

PĒTĪJUMS

"Klientu pieredze izmantojot izjāžu/zirgu nomas vietu pakalpojumus"

Norises laiks: 2021. gada jūnijs - jūlijs

Pētījuma metode: aptauja interneta vidē , izplatot informāciju par pētījumu zirdzinieku grupās sociālajos tīklos. Pētījumā piedalīties tika aicināti izjāžu/zirgu nomas pakalpojumu ķēmēji, kas pakalpojumu iegādājušies pēdējo trīs gadu laikā, norādot informāciju par pēdējām trim notikušajām izjādēm, ja pakalpojums tiek izmantot regulāri. Uz šo pētījumu neattiecas regulāri jāšanas treniņi, reitterapijas pakalpojumi.

Respondentu skaits: 129

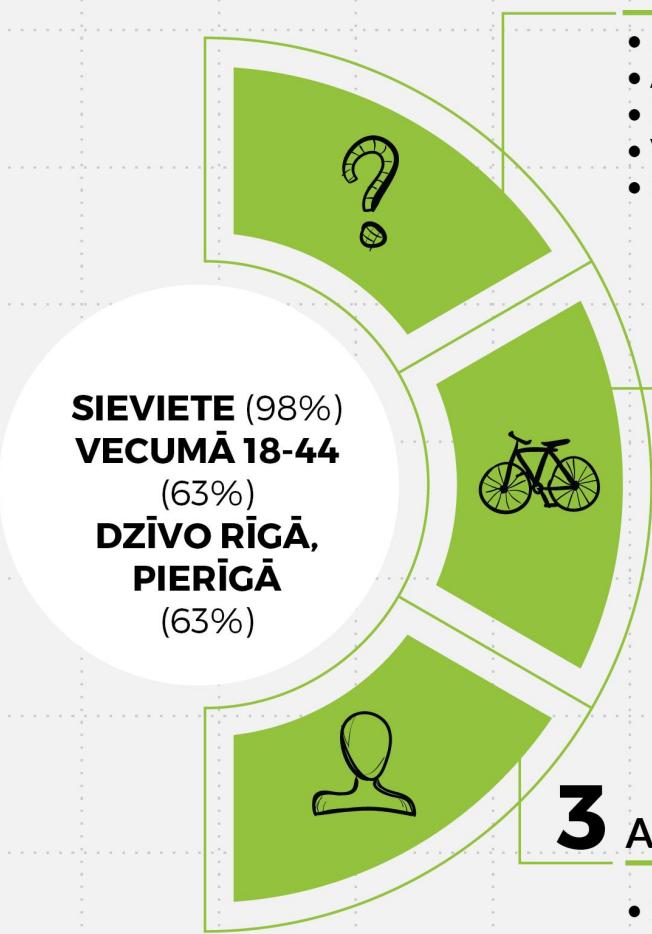
Pētījuma veicējs:

sociālais uzņēmums, zirgu un cilvēku labsajūtas centrs, SIA "Dabaszirgi"



dabaszirgi.lv

Pētījuma rezultāti || Klienta profils



1 MOTIVĀCIJA IZVĒLOTIES ZIRGA NOMAS IZJĀDEI PAKALPOJUMU?

- Patīk zirgi (62%),
- Agrāk mācījos jāt/trenējos jāšanas sportā (41%),
- Kompānijas pēc, kopā ar ģimeni (32%),
- Viens no daudzajiem iespējamajiem atpūtas veidiem (23%),
- Bērnībā bija saskarsme ar zirgiem (21%)

2 KĀ NONĀCĀT IZJĀŽU VIETĀ?

- Atradu un izvēlējos pats (62%),
- Saņēmu kā dāvanu/dāvanu karti (13%),
- Kāda cita organizēts pasākums (8.5%)

3 AR KO KOPĀ SANĒMĀT PAKALPOJUMU?

- Biju viens pats (26%),
- Ar ģimeni/radiem (32%),
- ar draugiem (33%)

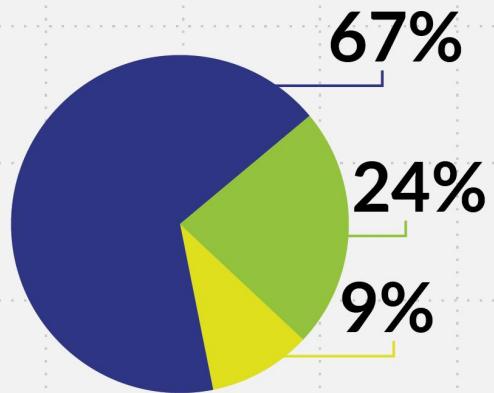


dabaszirgi.lv

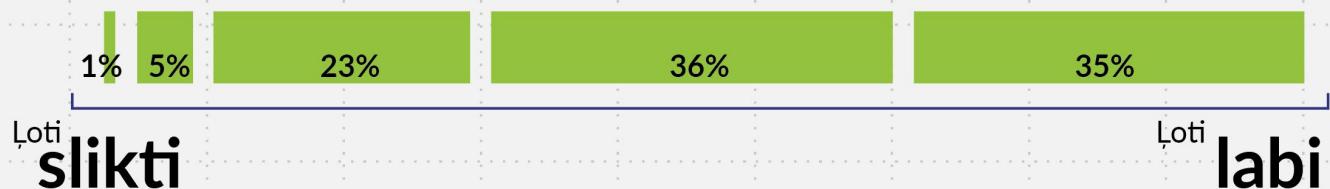
Pētījuma rezultāti || Zirga labsajūta I

Vai pievērsāt uzmanību tam, kā jutās un uzvedās zirgs pirms/pēc izjādes, tās laikā?

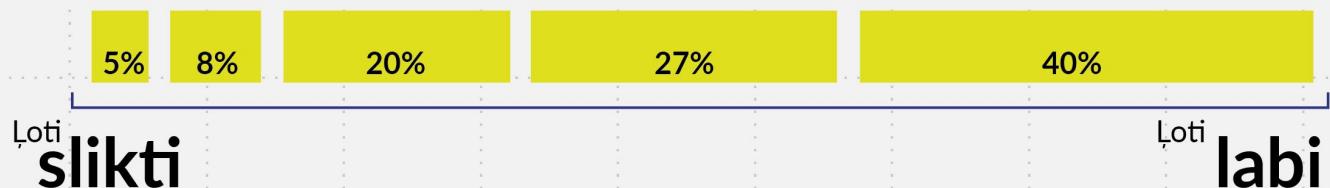
- Jā, zirgs jutās un uzvedās labi (67%)
- Jā, bet novēroju, ka zirgs nejutās labi (arī "sajūta" bez konkrēta pamatojuma ir nozīmīgs vērtējums) (24%)
- Nē (9%)



Zirga uzvedība izjādes laikā



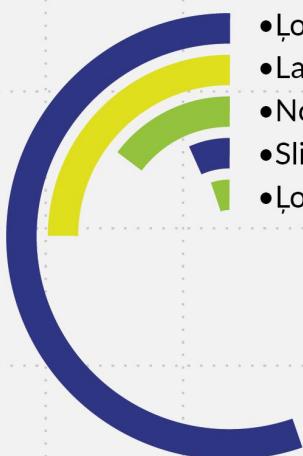
Zirga inventāra tīrība



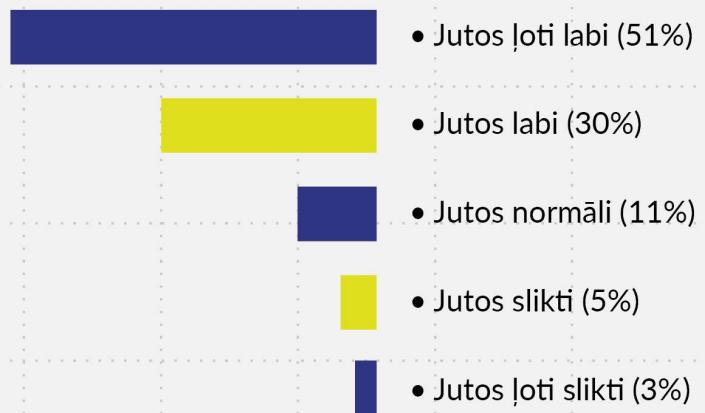
dabaszirgi.lv

Pētījuma rezultāti || Sajūtas pēc izjādes

Kā jutāties izjādes laikā, pirms/pēc izjādes?



Vai izjādes laikā, pēc tās jutāt fizisku diskomfortu?



Vai izjādes laikā guvāt kādu traumu?

- Viss bija labi (92%)
- Tiku apdraudēts, bet fizisku traumu neguvu, piemēram, zirgs koda, spēra, nokritu no zirga (7%)
- Guvu emocionālu traumu (1%)



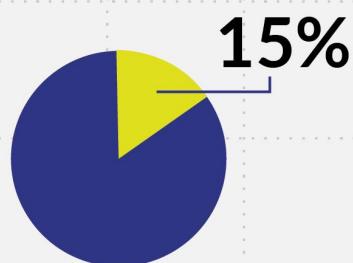
Pētījuma rezultāti || Cilvēka drošība I

Vai tika nodrošināta drošības instruktāža, zirga vadības pamatapmācība pirms izjādes?

- Mutiska instruktāža (74%)
- Praktiska drošības noteikumu, zirga vadības demonstrācija (46%)
- Parakstījās drošības žurnālā (28%)
- Vizuāls materiāls, piemēram, drukāta drošības instruktāža, infografikas redzamā vietā (7%)



Netika nodrošināta drošības instruktāža un zirga vadības pamatapmācība pirms izjādes



Drošības instruktāžas novērtējums



Vidējais novērtējums 3,01 balle (5 ballu sistēmā).

21%

Tikai 21% gadījumu klienti drošības instruktāžu novērtē ar 5 ballēm (5 ballu sistēmā)

Vai tika veikta praktiska jāšanas prasmju pārbaude?



- Nē, jo teicu, ka esmu ar jāšanas iemaņām/prasmēm (40%)
- Nē, uzreiz teicu, ka esmu iesācējs (28%)
- Nē, netika jautāts (9%)
- Jā, prasmes tika pārbaudītas jāšanas laukumā (10%)
- Jā, prasmes tika pārbaudītas jau izjādes laikā (7%)



dabaszirgi.lv

Pētījuma rezultāti || Zirga labsajūta II

Ja novērojāt, ka zirgs nejutās labi, lūdzu nosauciet, ko novērojāt?

(iespējami vairaki atbilžu varianti)

- Zirgs bija apātisks, neieinteresēts notiekosajā (21%)
- Zirgs bija grūti vadāms (nevēlējas iet uz priekšu, nebija apstādināms, pagriežams) (19%)
- Zirgam bija nekopti nagi, piemēram, aplūzuši, pārauguši, ar redzamām plaisām (16%)
- Zirgam bija redzamas elpošanas problēmas, piemēram, smagi elpoja, klepoja, bija redzami izdalījumo no nāsim (14%)
- Man bija tikai "sajūta", ka zirgs nejutās labi. Neko konkrētu nosaukt nevaru (8%)
- Zirgs kliboja (2%)
- Zirgs pretojās uzķāpšanai mugurā (2%)
- Zirgs bija agresīvs, piemēram, draudīga ķermeņa valoda (pieglaustas ausis, sasprindzis), koda, spēra, mēģināja nomest) (2%)

Vai pakalpojuma saņemšanās laikā jums tika piedāvāti sekojoši zirga vadības veidi vai jāšanas palīglīdzekļi?

(iespējami vairaki atbilžu varianti)

- Neatceros, ka bija kas īpašs/viss bija labi (45%)
- Spēcīga skubināšana ar papēžiem pa zirga sāniem (25%)
- Tika iedots, steks, pātaga vai koka zars/stiba, bet netika lietots (17%)
- Pavadu raušana/vilkšana ar spēku (16%)
- Tika iedots, steks, pātaga vai koka zars/stiba un to nācās pielietot (5%)
- Nē, netika piedāvāts



Kāds bija zirga vadības inventārs?

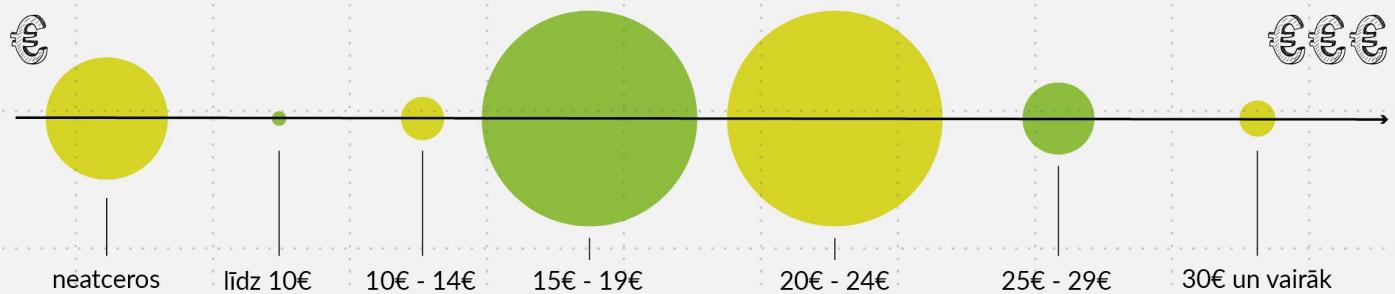
- Iemaukti ar mutes dzelžiem (75%)
- Iemaukti bez mutes dzelžiem (12%)
- Apauši, striķapauši (2%)
- Nepievērsu uzmanību/neatceros (11%)



dabaszirgi.lv

Pētījuma rezultāti || Pakalpojuma novērtējums

Cik samaksājāt par pakalpojumu par 1 zirga darba stundu?

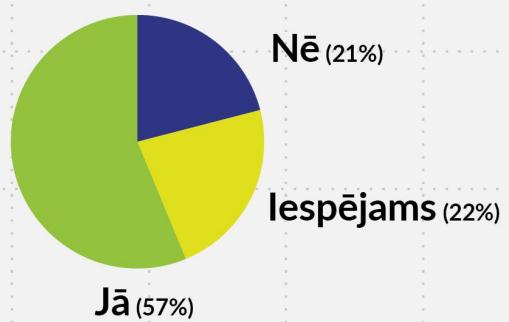


Kā tika veikti norēķini par pakalpojumu?

- Skaidrā naudā, bet netika izsniegti čeks vai kvīts (60%)
- Skaidrā naudā, saņemot čeku vai kvīti (14 %)
- Dāvanu karte (9%)
- Neatceros (9%)
- Pārskaitījums/ar bankas karti (5%)
- Kupons (3%)



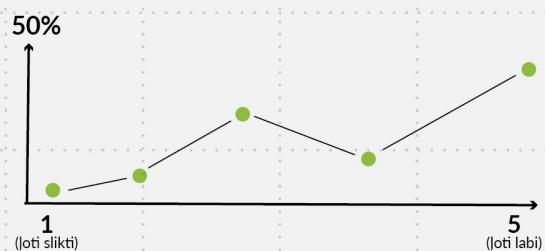
Vai jūs vēlreiz atgrieztos/jau esat atgriezies šajā zirgu nomas vietā, kur saņemāt pakalpojumu?



Vidējais vērtējums:



Kā kopumā vērtējat šo izjādi?



dabaszirgi.lv

Pētījuma rezultāti || Cilvēka drošība II

Ķiveres lietošana



- Bija jāvelk obligāti visiem (43%)
- Bija līdzī pašam sava (17%)
- Bija jāvelk obligāti tikai bērniem, pieaugušajiem pēc izvēles (15%)
- Brīvi varēja izvēlēties lietot vai nelietot (15%)
- Nē, nebija (10%)
- 14% klientu arī norāda, ka ķiveres bija netīras/bojātas

Ja izjādē devās bērns (vecumā līdz 14 gadiem), kā notika izjāde?

- Bērns uz zirga sēdēja, bet zirgu no zemes vadīja jāšanas instruktors (53%)
- Bērns uz zirga sēdēja un vadīja zirgu patstāvīgi (32%)
- Zirgu vadīja jāšanas instruktors, plus, bērnu no zemes uzraudzīja otrs instruktors vai kāds cits pieaugušais (otrs instruktors, ģimenes loceklis, u.tml.) (13%)

5%

katra divdesmitā
izjāde notika
bez instruktora

Instruktors izjādes laikā:

- jāja pa priekšu uz sava zirga (42%)
- gāja līdzī kājām, viens uz visiem jātniekiem (17%)
- katram jātniekam bija savs instruktors, kas gāja līdzī (14%)
- bija instruktori, kas gāja līdzī kājām, bet mazākā skaitā kā bija zirgu (10%)
- bija, bet bija acīmredzami nepilngadīgs (9%)
- nebija (5%)

72%

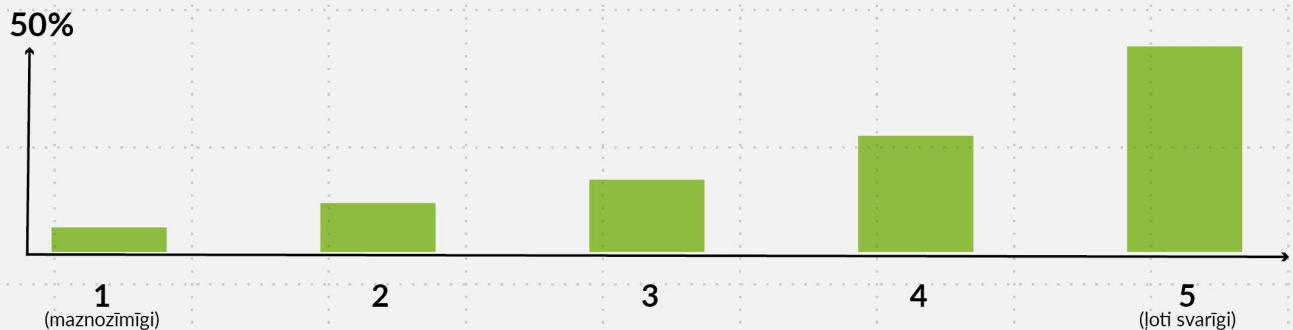
72% respondentu izjādē līdzi
devās arī bērns



dabaszirgi.lv

Pētījuma rezultāti || Vide

Vai jums ir nozīmīgi, kā izskatās zirgu nomas vietas teritorija, tai skaitā auto stāvlaukums, labierīcības (1 – maznozīmīgi, 5 – ļoti svarīgi)



Vai jūs būtu gatavs maksāt augstāku cenu, ja zinātu, ka nomas vietā tiek ievērotas zirgu labturības prasības, piemēram, nodrošināta kvalitatīva zirga aprūpe, zirgam ir derošs jāšanas inventārs, zirgs strādā normētas darba stundas? (iespējamas vairākas atbildes)

- Jā, jo kvalitatīvs pakalpojums maksā tik, cik maksā (48%)
- Jā, jo man rūp tas, kā jūtas zirgs savā darba laikā (44%)
- Jā, ja cena ir nedaudz augstāka kā citur (19%)
- Nē, tas ir izjāžu vietu īpašnieku un/vai kontrolējošo iestāžu uzdevums rūpēties par labturības prasību ieverošanu (26%)
- Nē, jo tāpat neesmu kompetens/-a novērtēt, kur prasības tiek ievērotas un kur, nē (6%)



Klientu pārdomas, kas tika pievienotas anketai

"Ja
saimnieks mīl
savus zirgus un
viņam tā ir sirdslieta,
tad arī dzīvnieki
mierīgi un
apmierināti."

"Zirgs, jau sākot no rīta,
atradās darba režīmā,
starplaikos netika piedāvāta
barība (siens, zāle), opcija
normāli padzerties ūdeni -
vienīgi sūcot to caur trenzi ar
savilktu kapsulu un pievilktu
vēderjostu. Netika dots laiks
atpūtai, kaut maršruts bija
garš un laiks karsts. Tūlit
sekoja nākamā grupa."

"Ir vairākas zirgu nomas Latvijā, kur situācija ir sliktāka nekā šķiet. Piemēram, vieta skaista, apkarināta ar visādiem "sūdiņiem", tuvu Rīgai, īpašniece lepojās, ka zirgu noma ir populārākā Latvijā, bet zirgi nekopti, nagi saplaisājuši. Cenas arī ļoti augstas, bet izjāde nenotika pat stundu, jo drošības instruktāža arī tika ierēķināta laikā. Kā arī interesanti šķita tas, ka instruktori bija bērni, pusaudži. Nebija arī iespējams pieteikties uz izjādi vēlu vakarā vai agri no rīta, neskatoties uz to, ka bija ļoti karsts laiks (arī dienās, kad ir sarkanais brīdinājums). Īpašniece pārsvarā piedāvāja laikus tieši dienas vidū. Ja Latvijā būtu sakārtota likumdošana attiecībā uz dzīvniekiem, kā ir, piemēram, Zviedrijā vai Dānijā, varētu rakstīt iesniegumu par dzīvnieku labturības pārkāpumiem, bet Latvijā jau neviens neko nedarīs. Nabaga dzīvnieki. Interesanti, jo tieši šajā zirgu nomā regulāri tiek taisītas fotosesijas ne tikai privātpersonām, bet arī teātriem (izrāžu afišas)."



dabaszirgi.lv

Klientu pārdomas, kas tika pievienotas anketai

66

"Pati neesmu piedalījusies tādās izjādēs, bet labprāt pamēģinātu. Par šo pasākumu varu pateikt, ka šī sieviete ļoti domā par savu zirgu labsajūtu, komfortu un drošību, tā pat arī par cilvēku. Arī tiek skatīts, kā gan cilvēks, gan zirdziņš jūtas, un piedāvā dažādas variācijas izjādei.

Pieredzējušākiem jātniekiem (par ko viņa pārliecinās pati, nevis tic uz vārda) vai cilvēkiem, kuri pie viņas iet regulāri, tiek individuāli izdomāti maršruti ar dažādu sarežģītības pakāpi, citām gaitām, kur jātnieks (ja viņa uzskata, ka ir pietiekami spējīgs, un to viņa skatās ļoti apdomīgi) var pats jau vadīt zirgu, viņai atrodoties priekšā uz otra zirga."

"Pamanīju, ka pēc manas izjādes, zirgi, kuri negāja jau nākamajā izjādē, netika nosegloti. Nepamanīju, vai viņiem tika vismaz atlaistas vēderjostas, taču izskatījās, ka, nē. Viņiem tikai iemauktiem pa virsu uzlika apaušus un piesēja, lai gaida. Ārā bija saulains un silts, taču arī ūdens trauku vai to, ka kāds piedāvātu zirgiem ūdeni, nemanīju."



dabaszirgi.lv

Klientu pārdomas, kas tika pievienotas anketai

"Mēs bijām skaistā vietā, ar foršiem saimniekiem, zirdziņi izskatījās labi paēdušo, skaistu inventāru un apčubināti."

"Ļoti bēdīgi, ka zirgu nomu saimnieki uztver zirgus kā peļņas avotu un nerūpejas par inventāru, vizuālo izskatu, nagu stavokli un zirgu pašsajūtu."

"Briesmīgi! Zirgi ir tikai naudas pelnīšanas rīks. Ceru, ka tā nav visās nomas vietās!"

"Vajadzētu pakontrolēt. Notiek jāšana uz laukumiem, kas nav tam piemēroti, ir akmeņaini un ar dzilām smiltīm."



dabaszirgi.lv

Klientu pārdomas, kas tika pievienotas anketai

"Vārdā nesaucot stallus, ar kuriem nācās iepazīties, radās sajūta, ka Latvijā ar zirgu nomu pieredzējušiem jātniekiem apvidū ir ļoti bēdīgi. Protams, nemāku teikt, kā ir tad, ja pieredzes nav! Pati strādāju ārzemēs kā izjāžu gids jau daudzus gadus, piedalos gan stundu, gan nedēļu garās tūrēs kalnu pārjājienos gan iesācējiem, gan pieredzējušiem jātniekiem. Kad manas kolēges gides no ārzemēm ieradās Latvijā, biju stingri nolēmusi kopā atpūsties un beidzot izjāt pašām, nestrādājot. Apzvanītie stalli attiecās diezgan briesmīgi, skaitā sazinājos ar kādiem 10! Liela daļa necēla telefonu, ja cēla - atsaucās negribīgi. Kad izstāstīju, ka esam ļoti pieredzējušas, bija vietas, kur tika rupji atbildēts, ka lēkšošana (ko īpaši lūdz), ir aizliegta, vai tā esot zirgu mocīšana, vai ka mēs melojam. Izjāde, kas beigās tika noorganizēta, mums, kas pieradušas pie ļoti atsaucīgas, profesionālas, palīdzīgās attieksmes, likās vienkārši zem katras kritikas. Stallis sadzirdēja, ka esam pieredzējušas, bet nepalīdzēja nevienā brīdi, drīzāk kritiski vēroja, kā seglojam zirgus, vai pareizi protam uzķapt mugurā, savilk vēderjostu utt., jo "mums taču tas ir jāprot". Katrā vietā inventārs, zirgi un ikdienas rutīna ir citāda - tas ir vienkārši rupji nepalīdzēt, bet ar smaidu noskatīties, kā viesi, kas maksā naudu, paši cenšas tikt galā ar visu. Nerunājot par pārbaudi, vai kāds vispār prot jāt. Pati izjāde izjādi bija ļoti neprofesionāla - gidei nebija ķiveres, arī mums netika uzstāts uz ķiverēm, tikai tad, kad pašas paprasījām, mums parādīja, kur atrodas. Izjādes laikā gide neskatījās atpakaļ, nepārbaudīja, vai mūsu kompānijai ir viss ok. Kā iejājām mežā, tā sākām lēkšot un neapstājāmies gandrīz līdz pašām izjādes beigām. Nevienu reizi gide nepaskatījās, nepajautāja, kā mums iet, nebrīdināja par ātruma maiņu utt. Ok, pieredzējušiem jātniekiem tas nesagādā problēmas, bet ārzemēs, vienalga, cik profesionāls jātnieks tu esi, tevi vienmēr pieskatīs, paplāpās, palīdzēs, pastāstīs kko par pašu zirgu, pajokos utt. Šajā gadījumā gides varēja arī nebūt. Un, nevienā savā tūrē visā savā pieredzē, neesmu lēkšojusi veselu stundu no vietas - tas taču nav veselīgi ne zīrgam, ne jātniekam! Kopumā noteikti jāsaka, ka tā ir pirmā un pēdējā reize, kad savus draugus jātniekus vedu Latvijā jāt. Vienīgais, kāpēc novērtēju šo pieredzi, ir tas, ka varu mācīties no šī gadījuma un paaugstināt pakalpojumu kvalitāti savā darbā vēl labāk."