

# **ASIAKASTYYTYVÄISYYS KESKI-POHJANMAAN HEVOSJALOSTUSLIITTOSSA**

Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö  
Mustiala, maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma

Kevät 2024

Ronja Känsälä

Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma

Tekijä Ronja Känsälä

Työn nimi Asiakastyytyväisyys Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliitossa

Ohjaaja Terhi Thuneberg

Tiivistelmä

Vuosi 2024

---

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimi Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliitto. Opinnäytetyöni aiheena oli tehdä asiakastyytyväisyyskysely Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliitolle. Kyselytutkimuksen tavoitteena oli saada mahdollisimman paljon asiakkaiden kokemuksia sekä mielipiteitä liiton toiminnasta.

Työn teoreettisessa osassa esittelen Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliittoa, sekä kerron tarkemmin hevosjalostusliittojen toiminnasta. Tutkimusaineistona oli kyselyaineisto, joka kerättiin verkkokyselyssä Webropolin avulla. Tutkimuskysymyksiin vastasivat Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton asiakkaat. Kysely oli anonymi ja siihen vastasi yhteensä 33 liiton asiakasta.

Kyselytutkimuksen tuloksista voidaan todeta asiakkaiden olevan tyytyväisiä Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton toimintaan. Kyselyn tulokset kertovat liiton toiminnan olevan osaavaa, ystävällistä sekä sujuvaa.

Avainsanat hevosjalostusliitto, hevonen, asiakastyytyväisyys

Sivut 21 sivua ja liitteitä 4 sivua

Degree Programme in Agricultural and Rural Industries

Author Ronja Käsälä

Subject Customer satisfaction in Central Ostrobothnia Horse Breeding Association

Supervisors Terhi Thuneberg

Abstract

Year 2024

---

The purpose of my thesis was to make a customer satisfaction survey for Central Ostrobothnia Horse Breeding Association. The goal of the survey was to get customers' experiences, views and wishes for the development of the different operations of the association.

In the theoretical part of my work, I present the Central Ostrobothnia Horse Breeding Association. Research material was collected with an online survey, Webropol. The research questions were answered by the customers of the Central Ostrobothnia Horse Breeding Association. The survey was anonymous, and 33 customers of the association answered it.

Based on the results of the online survey, it can be stated that the customer satisfaction is on a good level and customers are satisfied with the activities of the Central Ostrobothnia Horse Breeding Association. The results of the survey show that the association's operations are competent, friendly and fluent.

Keywords Equine-breeding union, horse, customer satisfaction

Pages 21 pages and appendices 4 pages

## Sisällysluettelo

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | Johdanto.....                                      | 1  |
| 2   | Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliitto .....         | 1  |
| 3   | Hevosjalostusliiton toiminta.....                  | 2  |
| 3.1 | Neuvonta.....                                      | 2  |
| 3.2 | Ajolupakurssit ja vastuuvalmentajakoulutukset..... | 2  |
| 3.3 | Näyttelyt.....                                     | 3  |
| 3.4 | Nuorisotoiminta .....                              | 3  |
| 3.5 | Ponimittaukset.....                                | 4  |
| 3.6 | Tunnistaminen ja rekisteröinti .....               | 4  |
| 4   | Kyselytutkimus.....                                | 6  |
| 5   | Kyselytutkimuksen tulokset.....                    | 7  |
| 5.1 | Vastaajien taustatiedot .....                      | 7  |
| 5.2 | Hevosjalostusliiton toiminta .....                 | 10 |
| 6   | Johtopäätökset .....                               | 18 |
|     | Lähdeluettelo.....                                 | 20 |

## Kuvat, taulukot ja kaavat

|         |   |    |
|---------|---|----|
| Kuva 1  | Hevosten tunnistusmäärät 2017–2023 .....  | 5  |
| Kuva 2  | Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton alueella syntyneet<br>varsat vuosina 2017–2023 ..... | 6  |
| Kuva 3  | Vastaajien ikäjakauma .....   | 7  |
| Kuva 4  | Vastaajien asuinkunta .....   | 8  |
| Kuva 5  | Vastaajien rooli hevosalalla .....  | 9  |
| Kuva 6  | Vastaajien hevospäärä .....   | 10 |
| Kuva 7  | Vastaajien käyttämät liiton palvelut.....   | 11 |
| Kuva 8  | Liiton neuvojen kysyminen .....   | 12 |
| Kuva 9  | Liiton palveluiden käyttäminen viimeisen vuoden aikana.....                               | 13 |
| Kuva 10 | Vastaajien tyytyväisyys yhteydenottoihin .....  | 14 |
| Kuva 11 | Vastaajien osallistuminen kursseille/koulutuksiin .....                                   | 15 |
| Kuva 12 | Vastaajien osallistuminen näyttelyihin .....  | 16 |
| Kuva 13 | Vastaajien tunnistukset/rekisteröinnit viimeisen vuoden<br>aikana .....                   | 16 |
| Kuva 14 | vastaajien tyytyväisyys tunnistuksiin .....   | 17 |

## **Liitteet**

Liite 1 Kysely Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton asiakkaille

## 1 Johdanto

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliitto. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kyselytutkimuksen avulla selvittää Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton asiakastyytyvääisyyttä sekä kehityskohteita. Erityisesti liittoa itseään kiinnosti, kuinka hevosalan ihmiset sekä hevosjalostusliiton asiakkaat kokivat hevosten rekisteröinnin ja tunnistamisen. Onko prosessi helppo ja selkeä, onko tunnistaja helppo tavoittaa tällä alueella?

Kyselytutkimus toteutettiin anonyymisti Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton asiakkaille Webropolissa. Kyselyssä kysyttiin hieman vastaajien perustietoja, ikähaarukkaa sekä mm. onko vastaaja hevosalan harrastaja vai yrittäjä. Kyselyssä selvitettiin mitä kaikkea liiton palveluita asiakas on käyttänyt, miten se on sujunut ja mitä asiakas mahdollisesti haluaisi lisää. Lopussa oli myös vapaalle kommentoinnille tilaa.

Ensimmäisenä opinnäytetyössäni esittelen Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliittoa, sitten keskitytään hevosjalostusliiton toiminnan esittelyyn, jonka jälkeen kerron kyselytutkimuksen tavoitteista ja toteutuksesta. Lopetan opinnäytetyöni kyselyn tulosten analysointiin sekä johtopäätöksiin.

## 2 Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliitto

Hevosjalostusliitot ovat toimineet vuodesta 1905 alkaen hevosten ja hevosomistajien hyväksi. Suomessa on yhteensä 16 hevosjalostusliittoa. Hevosjalostusliitot ovat itsenäisiä organisaatioita alueillaan eri maakunnissa. Liitot toimivat Suomen Hippoksen jäsenjärjestöinä ja ne hoitavat yhdessä lakisääteisiä viranomaistehtäviä. (Hevosjalostusliitot, n.d.-a)

Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton toimialueeseen kuuluvat kunnat Halsua, Kalajoki, Kannus, Kaustinen, Kokkola, Lestijärvi, Perho, Reisjärvi, Toholampi sekä Veteli (Hevosjalostusliitot, n.d.-b). Liiton toiminnasta vastaa toiminnanjohtaja, joka toimii samalla myös tunnistajana. Toiminnanjohtajan tehtäviin kuuluu liiton asioiden ja tehtävien hoidon lisäksi paljon muutakin, kuten kurssien, kokousten, näyttelyiden ja muiden tilaisuuksien järjestäminen ja niiden valmistelu, laskutus sekä maksuliikenne, pöytäkirjojen laadinta, astutustilastot, vuosikertomukset, raporttien laadinta, määräaikaismuutokset, liiton kokouksissa sihteerinä toimiminen sekä myös paikallis- ja kesäravien järjestelyissä mukana oleminen ja niiden tuomaroiminen. Lisäksi myös kotisivujen ja Facebookin päivitykset kuuluvat toiminnanjohtajan työnkuvaan. Tunnistaja toimii tamma- ja varsanäyttelyiden

järjestäjänä, tekee hevosten sukuselvityksiä, tunnistaa hevosia, poneja sekä aaseja, laittaa hevosille mikrosirut ja ottaa niiltä jouhinäytteet. (Hevosjalostusliitot, 2022, s.3)

Liiton toimihenkilöihin kuuluu myös aputunnistaja, kirjanpitäjiä sekä tilintarkastaja. Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliitolla on 13 jäsenyhdistystä. Jäsenyhdistykset ovat alueen hevosjalostusyhdistyksiä, hevosystäväinseuroja, raviratoja sekä raviseuroja. Liitolle on myös nimetty johtokunta, siihen kuuluu puheenjohtaja, varapuheenjohtaja sekä kahdeksan jäsentä. Lisäksi liitolla on myös mm. näyttelylautakunta, kunniajäseniä sekä kaksi edustajaa Suomen Hippoksen valtuuskunnassa ja valiokunnissa. (Hevosjalostusliitot, 2022, s.2)

### **3 Hevosjalostusliiton toiminta**

Hevosjalostusliittojen tärkeimpänä tavoitteena on kehittää alueensa hevoskasvatusta sekä jalostusta, hevosalan ihmisten neuvontaa ja kouluttamista unohtamatta. (Hevosjalostusliitot, n.d.-a)

#### **3.1 Neuvonta**

Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton toimintaan kuuluu laaja hevosalan neuvonta, ja sen toimihenkilöt ovat apuna hevosenomistajien arjen kysymyksissä. Hevosenomistajan vastuuseen kuuluu myös hoitaa ja huolehtia hevosen rekisteröintitietojen olevan ajan tasalla. Nykyään hevosen sekä omistajan tietoja pääsee helposti hoitamaan netissä, Suomen Hippoksen Oma Talli- järjestelmässä. (Suomen Hippos ry, n.d.-a)

#### **3.2 Ajolupakurssit ja vastuvalmentajakoulutukset**

Ravikilpailuissa ohjastajalta vaaditaan voimassa oleva ajolupa. Hevosjalostusliitot järjestävät ajolupakursseja, jotka koostuvat pääsykokeesta, teorianunneista, käytännön harjoituksista sekä loppukokeesta. Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton ajolupakurssit järjestetään vuosittain Nikulan raviradalla, Kaustisella. Vastuvalmentajakoulutus vaaditaan täysi-ikäisiltä, joilla ei ole koskaan ollut ajolupaa, jotta voi toimia hevosen vastuvalmentajana (Suomen Hippos ry, n.d.-d) Vastuvalmentajakoulutuksen voi suorittaa myös netissä Suomen Hippoksen ylläpitämässä oppimisympäristössä, Hipposakatemiassa.

### 3.3 Näyttelyt

Varsanäyttelyt tukevat kotimaista kasvatusta, näyttelytulokset ovat puolueettomia arvosteluja hevosten liikkeistä, rakenteesta sekä luonteesta. Varsanäyttelyt ovat myös hyvä tapa opettaa varsa käymään vieraassa paikassa, totutella kuljetukseen sekä muihin hevosiin ja ihmisiin. (Suomen Hippos ry, n.d.-b)

Jalostusarvostelussa hevonen saa jalostushevosen arvon, jotta sille voidaan myöhemmin antaa palkintoja jälkeläistensä saavutuksien perusteella. Tammat ja varsat arvostellaan tamma- ja varsanäyttelyissä, oriit orinäyttelyissä tai oripäivillä. Suomen Hippoksen valiokunnat suorittavat jälkeläisarvostelut. (Suomen Hippos ry, n.d.-b)

Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliitto järjesti yhden tamma- ja varsanäyttelyn syksyllä vuonna 2021. Kevään näyttely peruuntui koronaviruksen vuoksi. Keväällä onnistuttiin järjestämään tammojen jalostusarvostelu Seinäjoella, yhteistyössä Etelä-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton kanssa. Sinne osallistui kahdeksan tammaa. Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton näyttelyyn Kaustisella osallistui kolme jalostusarvosteltavaa tammaa sekä 12 varsaa. (Hevosjalostusliitot, 2021, s.4)

Vuonna 2022 Kaustisella järjestettiin yksi tamma- ja varsanäyttely. Näyttelyyn ilmoittautui kaksi jalostusarvosteltavaa tammaa sekä 17 varsaa. Poisjääntien jälkeen näyttelyihin osallistui yhteensä 16 hevosta. Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton näyttelyt järjestetään vuosittain Kaustisella, Nikulan raviradalla. Näyttelyissä kaikki osallistujat palkitaan ruusukkein, sekä sponsorien tuotelahjoilla. Erikseen palkitaan vielä näyttelyiden paras hevonen sekä esittäjä. (Hevosjalostusliitot, 2022, s.4)

### 3.4 Nuorisotoiminta

Hevosjalostusliitot ovat mukana raviurheilun nuorisotoiminnassa. He palkitsevat ponivaljakoita raveissa, sekä ovat mukana järjestämässä lapsille ja nuorille kerhoja. Raviurheilun harrastustoimintaan osallistuvalla on oltava voimassa ohjatun harrastustoiminnan lisenssi OH (Suomen Hippos ry, n.d.-g). Keski-Pohjanmaalla toimii Kaustisen Seudun Ravinuorten järjestämä suosittu ponikerho, jonka avulla lapset ja nuoret pääsevät hyvin mukaan poniraviaharrastukseen.



### 3.5 Ponimittaukset

Raveissa mittauksia ei enää suoriteta ennen kilpailua. Raviponit tulee mitata 3–6-vuotiaina ennen uran ensimmäiseen kilpailuun ilmoittautumista. Vuosittainen mittaus suoritetaan aina ennen vuoden ensimmäistä kilpailua, mikäli A-ponin korkeus on vähintään 104,0 cm tai B-ponin 127,0 cm. Säkäkorkeudelta pienempien ponien mittaus tapahtuu seuraavan kerran vasta loppumittauksessa. (Suomen Hippos ry, n.d.-c)

### 3.6 Tunnistaminen ja rekisteröinti

Kaikki hevoseläimet EU:n alueella tarvitsevat tunnistusasiakirjan eli hevospassin. Koko EU:n alueella on käytössä yhtenäinen tunnistusasiakirjamalli. Tunnistusasiakirja eli hevospassi on elinikäinen, ja se sisältää hevosen tunnistustiedot, lääkitystiedot ja muut eläimeen liittyvät tiedot. (Ruokavirasto, 2023)

Suomessa Hevosjalostusliitot hoitavat varsojen sekä tuontihevosten tunnistukset ja rekisteröinnit. Hevosrekisteriä Suomessa ylläpitää Suomen Hippos ry. Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliitto tunnistaa alueellaan hevoset, ponit ja aasit. Kesällisten varsojen tunnistus sijoittuu syntymävuoden syksylle. (Hevosjalostusliitot, n.d.-c)

Varsan rekisteröinti alkaa siitä, kun varsan kasvattaja ilmoittaa kasvattajasitoumuksella varsan syntyneeksi Oma Tallissa. Kun varsan omistaja on ilmoittanut varsan syntymästä Oma Talli-palveluun, tunnistaja ottaa automaattisesti yhteyttä tunnistusajankohdan sopimiseksi. Ilmoitus tulee tehdä kuukauden sisällä syntymästä. Kasvattajasitoumuksessa varsalle haetaan tunnistusasiakirjaa sekä anotaan sen merkitsemistä kantakirjaan, riippuen hevosen rodusta. Kasvattajasitoumuksen lomakkeen tietojen perusteella Hippoksessa lisätään varsa Heppa-järjestelmään. Tällöin varsa saa oman UELN-numeron sekä nimen. Seuraavaksi Hevosjalostusliitosta otetaan yhteyttä tunnistamisesta. Tunnistuksessa varsasta otetaan jouhinäyte, katsotaan värit sekä merkit ja asennetaan mikrosiru. (Suomen Hippos ry, n.d.-e)

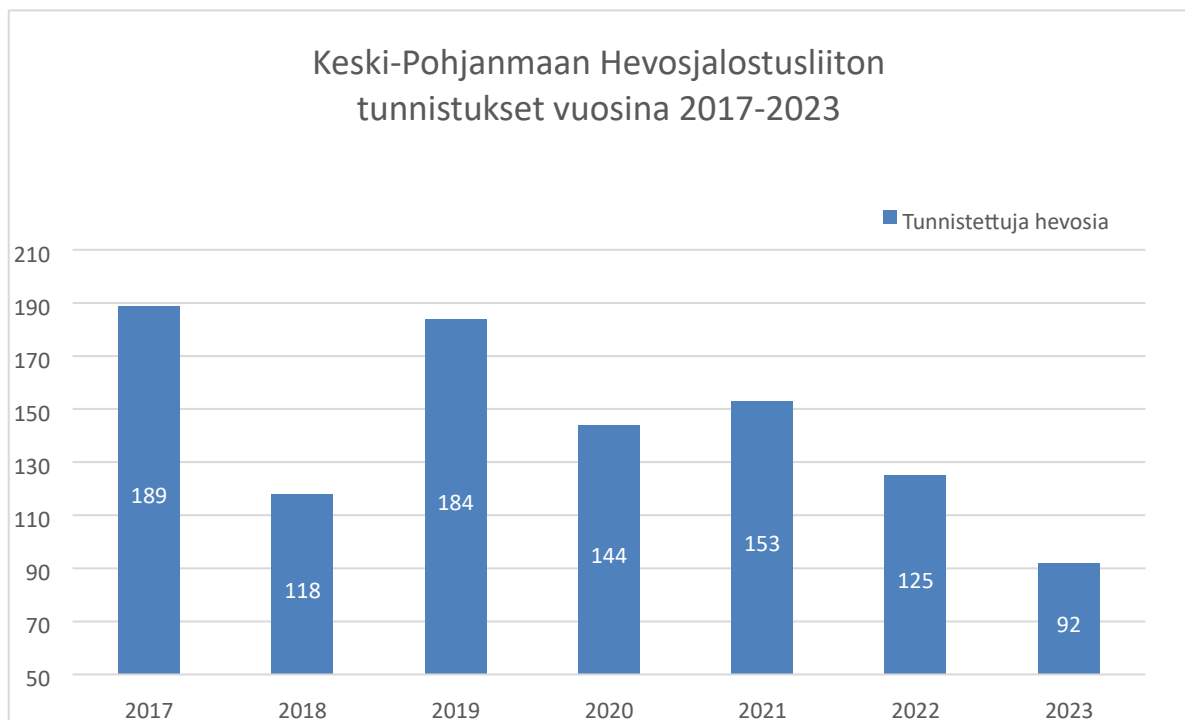
Varsojen tunnistus tapahtuu yleensä varsakarvan vaihduttua. Varsan tulee olla tunnistettu 10 kuukauden ikäisenä tai aiemmin, jos hevonen lähtee syntymätilaltaan yli 30 päivän ajaksi. Varsa pitää tunnistaa kotitilallaan, jonka jälkeen kuljettaminen on sallittua tunnistuskopion kanssa. (Suomen Hippos ry, n.d.-e) Vieroittamaton varsa saa kulkea emänsä mukana ilman omaa tunnistusasiakirjaa, mutta varsalla on oltava oma viimeistään 12 kuukauden jälkeen syntymästä (Ruokavirasto, 2023). Tunnistuksesta saatu paperilomake toimii varsan passina

siihen asti, kunnes Hippoksesta saapuu virallinen passi hevosen omistajalle (Hevosjalostusliitot, n.d.-c).

Tunnistuksia tehtiin Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliitossa vuonna 2022 yhteensä 125. Joista 52 kpl oli suomenhevosiä, 35 kpl lämminverisiä, tuontiravihevosiä 10 kpl, ratsuja/poneja 20 kpl ja tuontiratsuja/poneja 8 kpl. Alla olevasta kuvasta (kuva1) löytyy liiton tunnistusmäärät vuosilta 2017–2022. (Hevosjalostusliitot, 2022)

Vuonna 2023 tunnistuksia tehtiin vähemmän kuin vuotta aiemmin, yhteensä 92 (kuva1). Suomenhevosiä tunnistettiin 20 kpl vähemmän kuin edellisenä vuonna, yhteensä 32 kpl. Lämminverisiä tunnistettiin myös yhteensä 32 kpl, vain kolme vähemmän kuin vuonna 2022. Tuontiravuriin tunnistusmäärä nousi kymmenestä kuuteentoista kappaleeseen. Ratsujen sekä ponien tunnistusmäärä väheni myös, niitä tunnistettiin yhteensä seitsemän. Tuontiratsuja sekä poneja tunnistettiin neljä, muita tunnistettavia oli yksi. (Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliitto, 2023)

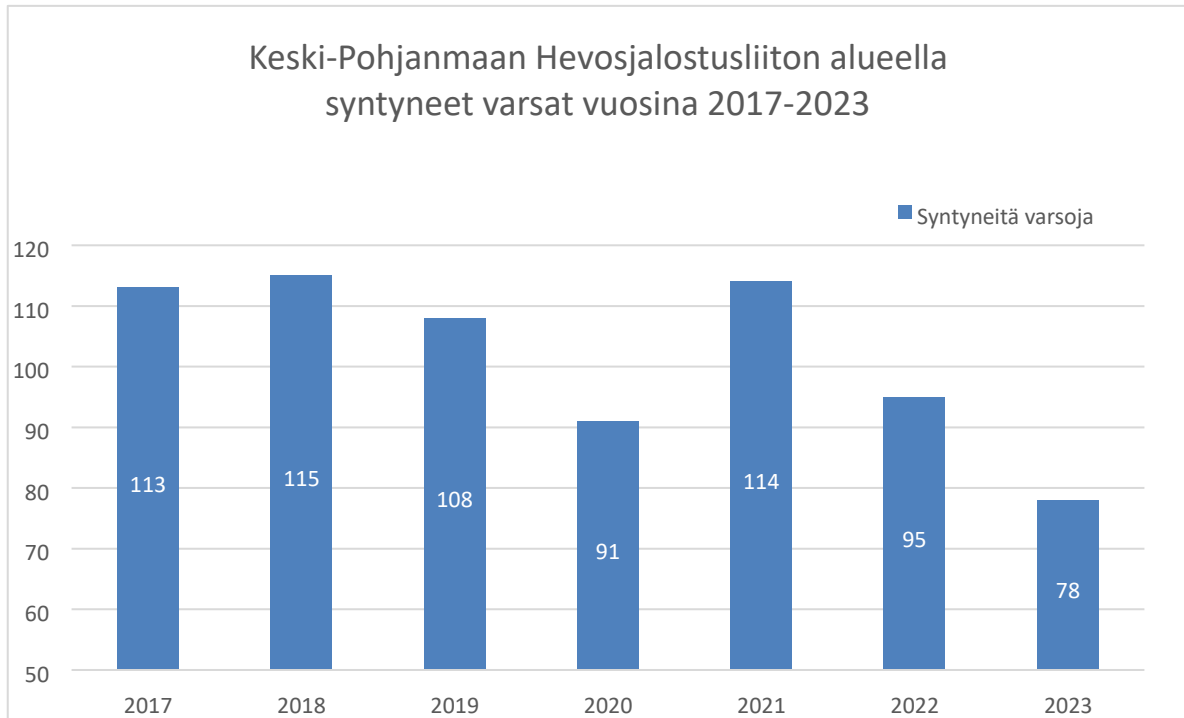
Kuva 1 Hevosten tunnistusmäärät 2017–2023



Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton alueella syntyi vuonna 2022 yhteensä 95 varsaa. Suomenhevosiä niistä oli 42 kpl, lämminverisiä 38 kpl sekä ratsuja ja poneja yhteensä 15 kpl. Vuonna 2023 varsoja syntyi yhteensä 78, eli 17 kpl vähemmän kuin edellisenä vuonna.

Suomenhevosea 30 kpl, lämminveristen 38 kpl, ratsuja ja poneja yhteensä 10 kpl. Suomenhevosten ja ratsujen sekä ponien määrä väheni, lämminveristen varsojen määrä pysyi samana. (Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliitto, 2023)

Kuva 2 Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton alueella syntyneet varsat vuosina 2017–2023



## 4 Kyselytutkimus

Kyselytutkimuksen tavoitteena oli saada mahdollisimman paljon asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä liiton toiminnasta. Kyselyn avulla pyrittiin selvittämään, mitä palveluita asiakkaat olivat käyttäneet ja kuinka paljon, sekä olivatko he tyytyväisiä käyttämiinsä palveluihin. Ensimmäisenä suunnittelin kyselyyn sopivat kysymykset, jotka kartoittaisivat mahdollisimman laajasti liiton toimintaa. Kyselyn toimivuutta kokeiltiin ensin, sitten kysely julkaistiin liiton asiakkaille. Verkkokysely toteutettiin Webropolilla ja se oli vastaajille täysin anonyymi. Kyselyä jaettiin Hevosjalostusliiton asiakkaille Facebookissa sekä sähköpostitse. Kyselyyn vastaamiseen kului noin viisi minuuttia. Kyselytutkimuksen linkki oli auki vastaajille 28.3.2024-15.4.2024.

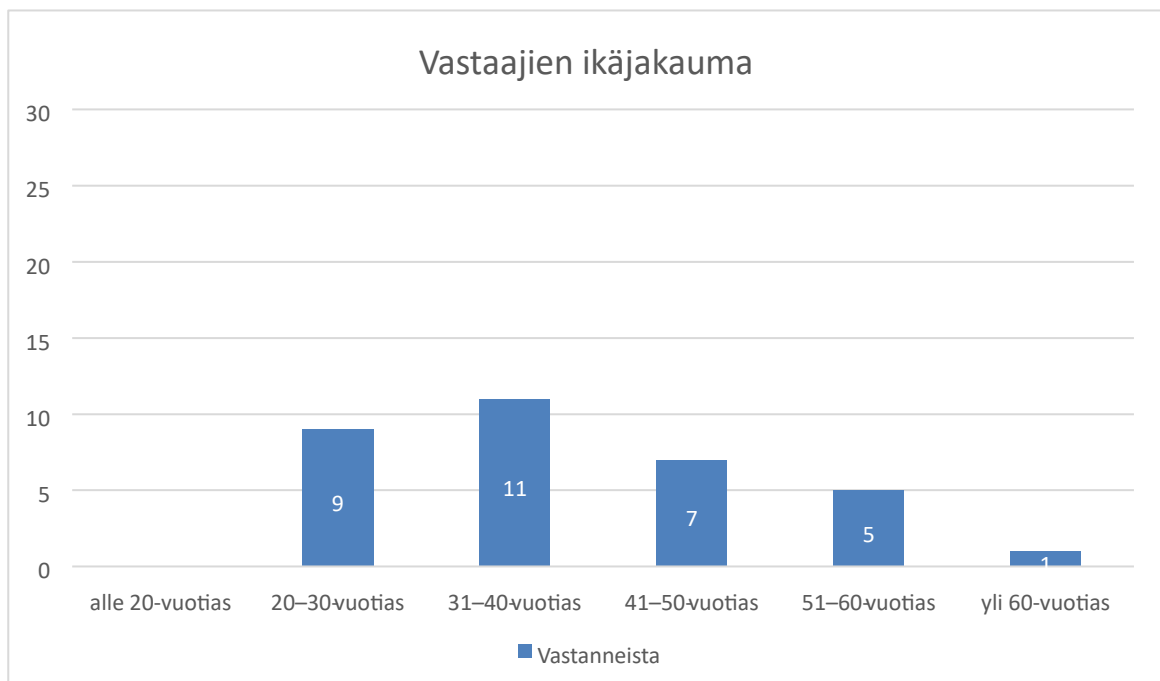
## 5 Kyselytutkimuksen tulokset

Asiakastyytyväisyyskyselyyn (liite 1) vastasi yhteensä 33 liiton asiakasta. Kysely sisälsi yhteensä 28 erilaista kysymystä. Mukana oli valinta-, sekä monivalintakysymyksiä mutta myös avoimia kysymyksiä vapaammille vastauksille.

### 5.1 Vastaajien taustatiedot

Ensimmäisenä kyselyssä kysyttiin vastaajan ikää. Vastaajista 31–40-vuotiaita oli 34 % (11 kpl), 20–30-vuotiaita vastaajia oli 27 % (9 kpl). Kuvasta 3 selviää, että nuorimpia alle 20-vuotiaita kyselyyn ei vastannut ollenkaan. Loput vastaajat jakautuivat seuraavasti: 41–50-vuotiaita oli 21 % eli 7 kpl, 51–60-vuotiaita 15 % eli 5 kpl ja yli 60-vuotiaita 3 % eli yksi vastaaja.

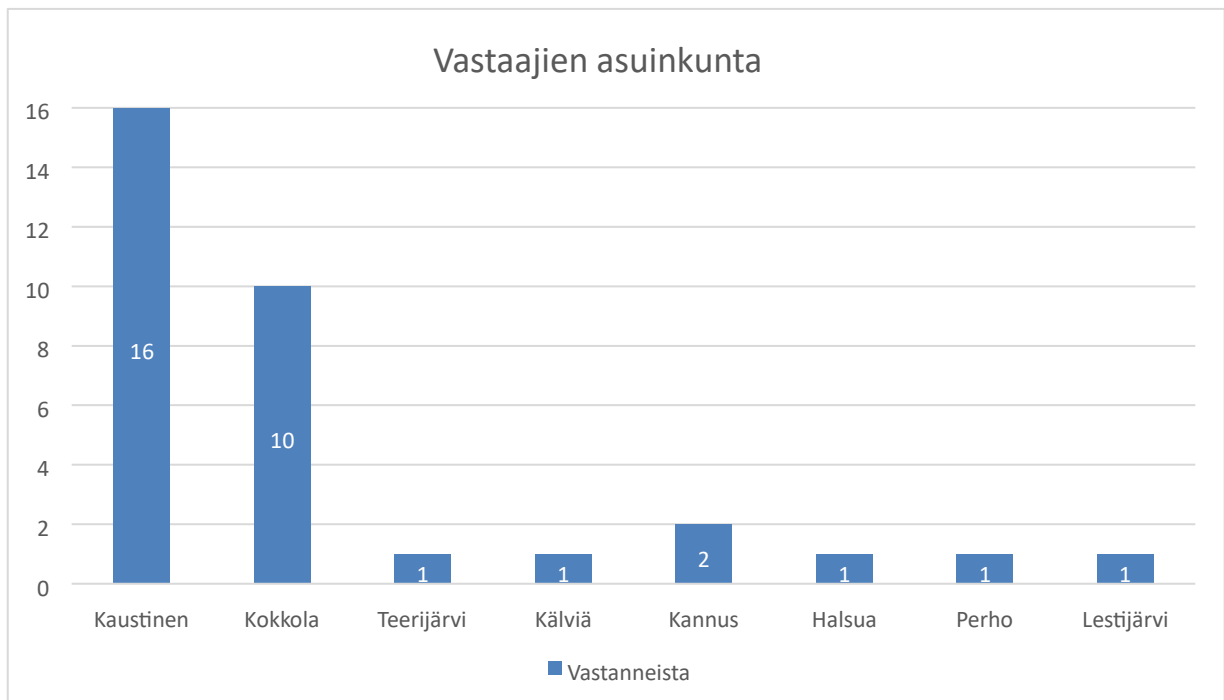
Kuva 3 Vastaajien ikäjakauma



Seuraavaksi kysyttiin vastaajien sukupuolta. Vastaajista 91 % oli naisia (30 kpl). Miehiä kyselyyn vastasi 9 % (3 kpl). Vaihtoehdoista löytyi myös muu, jos vastaaja ei kokenut kuuluvansa kahteen aiemmin mainittuun vastausvaihtoehtoon.

Kolmannessa kysymyksessä (kuva 4) kysyttiin vastaajien asuinkuntaa. Vastaajista 48 % (16 kpl) kertoi sijainnikseen Kaustisen. Toiseksi eniten vastaajia tuli Kokkolasta, yhteensä 30 % (10 kpl).

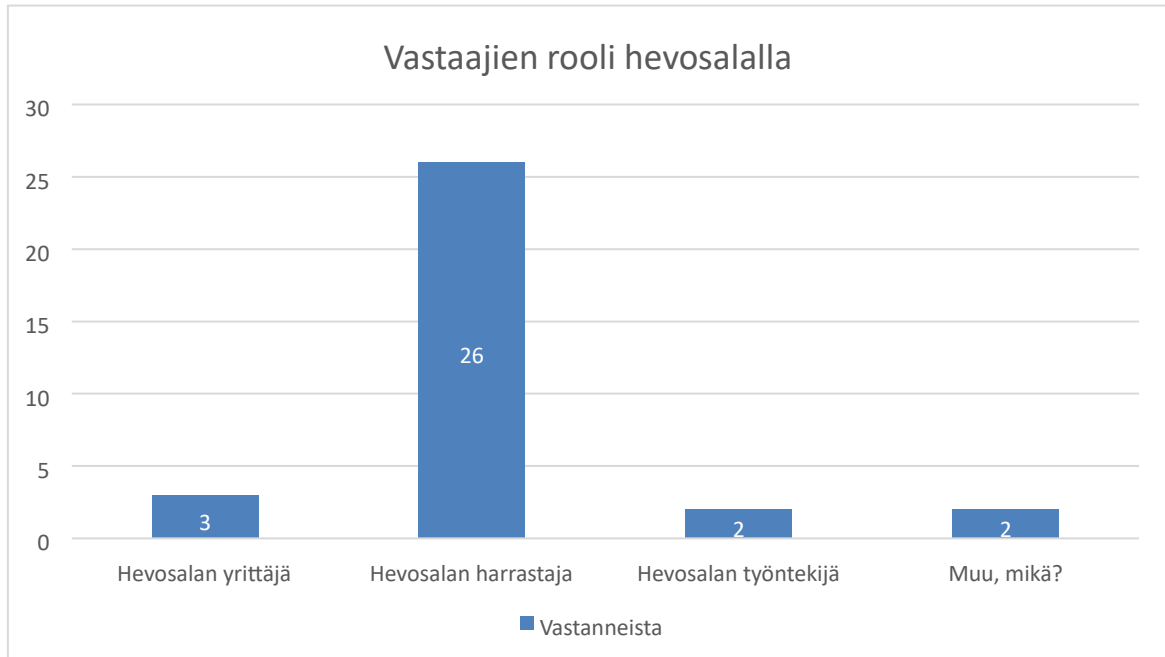
Kuva 4 Vastaajien asuinkunta



Seuraavaksi kysyttiin, onko vastaaja hevosalan yrittäjä, harrastaja vai työntekijä (kuva 5). Suurin osa vastaajista oli harrastajia, yhteensä 76 % eli 26 kpl. Hevosalan yrittäjiä kysely keräsi yhteensä 9 % eli 3 kpl. Kaksi vastaajista (6 %) kertoi olevansa hevosalan työntekijöitä.

Kaksi vastanneista vastasi vaihtoehdon muu. Heistä toinen tarkensi olevansa omistaja, toinen hevosalan opettaja.

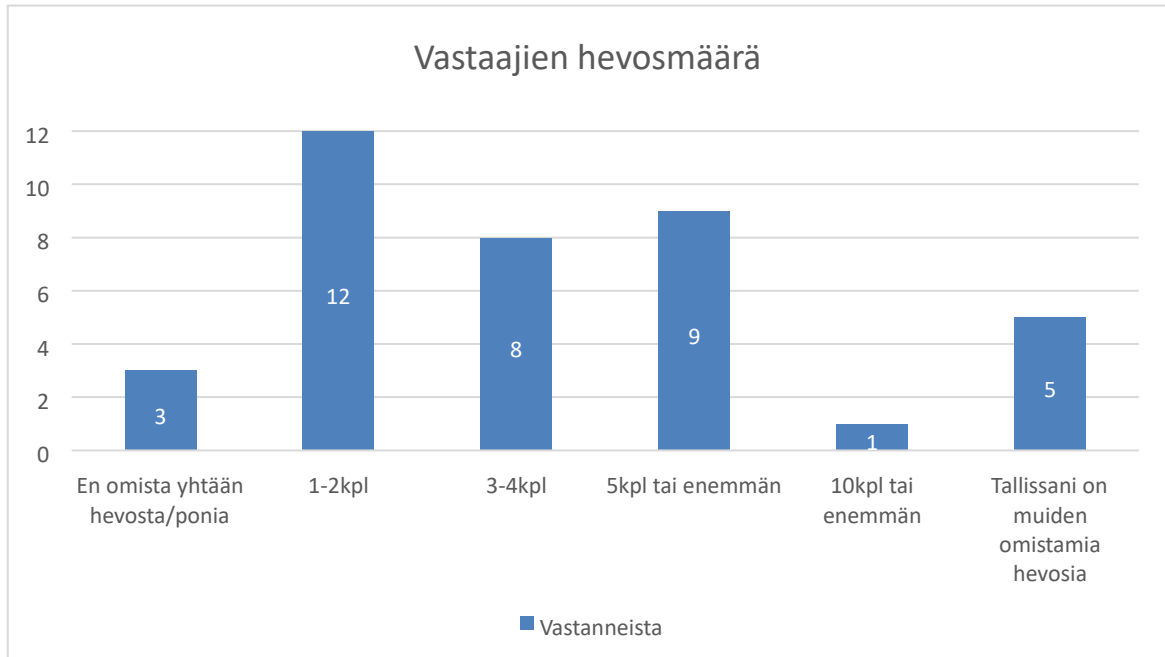
Kuva 5 Vastaajien rooli hevosalalla



Edelliseen kysymykseen vastanneet yrittäjät saivat seuraavassa kysymyksessä tarkentaa, minkälaisia hevosalan yrittäjiä ovat. Yksi vastasi olevansa kengittäjä, toinen täysihoitotallia sekä ratsastuskoulutoimintaa pitävä, kolmas kertoi pyörittävänsä varsapihattoa.

Kuudenneksi kysyttiin, kuinka monta hevosta/ponia vastaaja omistaa. Vastaajista 36 % (12 kpl) kertoi omistavansa 1–2 kpl hevosta/ponia, viisi vastaajaa (15 %) kertoi myös, että tallissaan on muiden omistamia hevosia. Vastaajista 24 % (8 kpl) omistaa 3–4 kpl hevosia, yhdeksän vastaajaa (27 %) omistaa 5 kpl tai enemmän, yksi vastaaja (3 %) omistaa yli 10 kpl tai enemmän hevosia. Vastaajista 9 % (3 kpl) ei omistanut yhtään hevosta/ponia (kuva 6).

Kuva 6 Vastaajien hevosmäärä



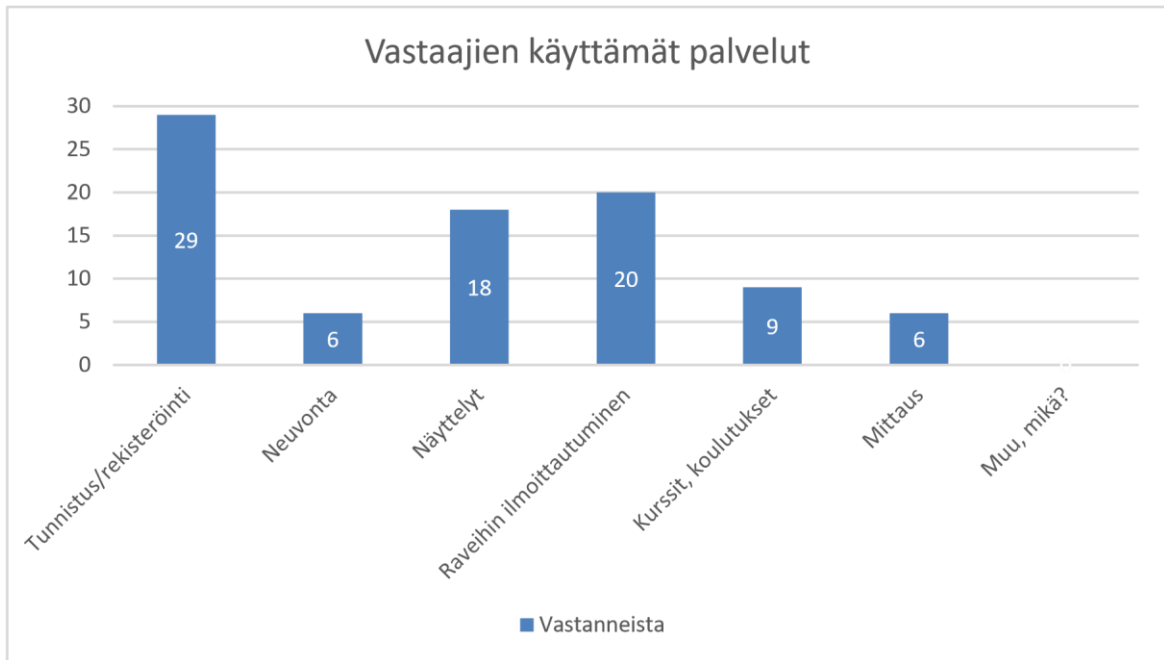
Hevosenomistajille oli tarkentava kysymys, minkälaisia hevosia he omistavat.

Vaihtoehdoissa oli ravihevosia, ratsuhevosia ja muu, mihin oli mahdollisuus kirjoittaa vastaus itse. Jos omisti molempia, tai useamman erilaisen hevosen oli mahdollisuus valita useampi vastaus. Vastaajista 82 % (27 kpl) kertoi omistavansa ravihevosia, ratsuhevosia oli kahdeksalla vastaajalla (24 %).

## 5.2 Hevosjalostusliiton toiminta

Kahdeksannessa kysymyksessä kysyttiin, mitä hevosjalostusliiton palveluita vastaaja oli käyttänyt (kuva 7). Tunnistus ja rekisteröinti sai eniten vastauksia, yhteensä 29 kpl (88 %). Toisena raveihin ilmoittautuminen määrällä 20 kpl (61 %). Kolmantena näyttelyt 55 % eli 18 kpl. Loput vastaukset jakautuivat näin: neuvonta 6 kpl (18 %), mittaus 6 kpl (18 %) ja kurssit/koulutukset 27 % (9 kpl).

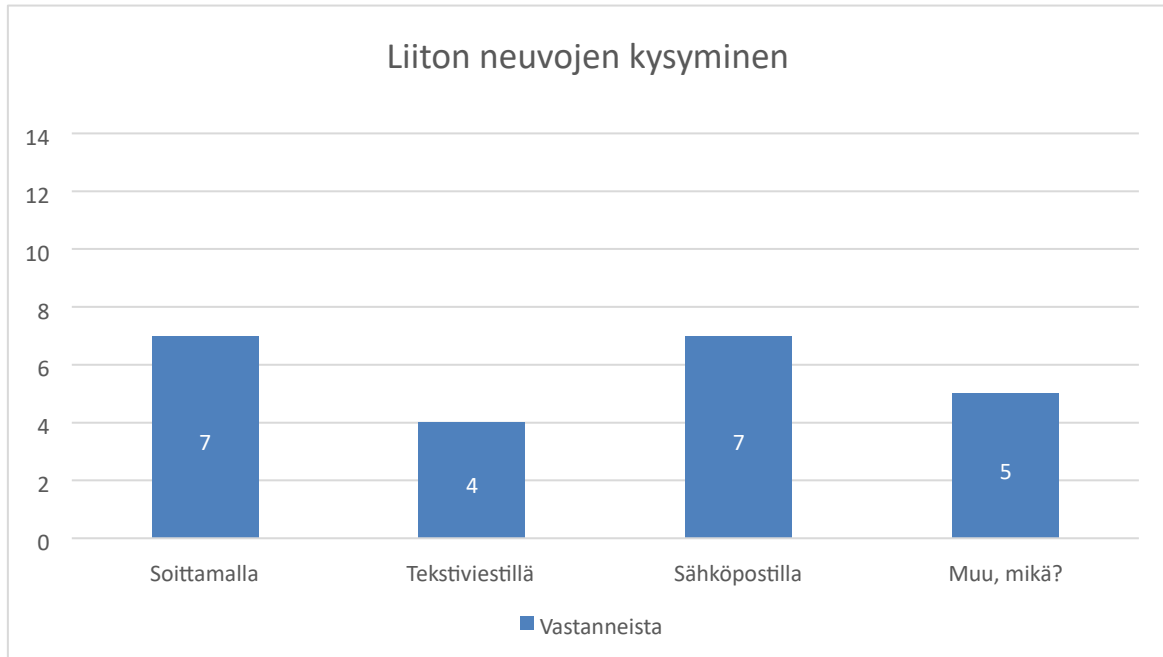
Kuva 7 Vastaajien käyttämät liiton palvelut



Seuraavassa kysymyksessä tiedusteltiin, mitä kautta vastaaja oli kysynyt liiton neuvoja. Kuvasta kahdeksan selviää, että suosituimmat yhteydenottotavat neuvoja kysyttäessä oli soittaminen 31 % (7 kpl) ja sähköpostilla 31 % (7 kpl). Tekstiviestillä yhteyttä kertoi ottaneensa neljä vastaajaa (17 %). Muu (mikä?) vastaus keräsi yhteensä 21 % eli 5 kpl vastaajaa. He tarkensivat vastaustaan kertomalla ottaneensa yhteyttä WhatsAppilla sekä henkilökohtaisesti.



Kuva 8 Liiton neuvojen kysyminen



Sitten vastaajat saivat vapaasti kommentoida, mitä tietoa he haluaisivat lisää Hevosjalostusliiton nettisivuille tai Facebookiin. Osa vastaajista kertoi tietojen olevan hyvin kattavat, osa ilmoitti, että ei ole tutkinut nettisivuja ollenkaan. Pari vastaajaa toivoi tarkempaa tietoa näyttelyistä, niihin valmistautumisesta sekä vinkkejä hevosen esittämiseen. Nettisivuille toivottiin tietopaketteja nuorille harrastajille, sekä tietoa siitä kuinka monia varsoja syntyy vuosittain.

Toiveita tuli myös lyhyistä selkeistä ohjeista Hippoksen Oma Tallin käyttöön, esimerkiksi kuinka ilmoitetaan varsominen ja kuinka tehdään omistajanvaihdosilmoitus. Ajankohtaiset tapahtumat toivottiin Facebookiin erillisinä tapahtumina, joissa voi klikata kiinnostuksen sekä osallistumisensa.

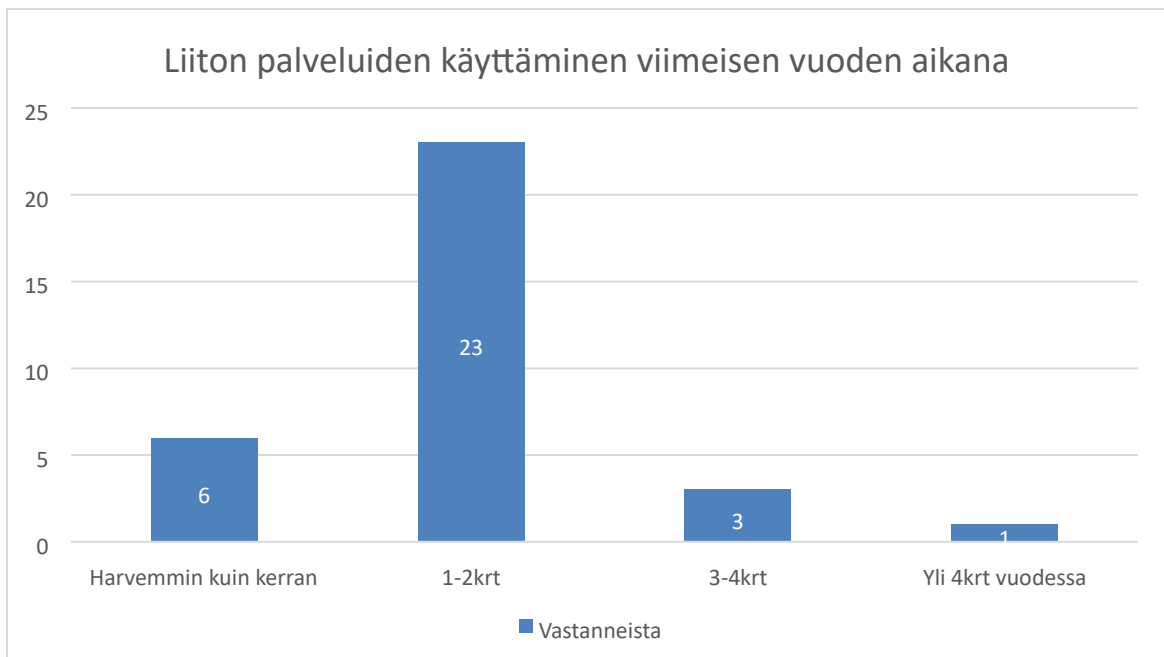
Erlaisia linkkejä toivottiin nettisivuille, kuten hyödyllisiä linkkejä jalostuksen tueksi sekä linkit erimaiden keskusjärjestöihin, kuten USA, Kanada, Ranska, Ruotsi, Norja, Tanska sekä Saksa. Sekä myös linkkejä, joista löytäisi tietoa ulkomaan raviurheilusta, sekä kilpailuiden tuloksista ja hevosista.

Lakitietoa toivottiin vuokrapaikkaa tarjoavalle, sekä vuokraavalle. Myös alueen hevostoiminnasta toivottiin mainoksia. Myös alan uusi tutkimustieto kiinnosti vastaajia, ja sitä toivottiin enemmän esille. Jäsenseurojen yhteystietoja voisi myös päivittää nettisivuille. Myös asiantuntijoiden (esim. eläinlääkärit, kasvattajat, valmentajat, sukutietäjät) haastattelut ja luennot sekä artikkelit kiinnostaisivat liiton asiakkaita.

Kahdestoista kysymys kysyi, mitä kautta vastaajat haluaisivat hakea tietoa tulevaisuudessa. Suurin osa vastasi sosiaalinen media, nettisivut, Hippos. Suosituimmaksi vastaukseksi nousi Facebook. Myös paikallislehdet mainittiin, jotta sosiaalinen media ei olisi ainut tiedotuskanava liiton toiminnalle.

Seuraavassa kysymyksessä päästiin siihen, kuinka monesti vastaaja oli käyttänyt liiton palveluita viimeisen vuoden aikana. Vastaajista 70 % kertoi käyttäneensä liiton palveluita 1–2 kertaa viimeisen vuoden aikana (kuva 9).

Kuva 9 Liiton palveluiden käyttäminen viimeisen vuoden aikana



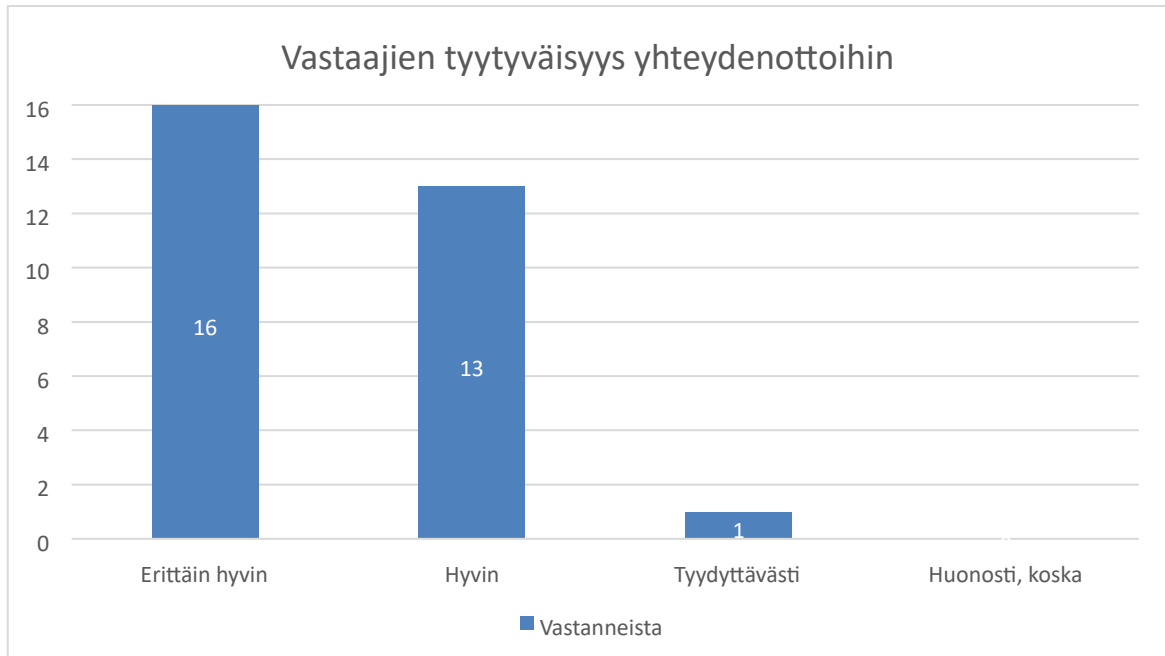
Aiemmassa yhteydenotokysymyksessä kysyttiin, mitä kautta oli kysynyt liiton neuvoja.

Tässä 14. kysymyksessä kysyttiin mitä kautta on ollut yhteydessä liittoon.

Suosituimmat vastaukset olivat tässäkin soittamalla 37 % (12 kpl) sekä sähköpostilla 24 % (8 kpl), sitten tekstiviestillä 18 % (6 kpl) ja WhatsAppilla 9 % (3 kpl). Neljä vastaajaa kertoi, että ei ole ottanut yhteyttä liittoon (12 %).

Kuinka yhteydenotot sujuivat (kuva 10). 16 (49 %) yhteyttä ottaneista vastasi erittäin hyvin, 13 (39 %) vastaajaa vastasi hyvin, yksi vastaaja vastasi tyydyttävästi (3 %).

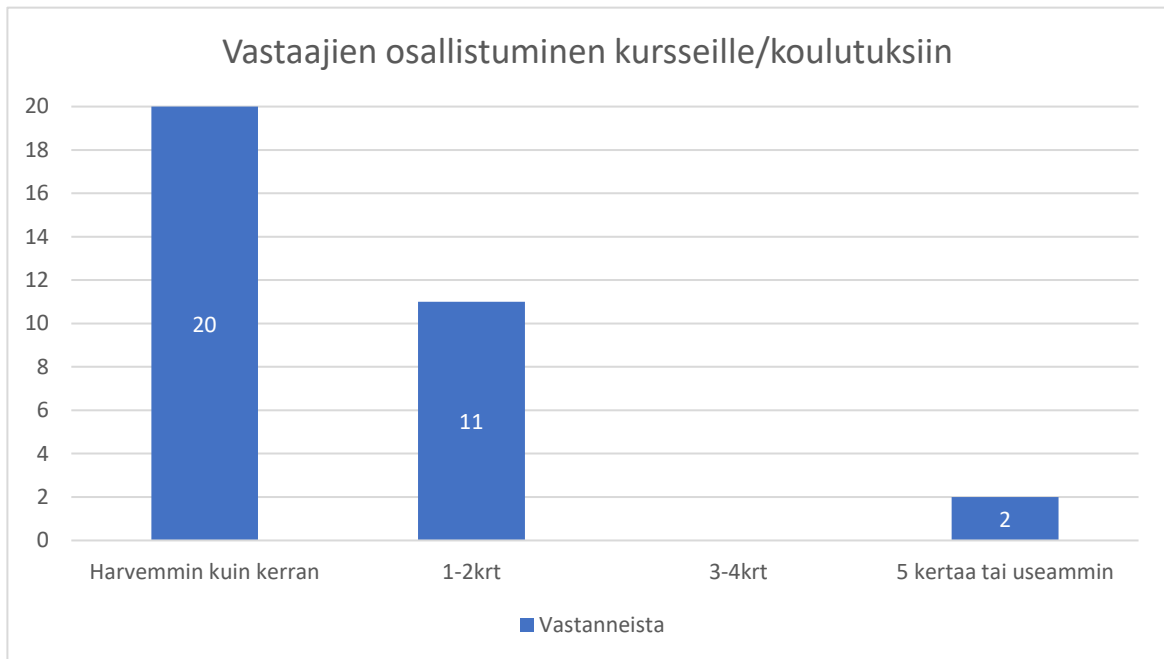
Kuva 10 Vastaajien tyytyväisyys yhteydenottoihin



Seuraavaksi kysyttiin, oliko vastaaja osallistunut Hevosjalostusliiton koulutuksiin/kursseille. Vastaajista 55 % (18 kpl) vastasi osallistuneensa, 15 vastaajaa (45 %) ei ollut osallistunut liiton koulutuksiin/kursseille.

Kuinka usein vastaajat olivat osallistuneet kursseille/koulutuksiin. Suurin osa (61 %) vastasi harvemmin kuin kerran, 11 (33 %) vastaajaa vastasi 1–2 krt ja kaksi vastaajaa (6 %) kertoi osallistuneensa viisi kertaa tai useammin (kuva 11).

Kuva 11 Vastaajien osallistuminen kursseille/koulutuksiin

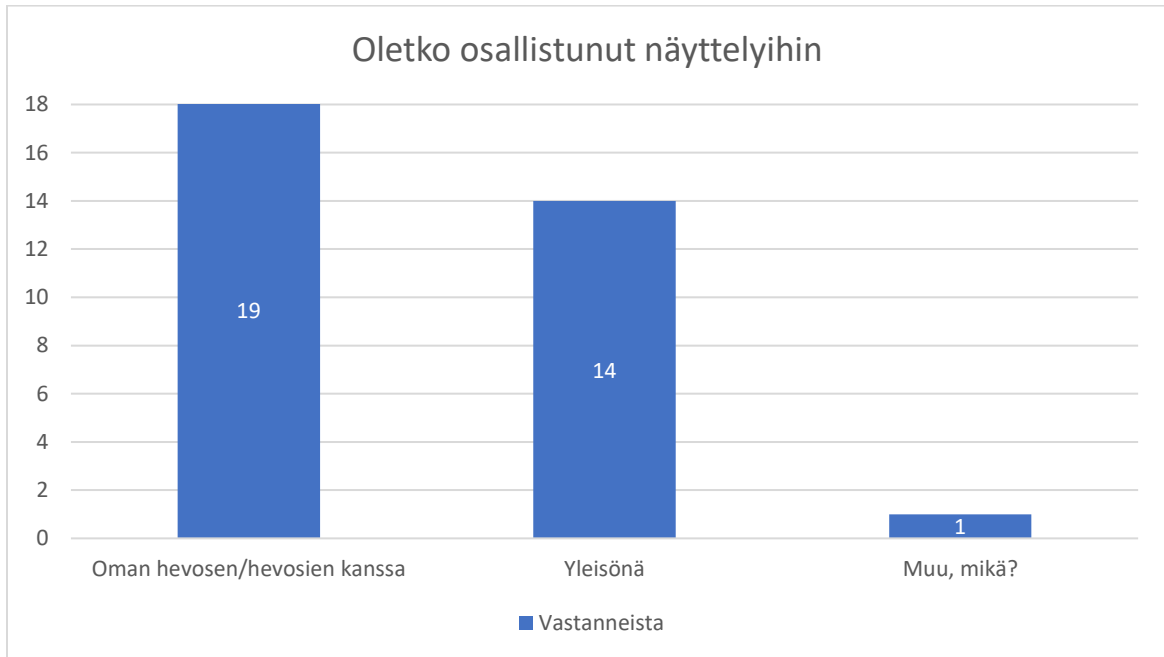


Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin vastaajien mielipidettä koulutuksien/kurssien määrästä. Onko Hevosjalostusliitolla ollut tarpeeksi kursseja/koulutuksia? 27 kpl (82 %) vastasi kyllä, kuusi (18 %) vastaajaa vastasi ei.

Kyselyssä siirryttiin näyttelyihin, vastaajista 61 % (20 kpl) oli osallistunut liiton järjestämiin näyttelyihin, 13 (39 %) vastaajaa ei ollut osallistunut näyttelyihin.

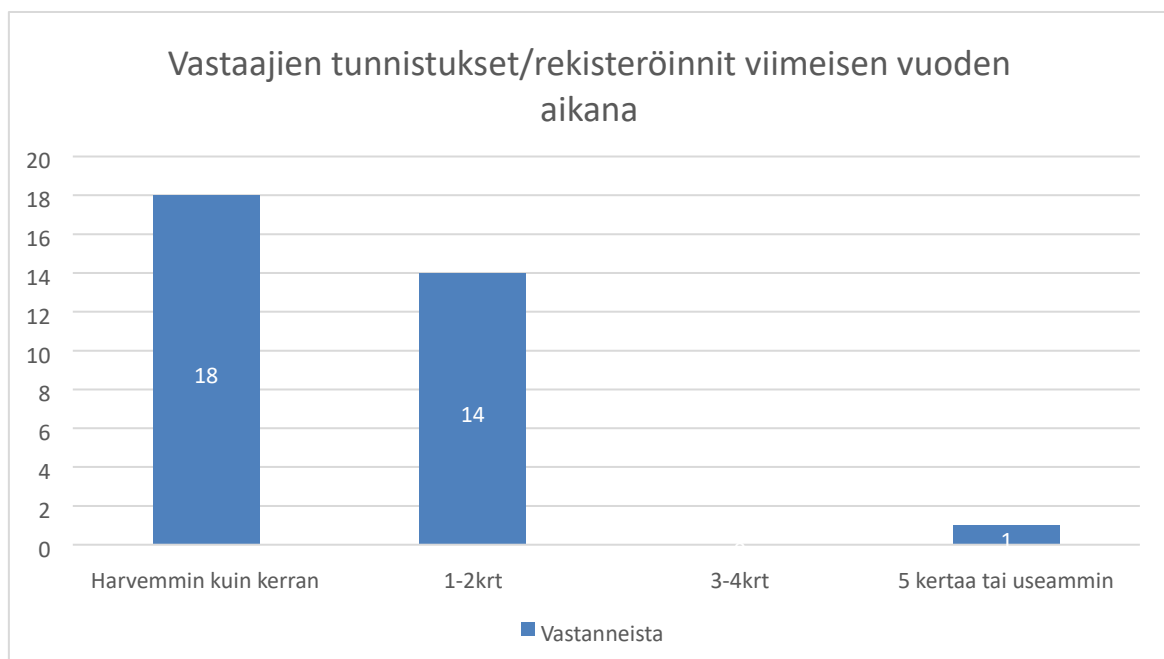
Kysyttäessä tarkemmin osallistumisesta näyttelyihin, suurin osa vastaajista 66 % (19 kpl) oli osallistunut oman hevosen/hevosien kanssa. Vastaajista 14 kpl (48 %) oli osallistunut yleisönä, yksi vastaajista oli osallistunut hoitohevosensa kanssa (kuva 12).

Kuva 12 Vastaajien osallistuminen näyttelyihin



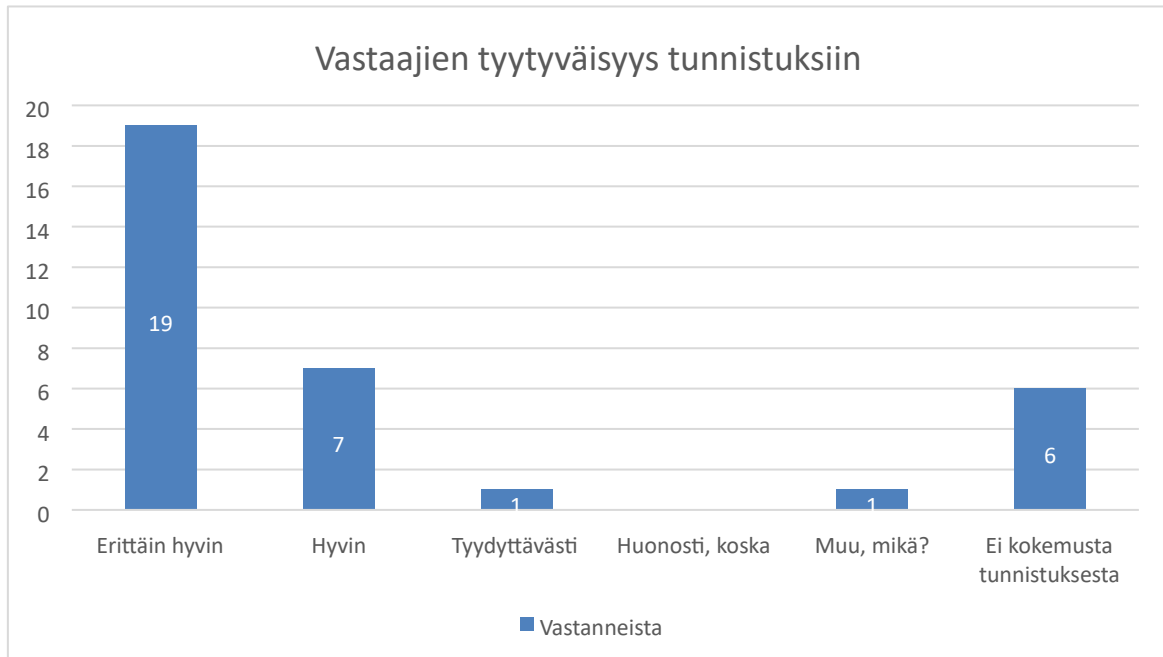
Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin: kuinka monesti olet käyttänyt hevosen tunnistus/rekisteröinti palveluita viimeisen vuoden aikana? Kuva 13 vastaa kysymykseen, useimmat (55 %) vastasivat harvemmin kuin kerran. Vastaajista 14 kpl (42 %) kertoi käyttäneensä liiton tunnistus/rekisteröintipalvelua 1–2 kertaa viimeisen vuoden aikana. Yksi vastaajista (3 %) kertoi käyttäneensä 5 kertaa tai useammin.

Kuva 13 Vastaajien tunnistukset/rekisteröinnit viimeisen vuoden aikana



Jatkokysymys edelliselle, kuinka tunnistus sujui? 19 vastaajaa (58 %) vastasi erittäin hyvin, 7 vastaajaa (21 %) vastasi hyvin. Yksi vastasi tyydyttävästi, kuudella vastaajalla ei ollut kokemusta tunnistuksesta (kuva 14). Muu, mikä vastauksen valinnut kertoi, että tunnistus sujui kaksi vuotta sitten erittäin hyvin.

Kuva 14 vastaajien tyytyväisyys tunnistuksiin



Sitten selvitettiin, oliko vastaajien mielestä paperiasioiden hoito helppoa omalta osin rekisteröinnissä. Vastanneista 82 % (27kpl) kertoi, että rekisteröinnin hoitaminen oli helppoa. Kolmen vastaajan (9 %) mielestä se ei kumminkaan ollut helppoa ja kolmella vastaajalla ei ollut kokemusta rekisteröinnistä.

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin tunnistusprosessin selkeyttä. Vastaajista 79 % (26kpl) sanoi prosessia selkeäksi, yhden vastaajan (3 %) mielestä prosessi ei ollut selkeä. Sitten kysyttiin, olisiko jotain tietoa tarvittu lisää, johon vain yksi vastaaja vastasi kyllä. Hän toivoi enemmän tietoa osaomistajuuksista.

Millä tavalla olisit halunnut lisää tietoa tunnistuksesta? Kysymykseen pystyi vastaamaan vapaasti, suurin osa vastaajista kertoi, että kaikki tarvittava tieto löytyi hyvin ja sitä oli riittävästi. Yhdellä vastaajalla oli ollut hieman ongelmia osaomistajuuden kanssa, kun taas yhdellä vastaajalla nopeampi tunnistaminen ei ollut onnistunut halutusti.

Toiseksi viimeisenä kysyttiin, oletko tyytyväinen asiointiin Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton kanssa. Vastaaajista jopa 97 % (32 kpl) vastasi kysymykseen olevansa tyytyväisiä asiointiin Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton kanssa. Vain yksi (3 %) kyselyyn vastanneista sanoi olevansa tyytymätön liittoon.

Viimeisenä kysyttiin vapaa kysymys, jossa sai halutessaan kertoa ajatuksia/kommentteja/mielipiteitä Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliitosta. Koulutuksia toivottiin lisää kasvattajille ja ravihevosen terveyteen sekä valmennukseen liittyen. Liiton palvelua keuhuttiin monin sanoin, palvelu on hyvää, osaavaa, ystävällistä ja sujuvaa. Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliitto on palvelualtis, ja henkilöstöllä on halu tehdä yhteistyötä ammatillisen koulutuksen kanssa ja yhteistyö on sujunut hyvin. Ratsujen parissa liiton toiminta on jäänyt hieman vieraaksi, joten sitä voitaisiin jatkossa kehittää.

## 6 Johtopäätökset

Opinnäytetyön toteutus onnistui hyvin yhdessä työn tilaajan Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton kanssa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteena oli kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä liiton palveluihin. Kysely oli avoinna maaliskuun 2024 lopusta, 15. huhtikuuta 2024 asti. Vastauksia tuli yhteensä 33 kappaletta, ja määrään oltiin tyytyväisiä. Näiden vastausten perusteella voidaan sanoa asiakkaiden olevan hyvin tyytyväisiä Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton toimintaan.

Opinnäytetyötä suunnitellessani liitolta nousi esiin seuraavat kysymykset: kuinka asiakkaat kokevat hevosten rekisteröinnin sekä tunnistamisen, onko prosessi selkeä, onko tunnistaja helppo tavoittaa tällä alueella. Mielestäni kysely vastasi näihin kysymyksiin hyvin. Liiton asiakkaat kokivat tunnistusprosessin selkeäksi, sekä tunnistajaan/liittoon oli myös helppo saada yhteyttä. Myös hevosten tunnistaminen oli sujunut erittäin hyvin.

Kyselyyn vastasi eniten 31–40-vuotiaita naisia. Eniten vastaajia kysely tavoitti Kaustiselta ja Kokkolasta. Suurin osa vastaajista oli hevosalan harrastajia ja omisti 1–2kpl hevosia/poneja. Raviharrastajat tunsivat liiton paremmin kuin ratsuväki, sillä suurimmalla osalla oli ravihevonen/ravihevosia. Vain kahdeksalla vastaajalla oli ratsuhevosia. Voidaan myös tulkita, että kysely ei tavoittanut jakamisesta huolimatta monia ratsuhevosten kanssa toimineita, tai heillä ei ollut kokemuksia liiton toiminnasta.

Melkein kaikki vastaajat olivat käyttäneet hevosten tunnistus- ja rekisteröintipalveluita. Myös yli puolet vastanneista olivat käyneet liiton järjestämissä näyttelyissä. Näyttelyihin

osallistuneet vastaajat olivat suurimmaksi osaksi osallistuneet oman hevosen/hevosien kanssa. Näyttelyistä myös toivottiin lisää tietoa nettisivuille tai Facebookiin.

Yhteydenottotavoista suosituimmat oli selvästi soittaminen sekä sähköposti. Ajattelin kyselyä tehdessäni, että tekstiviesti sekä WhatsApp viestit olisivat olleet suositumpia vastaajien keskuudessa. Yhteydenottoihin oltiin erittäin tyytyväisiä, liittoon saa siis hyvin yhteyden ja vastaukset tulevat nopeasti. Myös opinnäytetyötä tehdessäni sain vastaukset kysymyksiin sähköpostitse hyvin nopeasti. Tulevaisuudessa vastaajat selvästi haluaisivat liiton toiminnasta eniten tietoa sosiaalisen median kautta. Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton asiakastyytyvyyden tutkiminen oli mielenkiintoista ja opin itsekin uutta.



## Lähdeluettelo

Hevosjalostusliitot. (n.d.-a) Haettu 10.1.2024 osoitteesta: <https://hevosjalostusliitot.fi/>

Hevosjalostusliitot. (n.d.-b) *Keski-Pohjanmaa*. Haettu 10.1.2024 osoitteesta:

<https://www.hevosjalostusliitot.fi/keskipohjanmaa>

Hevosjalostusliitot. (n.d.-c) Keski-Pohjanmaa. *Tunnistus*. Haettu 10.1.2024 osoitteesta:

<https://hevosjalostusliitot.fi/keskipohjanmaa/tunnistus/>

Hevosjalostusliitot. (n.d.-d) *Keski-Pohjanmaan HJL (K-P)*. Haettu 10.1.2024 osoitteesta:

<https://hevosjalostusliitot.fi/blog/keskipohjanmaan-hjl-k-p/>

Hevosjalostusliitot. (2021) *Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton toimintakertomus 2021*. 7 sivua. <https://hevosjalostusliitot.fi/keskipohjanmaa/wp-content/uploads/sites/10/2022/04/K-P-HJL-toimintakertomus-2021.pdf>

Hevosjalostusliitot. (2022) *Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton toimintakertomus 2022*. 7 sivua. <https://hevosjalostusliitot.fi/keskipohjanmaa/wp-content/uploads/sites/10/2023/04/K-P-HJL-toimintakertomus-2022.pdf>

Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliitto. (2023) *Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton toimintakertomus 2023*. 11 sivua.

Suomen Hippos ry. (n.d.-a) *Hevosen omistaminen*. Haettu 10.1.2024 osoitteesta:

<https://www.hippos.fi/hevosen-omistaminen/>

Suomen Hippos ry. (n.d.-b) *Kasvatus. Näyttelyt ja jalostusarvostelu*. Haettu 10.1.2024 osoitteesta:

<https://www.hippos.fi/kasvatus/nayttelyt-ja-jalostusarvostelu/>

Suomen Hippos ry. (n.d.-g) *Nuorisotoiminta. Ohjatun harrastustoiminnan lisenssi*. Haettu 1.2.2024 osoitteesta:

<https://www.hippos.fi/raviurheilu/nuorisotoiminta/liity-nuorisotoiminnan-jaseneksi/>

Suomen Hippos ry. (n.d.-c) *Ponin mitta*us. Haettu 12.1.2024 osoitteesta:

<https://www.hippos.fi/kasvatus/nayttelyt-ja-jalostusarvostelu/ratsut-ja-ponit/ponin-mittaus/>

Suomen Hippos ry. (n.d.-d) *Vastuuvalmentajakoulutukset*. Haettu 11.1.2024 osoitteesta:

<https://www.hippos.fi/raviurheilu/raviurheilijan-koulutukset/vastuuvalmentajakoulutukset/>

Suomen Hippos ry. (n.d.-e) *Varsan rekisteröinti, passin myöntäminen*. Haettu 10.1.2024

osoitteesta: <https://www.hippos.fi/kasvatus/varsan-rekisterointi/passin-myontaminen/>

Suomen Hippos ry. (n.d.-f) *Varsan rekisteröinti, tunnistaminen*. Haettu 10.1.2024 osoitteesta:

<https://www.hippos.fi/kasvatus/varsan-rekisterointi/tunnistaminen/>

Ruokavirasto. (22.5.2023) *Hevoseläimet*. Haettu 11.1.2024 osoitteesta:

<https://www.ruokavirasto.fi/elaimet/elaintenpito-tunnistaminen-ja-rekisterointi/elaintenmerkinta-ja-rekisterointi/hevoselaimet/>

**Liite 1. Kysely Keski-Pohjanmaan Hevosjalostusliiton asiakkaille**

1. Minkä ikäinen olet? alle 20-vuotias 20–30-vuotias  
31–40-vuotias  
41–50-vuotias 51–60-vuotias  
yli 60-vuotias

2. Sukupuoli Nainen  
Mies  
Muu

3. Asuinkuntasi  
\_\_\_\_\_

4. Oletko  
Hevosalan yrittäjä  
Hevosalan harrastaja  
Hevosalan työntekijä  
Muu mikä? \_\_\_\_\_

5. Jos vastasit yrittäjä, oletko  
Ravivalmentaja/ravivalmennusta tarjoava  
Ratsastuspalveluita tarjoava  
Kasvattaja  
Täysihoidotallia pitävä  
Muu mikä? \_\_\_\_\_

6. Kuinka monta hevosta/ponia omistat?  
En omista yhtään hevosta/ponia  
1-2kpl  
3-4kpl  
5kpl tai enemmän  
10kpl tai enemmän  
Tallissani on muiden omistamia hevosia

7. Ovatko hevoset/ponit

- Ravihevosiä  
Ratsuja  
Muu, mikä? \_\_\_\_\_
8. Mitä Hevosjalostusliiton palveluita olet käyttänyt?  
Tunnistus, rekisteröinti  
Neuvonta  
Näyttelyt, tapahtumat  
Raveihin ilmoittautuminen  
Kurssit, koulutus  
Mittaus  
Muu mikä? \_\_\_\_\_
9. Jos vastasit neuvonta, mihin olet etsinyt neuvoa?  
\_\_\_\_\_
10. Jos vastasit neuvonta, mitä kautta olet kysynyt neuvoja?  
Soittamalla  
Tekstiviestillä  
Sähköpostilla  
Muu mikä? \_\_\_\_\_
11. Mitä kautta haluaisit hakea tietoa tulevaisuudessa?  
\_\_\_\_\_
12. Mitä tietoa haluaisit lisää Hevosjalostusliiton nettisivuille tai Facebookiin?  
\_\_\_\_\_
13. Kuinka usein olet käyttänyt liiton palveluita viimeisen vuoden aikana?  
Harvemmin kuin kerran vuodessa  
1–2 kertaa vuodessa 3–4  
kertaa vuodessa  
yli 4 kertaa vuodessa
14. Mitä kautta olet ollut yhteydessä liittoon?  
Soittamalla  
Tekstiviestillä  
Sähköpostilla  
Facebookilla  
Muu mikä? \_\_\_\_\_
15. Kuinka yhteydenotot ovat sujuneet?  
Erittäin hyvin  
Hyvin  
Tyydyttävästi  
Huonosti, koska \_\_\_\_\_

16. Oletko osallistunut Hevosjalostusliiton koulutuksiin tai kursseille? (Myös Hevosjalostusliittojen järjestämät yhteiset webinaarit ja koulutukset). Kyllä  
Ei
17. Kuinka monesti olet osallistunut koulutuksiin tai kursseille viimeisen vuoden aikana? (Myös Hevosjalostusliittojen järjestämät yhteiset webinaarit ja koulutukset).  
Harvemmin kuin kerran  
1–2 kertaa  
3–4 kertaa  
5 kertaa tai enemmän
18. Onko koulutuksia/kursseja ollut tarpeeksi?  
Kyllä  
Ei
19. Oletko osallistunut liiton järjestämiin näyttelyihin?  
Kyllä  
Ei
20. Oletko osallistunut näyttelyihin  
Oman hevosen kanssa  
Yleisönä  
Muu mikä? \_\_\_\_\_
21. Kuinka monesti olet käyttänyt hevosen tunnistus/rekisteröinti palveluita viimeisen vuoden aikana?  
Harvemmin kuin kerran vuodessa  
1–2 kertaa  
3–4 kertaa  
5 kertaa tai enemmän
22. Kuinka tunnistus sujui?  
Erittäin hyvin  
Hyvin  
Tyydyttävästi  
Huonosti, koska \_\_\_\_\_
23. Oliko paperiasioiden hoito helppoa omalta osin rekisteröinnissä?  
Kyllä  
Ei
24. Oliko tunnistusprosessi selkeää?  
Kyllä  
Ei
25. Olisiko jotain tietoa tarvittu lisää?  
\_\_\_\_\_
26. Millä tavalla olisit halunnut lisää tietoa tunnistusprosessista?  
\_\_\_\_\_

27. Oletko tyytyväinen asiointiin hevosjalostusliiton kanssa?

Kyllä

Ei

28. Tässä voit vapaasti kertoa ajatuksia/kommentteja/mielipiteitä Keskipohjanmaan Hevosjalostusliitosta

---