



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

LIIKETALOUS

OPINNÄYTETYÖRAPORTTI

CHIHUAHUA RY:N PALVELUN KEHITTÄMINEN



Leeni Tuovila

Liiketalouden koulutusohjelma
syyskuu 2008
Työn ohjaaja: Kirsi Tanner

TAMPERE 2008



Tekijä(t):	Leeni Tuovila	
Koulutusohjelma(t):	Liiketalouden koulutusohjelma	
Opinnäytetyön nimi:	Chihuahua ry:n palvelun kehittäminen	
Työn valmistumis- kuukausi ja -vuosi:	syyskuu 2008	
Työn ohjaaja:	Kirsi Tanner	Sivumäärä: 31

TIIVISTELMÄ

Chihuahua rodun harrastajat ovat lisääntyneet viime vuosina valtavasti. Chihuahua ry:n toiminnalla on siis entistä enemmän kysyntää ja näin ollen on oleellista selvittää asiakastyytyväisyyttä ja mahdollisuuksia kehittää toimintaa vastaamaan entistä suurempaa kysyntää.

Työni tavoitteena on kehittää Chihuahua ry:n palveluita ja asiakastyytyväisyyttä. Asiakastyytyväisyyskyselyllä selvitettiin tämän hetkinen tilanne ja sen pohjalta tehtiin kehitysehdotuksia. Chihuahua ry:stä ehdotettiin aihetta minulle kun kyselin jos jotain tarvetta olisi.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin kahdella nettikyselylomakkeella, joihin linkki löytyi yhdistyksen sivuilta. Toinen kyselylomake oli jäsenille, toinen ei jäsenille. Jäseniltä tuli 127 vastausta ja ei jäseniltä 59. Kysely tehtiin kesäkuussa 2008.

Selvästi suurin osa vastanneista jäsenistä oli melko tyytyväisiä yhdistyksen toimintaan ja palveluihin. Eniten tyytymättömyyttä oli asiakaspalvelun suhteen ja erityisesti jäsenasioista tuli negatiivista palautetta. Jäseneksi liittyminen, osoitteenmuutokset ym. jäsenasiat eivät toimi. Suuri osa niistä, jotka eivät olleet jäseniä, voisivat hyvinkin liittyä jos heillä olisi oma koira. Paljon oli myös tapauksia, ettei vain oltu saatu aikaiseksi liittyä.

Yhdistyksen olisi hyvä tehdä parannusta jäsenasioiden sujuvuuteen. Jäsensihteerille apua vai kenties joku toinen jolla on paremmin aikaa hoitaa tehtäviä. Tapahtumia ja kokouksia olisi hyvä järjestää maantieteellisesti laajemmalla alueella kuin tällä hetkellä. Lehden ja nettisivujen sisältöä voisi parantaa mm. lisäämällä asiantuntija-artikkeleita ja enemmän tietoutta rodusta sekä kasvattajista.



Author(s):	Leeni Tuovila	
Study programme(s):	Liiketalous	
Title of the thesis	Developing Service of Chihuahua ry	
Month and year of completion:	September 2008	
Supervisor:	Kirsi Tanner	Number of pages: 31

ABSTRACT

Chihuahua enthusiasts have grown in number over the last few years. There is growing demand for activities to be arranged by Chihuahua ry, the club for Chihuahua enthusiasts in Finland. Therefore it's essential to investigate customer satisfaction and possibilities to develop services to meet the ever growing demand.

The aim of my thesis is to develop the services and customer satisfaction of Chihuahua ry. The current situation was investigated with a customer satisfaction survey. Development suggestions were made based on the results. Chihuahua ry suggested this topic to me when I asked if they had any needs.

The customer satisfaction survey was carried out by two separate internet questionnaires. A link to these was on Chihuahua ry's website. One of the questionnaires was for members, the other for non-members. I received 127 answers from members and 59 from non-members. Questionnaire was made in June 2008.

Clearly the majority of the members that answered were quite satisfied with the activities and services of the society. Most dissatisfaction was towards customer service, and especially membership matters got negative feedback. Becoming a member, changes of address etc. were felt to be unnecessarily difficult. The majority of those who responded to the mom-members' questionnaire could just as well be members if they had a chihuahua. There were also many cases where they just hadn't managed to join the society.

It would be good if the Chihuahua club made improvements in the way it enrolls members and updates their records. The membership secretary may need help or maybe someone who has more time could take over this task. It would be good to arrange happenings and meetings geographically in a wider area than at the moment. The contents of the club magazine and webpages could be improved by e.g. including articles by specialists and more information on the breed and breeders.

Key words:	Customer satisfaction	Service	Quality
-------------------	-----------------------	---------	---------

Sisällys

1	Johdanto	5
2	Chihuahua ry	6
3	Palvelu	7
3.1	Palvelu	7
3.2	Laatu	7
3.3	Palveluvirheet	7
3.4	Asiakastyytyväisyys.....	8
3.5	Asiakaspalvelu	8
4	Yhdistystoiminta	10
5	Asiakastyytyväisyystutkimuksen toteutus	11
5.1	Tarkoitus ja tutkimusongelma	11
5.2	Tutkimusmenetelmä.....	11
5.3	Tutkimuksen luotettavuus.....	11
6	Chihuahua ry:n asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset	12
6.1	Jäsenkyselyn tulokset.....	12
6.1.1	Taustatiedot.....	12
6.1.2	Harrastukset koirien kanssa	15
6.1.3	Yhdistyksen tärkein anti	15
6.1.4	Tyytyväisyys palveluihin ja toimintaan.....	16
6.1.4.1	Kotisivut.....	16
6.1.4.2	Lehti	16
6.1.4.3	Asiakaspalvelu	17
6.1.4.4	Toiminta ylipäätään	17
6.2	Ei jäsenet.....	17
6.2.1	Taustatiedot.....	17
6.2.2	Harrastukset	19
6.2.3	Sytä yhdistyksestä eroamiseen	19
6.2.4	Yhdistyksen toimintaan osallistuminen	20
6.2.5	Jäseneksi liittyminen.....	20
6.3	Yhteenvedo vapaamuotoisista vastauksista.....	21
7	Yhteenvedo ja johtopäätökset.....	23
	Lähteet	24
	Liitteet.....	25
	Liite 1. Kyselylomake jäsenille.....	24
	Liite 2. Kyselylomake ei jäsenille.....	26
	Liite 3. Kaikki vastanneilta jäseniltä tulleet kehitystoiveet.....	28
	Liite 4. Kaikki avoimet palautteet yhdistykselle.....	29

1 Johdanto

Chihuahua rodun harrastajat ovat lisääntyneet viime vuosina. Chihuahuojen suosio on valtava ja rekisteröintien määrä on kasvanut huimasti. Vuodesta 2006 vuoteen 2007 lyhytkarvaisten chihuahuojen rekisteröinneissä muutos on ollut 39,6 % kasvua, pitkäkarvaisissa 42,7 % kasvua. Yhteensä molempia karvanlaatuja rekisteröitiin vuonna 2007 1158 yksilöä. Vastaava luku vuodelta 2003 oli 514. Kennelnimen omaavia kasvattajia löytyy Suomen kennelliiton jalostustietojärjestelmästä 142. (Koiranet-Jalostustietojärjestelmä) Chihuahua ry tuli rotujärjestöksi vuonna 2007, aiemmin yhdistys toimi rotujärjestö Suomen Kääpiökoirayhdistyksen jäsenenä.

Itse olen harrastanut chihuahuoja vuodesta 2004 ja olen aktiivisesti mukana Chihuahua ry:n toiminnassa ja chihuahua harrastuksessa yleensä. Kiinnostukseni rotua kohtaan on suuri ja opinnäytetyön aiheita miettiessäni, ensimmäisenä tuli mieleeni yhdistää se tähän rakkaaseen harrastukseen. Lähetin sähköpostia yhdistyksen puheenjohtajalle Riitta Vilkmänille kysyäkseni jos jotain tarvetta työlle olisi. Riitta neuvotteli yhdistyksen hallituksen kanssa ja he ehdottivat, että voisin tehdä asiakastyytyväisyyskartoitusta.

Tavoitteenani työssä on kehittää Chihuahua ry:n palveluita ja asiakastyytyväisyyttä. Jäsenten tyytyväisyys tämän hetkiseen tilanteeseen, sekä kehitysideat selvitettiin asiakastyytyväisyystutkimuksella. Alun perin tarkoituksena oli myös selvittää samalla, miksi kaikki rodun harrastajat eivät kuitenkaan ole jäseniä. Siltä osin en saanut kuitenkaan tutkimukseeni riittävästi materiaalia.

Tutkimuksen toteutin kyselylomakkeella netissä. Vastausten perusteella olen voinut analysoida yhdistyksen jäsenten tyytyväisyyttä nykytilanteeseen ja tehdä ehdotuksia tulevaisuutta varten.

Teoriaosuudessa selvitän millaista on hyvä palvelu ja miten sen laatu vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Lisäksi selvitän yhdistystoiminnan erityispiirteitä.

2 Chihuahua ry

Chihuahua ry on lyhyt- ja pitkäkarvaisten chihuahujen rotujärjestö. Yhdistyksen tehtävänä on puhdasrotuisten chihuahujen jalostuksen ja kasvatuksen edistäminen, sekä rotujen tunnettuuden edistäminen. Yhdistys on toiminut 34 vuotta ja jäseniä oli vuoden 2007 lopussa 1003.(Chihuahua ry:n toimintakertomus ja kotisivut)

Chihuahua ry:llä on runsaasti toimintaa. Vuosittain järjestetään mm. chihuahua rotujen erikoisnäyttely ja rennot kesäpäivät. Kesäpäivät ovat yhteinen chihuahua ihmisten ja koirien tapaaminen. Päivän aikana on mm. pukukilpailu, juoksukilpailu ja match show. (Match show on leikkimielinen näyttely.) Yhdistyksen julkaisema Chihuahua lehti ilmestyy neljä kertaa vuodessa. Muita julkaisuja ovat vuosikirja, joka sisältää kaikkien näyttelyiden laatuarvostelut, sekä valiokirja, jossa on kuvat ja tiedot Suomen muotovalion arvon saavuttaneista chihuahuoista.(Chihuahua ry:n toimintakertomus ja kotisivut)

Yhdistyksellä on myös jalostustoimikunta, jonka tehtävä on neuvoa jalostuksellisissa kysymyksissä. Jalostustarkastuksia järjestetään myös melko usein. Niissä kaksi rodun ulkomuototuomaria arvioi yksilön sopivuutta jalostukseen rotumääritelmän pohjalta ulkomuodon ja luonteen suhteen. (Chihuahua ry:n toimintakertomus ja kotisivut)

Yhdistyksellä on myös piiritoimintaa. Tällä hetkellä yhdistyksessä toimii kahdeksan piiriä. Piirit järjestävät erilaista toimintaa, mm. chihuahua tapaamisia, toko- agility- ja näyttelytreenejä sekä luentoja.

Jäsenmaksu vuodessa on 20 e. Yhdistykseen voi kuulua myös saman perheen jäsen hintaan 9 e/vuosi. Alle 18-vuotiaiden jäsenmaksu on 16e/vuosi.

Yhdistyksellä on kaksi varsinaista kokousta vuosittain. Kokoukset järjestetään pääsääntöisesti Helsingin seudulla. Mukana kokouksissa on keskimäärin 20 jäsentä.

Yhdistyksellä on verkkosivut osoitteessa www.chihuahua.fi

3 Palvelu

3.1 Palvelu

”Palvelu on teko, toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa; ajansäästöä, helppoutta, mukavuutta, viihdettä tai terveyttä.” (Ylikoski 1999.)¹ Monissa palveluissa tuottaminen ja kuluttaminen tapahtuu samanaikaisesti. Asiakas tulee paikanpäälle palvelua saamaan. Palvelua voidaan tarjota myös sähköisten kanavien kautta. (Ylikoski 1999.) Palvelut ovat tapahtumia, toimintoja, tekoja tai näiden sarjoja, palveluprosesseja (Ylikoski 1999: 24). Asiakas voi osallistua palvelun tuottamiseen kertomalla toiveistaan ja tarpeistaan. Osallistumalla asiakas voi varmistaa saavansa juuri sellaista palvelua kuin hänellä on tarve saada. Palvelut ovat katoavia. Palvelu on aineetonta, jolloin sitä ei voi varastoida vaan se on olemassa vain palvelutapahtuman aikana. Aineellisia hyödykkeitä ostaessaan asiakas voi aina vaihtaa virheellisen tuotteen uuteen virheettömään, mutta palveluiden kohdalla epäonnistunutta palvelua on vaikeampi korvata. (Ylikoski 1999: 25 - 26.)

3.2 Laatu

Laatu on asiakkaan muodostama yleinen näkemys tuotteen tai palvelun onnistuneisuudesta (Ylikoski 1999: 118). Asiakkaan kokemaa laatua muodostuu sekä palvelun lopputuloksesta, että palveluprosessin sujumisesta. Näihin vaikuttaa myös asiakkaan mielikuva palvelua tarjoavasta organisaatiosta. Lopulliseen laatukokemukseen vaikuttaa oleellisena osana myös asiakkaan odotukset. Mitä paremmin palvelu teknisiltä tai toiminnallisilta ominaisuuksiltaan vastaa asiakkaan odotuksia, sitä parempi laatuinen palvelu koetaan. Tärkeissä asioissa asiakkaan odotukset ovat korkeampia. Palvelun tuottajalta odotetaan luotettavuutta ja virheiden suhteen joustavuus on pienempi. Vähemmän tärkeiden asioiden suhteen joustoa on enemmän ja odotuksia vähemmän. (Ylikoski 1999.)

3.3 Palveluvirheet

Palvelu ei voi aina onnistua täydellisesti, vaikka virheitä yritettäisiin tehokkaasti välttää. Huonoa palvelua ei voi vaihtaa uuteen, jolloin palvelun laadun merkitys onkin niin suuri. Valitusten ja kritiikin käsittelyn merkitys on asiakassuhteen hoitamisen kannalta suuri. Jos palvelu epäonnistuu, tulisi palveluntarjoajan koittaa löytää tilanteeseen uusi ratkaisu, jotta asiakassuhde säilyy hyvänä. Asiakas odottaa erityisesti palveluntarjoajan kykyä suhtautua

¹Alkuperäinen lähde: Doyle, P. 1998. Marketing management and strategy. 2nd ed. London:Prentice Hall

asiallisesti ja myöntää virheensä. (Ylikoski 1999.) Mikäli organisaatiolla on halua korjata virheitään ja oppia niistä, eivät satunnaiset huonotkaan hetket aiheuta ongelmia asiakassuhteessa.

3.4 Asiakastyytyväisyys

Asiakkaan kokemalla laadulla on yhteys asiakastyytyväisyyteen. Havaitun palvelun laadun lisäksi tyytyväisyyteen vaikuttavat fyysisen tuotteen laatu ja hinta, asiakkaan ominaisuudet ja tilannetekijät. (Lämsä & Uusitalo 2005:62.) Tämä on havainnollistettu oheisella kuvalla. (Kuva 1.)²



Kuva 1. Asiakkaan kokeman laadun ja tyytyväisyyden muodostuminen

3.5 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu on asiakkaiden hyväksi tehtyä työtä, asiakkaan ja heidän kanssaan tekemisissä olevien henkilöiden vuorovaikutusta. Osa asiakaspalvelusta toteutuu niin, että asiakas ei näe kaikkia palvelutapahtuman vaiheita. Näillä vaiheilla voi kuitenkin olla ratkaiseva merkitys kokonaisuuden kannalta. (Esimerkiksi tekninen työ vuorovaikutustilanteen takana.) Hyvä asiakaspalvelu on taito, joka on kaikkien opittavissa. Olennaista on ymmärtää kuinka ihmiset haluavat itseään kohdeltavan. Palvelutilanteessa asiakkaita tulisi kohdella yksilöinä, kuunnella heitä ja ottaa heidät vakavasti. Suomalaiset ovat haastavia asiakkaita. Negatiivisiin kokemuksiin yleensä reagoidaan äänestämällä jaloillaan enemmän kuin antamalla selkeää palautetta. Yleisesti vallitsee asenne, että on turha antaa palautetta kun ei asioille tehdä mitään kuitenkaan. Asiakaspalautetta siis tulisi rohkaista antamaan ja siihen tulisi reagoida. (Lahtinen & Isoviita 2001).

² Alkuperäinen lähde: Zeithaml & Bitner. 1996.



Kuva 2. Asiakaspalvelutapahtuman vaiheet

Edellä esitetyt asiakaspalvelutapahtuman vaiheet ovat ehkä enemmän kohdennettu kaupallisten yritysten asiakaspalvelutilanteisiin. Näitä voi kuitenkin soveltaa myös yhdistyksen asiakaspalvelutilanteisiin, vaikka niissä ei varsinaista myyntiä tapahdukaan. Palveluun saapumisvaihe on se, kun asiakas saapuu palveltavaksi. Odotusvaihe on mm. palveluun vuoron jonottamista. Yhdistyksen kohdalla esimerkiksi kun asiakas odottaa vastausta jäsenasiakyselyynsä vaikkapa sähköpostitse. Tarvetäsmennysvaiheessa selvitetään asiakkaan tarpeita. Yhdistyksellä ehkä voi olla joissain asiakaspalvelutilanteissa myös tämä vaihe mukana, esimerkiksi jos asiakas ei ehkä tiedä mikä voisi olla hänelle oikea tapa saada häntä kiinnostavaa palvelua, täsmentää mitä asiakas hakee ja mikä toiminta olisi häntä lähellä ja saatavissa. Myyntikeskusteluvaiheessa käydään keskustelua palvelusta. Päätösvaiheessa asiakas ilmaisee kiinnostuksensa palveluun. Asiakasta ei saa päästää poistumaan tyytymättömänä palveluun jos asiakassuhteen halutaan jatkuvan. Hyvän loppuvaikutelman luominen on tärkeää, vaikkapa vain empaattinen hyvästely. Jälkihoitovaiheessa varmistetaan asiakassuhteen jatkuminen. Jälkihoitona voisi pitää yhdistyksen kohdalla vaikkapa lehdessä näkyneitä joulutoivotuksia ja kiitoksia tapahtumiin osallistumisesta. Jälkihoitovaiheen voi yhdistää myös palvelusta poistumisvaiheeseen jos asiakkaaseen ei voi pitää jatkossa yhteyttä. (Lahtinen ja Isoviita 1998).

4 Yhdistystoiminta

Yhdistyksen toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen. Jäsenten osallistuminen ja aktiivisuus toiminnassa määräytyvät sen mukaan, miten hyvin yhdistys pystyy vastaamaan heidän tarpeisiinsa ja toiminnan motiiveihin. Pitää siis pystyä luomaan toiminnalle sellaiset puitteet, jossa ihmiset kokevat itsensä tärkeiksi ja voivat toteuttaa tärkeinä pitämiään asioita muiden samanhenkisten kanssa. (Kuokkanen ym. 2007: 38.)

Yhdistykset kuuluvat nonprofit-organisaatioihin. (voittoa tavoittelemattomat organisaatiot) Yrityksistä ja liikelaitoksista nonprofit-organisaatiot erottaa toiminnan motiivit. Toiminnan tavoitteena on organisaation mission tavoittaminen. Nonprofit-organisaatiolla taloudelliset tavoitteet ovat mm. kulujen kattamista. (Vuokko 2004.)

Nonprofit sektorilla kyse usein on muusta kuin konkreettisista tuotteista jolloin tuote/palvelu vaatii toteutuakseen usein kohderyhmän omaa osallistumista.

Yrityksissä toiminnan ja saavutusten arviointiperusteena on yleensä asiakkaiden ja omistajien tyytyväisyys. Voittoa tavoittelevana organisaationa, voitto on se mitä tulisi saada aikaan. Tulokorttiajattelu (balanced scorecard) korostaa neljää näkökulmaa tulosten arvioinnissa: asiakkaiden, henkilöstön, prosessien ja taloudellisen tuloksen näkökulmasta. Nonprofit organisaatiossa voidaan soveltaa myöskin näitä näkökulmia, mutta taloudellinen tulos ei ole ensisijainen arvioinnin mittari. Arvioinnissa tulee pitää lähtökohtana toiminnan tavoitteita. Taloudellisen voiton sijaan puhtaan yhteiskunnallisesta vaikutuksesta. Nonprofit organisaatiossa tulisi mission lisäksi asettaa vuosittaisia tai toimintakaudellisia tavoitteita, joiden perusteella toimintaa voidaan arvioida. (Vuokko 2004.)

Nonprofit organisaatioiden toiminta perustuu usein vapaaehtoistyöhön. Vapaaehtoistyöllä voi olla tekijälleen neljänlaista merkitystä: keino kuulua tiettyyn joukkoon, täyttää muuten täyttymättömiä tarpeita (mm. vaikuttaminen), tuntea kuuluvansa yhteen tietynlaisten ihmisten tai kokemusten kanssa tai toteuttaa omaa yksilöllisyyttään ja erityisiä arvojaan. (Vuokko 2004.)³

Vapaaehtoistyön takia nonprofit organisaatiolla on haasteita johtamisen ja toiminnan ohjauksen suhteen, mm. miten saada vapaaehtoisia mukaan toimintaa ja miten motivoida heitä. (Vuokko 2004.)

³ Alkuperäinen lähde: Wymer & Samu 2002.

5 Asiakastyytyväisyystutkimuksen toteutus

5.1 Tarkoitus ja tutkimusongelma

Tarkoituksena on selvittää tyytyväisyyttä Chihuahu ry:n palveluihin tällä hetkellä. Toisena tarkoituksena on selvittää mitä ideoita ja kehitysehdotuksia palveluiden kehittämiseen löytyy. Alun perin yhtenä tarkoituksena oli kartoittaa millä keinoilla olisi mahdollista saada jäseniksi niitä rodun harrastajista, jotka vielä eivät syystä tai toisesta ole yhdistyksen jäseniksi liittyneet. Aineisto ei kuitenkaan ollut riittävää tämän tarkoituksen käsittelyyn.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus suoritettiin kahdella asiakastyytyväisyyskyselyllä. Erilliset lomakkeet julkaistiin yhdistyksen sivuilla jäsenille (liite 1), sekä ei jäsenille (liite 2). Tiedotin kyselystä myös ystäväilleni ja pyysin heitä välittämään tietoa eteenpäin. Laitoin myös chihuahua.cjb.net nimiselle keskustelupalstalle tietoa kyselystä ja kehoitin ihmisiä osallistumaan. Kyselyt julkaistiin yhdistyksen sivuilla 10.6.2008. Kyselyn palkintona yhteystietonsa jättävien kesken arvottiin yhdistyksen lahjoittamia chihuahu aiheisia pieniä palkintoja. Tutkimus on luonteeltaan kvantitatiivinen eli määrällinen.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus

Kyselyyn vastasi yhteensä 127 jäsentä eli 12,66 %. Ei jäseniltä tuli yhteensä 59 vastausta. Vastausten määrä oli melko hyvä, vaikka se prosentuaalisesti olikin pieni. Vastaajat edustavat maantieteelliseltä sijainniltaan koko Suomea jolloin eri alueiden näkemykset tulevat esiin. Vastaajat ovat myös hyvin eri ikäisiä. Myös vastaajien sukupuolijakauma edustaa hyvin harrastajien sukupuolijakaumaa. Kaiken kaikkiaan aineisto on hyvä.

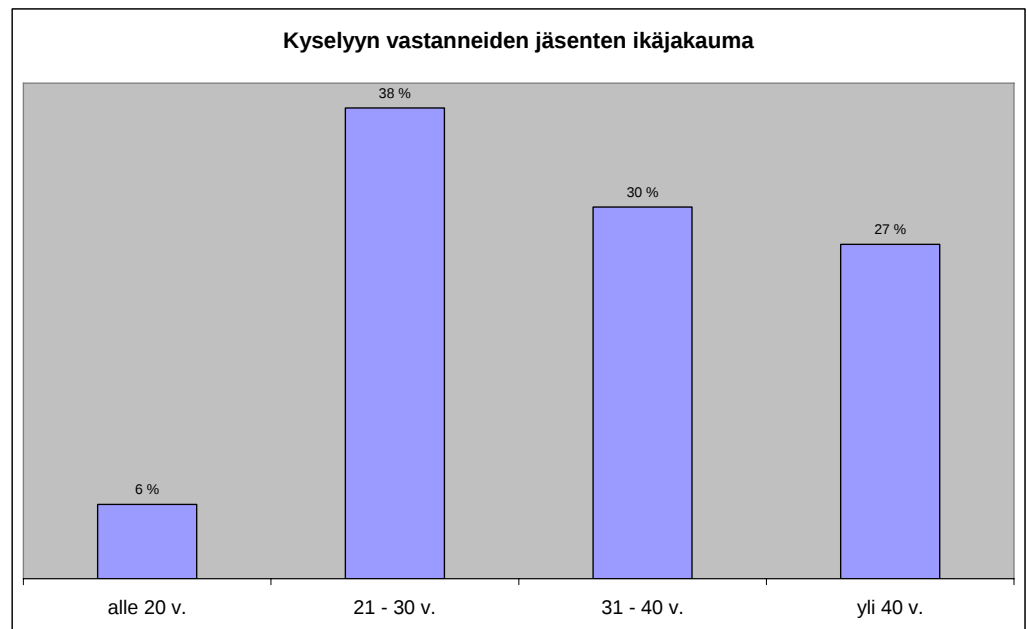
6 Chihuahua ry:n asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset

6.1 Jäsenkyselyn tulokset

6.1.1 Taustatiedot

Vastanneista 94 % on naisia, 9 % miehiä. Tämä edustaa yleistä jakaumaa chihuahua harrastajien keskuudessa.

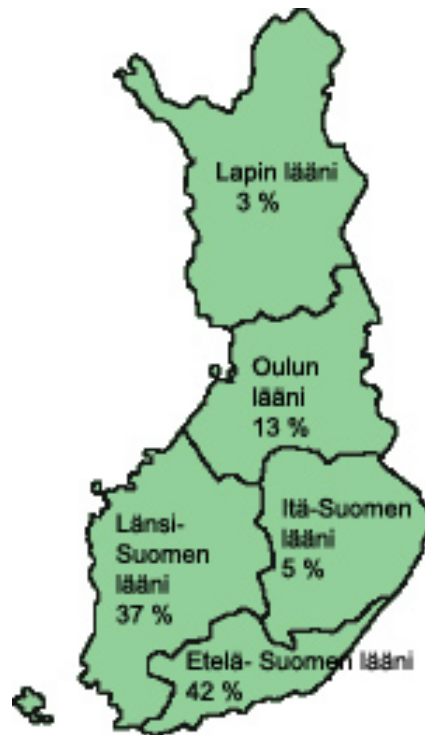
Vastaajien ikäjakauma on seuraava: 6 % alle 20-vuotiaita, 38 % 21 – 30-vuotiaita, 30 % 31 – 40-vuotiaita ja 27 % yli 40-vuotiaita. (Kuva 3.)



Kuva 3. Kyselyyn vastanneiden jäsenten ikäjakauma.

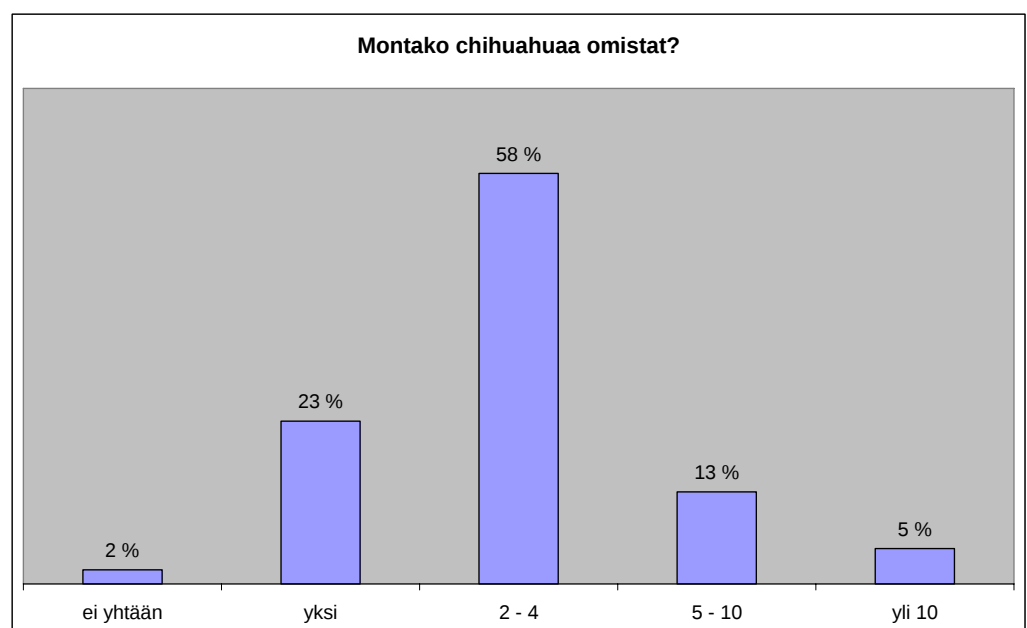
Vastaajista 40 % on kasvattajia. Kasvattajien suuri prosenttiosuus selittyy sillä, että kennelnimen saaminen edellyttää jäsenyyttä rotujärjestössä.

Maantieteellisesti vastaajat ovat jakautuneet ympäri Suomea. Suurin osa vastaajista on Etelä-Suomen läänistä. Yksi vastaaja oli Italiasta ja yksi jätti paikkakuntansa ilmoittamatta. Vastaajien sijainti lääneittäin ilmenee seuraavasta kartasta. (Kuva 4.)



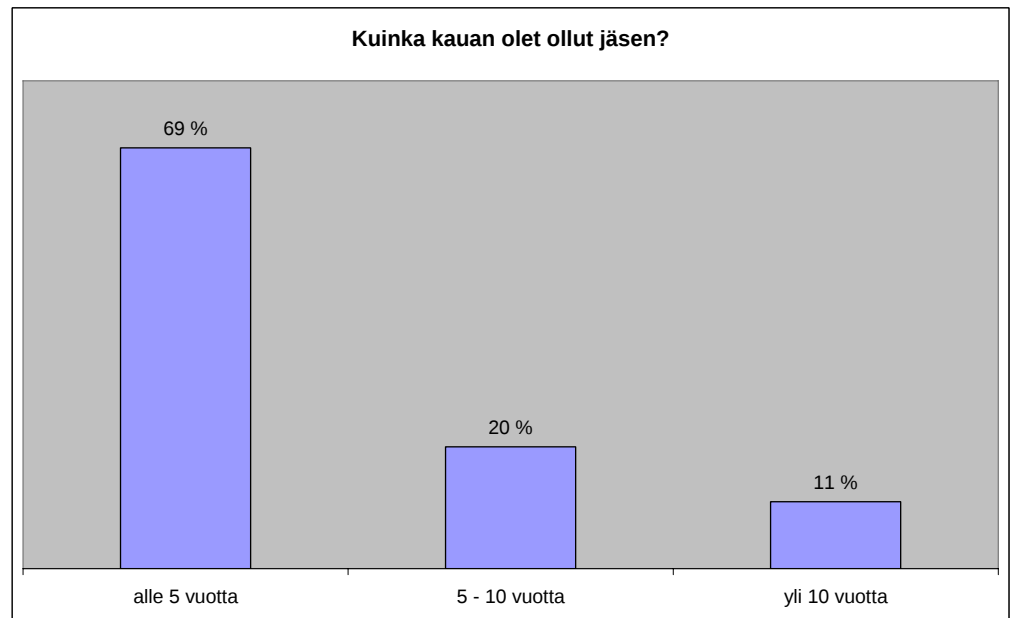
Kuva 4. Jäsenten asuinläänit.

Suurimmalla osalla vastaajista (58 %:lla) on 2 – 4 chihuahuaa. Vain kahdella vastanneella jäsenellä ei ollut omaa chihuahuaa. (Kuva 5.)



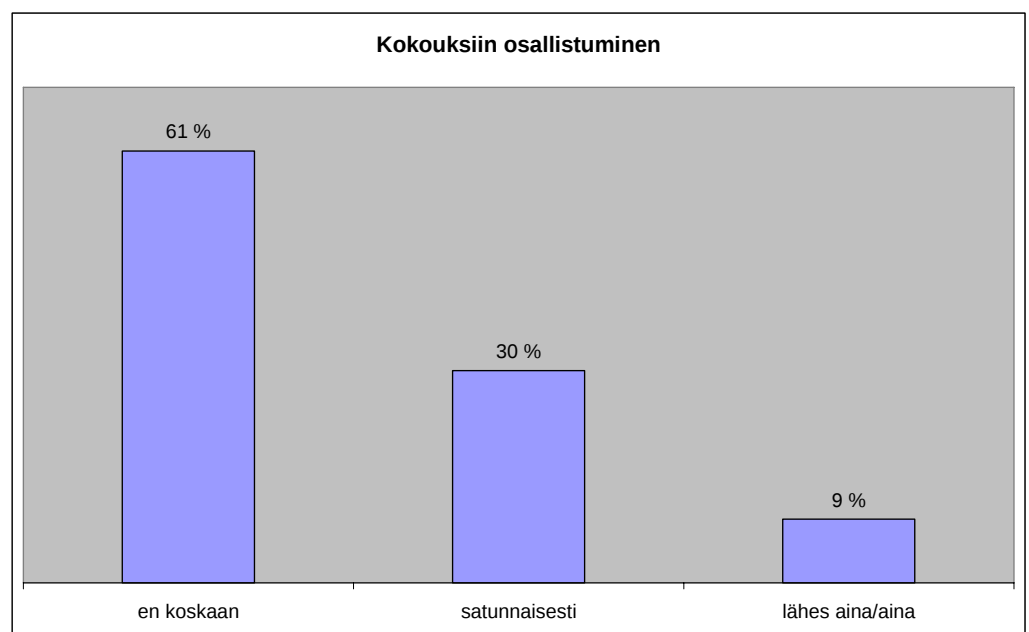
Kuva 5. Montako chihuahuaa vastanneilla jäsenillä on.

69 % vastanneista on ollut jäsen alle 5 vuotta, 20 % 5 - 10 vuotta ja 11 % yli 10 vuotta. (Kuva 6.)



Kuva 6. Kuinka kauan olet ollut jäsen.

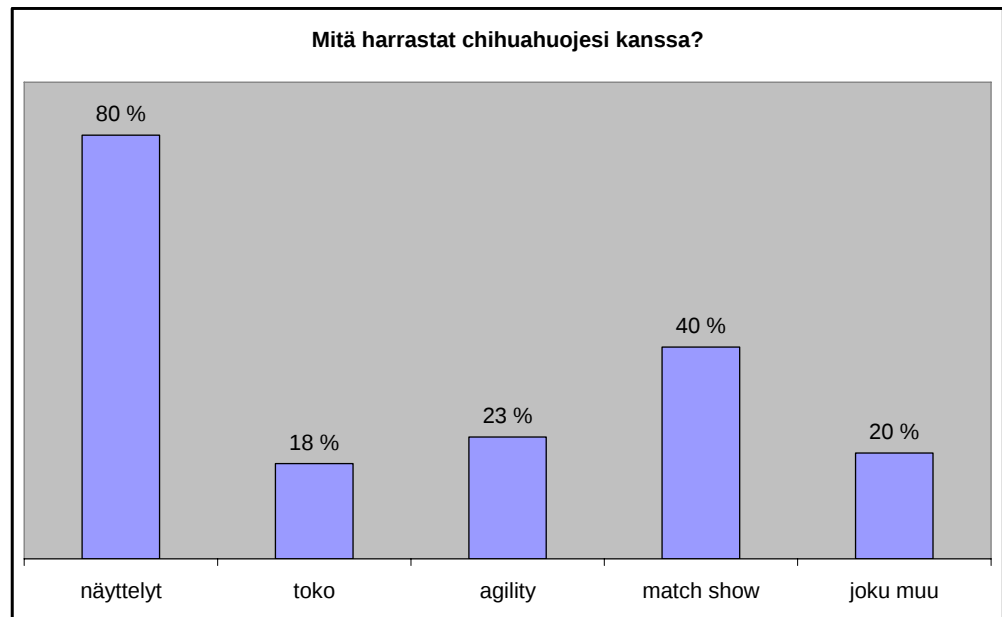
61 % vastanneista ei käy koskaan yhdistyksen kokouksissa, 30 % käy satunnaisesti ja vain 9 % osallistuu kokouksiin aina tai lähes aina. (Kuva 7.)



Kuva 7. Kuinka usein osallistutaan kokouksiin.

6.1.2 Harrastukset koirien kanssa

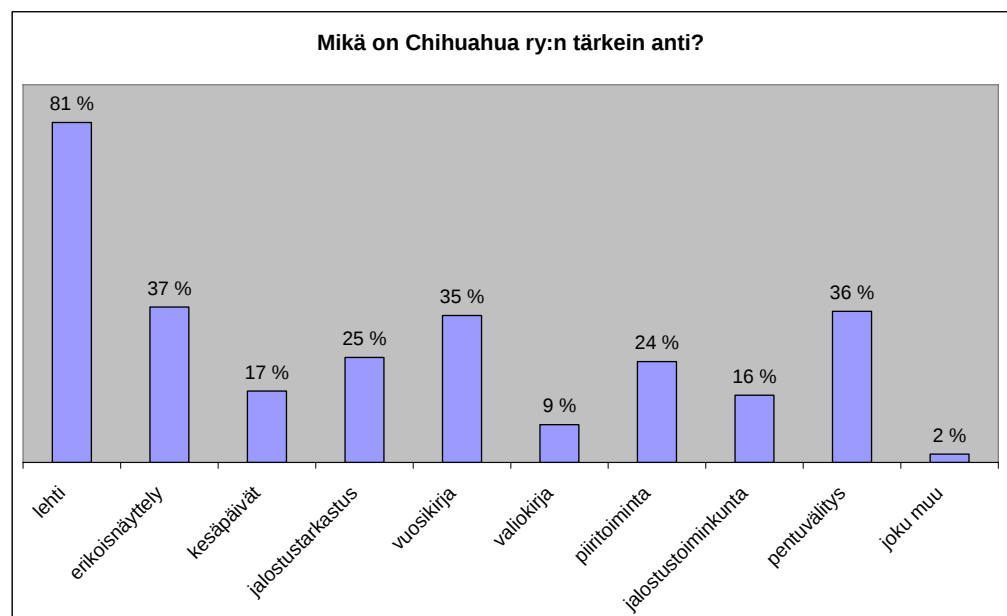
Vastaajien kesken yleisin harrastus koiran kanssa on näyttelyt (80 % vastanneista). Tottelevaisuuskoulutusta eli tokoa sekä agilityä harrastetaan myös paljon (18 % ja 23 %). (Kuva 8.) Muihin harrastuksiin kuului suurimmalla osalla chihuahua kavereiden tapaaminen, piiritoiminta sekä lenkkeily. Mukana oli myös kaverikoiratoimintaa, halikoira toimintaa ja makkarajälkeä.



Kuva 8. Jäsenten harrastukset chihuahuojensa kanssa.

6.1.3 Yhdistyksen tärkein anti

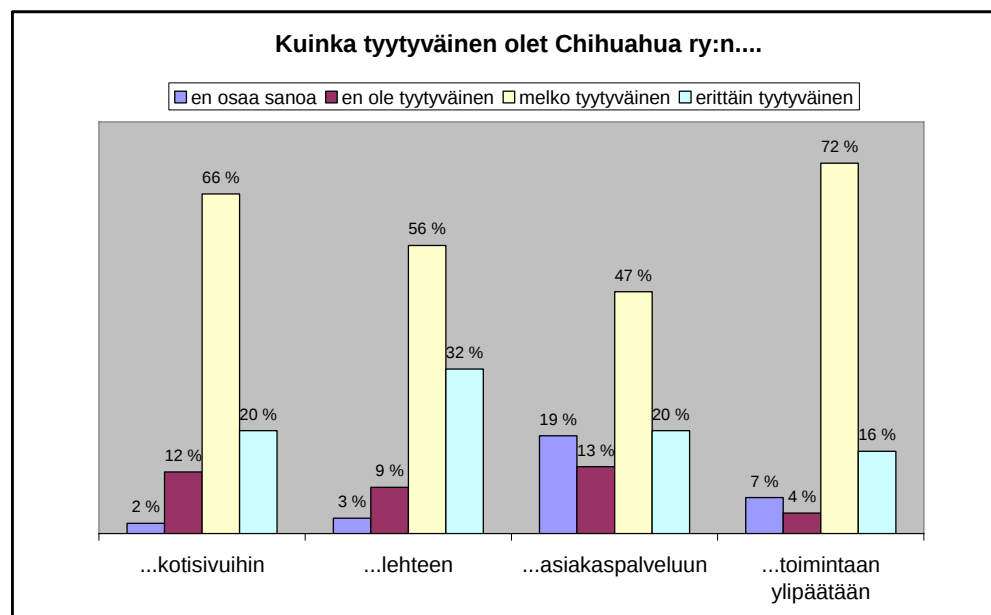
Vastanneiden jäsenten mielestä yhdistyksen tärkein anti oli lehti, 81 %. Seuraavaksi tärkeimpinä pidettiin erikoisnäyttelyä (37 %), pentuvälitystä (36 %) ja vuosikirjaa (35 %). Oheisesta kuvasta selviää tarkemmin. (Kuva 9.)



Kuva 9. Chihuahua ry:n tärkein anti.

6.1.4 Tyytyväisyys palveluihin ja toimintaan

Keskimäärin Chihuahua ry:n toimintaan oltiin melko tyytyväisiä. Oheisesta taulukosta (Kuva 10.) näkyy tarkempi jakauma. Tämän taulukon sekä vapaamuotoisten vastausten tuloksia kerron seuraavissa kappaleissa tarkemmin.



Kuva 10. Tyytyväisyys Chihuahua ry:n palveluihin ja toimintaan

6.1.4.1 Kotisivut

Kotisivuihin oli 66 % vastanneista melko tyytyväisiä, 20 % erittäin tyytyväisiä, 12 % ei ollut tyytyväisiä ja 2 % ei osannut sanoa mielipidettään. Vapaamuotoisista vastauksista nettisivujen kohdalle parannusta toivottiin useampaan päivitykseen. Erityisesti pentuvälityksen kohdalla oli ongelmana, että sivuilla näkyi pentueita jotka eivät kuitenkaan olleet enää myynnissä. Sivuille toivottiin myös lisää sisältöä. Sivujen navigointiin toivottiin myös selkeyttä, asioita koettiin vaikeaksi löytää.

6.1.4.2 Lehti

Chihuahua lehteen 56 % vastanneista oli melko tyytyväisiä, 32 % erittäin tyytyväisiä, 9 % ei ollut tyytyväisiä ja 3 % ei osannut sanoa. Vapaamuotoisten vastausten mukaankin lehden uuteen yleisilmeeseen oltiin tyytyväisiä. Selkeyttä ja yhtenäisyyttä kuitenkin toivottiin mm. fonttien osalta.

6.1.4.3 Asiakaspalvelu

Asiakaspalveluun 47 % oli melko tyytyväisiä, 20 % erittäin tyytyväisiä, 19 % ei osannut sanoa ja 13 % ei ollut tyytyväisiä. Tässä kohtaa tuli selvimmän jakoa tyytymättömiin ja niihin jotka eivät halunneet kommentoida. Vapaamuotoisista vastauksista nousi selvästi esiin ongelma jäsenasioissa. Jäseneksi liittymisen ja osoitteenmuutoksen ongelmat olivat huomattavat muihin kommentteihin nähden. Jäseneksi ei onnistunut liittyä lukuisista yhteydenotoista huolimatta, lehteä ei kuulunut jäsenmaksun maksettuakaan ja osoitteenmuutokset eivät menneet perille monista yrityksistä huolimatta.

6.1.4.4 Toiminta ylipäätään

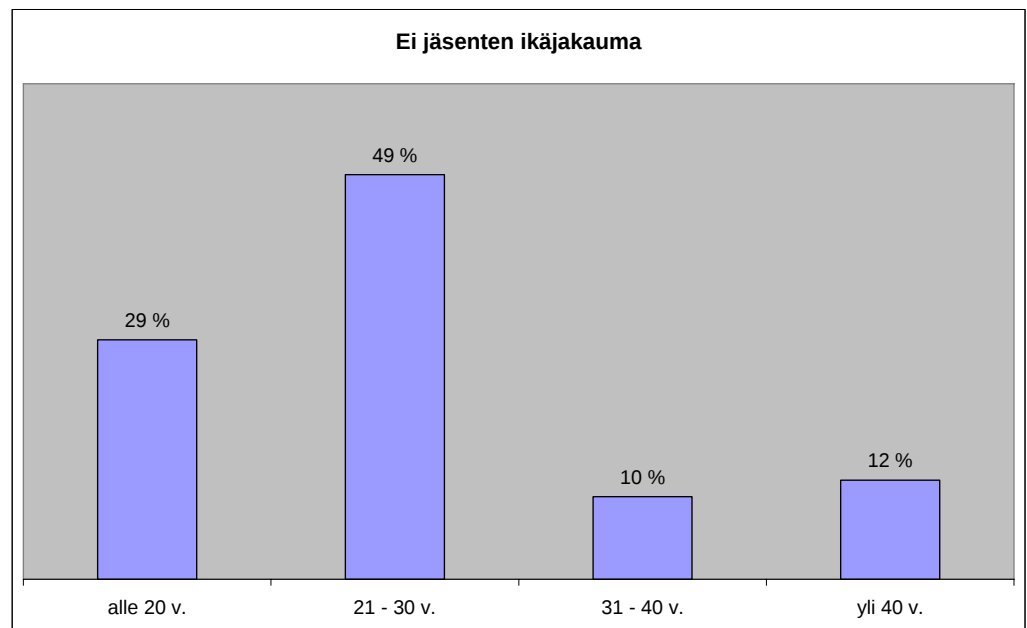
Ylipäätään yhdistyksen toimintaan 72 % oli melko tyytyväisiä, 16 % erittäin tyytyväisiä, 7 % ei osannut sanoa ja 4 % oli tyytymättömiä. Vapaamuotoisista vastauksista löytyi paljon ajatuksia ja ideoita joita käsitellen lähemmin kappaleessa 6.3.

6.2 Ei jäsenet

6.2.1 Taustatiedot

Vastanneista 95 % on naisia ja 5 % miehiä.

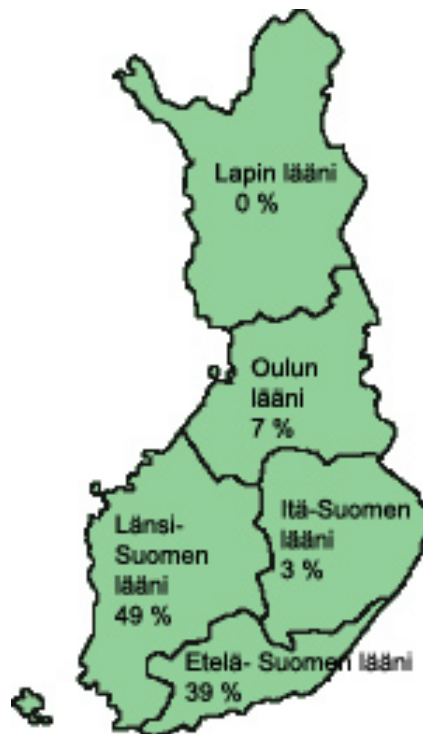
29 % vastanneista on alle 20-vuotiaita, 49 % 21 – 30-vuotiaita, 10 % 31 – 40-vuotiaita ja 12 % yli 40-vuotiaita. (Kuva 11.)



Kuva 11. Ei jäsenten ikäjakauma

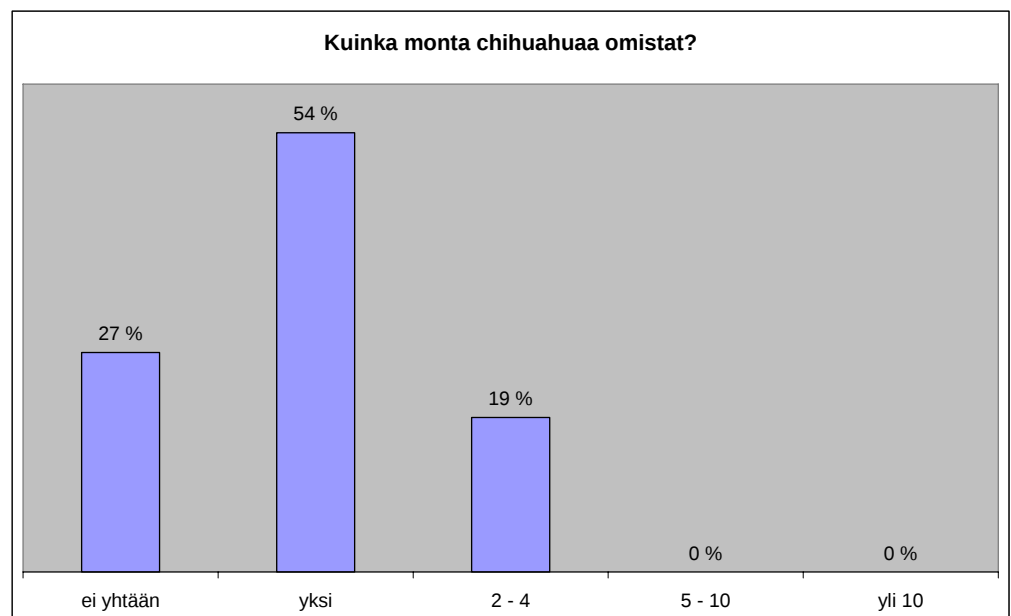
Vastanneista ei jäsenistä kasvattajia on vain 5 %.

Ei jäsenet jakaantuvat lähes koko Suomeen. Selvä enemmistö, 49 % on Länsi-Suomen läänistä, Lapin läänistä ei ole yhtään vastannutta ei jäsentä. Yksi vastannut on Leedsistä, Iso-Britanniasta. (Kuva 12.)



Kuva 12. Ei jäsenten maantieteellinen jakautuminen

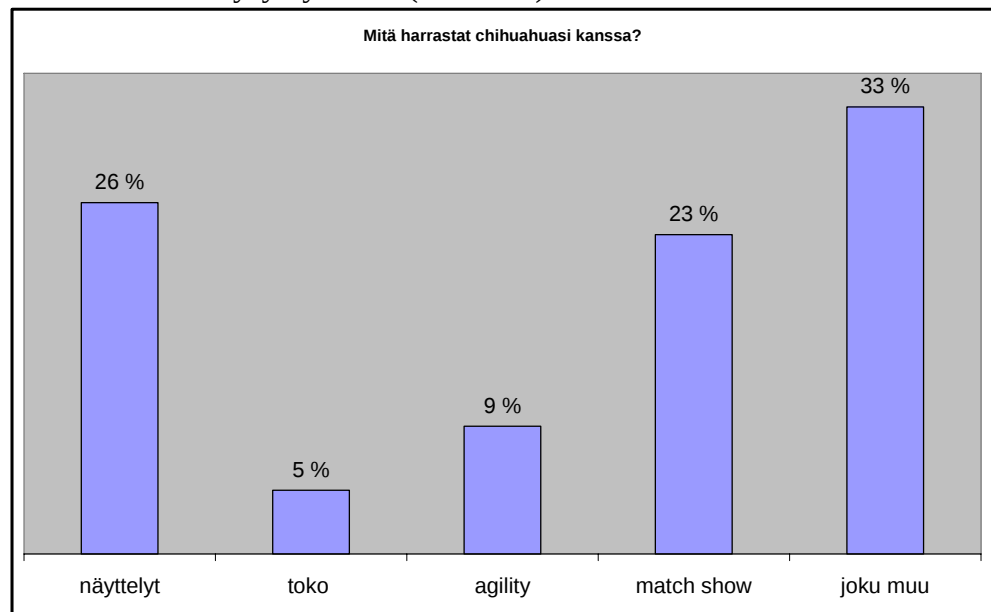
Suurin osa (54 %) omistaa yhden chihuahuan ja 27 %:lla ei ole lainkaan chihuahuaa. Lopuilla vastanneilla on 2 – 4 chihuahuaa. (Kuva 13.)



Kuva 13. Kuinka monta chihuahuaa omistaa.

6.2.2 Harrastukset

Eniten ei jäsenten keskuudessa harrasteta muita harrastuksia joihin kuului mm. lenkkeilyä ja leikkimistä. Näyttelyt ja match showt olivat myös suosittuja harrastuksia. Oheisessa kuvassa tarkempi jakauma. 59 vastanneesta 30 vastasi tähän kysymykseen. (Kuva 14.)



Kuva 14. Ei jäsenten harrastukset chihuahuojensa kanssa.

6.2.3 Syitä yhdistyksestä eroamiseen

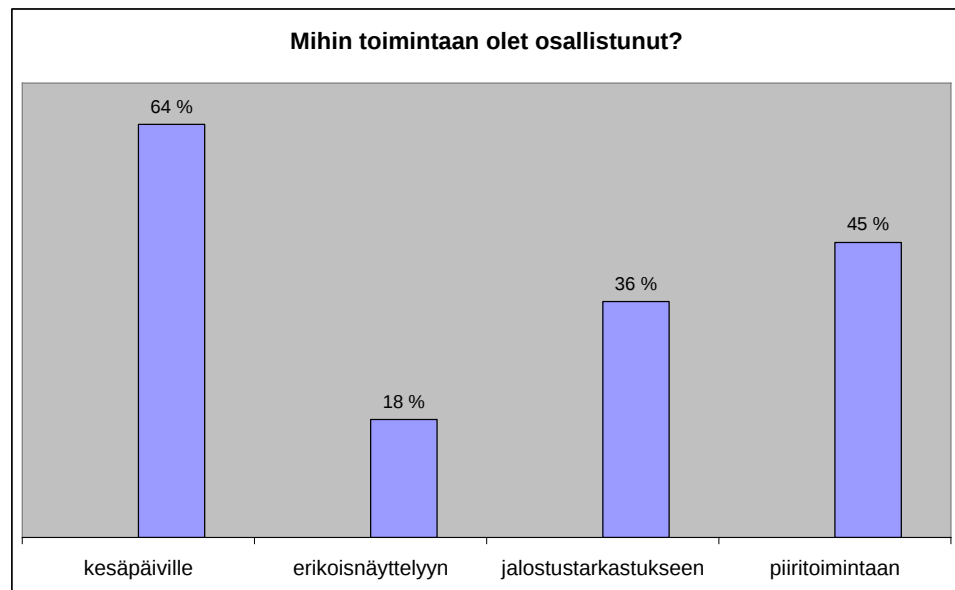
59 vastanneesta ei jäsenestä seitsemän on joskus ollut jäsen. Merkittävimpinä syinä eroon on ollut se, ettei toiminta ole vastannut odotuksia (27 %) eikä jäsenyydestä ole haluttu maksaa (27 %). Tarkempi jakauma selviää oheisesta kuvasta. (Kuva 15.) Muihin syihin kuului mm. että on yrittänyt liittyä uudestaan, mutta ei ole saanut vastauksia jäsenyyteen liittyvissä kysymyksissään.



Kuva 15. Syitä Chihuahua ry:stä eroamiseen.

6.2.4 Yhdistyksen toimintaan osallistuminen

19 % vastanneista ei jäsenistä osallistuu kuitenkin yhdistyksen toimintaan. Suosituin tapahtuma on ollut kesäpäivät, johon on osallistunut 64 % vastanneista. Piiritoimintaan on ollut myös merkittävä määrä osallistuneita ei jäseniä (45 %). Oheisesta kuvasta (Kuva 16.) ilmenee osallistuminen muuten. Muihin tapahtumiin ei ollut osallistuneita ei jäseniä.



Kuva 16. Ei jäsenten osallistuminen yhdistyksen toimintaan.

6.2.5 Jäseneksi liittyminen

Kysyttäessä syitä miksei ole jäsen, suurimmaksi syyksi nousi koirattomuus. Tähän kohtaan tuli 43 vastausta joista 26 % kertoi, että oma koira on vasta pieni tai sitä ollaan vasta hankkimassa ja liittyminen jäseneksi tulee ajankohtaiseksi myöhemmin. 19 % vastanneista kertoi syyksi, ettei vain ole saanut aikaiseksi. 7 % kertoi, että syynä on liittymisen vaikeus, ei ole saanut vastauksia vaikka on monesti ollut yhteydessä liittyäkseen jäseneksi. Loput vastaukset jakautuivat melko tasan, syitä oli mm. huonot kokemukset muista rotujärjestöistä sekä ajatus, että jäsenyydestä ei ole mitään hyötyä.

Asioita jotka saisivat liittymään jäseneksi löytyi jonkin verran. 35 vastausta tässä kohtaa ja näistä 31 % kertoi, että oman koiran saaminen varmasti olisi hyvä syy liittyä jäseneksi. 14 % sanoi että tarkoitus on ollut liittyä, eikä mitään erityistä tarvisi. 11 % kaipasi jäsenyydestä jotain etuja. Alennuksia lemmikkieläinliikkeisiin, kuukausittaisia kilpailuja, tarjouskuponkeja jne. 9 % kertoi, että jos liittyminen olisi helpompaa, olisi jäsen.

Kyselyn tuloksista ei juuri löytynyt paljon asioita, joiden eteen yhdistys voisi töitä tehdä asiakkaita hankkiakseen. Ei jäsentenkin puolesta nousi esiin jäsenasioiden toimimattomuus, ilmentyen vaikeutena liittyä jäseneksi yrityksistä huolimatta. Muutoin suurin osa oli kiinnostunut jäsenyydestä jona nyt.

6.3 Yhteenveto vapaamuotoisista vastauksista

Asiakassuhteen ja palvelujen kehittämisen luonnollisena osana on oppiminen. Asiakkailta voi saada hyviä kehittämisehdotuksia. Oppiminen voi tapahtua myös asiakkaaseen päin. Palveluntarjoaja voi opettaa asiakkaitaan toimimaan haluamallaan tavalla, mikä voi hyödyttää molempia osapuolia. (Bergström & Leppänen 2003: 432 – 433.)

Asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella eniten tyytymättömyyttä aiheuttivat jäsenasiat. Niihin yhdistyksen tulisi panostaa enemmän. Jäsensihteerin tulisi vastata jäsenten kysymyksiin jäsenyydestä, osoitteenmuutosten tulisi mennä perille heti ensimmäisestä kerrasta jne. Mikäli jäsensihteerillä on liikaa töitä, pitäisi miettiä hänelle apua tai kenties joku, jolla on paremmin aikaa hoitaa tehtäviä.

Lehden yleisilmettä on muutettu vuoden 2008 alusta. Uudistus sai kiitostakin kyselyssä, mutta vielä ehdotettiin parannuksiakin. Yksinkertaisena ja helposti toteutettavana parannuksena mainittiin mm. fonttien yhtenäistäminen, jotta yleisilme olisi selkeämpi ja tyylikkäämpi. Lehteen ja nettisivuille toivottiin lisää sisältöä. Ehdotettiin asiantuntijapalstaa johon jäsenet voisivat lähettää kysymyksiä. Myös rodun terveystilanteesta ja rodusta ylipäätään toivottiin lisää artikkeleita lehteen ja/tai nettisivuille.

Lisää toimintaa toivottiin. Ehdotuksia tuli mm. luentoja chihuahujen kasvatuksesta ja perinnöllisyydestä. Tämä tehtävä lankeaa varmasti osaltaan piireillekin. Syksyn 2007 kokouksessa Marja Kosonen lupautui pitämään luentoja chihuahuan synnytyksestä ja siihen liittyvistä asioista, kunhan piirit järjestävät paikkoja ja ajasta sovitaan. Varmasti samalla periaatteella löytyy luennoitsijoita muistakin kiinnostavista aiheista ja joissakin piireissä on jo jotain luentoja järjestettykin. Tällaisen nonprofit organisaation toiminnassa suuren osan tekevät jäsenet itse. Olemalla aktiivisia saadaan enemmän toimintaa aikaan. Kaikki vastuu ei ole hallituksella yksin, kun toimintaa tehdään vapaaehtoisesti omalla ajalla. Hallitus tietysti voisi muistuttaa ja kannustaa piirejä järjestämään toimintaa ja avustaa aktiivisemmin aloittelevia ja jo toimiviakin piirejä. Tämä toive löytyi myös kyselyn tuloksista.

Yhdistykseltä toivottiin myös selkeämpää ja näkyvämpää roolia etenkin nyt kun se on rotujärjestö. Toivottiin, että yhdistys antaa selkeitä ja kanta-aottavia ohjeita jalostukseen ja kasvatukseen. Lisäksi toivottiin tiukempaa linjaa

pelisääntöjä rikkovia kohtaan.

Yhtenä omasta mielestäni erittäin tärkeänä kohtana tuli mielipide, että yhdistys voisi kannustaa koiran kouluttamiseen. Harmillisen monella rotua tuntemattomalla on kovin väärä kuva chihuahuoista räkyttävinä terroristeina. Rodun imagoa tulisi saada oikaistua ja siinä suurta osaa näyttelee juuri uusien ja vanhojenkin omistajien halu ja ymmärrys koiransa kouluttamiseen. Voisiko tähän olla yhtenä apuna mm. uuden pennunhoito-oppaan kirjoittaminen jossa tähdennettäisiin nimenomaisesti myös tapakasvatuksen merkitystä.

Yhtenä epäkohtana kyselyssä nousi esiin maantieteelliset ongelmat. Yhdistyksen kokoukset, erikoisnäyttelyt ja tapahtumat ovat pääosin Etelä-Suomen alueella. Pohjoiseen kaivattiin myös näitä tapahtumia. Syksyn 2007 kokouksessakin tästä aiheesta puhuttiin ja hallitus myös kertoi, että kokouksia voidaan järjestää ihan siellä mistä joku järjestää paikan. Samoin myös yhdistys voisi panostaa enemmän siihen, että kokoukset ja muut tapahtumat voitaisiin saada myös muun kuin Etelä-Suomen jäsenten saataville. Helppohan se on sanoa, että jos oikeasti kiinnostaa, tulee kokoukseen vaikka matka olisi pitkäkin. Olen itsekin samaa mieltä, mutta samalla kyllä tiedostan, että jos vuodesta toiseen joutuisin aina matkustamaan kokoukseen maan toiselle laidalle, voisi jossain kohtaa jo alkaa toivoa kokouksen olevan välillä lähempänäkin. Enemmistö jäsenistä toki on Etelä- ja Länsi-Suomen alueella, joten ehkä suurin osa tapahtumistakin siellä alueella sijaitsee, mutta aktiivisia jäseniä löytyy paljon myös pohjoisesta, jolloin olisi hyvä aina välillä järjestää tapahtumaa sinnekin suuntaan.

Ehdotuksia ja mielipiteitä tuli kiitettävä määrä ja kaikkia en lähde tässä työssäni yksilöimään. Kaikki ehdotukset ja ajatukset on kuitenkin listattu liitteeksi tähän työhön.

7 Yhteenvedo ja johtopäätökset

Kaiken kaikkiaan yhdistyksen toimintaan oltiin tyytyväisiä. Eniten ongelmia löytyi jäsenasioissa, joiden ratkomiseen yhdistyksen kannattaisi panostaa. Toiminta painottuu myös selvästi Etelä-Suomeen ja vaikka siellä eniten jäseniä onkin, tulisi huomioida paremmin myös pohjoisen jäsenistö ja välillä sijoittaa kokouksia myös muualle kuin Etelä-Suomeen.

Ei jäsenistä löytyi joitakin, jotka olivat ennen olleet jäseniä. Eroamisen selkeimpinä syinä oli, ettei koettu jäsenyydestä olevan mitään hyötyä, eikä siitä viitsitty maksaa. Tällä hetkellähän jäsenyydestä ei saa juuri mitään etuja mitä ei jäsenet eivät saisi. Lehti ja siinä ilmoittaminen ovat jäsenille edullisempia. Kaikki yhdistyksen tapahtumat ja erikoisnäyttely ovat saman hintaisia kaikille. Ehkä yhdistys voisi laittaa eri hinnat jäsenille ja ei jäsenille kesäpäivien eri tapahtumiin sekä erikoisnäyttelyyn. Varmaankin voisi ajatella myös joitain luentoja kohdistetuksi vain jäsenille, jotta jäsenyydestä selvästi olisi jotain etua.

Kyselystä kävi ilme jäsenten toiveesta, että rotujärjestö olisi enemmän kanta-aottava. Toimintaan toivottiin monipuolisuutta ja sisältöä lisää. Joukkotarkastukset mainittiin ehdotuksena. Se olisi yksi hyvä idea. Voisiko yhdistys organisoida joukkotarkastuksia vaikkapa kesäpäivien yhteydessä tai ihan omana tapahtumanaan. Kysyntää varmasti olisi ja tämä myös toisi esille terveysasioiden merkitystä, kun rotujärjestökin siihen kannustaisi. Tämä olisi osaltaan myös tätä kaivattua kannanottoa asioihin.

Jatkossakin yhdistyksen kannattaisi uusia asiakastytyväisyystutkimuksia. Niiden avulla voitaisiin tarkkailla kuinka toiminta on kehittynyt ja mitä kenties vielä voisi muuttaa. Jäsenten tarpeet ja toiveet eivät ehkä aina pysy samana.

Kaiken kaikkiaan meillä on hyvä yhdistys, jossa on paljon tietoa ja osaamista. Mahdollisuudet kehittämiseen siis ovat olemassa ja innokkaita jäseniä toimimaankin varmasti löytyy kunhan uudet ideat ja ehdotukset otetaan positiivisesti vastaan.

Lähteet

Ylikoski, Tuire. 1999. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Bergström, Seija ja Leppänen, Arja. 2003. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Prima Oy.

Chihuahua ry. Toimintakertomus vuodelta 2007.

Chihuahua ry:n kotisivut. [online] [viitattu 22.7.2008]
<http://www.chihuahua.fi/jaseneksi.htm>

KoiraNet Jalostustietojärjestelmä [online] [viitattu 22.7.2008]
<http://jalostus.kennelliitto.fi/frmRekisteroinnit.aspx>

Kuokkanen, Martti, Myllyviita, Ari, Rosengren, Pirjo ja Törrönen, Anneliina. 2007. Yhdistystoiminnan kehittämisen opas. Vantaa: Painotalo Keili.

Lahtinen, Jukka ja Isoviita, Antti. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Ensimmäinen painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lahtinen, Jukka ja Isoviita, Antti. 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Ensimmäinen painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lämsä, Anna-Maija ja Uusitalo, Outi. 2005. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita Prima Oy.

Vuokko, Pirjo. 2004. Nonprofit-organisaatioiden markkinointi. Porvoo. WS Bookwell Oy.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake jäsenille

Chihuahua ry:n asiakaspalautekysely

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 25.5.2008 11.00 ja päättyy 27.6.2008 0.00

Hei!

Olen Tampereen ammattikorkeakoulun aikuispuolen tradenomi-opiskelija ja opinnäytetyönäni olen tekemässä Chihuahua ry:lle asiakastytyväisyyskartoitusta.

Toivon, että mahdollisimman moni vastaa tähän kyselyyn! Yhteystietonsa antavien kesken arvotaan pieni chihuahua aiheinen palkinto.

Vastaajien tietoja ei tule näkyviin kyselyn vastausten raportoinnissa.

Kysely sulkeutuu 26.6.2008.

Kiitos!

Leeni Tuovila

Taustatiedot

Sukupuoli

Paikkakunta

Ikä

Kuinka kauan olet ollut jäsen?

Montako chihuahuaa omistat?

Oletko kasvattaja?

Osallistutko Chihuahua ry:n kokouksiin?

Mitä harrastat chihujesi kanssa? (voit valita monta vaihtoehtoa)

- ☐ Näyttelyt
- ☐ Toko
- ☐ Agility
- ☐ Mätsärit
- ☐ Muu harrastus

Jos valitsit muu harrastus, mikä?

Varsinaiset kysymykset

Mikä on Chihuahua ry:n tärkein anti? (valitse enintään kolme tärkeintä)

- ☐ Lehti
- ☐ Erikoisnäyttely
- ☐ Kesäpäivät
- ☐ Jalostustarkastukset
- ☐ Vuosikirja
- ☐ Valiokirja
- ☐ Piiritoiminta
- ☐ Jalostustoimikunta
- ☐ Pentuvälitys
- ☐ Joku muu

Jos valitsit joku muu, mikä?

Miten tyytyväinen olet Chihuahua ry:n

	en osaa sanoa	en ole tyytyväinen	melko tyytyväinen	erittäin tyytyväinen
...kotisivuihin?	☐	☐	☐	☐
...lehteen?	☐	☐	☐	☐
...asikaspalveluun?	☐	☐	☐	☐
...toimintaan ylipäätään?	☐	☐	☐	☐

Koetko jonkin rotujärjestön toiminnan ongelmalliseksi? Miksi?

Miten toivoisit rotujärjestön kehittävän toimintaansa?

Vapaa sana

Mitä muuta haluaisit sanoa Chihuahua ry:stä?

Yhteystiedot

Kirjoita tähän yhteystietosi mikäli haluat osallistua arvontaan.

Tietojen lähetyks

Lähetä tiedot

Liite 2. Kyselylomake ei jäsenille

Chihuahua ry:n asiakaspalautekysely

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 26.5.2008 11.00 ja päättyy 27.6.2008 0.00

Hei!

Olen Tampereen ammattikorkeakoulun aikuispuolen tradenomi-opiskelija ja opinnäytetyönäni olen tekemässä Chihuahua ry:lle asiakastytyväisyysskartoitusta. Toivon, että mahdollisimman moni vastaa tähän kyselyyn! Yhteystietonsa antavien kesken arvotaan pieni chihuahua aiheinen palkinto.

Vastaajien tietoja ei tule näkyviin kyselyn vastausten raportoinnissa.

Kysely sulkeutuu 26.6.2008.

Kiitos!

Leeni Tuovila

Taustatiedot

Sukupuoli

Paikkakunta

Ikä

Montako chihuahuaa omistat?

Oletko kasvattaja?

Mitä harrastat chihuujesi kanssa? (voit valita monta vaihtoehtoa)

- ☐ Näyttelyt
- ☐ Toko
- ☐ Agility
- ☐ Mätsärit
- ☐ Muu harrastus

Jos valitsit muu harrastus, mikä?

Varsinaiset kysymykset

Oletko koskaan ollut jäsen Chihuahua ry:ssä?

Jos vastasit kyllä, miksi olet eronnut?

- ☐ Toiminta ei vastannut odotuksiani
- ☐ Palvelu ei vastannut odotuksiani
- ☐ En halunnut maksaa jäsenyydestä
- ☐ En osaa sanoa/ ei erityistä syytä
- ☐ Muu syy

Jos valitsi muu syy, mikä?

Oletko osallistunut Chihuahua ry:n toimintaan?

- ☐ Kesäpäiville
- ☐ Erikoisnäyttelyyn
- ☐ Jalostustarkastukseen
- ☐ Piirtoimintaan
- ☐ Johonkin muuhun

Jos valitsit johonkin muuhun, mihin?

Osaatko eritellä miksi et ole liittynyt jäseneksi?

Mikä saisi sinut liittymään jäseneksi?

Vapaa sana

Mitä muuta haluaisit sanoa Chihuahua ry:stä?

Yhteystiedot

Kirjoita tähän yhteystietosi mikäli haluat osallistua arvontaan.

Tietojen lähetyk

Lähetä tiedot

Liite 3. Kaikki vastanneilta jäseniltä tulleet kehitystoiveet. (Miten toivoisit rotujärjestön kehittävän toimintaansa?)

Erkkariin muita kun englantilaisia tuomareita	1
Selkeitä ja kanta-aottavia ohjeita jalostukseen ja kasvatukseen	1
asiantuntijapalsta nettisivuille tai lehteen (jonne voi lähettää kysymyksiä)	1
Erkkari ja kokoukset välillä muuallekin kuin etelä-suomeen (vuoro-vuosittain)	4
Uutta verta hallitukseen ja uusia ihmisiä kehittämään toimintaa	1
Lehteä pitäisi kehittää	1
Toimintaa enemmän	1
nettisivujen sisältöä lisää	3
useampi nettisivujen päivitys	3
Piiritoimintaan tyytyväinen	1
Kasvattajille, niin kokeneille kuin aloitteleville suunnattua rotutietoutta ja paneelikeskusteluja	1
jäsenasioiden parantaminen/aktiivisuus	4
pentuvälityksen useampi päivitys	3
silmäpeilaus pevisaan	1
polviin raja rekisteröintiä varten	1
handlerikurssit, esim. vko loppukursseina	1
rotumääritelmäluento, aidoilla koirilla havainnollistettuna	1
näkyvämpi panostus epämääräisen toiminnan vastustamisessa (linkki sivuilta)	1
nettisivuille enemmän tietoa chihuista ja hoito-ohjeita	1
terveystilanteesta enemmän tietoa	1
lehden uusi ilme positiivinen yllätys	1
piiritoiminnan opastus sitä aloittaville	1
tiukempi linja pelisääntöjä rikkoviin kasvattajiin	2
jalostuksen tavoitteiden opastus pentuja suunnitteleville	1
kennelliiton suuntaan yhteistyötä pienen koirarodun erityistarpeista (mikrosirukäytäntö)	1
Luentoja chihujen kasvatuksesta, perinnöllisyydestä yms.	1
PR tapahtumia yleisölle, mediajulkisuutta...	1
Lehden yleisilmeen parannus, selkeys, fonttien yhtenäisyys, onko painojälki ok, lisää materiaalia	4
toimintaa kasvattajille	1
nettisivujen selkeyttä lisää, vaikea löytää asioita	1
muutakin kuin näyttelytoimintaa	2
lisää piiritoimintaa	1
avoimuutta uusille toimintatavoille yms.	1
keskustelupalsta	1
avoimuutta kasvattajien välillä	1
tarkkuutta jalostusmateriaalin valintaan ja terveyden vaalimiseen	1
koiran koulutukseen kannustaminen, rodun imago ulkopuolisille	1
kasvattajien yhteystiedot	1
koulutusta kasvattajille	1
joukkoterveystarkastuksia	1

Liite 4. Kaikki avoimet palautteet yhdistykselle

Pienen porukan sisäänpäin lämpiävä yhdistys jossa 1000 jäsentä maksaa muutaman mummelin kuukausittaiset kahvikestit.

Toivoisin että ry ottaisi kantaa kasvattajien käyttäytymiseen ja tiedottaisi mahdollisista väärinkäytöksistä. Itse olen törmännyt mm. nk. kuuluisienkin kasvattajien huonoon koirien kohteluun, aliarvoisiin tiloihin sekä liian nuorten narttujen astutukseen. Olen vähän ymmälläni miten rotujärjestö ei puutu tällaisiin tapauksiin vaan tieto kulkee puskaradiossa (onneksi edes siellä, vältyin itse ottamasta koiraa ko. kasvattajilta).

Hyvä yhdistys, uskon, että tulee toimimaan hyvänä rotuyhdistyksenä! Paljon asialleen omistautuneita jäseniä, niin hallituksessa kuin 'rivijäsenissä' Suosittelen jokaiselle pennunostajalleni jäseneksi liittymistä!

Tyhmä minä, että menin maksamaan ainais jäsenmaksun näin tyhmään yhdistykseen mikä ei todellakaan palvele jäseniään.

Piiritoiminta on hieno tapa aktivoida jäseniä paikallisesti, kiitokset piiriemoille.

Uroslistalle jalostukseen ilmoitetut chihuahuat voisi olla myös netissä, yhteystietojen ja kuvan kera..

kiitos, että olette olemassa ja viemässä rotua eteenpäin!

Kesäpäivät ja jalostustarkastukset ovat erittäin hyviä. Ilmapiiri on myös oikein hyvä.

Arvostan vapaaehtoistyönä, oman elämän ohella tehtävää yhdistys työtä. Kuitenkin asiakkaana odottaa jäsenmaksulleen luvattua vastinetta. Lehteen ilmoitusten lähettäminen/ päätoimittajan toiminta aktiivista ja ystävällistä.

Aktiivinen yhdistys! Kesäpäiville ja erikoisnäyttelyyn aion osallistua tulevaisuudessa, kuvien perusteella mukavaa!

Viime aikoina omalla paikkakunnallani alkanut piiritoiminta on loistojuttu!

ystävällistä ja hommat hoituu hyvin.

Chihuahua ry on tehnyt suosituksia jalostukseen käytettävien koirien ominaisuuksista.

Kuitenkaan kaikki Chihuahua ry:n näkyvistä jäsenistä eivät näitä suosituksia noudata omissa yhdistelmissään. Mikä on suositusten rooli, jos niiden takana ei seistä? Tällainen epäkohta vie pohjan tarpeellisilta ja hyviltä suosituksilta.

Pentuvälityksessä voisi mainita myös pentujen värin, ettei tarvitse soittaa kaikkia läpi ja väri onkin väärä.

Minulla on pelkkiä positiivia ajatuksia Chihuahua r.y:stä tällä hetkellä.

Aktiivisesta piiritoiminnasta suuri kiitos.

Näiden reilut viiden vuoden aikana kun olen ollut ry:n jäsen, on toiminta tullut enemmän ja enemmän aktiiviseksi. Eri piirejäkin on tullut lähiaikoina kivasti lisää. Minusta on hienoa, että chihuporukka on näin aktiivista.

Mukavasti monessa paikassa esillä oleva yhdistys. Erittäin hienosti järjestetty erityisnäyttelyt, sekä muutoinkin tiedotus hienon lehden muodossa!!

Lehteen toivoisin enemmän chihujen terveyteen/sairauksiin liittyvää tietoa. Vaikka niistä on joskus kerrottu, niin kertaus olisi aina paikallaan. Myös muut terveyteen liittyvät aiheet olisivat paikallaan. Esim. nyt kesällä voisi kerrata lämpöhalvaus-, punkki-asiaa

kesäpäivät ovat mukavia

Hyvä yhdistys ja tekee parhaansa.

Hyvään suuntaan toiminta on menossa, toimintaa on eri puolilla maata enempi... Hyvää työtä nykyinen hallitus on tehnyt!

erittäin mukava ja paljon antava yhdistys mielestäni.

erittäin mukavia ihmisiä ry:ssä ja kesäpäivät on aivan uskomaton voimanponnistus ja upea tapahtuma! siitä kiitos!

Kuulun yhdistykseen ns. kannatusmielessä, eli en ole käytännössä käyttänyt mitään palveluita joita mahdollisesti tarjolla olisi. Kannatusmielessä kuulun Chihuahua ry:hyn siksi, että koen sen tavalla tai toisella edistävän omistamieni koirien rodun kehitystä ja siihen liittyvää yhteistoimintaa ja mitättömän pieni vuosimaksu on vähintä jolla voin em. asioihin

osallistua.

Toivoisin, että yhdistys saisi myös ne 'sohvanvaltaajachihut' mukaan toimintaan.

Muuten ok, mutta jäsenasioiden hoitaminen ei taida sujua niin sujuvasti kuin pitäisi.

Hallituksessa on monia ihania ihmisiä, jotka tekevät valtavasti työtä ry:n eteen, kiitos siitä heille. Ry:n toiminta ei ole kuitenkaan pysynyt aivan mukana tässä jättimäisessä suosiossa, joka chihuilla on. Napakampaa puuttumista asioihin ja tietoisuuden laajentamista.

Laadukasta toimintaa.

Hyvä, että rodusta saa oikeaa tietoa helposti internetistä.

Mukavia ihmisiä ja sellainen reilun yhteisen tekemisen meininki.

Jäseneksi liittyminen on tehty suhteellisen vaikeaksi. Lisäksi useammalla kuin yhdellä henkilöllä on kestänyt kohtuuttoman pitkiä aikoja ennen kuin jäsenmaksun maksamisen jälkeen on tapahtunut yhtään mitään. Asiasta on keskusteltu mm. chihuahua.cjb.net foorumilla, josta voi lukea ihmisten mielipiteitä asiasta. Tässä asiassa kannattaisi tarkkailla kuinka toiset yhdistykset ovat tehneet asiasta hieman helpompaa.

Chihuahua ry:hyn on mielestäni hieno kuulua ja lehteä odottaa aina innolla, varsinkin rodun terveystulokset kiinnostavat ja jäsenten kirjoittamat jutut koiristaan. Valitettavasti oma osallistuminen ry:n toimintaan on ollut pääasiassa vain rivijäseneilyä, koska tuntuu ettei aika riitä. Tosi hieno juttu on se, että Uudellemaalle saatiin piiritoimintaa aikaiseksi, tulee oikeasti mentyä ja tutustuttua ry:läisiin ja on mukavaa yhdessäoloa.

uusi 'tuttavuus' vielä

Edistystä viimeisen kahden vuoden aikana, ja toivoisin myös tämän jatkuvan, jopa voimakkaammin.

Toivoisin, että chihuahua- lehti tulisi minullekin, olenhan jäsen...

Suuri kiitos kaikille jotka jaksavat tehdä vapaa-ajallaan työtä chihuyhdistyksen ja chihujen eteen :)

On mukavaa kun näinkin haasteellisessa rodussa ihmiset osaavat tehdä yhteistyötä ja tulevat toimeen keskenään. Monen muun rodun harrastajat voisivat ottaa oppia chihuharrastajista!

Olen uusi jäsen, joten en osaa arvioida toimintaa vielä erityisemmin.

Olen liittynyt chihuahua ry:hyn vasta helmi-maaliskuulla, joten en oikein ole vielä ehtinyt/päässyt mukaan toimintaan ym...

en löydä kesäpäivien 2008 ajankohtaa sivuilta, enkä saa puhelimitse yhteyttä yhdistyksen jäseniin. haluaisin varata päivän kalenteriin ettei jäisi kesän tärkein tapahtuma välistä!