siellä ei voida käsitellä hevoseen liittyviä yksityisiä asioita, kuten taloutta. Yksityiset eli suljetut ryhmät toimivat puolestaan hyvin samalla tavalla kuin WhatsApp eli siellä pystytään jakamaan hevoseen liittyvät tiedot tietyille porukalle. Instagram on taas enemmän hevosen tai ravivalmennustallin markkinointikanava, jossa jaetaan yleistä arkea ja tietoa tallielämästä sekä ravikilpailuista. Sosiaalisen median kanavista myös Twitter nousi esille, mutta vain harvemmissä tapauksissa. Twitter nähdään enemmän ravipelaajia palvelevana alustana, johon voi esimerkiksi jakaa tietoa hevosen menestysmahdollisuuksista ravikilpailuissa.

Puhelin ja sähköposti ovat pitkäaikaisimmat viestinnän kanavat, jotka ovat edelleen aktiivisesti käytössä. Osa ravivalmentajista koki, että puhelimesta puhuminen hevosenomistajan kanssa onnistuu samalla muun työn ohessa. Sähköposti koettiin usein virallisemmaksi viestintäkanavaksi, jossa tiedotetaan esimerkiksi taloudelliset asiat sekä eläinlääkiraportit. Sähköpostia käytetään myös joissain

tapauksissa yleisimpänä kanavana hevoskimpoissa, johon tulee säännöllisesti kimpanvetäjältä tiedote hevosen sen hetkisistä kuulumisista.

Haastatteluun osallistuneista ravivalmentajista kaikilla on tai on ollut yrityksen internetsivut käytössä. Internetsivuilla ei varsinaisesti käydä minkäänlaista yhteydenpitoa, vaan tarkoituksena on ollut markkinoida yrityksen toimintaa. Internetsivujen käytön lopettaneet kokivat, että aktiivinen päivittäminen ja sivujen kävijämäärät olivat vähäiset, eikä maksullisten internetsivujen ylläpitämistä näin ollen koettu järkeväksi.

Harvinaisemmaksi viestinnän kanavaksi esille nousi ravivalmennustalleille kehitettyjä ja tarkoitettuja yhteydenpitosovelluksia. Tällaisia sovelluksia on kehitetty Suomessakin, mutta vain harva on ottanut niitä käyttöönsä. Ravivalmennustoimintaan tarkoitettua sovellusta kehitettiin helpoksi ja hyväksi kanavaksi. Asiakkaat eli hevosenomistajat pääsevät näkemään hevosen kuulumisia sovelluksen kautta, jossa sisäänpääsy vaatii käyttäjätunnuksen sekä salasanan eli tiedot ovat ainoastaan hevosenomistajien ja tallin henkilökunnan nähtävissä. Hevosen päivittäisen terveydentilan, valmennus- ja kilpailutietojen päivittäminen on nopeaa eikä vie aikaa hirveästi muista ravitalliarjen töistä.

Muita harvemmin käytössä olevia kanavia olivat YouTube, uutiskirjeet ja pilvipalvelut. YouTube toimii kanavana, johon on helppo päivittää videon muodossa hevosen kuulumisia, valmentautumista tai kilpailusuorituksen jälkeisiä kommentteja. Uutiskirjeet toimivat hyvänä menetelmä erityisesti isoimmissa kimpoissa, jossa esimerkiksi WhatsAppin käyttö voi tulla liian helposti kuormittavaksi. Pilvipalveluita käytetään jossain määrin esimerkiksi kuvien ja videoiden jakamiseen, mutta huomattavasti vähemmän kuin muita kanavia.

Kasvotusten tapaaminen ja tallivierailut ovat edelleen suosiossa, vaikka pandemiatilanteen takia niitä jouduttiin rajoittamaan. Tallivierailuilla hevosenomistaja pääsee näkemään käytännön ympäristössä niin ravitallin arkea, kuin myös omaa hevostaan. Käydessään ravitalleilla hevosenomistajat otetaan mielellään vastaan, ja tutuimmat hevosenomistajat osaavat itsenäisesti toimia talliympäristössä häiritsemättä tallin työtehtäviä. Hevoskimpoissa yhteiset talli-, hiitti- sekä ravikilpailutapaamiset ovat suosittuja, sillä niissä pääsee tapaamaan muita omistajia ja luomaan uusia ystävyysuhteita.

Nykyiset viestinnän kanavat koetaan tällä hetkellä ainakin toimiviksi. Tärkeimmiksi asioiksi viestintäkanavien toimivuudessa perusteltiin niiden olevan nopeita, helppoja sekä yleisiä kanavia muussakin päivittäisessä viestinnässä. Ravivalmentajan, hevosenomistajan sekä hevoskimppojen välillä korostettiin, että kaikilla osapuolilla olisi samat kanavat käytettävissä, jotta informaation kulkeminen olisi mahdollisimman helppoa ja yksinkertaista.

7.5 Kehittämismahdollisuudet ja -tarpeet

Haastattelututkimukseen osallistuneet kokivat kehittämistarpeiden olevan paljon yksilötasolla. Ravivalmentajien osaaminen painottuu edelleen hevosen valmentamiseen ja kilpailuttamiseen, mitä ei sovi unohtaa, mutta asiakaspalvelutyön kehittämistä tarvittaisiin edelleen. Useimmat haastateltavat kokivat, että ravivalmentajien asiakaspalvelutyö vaatii vieläkin enemmän asiakkuuksien hallintaa ja oma-aloitteista tiedottamista hevosenomistajille tai kimpanvetäjälle. Hevosenomistajat ovat entistä halukkaampia tietämään hevosen kuulumisia ja ravivalmentajalta vaaditaan enemmän aikaa ja kykyä palvella hevosenomistajiaan. Hevosenomistajat ja kimpanvetäjät arvostavat ravivalmentajan

tai muun viestinnästä vastaavien henkilöiden oma-aloitteisuutta, sillä se antaa myös kuvan siitä, että asiakasta arvostetaan aidosti. Asiakaspalvelu- ja viestintäosaamista voidaan kehittää jatkuvasti, mutta miten ja minkälaiseksi, oli yksilöllistä.

Haastateltavilta nousi esille koulutustilaisuudet tai muut verkostoitumistapaamiset kehittämismahdollisuuksina. Koulutustilaisuuksissa ja yhteisissä verkostoitumistapaamisissa voitaisiin tuoda avointa keskustelua viestinnän toimivista ja toimimattomista käytänteistä, kouluttaa sekä korostaa asiakaspalvelun ja viestinnän tärkeyttä. Heikosti ja huonosti toteutetulla viestinnällä uudetkin hevosenomistajat lähtevät nopeasti raviurheilun parista pois, vaikka laji tarvitsee jatkuvasti uusia harrastajia ja sen takia olisi erittäin tärkeää pystyä palvelemaan hevosenomistajia hyvin.

Raviliigat koettiin hyvinä raviurheilun markkinointikeinoina myös uusille hevosenomistajille ja samankaltaista Suomen Hippoksen kehittämää jatkumoa toivottaisiin edelleen. Kimppaomistajuutta pitäisi markkinoida enemmän esimerkiksi laatukimppa-tunnustuksien avulla. Laatumerkkijärjestelmän avulla voitaisiin entistä paremmin markkinoida uusille hevosenomistajille kimppaomistajuutta, sillä tunnustus herättää luottamusta kimpan toimivuuteen ja madaltaa kynnystä kokeilla hevosen omistamista.

7.6 Talous ja ajankäyttö

Viestinnän tämänhetkiset kanavat ovat pääsääntöisesti ilmaiseksi käytettävissä, joten suurta taloudellista panosta viestintään ei käytetä. Viestinnän kehittämisen näkökulmasta nostettiin esille myös talousosaamisen hallinta ja nivoutuminen. Hienolla markkinointisällöllä ei pystytä korvaamaan ravivalmennuspalveluiden tuottamisen perimmäistä ammattitaitoa eli hevosten valmentamista ja niiden kanssa toimimista. Ravivalmennustalleilla käytössä on nykyään nopeampia laskutusmenetelmiä kuin perinteinen paperilaskutus, jotka ovat myös ajankäytöllisesti parempia ratkaisuja.

Viestinnän ajankäyttö riippui haastateltavien mukaan pitkälti käytetyistä kanavista ja menetelmistä. Joku ravivalmentaja käyttää monta tuntia muun työn ohessa hevosenomistajien tai kollegoiden kanssa puhelimesta puhumiseen, kun taas toisilla ravivalmentajilla menee päivässä enintään puoli tuntia päivittäessään hevosten kuulumiset puhelinsovellukseen. Käytetyissä kanavissa on huomattavasti ajankäytöllisiä eroja.

Hevoskimpoissa omistajien määrä vaihtelee muutamasta omistajasta lähemmäs tuhanteen omistajaan. Tällöin viestinnän ajankäyttöä on syytä miettiä tarkasti, ja osittain tämän vuoksi hevoskimpoissa toimii kimpanvetäjä tai erikseen sovittu yhteydenpidon vastuhenkilö. Kun yksi nimetty vastuhenkilö pitää yhteyttä ravivalmentajaan ja tiedottaa ravivalmentajan kommentit eteenpäin muulle porukalle, jolloin palvellaan ja arvostetaan myös ravivalmentajan työtä ja ajankäyttöä. Näin helpotetaan ravivalmentajien työtä, kun viestintää voidaan hoitaa niin että tieto menee yhdellä kertaa kimpanvetäjän kautta samanaikaisesti kaikille osapuolille.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa ravivalmentajien, hevosenomistajien ja kimpanvetäjien välisen viestinnän nykyisiä käytänteitä sekä kehittämistarpeita. Teemahaastattelututkimuksessa saatiin onnistuneesti monipuolisia vastauksia ja näkökulmia haluttuihin teemoihin. Huolellinen suunnittelu ennen haastattelututkimuksen toteuttamista mahdollisti oikeiden asioiden kartoittamista. Haastattelututkimuksen tavoitteena oli haastatella kymmentä henkilöä aiheen eri profiileista ja tavoitteessa onnistuttiin helposti. Koska opinnäytetyön tutkimukseen haastateltiin vain pientä osaa kohderyhmästä, tuloksia ei voida täysin yleistää. Tuloksista selvisi, että paljon tehdään asioita tällä hetkellä hyvin ja onnistuneesti, mutta kehittämistä tarvitaan edelleen.

Ravivalmentajien, hevosenomistajien ja kimpanvetäjien välistä viestintää eli yhteydenpitoa pidetään erittäin tärkeänä. Ravivalmentajien asiakaspalveluosaamista ja sen kehittämistä painotettiin läpi tutkimuksen. Erityisen tärkeänä pidetään ravivalmentajan taitoa ja aitoa kiinnostusta oppia tuntemaan asiakkuutensa ja mitä hevosenomistajat haluavat tietää ravihevosestaan, sillä tiedonhalun kohteet ovat yksilöllisiä. Yksilölliset toiveet tulevat haasteeksi useamman hevosenomistajan muodostamissa ryhmissä eli hevoskimpoissa. Tällöin kimpanvetäjällä on tärkeä rooli hallita viestintää sekä ravivalmentajan että hevosenomistajien kanssa.

Avoin, rehellinen ja säännöllinen viestintä palvelee kaikkia osapuolia. Ravivalmentaja on alansa asiantuntija, jolta toivotaan suoraa ja rehellistä näkemystä hevosesta. Avoimella viestinnällä vähennetään spekulatioita ja lisätään luotettavuutta. Hevosenomistajia kiinnostaa kuulla hevosen arkisia kuulumisia eli yleinen terveydentila, valmentautumisen eteneminen sekä kilpailusuunnitelmat. Samoja asioita ravivalmentajat kokevat tärkeäksi viestittää.

Ravivalmennustallien viestinnässä käytetään edelleen perinteisiä kanavia eli puhelinta ja sähköpostia, mutta sosiaalinen media on ollut kasvavassa asemassa jo useamman vuoden ajan (Toivonen 2019). Haastattelututkimuksen mukaan erilaisista sovelluksista eniten käytettyjä olivat WhatsApp, Facebook ja Instagram. Ravivalmennuspalveluihin tarkoitettuja sovelluksia on myös Suomessa kehitetty, mutta ne ovat ainakin toistaiseksi harvemmassa käytössä, vaikka niissä nähdään enemmänkin potentiaalia. Viestinnän kanavien sopiva määrä on 1–3, ja kuormituksen vähentämistä helpottaa se, että kaikilla osapuolilla olisi samat kanavat käytössä.

Kehittämismahdollisuuksia ja -tarpeita on ja todennäköisesti tulee aina olemaankin. Kehittämisenäkökulmasta nostettiin esille vetovastuun ottamista raviurheilun järjestöiltä ja erityisesti vastuuta kehittämiseen voisi ottaa raviurheilun keskusjärjestö Suomen Hippos ry. Viestinnän toimivia ja toimimattomia menetelmiä voitaisiin tuoda avoimemmin esille eri koulutus- ja verkostoitumistilaisuuksissa. Aktiivista ja oma-aloitteista viestintää tarvitaan enemmän ravivalmentajien puolelta, jotta saataisiin uusia lajin harrastajia entisestään mukaan, mutta myös palvelemaan paremmin nykyisiä hevosenomistajia. Hevosenomistajat haluavat tietoa hevosestaan ja ravivalmentajan on osattava jakaa aikaansa yhteydenpitoon yhä enemmän (Lähde 2015).

Teemahaastattelututkimuksen eettisyydessä otettiin huomioon haastateltavan itsemääräämisoikeus. Haastattelututkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja tuloksissa huomioitiin haastateltavan

anonymiteetti. Opinnäytetyössä pyrittiin myös hyvien eettisten käytänteiden pohjalta viittamaan käytettyihin lähteisiin huolellisesti kunnioittaen alkuperäisiä tekijöitä sekä toteuttamaan tutkimustyö tarkasti hyviä käytäntöjä noudattaen. Haastattelututkimuksen luotettavuutta parantaa oikean kohde-ryhmän näkemysten kartoittaminen, tavoitteita ja tarkoitusta vastaavat teemat sekä valittu tutkimusmenetelmä. Haastatteluaineisto tallennettiin, mikä mahdollisti tarkastelun useampaan kertaan ja tuloksia pystyttiin raportoimaan luotettavasti. Luotettavuutta heikentää mahdollisesti haastateltavien muuttuvat näkemykset aiheesta, mikäli tutkimus toistettaisiin.

9 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda esille viestinnän nykyiset käytänteet sekä kehitystarpeet teemahaastattelututkimuksen kautta. Kirjallisuuskatsauksessa hyviä ja luotettavia lähteitä löytyi odotettua paremmin ja kokonaisuutena teoria vastaa hyvin opinnäytetyön aihetta. Johtopäätöksissä vertailua haastattelututkimuksen ja teorian välillä oli helppo tehdä. Haastattelututkimuksessa onnistuttiin saamaan monipuolisia näkemyksiä ja tuloksia sekä kohderyhmän valinta oli erittäin onnistunut. Kaikkien haastateltavien näkökulmista sai hyvin kiinni ja tutkimusmenetelmä oli sopiva tähän työhön.

Opinnäytetyöprosessi on ollut kokonaisuudessaan haastava, mutta myös erittäin antoisa, mielenkiintoinen ja opettavainen. Aihe oli alusta alkaen mielenkiintoinen ja tärkeä myös opinnäytetyön tekijänä, koska hevostenhoitajan näkökulmasta yhteydenpitoon hevosenomistajiin pitäisi kiinnittää enemmän huomiota. Lisäksi vastuuta voitaisiin jakaa hevostenhoitajille enemmänkin, ja varsinkin jos kiinnostusta ja viestintäosaamista löytyy hoitajalta. Isoimman haasteen työhön muodosti tiukka aikataulu, mutta siitä löytyi hyvin joustavuutta ja opinnäytetyö onnistuttiin tekemään kuitenkin ihan hyvällä aikataululla. Aiheen rajaus oli helppoa ja siinä onnistuttiin hyvin, koska aiheen kohderyhmä oli selkeä. Haastattelututkimuksen toteutus oli työn kiinnostavin vaihe, koska siinä pääsi aidosti vuorovaikuttamaan sekä verkostoitumaan alan ihmisten kanssa ja kuulemaan heidän näkemyksiään ja kokemuksiaan aiheen eri näkökulmista.

Opinnäytetyö on kehittänyt ammatillista osaamistani läpi prosessin. Haastattelututkimuksesta oli aikaisempaa kokemusta, mutta opinnäytetyön toteutuksen kautta haastattelukokemusta pääsi vahvistamaan entisestään. Aiheen näkeminen eri näkökulmista on mahdollistanut myös omaa tarkastelua uusista näkökulmista. Opinnäytetyön aikana olen oppinut myös paljon tutkimustyöstä asiantuntijuuden näkökulmista. Haastattelututkimuksen jälkeen tuloksia kirjoittaessa tuli vielä enemmän mieleen asioita, mitä olisi halunnut tietää ja kuulla, mutta siitä huolimatta toteutus oli onnistunut vastaamaan tutkimuksen teemoihin. Koko opinnäytetyöprosessi on ollut pitkä, mutta opettavainen matka, josta on saanut hyviä oppeja toimia agrologina.

Toimeksiantajalle ja kotimaiselle raviurheilulle opinnäytetyö mahdollistaa aiheen jatkojalostamista ja kehittämideoita tuloksissa tulleiden kehittämistarpeiden pohjalta. Työn tuloksien pohjalta pystytään tekemään jatkotoimenpiteitä ja herättämään keskustelua alan toimijoiden kesken. Kehittämistarpeiden pohjalta Suomen Hippos pystyy toimimaan muiden alan organisaatioiden kanssa kehittäen viestinnällistä tietotaitoa lajin sisällä.

Kiitos toimeksiantaja, ohjaavat opettajat, opponetti sekä teemahaastatteluun osallistuneet ravivalmentajat, hevosenomistajat ja kimpanvetäjät. Opinnäytetyö on ollut prosessi, johon on tarvittu paljon taustatukea. Ilman hyvää taustatiimiä tai haastateltavia opinnäytetyötä ei olisi onnistuttu tekemään.

LÄHTEET

Aarnikoivu, Henrietta 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Ala-Siurua, Maija 2017. Lehti: Ruotsissa on ensi kerran hevosia enemmän kuin lypsylehmiä. Verkkojulkaisu. Maaseudun Tulevaisuus. <https://www.maaseuduntulevaisuus.fi/maatalous/lehti-ruotsissa-on-ensi-kerran-hevosia-enemm%C3%A4n-kuin-lypsylehmi%C3%A4-1.177943>. Viitattu 10.3.2022.

Digizer 2021. Hyvän asiakaspalvelijan tärkeimmät ominaisuudet. Verkkojulkaisu. <https://digizer.fi/blogi/uusi-katsaus-tarkeisiin-asiakaspalvelutaitoihin/>. Viitattu 15.2.2022.

Duncker, Linn & Lillkvist, Anneli 2005. Tiedolla tuloksiin: Kooste Tieto lisää ammattitaitoa -hankkeen koulutustapahtumista. Turku: Hevosfakta Varsinais-Suomen TE-keskus.

Eräsalo, Ulla 2011. Palvelu ammattina. Helsinki: Restamark Oy.

Heinonen, Johanna julkaisuaika tuntematon. Ravihevosen yhteisomistus. Verkkojulkaisu. Hevoseni.fi. <https://www.hevoseni.fi/ravihevosen-yhteisomistus>. Viitattu 6.12.2021.

Helakorpi, Seppo 1999. Opinnäytetyö ja tutkimustoiminta ammattikorkeakouluissa. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Hevosenomistajan opas 2015. Hippolis – Hevosalan osaamiskeskus, SEY Suomen Eläinsuojeluyhdistysten liitto, Suomen Hevosenomistajien Keskusliitto, Suomen Hippos & Suomen Ratsastajainliitto. Pdf-tiedosto. https://asiakas.kotisivukone.com/files/hevoseni.julkaisee.fi/Opas_2015/hevosenomistajan_opas_netti.pdf. Viitattu 14.3.2022.

Hevostalous lukuina 2020. Hippolis, Suomen Hippos ry, Suomen Ratsastajainliitto ry & Luke Hevostalous. Pdf-tiedosto. Julkaistu 2021. <https://www.hippos.fi/uploads/sites/1/2021/09/3677ab1d-hevostalous-lukuina-2020.pdf>. Viitattu 1.2.2022.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2014. Tutki ja kirjoita. 19. painos. Helsinki: Tammi.

Hirvonen, Aino 2021. Miten tukea kuumaa ja herkkää hevosta. Verkkojulkaisu. Vetcare Finland Oy. <https://www.vetcare.fi/miten-tukea-kuumaa-ja-herkkaa-hevosta/>. Viitattu 10.3.2022.

Huuskonen, Viivi 2016. Vaihtoehtona vuokraaminen. Pdf-tiedosto. https://www.shkl.net/wp-content/uploads/2016/12/HevOm_6_vuokraaminen.pdf. Viitattu 6.12.2021.

Hyyppä, Seppo, Saastamoinen, Markku & Teppinen, Auli 2017. Hevosen ruokinta ja hoito: Hyvinvoiva hevonen - tyytyväinen omistaja. Vantaa: ProAgraria Keskusten Liitto.

Juuti, Pauli & Puusa, Anu 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.

Jyväskylän yliopisto julkaisuaika tuntematon. Viestintä. Verkkojulkaisu. <https://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/ryhmaviestivuorovaikutus/viestinta.html>. Viitattu 14.2.2022.

Kallikari, Merja 2017. Koivusen arki on yhtä ravia. Verkkojulkaisu. Turun Sanomat. <https://www.ts.fi/uutiset/3384636>. Viitattu 10.3.2022.

Keinänen, Irina 2012a. Ravihevosen omistamisen vaihtoehtoja. Teoksessa Anne Laitinen & Erja Mattila (toim.) Matkalla hevosen omistajaksi. Opas hevosen hankinnasta ja omistamisesta. Hippolis - Hevosalan osaamiskeskus ry, Elinkeinoja ja elämyksiä – Hevosenomistajuuden kehittämishanke & maa- ja metsätalousministeriö/työ- ja elinkeinoministeriö, maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä, 18–19.

Keinänen, Irina 2012b. Ravihevosen pitämisen vaihtoehtoja. Teoksessa Anne Laitinen & Erja Mattila (toim.) Matkalla hevosen omistajaksi. Opas hevosen hankinnasta ja omistamisesta. Hippolis - Hevosalan osaamiskeskus ry, Elinkeinoja ja elämyksiä – Hevosenomistajuuden kehittämishanke & maa- ja metsätalousministeriö/työ- ja elinkeinoministeriö, maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä, 20–24.

Kela, Tommi 2014. Haaveiletko omasta ravihevosesta? Näin paljon pitää tienata. Ilta-Sanomat. <https://www.is.fi/ravit/art-2000000782732.html>. Viitattu 10.3.2022.

Korkeamäki, Anne, Lindström, Pauli, Ryhänen, Tuula, Saukkonen, Minna & Selinheimo, Raili 2002. Asiakasmarkkinointi. Helsinki: WSOY.

Kortetjärvi-Nurmi, Sirkka & Murtola, Kaarina 2016. Areena: yritysviestinnän käsikirja. Helsinki: Edita. <https://savonia.finna.fi/Record/savonia.994530846406248>. Viitattu 22.3.2022.

Kovanen, Vesa 2014. Ajajaliigan kärkimies ei viihdy verotilastoissa. Ilta-Sanomat. <https://www.is.fi/ravit/art-2000000830361.html>. Viitattu 13.3.2022.

Kuninkuusravit julkaisuaika tuntematon. Historia. Verkkojulkaisu. <https://www.kuninkuusravit.fi/kuninkuusravit/historia/>. Viitattu 20.2.2022.

Laakkonen, Annika 2019a. Hevostenhoitajan työnkuvaan kuuluu ravikilpailuissa hevosen valjastaminen kilpailusuoritukseen. Valokuva. 21.6.2019. Vieremä: Annika Laakkosen kokoelmat.

Laakkonen, Annika 2019b. Suomenhevonen ravilähdön voittajahevosena. Valokuva. 21.6.2019. Vieremä: Annika Laakkosen kokoelmat.

Laine, Päivi 2014. Hevosalan ammatit ja koulutus. Teoksessa Anne Laitinen ja Sanna Mäki-Tuuri (toim.) Hevoset ja kunta – rajapintoja. Hippolis – Hevosalan osaamiskeskus ry, Hevoset ja yhteiskunta -hanke, 31.

Laitinen, Anne & Mattila, Erja 2012. Vastuullinen omistaminen. Teoksessa Anne Laitinen & Erja Mattila (toim.) Matkalla hevosen omistajaksi. Opas hevosen hankinnasta ja omistamisesta. Hippolis - Hevosalan osaamiskeskus ry, Elinkeinoja ja elämyksiä – Hevosenomistajuuden kehittämishanke & maa- ja metsätalousministeriö/työ- ja elinkeinoministeriö, maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä, 12–13.

Laitinen, Anne 2012. Ratsuhevosen kimppaomistaminen. Teoksessa Anne Laitinen & Erja Mattila (toim.) Matkalla hevosen omistajaksi. Opas hevosen hankinnasta ja omistamisesta. Hippolis - Hevosalan osaamiskeskus ry, Elinkeinoja ja elämyksiä – Hevosenomistajuuden kehittämishanke & maa- ja metsätalousministeriö/työ- ja elinkeinoministeriö, maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä, 85.

Lind, Harri 2018. Timo Nurmos – Tähtien tekijä. Espoo: Suomen Hevosurheilulehti Oy.

Lind, Harri 2021. Sydämen asialla. Hevosurheilu 12.2.2021, Kuukauden henkilö 8–9.

Lähde, Jussi 2013. Mestariururit. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Paasilinna.

Lähde, Jussi 2015. Ravivalmennus on myös omistajan hoitamista. Verkkojulkaisu. Hevosurheilu. <https://www.hevosurheilu.fi/ravit/uutiset/ravivalmennus-on-myos-omistajan-hoitamista>. Viitattu 14.2.2022.

Martin-Päivä, Minna 2014. Raviurheilu. Teoksessa Anne Laitinen ja Sanna Mäki-Tuuri (toim.) Hevoset ja kunta – rajapintoja. Hippolis – Hevosalan osaamiskeskus ry, Hevoset ja yhteiskunta -hanke, 79–80.

Mattila, Erja 2012. Miksi omistaisin hevosen. Teoksessa Anne Laitinen & Erja Mattila (toim.) Matkalla hevosen omistajaksi. Opas hevosen hankinnasta ja omistamisesta. Hippolis - Hevosalan osaamiskeskus ry, Elinkeinoja ja elämyksiä – Hevosenomistajuuden kehittämishanke & maa- ja metsätalousministeriö/työ- ja elinkeinoministeriö, maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä, 10.

Murtola, Liinu 2015. Ravivalmentaja toimii valmennettavansa ohjastajana ravikilpailussa. Valokuva. 3.7.2015. Vieremä: Liinu Murtolan kokoelmat.

Nisula, Ilkka 2012a. Sopivan hevosen löytäminen. Teoksessa Anne Laitinen & Erja Mattila (toim.) Matkalla hevosen omistajaksi. Opas hevosen hankinnasta ja omistamisesta. Hippolis - Hevosalan osaamiskeskus ry, Elinkeinoja ja elämyksiä – Hevosenomistajuuden kehittämishanke & maa- ja metsätalousministeriö/työ- ja elinkeinoministeriö, maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä, 28.

Nisula, Ilkka 2012b. Kimpan perustaminen. Teoksessa Anne Laitinen & Erja Mattila (toim.) Matkalla hevosen omistajaksi. Opas hevosen hankinnasta ja omistamisesta. Hippolis - Hevosalan osaamiskeskus ry, Elinkeinoja ja elämyksiä – Hevosenomistajuuden kehittämishanke & maa- ja metsätalousministeriö/työ- ja elinkeinoministeriö, maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä, 63.

Nisula, Ilkka 2012c. Miksi omistaisin ravihevosen – unelmia, jännitystä ja realismia. Teoksessa Anne Laitinen & Erja Mattila (toim.) Matkalla hevosen omistajaksi. Opas hevosen hankinnasta ja omistamisesta. Hippolis - Hevosalan osaamiskeskus ry, Elinkeinoja ja elämyksiä – Hevosenomistajuuden kehittämishanke & maa- ja metsätalousministeriö/työ- ja elinkeinoministeriö, maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä, 17.

Nisula, Ilkka 2012d. Mitä kimppa voi tehdä yhdessä? Teoksessa Anne Laitinen & Erja Mattila (toim.) Matkalla hevosen omistajaksi. Opas hevosen hankinnasta ja omistamisesta. Hippolis - Hevosalan osaamiskeskus ry, Elinkeinoja ja elämyksiä – Hevosenomistajuuden kehittämishanke & maa- ja metsätalousministeriö/työ- ja elinkeinoministeriö, maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä, 71.

Närhinen, Kaj 2021. Sami Kauhanen: Kilpailupäivätarjoja tasapainossa kilpailevien hevosten määrän kanssa – ”Seuraamme jatkuvasti eri mittareilla hevosmäärän kehitystä”. Verkkojulkaisu. MT Ravinetti. <https://www.maaseuduntulevaisuus.fi/ravinetti/uutiset/artikkeli-1.1617993>. Viitattu 28.2.2022.

Pesu, Vili 2008. Raviurheilun maailma. Ranua: Mäntykustannus Oy.

Puro, Jukka-Pekka 2004. Onnistu viestinnässä. Helsinki: WSOY.

Raento, Pauliina 2021. Uudet hevosenomistajat haastavat raviväen ajattelutapoja. Hevosurheilu 24.2.2021, 8–9.

Ranta, Maiju 2019. Viestintä ja vuorovaikutus asiakaspalvelutyössä. Asiakaspalvelukoulutus. Pedacom Oy. Pdf-tiedosto. Julkaistu 6.11.2019. https://www.sppl.fi/files/4465/Ranta_Pedacom_-_Asiakaspalvelukoulutus.pdf. Viitattu 14.2.2022.

Rauramo, Päivi 2021. Yhteistoiminta ja vuorovaikutus työpaikan arjessa. Verkkojulkaisu. Työturvallisuuskeskus. https://ttk.fi/oppaat_ ja_ohjeet/digijulkaisut/yhteistoiminta_ ja_vuorovaikutus_tyopaikan_arjessa. Viitattu 14.2.2022.

Saastamoinen, Markku 2019. Suomen ravialan nykytila. Pdf-tiedosto. Julkaistu 2019. Luonnonvarakeskus. https://jukuri.luke.fi/bitstream/handle/10024/543904/luke-luobio_24_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 1.11.2021.

Savolainen, Antti 2019. Digitalisaatio tulee hitaasti ravitalleille: ”Tiedon kulun valmentajan ja omistajan välillä pitää olla sujuvaa”. Verkkojulkaisu. MT Ravinetti. <https://www.maaseuduntulevaisuus.fi/ravinetti/uutiset/artikkeli-1.730874>. Viitattu 1.11.2021.

Suomen Hevosenomistajien Keskusliitto julkaisu aika tuntematon a. Hevosen hankkiminen. Verkkojulkaisu. SHKL. <https://www.shkl.net/omistaminen/hevosen-hankkiminen/>. Viitattu 23.11.2021.

Suomen Hevosenomistajien Keskusliitto julkaisu aika tuntematon b. Ravihevosen yhteisomistus. Verkkojulkaisu. SHKL. <https://www.shkl.net/omistaminen/ravihevosen-yhteisomistus/>. Viitattu 23.11.2021.

Suomen Hippos 2021. Kooste Suomen Hippoksen hallituksen kokouksesta 3.9.2021. Verkkojulkaisu. Suomen Hippos ry. <https://www.hippos.fi/suomen-hippos/kooste-suomen-hippoksen-hallituksen-kokouksesta-3-9-2021/>. Viitattu 9.3.2022.

Suomen Hippos 2022. Lisenssimääräykset. Pdf-tiedosto. https://www.hippos.fi/uploads/sites/1/2022/01/cf6dcaf0-lisenssimaaraykset_alkaen_0101_2022.pdf. Viitattu 21.2.2022.

Suomen Hippos julkaisuaika tuntematon a. Omistamisen muodot. Verkkojulkaisu. <https://www.hippos.fi/hevosen-omistaminen/omistamisen-muodot/>. Viitattu 26.11.2021.

Suomen Hippos julkaisuaika tuntematon b. Raviurheilu lajina. Verkkojulkaisu. <https://www.hippos.fi/raviurheilu/raviurheilu-lajina/>. Viitattu 24.11.2021.

Suomen Hippos julkaisuaika tuntematon c. Suomen Hippos ry. Verkkojulkaisu. <https://www.hippos.fi/suomen-hippos-ry/>. Viitattu 5.12.2021.

Suomen Hippos julkaisuaika tuntematon d. Suomen Hippos-konsernin 2020 vuosikertomus. Pdf-tiedosto. https://www.hippos.fi/uploads/sites/1/2021/05/7534b27a-liite-3.-suomen_hippoksen_vuosikertomus_2020_final.pdf. Viitattu 21.4.2022.

Suomen Ravivalmentajat julkaisuaika tuntematon. Esittely. Verkkojulkaisu. <https://www.ravivalmentajat.fi/esittely/>. Viitattu 25.11.2021.

Toivonen, Ville 2019. Digitalisaatio tulee hitaasti ravitalleille: "Tiedon kulun valmentajan ja omistajan välillä pitää olla sujuvaa". Verkkojulkaisu. MT Ravinetti. <https://www.maaseuduntulevaisuus.fi/hevoset/artikkeli-1.390392>. Viitattu 22.2.2022.

Toivonen, Ville 2021a. Raviopas, osa 1: Mitä ravitapahtumista pitää tietää. Verkkojulkaisu. Veikkaus. <https://www.veikkaus.fi/fi/veikkaus uutiset/toto2021/01/280121-ravit-opas-1/280121-ravit-opas-1>. Viitattu 20.2.2022.

Toivonen, Ville 2021b. Suomessa on yli 200 ammattiravivalmentajaa – yksi seikka vähentää monen intoa laajentaa. Verkkojulkaisu. Iltalehti. <https://www.iltalehti.fi/ravit/a/1354f81c-bcd7-45ba-a342-0c571c49773e>. Viitattu 10.3.2022.

Veikkaus 2020. Arkea Juhani Tapanin ravitallilla | Veikkaus. Video. YouTube-videopalvelu, julkaistu 14.9.2020. <https://www.youtube.com/watch?v=nzcmWQYvyUY>. Viitattu 10.3.2022.

Vermo Areena julkaisuaika tuntematon a. Info & löydä perille. Verkkojulkaisu. <https://www.vermo.fi/vermo-areena/info-loyda-perille.html>. Viitattu 6.12.2021.

Vermo Areena julkaisuaika tuntematon b. Suuri Suomalainen Derby. Verkkojulkaisu. <https://www.vermo.fi/raviurheilu-vermossa/vermon-suurtapahtumat/suuri-suomalainen-derby.html>. Viitattu 6.12.2021.

LIITE 1: SAATEKIRJE

Hei!

Olen 4. vuoden agrologiopiskelija Savonia-ammattikorkeakoulusta ja toteutan opinnäytetyötä ravivalmentajan ja hevosenomistajan välisestä vuorovaikuttamisesta. Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii suomalaisen raviurheilun ja hevoskasvatuksen keskusjärjestö Suomen Hippos ry. Opinnäytetyöni tavoitteena on tuoda esille aiheeseen liittyviä näkökulmia ja kehittämismahdollisuuksia palvelun koko suomalaista raviurheilua. Etsin haastateltavaksi ravivalmentajia sekä hevosenomistajia/kimpanvetäjiä, joilla on kokemusta ja näkemystä ravivalmentajan ja hevosenomistajien välisestä vuorovaikuttamisesta tiedottamisen/tiedonsaannin näkökulmasta.

Opinnäytetyö toteutetaan talvella 2022 teemahaastatteluna. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja aineistoa käytetään opinnäytetyön tuloksissa. Haastattelu tallennetaan ja aineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua. Aineistoa käsitellään anonymisti ja luottamuksellisesti eikä yksittäisen henkilön näkemykset ole tunnistettavissa opinnäytetyöstä. Haastatteluun varataan aikaa noin tunti ja toteutus tapahtuu etäyhteyden avulla (esimerkiksi Teams) tai sovitusti paikan päällä.

Vastaathan mahdollisimman pian osallistumishalukkuudestanne haastatteluun. Kerron mielelläni myös lisätietoja haastattelusta.

Ystävällisin terveisin

Venla Aliranta

Venla.Aliranta@edu.savonia.fi

Savonia-ammattikorkeakoulu, agrologi (AMK)

LIITE 2: TEEMAHAASTATTELURUNKO

Taustatiedot

Vuorovaikuttamisen/viestinnän tärkeys ravivalmentajan ja hevosenomistajan välillä

Kuinka tärkeää on ravivalmentajan ja hevosenomistajan/kimpanvetäjän välinen vuorovaikuttaminen ja viestintä?

Kuka vastaa yhteydenpidosta hevosenomistajien/kimpanvetäjien kanssa?

Tarvitaanko tiedottamisessa ulkopuolista apua?

Viestinnän kohteet

Mitä omistaja haluaa tietää hevosesta?

Mitä hevosenomistaja sekä ravivalmentaja kokee tärkeäksi tiedotettavaksi?

Kohtaavatko odotukset?

Kuinka paljon viestintä keskittyy taloudellisiin asioihin ja paljonko muuhun viestintään?

Miten viestintä jakautuu näiden välillä?

Kummalle on enemmän kysyntää ja työllistävää vaikutusta?

Viestinnän kanavat/välineet

Mitä viestinnän kanavia tällä hetkellä on käytössä?

Onko tämänhetkiset viestinnän menetelmät ja käytänteet toimivat?

Kehittämismahdollisuudet ja -tarpeet

Onko mahdollisuuksia/tarvetta kehittää vuorovaikuttamisen/viestinnän taitoja ja menetelmiä?

Miten voitaisiin kehittää viestinnän nykyisiä menetelmiä ravivalmentajan ja hevosenomistajan/kimpanvetäjän välillä?

Talous ja ajankäyttö

Kuinka nykyiset käytetyt viestinnän menetelmät vaikuttavat talouteen ja ajankäyttöön?

Meneekö viestintä hankalaksi omistajien määrän kasvaessa tiettyyn pisteeseen?

Kuinka paljon lisäkuormitusta tämä aiheuttaa tiedottamisen osalta?