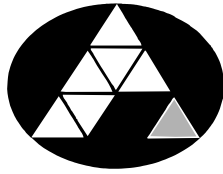


POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU  
Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma

Sanna Puhakka

ELÄINALAN PALVELULIIKETOIMINNAN MENESTYMISEDELLY-  
TYKSET POHJOIS-KARJALAN 4H-YHDISTYKSISSÄ

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2012



POHJOIS-KARJALAN  
AMMATIKORKEAKOULU

**OPINNÄYTETYÖ**  
**Toukokuu 2012**  
**Maaseutuelinkeinojen**  
**koulutusohjelma**  
Sirkkalantie 12 A  
80100 JOENSUU  
Puh. (013) 260 6900

Tekijä

Sanna Puhakka

Nimeke

Eläinalan palveluliiketoiminnan menestymisedellytykset Pohjois-Karjalan 4H-yhdistyksissä

Toimeksiantaja

Pohjois-Karjalan 4H-piiri

Tiivistelmä

Nuorten on todella tärkeää saada työkokemusta jossakin organisaatiossa. Opinnäytetyössä selvitettiin eläinalan palveluliiketoiminnan tämänhetkistä tilaa ja menestymisedellytyksiä Pohjois-Karjalan 4H-piirissä. Tavoitteena oli selvittää, millaisia eläinalan työpalveluita oli saatavilla ja oliko niille kysyntää. Samalla kartoitettiin nuorten määrä, osaamistaso ja toiveet.

Tässä kvalitatiivis-kvantitatiivisessa survey-tutkimuksessa aineisto kerättiin kahdella eri kyselyllä. Ensimmäinen kysely lähetettiin nettikyselynä Pohjois-Karjalan 4H-yhdistyksien toiminnanjohtajille ja toinen kysely 4H-yhdistyksen eläinalan nuorille postikyselynä. 9 toiminnanjohtajaa vastasi kyselyyn ja vastausprosentti oli 69 %. 66 nuorta vastasi nuorten kyselyyn. Tuloksia esitettiin frekvensseinä ja prosentteina, ja niitä havainnollistettiin taulukkoina ja kuvioina.

Tutkimuksessa havaittiin, että eläinalan palveluliiketoimintaa oli, mutta siinä on vielä kehittämisen varaa. Toiminta keskittyi tiettyihin yhdistyksiin. Nuorilla oli hyvät perustiedot ja taidot eri eläimien hoitamisesta. Nuorilla löytyi paljon kiinnostusta eläimiä kohtaan. Nuorille ei järjestetty lisäkoulutusta, mutta tulevaisuudessa sen tarpeellisuutta kannattaisi pohdita.

Nuoret asuivat haja-asutusalueilla, mutta asiakkaat keskittyivät taajamiin, koska lemmikkien omistajat asuivat enimmäkseen taajamissa. Markkinointiin tulee kiinnittää erityistä huomiota taajamissa. Toiminta ei tuottanut voittoa.

Kieli

Suomi

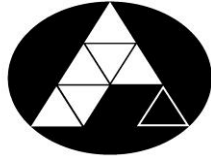
Sivuja 46

Liitteet 4

Liitesivumäärä 6

Asiasanat

4H-järjestö, palveluliiketoiminta, työpalvelu, asiakaspalvelu



NORTH KARELIA  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

**THESIS**  
**May 2012**  
**Degree Programme in Rural Industries**  
Sirkkalantie 12 A  
FIN 80100 JOENSUU  
Tel. 358-013-260 6900

Author

Sanna Puhakka

Title

Success condition in animal business service in the 4H-organization of North Karelia

Commissioned by

4H-field North Karelia

Abstract

It's very important for youth to get work experience within some organization. The purpose of this thesis was to figure out current status and success of the animal business services within the North Karelia 4H group. The goal was to find out what kind of work services were available in to animal business and was there any need for it. At the same time the numbers, skills and wishes of youth were analysed.

In this qualitative quantitative survey-based material was achieved with two different questionnaires. The first questionnaire was conducted through the North Karelia 4H-group executive director email and the second via post to the 4H-group youth participants. Nine of executive director answered the survey therefore the answer percentage was 69. 66 youth answered the second questionnaire. The findings were presented with frequency and percentages. They were visualized with charts and visual framework.

Through the research, it was found that there was services within the animal business sector, but there was much improvements needed. The services offered focused on certain groups. The youth showed good general knowledge and skills of animal services. They also showed interest in animals. Further education was not offered, but the benefit job future schooling should be considered.

The youth lived in rural areas, but the customers mainly focused in suburban areas, mainly due to having pet. Marketing should be focused on within the suburban areas. The service did not gain profits.

Language

Finnish

Pages 46

Appendices 4

Pages of Appendices 6

Keywords

4H organization, business service, work service, customer service

Nimiö	
Tiivistelmä	
Abstract	
Sisällys	
1	Johdanto.....6
2	Käsitteet.....8
2.1	Eläinetiikka.....8
2.2	Kuluttajatutkimus .....8
2.3	4H:n työelämäkurssit .....8
2.4	Työpalvelu .....9
2.5	4H-dogsitter .....9
2.6	4H-hevostaturi .....9
3	Tutkimuksen tausta.....10
3.1	Palveluliiketoiminta .....10
3.1.1	Palvelun määritelmä.....10
3.1.2	Palvelujen yhteisiä piirteitä .....11
3.1.3	Palveluliiketoiminnan määrittelemisen ja mahdollisuudet.....11
3.1.4	Palveluliiketoiminnan kehittäminen.....12
3.2	Asiakaspalvelulähtöinen toimintatapa .....13
3.2.1	Asiakastyytyväisyydestä asiakasuskollisuuteen .....13
3.2.2	Asiakastyytyväisyystekijät .....14
3.2.3	Asiakaspalvelulähtöisyys.....14
3.2.4	Yrityksen sisäisen ja asiakkaan ajattelutavan erilaisuus .....15
3.2.5	Asiakaspalvelulähtöisen yrityksen vision ja strategian piirteet.....15
3.2.6	Resurssipanostus.....16
3.2.7	Kasvukauden ja vakiintuneen kehitysvaiheen erityispiirteet .....16
3.2.8	Suorituskyvyn johtaminen .....17
4	4H-järjestön esittely .....18
4.1	4H-järjestön historia .....18
4.2	4H-järjestön organisaatio ja toiminta-ajatus .....19
4.3	Pohjois-Karjalan 4H-piiri .....20
4.3.1	Yleistä .....20
4.3.2	Historia .....21
5	Tutkimuksen tavoitteet ja tehtävä .....24
6	Tutkimuksen toteutus.....25
6.1	Tutkimuksen menetelmä ja aineiston keruu .....25
6.2	Kysymysten laadinta .....25
6.3	Tutkittavien valinta ja tutkimusaineiston käsittely ja analyysi .....26
7	Tutkimuksen tulokset ja niiden tulkinta .....27
7.1	Toiminnanjohtajat .....27
7.1.1	Eläinalan toiminnassa olevien määrä, sukupuolijakauma ja ikä ....27
7.1.2	Eläinalan työpalvelu, koulutus ja edellytykset nuorien taidoista ....28
7.1.3	Toiminnan markkinoiminen .....30
7.1.4	Eläinalan työpalvelun kysyntä taajamissa ja haja-asutusalueilla...31
7.1.5	Työpalvelujen hinnoittelu.....32
7.2	4H-nuoret.....33
7.2.1	Sukupuoli ja ikä .....34
7.2.2	Asuinpaikka ja kotieläimet .....34
7.2.3	Eläinalan koulutukset .....35
7.2.4	Aikaisemmat hoitokokemukset.....36
7.2.5	Aikaisemmat hoitokokemukset 4H:ssa.....36
7.2.6	Mieluisimmat hoitoeläimet .....36

7.2.7	Hoitotaidot ja epämieluisat hoitotyöt.....	36
7.2.8	Sopivat työskentelyajankohdat.....	38
7.2.9	Yksin ja ryhmässä työskentely.....	38
7.2.10	Kulkuneuvot ja työmatkan pituus.....	39
8	Päätäntä.....	41
8.1	Tutkimuksen luotettavuus.....	41
8.2	Tutkimuksen eettisyys.....	41
8.3	Tarkastelu.....	42
8.3.1	Eläinalan palveluliiketoiminnan tila ja menestymisedellytykset.....	42
8.3.2	Eläinalan toiminnassa mukana olevien osaamistaso ja toiveet.....	42
8.3.3	Johtopäätökset.....	43
8.4	Toimenpidesuositukset.....	44
	Lähteet.....	46

## Liitteet

Liite 1.	Saatekirje nuorille
Liite 2.	Saatekirje toiminnanjohtajille
Liite 3.	Kysely nuorille
Liite 4.	Kysely toiminnanjohtajille

## Kuviot ja taulukot

Kuvio 1.	Eläinalan toiminnassa mukana olevien ikäjakauma
Kuvio 2.	Eläinalan koulutustarjonta
Kuvio 3.	Toiminnan markkinoimiskanavat nuorille
Kuvio 4.	Toiminnan markkinoimiskanavat asiakkaille
Kuvio 5.	Eläinalan työpalveluiden hinnat
Kuvio 6.	Työpalveluiden hinnoittelujen peruste
Kuvio 7.	Nuorien eläinalan koulutukset 4H-yhdistyksittäin
Kuvio 8.	Nuorien hoitotaidot
Kuvio 9.	Epämieluisat hoitotyöt
Kuvio 10.	Sopivat työskentelyajankohdat
Kuvio 11.	Yksin ja ryhmässä työskentely
Kuvio 12.	Kulkuneuvot
Taulukko 1.	Ikien keskiarvot 4H-yhdistyksittäin
Taulukko 2.	Työmatkan pituus

# 1 Johdanto

Opinnäytetyössäni käsitellään eläinalan palveluliiketoiminnan menestymisedellytyksiä Pohjois-Karjalan 4H-yhdistyksissä. Työssäni tarkastellaan nuorten eläinalan palveluliiketoiminnan nykyistä tilaa ja sen kehittämistä toimivammaksi. Nuorten kannalta on todella tärkeää, että he pääsevät harjoittelemaan tutustumista työelämään jossakin organisaatiossa.

Työssä on tarkoitus selvittää, millaisia eläinalan palveluita asiakkaille tarjotaan tällä hetkellä ja onko niille kysyntää Pohjois-Karjalassa. Samalla verrataan haja-asutusalueiden ja taajamien välistä eroa työpalveluiden kysynnässä. Tarkoitus on saada selville myös eläinalan toiminnassa mukana olevien nuorten määrä, osaamistasot ja toiveet. Työssä selvitetään myös, miten eläinalan toimintaa on markkinoitu nuorille ja asiakkaille.

Opinnäytetyön aihe on erittäin ajankohtainen, koska Pohjois-Karjalan 4H-piiri saa hyödyllistä tietoa siitä, mikä on eläinalan palveluliiketoiminnan tämän hetkinen tila ja menestymisedellytykset Pohjois-Karjalan 4H-piirissä. Pohjois-Karjalan 4H-piiri saa opinnäytetyöstä tarvittavat tiedot eläinalan palveluliiketoiminnan kehittämiseen tulevaisuudessa. Pohjois-Karjalan 4H-piiri on yrittänyt löytää aiheelle tekijää jo pidemmän aikaa.

Oma oletukseni on, että nuorten eläinalan palveluliiketoiminnassa on vielä jonkin verran kehittämisen varaa ainakin palveluiden hinnoissa ja hinnoittelussa. Pohjois-Karjalan 4H-yhdistyksille olisi hyvä saada yhtenäinen palveluhinnasto, jota yhdistysten toiminnanjohtajat voisivat käyttää hyödyksi oman alueensa palveluiden hinnoittelussa.

Aiheen valintaan vaikutti oma kiinnostukseni 4H-toimintaa kohtaan, koska itse olen käynyt nuorempana dogsitter-koulutuksen. Lisäksi minua kiinnosti tietää, millaista kysyntää 4H:n eläinalan palveluille on Pohjois-Karjalassa ja kuinka paljon nuoria on mukana eläinalan toiminnassa.

Työni toimeksiantajana on Pohjois-Karjalan 4H-piiri, jonka edustajana toimii Kari Kuokkanen. Ohjaavina opettajina toimivat lehtori Arto Lankinen ja lehtori Pentti Ojajärvi. Opinnäytetyön tarkastaa Liisa Timonen.

## **2 Käsitteet**

### **2.1 Eläinetiikka**

Eläinetiikassa pohditaan, millainen eläinten kohtelu on oikeanlaista ja millainen puolestaan vääränlaista. Lisäksi eläinetiikassa tutkitaan, millainen suhde ihmisellä on eläimeen eli ovatko ihmiset ja eläimet tasavertaisia yksilöitä. Eläinetiikassa mietitään myös sitä, että ovatko ihmiset ja eläimet olennaisilta ominaisuuksiltaan toistensa kanssa samankaltaisia. (Simonen 2007.)

Eläinten oikeuksista puhuttaessa on hyvin monta erilaista näkökulmaa lähestyä asiaa. Yksinkertaisesti eläinten oikeuksilla voidaan tarkoittaa sitä, että eläimiä kohdellaan hyvin ja niille ei tuoteta tarpeetonta tuskaa ja kärsimystä. (Vilka 1998.) Se tarkoittaa sitä, että eläimien tulisi saada tarpeeksi ravintoa ja riittävän hyvä suoja. Lisäksi eläimiä ei saisi lyödä tai pitää sellaisissa paikoissa, joissa ne tuntevat kipua tai ovat vaaraksi itselleen tai muille. Vilkan mielestä eläimen tärkeitä oikeuksia ovat oikeus tuskattomaan elämään, hyvinvointiin, lisääntymiseen ja ylipäättänsä elämään. (Vilka 1998.)

### **2.2 Kuluttajatutkimus**

Kuluttajatutkimuksessa selvitetään kuluttajien tarpeet, mieltymykset ja mielipiteet tuotteesta, ja suurimpana tavoitteena on saada syvälinen ymmärrys kuluttajasta. Kuluttajatutkimuksen avulla voidaan joissain tapauksissa ennustaa kuluttajien käyttäytymistä ja valintoja. Kuluttajatutkimus itsessään antaa arvokasta tietoa siitä, pitäisikö tuotetta tai palvelua lähteä kehittämään vai onko se hyvä sellaisenaan. (Kuluttajatutkimus 2011.)

### **2.3 4H:n työelämäkurssit**

4H-työelämäkurssien tarkoituksena on tukea nuorten työllistymistä ja antaa riittävä koulutus tehdä töitä 4H:lle. Sitä edesauttaa tarpeellisten tietojen ja taitojen



oppiminen asiantuntevilta ohjaajilta. Nuoret oppivat ensisijaisesti tekemällä. 4H antaa hyvän mahdollisuuden nuorille ensimmäisiin työkokemuksiin turvallisesti ja oikeanlaista tukea saaden. (4H:n intranet 2011.)

## **2.4 Työpalvelu**

Työpalvelussa on ideana se, että voi yrittäjämäisesti kokeilla tehdä töitä ilman riskejä. Tämä on hyvä mahdollisuus sellaiselle ihmiselle, joka haluaa kokeilla jotain liikeideaa ilman riskejä. Työpalvelutoiminnassa työntekijän ei tarvitse hoitaa mitään kirjanpitoa tai paperitöitä ja työpalveluyritys hoitaa kaikki tarvittavat vakuutukset työntekijälle. Työpalvelussa työntekijä tekee asiakkaan kanssa sovitun työn ja työpalveluyritys laskuttaa asiakasta. Työntekijälle maksetaan työstä nettotulos palkkana. Yleensä työpalveluyritys haluaa jonkinlaisen palvelumaksun. (Riskitön vaihtoehto tehdä töitä itsenäisesti 2012.)

## **2.5 4H-dogsitter**

4H-dogsitter on 4H-dogsitter koulutuksen saanut nuori. 4H-dogsitterin tehtävänä on hoitaa korvausta vastaan koiria ja muita lemmikkieläimiä useimmiten silloin, kun omistaja on esimerkiksi matkoilla. Pääasiassa hoitotehtävät ovat koirien ulkoiluttamista ja ruokkimista, mutta 4H-dogsitterin tehtäviin kuuluu myös lemmikin pidempiaikainen hoito omistajan ollessa matkoilla. Joskus 4H-dogsitteriä saatetaan pyytää avuksi myös koiranäyttelyihin tai koulutuskentille. (4H-Dogsitter 2012.)

## **2.6 4H-hevostaituri**

4H-hevostaituri on 4H-hevostaituri koulutuksen saanut yli 14-vuotias nuori. 4H-hevostaituri voi toimia tallilla tallityöntekijän apuna tai hoitaa itsenäisesti hevosia esimerkiksi hevosten omistajan loma-aikana. 4H-hevostaiturikoulutus sisältää sekä käytännön että teorian opetusta. Kurssilaisille opetetaan hevosen hyvinvointia, lääkintää, hevosalan ammatteja ja hevosityrittäjyyteen liittyviä asioita. (Hevostaituri 2012.)

### 3 Tutkimuksen tausta

#### 3.1 Palveluliiketoiminta

##### 3.1.1 Palvelun määritelmä

Käsitteellä palvelu on hyvin monia eri merkityksiä. Esimerkiksi jostakin tuotteesta pystytään tekemään palvelu, jos tuotteen myyjä pyrkii mukauttamaan ratkaisun asiakkaan vaatimuksen mukaiseksi. Tuote itsessään ei ole palvelu, mutta tapa toimittaa asiakkaalle hyvä tuote on puolestaan palvelua. Nykyisin teollisuusyritykset yrittävät muuttaa yritystään palveluyrityksiksi, koska pelkkä tuotteiden myyminen ei enää heille riitä. Myös hallinnolliset palvelut, kuten esimerkiksi laskutus, ovat palveluja. Yleensä hallinnolliset palvelut mielletään ongelmiksi näkymättömyytensä vuoksi. (Grönroos 2009, 76–77.)

Grönroosin määritelmä palvelulle on seuraava:

*Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuina asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, mutta ei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa. (Grönroos 2009, 77.)*

Palvelussa ollaan yleensä vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan kanssa. Asiakas ei kuitenkaan välttämättä ole henkilökohtaisesti vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa. Vuorovaikutusta ei tapahdu, jos asiakas ei ole kotona huoltomiehen tullessa korjaamaan vesivuotoa. Toisaalta vuorovaikutusta kuitenkin esiintyy joskus, vaikka siltä ei näytä. Esimerkiksi autokorjaamolla autoa korjattaessa asiakas ei ole läsnä korjaustilanteessa, mutta kun auto otetaan vastaan korjaamolle tai toimitetaan takaisin asiakkaalle, vuorovaikutusta tapahtuu. (Grönroos 2009, 77–78.)

### **3.1.2 Palvelujen yhteisiä piirteitä**

Tavallisesti palvelua verrataan konkreettisiin tuotteisiin. Tämä ei kuitenkaan ole paras tapa hahmotella palvelumalleja. Palvelut pitäisi ymmärtää niiden omista lähtökohdista, eikä verrata muihin. (Grönroos 2009, 78–79.)

Palveluilla on kolme yhteistä peruspiirrettä. Ensimmäinen on se, että palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai joukosta toimintoja. Toinen yhteinen piirre on se, että palvelut tuotetaan ja kulutetaan jossain määrin samanaikaisesti. Kolmas ja viimeinen yhteinen piirre on se, että asiakas osallistuu jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin. (Grönroos 2009, 78–79.)

### **3.1.3 Palveluliiketoiminnan määrittelemisen ja mahdollisuudet**

Opinnäytetyössäni palveluliiketoiminnalla tarkoitetaan kaikessa yksinkertaisuudessaan asiakkaiden palvelemista. Palveluliiketoiminta voi myös olla esimerkiksi toimittajan ja asiakkaan välistä vuorovaikuttamista sekä tämän vuorovaikutuksen kehittämistä ja omaksumista. (Hyötyläinen 2010, 14,55.)

Lisäksi palveluliiketoiminnassa on aina kyse asiakkaiden ongelmien ratkaisemisesta. Asiakkaan ja toimittajan suhde kertoo sen, millaisia nämä ongelmat ovat ja miten ongelmiin löydetään paras mahdollinen ratkaisu. Mitä läheisempi ja pitempiaikainen suhde on, sitä enemmän toimittajalla on mahdollisuuksia oppia asiakkaastaan. Toimittajan ja asiakkaan välisissä pitkäaikaisissa ja yhteistoiminnallisissa suhteissa saadaan aikaan paras mahdollinen hyöty molemminpuolisesti. Näissä suhteissa on tavoitteena laajentaa molempien liiketoimintaa. (Hyötyläinen 2010, 55–57.)

Palveluliiketoiminnassa mahdollisuudet liittyvät erityisen läheisesti yrityksen ja asiakkaiden arvotuottoon. Kuitenkaan palveluliiketoiminnassa ei ole helppo edetä. Siitä kertoo jo se, että vain harva yritys Suomessa on ylittänyt 50 % rajan palveluliiketoiminnan liikevaihto-osuudessa, jolloin katsotaan arvotuotantojärjestelmän muuttuneen. Suurin osa yrityksistä on panostanut tuotteeseen ja ottanut palvelut vain osaksi toimintaa. (Hyötyläinen 2010, 14–15.)

### 3.1.4 Palveluliiketoiminnan kehittäminen

Palveluliiketoimintaa kehitettäessä tärkeimpiä asioita ovat johtajuus ja johtaminen. Internet ja muut uudet viestintä välineet ovat avanneet monille yrityksille uusia mahdollisuuksia laajentaa toimintaansa. Kehittyäkseen yritys tarvitsee aivan uudenlaista johtamista. Asiakkaisiin ja yhteiskumppaneihin tulee luoda aivan uudenlaiset suhteet. Johtaminen ei ole enää pelkästään oman toiminnan johtamista, vaan sen on siirryttävä yhteistyöverkoston rakentamiseen sekä palveluiden uudistamiseen asiakkaiden ja kumppaneiden kanssa. Tärkeää on myös se, että työntekijät ovat motivoituneita ja kiinnostuneita yrityksestä. (Hyötyläinen 2010, 23,25.)

Kaikista tärkein asia on se, että ilman asiakastietämyksen lisääntymistä on vaikea luoda hyvää menestyvää palveluliiketoimintaa. Tavoitteenahan on saada yhteistyö sujumaan ja kauppa syntymään asiakkaiden kanssa. Tärkeää on myös oppia asiakkaasta aivan uusia asioita, joita voidaan hyödyntää oman yrityksen palveluliiketoiminnan kehittämisessä. Asiakkaat ovat hyviä keksimään omiin ympäristöönsä sopivia ratkaisuja. Sen takia asiakkailla on tärkeä rooli uuden luonnin lähteenä. Palveluliiketoiminnan kehittämisen kannalta yrityksen on tärkeää osata tunnista senhetkinen tilansa ja asettaa sitten sen pohjalta tavoitteita. On myös tärkeää, että yrityksen toimintatavat avautuisivat mahdollisimman hyvin niin asiakkaille kuin verkostoille (Hyötyläinen 2010, 70, 109–110, 122–124.)

Nykyisin palveluja toteutetaan hyvin paljon verkostojen avulla. Verkostoitumisen avulla haetaan kasvua ja saadaan aikaan uusia ideoita sekä näkemyksiä palveluliiketoiminnalle. Lisäksi verkostoituminen lisää yhteistyötä ja vuorovaikutusta. Asiakkaista saadaan parhaiten ajankohtaista tietoa huolehtimalla tiedonkulusta asiakkailta yhteistyökumppaneille ja niiden kautta itse yritykselle. Samalla varmistetaan myös palvelun toimivuus. (Hyötyläinen 2010, 138.)

### **3.2 Asiakaspalvelulähtöinen toimintatapa**

Asiakaspalvelulähtöisen toimintatavan onnistumiseksi tarvitaan asiakkaan jatkuvaa mukanaoloa toiminnassa. Asiakas vaikuttaa päivittäin tuotteen ja palvelun toteuttamistapaan. Tämä toimintamalli vaatii hyvää joustavuutta yritykseltä. Asiakaspalvelulähtöisen ja tuotantolähtöisen toimintatavan erona on se, että tuotantolähtöisessä toimintatavassa otetaan asiakkaiden toiveet huomioon tuotetta valmistaessa, mutta asiakkaan vaikutusmahdollisuudet ovat rajoitetut. Todellisessa asiakaspalvelulähtöisyydessä asiakas palvelee yksilönä ja hänen henkilökohtaiset tarpeensa ja mieltymykset otetaan huomioon. (Lindroos & Lohivesi 2006, 113–114.)

Yritykset ovat yrittäneet rakentaa yritykselleen palvelulähtöistä toimintamallia, mutta viime vuosina se on painottunut enimmäkseen vain erilaisiin kanta-asiakasohjelmiin. Kilpailuetu saadaan tunnistamalla asiakkaille lisäarvoa tuottavat tarpeet ja oman toiminnan virittämällä tämän lisäarvon aikaansaamiseksi. (Lindroos & Lohivesi 2006, 113–114.)

#### **3.2.1 Asiakastyytyväisyydestä asiakasuskollisuuteen**

Asiakastyytyväisyydellä ja -uskollisuudella on yhteyksiä. Nämä yhteydet vaihtelevat eri toimialojen välillä. Joskus asiakasuskollisuus voi olla korkea, mutta tyytyväisyys puolestaan ei ole. Tässä tilanteessa asiakas voi olla sitoutunut toimittajaansa, mutta toimittajan asettamat vaihtokustannukset ovat niin suuria, että tyytymätön asiakas jää mieluummin vanhan toimittajan asiakkaaksi kuin maksaa enemmän. Esimerkiksi ennen puhelinoperaattorien vaihtaminen oli lähes mahdotonta. Tyytyväinen asiakas voi haluta vaihtaa toimittajaa hyvinkin monesta eri syystä, kuten esimerkiksi vaihtelun- tai kokeilun halusta. Parhaiten asiakas palaa takaisin tai pysyy entisessä toimittajassa tullessaan yllätetyksi positii-visesti saamansa tuotteen laatuun, tasoon ja sisältöön. (Lindroos & Lohivesi 2006, 115–116.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksilla voidaan selvittää, miten yritys kykenee tyydyttämään omat asiakaslisäarvot. Ongelma on kuitenkin se, että helposti oletetaan näiden tarpeiden olevan samoja myös asiakkaiden mielestä. Todellisuudessa asiakkaiden omat tarpeet saattavat jäädä näiden tutkimuksien ulkopuolelle ja asiakas siirtyy sen takia kilpailijalle. Myös joidenkin asiakkaiden mielestä tyytyväisyystutkimukset ovat kiusallisia toteutuksen ja yleisyyden takia. (Lindroos & Lohivesi 2006, 116.)

### **3.2.2 Asiakastyytyväisyystekijät**

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat hygieniatekijät ja erottavat tekijät. Nämä hygieniatekijät ovat niitä asioita, joiden tulee olla tietyllä vähimmäistasolla asiakassuhteen ylläpitämiseksi. Hygieniatekijät eivät välttämättä paranna kilpailuetua, vaikka niitä miten yritettäisiin parantaa. Hygieniatekijöitä ovat esimerkiksi tuotteiden perusominaisuudet ja peruspalvelutekijät. (Lindroos & Lohivesi 2006, 116.)

Erottavat tekijät synnyttävät puolestaan kilpailuetua. Ne kertovat asiakkaille eroista eri toimittajien välillä ja se mahdollistaa positiivisen elämyksen luomisen asiakkaalle. Paras tapa parantaa asiakastyytyväisyyttä on asiakkaan omaaloitteinen yhteydenotto. Hiljaisen asiakkaan mielipiteestä ei saa yleensä selvää. Sen takia kaikki asiakaskontaktit tulisi hyödyntää. (Lindroos & Lohivesi 2006, 116.)

### **3.2.3 Asiakaspalvelulähtöisyys**

Asiakasuskollisuus on tärkeämpää kuin asiakastyytyväisyys. Uskollinen asiakas ostaa mielellään seuraavan kerran samasta paikasta, jos kokemus on ollut positiivinen ja tuottanut mielihyvää. Positiivinen kokemus syntyy, jos asiakkaan etukäteisodotukset ylittyvät tai jos asiakas on ollut mukana tuottamassa lisäarvoa. (Lindroos & Lohivesi 2006, 117.)

Ainutlaatuista lisäarvokokemusta on vaikea saada aikaan vain yhden osapuolen eli toimittajan toimenpitein. Syvällisen asiakaspalvelulähtöisen toiminnan muo-

dostumisen ehdoton edellytys on asiakkaan ja tuottajan yhteistoiminta. Näin pitkällä voidaan puhua jo kumppanuussuhteesta, jossa molemmat osapuolet hyötyvät kumppanuudesta. (Lindroos & Lohivesi 2006, 117.)

### **3.2.4 Yrityksen sisäisen ja asiakkaan ajattelutavan erilaisuus**

Yritys keskittyy ensisijaisesti tuottamaan sellaisia tuotteita ja palveluita, joita voidaan tuottaa tehokkaasti. Kuitenkin tällöin hyödynnetään vain yrityksen omat tarpeet. Tällä tavalla asiakkaiden tarpeet eivät välttämättä tule tyydytetyksi ja asiakkaat valitsevat seuraavalla kerralla jonkin muun toimittajan. Mitä paremmin asiakas ja hänen lisäarvotoiveensa otetaan huomioon, sen paremmin asiakas pysyy samassa toimittajassa. (Lindroos & Lohivesi 2006, 118.)

Syvällisessä asiakaspalvelulähtöisessä toimintamallissa joudutaan muuttamaan ajattelutapaa. Se tarkoittaa sitä, että pitää pystyä irtautumaan yrityksen sisäisestä ajattelutavasta ja pohtia, miten lisäarvoa voidaan tuottaa yhdessä asiakkaan kanssa. (Lindroos & Lohivesi 2006, 119.)

### **3.2.5 Asiakaspalvelulähtöisen yrityksen vision ja strategian piirteet**

Asiakaspalvelulähtöisen toimintamallin onnistumisen edellytys on hyvin keksitty omaperäinen visio. Tällä tarkoitetaan erottumista yrityksen muista kilpailijoista. Visiossa on kyse palvelulupauksesta, jonka tulee olla myös toteutettavissa. Palvelulupaus pitää pystyä purkamaan asiakkaille konkreettisiksi lisäarvoa tuoviksi toiminnoiksi. Asiakkaan pitäisi pystyä itse todentamaan nämä lupaukset, jolloin esimerkiksi ympäröivät ja tyhjät lupaukset menettävät uskottavuutensa. Hyvä visio voi olla hyödyksi myös viestinnässä. Kaikista tärkeintä on se, että vision sanoma on merkityksellinen asiakkaalle. (Lindroos & Lohivesi 2006, 133.)

Asiakaspalvelulähtöisessä toimintatavassa yksittäisillä tuotteilla ja palveluilla on vain hyvin pieni merkitys. Suurempi merkitys on henkilöillä, jotka ovat kontaktissa asiakkaiden kanssa ja luovat ainutlaatuisen elämyksen sekä lisäarvon tuottamisen. Toki tuotteiden ja palveluiden laadun sekä toimituksen tulee vastata asiakkaan odotuksia, mutta asiakaspalvelulähtöisyys on aina ensisijaisesti ainut-

laatuisten ratkaisun tuottamista asiakkaalle. Kokonaisratkaisu on tärkeä kriteeri, jonka kokoamiseksi pitää nähdä vaivaa. On tärkeää muistaa, että asiakas haluaa kokonaisratkaisun, eikä vain erillisiä osia. (Lindroos & Lohivesi 2006, 133.)

Asiakaspalvelulähtöinen toiminta on vaativaa sen edellyttämän syvällisen asiakkaan tarpeiden tuntemisen takia. Kuitenkin joskus asiakasta voi olla vaikeaa oppia tuntemaan. Esimerkiksi silloin kun asiakas käyttää palvelua vain harvoin ja yhteydenpidon asiakas voi kokea häiritsevänä. (Lindroos & Lohivesi 2006, 134.)

### **3.2.6 Resurssipanostus**

Asiakaspalvelulähtöisen organisaation tärkein resurssi on palveluhaluinen ja -kykyinen henkilöstö. Asiakkaan luottamuksen saamiseksi yhteyshenkilö voi joutua sitoutumaan palvelemaan yksittäistä asiakasta jopa vuosiksi. Suhteen syntymiseksi ehdoton edellytys on molemminpuolinen luottamus toista kohtaan. Erityisesti asiakkaan pitää pystyä luottamaan siihen, että hänen toiveitaan kuunnellaan parhaalla mahdollisella tavalla. Jos luottamus menetetään, tavallisesti myös asiakassuhde katkeaa. (Lindroos & Lohivesi 2006, 134–135.)

Yrityksen tulee panostaa henkilöstön kouluttamiseen ymmärtämään asiakasta ja hänen toimintaansa. Tietojärjestelmät ovat hyvä apu asiakaspalvelulähtöisen toimintatavan yrityksissä ja niihin on syytä panostaa. (Lindroos & Lohivesi 2006, 134–135.)

### **3.2.7 Kasvukauden ja vakiintuneen kehitysvaiheen erityispiirteet**

Kasvavien markkinoiden takia yritykset joutuvat miettimään, miten pitkälle henkilökohtaista asiakaspalvelua ollaan valmiita viemään. Palvelun ei aina tarvitse olla henkilökohtaista ollakseen hyvää. Palvelun toteuttamiseen voidaan käyttää eri palvelukanavavaihtoehtoja. Strategiassa tähän joudutaan erityisesti paneutumaan, koska palvelutaso ei saa laskea, mutta samanaikaisesti kustannukset tulisi pitää kurissa. (Lindroos & Lohivesi 2006, 135.)



Markkinoiden ollessa vakaat palvelu pyritään kohdistamaan erityisesti suuriin ja kannattaviin asiakkaisiin. Se tarkoittaa sitä, että strategiassa pitää löytää keinoja, joiden avulla omaa markkinaosuutta näiden asiakkaiden osalta voidaan kasvattaa. Lisäksi pitää keksiä keinoja, miten huonommin kannattavien asiakkaiden omaan kannattavuutta voidaan parantaa. Esimerkiksi hoitamalla asiakkaat sellaisessa palvelukanavassa, jossa asiakas tekee osan tehtävistä itse ja siitä on hänelle jotain hyötyä. (Lindroos & Lohivesi 2006, 135.)

### **3.2.8 Suorituskyvyn johtaminen**

Asiakaspalautejärjestelmä on asiakaspalvelulähtöisessä toimintamallissa hyvin tärkeä osa toimintaa. Sen tulee olla toimiva ja mitata oleellisia asioita. Yritystä tulisi johtaa asiakkailta saadun palautteen perusteella. Haasteenahan on luoda oikeanlaiset mittarit, joilla voitaisiin saada luotettavaa tietoa asiakaskokemusten kehittymisestä. Asiakkaan kokemuksia on kuitenkin vaikea mitata palvelutilanteissa. (Lindroos & Lohivesi 2006, 136.)

Asiakastyytyväisyyskyselyitä voidaan pitää kerrasta kahteen kertaan vuodessa. Kuitenkaan niiden antamien tulosten perusteella ei pystytä reagoimaan tarpeeksi nopeasti. Siksi monet yritykset lähestyvät asiakkaita soittamalla tai lähettämällä kyselyitä saadakseen palautetta. Menetelmä toimii siihen asti hyvin kun asiointikertojen määrä on vähäinen. Yksinkertaista, luotettavaa ja välitöntä palautejärjestelmää ei ole vielä kehitetty. (Lindroos & Lohivesi 2006, 136.)

Perinteiset talouden seuranta mittarit eivät kykene jälkikäteen kertomaan asiakkaiden tyytyväisyydestä. Henkilöstön hyvinvointia kuvaavat mittarit kertovat palvelusuorittajien valmiudesta palvella asiakkaita hyvin. Kuitenkaan tämäkään menetelmä ei kerro reaaliaikaista tietoa. Suorituskykymittareiden tulisi olla yksinkertaisia ja lukujen luotettavia. Sen takia kannattaa tyytyä muutamaan mittariin, joiden toiminta ymmärretään. (Lindroos & Lohivesi 2006, 136.)

## 4 4H-järjestön esittely

4H-järjestö on tällä hetkellä Suomessa olevista nuorisjärjestöistä isoin. 4H-järjestöön kuuluu 79 000 jäsentä ympäri Suomea. Suomessa 4H-yhdistyksiä on yhteensä 251 kpl ja ruotsinkielistä toimintaa tarjoaa Finlands svenska 4H, jossa on yli 4000 jäsentä. (Järjestö 2012.)

Toimintaa on sekä paikallisesti että valtakunnallisesti. Toimintaan pääsee mukaan ottamalla esimerkiksi yhteyttä oman alueen paikallisyhdistykseen. Eri alueiden paikallisyhdistykset painottavat toimintansa erilaisiin asioihin. Yhdistykset järjestävät esimerkiksi kerhotoimintaa, kursseja, tapahtumia ja kilpailuja. Nuori voi saada työkokemusta, työllistyä tai perustaa jopa oman yrityksen 4H-järjestön kautta. (Järjestö 2012.)

### 4.1 4H-järjestön historia

4H-järjestön juuret juontavat 1900-luvun alkuun Yhdysvaltoihin. Silloin haluttiin vähentää vallitsevaa nuorten työttömyyttä, pahoinvointia sekä muuttoa maalta kaupunkeihin. 4H-järjestö perustettiin nuorten olojen parantamiseksi. Toiminnan tarkoituksena oli silloin tarjota käytännön yrittämisen, työnteon ja arkielämän taitoja, joiden avulla nuoret voisivat pärjätä yhteiskunnassa ja maaseudulla omalla työllään. Samalla nuorille selvitettiin ja opetettiin maatilatalouden uusia työmenetelmiä. (Historia 2012.)

Alussa toiminta oli maatalouspainotteista, mutta myöhemmin mukaan tuli myös puutarha-, säilöntä-, leivonta- ja ompelukerhoja. Valtio tuli mukaan tukemaan toimintaan, koska se oli vakiintunutta ja aktiivista. Apilanlehti-logo on peräisin vuodelta 1942, jolloin se rekisteröitiin kerhotyön tunnuksiksi ja perusajatuksiksi muotoutui samalla ”Tekemällä oppiminen”. Kansainvälinen nuorisovaihto tuli mukaan toimintaan silloin, kun toiminta levisi Eurooppaan ja kerholaisia haluttiin yhdistää. (Historia 2012.)

Suomessa 4H-toiminta alkoi siitä, kun yksittäiset ihmiset vierailivat järjestön syntysijoilla ja totesivat samankaltaisen toiminnan tarpeellisuuden myös Suomessa. Merkittävimmät järjestöt 4H:n synnyssä ovat Mannerheimin Lastensuojeluliitto, maataloudelliset järjestöt sekä Marttaliitto. Ensimmäiset paikalliset 4H-yhdistykset perustettiin 1920-luvulla ja nimettiin maatalouskerhoyhdistysten nimellä. Vuonna 1982 Suomen Maatalouskerholiitto perustettiin valtakunnalliseksi keskusliitoksi. Aluksi rahoitusta saatiin vain ulkomailta ja suurin rahoittaja Rockefeller-säätiö. (Historia 2012.)

Pohjoismaiden vuorovaikutuksella ja yhteistyöllä on ollut alusta alkaen suuri rooli 4H-toiminnassa Suomessa. Yhteistyön seurauksena saivat alkunsa pohjoismaiset 4H-leirit. Vuonna 1956 perustetusta 4H-järjestöjen Euroopan komiteasta tuli Euroopassa merkittävä yhteistyöelin, jonka jäsen Suomi on ollut vuodesta 1960 alkaen. Vuonna 1948 ensimmäiset 4H-nuoret lähtivät USA:han ja Englantiin kansainvälisen vaihto-ohjelmatoiminnan ansiosta. Kehitysyhteistyö voimistui 1970-luvulla. (Historia 2012.)

Toiminta ei ole enää niin maaseutupainotteista kuin ennen, vaan se on laajentunut taajamissa ja suurimmissa kaupungeissa nuorison keskuudessa tehtäväksi työksi. Sisältö soveltuu yhtä hyvin sekä maaseudulla että kaupungissa asuville nuorille. Järjestön nimi vaihtui 4H-liitoksi vuonna 1968 ja sen toiminta on ollut aina poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumatonta. Lisäksi se saa laajojen kansalaispiirien keskuudessa tukea. (Historia 2012.)

## **4.2 4H-järjestön organisaatio ja toiminta-ajatus**

4H-harrastuksen tavoitteena on kasvattaa lapsi tai nuori kohti vastuullista ja yritteliästä aikuisuutta. Toiminnassa otetaan huomioon lapsen ja nuoren eri kehitysvaiheet ja opetellaan kaikki asiat itse tekemällä. 4H-järjestö järjestää hyvin erilaista toimintaa. 4H-kerhoissa opetellaan käytännön tietoja ja taitoja pätevöityneen ohjaajan avustuksella. 4H-työelämäkurssit puolestaan syventävät nuorten osaamista ja innostunut nuori voikin perustaa vaikka oman yrityksen ohjaajan tukemana. Toiminnassa saadaankin hyvät valmiudet yrittäjyyteen ja työelämään. (Järjestö 2012.)

4H-järjestön perustan muodostavat neljä H-kirjainta, jotka tarkoittavat sanoja Head, Hands, Heart ja Health. Head eli harkinta kuvaa ihmisen oman ajattelun jatkuvaa kehittämistä sekä pyrkimystä kaikessa toiminnassa rehellisyyteen ja oikeudenmukaisuuteen. Hands eli harjaannus tarkoittaa käytännön ja kädentaitoja, jotka ovat avainasemassa 4H-toiminnassa. Asenteet kuten yritteliäisyys ja ahkeruus ovat tärkeä osa. Heart tarkoittaa hyvyttä ja se kertoo toisen ihmisen kunnioittamisesta sekä huolenpidosta. Tärkeänä osana hyvyttä ovat myös yhteistyötaidot sekä hyvä käytös. Health eli hyvinvointi on kokonaisvaltainen asia, johon liittyvät niin ihmisen fyysinen ja henkinen tasapaino kuin riittävä aineellinen hyvinvointi. (Järjestö 2012.)

*Suomen 4H-liitto on 4H-järjestön keskusjärjestö. Suomen 4H-liiton jäseniä ovat kahdeksan maa-, metsä- ja kotitaloudellista, osuustoiminnallista sekä sivistystyötä tekevää keskusjärjestöä tai erikoisyhdistystä (perustajajäsenet) sekä 4H-piirit. Suomen 4H-liiton ja samalla 4H-järjestön ylin päättävä elin on kolmen vuoden välein kokoontuva edustajakokous joka valitsee liiton valtuuskunnan (23 jäsentä) ja tämä puolestaan hallituksen (6 jäsentä). 4H-järjestöön kuuluu yli 75 000 jäsentä. 4H-yhdistyksiä on 250 ympäri Suomea. Paikallisyhdistysten toimintaa tukee 14 4H-piiriä. (Yhteystiedot 2012.)*

### **4.3 Pohjois-Karjalan 4H-piiri**

#### **4.3.1 Yleistä**

Pohjois-Karjalan 4H-piiriin alueella toimii tällä hetkellä kolmetoista yhdistystä, jotka sijaitsevat Enossa, Ilomantsissa, Joensuussa, Juuassa, Keski-Karjalassa (Tohmajärvi, Kitee ja Kesälahti), Kontiolahdessa, Lieksassa, Liperissä, Nurmeuksessa, Polvijärvessä, Pyhäselässä, Rääkkylässä ja Valtimossa. (Vuosikertomus 2011 Pohjois-Karjalan 4H-piiri 2011.)

Pohjois-Karjalan 4H-piiri pyrkii toimialueellaan edistämään nuorisotyötä ja luomaan toimintaedellytyksiä 4H-toiminnalle tukemalla ja kehittämällä sitä. Myös kansainvälisistä kontakteista pyritään pitämään huolta, kuten myös 4H-yhdistyksille tärkeistä palveluista ja rahoituksesta. (Vuosikertomus 2011 Pohjois-Karjalan 4H-piiri 2011.)

Vuonna 2011 nuorisojäseniä oli 3 144 ja aikuisjäseniä 543. 4H-kerhot ja teema-kerhot kokoontuivat vuonna 2011 yhteensä 2 404 kertaa ja osallistujia oli 19 643. Iltapäiväkerhotoimintaan osallistui yhteensä 22 499 henkilöä. Kurssi-leiri ja kilpailupäiviä toteutui yhteensä 4 591. Palkkioita nuorille maksettiin 226 957, 52 euron edestä ja 6 4H-yritystä perustettiin. (Vuosikertomus 2011 Pohjois-Karjalan 4H-piiri 2011.)

### **4.3.2 Historia**

Martta-yhdistys aloitti maatalouskerhotoiminnan Pohjois-Karjalassa. Pielisjärvelä maatalouskerhotoiminta aloitti toimintansa vuonna 1924 ja se on luultavasti yksi ensimmäisiä maatalouskerhon toiminta-alueita Pohjois-Karjalassa. Toiminnassa keskityttiin aluksi kasvitarhan hoitoon. Ensimmäinen nimi paikalliselle keskushallintoelimelle oli Itä- ja Pohjois-Karjalan maatalouskerhovaliokunta. (Pohjois-Karjalan 4H:n kahdeksankymmentävuotisjuhlajulkaisu 2009, 6.)

Sota-aikana nykyisen Pohjois-Karjalan 4H-piirin alueella elintarvike- ja rehuhuolto onnistui kerholaisten ansiota (Pohjois-Karjalan 4H:n kahdeksankymmentävuotisjuhlajulkaisu 2009, 11). Sodan jälkeen oltiin huolissaan siirtokarjalaisten kerholaisten ja heidän perheidensä ruokahuollosta. Sen takia kerhoapua luvattiin kaikille palstansa menettäneille. Taimet ja siemenet luvattiin ilmaiseksi kaikille niille, jotka alkaisivat viljellä palstoja. (Pohjois-Karjalan 4H:n kahdeksankymmentävuotisjuhlajulkaisu 2009, 14.)

Vuonna 1944 Joensuussa järjestettiin paljon marjaretkiä, joiden marjojen lahjoitukset lahjoitettiin sotasairaaloiden potilaille (Pohjois-Karjalan 4H:n kahdeksankymmentävuotisjuhlajulkaisu 2009, 11). Joensuussa kerholaisilla oli oma viljelypalsta Linnunlahdella, jossa kasvatettiin porkkanoita, punajuuria, muita juureksia sekä tupakkaa. Vuonna 1945 tehtiin sopimus Kotosto Oy:n kanssa tupakanviljelystä 70 aarin kokoiselta alueelta. (Pohjois-Karjalan 4H:n kahdeksankymmentävuotisjuhlajulkaisu 2009, 14.)

Enonkoski, Heinävesi, Kangaslampi, Rantasalmi ja Savonranta siirtyivät vuonna 1944 perustettuun Suur-Savon Maatalouskerholiittoon. Sen seurauksena vuo-

den 1945 vuosikokouksessa piirin nimeksi muutettiin Pohjois-Karjalan Maatalouskerhopiiriliitto. (Pohjois-Karjalan 4H:n kahdeksankymmentävuotisjuhla-julkaisu 2009, 14–15.)

Vuonna 1950 metsäkerhotoiminnassa johtavassa asemassa oli Pohjois-Karjalan Maatalouskerhopiiri. Kerholaisten käden jälki näkyi ympäri Pohjois-Karjalaa. Kerholaiset istuttivat taimia ja varttuneemmat kerholaiset osallistuivat myös varsinaisiin metsänparannustöihin. Viisikymmentäluvulla ensimmäiset kansainväliset vieraat Amerikasta kävivät tutustumassa Kiihtelysvaarassa maatalouskerhotoimintaan. Vuonna 1955 Rääkkylässä pidettiin Pohjois-Karjalan Maatalouskerhopiiriliiton 25-vuotisjuhlanäyttely. (Pohjois-Karjalan 4H:n kahdeksankymmentävuotisjuhla-julkaisu 2009, 16–18.)

Pohjois-Karjalan maatalouskerhopiiriliiton 30-vuotisjuhlat järjestettiin Ilomantsissa vuonna 1965. Pyhäselässä Maatalouskerholaiset istuttivat itsenäisyyden 50-vuotis muistometsikön Pyhäselän Rekivaaraan vuonna 1967. Myös muutamissa muissa paikkakunnissa istutettiin metsikkö. Pohjois-Karjalassa alkoi silloin uuden tuotanto- ja yrityssuunnan etsiminen kerholaisten parissa. Vuonna 1969 järjestetyssä vuosikokouksessa nimi vaihdettiin Pohjois-Karjalan 4H-piiriksi. Vuosikymmenen uutuus oli turkistarhaus. Pohjois-Karjalassa Valtimo oli ensimmäinen kunta, jonka alueen maatalouskerho oli mukana turkistarhauksen aloittamisessa. (Pohjois-Karjalan 4H:n kahdeksankymmentävuotisjuhla-julkaisu 2009, 20–23.)

1970-luvulla marjanviljely ja mehiläistuotanto yleistyivät. 1970-luvulla järjestettiin hyvin monipuolisia kursseja ja tapahtumia, esimerkiksi Mehiläis- ja Marjapäivät, muovihuoneen rakennuskurssi, moottorisahakursseja, sienineuvontaa ja lomitajakurssi. Pohjois-Karjalaan saapui paja-auto vuonna 1977, ja Nurmeksessa aloitti kaksikymmentä nuorta elektroniikkakurssin paja-auton avulla. Vuonna 1979 paikallisen yhdistyksen johtokunta päätti aloittaa muoviromun keräämisen Liperissä. 4H-liiton valtakunnalliset taitokilpailut järjestettiin samana vuonna Nurmeksessa ja aiheina olivat kotitalous, käsityöt ja metsätalous. (Pohjois-Karjalan 4H:n kahdeksankymmentävuotisjuhla-julkaisu 2009, 26–28.)

Vuonna 1980 teemana oli ympäristö ja luonnonsuojelu. Tohmajärvellä aloitettiin saman vuonna pellavan viljely. Itä-Suomessa tehty pioneerityö marjanviljelyn hyväksi oli merkittävä työllistäjä. Kiteen kerho oli toiminnallisimmin vuonna 1980 Pohjois-Karjalan piirissä. Vuosikokous järjestettiin Pyhäselässä 1981. Joensuun kerhon toiminta saatiin käynnistettyä uudestaan vuonna 1981. Malminetsintäkilpailu järjestettiin vuosina 1982–1983. Kiteellä järjestettiin vuonna 1983 nuorille kyntökurssi. Vuonna 1984 järjestettiin valtakunnalliset 4H-päivät Nurmeksessa. Saman vuonna Liperissä järjestettiin traktorin huolto- ja ajokurssi. Kahdeksankymmentäluvun lopussa Pohjois-Karjalan 4H-piirin toiminta vakiintui ja kerhotoimintaa oli jokaisessa maakunnan kunnassa. Kerholaisia oli yli 4000 ja keski-ikä oli noin 13 -vuotta. Kehitystyö oli teemana vuonna 1987 ja Tansania-projektin tukemiseksi järjestettiin keräyksiä. (Pohjois-Karjalan 4H:n kahdeksankymmentävuotis juhla-julkaisu 2009, 30–35.)

Kyyttöjen geenipohjan säilyttäminen oli tärkeää 4H:lle, niinpä 4H aloitti oman kyyttöketjun 1990-luvun alussa. 1990-luvulla oli tärkeää työllistää nuoria kasvanneen työttömyyden takia. Rahavaikeuksien vuoksi leikkauksia jouduttiin tekemään esimerkiksi Valtimolla. Kiihtelysvaarassa yhdistys lopetettiin vuonna 1993 ja Tuupovaaran yhdistys lomautettiin. Lopulta vuonna 1996 Tuupovaarankin yhdistys lopetettiin. Rääkkylässä järjestettiin perinteiset kotieläinkurssit vuonna 1994. Yhteistyötä tehtiin Venäjän Karjalan kanssa 1990-luvun loppupuolella. (Pohjois-Karjalan 4H:n kahdeksankymmentävuotisjuhla-julkaisu 2009, 36–39.)

Kiteen, Kesälahden ja Tohmajärvi-Värtsilän 4H-yhdistykset yhdistyivät vuonna 2000. Uuden yhdistyksen nimeksi tuli Keski-Karjalan 4H-yhdistys. Vuonna 2001 Nurmeksessa järjestettiin kansainvälinen 4H-ralli. Vuonna 2006 tehtiin useita eri yhteishankkeita. Vuonna 2007 Pohjois-Karjalan 4H-piiri järjesti valtakunnalliset metsätaito-, luontopolku- sekä konetaito- ja työturvallisuuskilpailut Joensuussa. (Pohjois-Karjalan 4H:n kahdeksankymmentävuotisjuhla-julkaisu 2009, 42–45.)

## 5 Tutkimuksen tavoitteet ja tehtävä

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää eläinalan nuorten työpalvelun nykytilaa Pohjois-Karjalan 4H-yhdistyksissä. Tavoitteena on selvittää, millaisia eläinalan työpalveluita on tällä hetkellä tarjolla ja onko niille kysyntää. Työssä selvitetään myös haja-asutusalueiden ja taajamien välisiä eroja. Samalla myös kartoitetaan, kuinka paljon nuoria on mukana eläinalan 4H-toiminnassa eri paikkakunnilla Pohjois-Karjalan alueella. Tavoitteena on selvittää myös nuorten nykyinen osaamistaso ja toiveet.

Opinnäytetyön tehtävänä on kartoittaa ja kuvata, miten eläinalan työpalvelu on järjestetty Pohjois-Karjalan 4H-yhdistyksissä, ja pohtia, miten tätä työpalvelua tulisi kehittää nuorten työllistämiseksi.



## **6 Tutkimuksen toteutus**

### **6.1 Tutkimuksen menetelmä ja aineiston keruu**

Opinnäytetyöni tutkimustyyppinä on kvalitatiivis-kvantitatiivinen survey-tutkimus. Aineiston kerääminen suoritettiin kahdella eri kyselyllä. Ensimmäinen kysely suoritettiin Pohjois-Karjalan 4H-yhdistyksen toiminnanjohtajille Typala-palautejärjestelmässä. (liite 4.) Toinen kysely puolestaan suoritettiin Pohjois-Karjalan 4H-yhdistysten eläinalan toiminnassa mukana oleville nuorille postikyselynä. (liite 3.) Nettikyselyyn päädyttiin toiminnanjohtajien kohdalla sen takia, että heillä on mahdollisuus Internetin käyttöön ja kyselyn täyttäminen ja palauttaminen on helppoa. Lisäksi tulosten tarkastelu onnistuu helpommin Typala-palautejärjestelmän ansiosta. Kerholaisten kohdalla päädyttiin puolestaan postikyselyyn, koska heillä kaikilla ei ole mahdollista käyttää Internetiä.

Tutkimusaineiston keruu suoritettiin maaliskoukokuussa 2012. Kysely lähetettiin kaikille Pohjois-Karjalan alueella toimiville 4H-yhdistyksien toiminnanjohtajille. Pohjois-Karjalassa 4H-yhdistyksiä on Enossa, Ilomantsissa, Joensuussa, Juuassa, Keski-Karjalassa (Tohmajärvi, Kitee ja Kesälahti), Kontiolahdessa, Lieksassa, Liperissä, Nurmeksessa, Polvijärvellä, Pyhäselässä, Rääkkylässä ja Valtimossa. Toiminnanjohtajat jakoivat toisen kyselyn nuorille jonkin kerhon koontumisen alussa.

### **6.2 Kysymysten laadinta**

Kysymysten laadintaan osallistui opiskelijan lisäksi ohjaavat opettajat ja toimeksiantaja. Toimeksiantaja osasi laatia sellaisia kysymyksiä, jotka auttavat 4H-yhdistyksen kehittämisessä. Ohjaavat opettajat auttoivat kysymysten muotoilemisessa, jotta kysymykset olisivat mahdollisimman selkeitä. Kysymysten laadimisessa tuli kiinnittää erityistä huomiota siihen, että suurimpana kohderyhmänä olivat nuoret. Siksi kysymykset eivät saaneet olla liian vaikeaselkoisia.

Nettikysely sisälsi enemmän avoimia kysymyksiä, jossa vastaaja kirjoitti haluamansa luvun tai vastauksen. Avoimiin kysymyksiin päädyttiin, koska tarvittavia tietoja oli vaikea saada selville esimerkiksi monivalintakysymyksillä. Nuorten kyselyssä puolestaan oli enemmän monivalintakysymyksiä, koska nuorten oli helpompi vastata niihin. Nettikysely sisälsi 26 kysymystä ja nuorten kysely 14 kysymystä. Molemmat kyselyt hyväksyttiin toimeksiantajalla. Nettikysely julkaistiin 24.2.2012, ja sen osoite lähetettiin sähköpostitse toiminnanjohtajille 5.3.2012. Vastausaikaa oli 16.3.2012 asti. Nuorten kyselyiden postittamisesta vastasi toimeksiantaja. Näiden kyselyiden vastaukset saatiin viimeistään 10.5.2012.

### **6.3 Tutkittavien valinta ja tutkimusaineiston käsittely ja analyysi**

Kyselyt lähetettiin kaikille 4H-yhdistysten toiminnanjohtajille. Nuorista valittiin aluksi kaikki eläinkerhoissa käyvät nuoret. Kysely päädyttiin tekemään kaikille eläinkerhoissa käyville nuorille, jotta tulokset olisivat mahdollisimman kattavat ja totuudenmukaiset. Toiminnanjohtajien sähköpostiosoitteet ja 4H-yhdistyksien postiosoitteet saatiin 4H:n virallisilta Internet-sivuilta.

Kyselyiden vastauksia tarkasteltiin sisällönanalyysin avulla. Aineistoa tarkasteltiin eritellen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien sekä tiivistäen (ks. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Molemmissa kyselyissä laskettiin myös keskiarvoja. Saaduista vastauksista tehtiin päätelmiä eläinalan työpalvelun nykyisestä tilanteesta Pohjois-Karjalan 4H:ssa sekä nuorten osaamistasoista ja toiveista.

## 7 Tutkimuksen tulokset ja niiden tulkinta

### 7.1 Toiminnanjohtajat

Nettikyselyn osoite lähetettiin jokaisen Pohjois-Karjalan 4H-yhdistyksen toiminnanjohtajalle. Toiminnanjohtajia oli yhteensä 13. Kyselyyn vastasi yhteensä 8 toiminnanjohtajaa. Lisäksi yksi toiminnanjohtaja vastasi sähköpostilla, että heidän 4H-yhdistyksessään ei ole tällä hetkellä minkäänlaista eläinalan toimintaa. Vastausprosentti oli 69 %, kun mukaan laskettiin myös sähköpostilla ilmoitettu tieto.

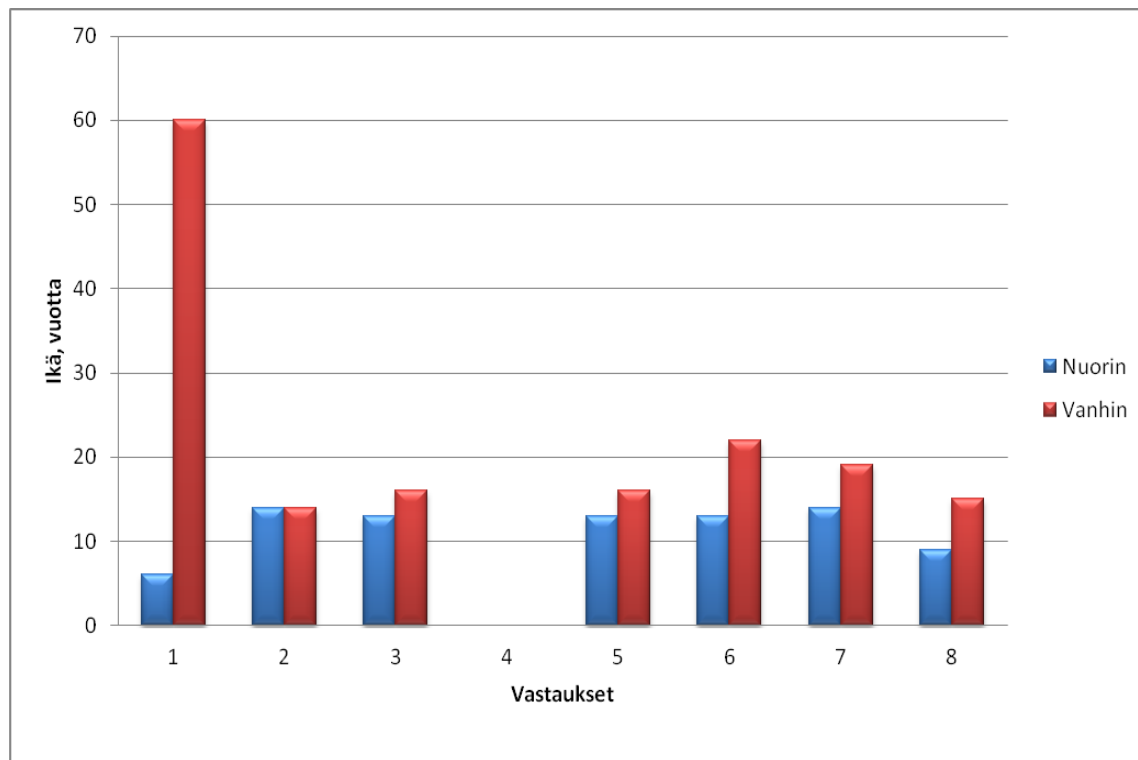
Melkein kaikki vastaukset otettiin huomioon tässä työssä. Yksi vastaaja ei ollut täysin ymmärtänyt kaikkia kysymyksiä, joten sen takia kaikkia vastaajan vastauksia ei voitu ottaa huomioon tässä työssä. Sähköpostiviestin lisäksi yhdessä muussa 4H-yhdistyksessä ei ollut ollenkaan eläinalan toimintaa, mutta osa vastaajan vastauksista otettiin kuitenkin huomioon tässä työssä hyvien ideoiden ja mielipiteiden takia.

#### 7.1.1 Eläinalan toiminnassa olevien määrä, sukupuolijakauma ja ikä

Pohjois-Karjalan 4H-yhdistyksissä oli eläinalan toiminnassa mukana yhteensä 66 henkilöä (n=8). Määrällisesti tyttöjä oli 65 ja poikia vain yksi. Prosentuaalisesti tyttöjä tästä kokonaismäärästä oli 98 % ja poikia vain 2 %. Melkein kaikki eläinalan toiminnassa mukana olevat nuoret olivat siis tyttöjä.

Eläinalan toiminnassa mukana olevista nuorin oli 6-vuotias (n=8). Nuorimpien toiminnassa mukana olevien henkilöiden keskiarvoksi saatiin 10 v 3 kk. Vanhin toiminnassa mukana oleva henkilö oli 60-vuotias. Vanhempien toiminnassa mukana olevien henkilöiden keskiarvoksi saatiin 20 v 3kk. Kysymyksessä tarkoitettiin vain toiminnassa mukana olevia nuoria, joten yksi vastaaja oli tulkinnut kysymyksen väärin. 60-vuotias henkilö ei ole nuori ja sen takia keskiarvo antaa hieman vääränlaisen kuvan. Tästä voidaan päätellä, että toiminnassa mukana

olevien nuorten ikä oli pääasiassa noin 10–20 vuotta. Yhden 4H-yhdistyksen alueella ei ollut eläinalan toimintaa ollenkaan, sen takia vastauksen 4 kohdalla on lukuarvo 0. (kuvio1.)

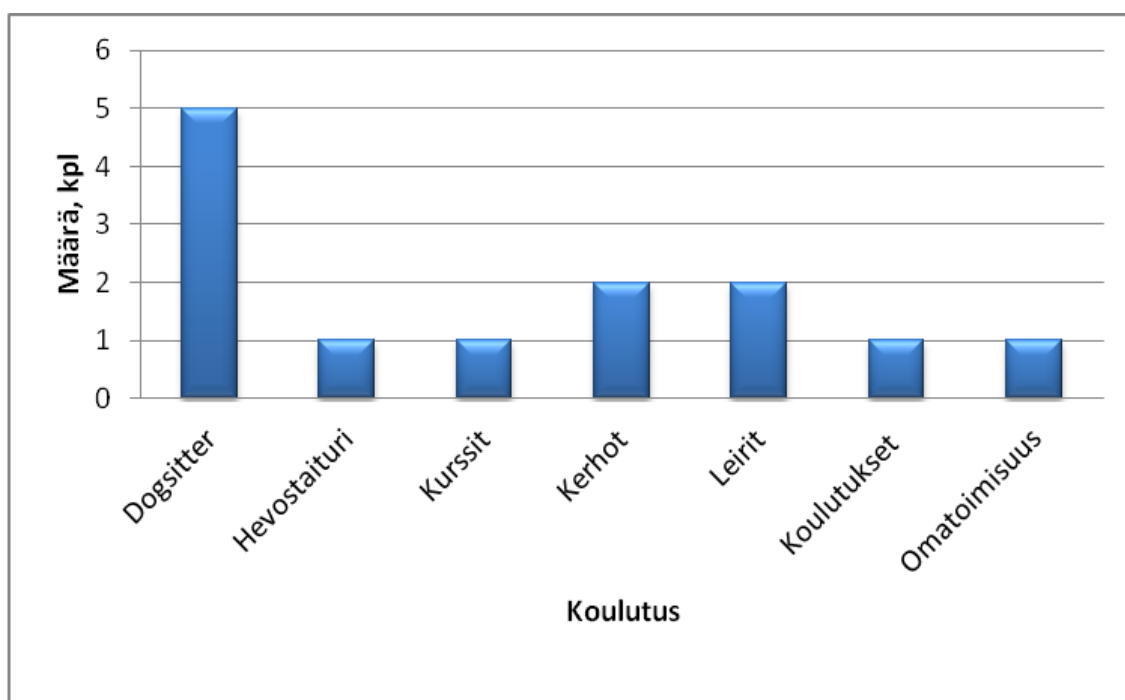


Kuvio 1. Eläinalan toiminnassa mukana olevien ikäjakauma

### 7.1.2 Eläinalan työpalvelu, koulutus ja edellytykset nuorien taidoista

Dogsitter-työpalvelua oli saatavilla kuudessa eri 4H-yhdistyksessä Pohjois-Karjalan 4H-piirin alueella (n=6). Myös hevostaituri-työpalvelua oli saatavilla yhdessä 4H-yhdistyksessä. Muita eläinalan työpalveluita ei ollut saatavilla, lukuun ottamatta eläinaiheisia kursseja, leirejä sekä kerhotoimintaa talleilla. Kuitenkaan tätä vastausta ei huomioitu tässä työssä, koska se ei ole työpalvelutoimintaa ja tässä kysymyksessä tarkoitettiin vain työpalvelutoimintaa. Kaikissa 4H-yhdistyksissä nuoria ei ole työllistetty ollenkaan eläinten hoitotehtäviin, mutta yhdessä yhdistyksessä nuoria on työllistetty jo 18 vuotta. Keskimäärin nuoria oli työllistetty 6,25 vuotta eläinten hoitotehtäviin koko Pohjois-Karjalan 4H-piirin alueella.

Nuorille oli järjestetty hyvin erilaisia eläinalan koulutuksia (n=7). Kuviosta 2 havaitaan, että viidessä eri 4H-yhdistyksessä järjestettiin dogsitter-koulutusta ja yhdessä lisäksi myös hevostaituri-koulutusta. Lisäksi järjestettiin erilaisia eläimiin liittyviä kursseja, kerhoja sekä leirejä. Lisäksi yhdessä 4H-yhdistyksessä ei järjestetty mitään eläimiin liittyvää koulutusta, mutta siellä nuoret olivat harjaantuneet omien harrastuksiensa ja kiinnostuksiensa puolesta oma-aloitteisesti eläinalan töihin esimerkiksi talleille. Vastauksista voidaan päätellä, että eniten eläinaiheisista koulutuksista nuorille järjestettiin dogsitter-koulutusta.



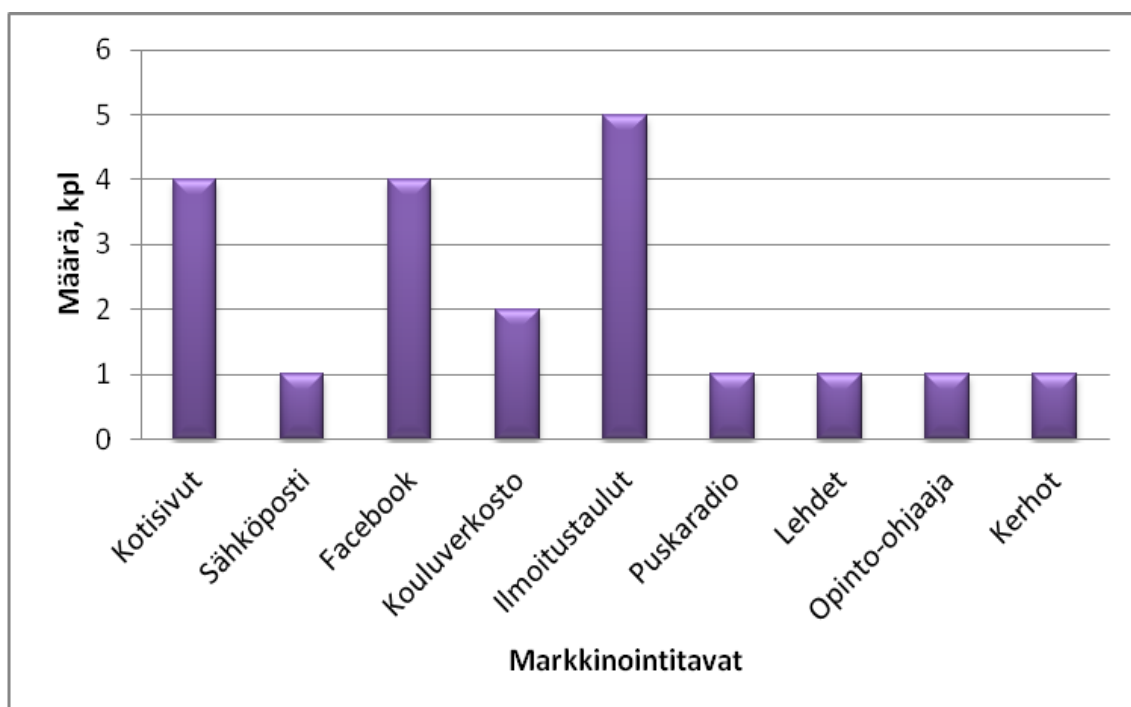
Kuvio 2. Eläinalan koulutustarjonta

Yhdessä 4H-yhdistyksessä oli jäänyt toteutumatta koirakerho osallistujien vähyyden vuoksi (n=8). Muissa yhdistyksissä suunniteltuja eläinalan koulutuksia ei ole jäänyt järjestämättä. Pääsääntöisesti eläinallalla toimiville nuorille ei järjestetty minkäänlaista lisäkoulutusta (n=8). Yhdessä yhdistyksessä järjestettiin kerhonohjaus ja johtajuuskoulutusta kaksi kertaa vuodessa. Se ei kuitenkaan liittynyt eläinalan lisäkoulutukseen, joten sitä ei otettu sen takia tässä työssä huomioon. Nuorten perehdyttämisen hoitivat pääasiassa 4H-yhdistyksissä toiminnanjohtajat ja kurssien järjestäjät (n=7). Myös työntilaaaja perehdytti nuoren työhön yhdessä 4H-yhdistyksessä.

Kuudessa vastauksessa seitsemästä toiminnanjohtajien mielestä asiakkaat edellyttivät nuorten osaavan sekä ruokkia että ulkoiluttaa eläimen (n=7). Sairasta eläintä tulisi osata hoitaa myös yhden vastauksen perusteella. Lisäksi yhdessä vastauksessa oli vastattu, että nuorten tulisi osata lypsää lehmiä koneella. Lisäksi nuorten tulisi osata jakaa lehmille rehut esimerkiksi traktorilla tai pienkuormaimella.

### 7.1.3 Toiminnan markkinoiminen

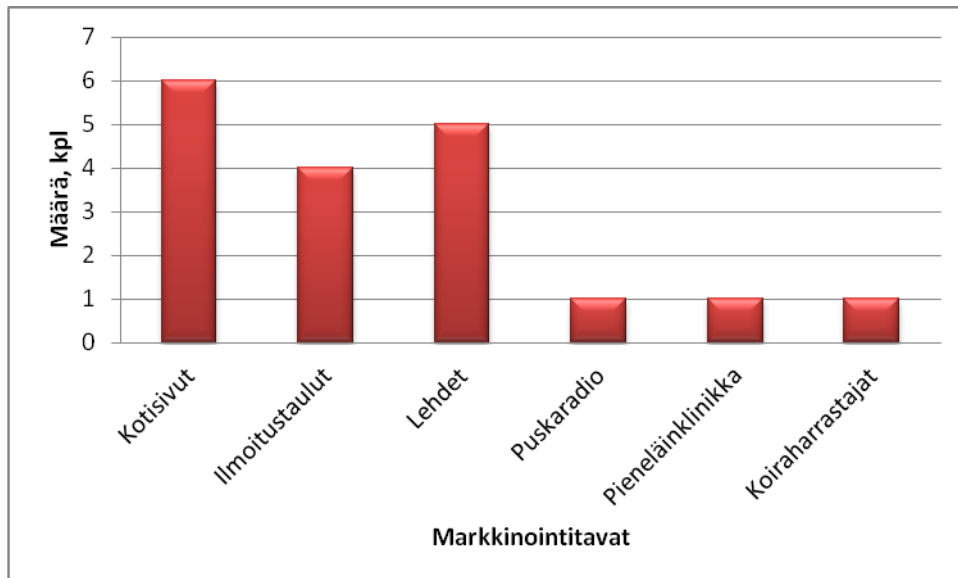
Eläinalan toimintaa oli markkinoitu nuorille hyvin montaa eri tietä (n=6). Yleisin tapa markkinoida eläinalan toimintaa nuorille olivat yleiset ilmoitustaulut. Muita suosittuja markkinointitapoja olivat myös ilmoittaminen Internetissä yhdistyksen kotisivuilla sekä Facebookissa yhdistyksien omilla sivuilla. Myös kouluverkoston kautta tietoa eläinalan toiminnasta saatiin levitettyä hyvin nuorille. Muita käytettyjä tapoja olivat sähköpostiviestit, puskaradio, lehdet, opinto-ohjaajat ja kerhot. (kuvio 3.)



Kuvio 3. Toiminnan markkinoimiskanavat nuorille

Kuviosta 4 havaitaan, että eläinalan työpalvelua markkinoitiin asiakkaille eniten 4H-yhdistyksen omilla Internet-sivuilla (n=6). Kaksi muuta suosittua markkinointi

kanavaa olivat ilmoitustaulut ja lehdissä ilmestyneet eläinalan työpalveluun liittyvät artikkelit. Muita käytettyjä markkinointikanavia olivat puskaradio, pieneläinklinikka sekä koiraharrastajat.



Kuvio 4. Toiminnan markkinoimiskanavat asiakkaille

#### 7.1.4 Eläinalan työpalvelun kysyntä taajamissa ja haja-asutusalueilla

Taajamissa asiakkaat tarvitsivat eniten ulkoiluttajia koirilleen (n=7). Yhdessä yhdistyksessä oli kysyntää yleisesti dogsitter-palvelulle. Myös koirien tilapäishoidolle oli kysyntää yhden vastaajan mukaan. Yhtä vastausta ei otettu huomioon tässä työssä, koska siihen oli vastattu, että taajamissa tarvittaisiin kerho, kurssi ja leiritoimintaa ja nämä eivät ole eläinalan työpalvelua.

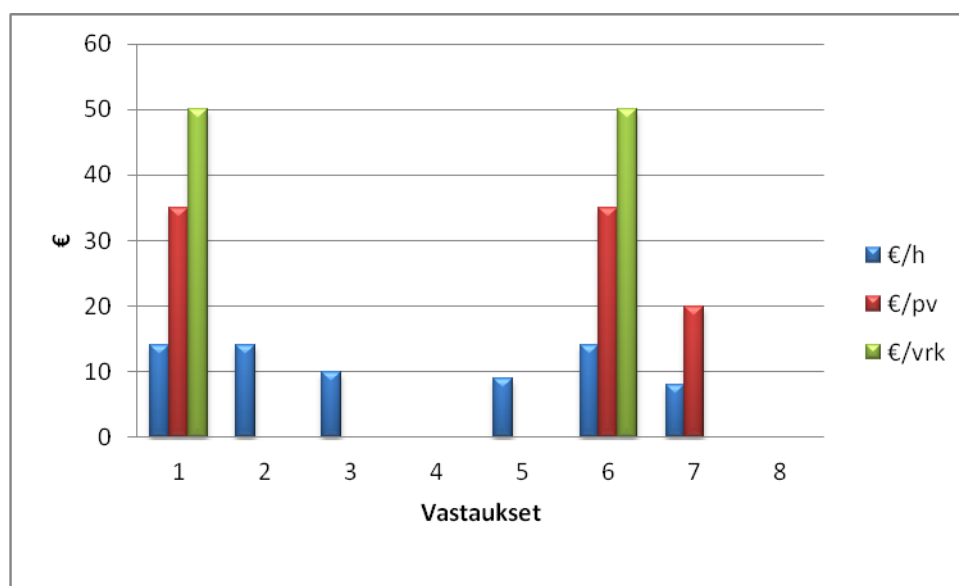
Haja-asutusalueilla ei ole ollut juuri ollenkaan kysyntää eläinalan työpalveluille (n=7). Niillä haja-asutusalueilla, joissa kysyntää oli ollut, se oli ollut koirien pitempiaikaista hoitamista esimerkiksi koirien hoitamista yön yli. Myös muulle dogsitter-palvelulle oli kysyntää. Oman näkökulmansa toi myös yksi vastaaja, jonka mielestä haja-asutusalueilla olisi tarvetta osaaville maatalouslomittajille. Hänen mukaansa 4H ja lomatoimet voisivat tehdä yhteistyötä ja kouluttaa nuoria myös karjanhoitotehtäviin. Kuitenkin maatalouslomittajailta vaaditaan ammattitaitoa, mutta kiinnostunut nuori voisi hakea esimerkiksi harjoittelemaan maatilalle ja sitä kautta perehtyä työtehtäviin. Eläimistä kiinnostunut nuori voisi

olla avustavissa tehtävissä maatilalla varsinaisen lomittajan tai vaikka viljelijän apuna.

Eläinalan työpalvelulle oli enemmän kysyntää taajamissa kuin haja-asutusalueella (n=7). Vain yksi vastaaja oli sitä mieltä, että haja-asutusalueella on enemmän kysyntää eläinalan työpalveluille. Yhdessäkään 4H-yhdistyksessä Pohjois-Karjalan alueella ei ollut kysyntää minkään harvinaisempien eläinten hoidolle (n=0). Kysyntä kohdistui tavallisiin lemmikkeihin kuten koiraan ja kisaan. Eniten 4H-yhdistyksen alueilla asui lemmikkien omistajia (n=6). Muita vaihtoehtoja olivat hevosten omistajat ja hevostallit.

### 7.1.5 Työpalvelujen hinnoittelu

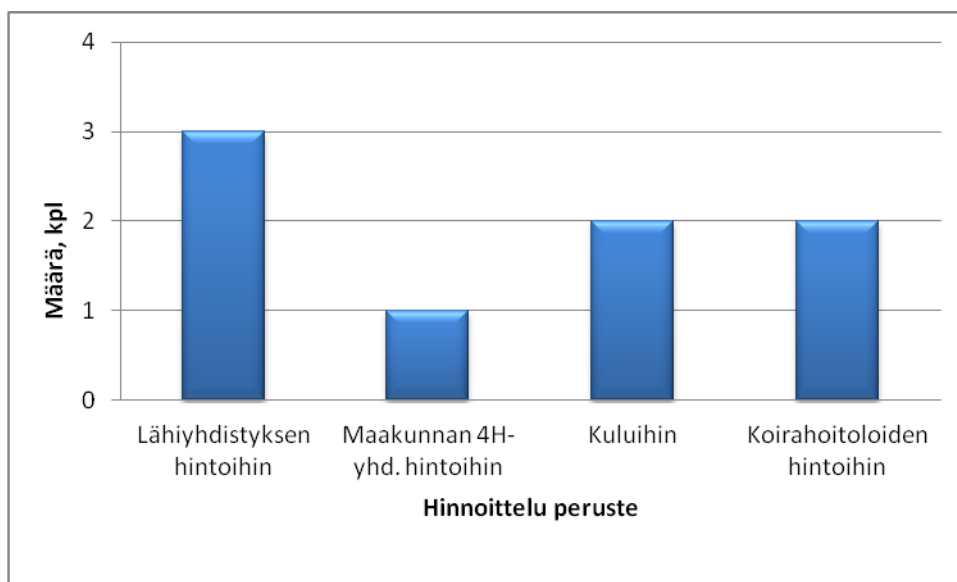
Dogsitter-työpalveluiden työtunti hinta vaihteli 8–14 euron välillä (n=6). Työtuntien hintojen keskiarvoksi saatiin 11,5 euroa tunti, kun laskettiin mukaan kaikki ilmoitetut työtunnit. Puolissa vastauksissa työntuntihinta oli 14 €. Muutamalla yhdistyksellä oli hinnoiteltu myös päivähinta. Päivähinta vaihteli 20–35 euron välillä ja keskiarvoksi saatiin 30 €. Pari yhdistystä oli määritellyt vuorokausihinnan, joka oli molemmissa yhdistyksissä 50 €. Osissa hinnoissa oli mukana alv ja osissa ei, joten se toi oman hankaluutensa työtuntihintojen vertailuun. (kuvio 5.)



Kuvio 5. Eläinalan työpalvelun hinnat



Kuviosta 6 havaitaan, että työpalveluiden suosituin hinnoitteluperuste oli lähiyhdistyksien kanssa sama hinnoittelu. (n=6). Seuraavaksi eniten työpalveluita oli hinnoiteltu toiminnasta aiheutuvien kulujen ja koirahoitoloiden tämänhetkisten hintojen perusteella. Vähiten hinnoittelu perustui maakunnan 4H-yhdistyksien hintoihin.



Kuvio 6. Työpalveluiden hinnoittelujen peruste

Yhdistyksien toiminnanjohtajien mielestä asiakkaat pitivät eläinalan työpalvelun hintaa joko sopivana tai liian kalliina (n=6). Kukaan ei ollut sitä mieltä, että eläinalan työpalvelu olisi halpa. Kyselyssä vastaukset jakaantuivat kahtia. Kolme oli sitä mieltä, että hinta on liian kallis ja loput kolme vastanneista puolestaan olivat vastanneet hinnan olevan sopiva. Kaikissa huomioon otetuissa vastauksissa oltiin sitä mieltä, että eläinalan palveluliiketoiminta ei tuottanut voittoa (n=7). Perinteisessä 4H-työssä tarkoituksena ei ole tuottaa voittoa, vaan saada mahdolliset kulut katettua.

## 7.2 4H-nuoret

Jokaiselle Pohjois-Karjalan 4H-yhdistyksien toiminnanjohtajille lähetettiin postissa yksi kyselykaavake. Toiminnanjohtajat ottivat kaavakkeesta kopioita tarvittavan määrän ja täyttivät kyselyn eläinalan toiminnassa mukana olevilla nuorilla sopivana ajankohtana ja palauttivat vastaukset toimeksiantajalle postissa.

Vastauksia saatiin vain 18 kappaletta muutamasta eri yhdistyksestä. Sillä määrällä ei saatu kunnollisia yhdistyksien välisiä vertailuja aikaan. Päädyimme toimeksiantajan kanssa siihen, että menen keräämään lisää vastauksia Pohjois-Karjalan 4H-piirin järjestämään kilpailuun 10.5.2012. Kilpailusta sain vielä 51 vastausta lisää. Osa lisäkyselyn vastaajista ei ollut mukana eläinalan toiminnassa. Vastauksia saatiin yhteensä 69, mutta kolmea vastausta ei voitu huomioida, koska niissä ei ollut mainintaa yhdistyksestä. Vastauksia vertailtiin yhdistyksien kesken.

### 7.2.1 Sukupuoli ja ikä

Kyselyn vastaajista tyttöjä oli 51 ja poikia 14 (n= 65). Prosentuaalisesti tyttöjä oli 78 % ja poikia 22 %. Kaikissa yhdistyksissä oli enemmän tyttöjä kuin poikia Taulukosta 1 havaitaan, että kaikkien Pohjois-Karjalan 4H-yhdistyksien nuorien keskiarvoksi saatiin 12 v 4 kk (n=61). Nuorten ikien keskiarvot vaihtelivat yhdistyksittäin 10 vuodesta 14 v:een 7 kk:teen. Nuorimmat tulivat Hammaslahdesta ja vanhimmat Joensuusta ja Liperistä.

Taulukko 1. Ikien keskiarvot 4H-yhdistyksittäin

	Keskiarvo
Joensuu	14,7
Juuka	10,5
Liperi	14,7
Ilomantsi	12,2
Hammaslahti	10,0
Lieksa	12,6
Polvijärvi	12,7
Rääkkylä	11,4
Yhteensä	12,4

### 7.2.2 Asuinpaikka ja kotieläimet

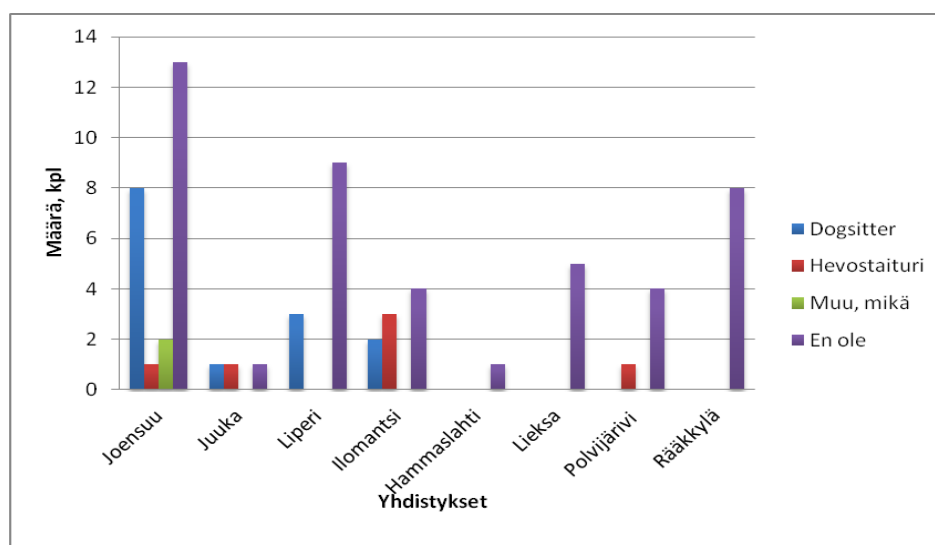
Pohjois-Karjalan 4H-yhdistyksien nuorista 68 % asui haja-asutusalueella ja 32 % taajamissa (n=62). Yhdistyksien välillä ei ollut suuria eroja. Liperin yhdistys

oli ainoa, jossa asui enemmän nuoria taajamassa kuin haja-asutusalueella. Kaikissa muissa yhdistyksissä tilanne oli päinvastainen.

Pohjois-Karjalan 4H-yhdistyksien nuorista 56:lla oli kotona kotieläin ja 7:llä puolestaan ei ollut (n=63). Prosentuaalisesti nuorista 89 %:lla oli kotieläin kotona ja 11 %:lla ei ollut. Eniten nuorilla oli kotonaan koiria ja kissoja. Suosittuja kotieläimiä olivat myös jyrsijät (lemmikkirotat, kanit, marsut ja hamsterit). Monilla oli myös perinteisiä maatilaeläimiä, kuten kanoja, vuohia, lampaita, aaseja, lehmiä sekä hevosia ja poneja. Myös muutamalta löytyi erikoisempia eläimiä, kuten akvaariokaloja, kilpikonnia ja käärmeitä.

### 7.2.3 Eläinalan koulutukset

Kyselyyn vastanneista nuorista 67 % ei ole käynyt mitään eläinalan koulutusta (n=66). Tietyissä yhdistyksissä nuoret olivat aktiivisemmin kouluttaneet itsensä. Joissakin yhdistyksissä yksikään nuori ei ollut käynyt eläinalan koulutusta. Joensuussa 8 nuorta oli käynyt dogsitter-kurssin. Joensuussa nuoret olivat olleet aktiivisempia käymään dogsitter-kurssin kuin muualla. Hammasslahdessa, Lieksassa ja Rääkkylässä kukaan vastanneista ei ollut käynyt kumpaakaan koulutusta. Joensuussa kaksi nuorta olivat käyneet myös muun koulutuksen. Nämä koulutukset olivat catsitter ja Suomen Palveluskoiraliitto ry:n järjestämä koirankouluttajakurssi. (kuvio 7.)



Kuvio 7. Nuorien eläinalan koulutukset 4H-yhdistyksittäin

#### **7.2.4 Aikaisemmat hoitokokemukset**

Nuorilla oli aikaisempaa hoitokokemusta hyvin monenlaisista eri eläimistä (n=66). Eniten kokemusta löytyi koirista, kissoista ja hevosista. Nuorista 25 %:lla oli aikaisempaa kokemusta koirien hoidosta, 20 %:lla hevosista ja 15 %:lla kissoista.

Nuorilla oli kokemusta myös jysijöistä, akvaariokaloista, lampaista, vuohista, aaseista ja muuleista. Vähiten kokemusta oli alpakoista, matelijoista ja häkkilinnuista. 2 %:lla ei ollut aikaisempaa hoitokokemusta ollenkaan mistään eläimestä. Yhdistyksien välillä ei ollut suuria eroja. Liperissä asuvilla nuorilla oli muita enemmän kokemusta hevosista.

#### **7.2.5 Aikaisemmat hoitokokemukset 4H:ssa**

Kyselyyn vastanneista nuorista 67 % ei ole ollut eläinalan töissä 4H-yhdistyksen kautta (n=64). 18 % nuorista oli ollut hoitamassa 4H-yhdistyksen kautta koiria. Kissoja, akvaariokaloja, hevosia, poneja sekä lampaita ja vuohia oli oltu hoitamassa myös 4H-yhdistyksen kautta, mutta selkeästi koiria vähemmän. Yhdistyksien välillä ei ollut eroja aikaisemmista hoitokokemuksista 4H:ssa.

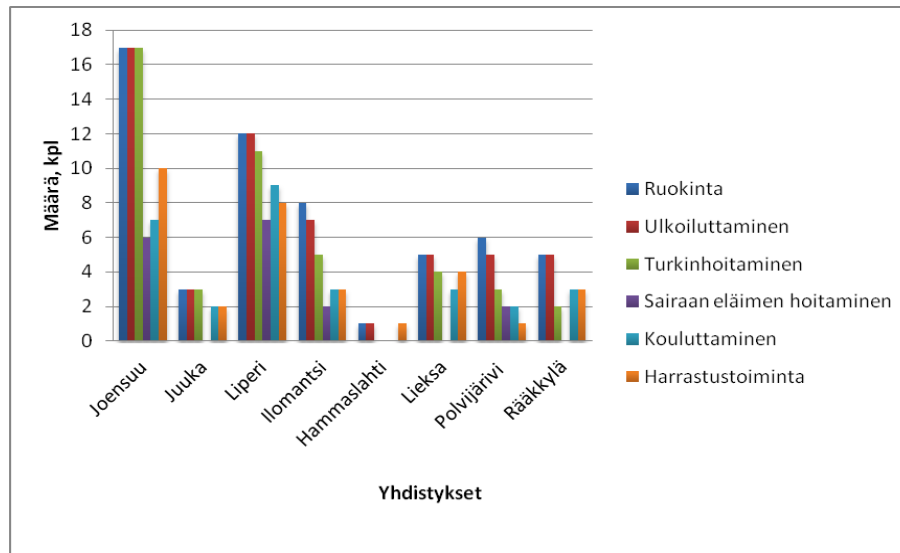
#### **7.2.6 Mieluisimmat hoitoeläimet**

Nuorista 23 % hoitaisi mieluiten koiria, 19 % hevosia/poneja, 18 % kissoja ja 13 % jysijöitä (n=66). Muita suosittuja hoitoeläimiä olivat: lampaat, vuohet, aasit, muulit ja alpakat. Nuoret eivät olleet niin innokkaita hoitamaan matelijoita, akvaariokaloja ja häkkilintuja. Kaksi ei halunnut hoitaa mitään edellä mainituista eläimistä ollenkaan. Yhdistyksien välillä ei ollut suurempia eroja mieluisista hoitoeläimistä.

#### **7.2.7 Hoitotaidot ja epämieluisat hoitotyöt**

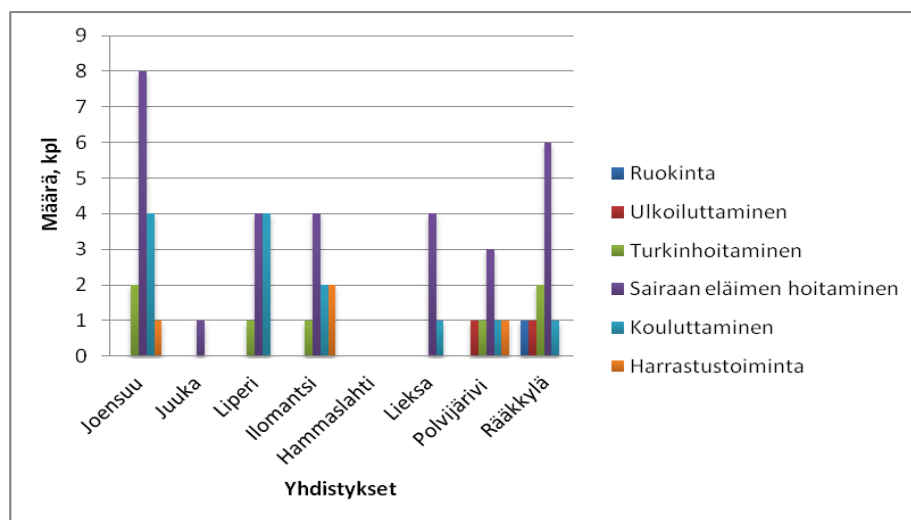
Hoitotaidoissa suurimmat vahvuudet olivat eläimen ruokkiminen ja ulkoiluttaminen (n=64). Aika hyvin osattiin myös hoitaa eläimen turkkia. Selkeästi heikoin

taito oli sairaan eläimen hoitaminen. Harrastustoiminta ja kouluttaminen jäivät sille välille. Joensuun 4H-yhdistyksessä harrastustoiminnan osaaminen oli vahvempaa kuin muissa yhdistyksissä. (kuvio 8.)



Kuvio 8. Nuorien hoitotaidot

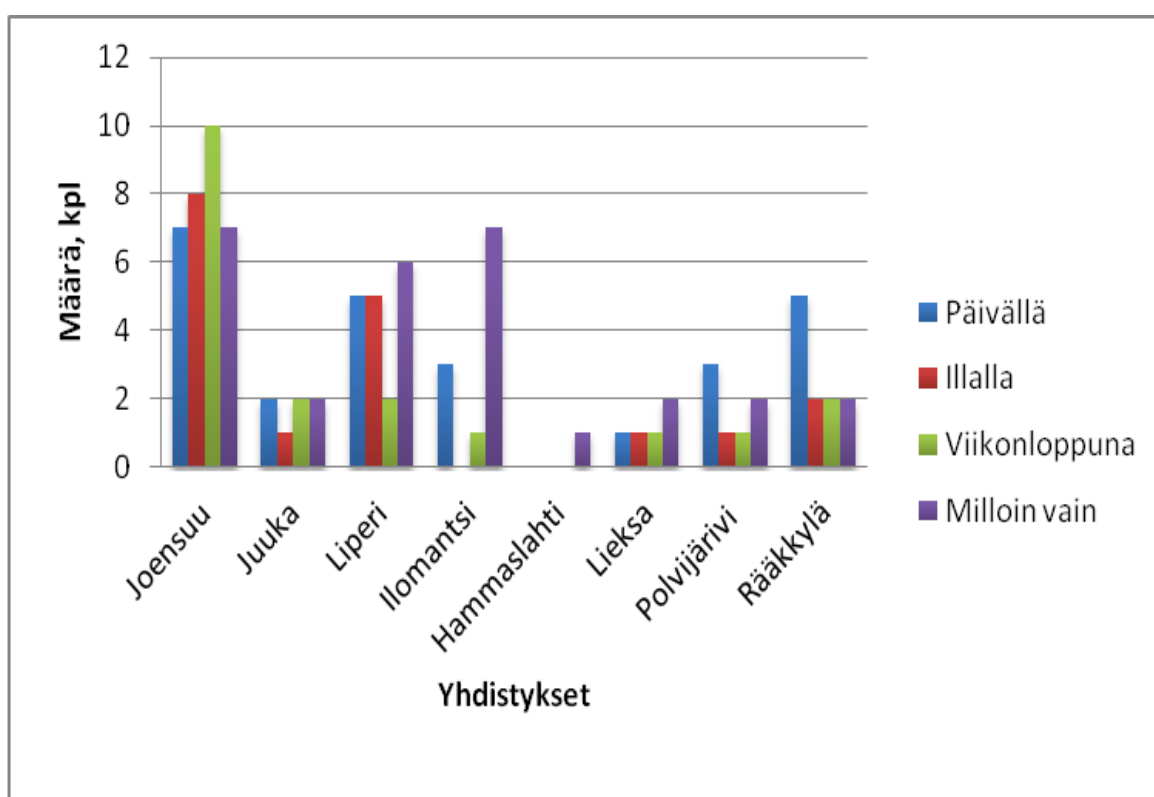
Sairaaneläimen hoitaminen oli epämieluisin hoitotyö nuorien mielestä (n=64). Suurin syy siihen oli se, että nuoret eivät osanneet hoitaa sairaita eläimiä. Seuraavaksi epämieluisia töitä olivat kouluttaminen ja harrastustoiminta. Myös turkinhoitaminen koettiin epämieluisaksi joidenkin mielestä. Ruokinta ja ulkoiluttaminen olivat mieluisimpia hoitotöitä, mutta ne koettiin myös epämieluisaksi muutaman mielestä. (kuvio 9.)



Kuvio 9. Epämieluisat hoitotyöt

### 7.2.8 Sopivat työskentelyajankohdat

Kuviosta 10 havaitaan, että 32 % nuorista oli sitä mieltä, että he voivat tehdä töitä milloin vain (n=64). Seuraavaksi suosituin työajankohta oli tehdä töitä päivällä. Illat ja viikonloput eivät olleet niin suosittuja ajankohtia kuin muut työskentelyajankohdat. Joensuu eroaa muista yhdistyksissä siinä, että nuorille sopivin työskentelyajankohdat siellä olivat viikonloput. Polvijärvellä ja Rääkkylässä nuoret puolestaan tykkäsivät tehdä töitä mieluiten päivällä. Muissa yhdistyksissä työskentelyajankohdalla ei ollut merkitystä nuorille.

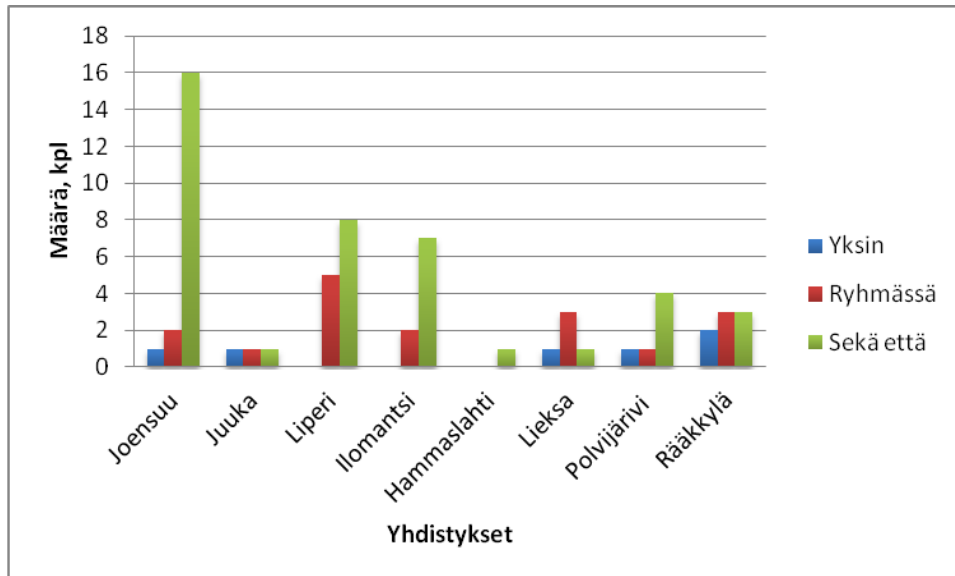


Kuvio 10. Sopivat työskentelyajankohdat

### 7.2.9 Yksin ja ryhmässä työskentely

Nuoret työskentelivät mieluiten sekä ryhmässä että yksin (n=64). Pelkästään yksin työskentelyä ei valinnut kovinkaan moni nuori. Puolestaan pelkkä ryhmässä työskentely jäi näiden kahden vaihtoehdon välille. Lieksassa koettiin pelkän ryhmässä työskentelyn olevan sopivin ja mieluisin vaihtoehto nuorille. Liperissä, Ilomantsissa ja Hammaslahdessa kukaan nuori ei halunnut tehdä töitä yksi.

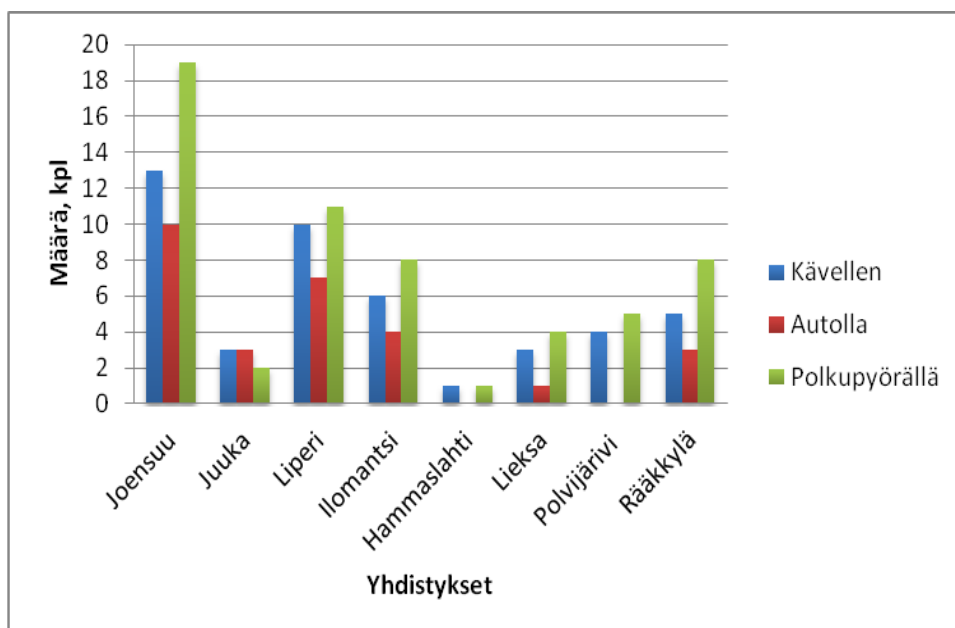
Muiden yhdistyksien välillä vastauksissa ei ollut suurempia eroavaisuuksia. (kuvio 11.)



Kuvio 11. Yksin ja ryhmässä työskentely

### 7.2.10 Kulkuneuvot ja työmatkan pituus

Eniten nuoret pystyivät kulkemaan työmatkoja polkupyörällä (n=65). Käveleminen oli seuraavaksi suosituinta ja autolla kulkeminen jäi viimeiseksi vaihtoehdoksi. Yhdistyksien välillä ei ollut eroja eri kulkuneuvojen välillä. (kuvio 12.)



Kuvio 12. Kulkuneuvot

Kaikkien yhdistyksien työmatkan enimmäispituuden keskiarvoksi saatiin 14,8 km (n=48). Ilomantsissa työmatkan keskiarvoksi saatiin 35 km eli se on kaikista suurin keskiarvo. Hammaslahdessa oli puolestaan lyhin eli 5 km. Hammaslahdesta tosin vastasi vain yksi nuori tähän kyselyyn, joten se ei anna kunnollista kokonaiskuvaa siitä alueesta. (taulukko 2.)

Taulukko 2. Työmatkan pituus

	Keskiarvo
Joensuu	9,6
Juuka	12,3
Liperi	17,9
Ilomantsi	35,0
Hammaslahti	5,0
Lieksa	12,0
Polvijärvi	12,8
Rääkkylä	14,0
Yhteensä	14,8



## **8 Päätäntä**

### **8.1 Tutkimuksen luotettavuus**

Tutkimuksessa pyritään välttämään virheiden syntyä, mutta silti tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan käsitellä tutkimuksen reliabiliteettiä ja validiteettiä tarkastelemalla. Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta eli toistettaessa tutkimus saadaan sama tulos. Tutkimuksen validiteetti tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. (Hirsjärvi ym. 1997, 226.) Tutkimuksen validiteetin parantamiseksi kyselylomakkeet lähetettiin toimeksiantajalle etukäteen kommentoitavaksi. Saadun palautteen perusteella kyselylomakkeisiin tehtiin tarvittavat muutokset. Kyselylomakkeen kysymykset oli tarkoitus tehdä mahdollisimman yksinkertaisiksi ja selkeiksi.

Tutkimuksen luotettavuus ja toistettavuus saattaa kärsiä, jos vastaajat ymmärtävät kysymykset eri tavalla kuin kysymysten laatija. Ei voida myöskään olla varmoja siitä, miten vakavasti vastaajat suhtautuvat tutkimukseen, eli vastaavatko he rehellisesti ja huolellisesti. Kato voi nousta jossakin tapauksissa suureksi. (Hirsjärvi ym. 1997, 190.) Tutkimuksessa vastaajat vastasivat rehellisesti ja suhtautuivat vakavasti tutkimukseen. Toiminnanjohtajien kyselyssä yksi vastaaja oli ymmärtänyt kyselyn eri tavalla kuin laatija. Kato oli nuorten kyselyssä aluksi suuri. Kyselyyn saatiin lisää vastauksia vierailemalla Pohjois-Karjalan 4H-yhdistyksen järjestämässä kilpailussa.

### **8.2 Tutkimuksen eettisyys**

Kyselyiden mukaan laitettiin saatekirje, jossa kerrottiin kyselyn taustat ja tiedot tekijästä. (liite 1 ja 2.) Kirjeeseen laitettiin myös opinnäytetyön tekijän yhteystiedot, että vastaaja pystyi halutessaan kysymään tutkimuksesta lisää. Vastaajia ei voida tunnistaa vastauksista ja kysely on luottamuksellista. Tuloksia käsiteltiin rehellisesti, eikä vastauksia vääristelty.

## **8.3 Tarkastelu**

### **8.3.1 Eläinalan palveluliiketoiminnan tila ja menestymisedellytykset**

4H-yhdistyksiä on Pohjois-Karjalassa 13. Eläinalan palveluliiketoimintaa on, mutta siinä olisi vielä kehittämisen varaa. Dogsitter-työpalvelua oli saatavilla melkein kaikissa 4H-yhdistyksissä, mutta sen sijaan hevostaituri-työpalvelua oli tarjolla vain yhdessä yhdistyksessä. Toiminnassa mukana olevat nuoret olivat keskimäärin ylä-aste-ikäisiä tyttöjä. Pojilla ei siis ole niin suurta mielenkiintoa työskennellä eläinten kanssa.

Eläinalan koulutustarjonta oli hyvin monipuolinen. Dogsitter- ja hevostaiturikoulutuksen lisäksi tarjolla oli erilaisia eläinaiheisia kursseja, kerhoja ja leirejä. Suunniteltuja koulutuksia ei ollut jäänyt järjestämättä lukuun ottamatta yhtä koirakerhoa osallistujien vähyyden vuoksi. Nuorille ei järjestetä tällä hetkellä ollenkaan lisäkoulutusta eläinalan palveluliiketoimintaan liittyen. Markkinointikanavat olivat hyvät ja monipuoliset markkinoidessa toimintaa niin nuorille kuin asiakkaille.

Eläinalan palveluliiketoiminnalle ei ollut juuri ollenkaan kysyntää haja-asutusalueilla, vaan kaikki kysyntä on tullut taajamista. Eniten 4H-yhdistyksien alueella on asunut lemmikkien omistajia. Tästä voidaan päätellä se, että suurin osa hoidettavista eläimistä on pieneläimiä ja suurin osa lemmikkien omistajista asuu taajamissa. Asiakkaat halusivat nuorten osaavan ruokkia ja ulkoiluttaa hoidettavan eläimen. Keskimääräinen eläinalan palveluliiketoiminnan työtunti hinta Pohjois-Karjalan 4H-yhdistyksissä oli 12 €. Osa asiakkaista oli sitä mieltä, että hinta oli sopiva ja osan mielestä se oli liian kallis. Eläinalan palveluliiketoiminta ei tuottanut voittoa yhdistyksille

### **8.3.2 Eläinalan toiminnassa mukana olevien osaamistaso ja toiveet**

Tulosten perusteella 4H-toiminnassa mukana oleva nuori oli keskimäärin yläaste ikäinen tyttö. Poikia ei toiminnassa ollut mukana niin paljoa. Siitä voidaan päätellä, että tyttöjä 4H toiminta kiinnostaa enemmän. Nuoret asuivat enimmäk-

seen haja-asutusalueella. Nuorilla oli kotieläimiä kotona hyvin paljon. Eri eläinlajeja oli monipuolisesti ja kaikkia kyselyssä mainittuja lajeja löytyi alpakkaa lukuun ottamatta. Koiria oli eniten ja matelijoita, akvaariokaloja sekä häkkilintuja vähiten.

Nuorista yli puolet eivät olleet käyneet minkäänlaista eläinalan koulutusta. Dog-sitter-koulutus oli suosituin ja muutama nuori oli käynyt myös hevostaiturikoulutuksen. Myös muita kursseja oli käyty, esimerkiksi catsitter ja koirankoulutuskurssi. Koulutuksen käyneet nuoret keskittyivät tiettyihin yhdistyksiin: Liperiin, Joensuuhun ja Ilomantsiin. Hammaslahdessa, Rääkkylässä ja Lieksassa nuoret eivät olleet ollenkaan käyneet kursseja ollenkaan.

Nuorilla oli todella hyvät kokemukset eri eläimistä jo entuudestaan. Tästä voidaan päätellä, että nuorilla on kiinnostusta eläimiä kohtaan ja perustiedot ja taidot ovat hyvät. Yli puolet nuorista eivät ole hoitaneet 4H:n kautta eläimiä. Nuoret olivat hoitaneet eniten koiria 4H:n kautta.

Eläimien ruokkimisen ja ulkoiluttamisen nuoret osasivat hyvin. Se riittää jo hyvin, koska suurimmassa osassa työkeikoista vaaditaan näitä taitoja. Sairaalan eläimen hoitamista osattiin vähiten ja se oli myös epämieluisin työ. Siitä voidaan päätellä, että nuorilla ei ole tarpeeksi kokemusta sairaiden eläimien hoidosta.

Nuorille sopi mikä työaika vain. Illat ja viikonloput olivat huonoiten sopivia vaihtoehtoja. Tästä voidaan päätellä, että päivällä olisi sopivin aika tehdä töitä. Nuoret tykkäsivät tehdä töitä sekä yksin että ryhmissä. Nuoret kulkivat töihin mieluiten polkupyörällä tai kävellen. Se on täysin ymmärrettävää, koska autokyytejä on hankala järjestää ja monella ei ole ajokorttia. Pisimmän työmatkan keskiarvoksi kaikissa yhdistyksissä saatiin noin 14,8 km ja se kuulostaa hyvältä, koska sellaisen matkan vielä pystyy hyvin polkupyörällä kulkemaan.

### **8.3.3 Johtopäätökset**

Eläinalan palveluliiketoimintaa on tällä hetkellä Pohjois-Karjalan 4H-piirissä, mutta siinä olisi vielä kehittämisen varaa. Eläinalan palveluliiketoiminnassa pal-

vellaan asiakkaita ja pyritään löytämään asiakkaiden ongelmiin paras mahdollinen ratkaisu. Kuitenkin kehittyäkseen eläinalan palveluliiketoiminta tarvitsee uudenlaista johtamista. Asiakkaisiin ja yhteistyökumppaneihin tulisi luoda uudenlaiset suhteet ja rakentaa yhteistyöverkostoja. Asiakastietämystä tulisi lisätä ja oppia aivan uudenlaisia asioita asiakkaista. Pohjois-Karjalan 4H-piirin olisi hyvä tunnistaa tämänhetkinen tilansa eläinalan palveluliiketoiminnassa ja asettaa sen pohjalta tavoitteita eläinalan palveluliiketoimintaa kohtaan. Myös verkostoituminen auttaisi kehittämään eläinalan palveluliiketoimintaa.

Nuorten kyselyn perusteella toiminta keskittyy vain tiettyihin aktiivisiin yhdistyksiin: Joensuuhun, Liperiin ja Ilomantsiin. Juuassa ja Polvijärvellä toiminta on pienimuotoisempaa. Hammaslahdessa, Lieksassa ja Rääkkylässä ei kyselyn perusteella ole ollenkaan eläinalan palveluliiketoimintaa. Pääasiassa eläinalan palveluliiketoiminta keskittyy dogsitter- ja hevostaituri-koulutukseen. Nuorille ei tällä hetkellä järjestetä lisäkoulutusta. Eläinalan palveluliiketoiminta ei tällä hetkellä tuota voittoa ja asiakkaiden mielestä hinnat ovat sopivia/liian kalliita. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti lemmikkien omistajia.

Eläinalan toiminnassa on mukana huomattavasti enemmän tyttöjä kuin poikia. Nuoret ovat keskimäärin iältään 12-vuotiaita. Nuorilla on todella paljon kiinnostusta eläimiä kohtaan ja heillä on hyvät perustiedot eläimistä ja niiden hoitamisesta. Sairaalan eläimen hoitamista nuoret eivät osaa niin hyvin kuin muita hoitotaitoja. Nuoret asuvat enimmäkseen haja-asutusalueilla, mutta kysyntää eläinalan palveluille on enemmän taajamissa.

#### **8.4 Toimenpidesuositukset**

Eläinalan palveluliiketoiminta keskittyy tällä hetkellä tiettyihin yhdistyksiin. Olisi hyvä selvittää tarkalleen, missä kaikissa yhdistyksissä toimintaa on, miksi kaikissa yhdistyksissä ei ole toimintaa ja olisiko sille tarvetta. Tällä tiedolla saataisiin selville syy miksi toimintaa ei ole ja voitaisiinko toimintaa yrittää jotenkin käynnistää myös niihin yhdistyksiin joissa sitä ei vielä ole.

Eläinalan palvelut ovat kysytympiä taajamassa, koska taajamissa asuu lemmikkien omistajia. Markkinointi kanavat olivat aika monipuoliset jo nyt, mutta yhdistyksien tulisi panostaa markkinoimaan dogsittereitä erityisesti taajamissa ja miettiä vielä tehokkaampia markkinointikeinoja. Tällä saataisiin ehkä vielä enemmän työllistettyä nuoria.

Nuorille ei järjestetä tällä hetkellä lisäkoulutusta. Eläinten ruokavaliot, kouluttamiset ym. asiat ovat muuttuneet paljon. Olisikin hyvä miettiä, että olisiko nuorille hyvä järjestää lisäkoulutusta, että he osaisivat ruokkia esimerkiksi erikoisemalla ruokavaliolla olevan koiran. Sairaita eläimiä nuoret eivät oikein osanneet hoitaa. Olisikin hyvä miettiä myös sitä, että kannattaisiko dogsitter-kurssilla käydä läpi joitain eläinten sairauksia ja niiden hoitoa. Lemmikki voi vaikka yllättäen saada jonkin sairauskohtauksen nuoren ollessa sitä hoitamassa. Kun nuorella on tietoa eri sairauksista, hän osaa tunnistaa sairauden paremmin ja toimia sen mukaan.

## Lähteet

- 4H:n intranet. 2011.  
<https://4h-fi.directo.fi/intranet/>. 4.1.2012.
- 4H-Dogsitter. 2012.  
<http://www.4hyhdistys.net/palvelut/4h-dogsitter/>. 30.4.2012.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: WS Bookwell Oy.
- Hevostaituri. 2012.  
<http://janakkala.4h.fi/toiminta/4h-kurssit/hevostaituri/>. 30.4.2012.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi. Historia. 2012.  
<http://www.4h.fi/jarjesto/historia/>. 9.3.2012.
- Höytyläinen, R. 2010. Mahdollisuuksien kenttä. Tampere: Tammerprint Oy. Järjestö. 2012.  
<http://www.4h.fi/jarjesto/>. 9.3.2012.
- Kuluttajatutkimus. 2011.  
<http://www.foodforlife.fi/finnish/ideasta-tuotteeksi/mista-liikkeelle/markkinat-ja-kuluttajat>. 22.12.2011.
- Lindroos, J.-E. & Lohivesi, K. 2006. Onnistu strategiassa. Juva: WS Bookwell Oy.
- Pohjois-Karjalan 4H:n kahdeksankymmentävuotisjuhlaulkaisu. 2009. Pohjois-Karjalan 4H-piiri. Joensuu.
- Riskitön vaihtoehto tehdä töitä itsenäisesti. 2012.  
<http://www.tyopalvelu.fi/index.php?q=etusivu>. 3.3.2012.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto.  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html). 8.12.2011.
- Simonen, R. 2007. Paatos - filosofinen kulttuurilehti.  
<http://www.uta.fi/jarjestot/aatos/paatos/arkisto/207/paatos20705.html>. 20.12.2011.
- Vilka, L. 1998. Muutoksen kevät.  
[http://kulma.net/mkevat/mita\\_eo.html](http://kulma.net/mkevat/mita_eo.html). 1.2.2012.
- Vuosikertomus 2011 Pohjois-Karjalan 4H-piiri. 2011.  
<http://pohjoiskarjalan4h.fi/pdf/vuosikertomus-2011.pdf>. 12.5.2012.
- Yhteystiedot. 2012.  
<http://www.4h.fi/jarjesto/yhteystiedot/>. 9.3.2013.

## **Kyselytutkimus eläinalan palveluliiketoiminnasta Pohjois-Karjalan 4H-yhdistyksissä**

Arvoisa vastaanottaja! Olen Sanna Puhakka, 4. vuoden opiskelija Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulusta maaseutuelinkeinojen koulutusohjelmasta. Laadin opintoihini kuuluvaa opinnäytetyötä aiheesta eläinalan palveluliiketoiminnan menestymisedellytykset Pohjois-Karjalan 4H-yhdistyksissä. Tutkimuksen toimeksiantajana toimii Pohjois-Karjalan 4H-piiri.

### **Tutkimuksen tarkoitus**

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaisia eläinalan työpalveluita on tällä hetkellä tarjolla ja onko niille kysyntää. Samalla kartoitetaan toiminnassa olevien nuorten määrät, osaamistasot ja toiveet. Vastaamalla oheiseen kyselyyn saan arvokasta tietoa eläinalan palveluliiketoiminnan nykytilasta ja sen menestymisedellytyksistä sekä siitä miten tätä työpalvelua tulisi kehittää nuorten työllistymiseksi.

### **Tutkimuksen luottamuksellisuus**

Yhdistyksenne osoitetiedot ovat saatu 4H:n Internet sivuilta. Nuorten antamat vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti. Kenenkään yksittäisen vastaajan tiedot eivät paljastu tutkimuksesta.

Kysely toteutetaan postikyselynä. Helpoin tapa vastata kyselyyn on antaa eläinalan nuorille kysely täytettäväksi jonkin kokoontumiskerran alussa. Pyydän teitä palauttamaan täytetyt kyselyt 23.3.2012 mennessä. Mikäli haluatte tutkimuksesta lisätietoja, voitte laittaa minulle sähköpostia. Vastaan mielelläni tutkimusta koskeviin kysymyksiin.

Kiitos vastauksistanne!

*Sanna Puhakka*

Sanna Puhakka  
sanna.m.puhakka@pkamk.fi

## **Kyselytutkimus eläinalan palveluliiketoiminnasta Pohjois-Karjalan 4H-yhdistyksissä**

Arvoisa vastaanottaja! Olen Sanna Puhakka, 4. vuoden opiskelija Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulusta maaseutuelinkeinojen koulutusohjelmasta. Laadin opintoihini kuuluvaa opinnäytetyötä aiheesta eläinalan palveluliiketoiminnan menestymisedellytykset Pohjois-Karjalan 4H-yhdistyksissä. Tutkimuksen toimeksiantajana toimii Pohjois-Karjalan 4H-piiri.

### **Tutkimuksen tarkoitus**

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaisia eläinalan työpalveluita on tällä hetkellä tarjolla ja onko niille kysyntää. Samalla kartoitetaan toiminnassa olevien nuorten määrät, osaamistasot ja toiveet. Vastaamalla oheiseen kyselyyn saan arvokasta tietoa eläinalan palveluliiketoiminnan nykytilasta ja sen menestymisedellytyksistä sekä siitä miten tätä työpalvelua tulisi kehittää nuorten työllistymiseksi.

### **Tutkimuksen luottamuksellisuus**

Sähköpostiosoitteenne on saatu 4H:n Internet sivuilta. Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti. Kenenkään yksittäisen vastaajan tiedot eivät paljastu tutkimuksesta.

Kysely toteutetaan sähköisenä kyselynä osoitteessa: Pyydän teitä vastaamaan kyselyyn 16.3.2012 mennessä. Mikäli haluatte tutkimuksesta lisätietoja, voitte laittaa minulle sähköpostia. Vastaan mielelläni tutkimusta koskeviin kysymyksiin.

Kiitos vastauksistanne!

*Sanna Puhakka*

Sanna Puhakka  
sanna.m.puhakka@pkamk.fi



**Kysely nuorille**

1. Sukupuoli
  - Tyttö
  - Poika
2. Yhdistys \_\_\_\_\_
3. Asuinpaikka
  - Haja-asutusalue
  - Taajama
4. Onko teillä kotona jokin lemmikki? Mikä?  
\_\_\_\_\_
5. Oletko käynyt jonkin seuraavista eläinalan koulutuksista
  - Dogsitter
  - Hevostaituri
  - Muu, mikä \_\_\_\_\_
  - En ole
6. Onko sinulla aikaisempaa hoitokokemusta
  - Koirista
  - Kissoista
  - Jyrsijöistä (kani, marsu jne.)
  - Häkkilinnuista
  - Akvaariokaloista
  - Matelijoista (käärme jne.)
  - Hevosista tai poneista
  - Lampaista tai vuohista
  - Alpakoista
  - Aaseista tai muuleista
  - Ei ole
7. Oletko ollut 4H:n kautta hoitamassa asiakkaan
  - Koira
  - Kissaa
  - Jyrsijää
  - Häkkilintua
  - Akvaariokaloja
  - Matelijaa
  - Hevosta tai ponia
  - Lammasta tai vuolta
  - Alpakkaa
  - Aasia tai muulia
  - En ole ollut
8. Mitä eläimiä haluaisit mieluiten hoitaa
  - Koira
  - Kissaa
  - Jyrsijää
  - Häkkilintua
  - Akvaariokaloja
  - Matelijaa
  - Hevosta tai ponia
  - Lammasta tai vuolta
  - Alpakkaa
  - Aasia tai muulia
  - En mitään näistä

9. Mitä seuraavista osaat tehdä

- Ruokinta
- Ulkoiluttaminen
- Turkinhoitaminen
- Sairaana eläimen hoitaminen
- Kouluttaminen
- Harrastustoiminta

10. Onko jotain mitä et halua tehdä

- Ruokinta
- Ulkoiluttaminen
- Turkinhoitaminen
- Sairaana eläimen hoitaminen
- Kouluttaminen
- Harrastustoiminta

11. Haluatko tehdä töitä mieluiten

- Päivällä
- Illalla
- Viikonloppuisin
- Milloin vain

12. Haluatko tehdä töitä mieluiten

- Yksin
- Porukassa
- Sekä että

13. Millä kulkuneuvolla voit kulkea

- Kävelen
- Autolla
- Polkupyörällä

14. Kuinka kaukana kotoasi asiakas voi enintään olla? \_\_\_\_\_ km

## Kysely Pohjois-Karjalan 4H:n toiminnanjohtajille

1. Kuinka monta tyttöä on mukana eläinalan toiminnassa 4H-yhdistyksessä?  
\_\_\_\_\_
2. Kuinka monta poikaa on mukana eläinalan toiminnassa 4H-yhdistyksessä?  
\_\_\_\_\_
3. Kuinka vanha on nuorin toiminnassa mukana oleva henkilö?  
\_\_\_\_\_
4. Kuinka vanha on vanhin toiminnassa mukana oleva henkilö?  
\_\_\_\_\_
5. Millaisia eläinalan työpalveluita on tällä hetkellä tarjolla?
  - Dogsitter
  - Hevostaituri
  - Muu, mikä? \_\_\_\_\_
6. Kuinka monta vuotta nuoria on työllistetty eläinten hoitotehtäviin?  
\_\_\_\_\_
7. Millaista eläinalan koulutusta on nuorille järjestetty?  
\_\_\_\_\_
8. Onko suunniteltuja eläinalan koulutuksia jäänyt järjestämättä? Jos vastasit ei, siirry suoraan kysymykseen 11.
  - Kyllä
  - Ei
9. Mitä suunniteltuja eläinalan koulutuksia ei ole voitu järjestää?  
\_\_\_\_\_
10. Miksi suunniteltuja eläinalan koulutuksia ei ole voitu järjestää?  
\_\_\_\_\_
11. Järjestetäänkö nuorille lisäkoulutusta? Jos vastasit kysymykseen ei, siirry suoraan kysymykseen 14.
  - Kyllä
  - Ei
12. Millaista lisäkoulutusta nuorille järjestetään?  
\_\_\_\_\_
13. Kuinka usein nuorille järjestetään lisäkoulutusta?  
\_\_\_\_\_
14. Kuka hoitaa nuorten perehdyttämisen?  
\_\_\_\_\_
15. Miten toimintaa on markkinoitu nuorille?  
\_\_\_\_\_
16. Miten toimintaa on markkinoitu asiakkaille?  
\_\_\_\_\_
17. Mitä eläinalan työpalvelua asiakkaat eniten tarvitsevat taajamissa?  
\_\_\_\_\_
18. Mitä eläinalan työpalvelua asiakkaat eniten tarvitsevat haja-asutusalueilla?  
\_\_\_\_\_
19. Kummassa työpalvelutoiminnalle on enemmän kysyntää?
  - Taajamissa
  - Haja-asutusalueilla
20. Onko asiakkailta ollut kysyntää joidenkin harvinaisempien eläinten hoidolle?  
\_\_\_\_\_

- Aasi/muuli
- Lammas/vuohi
- Alpakka
- Häkkilinnut
- Matelijat
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

21. Mitä asiakkaita alueella on eniten?

- Lemmikkien omistajia
- Hevostalleja tai hevosten omistajia
- Muita, mikä? \_\_\_\_\_

22. Mitä hoitotoimia asiakkaat edellyttävät nuorten osaavan?

- Ruokinta
- Ulkoiluttaminen
- Turkinhoito
- Sairaalan eläimen hoito
- Kouluttaminen
- Harrastustoiminta
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

23. Eläinalan työpalvelujen hinnat 2012? Euroa tunti, tms.

\_\_\_\_\_  
24. Mihin tämänhetkinen hinnoittelu perustuu?

\_\_\_\_\_  
25. Asiakkaiden mielipiteet hinnoista?

- Hintaa on halpa
- Hintaa on sopiva
- Hintaa on liian kallis

26. Tuottaako toiminta voittoa?

- Ei
- Jonkin verran, paljonko \_\_\_\_\_
- Hyvin, paljonko \_\_\_\_\_
- En osaa sanoa