



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Hevosheinän reklamaatioiden keskeisimmät syyt

---

Ehrukainen, Kaisa

2011 Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Hyvinkää

## Hevosheinän reklamaatioiden keskeisimmät syyt

Kaisa Ehrukainen  
Maaseutuelinkeinot  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2011

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Hevosheinän tuotanto .....	6
3	Heinän varastointi .....	7
4	Hevosheinän laatukriteerit .....	9
4.1	Kuivan hevosheinän laatukriteerit .....	9
4.2	Esikuivatun hevosheinän laatukriteerit.....	11
4.3	Asiakkaan keinot hevosheinän laadun tunnistamisessa.....	12
5	Heinäanalyysin tulkitseminen.....	13
6	Yrityksen palvelujen laatu.....	14
6.1	Reklamaation merkitys asiakkuuden jatkumon säilyttämisessä.....	16
7	Hevosheinän tuottajien ja ostajien haastattelu.....	17
7.1	Tutkimuksen tausta .....	17
7.2	Haastattelumenetelmät.....	17
7.3	Haastatteluiden tulokset.....	17
8	Johtopäätökset .....	20
	Lähteet .....	21
	Kuvat .....	22
	Taulukot .....	23
	Liitteet .....	24

Kaisa Ehrukainen

Hevosheinän reklamaatioiden keskeisimmät syyt

Vuosi 2011 Sivumäärä 31

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää hevosheinäkaupassa tapahtuvien reklamaatioiden kulkua ja merkitystä. Hevosheinän tuotanto kasvaa jatkuvasti hevostalouden kasvun myötä ja se voidaan lokeroida erikoistuotteen tuottamiseksi. Hevosheinän laadulliset ja ravitsemukselliset kriteerit mielletään korkeammiksi kuin muille eläinryhmille tuotetun karkearehun. Reklamaatiotapahtumat ovat yleisiä, mutta yleensä hyvinkin näkymättömiä hevosheinä kaupassa. Reklamaatioilla on kuitenkin hyvin huomattava merkitys hevosheinäkaupassa.

Työn teoreettinen viitekehys rakennettiin kirjallisten ja verkkolähteiden pohjalta. Merkittävimpinä lähteinä työssä käytettiin Suomen Nurmiyhdistyksen julkaisuja ja eri markkinointialan kirjallisuutta.

Tässä opinnäytetyössä tein tutkimuksen käyttäen kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimus suoritettiin sähköpostikyselynä. Kysely lähetettiin hevosheinän tuottajille ja ostajille. Tuottajat koostuivat Etelä-Suomen alueen Laatuheinärenkaan tuottajista ja muutamasta yksittäisestä hevosheinän tuottajasta. Ostajat koostuivat Etelä-Suomen alueella toimivista täysihoitotalleista ja hevossairaaloista.

Suosituin karkearehu oli esikuivattu säilöheinä ja yleisin tapa varmistaa tuotteen laatu oli silmämääräinen tarkastus. Yllättävää oli, että reklamaatioita tekivät eniten sopimusasiakkaat. Reklamaatioista koettiin olleen hyötyä ja palautteen antamista toivottiin erityisesti tuottajien puolelta.

Reklamaatiolta on usein vältytty tuottajan puolelta tulevan neuvonnan ansiosta. Heinäanalyysien tulkitsemista tulisi helpottaa esimerkiksi tekemällä yksinkertainen opas, jossa selvennetään kuinka heinän ravitsemukselliset arvot vaikuttavat hevoseen eli tuottajan tärkeimpään asiakkaaseen.

Asiasanat: hevosheinä, reklamaatio

Kaisa Ehrukainen

The fundamental causes for reclamation in horse hay

Year	2011	Pages	31
------	------	-------	----

---

The goal of this thesis was to find out how reclamation process is takes place in horse hay business and what kind of a role it has in it. Production of horse hay is growing along with the growth of horse economics and it can be positioned as a production of a special product. The quality and nutrition criteria of horse hay are thought to be higher than hay that is produced for other animal groups. Reclamation is quite a normal procedure which is usually dealt with discreet. Reclamation does have a great part in horse hay business.

The theoretical part for this thesis gathered was based on from literature and the internet. Significant part of theory was based on from Finland grass association's publications and also on from different kinds of marketing literature.

The method used was qualitative. The data was gathered from e-mail interviews. The questions were sent to producers and buyers of horse hay. The producers were members of Southern Finland's circle of quality hay producers and a few private producers. The Buyers were stables and horse hospitals around Southern Finland.

The most popular roughage was pre-wilted silage and the general way of inspecting the quality was performed by ocular means. Surprisingly most of the reclamations were done by customers who had contracts with the producers. Reclamation was said to be useful and especially producers wanted to get feedback form the buyers.

The number of reclamations has decreased after producers have given consultation for the buyer. To help buyers to understand the analyses of quality there should be a guide book that clarifies the meaning of different kinds of nutrition values and what they mean to horses.

Keywords: horse hay, reclamation,

## 1 Johdanto

Hevosheinän tuotanto lisääntyy jatkuvasti, koska sen tuottaminen on kannattavaa hevostalouden kasvaessa vuosi vuodelta. Hevosheinän tuotannon aloittaa yleensä tila, jolla on jo ennestään heinäntuotantoa tai siihen soveltuvat resurssit kuten tuotantoon sopiva konekanta ja viljelylohkot. Tila yleensä liittyy johonkin laatuheinärenkaaseen, koska laaturenkaan tuottajista asiakkailla, eli heinän ostajilla, on luotettava ja asiansa osaava kuva. Hevosheinän tuotanto voidaan luokitella erikoistuotteen tuottamiseksi, koska hevosille soveltuvan karkearehun laadulliset ja ravitsemukselliset kriteerit mielletään korkeammiksi kuin muille eläinryhmille tuotetun karkearehun. Syitä tähän voidaan hakea myös siitä, että hevostalouden parissa yksittäisiä eläintenomistajia on huomattavasti enemmän kuin tavallisen maatalouden parissa. Hevosheinän tuottajalla on siis useampia asiakkaita ja näin ollen myös tuotteen laatua tarkkaillaan tarkemmin niin tuottajan kuin ostajan näkökulmasta. Heinäntuottajan tärkein asiakas on tuotteen loppukäyttäjä eli hevonen.

Reklamaatiot hevosheinän tuotannossa ovat yleisiä, mutta syitä ja itse reklamaatiotapahtuman kulkua ei ole kovinkaan paljon tutkittu. Heinää reklamoidaan hyvin herkästi, koska eläintenomistajien ja hevosharrastajien kiinnostus ja sitä myötä tietotaso on kasvanut. Heinän laadullisista ominaisuuksista puhutaan ja kirjoitetaan alan lehdissä entistä enemmän.

Työssäni tutkin hevosheinän reklamaatiota ja niiden keskeisimpiä syitä. Tarkoitukseni on selvittää kuinka reklamaatioihin suhtaudutaan niin ostajan kuin tuottajan näkökulmasta ja kuinka ne käytännössä tehdään.

## 2 Hevosheinän tuotanto

Esikuivatun ja kuivan hevosheinän korjuu vaatii tekijältään tietoa ja taitoa. Korjuuolojen, kasvuston kasvuasteen, henkilö- ja koneresurssien ja asiakkaan vaatimusten yhteen sovittaminen on vaativaa. Niittoajankohdan valitseminen riippuu paljolti sääolosuhteista. Sää vaikuttaa lähinnä nurmen sokeripitoisuuteen, joka on otettava huomioon erityisesti ruokittaessa erityisryhmiin kuuluvia hevosia (Suokangas 2009,31).

Nurmikasvusto suositellaan niitettäväksi 6-8cm:n sänkeen joko varsta- tai kumitelamurskaimella varustetulla lautasniittokoneella. Kumitelamurskain on hellävaraisempi ja se edistää kuivumista yhtä tehokkaasti kuin muut murskaintyyppit. Keskeisiä säätökohteita ovat murskausvoimakkuuden säätö (varisemistappiot karholla kuivaus- ja pöyhintävaiheessa), niittopal-

kin kevennys ja karhon leveys. Murskausvoimakkuuden säätöön vaikuttaa kasvuston määrä, kasvuaste ja ajonopeus (Suokangas 2009,32).

Karho levitetään heti niiton jälkeen pöyhimellä tasaiseksi ohueksi matoksi pellon pinnalle sängelle. Näin maksimoidaan kasvuston nopea kuivuminen auringon lämmön ja tuulen vaikutuksella. Pöyhinnän onnistuminen on ehkä yksi tärkeimmistä työvaiheista laadukkaan nurmi-rehun teossa. Siinä voidaan sekä pilata sato tai onnistua säilyttämään rehu hyvänlaatuisena. Pöyhinnässä tärkeää on että karhottimen piikit eivät raavi maata ja näin ollen huononna rehun mikrobiologista laatua. Ajonopeus on keskeinen tekijä varisemistappioissa ja tämän vuoksi sen on oltava huomattavasti alhaisempi kuin esimerkiksi niitossa. Varisemistappio tarkoittaa sitä, että nurmen tärkein osa eli lehti rikkoutuu ja jäljelle jää enemmän kortta, tällöin rehun kuitupitoisuus kasvaa ja rehun ravitsemuksellinen laatu heikkenee. Pöyhintäkertojen lukumäärä on sidonnainen moniin eri tekijöihin kuten esimerkiksi tavoitekuiva-aineprosenttiin (Suokangas 2009,32-34).

Ennen korjuuta heinä karhotetaan korjuukoneen vaatimalle leveydelle. Korjuun suurimpana riskinä on yleensä sää. Jos karholla ajon jälkeen ennustetaan pientä sadekuuroa, ei ole vaaraa suurista ravitsemuksellisista laatu tappioista, koska sateelle altistuneen rehun pinta-ala on pienempi (Suokangas 2009, 33).

Esikuivatun heinän teossa sään lisäksi riskinä on myös säilönnän onnistuminen. Säilöntäaine tuli saada sekoittumaan rehuun mahdollisimman tasaisesti ja suuttimien sijoituspaikka tulisi valita korjuukoneen mukaan. Säilönnän onnistumiseen vaikuttaa myös korjuukoneen tuottaman silpun tasalaatuisuus. Itse korjuutekniikka riippuu rehun kuivaustavasta. Irtona kuivattava rehu korjataan noukinvaunulla ja paalattava rehu yleisimmin pyörö- tai kanttipaalaimella suositusten mukaan. Kuivaheinä korjataan kovapaalaimella. Paalaamisen yhteydessä tappioita voi syntyä lähinnä vain liian nopeasta tai hitaasta ajonopeudesta. Paalaamisen ja käärittämisen jälkeen paalit olisi hyvä siirtää lopulliseen varastointipaikkaan noin kahden tunnin kuluessa muovin jälleenkivistymisen vuoksi (Suokangas 2009, 33-34).

Hevosheinän korjuu on monivaiheinen prosessi, jossa tulee ottaa huomioon useita eri seikkoja yhtä aikaa. Suokangas toteaa (2009,34), että korjuussa pitää sovittaa yhteen niin biologisia, fysikaalisia kuin teknologisia tekijöitä.

### 3 Heinän varastointi

Kuivaheinävaraston ilmatila ei saa olla yhteydessä talliin, koska kostea talli-ilma imeytyy paaleihin ja tuloksena ovat pölyäväkylliset paalit, jopa homehtuminen pinnasta. Yleisin ongelma

on, että heinävarasto on samalla tallin eteinen ja tallin ovet avautuvat suoraan varastoon. Sinne jopa tuuletetaan tallia. Huono vaihtoehto on myös tallin yläkerrassa oleva heinävarasto, jos tallista on ilmanvaihtoluukut vintille eikä eristettynä suoraan katon lävitse. Jos heinävarasto sijaitsee saman katon alla kuin muukin talli, on sen oltava erillinen tila, jonne on suljettavat ovet. Yhtä hyvin varasto voi olla erillisessä rakennuksessa, vaikkapa yhteinen kylmä rakennus muun kaluston kanssa. Heinän säilytyksen ja käytön kannalta eivät tiiviit kontitkaan ole huonoja varastointiratkaisuja. Tärkeintä on heinien eristäminen ulkoilmasta. Seinät ja lattiat mieluiten levytetään, kattoon tehdään aluskate. Suorat ilma-aukot tukitaan kohtuullista poistoilma-aukkoa lukuun ottamatta. Ikkunoita heinävarastossa ei tarvita, heinä kauhtuu auringonvalon vaikutuksesta. Heinä pyritään varastoimaan mahdollisimman tiiviiseen kasaan seiniä ja lattiaa vasten. Kuormalavoja usein laitetaan heinien alle tuomaan ilmaa, mutta niitä ei tulisi laittaa ilman sisältämän kosteuden takia vaan heinät tulisi kasata suoraan lattialle, joka ei päästä kosteutta lävitse. Kasa voidaan suojata päältä vielä vaikkapa olkipaaleja päällimmäiseksi latomalla. Ilmankosteus imeytyy niihin eikä heinään. Eniten ilmasta kosteutta imeytyy paalien leikattuihin sivuihin. Tämä johtuu kapillaari-ilmästä. Leikattu, ontto heinäkorsi on putkilo, jota myöten vesi kulkee syvemmälle paaliin. Leikatut paalipinnat pyritään saamaan kasaan päin (Kaakkola 2002,33-34).



Kuva 1. Esikuivattua heinää kanttipaaleissa pinottuna, Tuikun talli 2011.

Säilöheinäpaalit suositellaan säilytettäväksi ulkona siisteissä riveissä. Pinoamista tulisi välttää sortumisvaaran takia. Kanttipaalit ovat turvallisempia varastoitavaksi pinoissa (kuva1). Jos



varastointiaika on pitkä, tulee alustana olla ulkona esimerkiksi sora, jolloin jysijät eivät tee reikiä alakautta. Päälle taasen suositellaan laitettavaksi pressu lintujen varalle (Lappi 2002,38).

#### 4 Hevosheinän laatukriteerit

Heinän laatu on hevosen ruokinnassa hyvin merkittävä hevosen terveyden ja suorituskyvyn kannalta. Hevosen hengitystieallergioiden on todettu lisääntyneen viime vuosina ja sisäruokintakaudella talli-ilmaston lisäksi heinän laadun uskotaan olevan pääasiassa syynä tähän. Huonolaatuinen heinä vaikuttaa ruuansulatuskanavan kautta koko hevosen hyvinvointiin ja homeinen heinä voi aiheuttaa häiriöitä hengityselimissä ja suoliston toiminnassa, jolloin suoliston normaali bakteerifloora kärsii (Hellimäki 2009, 39).

Heinässä esiintyy aina homeita ja muita mikrobeja. Heinän pinnalle joutuu kasvupaikalla runsaasti sieni-itiöitä ja muita mikrobeja. Mikrobimäärin vaikuttavat ratkaisevasti mm. korjuuolosuhteet ja -tapa, sekä varastointiolosuhteet. Tavallisesti pienet määrät homeita ja mikrobeja ei tuota haittaa terveelle ja normaalille eläimelle (Holopainen 2002,31).

##### 4.1 Kuivan hevosheinän laatukriteerit

Kuiva heinä on heinäasteelle kasvatettua nurmirehua, jonka säilöntämenetelmä on kuivaaminen. Kuivaaminen tehdään koneellisesti heinäkuivurissa tai vähäisiä määriä viljeltäessä pellolla auringossa. Silmämääräisesti tarkasteltuna kuiva heinä on väriltään vaaleanvihreää (kuva 2) ja lehtevää. Se ei saa pölytä eikä tuoksua homeille (Särkijärvi, 2008. Heinämestarit 2010).



Kuva 2. Väriltään erinomaista kuiva heinää.

		Hyvän heinän
		rehuarvot
<b>ME</b>	<b>MJ / kg ka</b>	<b>&gt; 9,0</b>
<b>Sulava raakavalk.</b>	<b>g / kg ka</b>	<b>80 - 90</b>
<b>Kuiva-aine</b>	<b>g / kg</b>	<b>850</b>
<b>Raakavalkuainen</b>	<b>g / kg ka</b>	<b>110 - 130</b>
<b>Raakakuitu</b>	<b>g / kg ka</b>	<b>360</b>
<b>Kalsium</b>	<b>g / kg ka</b>	<b>3</b>
<b>Fosfori</b>	<b>g / kg ka</b>	<b>3,6</b>
<b>Magnesium</b>	<b>g / kg ka</b>	<b>1,2</b>
<b>Kalium</b>	<b>g / kg ka</b>	<b>28</b>
<b>Natrium</b>	<b>g / kg ka</b>	<b>0,2</b>
<b>Kupari</b>	<b>mg / kg ka</b>	<b>5</b>
<b>Mangaani</b>	<b>mg / kg ka</b>	<b>60</b>
<b>Sinkki</b>	<b>mg / kg ka</b>	<b>30</b>
<b>Rauta</b>	<b>mg / kg ka</b>	<b>150</b>
<b>Sokeri</b>	<b>g / kg ka</b>	<b>50 - 150</b>
<b>D-arvo</b>	<b>g / kg ka</b>	<b>620</b>

Taulukko 1. Hyvän kuiva heinän rehuarvot

#### 4.2 Esikuivatun hevosheinän laatukriteerit

Esikuivattu säilöheinä tehdään vanhemmasta kasvustosta kuin säilörehu ja kuivataan hyvin kuivaksi. Rehun säilyminen perustuu hapettomuuteen ja kuivuuteen, käymistä ei enää tapahdu korkean kuiva-ainepitoisuuden vuoksi. Silmämääräisesti tarkasteltuna esikuivattu säilöheinä (kuva 3) on rusehtavaa, lehtevää ja tuoksuu raikkaalle (Särkijärvi, 2008. Heinämestarit 2010).



Kuva 3. Silmämääräisesti tarkasteltuna laadukasta esikuivattua säilöheinää.

		Hyvän esikuivatun säilörehun rehuarvot
<b>ME</b>	<b>MJ / kg ka</b>	<b>&gt; 10,0</b>
<b>Sulava raakavalk.</b>	<b>g / kg ka</b>	<b>90 - 100</b>
<b>Kuiva-aine</b>	<b>g / kg</b>	<b>&gt; 250</b>
<b>Raakavalkuainen</b>	<b>g / kg ka</b>	<b>120 - 150</b>
<b>Raakakuitu</b>	<b>g / kg ka</b>	<b>350</b>
<b>Kalsium</b>	<b>g / kg ka</b>	<b>3,8</b>
<b>Fosfori</b>	<b>g / kg ka</b>	<b>3,2</b>
<b>Magnesium</b>	<b>g / kg ka</b>	<b>1,7</b>
<b>Kalium</b>	<b>g / kg ka</b>	<b>31</b>
<b>Natrium</b>	<b>g / kg ka</b>	<b>0,2</b>
<b>Kupari</b>	<b>mg / kg ka</b>	<b>7</b>
<b>Mangaani</b>	<b>mg / kg ka</b>	<b>61</b>
<b>Sinkki</b>	<b>mg / kg ka</b>	<b>31</b>
<b>Rauta</b>	<b>mg / kg ka</b>	<b>180</b>
<b>Seleeni</b>	<b>mg / kg ka</b>	<b>0,31</b>
<b>Sokeri</b>	<b>g / kg ka</b>	<b>50 - 150</b>
<b>D-arvo</b>	<b>g / kg ka</b>	<b>650</b>

Taulukko 2. Hyvän esikuivatun säilörehun rehuarvot (Heinäestartit 2010)

#### 4.3 Asiakkaan keinot hevosheinän laadun tunnistamisessa

Heinän laadun tunnistaminen onnistuu aistinvaraisesti tai rehuanalyysituloksia tulkitsemalla. Aistinvaraisesti asiakas voi tarkastella heinäerää hajun ja ulkonäön perusteella. Kuitenkaan tarkempaa tietoa heinän ravitsemuksellisesta laadusta ei aistinvaraisella tarkastelulla saa. Erityisesti homekasvustoinen heinä on helposti tunnistettavaa tunkkaisen hajun ja muuttuneen värin perusteella. Sen sijaan lievää homekasvustoa on vaikea erottaa aistinvaraisesti, koska homekasvusto etenee useimmiten korren sisäpinnalta lähtien. Heinän mikrobipitoisuutta voidaan tutkia mikrobiologisella laimennusmenetelmällä. Viljelymenetelmällä voidaan määrittää sekä homeitten määrä heinässä, että tarvittaessa tunnistaa homesukuja (Holopainen 2002, 31).

## 5 Heinäanalyysin tulkitseminen

Hevosen ravinnossa tulee olla oikeassa suhteessa määrään nähden ravintoaineita ja energiaa. Hevosen hoitaja on henkilö jonka tulisi osata valita hevoselle juuri oikeat rehut ja määrät. Rehuilla, jotka täyttävät hevosen energia- ja ravintoaineiden tarpeen. Hevosen ruokinnan suunnitteluun tarvitaan tietoa rehujen ravintosisällöistä ja kaupallista rehuista ravintoarvot löytyvät pakkausten kyljistä. Heinän ravintosisältöä ei saada selville kuin teettämällä siitä heinäanalyysi. Karkearehujen ravintoarvojen koostumus vaihtelee erittäin paljon, erityisesti säilörehussa. Karkearehujen ravintoarvoon vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa kasvilajit, viljelyolosuhteet, korjuu- ja varastointimenetelmät. Säilörehussa eli hevosille useimmin syötetyn esikuivatun säilöheinän koostumukseen ja ravintoarvoon vaikuttaa paljon se kuinka säilöntä onnistuu (Hellimäki 2009, 39).

Perinteisessä rehuanalyysissä analysoidaan rehun kuiva-aine (ka), raakavalkuainen (rv), raakarasva (rr), raakakuitu (rk), tuhka (tu) ja typettömät uuteaineet (tua). Yleensä rehujen ravintoaineiden määrät ilmoitetaan kuiva-aine kilo kohti. Kuiva-ainepitoisuus kertoo rehun todellisen määrän kun siitä poistetaan, eli haihdutetaan vesi. Kuiva-ainepitoisuuden perusteella tulisi päättää syötettävä rehun määrä. Kuiva-ainepitoisuus antaa tietoa myös rehun säilönnällisestä laadusta. Hyvin kuivissa säilöheinissä (65-70%) käyminen on vähäistä ja pH-arvo korkeampi kuin märemmissä (45-50%) ja ne ovat herkempiä jälkikäymiselle ja pilaantumiselle. Kuiva-ainepitoisuuden ollessa alhainen on pH-arvon oltava alle 4,9 ja riittävä maitohappokäyminen (35-80g/kg ka) kertoo rehun hyvästä säilönnällisestä laadusta. Jos taasen etikka-, propioni- ja voihiappopitoisuudet ovat suuret, on rehussa tapahtunut virhekäymistä. Eli siis liian kuiva esikuivattu säilörehukaan ei ole tae hyvästä laadusta ( Mitä rehuanalyysi kertoo).

Rehun raakavalkuaisen määrä lasketaan rehun typpipitoisuuden perusteella. Se sisältää myös säilönnän aikana tapahtuneen hajonneen valkuaisen. Hevosten valkuaisen tarve ilmoitetaan sulavana raakavalkuaisena (srv), joka lasketaan raakavalkuaisesta valkuaisen sulavuuden perusteella. Valkuaispitoisuuteen vaikuttaa kasvin korjuu hetken kasvuaste ja typpilannoitteen määrä. Kasvin vanhetessa sekä typpilannoituksen ollessa niukka valkuaispitoisuus laskee. Rehun valkuaisen laatua kuvaavat myös ammoniakkitypen ja liukoisen typen määrä. Mitä enemmän rehussa on ammoniakkityppeä ja liukoista typpeä sen enemmän valkuaisesta on muuttunut hevoselle käyttökeltottomaan muotoon. Tällöin säilöntä on epäonnistunut (Mitä rehuanalyysi kertoo).

Rehun kuitupitoisuuden ollessa alhainen sen sulavuus paranee hevosen ruuansulatuskanavassa. Hyvä sulavuus parantaa ravintoaineiden imeytymistä hevosen elimistöön ja vähentää karkearehuista johtuvaa ähkyn vaaraa. Kortinen heinä on huonoa sulavuudeltaan, mitä lehtevämpää se on sitä paremmin se sulaa. Jotkut laboratoriot ilmoittavat NDF-kuidun pitoisuuden

raakakuidun sijaan. NDF-kuitu muodostuu solunseinämäaineista ja se kertoo tarkemmin rehun kuidun laadusta. Rehun solunseinämäaineet, eli NDF-kuitu, sulavat heikommin kuin solunsäilyksaineet. Mitä enemmän rehussa on NDF-kuitua, sen huonompi on rehun energia-arvo (Mitä rehuanalyysi kertoo).

Rasvat ovat hevoselle erinomainen energianlähde. Näin ollen rehun rasvapitoisuus vaikuttaa sen energia-arvoon mutta karkearehujen rasvapitoisuudet ovat alhaisia, joten sillä ei ole juurikaan merkitystä hevosen ruokintaa suunniteltaessa. Rasvat hevonen saa väkirehuista (Mitä rehuanalyysi kertoo).

Rehun tuhkapitoisuus tarkoittaa rehun kivennäispitoisuutta. Erillisellä kivennäisanalyysillä voidaan määrittää esimerkiksi yksittäisten kivennäisten määriä rehussa. Tämän avulla voidaan tarkentaa hevosen kivennäisruokintaa valitsemalla perusruokintaa parhaiten täydentävä kivennäisseos (Mitä rehuanalyysi kertoo).

Typettömät uuteaineet ovat rehun sisältämiä liukoisia hiilihydraatteja, sokereita ja tärkkelystä. Ne ovat hyvin sulavia ja niiden korkeat pitoisuudet nostavat rehun energia-arvoa (Mitä rehuanalyysi kertoo).

D-arvo kuvaa rehun yleistä sulavuutta ja se määritellään rehuanalyseissa. Mitä suurempi D-arvo on, sen suuremman osan rehun ravintoaineista hevonen pystyy sulattamaan. Alhainen D-arvo kertoo rehun myöhäisestä korjuuasteesta, eli tällöin rehun NDF-kuitu pitoisuus on todennäköisesti korkea ja raakavalkuaisen määrä taas alhainen. D-arvon perusteella rehuille lasetaan energia-arvo, joka kertoo rehun energiapitoisuuden, megajouleina kuiva-ainekilossa (MJ/kg ka). Korvausluku (kl) ilmaisee, kuinka monta kiloa rehua tarvitaan yhteen rehuyksikköön (kg/ry). Mitä suurempi korvausluku on, sen korkeampi on rehun energiapitoisuus (Mitä rehuanalyysi kertoo).

## 6 Yrityksen palvelujen laatu

Palvelu on monimutkainen ilmiö ja sanalla on useita merkityksiä. Palvelu voi tarkoittaa henkilökohtaista palvelua ja palvelua tuotteena. Hevosheinäkaupassa molemmat toteutuvat. Henkilökohtaista palvelua on esimerkiksi tilauksen vastaanottamisen, heinän toimittaminen sovittuun aikaan ja paikkaan. Heinän hyvä laatu on taas palvelua tuotteena. Grönroosin mukaan mistä tahansa tuotteesta voi tehdä palvelun, jos myyjä pyrkii mukauttamaan ratkaisun tai tuotteen asiakkaan yksityiskohtaisempienkin toiveiden mukaan.

Hevosheinäkaupassa tämän voi toteuttaa esimerkiksi toimittamalla ravintoarvoltaan parempaa heinää hevoskasvatusta harjoittaville tiloille. Myös hallinnolliset palvelut, kuten laskutus

ja reklamaatioiden käsittely, ovat asiakkaalle tarjottavia palveluita. Passiivisen käsittelynsä vuoksi ne mielletään usein ongelmiksi eikä palveluiksi. Näiden osa-alueiden osaaminen ja niihin panostaminen tarjoaa runsaasti kilpailuetumahdollisuuksia. Palveluiden yksi peruspiirre on, että asiakas ei ole ainoastaan palvelun vastaanottaja, vaan osallistuu palveluun myös tuotantoresurssina. Ilman heinän ostajia on turhaa tuottaa heinää myyntiin. Palveluita ei voida varastoida samalla tavalla kuin konkreettisia tuotteita, mutta asiakkaita voi aina yrittää pitää varastossa tarjoamalla hyviä ja laadukkaita palveluita (Grönroos 2001, 78-82).

Menestyvän yrityksen toiminnan peruseriaate on hyvä ja uskollinen asiakaskunta. Ilman tätä yrityksen selviytyminen on hyvin hankalaa. Uskollisen asiakaskunnan rakentaminen perustuu hyvin pitkälti luottamukseen. Asiakkaat luottavat siihen, että myyjä toimittaa yhtä laadukkaita tuotteita yhtä täsmällisesti kuin ennenkin. Tässäkin kaikkein tärkein asia on tasainen ja hyvä palvelun ja tuotteen laatu. Heinäkaupassa, jossa lähes kaikki myyjät ja asiakkaat tuntevat toisensa, tällä on äärimmäisen suuri merkitys (Rubanovitsch, Aalto 2007, 59-60).

Uskollinen asiakaskunta vaikuttaa yrityksen toimintaan kokonaisuudessaan. Reklamaatiotilanteet ovat myös huomattavasti helpompia tutun asiakkaan kanssa kuin uuden. Vanhat pitkäikäiset asiakkaat tuntevat yrityksen toimintatavat ja kulttuurin, jonka johdosta asian hoitaminen on aivan normaali palvelutapahtuma. Uuden asiakkaan kanssa myyjän tulee toimia todella hyvin ansaitakseen asiakkaan luottamuksen. Tämä vaatii paljon energiaa. Varastoinnin arviointi helpottuu kun tiedetään kuinka paljon nykyiset asiakkaat tarvitsevat tuotteita, toisin kuin suuri asiakaskunta, jonka tilausmäärät vaihtelevat paljon. Hyvä asiakaskunta kykenee myös tuottamaan myyjälle uusia asiakkaita (Rubanovitsch, Aalto 2007, 59-60).

Jotta laatua kyetään parantamaan, on ensin kyettävä ymmärtämään miten asiakas määrittelee laadun. Toisille asiakkaille laadun kriteerinä toimivat myyjän sosiaaliset taidot palvelutilanteessa, kun taas toiset määrittelevät laadun puhtaasti tuotteen laadun perusteella. Toisin sanoen hyvän tuotteen voi pilata huonolla palvelulla ja keskinkertainen tuote voi olla hyvä loistavan palvelun ansiosta. Tämän tiedon avulla kyetään keskittymään oikeisiin asioihin palvelujen kehittämisessä. Heinäkaupassa laatu koetaan yleensä tuotteen kautta. Laadukkaalla palvelulla pystytään tuottamaan asiakkaalle lisäarvoa ja kehittämään palvelua kokonaisuudessaan (Grönroos 2001, 99-100).

## 6.1 Reklamaation merkitys asiakkuuden jatkumon säilyttämisessä

Palvelutapahtumien tavoitteena on, että ne päättyvät molempia osapuolia tyydyttävään ja miellyttävään ratkaisuun. Tosiasia kuitenkin on, ettei näin aina tapahdu ja tällöin syntyy reklamaatiotapahtumia. Tänä päivänä ihmiset omaavat enemmän tietoa kuluttamistaan tuotteista ja palveluista, ja näin ollen valittavat herkemmin. Tilastojen mukaan 55 - 70 prosenttia valituksen tekevästä asiakkaista säilyvät ostajina, jos he saavat nopean vastauksen reklamaatioonsa. 95 prosenttia valituksen tekevästä asiakkaista pysyvät käyttäjinä, jos he saavat nopean ja tyydyttävän vastauksen (Valvio 2010).

Valvion kirjassa on muutamia esimerkkejä miten reklamaatiotilanteet tulisi hoitaa:

- Jos yrityksessä on paljon henkilöitä, jotka käsittelevät reklamaatioita olisi tärkeää, että heillä olisi selkeät ohjeet miten niiden kanssa tulee toimia. Näin varmistutaan siitä, että kaikki asiakkaat saavat samantasoista palvelua.
- Valituksen kohdistuessa tuotteeseen pahoittele, että näin on käynyt. Asiakkaat harvoin reklamoivat vain saadakseen hyötyä, älä siis esitä epäluuloisuutta vaan pyri rakentamaan luottamuksellinen ilmapiiri, jonka tavoitteena on saavuttaa tilanne johon molemmat osapuolet ovat tyytyväisiä.
- Vältä vastuun siirtämistä toisille, vaikka kyseessä ei olisi sinun virheesi yritä silti itse hoitaa tilanne loppuun. Tällä tavoin asiakkaalle jää parempi vaikutelma koko organisaation toiminnasta.
- On aina muistettava, että asiakas on aina asiakas, vaikkei hän aina olisi oikeassa, hänellä on silti oikeus omaan mielipiteeseensä.
- Kuuntele ja keskity tosiasioihin (Valvio 2010, 148-150)

Palvelutilanteet ovat tärkeitä vuorovaikutustilanteita, joita voidaan kutsua myös totuuden hetkiksi myyjän kannalta. Vuorovaikutustilanteiden onnistunut hoitaminen merkitsee asiakkuuden kehittymistä ja vahvistumista. Huonosti hoidetusta vuorovaikutustilanteesta voi koitua asiakkuuden menetys. Nämä tilanteet ovat asiakkaille arvokkaita mahdollisuuksia arvioida palvelun laatua kokonaisuudessaan. Näissä tilanteissa asiakkaan huomio kiinnittyy enemmän palvelun laatuun, kuin tuotteen tekniseen laatuun. Asiakaan palvelukokemukseen vaikuttavat myös toisten asiakkaiden kokemukset samasta palvelusta tai palveluntarjoajasta (Grönroos 2001, 100-101)



## 7 Hevosheinän tuottajien ja ostajien haastattelu

Tutkimuskysely tehtiin sähköpostikyselynä. Lomakkeita lähetettiin kolmeenkymmeneen eri osoitteeseen, puolet tuottajille ja puolet hevosheinän ostajille. Tuottajat koostuivat lähinnä Etelä-Suomen Laatuheinärenkaan tuottajista ja muutamasta yksittäisestä tuottajasta. Hevosheinän ostajat koostuivat Etelä-Suomen alueella sijaitsevista täysihoitopalveluita hevosille tarjoavista talleista, kilpatalleista ja hevossairaaloista.

### 7.1 Tutkimuksen tausta

Tutkimus hevosheinän reklamaatioista tehtiin, koska aiheesta ei ole tietoa juurikaan saatavilla, vaikka reklamaatiotapahtumat ovat hyvin yleisiä. Reklamaatioiden syitä hevosheinäkaupassa on varmasti yhtä monta kuin ostajiakin. Yleisin syy on heinän laadun puute. Mielenkiintoista oli saada selville millaisista laadun puutteista ostajat reklamoivat ja kuinka heidän mielestään tuottajien tulisi reagoida reklamaatioon. Tuottajien kannalta oli kiinnostavaa saada kuulla heidän toimintatapojaan reklamaatiotilanteissa. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää heinän reklamaatioiden syitä ja seurauksia, ja olla apuna heinäostajille kuin tuottajille reklamaatiotapahtumissa.

### 7.2 Haastattelumenetelmät

Haastattelut tehtiin sähköpostia käyttäen. Sähköpostissa oli ensin esittelyosa ja ennalta valitut kysymykset. Tutkimuksen molemmille osapuolille oli omat kysymyksensä (Liite 1 ja 2). Tutkimuksessa käytettiin haastatteluiden analysointiin kvalitatiivista eli laadullisen tutkimuksen menetelmää.

### 7.3 Haastatteluiden tulokset

Vastauksia tuli valitettavan vähän, mutta vastanneet olivat perehtyneet asiaan ja vastanneet laaja-alaisesti ja aikaansa käyttäen (Liite 3-4). Hevosheinän ostajat olivat aktiivisemmin liikkeellä kuin tuottajat.

Tutkimukseen osallistuneet heinäntuottajat ilmoittivat tuottavansa pelkkää hevosheinää. Esikuivatun hevosheinän kuiva-aine prosentti oli keskimäärin 70 % ja sadot tehdään kesä- ja odelmasadosta sekä jonkin verran jopa kolmannelle sadosta. Tuotantoprosessi sisältää niiton, pöyhinnän, kuivatuksen pellolla yhdestä kahteen päivään, karhotuksen, paalauksen, käärintä

ja paalien ajon välivarastoon. Kuivaa hevosheinää tuotettiin keskimäärin 100-150tn vuodessa ja heinä tehdään odelmasadosta. Tuotantoprosessiin kuuluu niitto, pöyhintä yhdestä kolmeen kertaan, karhotus, noukinvaunu, ajo kuivuriin ja varastointi irtona siiloissa. Paalaus suoritetaan vasta toimituksen yhteydessä. Tuotantomääristä ei ollut mainintaa.

Tuottajien kriteerit hyvälle esikuivatulle hevosheinälle olivat ennen kukintaa tehty, rikkaruohoton, viljelty ja lannoitettu heinä. Heinässä on mukana kaikki kasvinosat eikä seassa saa olla kuollutta juuriheinää eikä maata. Heinän tulee olla raikkaan tuoksuista eikä siinä saa olla käymishäiriöitä. Riittävän paksu muovitus mahdollistaa säilöheinäpaalin useamman käsittelykerran. Kanttipaalausta suosittiin paalien helpomman käsiteltävyyden vuoksi. Suuren kysynnän vuoksi kuiva-aineprosentti yli 65 % ja sokerit tasolla 100-200g. Valkuaisen määristä ei ollut mainintaa.

Suurin osa kyselyyn vastanneista tuottajista teettää laajan rehuanalyysin jokaisesta erästä. Ravintoarvoista kiinnitetään huomiota energia-, valkuais-, ja kivennäispitoisuuksiin ja niiden toivotaan olevan korkeat. Tuottajien kriteerit hyvälle kuivaheinälle olivat ennen kukintaa tehty, rikkaruohoton, viljelty ja lannoitettu heinä. Kuivaheinän tulee myös olla raikkaan tuoksuista ja väriltään vaalean vihertävää ja kaikkien kasvinosien tulee olla tallella.

Hevosheinän tuottajien asiakkaat koostuvat pääosin pitkäaikaisista sopimusasiakkaista. Vain ylimääräiset heinät myydään satunnaisesti muille ostajille. Asiakaskunnassa vaihtuvuus on pieni ja parhaaksi palautteeksi voitiin lukea uusi tilaus. Suurin osa tuottajista kerää tulleen palautteen talteen ja yrittää sen mukaan kehittää toimintaansa ja toimittaa asiakkaalle vielä parempaa heinää. Joillain heinäntuottajilla on olemassa asiakasrekisteri, johon palautteet tallennetaan. Negatiivista palautetta heinän laadusta saadaan useimmin pitkäaikaisilta asiakkailta ja satunnaisilta asiakkailta tulee herkemmin positiivista palautetta.

Reklamaatiotapahtumassa yleensä kysymys on rikkoutuneesta paalista, joka on pilaantunut. Suurin osa tuottajista korvaa pilaantuneen paalin seuraavan tilauksen yhteydessä. Usein tuottajat käyvät asiakkaan luona tarkastamassa reklamaation. Suurimmassa osassa reklamaatioita tuottajat ovat olleet yksimielisiä reklamaation syistä. Joskus reklamaatiolta vältytään tuottajan puolelta tulevan neuvonnan ansiosta, joskus esimerkiksi kosteamman rehun voimakkaampi haju oudoksuttaa asiakkaita. Eri sadoista korjatut rehuerät aiheuttavat satunnaisesti turhia reklamaatiotapahtumia, ostaja tilaa samaa heinää kuin viime vuonna, mikä on mahdoton yhtälö toteuttaa.

Reklamointi on kehittänyt muutaman tuottajan toimintaa heinän tuotannon alkuvaiheilla. He pyrkivät etsimään sopivat rehuerät eri asiakkaille (lähinnä ruokintaongelmien mukaan). Asiatomat reklamoijat ohjataan etsimään itselleen sopivampi tuottaja.

Tuottajien mukaan hyvä ja onnistunut reklamaatiotapahtuma on, kun asiasta otetaan yhteyttä tuottajaan mahdollisimman pian kun ongelma on havaittu. Näin tuottajalla on mahdollisuus tulla toteamaan tilanne. Reklamoinnin ollessa aiheellinen yleisin tapa on, että tuottaja ensisijaisesti korvaa viallisen tuotteen uudella. Jos tämä ei ole mahdollista, korvataan rahallisesti. Asiakkaalle ei toivottaisi koituvan reklamaatiosta haittaa. Jos siitä on koitunut ylimääräistä työtä, tulee sekin huomioida. Tuottajan ja asiakkaan välistä luottamussuhdetta arvostettiin, kun reklamointitapahtuman lopputuloksena on asiakas, joka ymmärtää että virheitä sattuu. Kun tuottaja haluaa korjata virheet saattaa prosessi jopa nostaa luottamuksen tunnetta tuottajaa kohtaan. Tärkeänä pidettiin erityisesti sitä, että tuottaja tietää mitä myy.

Hevosheinänostajat suosivat suurkanttipaalattua esikuivattua heinää. Ostettavat määrät ovat keskimäärin 80 000 - 90 000 kg vuodessa. Kuivaheinää sen sijaan ostetaan vähemmän, sen määrät vaihtelevat 40 000 - 100 000kg vuodessa. Ostettavan heinän määrä riippuu hevosmäärästä, keskimäärin vastanneilla oli 10 - 15 hevosta. Hevosheinänostajat ovat pääsääntöisesti keskittäneet heinän ostonsa yhdelle tai kahdelle tuottajalle. Vain yksi vastanneista ostaa heinän satunnaisesti eri tuottajilta laadun ja hinnan perusteella.

Hevosheinän ostajat haluavat laadukasta heinää perille toimitettuna ja valmiiksi varastoon purettuna. Yhdelle vastanneista oli tärkeää, että tuottaja on lähialueelta. Kaikki kyselyyn vastanneet ovat olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun, vaikkakin jotkut ovat joutuneet reklamoimaan. Reklamaation syynä on usein ollut home tai pöly kuivaheinässä. Reklamaatiotapahtuma on saanut alkunsa yhteydenotolla tuottajaan, tämän jälkeen tuottaja on tullut tarkistamaan tuotteen laadun ja virheen todetessaan toimittanut uutta heinää tilalle ja vienyt pilaantuneet pois. Heinänostajaosapuolet ovat olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun ja asiakassuhteet ovat säilyneet reklamaatiosta huolimatta.

Yleinen mielipide oli että reklamaatio on parantanut tuotteen sekä palvelun laatua. Seuraavat heinäerät ovat olleet parempia ja huomauttamisen aihetta ei yhden reklamaation jälkeen ole ollut. Yleensä reklamaatioiden määrä on vaihdellut yhdestä kolmeen kertaan vuodessa.

Hevosheinän ostajien mielestä hyvä ja onnistunut reklamaatiotapahtuma edellyttää molempinpuolista ymmärrystä ja keskusteluyhteyttä. Molempia osapuolia tyydyttävä ratkaisu ja hyvitys tapahtuneesta virheestä ovat avain asiakkuuden jatkumiselle.

## 8 Johtopäätökset

Hevosheinäkaupassa tehdään reklamaatioita jonkin verran. Sopimusasiakkaat ovat tyytyväisempiä saamaansa tuotteen laatuun ja palveluun. Sopimusasiakkaita heinäntuottajilla on enemmän kuin satunnaisia ostajia. Luulisi, että eniten reklamoivat heinäostajat jotka ostavat heinäerät eri tuottajilta. Mielenkiintoista on, että sopimusasiakkaat reklamoivat useammin kuin satunnaiset ostajat, he myös antavat herkemmin negatiivista palautetta kun taas satunnaiset ostajat positiivista.

Suosituimmaksi karkearehuksi tutkimuksessani muodostui esikuivattu säilöheinä kanttipaalattuna, mikä on mielenkiintoista koska aikaisemmissa tutkimuksissa suosituimmaksi karkearehuksi on nimetty kuivaheinä pienpaalissa. Ehkä tutkimukseeni osallistuneet tallit ovat kooltaan sen kokoisia että pienpaalien syöttäminen ei olisi taloudellisesti järkevää. Usein kokoluokan 10-15 hevosta talleilla kuivaa heinää on tarjolla vain rajoitetusti, ja joissain jopa hevosenomistajat joutuvat hankkimaan kuivanheinän itse. Esikuivattu säilöheinä suurkanttipaalissa on isojen täysihoito tallien tuote ja kuivaheinä pienpaalissa pienempien muutaman hevosen tallin tai hevossairaalan tuote.

Jos heinän laatu ei ole vastannut odotettua, on reklamoitu ja reklamaatiotapahtumat ovat pääsääntöisesti päättyneet molempien osapuolten kannalta myönteiseen tulokseen ja asiakassuhde on jatkunut. Näin ollen hevosheinäntuottajat ovat saavuttaneet reklamaation päämäärän eli tyytyväisen asiakkaan. Yleisimmät reklamaatioon johtaneet syyt ovat olleet rikkoutunut paali, joka on pilaantunut tai kuivaheinässä oleva homepöly. Tapahtuneisiin reklamaatioihin ollaan oltu tyytyväisiä. Reklamaatiotapahtumat ovat olleet onnistuneita ja molemminpuolinen ymmärrys ja keskusteluyhteys ovat säilyneet. Ratkaisut ovat olleet molempia osapuolia tyydyttäviä mikä on avain asiakkuuden jatkumolle.

Heinän laadulliset näkemykset ovat toisinaan poikenneet osapuolten välillä. Reklamaatiolta on välttytty tuottajan puolelta tulevan neuvonnan ansiosta. Neuvonta herättää asiakkaassa luottamusta ja nopea reagointi valitukseen on ikään kuin osa asiakkaan saamaa hyvitystä. Tutkimuksen perusteella voi päätellä etteivät heinän ostajat kiinnitä kovinkaan paljoa huomiota heinäanalyysiin. Liekö synnä heinäanalyysien tulkitsemisen osaamattomuus vai tunne, että aistinvarainen laadun tarkistaminen on varmempaa ja riittävää. Ehkä olisi aihetta esimerkiksi laatuheinärenkaan kehittää yksissä tuumin myyntiä parantamaan yksinkertainen ohjeistus heinäanalyysin tulkitsemisesta. Ohjeistus voisi olla internet sivuilla tai painettuja pieniä lehtisinä. Ohjeistuksen tulisi olla hyvin yksinkertainen ja selventää yksinkertaisesti miten mikäkin ravintoaine vaikuttaa hevoseen. Uskoisin hevosten omistajien ja tallinpitäjien olevan mielissään tällaisesta neuvonnan kehityksestä hevosheinämarkkinoilla.

## Lähteet

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WSOY.

Niemeläinen, O. ja Topi-Hulmi, M. 2002. Heinäseminaari. Suomen Nurmihdistyksen julkaisu nro 19. Lepaa.

Rubanovitsch, D. ja Aalto, E. 2007. Haasteena myynnin johtaminen. Helsinki: Libris Oy.

Sormunen-Cristian, R. Seppänen ja M. Topi-Hulmi, M. 2009. Hevosten nurmirehut - seminaari. Suomen Nurmihdistyksen julkaisu nro 26. Ypäjä.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Tunnista hyvä rehu.

[https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/Artturi/Hevoset/Artikkelikirjasto/ProHevonen/tunnista\\_%20hyva\\_rehu.pdf](https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/Artturi/Hevoset/Artikkelikirjasto/ProHevonen/tunnista_%20hyva_rehu.pdf)

Mitä rehuanalyysi kertoo.

[https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/Artturi/Hevoset/Artikkelikirjasto/ProHevonen/mita\\_rehuanalyysi\\_kertoo.pdf](https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/Artturi/Hevoset/Artikkelikirjasto/ProHevonen/mita_rehuanalyysi_kertoo.pdf)

Rehuanalyysi.

<https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/Artturi/Hevoset/Artikkelikirjasto/ProHevonen/rehuanalyysi.pdf>

Rehuarvo. <http://www.heinamestarit.net/rehuarvo.html>

## Kuvat

Kuva 1: Esikuivattua heinää kanttipaaleissa pinottuna, Tuikun talli 2011 (Ehrukainen 2011)8

Kuva 2: Väriiltään erinomaista kuiva heinää (Ehrukainen 2011) ..... 10

Kuva 3: Silmämääräisesti tarkasteltuna laadukasta esikuivattua säilöheinää (Ehrukainen 2011)  
..... 11

## Taulukot

Taulukko 1. Hyvän kuivaheinän rehuarvot.....	10
Taulukko 2. Hyvän esikuivatun säilörehun rehuarvot.....	12

Liitteet

Liite 1

Kyselytutkimus Hevosheinän ostajille: Hevosheinän reklamaatio, Opinnäytetyö Laurea AMK

Hei,

Nimeni on Kaisa Ehrukainen ja olen viimeisen vuoden Agrologiopiskelija Hyvinkään Laurea AMK:sta. Teen opinnäytetyötä Hevosheinän reklamaatioista ja yhtenä työnosana teen tutkimuksen, jonka tarkoituksena on kartoittaa Hevosheinän reklamaatioiden syitä.

Mikäli olette halukas osallistumaan kyseiseen tutkimukseen, toivoisin teidän vastaavan alla oleviin kysymyksiin.

Kiitos ja Hyvää kevään jatkoa!

Ystävällisin terveisin Kaisa Ehrukainen

- 1 Mitä hevosheinää ostate ja millaisia määriä(kerralla/vuodessa)?
- 2 Oletteko keskittäneet hevosheinän hankintanne tietylle tuottajalle?
- 2.1 Millä perusteella valitsitte heinäntuottajan? Millaisesta palvelupaketista (kuljetus, kuorman purku...) olette sopineet?
- 3 Oletteko olleet tyytyväisiä palveluun ja tuotteen laatuun?
- 4 Miten tarkastatte heinän laadun?
- 5 Millaista mielestänne hyvä heinä on ravintoarvollisesti ja mikrobiologisesti (silmämääräinen tarkastelu)?
- 6 Annatteko (mielestänne tarpeeksi) palautetta heinästä sen tuottajalle?
- 7 Oletteko reklamoinut heinästä?
- 7.1 Mitkä ovat olleet yleisimmät syyt reklamaatioon?
- 7.2 Kuinka olette toimineet reklamaatio tilanteessa?
- 7.3 Kuinka heinäntuottaja on reagoinut reklamaatioonne?
- 8 Kuinka reklamaatio tapahtuma on edennyt otettuanne yhteyttä tuottajaan?
- 9 Onko asiakassuhteesi säilynyt heinäntuottajaan reklamaation jälkeen, jos on niin miksi olette jatkaneet asiakassuhdetta?
- 10 Onko tekemänne reklamaatio parantanut tuotteen tai palvelun laatua, ja miten?



11 Millainen on mielestänne hyvä ja onnistunut reklamaatio tapahtuma?

## Liite 2

Kyselytutkimus Hevosheinän tuottajille: Hevosheinän reklamaatio, Opinnäytetyö Laurea AMK

Hei,

Nimeni on Kaisa Ehrukainen ja olen viimeisen vuoden Agrologiopiskelija Hyvinkään Laurea AMK:sta. Teen opinnäytetyötä Hevosheinän reklamaatioista ja yhtenä työosana teen tutkimuksen, jonka tarkoituksena on kartoittaa Hevosheinän reklamaatioiden syitä.

Mikäli olette halukas osallistumaan kyseiseen tutkimukseen, toivoisin teidän vastaavan alla oleviin kysymyksiin.

Kiitos ja Hyvää kevään jatkoa!

Ystävällisin terveisin Kaisa Ehrukainen

- 1 Tuotatteko pelkkää hevosheinää?
  - 1.1 Millaista hevosheinää tuotatte ja kuinka paljon ha ja kg? (esikuivattua / kuivaa , miten paalattu)
  - 1.2 Esikuivatun hevosheinän tuotantoprosessi:
  - 1.3 Kuivan hevosheinän tuotantoprosessi:
- 2 Mitkä ovat mielestänne hyvän hevosheinän laatuksiteerit (ravintoarvollinen ja mikrobiologinen)? Tehdäänkö analyysit?
- 3 Koostuuko asiakaskuntanne pitkäaikaisista asiakassuhteista vai satunnaisista ostajista?
  - 3.1 Jos asiakkaissa on vaihtuvuutta mistä koette sen johtuvan?
- 4 Saatteko asiakkailtanne mielestänne tarpeeksi palautetta?
  - 4.1 Kerätäänkö palautetta? Miten? Millaista palaute on ollut?
  - 4.2 Antavatko palautetta enemmän pitkäaikaiset asiakkaat vai satunnaiset?
- 5 Kuinka käsittelette mahdolliset reklamaatiot?
- 6 Mitkä ovat olleet yleisimmät reklamaation syyt?
  - 6.1 Oletteko olleet yksimielisiä asiakkaan kanssa reklamaation syistä?
- 7 Oletteko huomanneet eri satojen välisten reklamaatioiden syillä eroja?
- 8 Reklamoivatko asiakkaat mielestänne tarpeeksi?

- 9 Oletteko reklamaatioiden myötä kehittäneet toimintaanne jollain tavalla?
- 10 Millainen on mielestänne hyvä ja onnistunut reklamaatio- tapahtuma?

## Liite 3

Esimerkki heinän tuottajan vastauksesta:

- 1 Tuotatteko pelkkää hevosheinää?  
kyllä
- 1.1 Millaista hevosheinää tuotatte ja kuinka paljon ha ja kg? (esikuivattua / kuivaa , miten paalattu)
- 1.2 Esikuivatun hevosheinän tuotantoprosessi: n. 2000paalia/v. n. 200 kg/kpl, ka. n.70%, kesä ja odelmasato, jonkin verran jopa 3.satoa.  
niitto, pöyhintä, esikuivaus noin 1-2 pv pellolla, karhotus, paalaus kanttipaaliin ja käärintä 10-16 krs muovia, paalien ajo pellolta terminaaliin.
- 1.3 Kuivan hevosheinän tuotantoprosessi: yhteensä n.100-150 tn kesä ja odelmasato.  
Niitto, pöyhintä 1-3 krt (heinää ei pyritä kuivaamaan loppuun pellolla), karhotus, noukinvaunu, ajo kuivuriin, jossa siltanosturilla levitys kahteen isoon siiloon. Puhallus min. 2 vko, paalaus pienpaaleihin vasta toimituksen yhteydessä.
- 2 Mitkä ovat mielestänne hyvän hevosheinän laatuksiteerit (ravintoarvoinen ja mikrobiologinen)? Tehdäänkö analyysit?  
Kuivaheinä: ennen kukintaa tehty, rikkaruohon, viljelty ja lannoitettu heinä. Kaikki kasvinosat tallella (lehdet) eikä seassa kuollutta juuriheinää, maata tms. Raikkaan tuoksuista, ei ummehtunutta saati homeenhajuista.
- 3 Säilöheinä: ennen kukintaa tehty, viljelty ja lannoitettu heinä. Kaikki kasvinosat tallella (lehdet) eikä seassa kuollutta juuriheinää, maata tms. Raikkaan tuoksuista, ei ummehtunutta saati homeenhajuista. Ei käymishäiriöitä, voihippaa, hiivoja, riittävän paksu muovitusta jotta kestää käsittelyn ja on ehjänä asiakkaan pihallakin varastoon kassattuna. Kanttipaalattua (helpompi käsittely yleisesti), kuiva-aine talvella yli 65%. Muina aikoina voisi olla matalampikin mutta yleensä asiakkaat haluavat kuivaa. Sokeri 100-200g.  
Teemme laajan rehuanalyysin jokaisesta erästä. Ravintoarvot mahdollisimman hyvät (korkea energia-, valkuais- ja kivennäispitoisuus), mutta tulee huomioida miten ja mille eläimelle syötetään. "heikkoarvoista laihdutusheinää" emme kuitenkaan pyri tekemään, sitä löytyy markkinoilta muutenkin.  
Sokeripitoisuus toivotaan välille 100-200 g.
- 3 Koostuuko asiakaskuntanne pitkäaikaisista asiakassuhteista vai satunnaisista ostajista?  
Lähes yksinomaan sopimusasiakkaista, vain ylimääräistä myydään satunnaisesti muille.
- 3.1 Jos asiakkaissa on vaihtuvuutta mistä koette sen johtuvan?  
Ei ole juuri lainkaan vaihtuvuutta.
- 4 Saatteko asiakkailtanne mielestänne tarpeeksi palautetta?  
Kyllä, uusi tilaus kun vanha erä loppumassa. Asiakkaat eivät kysele laadusta vaan oletavat sen olevan haluttua. Hyvää palautetta tulee yleensä asiakastalleilla vierailoilta, jotka huomioivat heinän laatua...
- 4.1 Kerätäänkö palautetta? Miten? Millaista palaute on ollut?  
kyllä jos negatiivista. Tällöin sähköposti tallennetaan tai lisäksi palautteen asiakkaan tietoihin asiakasrekisterissä.
- 4.2 Antavatko palautetta enemmän pitkäaikaiset asiakkaat vai satunnaiset? Pitkäaikaiset (jos kyse negatiivisesta). Tai siis satunnaiset antavat nykyään enemmän palautetta joka on positiivista. Ei vanhat asiakkaat jaksa ihastua hyvästä heinästä joka kuormalla :-D
- 4 Kuinka käsittelette mahdolliset reklamaatiot?

Yleensä kyse satunnaisesti rikkoutuneesta paalista joka pilaantunut -> korvataan seuraavassa kuormassa ja viedään pilaantunut paali pois samalla.

Muussa tapauksessa käymme asiakkaan luona tarkastamassa reklamaation (joka voi olla myös aiheeton) ja mikäli aiheetta, rehu vaihdetaan.

5 Mitkä ovat olleet yleisimmät reklamaation syyt?

Ei ole yleisiä syitä lukuun ottamatta rikkoutuneita paaleja, reklamaatiot satunnaisia.

6.1 Oletteko olleet yksimielisiä asiakkaan kanssa reklamaation syistä? Kyllä jos syy selvä ja ei aina. Joskus esim kosteamman rehun voimakkaampi haju voi odoksuttaa asiakasta mutta ymmärtää kun asia selvitetään (ja paali on ollut auki muutaman minuutin), joskus rikkoutuminen on aiheutettu väärällä käsittelyllä asiakkaan pihalla (asiakkaan omat kuljetukset) jolloin ei voida rikkoja korvata.

Jonkin verran isommilla täyshoitotalleilla ongelmia ”asiakkaiden asiakkaiden” kanssa siitä sopiiko säilöheinä heidän hevosilleen. Ennakkoluuloista monesti kyse ja näissä tilanteissa pyritään tukemaan talliyrittäjää antamalla hänelle mahdollisimman paljon oikeaa tietoa.

6 Oletteko huomanneet eri satojen välisten reklamaatioiden syillä eroja?

Eri sato on aina eri sato, kaikessa. Tämäkin on asia jota asiakkaat eivät aina ymmärrä. Joskus he tilaavat ”samaa heinää tai säilöheinää” kuin edellisenäkin vuonna, haluamatta kuitenkaan ylivuotista heinää.

7 Reklamoivatko asiakkaat mielestänne tarpeeksi?

olemme kiinnostuneet saamaan palautetta mutta sitä tulee todella vähän mikä on kättäksemme merkki tyytyväisyydestä.

8 Oletteko reklamaatioiden myötä kehittäneet toimintaanne jollain tavalla?

Ei varsinaisesti enää mutta kun asiakas kertoo joistain ruokintaongelmista, pyrimme löytämään hänelle oikeat rehuerät valikoimistamme ja neuvomaan ruokinnassa, jolla ongelmia voi välttää. Asiattomiakin reklamaatioita/reklamoijia on joskus ollut, heidät ohjataan löytämään itselleen sopivampi tuottaja. Koskaan ei voi olla kaikille sopiva.

9 Millainen on mielestänne hyvä ja onnistunut reklamaatio- tapahtuma?

Asiasta ilmoitetaan mahdollisimman pian kun ongelma havaittu. Tuottaja voi halutesaan tulla paikalle toteamaan tilanteen (eikä esim polteta heiniä kuten olen kuullut tapahtuvan tai avata kaikkia säilöpaaleja).

Jos rehussa vika, tuottajan tulee se ensisijaisesti vaihtaa kunnolliseen mahdollisimman pian ja jos tämä ei ole mahdollista, korvata rahallisesti.

Asiakkaalle tulisi koitua asiasta mahdollisimman vähän työtä ja ylimääräistä soittelua yms. ja jos näin on käynyt, on tuottajan sekin hyvä huomioida. Jos lopputuloksena on asiakas joka ymmärtää että virheitä sattuu, mutta tuottaja haluaa ne korjata ja on joustava sekä huomaavainen myös asiakasta kohtaan, saattaa prosessi jopa nostaa tuottajaa kohden tunnettua luottamusta. Luottamus on yleensä kaiken kaupan perusta.

Tuottajan on tiedettävä mitä hän myy (tuotannon tiedot muistissa ja rehuerät eriteltyinä + analyysit) ja jos näin on, ei suuria epäselvyyksiä mielestämme voi tulla.

## Liite 4

Esimerkki heinän ostajan vastauksesta:

- 1 Mitä hevosheinää ostate ja millaisia määriä(kerralla/vuodessa)?  
Noin 10 pyöröpaalia (á 300kg) kuivaheinää kerralla, vuodessa yht noin 120kpl.  
30-40kpl 400kg kanttipaalia esikuivattua säilöheinää kerralla, vuodessa noin 200kpl
  
- 2 Oletteko keskittäneet hevosheinän hankintanne tietyille tuottajalle? Ei
- 2.1 Millä perusteella valitsitte heinäntuottajan? Millaisesta palvelupaketista (kuljetus, kuorman purku...) olette sopineet?  
Heinän hinnan ja laadun perusteella, vain tuottajilta joilla kotiinkuljetus ja purkavat itse sovitulle paikalle
  
- 3 Oletteko olleet tyytyväisiä palveluun ja tuotteen laatuun?  
Pääsääntöisesti kyllä
  
- 4 Miten tarkastatte heinän laadun?  
Paalin avatessa; haju, pölyisyys, väri, kortisuus  
Hevosille syötettäessä; maistuvuus  
Analyysi muutaman kerran vuodessa mikäli ei tule mukana
  
- 5 Millaista mielestänne hyvä heinä on ravintoarvollisesti ja mikrobiologisesti (silma-määräinen tarkastelu)?  
Tasaaisesti saman väristä, tummaa saa olla vain jos melko kosteaa, pyrin tilaamaan esikuivatunkin melko kuivana.  
Väri ei ole tärkein mittari.  
Analyysistä katsotaan että on suunnilleen viitearvojen mukaista, otan analyysin vain yhdestä paalista per kuorma, joten 100% en lukuihin luota kuitenkaan  
Täytyy olla hevosille maistuvaa, mutta jos vähän huonosyöntisemmät jättävät matala-sokerista heinää eivätkä ahmi, en ole huolestunut vielä.  
Lehtevää, hyväntuoksuista heinää. Kuivaheinä pölytöntä, ja paali mielellään sisältä vaaleanvihertävää.
  
- 6 Annatteko (mielestänne tarpeeksi) palautetta heinästä sen tuottajalle?  
Kyllä, negatiivista ja positiivista tarpeen mukaan
  
- 7 Oletteko reklamoinut heinästä?  
7.1 Mitkä ovat olleet yleisimmät syyt reklamaatioon? Pöly kuivaheinässä  
7.2 Kuinka olette toimineet reklamaatio tilanteessa? Soitto tuottajalle  
7.3 Kuinka heinäntuottaja on reagoinut reklamaatioonne? Joko uskonut kerrasta tai halunnut nähdä paalin, yleensä aina sovittu asia ja huono paali korvattu.
  
- 8 Kuinka reklamaatio tapahtuma on edennyt otettuanne yhteyttä tuottajaan?  
Tulee seuraavaa kuormaa tuodessaan joko hakemaan huonon pois, tai sitten vaan tuo tilalle veloituksetta
  
- 9 Onko asiakassuhteesi säilynyt heinäntuottajaan reklamaation jälkeen, jos on niin miksi olette jatkaneet asiakassuhdetta?

On, huonon kuorman jälkeen tuli hyvä kuorma eikä ole ollut valittamista; tuottaja myönsi huonon tuotteen vaikutteen ko. kuorman pilaantumisen syy ollutkaan ihan selvillä hänellekään.

10 Onko tekemänne reklamaatio parantanut tuotteen tai palvelun laatua, ja miten?  
Kyllä, seuraavat olleet parempia, syöttänyt loput huonosta satsista lehmille ja hevosheinäksi kuljettaa parempia

11 Millainen on mielestänne hyvä ja onnistunut reklamaatio tapahtuma?  
Asiallinen, molemmat osapuolet samaa mieltä asiasta, ja asian selvittämisestä.