
**SÄHKÖINEN PALVELUTARJOTIN
LUONTOLÄHTÖISIIN PALVELUIHIN KESKITTYVILLE
YRITYKSILLE**



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Hoitotyön koulutusohjelma

Forssa syksy 2016

Päivi Rantamäki & Kirsi Räisänen

Päivi Rantamäki & Kirsi Räisänen



TOIMIPISTE

Hoitotyön koulutusohjelma

Sairaanhoitaja

Tekijä

Päivi Rantamäki
Kirsi Räisänen

Vuosi 2016

Työn nimi

Sähköinen palvelutarjotin luontolähtöisiin palveluihin keskitetyille yrityksille

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tarkoitus oli luoda internet-pohjainen palvelutarjotin, josta löytyy Forssan seudulla toimivat luontolähtöisiä palveluita erityisesti lapsille, nuorille ja heidän perheilleen tarjoavat yritykset. Tavoitteena oli, että palvelutarjottimen avulla yritykset saavat näkyvyyttä ja tunnettavuutta. Opinnäytetyö liittyi Forssan seudun Green Care -klusterihankkeeseen, joka käynnistyi 1.1.2016 ja jatkuu aina 31.12.2017 asti. Rahoittajana toimii LounaPlussa ry / EU:n maaseuturahasto ry.

Teoriaosuudessa perehdyttiin Creen Care -toimintaan ja yrittäjyyteen, hevosavusteiseen toimintaan sekä esiteltiin siihen liittyviä koulutuksia. Kerrottiin myös muusta eläinavusteista toiminnasta. Pääpaino oli kuitenkin hevosavusteisessa toiminnassa, koska suurimmalla osalla eläinavusteisista yrittäjistä toiminta liittyi hevosiin. Työssä esiteltiin myös luonto- ja puutarha-avusteista toimintaa sekä maatilan kuntouttavaa käyttöä. Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Yhteyttä otettiin 25 yrittäjään, joista 12 lähti mukaan palvelutarjottimen luomiseen.

Palvelutarjotin laadittiin Forssan Green Care -klusterihankkeen internet-sivujen www.hamk.fi/gc-klusteri yhteyteen. Tavoitteena oli luoda sivut, jotka olisivat mahdollisimman selkeät ja helppokäyttöiset.

Sivuja ylläpitää hankkeen voimassaoloajan Hämeen ammattikorkeakoulu. Jatkokäyttäjää vahvistuu myöhemmin.

Avainsanat luonto, hyvinvointi, lapsi, terveys, eläimet, hevonen

Sivut 20 s. + liitteet 3 s.

Forssa
Degree Programme in Nursing
Registered Nurse

Author	Päivi Rantamäki Kirsi Räisänen	Year 2016
Subject of Bachelor's thesis	Electrical tray for enterprises focusing on nature oriented services	

ABSTRACT

The purpose of this study was to create an internet based service tray, where the customer can find companies which operate in the Forssa Region in nature oriented services especially for kids and youngsters and their families. Our aim was that enterprises get visibility and they become well-known by means of the service tray. The thesis was related to the Forssa Region's Green Care -cluster project, which started 1.1.2016 and continues till 31.12.2017. The financer of the project is EU:n maaseuturahasto/LounaPlussa ry.

In the theory part we have a look at Green Care activity and entrepreneurship, horse assisted activities and present related training courses. We also tell about other kind of animal assisted activities. Our main focus was on horse assisted activities, because most of the entrepreneurs have horse assisted activities. We also presented nature and garden assisted activities and farm rehabilitation. Our thesis was implemented as a functional thesis. We contacted 25 entrepreneurs, 12 of whom took part in building the service tray.

The service tray was created into the Forssa region's Green Care -cluster project internet sites www.hamk.fi/gc-klusteri. Our aim was to create lucid sites which are easy to use.

The sites will be updated as long as the project is running. A follow-up user has been negotiated on, but will be confirmed later on.

Keywords nature, well-being, child, health, animals, horse

Pages 20 p. + appendices 3 p.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE.....	2
3	GREEN CARE -YRITTÄJYYS SUOMESSA	2
3.1	Green Care -toiminta.....	3
3.2	Green Care -palvelut	4
3.3	Eläinavusteinen toiminta.....	5
3.3.1	Hevonen kuntouttavassa hoitotyössä.....	5
3.3.2	Ratsastusterapia	6
3.3.3	Sosiaalipedagoginen hevostoiminta	7
3.3.4	Muu eläinavusteinen toiminta	8
3.4	Luontoavusteinen toiminta.....	8
3.5	Puutarha-avusteinen toiminta.....	10
3.5.1	Puutarhaterapia	10
3.5.2	Terapeuttinen puutarhatoiminta.....	11
3.6	Maatilan kuntouttava käyttö.....	11
4	SÄHKÖISEN PALVELUTARJOTTIMEN LUOMINEN	12
4.1	Suunnitteluvaihe.....	12
4.2	Toteutusvaihe	13
4.3	Arviointivaihe.....	14
5	POHDINTA.....	14
5.1	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys.....	15
5.2	Opinnäytetyön merkitys	16
	LÄHTEET	17

- Liite 1 Kirje yrittäjille
Liite 2 Palautekysely

1 JOHDANTO

Luontolähtöisen toiminnan ajatuksena on turvata elämisen mahdollisuudet niin nykyisille kuin tuleville sukupolville. Tavoitteena on luonnon monimuotoisuuden säilyminen ja ihmisten ekologinen, sosiaalinen, kulttuurinen ja taloudellinen kehitys. Vihreätalous on osa tämän hetkistä trendiä ja tulevaisuudessa on innovaatioita, jotka edistävät ekosysteemipalveluiden käyttöönottoa. Ekologisuus yhdistetään usein myös terveydenedistämiseen. Eräiden arvioiden mukaan, taloudellisen tuotannon painopiste on pitkään ollut siirtymässä fyysisten tavaroiden tuottamisesta elämysten tuotantoon. Kuluttajien valintoja ohjaa nykyisin merkityksellisyyden hakeminen, koska yltäkylläisyyden keskellä moni haluaa korostaa laatua enemmän kuin määrää. (Heikkilä & Kirveennummi 2013, 8.)

Kiinnostuimme aiheesta oman harrastuksemme, ratsastuksen, kautta. Olemme huomanneet, kuinka suuri vaikutus ratsastuksella on omaan hyvinvointiin, niin fyysisesti kuin psyykkisesti. Hevosten kanssa toimiessa voimme irtautua päivän rutiineista ja arkiset asiat unohtuvat. Talliympäristö on rauhoittava paikka ja usein siellä on myös muita mielenkiintoisia eläimiä, kuten koiria ja kissoja, ne tuovat olemuksellaan hyvää mieltä. Sosiaalinen kanssakäyminen samanhenkisten ihmisten kanssa lisääntyy ja tuo oman lisänsä viihtyvyyteen.

Opiskellessamme sairaanhoitajiksi kiinnostuimme ajatuksesta yhdistää hoitotyö, luonto, eläimet ja yrittäjyys. Lähdimme tutkimaan asiaa ja huomasimme, että hyvinvointi- ja luontomatkailualan yrittäjiä on vaikeaa löytää. Mietimme, kuinka paljon heitä on jo olemassa tai tulossa esimerkiksi Forssan seudulle. Tästä saimme idean laatia seudun hyvinvointi- ja luontomatkailualan yrittäjille suunnattu internet-pohjainen palvelutarjotin, jonka kautta yritykset voisivat esittäytyä ja asiakkaat löytäisivät heidät helpommin.

Aihe on ajankohtainen, koska alueella on käynnistynyt kaksivuotinen Forssan seudun Green Care -klusterihanke. Opinnäytetyössä tarkoituksena on laatia hankkeen internetsivuille sähköinen palvelutarjotin, josta käy ilmi luontolähtöisiä palveluita tuottavat yritykset, jotka tarjoavat palveluitaan lapsille, nuorille ja heidän perheilleen. Työmme tavoitteena on edistää yritysten näkyvyyttä ja tunnettavuutta, sekä seudullisesti että valtakunnallisesti. Opinnäytetyömme toteutetaan yhteistyössä Forssan seudun Green Care -klusterihankkeen kanssa, jonka rahoittajana on LounaPlussary/ EU:n maaseuturahasto.

Forssan seudun luontoperustaisen yrittäjyyden tarjoajia, heidän tarpeitaan ja kehittämishalukkuuttaan on kartoitettu Forssan kaupungin valtuustosalissa keväällä 2014 järjestetyssä seminaarissa. Seminaarin tuloksena todettiin, että seudulla on aktiivista luontoperustaista toimintaa. Tarpeellisenä nähtiin luontolähtöisen yrittäjyyden kehittäminen, yhteistyön lisääminen julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin välillä. (Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä 2015.)

Forssan seudulla on runsaasti luontolähtöiseen toimintaan liittyvää osaamista, jota on haluttu lähteä kehittämään Green Care -klusterihankkeen avulla. Hankkeen tarkoituksena on kannustaa innovatiivista toimintaa lisäämällä osaamista ja vuorovaikutusta, järjestämällä yritysten tapaamisia sekä edistämällä osaamista ja asiantuntemusta klusteritoimijoiden välillä. Verkostoon halutaan mukaan luontolähtöisiä palveluita tuottavia hyvinvointi- ja matkailualan yrityksiä sekä julkisen- ja kolmannensektorin toimijoita. Hankkeen kehittämistoiminnassa huomioidaan Forssan seudun yrittäjyyden erityispiirteet, asiakasryhmien tarpeet, palveluiden tuottaminen ja koko toimintaympäristö. (Forssan seudun Green Care -klusterihankkeen esite 1/2016.)

Forssan seudun Green Care -klusterihankkeen toiminta-alueeseen kuuluvat Forssa, Humppila, Jokioinen, Tammela ja Ypäjä. Forssan seutukunnan arvioitu väkiluku lokakuussa vuonna 2015 oli 33 940. (Tilastokeskus 2015). Forssa on tunnettu elintarvikeyrityksistään, elektroniikka-alasta, rakennustuoteteollisuudesta, graafisista painotaloista sekä ympäristö-, energia- ja kierrätysliiketoiminnasta. Forssan seudulla on tutkimus- ja kehittämislaitoksia muun muassa maa- ja elintarviketaloudessa sekä monia yritystoiminnan osaamiskeskittymiä. Forssan seutu sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella. (Forssan seudun kehittämiskeskus Oy 2015.)

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyömme tarkoitus on luoda internet-pohjainen palvelutarjotin. Palvelutarjottimesta löytyy Forssan seudulla toimivat luontolähtöisiä palveluita erityisesti lapsille, nuorille ja heidän perheilleen tarjoavat yritykset. Aihe on ajankohtainen, koska alueella on käynnistynyt kaksivuotinen Forssan seudun Green Care -klusterihanke. Hanke käynnistyi 1.1.2016 ja jatkuu aina 31.12.2017 asti. Rahoittajana toimii LounaPlussa ry/ EU:n maaseuturahasto.

Palvelutarjottimelta tulevat löytymään alueen hyvinvointi- ja luontomatkailualan yritysten yhteystiedot sekä palvelukuvaukset. Opinnäytetyön tavoitteena on, että palvelutarjottimen avulla yritykset saavat näkyvyyttä ja tunnettavuutta sekä seudullisesti että valtakunnallisesti. Palvelutarjottimen tehtävä on helpottaa asiakkaita löytämään luontolähtöisiä palveluja tarjoavat yritykset nopeasti ja helposti.

3 GREEN CARE -YRITTÄJYYS SUOMESSA

Opinnäytetyömme teoreettinen tausta pohjautuu kirjallisuuteen, jossa on luotettavaa tietoa aiheesta. Haimme tietoa sekä kirjallisuudesta että internetistä. Hyödynsimme myös Hevosalan osaamiskeskus ry Hippolista sekä yrittäjien tietoperustaa. Haastattelimme erästä yrittäjää kartoittaaksemme, mitä toiveita ja ajatuksia hänellä oli palvelutarjottimen suhteen. Teoriaosuudessa avaamme Green Care -toimintaa, jonka he jaottelevat eläin-,

luonto- ja puutarha-avusteiseen toimintaan sekä maatala toimintaan. Käytimme opinnäytetyössämme myös tätä jaottelua.

Green Care on luonut toimintansa tueksi eettiset ohjeet. Eettiset ohjeet koskevat kaikkia Green Care -palveluntarjoajia. Ohjeiden lisäksi kukin yrittäjä on velvoitettu perehtymään oman toimintansa eettisiin ohjeisiin ja noudattamaan ammattietiikkaa omalla osaamisalallaan. Yrittäjä ottaa huomioon toiminnan vaikutukset luontoon ja etsii toiminnassaan kestävä kehityksen mukaisia ratkaisuja. Toiminnassa otetaan huomioon kotimaisuus ja paikallisuus. Green Care -palveluntarjoaja kunnioittaa luontoon liittyviä arvoja ja oikeuksia, eläimet ovat yhteistyökumppaneita, eivät käyttöesineitä. Yrittäjän tehtävänä on huolehtia eläinten hyvinvoinnista, viihtyvyydestä, turvallisuudesta sekä toimia eläinsuojelulain ja asetusten vaatimusten mukaisesti. (Green care toiminnan eettiset ohjeet 2012.)

Green Care -yrittäjä työskentelee noudattaen toiminnassaan lakeja, asetuksia ja hyviä tapoja. Hän on rehellinen osaamisensa rajoista ja harjoittaa yritystoimintaa vastuullisesti sekä sitoutuu työhönsä. Green Care -yrittäjä ylläpitää ja kehittää ammatillista tietoa ja taitoa seuraamalla alan julkaisuja sekä osallistumalla koulutuksiin. Yrittäjä kertoo palveluistaan asiakkaille antaen selkeän kuvan toiminnan sisällöstä, perusteista ja tavoitteista. Hän harkitsee Green Care -menetelmien soveltuvuuden asiakkaalle yksilöllisesti, toimintarajoitteet ja tarpeet huomioiden. Toiminta on aina tavoitteellista ja vastuullista. Valittujen toimintamenetelmien tulee noudattaa harkintaa ja vastuullisuutta sekä niiden tulee perustua tutkimustietoon. Green Care -yrittäjä tarjoaa asiakkailleen laadukkaita ja turvallisia tuotteita sekä palveluita. Turvallisuus tarkoittaa psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista turvallisuutta. (Green care toiminnan eettiset ohjeet 2012.)

Green Care -yrittäjä edistää alalla toimivien keskinäisiä suhteita ja yhteistyötä. Hän arvostaa muiden alan ammattilaisten osaamista ja tukee toisia Green Care -toimijoita. Yrittäjä ylläpitää ja kohottaa toiminnan arvoa oman toimintansa kautta. Green Care -ammattilaisen on kohdeltava asiakkaita tasavertaisesti, riippumatta heidän asemastaan, elämäntilanteestaan, sukupuolestaan, iästään, uskonnostaan, kulttuuristaan, rodustaan, vakaumuksestaan tai mielipiteestään. Yrittäjän tehtävä on puolustaa asiakkaan tarpeita niin pitkälle, kuin se on mahdollista, käytettävissä olevien voimavarojen mukaan. Hänen tulee vastustaa syrjimistä, toimia syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja poistamiseksi, sekä kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Yrittäjä on asiakas suhteessaan luottamuksellinen ja noudattaa salassapitovelvollisuutta. Tietojen luovuttamisessa yrittäjä noudattaa tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä. (Green care toiminnan eettiset ohjeet 2012.)

3.1 Green Care -toiminta

Green Care -toiminnassa luontoa hyödynnetään ihmisten hyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Se perustuu luontolähtöiseen toimintaan, jota voidaan toteuttaa metsässä, puutarhassa, maatilalla ja puistoissa. Hyvinvointi syntyy näistä tavoista erilailla yhdistelemällä ja painottamalla.

Green Care -toimintaa tuotetaan tavoitteellisesti, ammatillisesti ja vastuullisesti. (Vehmasto 2014, 12.)

Green Care jakaa toimintatavat eläin-, luonto- ja puutarha-avusteiseen sekä maatilan kuntouttavaan toimintaan. Tarkastellemme aiheita tarkemmin luvussa 3.3. Eläinavusteinen toiminta on monimuotoista, sillä on toiminnasta riippuen eri tavoitteita. Eläinavusteisella terapialla, joka on suunnitelmallista kuntoutusta, on motoriset ja psykoterapeuttiset tavoitteet. Sosiaalipedagogisessa eläintoiminnassa hyödynnetään terapeuttisesti ihmisen ja eläimen vuorovaikutusta, sen peruselementit tulevat sosiaalipedagogisesta teoriasta. Lisäksi on vapaamuotoisempaa toimintaa, kuten vammaisratsastus ja kaverikoirat. Niiden tavoitteena ovat asiakkaan hyvinvoinnin ja elämänlaadun parantaminen sekä kasvatukselliset päämäärät. (Vehmasto 2014, 12.)

Luontoavusteiseen toimintaan kuuluu ekopsykologiset harjoitukset, joiden tarkoitus on edistää ongelman ratkaisua, voimavarakeskeisyyttä sekä rentoutumista. Sitä on muun muassa erämaa terapia, jossa kokemuksia haetaan erämaan luonnosta. Tavoitteena on viedä asiakas luontoon, jossa hän on erossa ongelmia tuottavasta ympäristöstä. Luontoavusteisuuteen kuuluu lisäksi seikkailukasvatus ja elämyspedagogiikka, jossa riskien tiedostamista ja hallintaa koetaan luonnossa yksin ja ryhmässä. Tavoitteena on vastuunotto ja itsetuntemuksen kasvattaminen sekä syrjäytymisen ehkäisy. (Vehmasto 2014, 12.)

Puutarha-avusteisuuteen toimintaan kuuluu puutarhaterapia, jossa kasvien hoitoa käytetään kognitiivisen terapian muotona ja kliinisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Tähän kuuluu myös terapeuttinen ja sosiaalinen puutarhatoiminta, sekä kasvien huolenpito ja puutarhatoiminnan käyttö hyvinvoinnin edistämiseksi ja työtoiminnassa. (Vehmasto 2014, 12.)

3.2 Green Care -palvelut

Green Care -palvelut voidaan jakaa myös luontohoivaan ja luontovoimaan. Luontohoivalla tarkoitetaan julkisen sektorin järjestämisvastuulla olevia hoivan ja kuntoutuksen palveluita. Näissä palvelun ostaja ja käyttäjä ovat eri tahoja, eikä palvelun käyttäjä voi aina tehdä valintaa itse. Näihin palveluihin liittyy toimintaa ohjaavia säädöksiä. Luontohoivan palvelut edellyttävät tuottajalta sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutusta tai kiinteää yhteistyötä koulutettujen toimijoiden kanssa. Luontohoivan asiakkaita ovat usein haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt, jotka ovat hoivan ja kuntoutuksen tarpeessa tai syrjäytymisuhan alla. (Vehmasto 2014, 15.)

Luontovoimalla ei ole julkista palvelunjärjestämisvastuuta, vaan sitä tuottavat yksityiset ja ostajina ovat yksityishenkilöt, lukuun ottamatta varhaiskasvatusta ja opetusta. Luontovoiman asiakkaat eivät ole erityisen haavoittuvassa asemassa olevia, mutta sillä on kuitenkin yhteiskunnallista merkitystä, koska niillä voidaan ennaltaehkäistä asiakkaiden tarvetta kuntoutukseen. (Vehmasto 2014, 15.)

Green Care -toimintatavan katsotaan sopivan melkein kaikille sosiaali- ja terveyspalveluja tuottaville asiakasryhmille, mutta erityisesti vammaisille, ikääntyneille, lastensuojelun asiakkaille, muistisairaille ja mielenterveyskuntoutujille. Kunnat ovat yhä kiinnostuneempia hankkimaan ostopalveluita Green Care -yrittäjiltä, jotka käyttävät luontolähtöisiä toimintatapoja. Monilla yrittäjillä on halukkuutta tehdä yhteistyötä julkisen sektorin toimijoiden sekä muiden yrittäjien kanssa. Palveluseteli koetaan yhtenä mahdollisuutena ostaa Green Care -palveluita yrittäjiltä. (Vehmasto 2014, 19.)

Green Care -palveluiden heikkoutena on se, etteivät kyseiset palvelut vielä hahmotu palveluiden ostajille tarpeeksi selkeästi. Pienet yritykset eivät välttämättä pärjää kilpailutuksessa ja uhkana voivat olla lyhyet palveluiden ostopaikat. Ostajat voivat pelätä luontolähtöisyyden lisäävän kustannuksia, he saattavat kokea Green Care -tyyppisen palvelun lukukseksi ja vaihtoehdoksi peruspalvelun kehittämiseksi. Alan kehittymisen esteenä voi olla että alan palveluntuottajat toimivat itsenäisesti, eivätkä yhteistyössä esimerkiksi alan järjestöjen kanssa. (Vehmasto 2014, 20.)

3.3 Eläinavusteinen toiminta

Eläinten hyvinvointivaikutukset ihmisille perustuvat niiden rauhoittavaan vaikutukseen. Pelkkä eläimen läsnäolo voi saada aikaan positiivisia ja parantavia vaikutuksia. Eläimen kanssa vuorovaikutus tapahtuu ruumiin kiellä, joka voi olla sanallista vuorovaikutusta aidompaa. Ihmisen hyvinvointia tukee myös eläimen tarvitsema rytmitys päivään, joita ovat ravinto, lepo ja liikunta. (Eläin mukana kulkijana arkipäivässä nd.)

3.3.1 Hevonen kuntouttavassa hoitotyössä

Hevosavusteinen toiminta on yksi suomalaisen Green Care -toiminnan edelläkävijöistä. Hevosen käyttämisestä kuntouttavassa ja ennaltaehkäisevässä hoivatyössä on paljon hyviä kokemuksia. Kela korvasi vuonna 2013 melkein 1,74 miljoonalla eurolla ratsastus-, fysio- ja toimintaterapiana. Hevosen kanssa toimiminen on ennaltaehkäisevää ja ihmisen hyvinvointia lisäävää toimintaa. Kuntoutuspalveluita voidaan hyödyntää kaikissa ikäryhmissä. Hevosen kanssa toimiminen on hyödyllistä. Se parantaa elämän laatua, stressi vähenee, verenpaine alenee, terveys ja kunto nousevat, mieli rauhoittuu sekä sosiaalinen kanssakäyminen aktivoituu. Hevosavusteinen toiminta on yksi suomalaisen Green Care -toiminnan edelläkävijöistä. (Laitinen & Mäkituuri 2014, 89.)

Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja nuorten määrä tulee kasvamaan jatkuvasti. Lastensuojelutyössä on lisääntynyt tarve vaihtoehtoisin hoitomuotoihin, joiden avulla lapsia ja nuoria pystyttäisiin auttamaan erilaisissa ongelmissa. Eläinten käyttö apua tarvitsevien ihmisten auttajana on lisääntynyt jatkuvasti, koska eläinten terapeuttinen vaikutus on ilmeistä. Kansainväliset esimerkit osoittavat, että esimerkiksi hevosen ja lasten vuorovaiku-

tuksessa syntyy eheyttäviä voimavaroja, jotka hoitavat ja kuntouttavat lasta sekä nuorta kokonaisuudessaan. Sosiaalipedagoginen hevostoiminta sopii kuntoutusmenetelmäksi melkein aina, kun kuntoutettavana on lapsia tai nuoria. Sosiaalipedagoginen hevostoiminta sopii sekä ehkäisevään että lievittävään kuntoutustyöhön. (Mustonen 2008.)

Hevosavusteisia menetelmiä käyttävät työssään apunaan muun muassa fyysioterapeutit, puheterapeutit, psykoterapeutit ja kasvatustyötä tekevät alan ammattilaiset. Hevosavusteinen toiminta vaikuttaa ihmiseen niin psyykkisesti, kuin fyysisesti. Hevonen on tasapuolinen, lahjomaton ja kustannustehokas kuntouttaja. (Laitinen & Mäkituuri 2014, 92.)

Jotta toiminta hevosen kanssa olisi turvallista, tulee hevosen olla hyvin koulutettu. Koulutus varsasta toimivaksi ja turvalliseksi käyttöhevoseksi kestää kauan ja vaatii paljon hyviä kokemuksia. Siedättämällä hevonen saadaan totutettua moniin asioihin, mutta kokonaan ei hevosen luontaista arkuutta saada pois. Tehtäviinsä sopimattomia hevosia käytettäessä on olemassa suuri riski, koska ne saattavat aiheuttaa onnettomuuksia tai loukkaantumisia. Hevosyrittäjällä on velvollisuus valita asiakkaalle mahdollisimman sopiva hevonen. Talliympäristön pitää olla turvallinen ja hevosen käsittelyn ammattimaista sekä varusteiden turvallisia. (Laitinen & Mäkituuri 2014, s. 113.)

3.3.2 Ratsastusterapia

Kuntoutusmuotona ratsastusterapia on kokonaisvaltaista yhteistyötä jota tekevät kuntoutuja, hevonen ja ratsastusterapeutti yksilöllisesti tavoitteiden perusteella. Ratsastusterapiaan kuuluu myös olennaisesti hevosen hoitaminen ja hevosen käyttäytymisen seuraaminen. (Mattila - Rautiainen 2011, 15–16.)

Hevosen kanssa toimiminen tai sen hyvinvoinnista huolehtiminen kohottavat ihmisen itseluottamusta. Tämä syntyy siitä, että huomaa toimintojensa johtavan haluttuun tulokseen. Neurofysiologisen käsityksen avulla voidaan huomata, että hevosen liikkeet ja hevosen kanssa toimiminen parantaa yksilön kehoitietoisuutta, joka on tavoitteellisen liikkumisen ja psyykkisen toiminnan perusta. (Mattila - Rautiainen 2011, 20.)

Hevosen käyntiliike vastaa ihmisen kävelyä ja ratsastuksessa istunta-asento on optimaalinen. Hevosen lämpö on 1,5 astetta korkeampi kuin ihmisellä, sen vuoksi terapiassa ratsastetaan yleensä ilman satulaa. Ratsastusterapiassa hyödynnetään eri aisteja tehokkaasti, kuten tunto-, tasapaino- ja liikeaistia sekä haju- ja makuaistia. Hevonen välittää 110 erilaista liikeimpulssia minuutissa, jota ei voida saada aikaiseksi muulla tavoin. Hevonen on luotettava ja herkkä yhteistyökumppani. (Hippolis ry 2013.)

Ratsastusterapian kohderyhminä ovat usein henkilöt, joilla on psyykkisiä ja sosiaalisia ongelmia. Ongelmat voivat liittyä myös liikuntavammaan, mielenterveyden tai käyttäytymisen vaikeuksiin. Ratsastusterapia ei aino-

astaan lisää kuntoutujan fyysistä toimintakykyä vaan myös mielen tasapainoa. (Mattila - Rautiainen 2011, 15–16.)

Ratsastusterapiaa käytetään selkäkipujen hoidossa, selkäydinvammapotilailla, monivammaisten henkilöiden hoidossa ja ms-tautia sairastavilla henkilöillä. Sitä käytetään myös masennuksen hoidossa, huumevieroituksessa, psykiatriassa ja psykoterapian apuna sekä oppimis- ja kehityshäiriöissä. (Mattila - Rautiainen 2011, 6-7.)

Ratsastusterapiakoulutus on täydennyskoulutusta opetus-, sosiaali- tai terveydenhuollonalalta korkeakoulututkinnon suorittaneille, joilla on kahden vuoden työkokemus kuntoutusalalta, vahva hevosalan perusosaaminen sekä hyvä ratsastustaito. Ratsastusterapia on suojattu nimike ja Suomessa ratsastusterapiaa voi tarjota vain ratsastusterapeutin koulutuksen saanut henkilö. (Laitinen & Mäkituuri 2014, 34, 93–94.)

3.3.3 Sosiaalipedagoginen hevostoiminta

Sosiaalipedagoginen hevostoiminta on tarkoitettu erityisesti lapsille ja nuorille. Sen peruselementit ovat yhteisöllisyys, elämyksellisyys, toiminnallisuus ja dialogisuus. Toiminta perustuu yksilön omaan kokemukseen, oppimiseen ja asioiden oivaltamiseen. Hevosen avulla näytetään asioiden tärkeyttä, joista oma hyvinvointi syntyy, esimerkiksi puhtaus, säännölliset ruoka-ajat, liikunta ja riittävä lepo. Sosiaalipedagogista hevostoimintaa voidaan hyödyntää monella eri tavalla, se toimii syrjäytymisen ehkäisyssä, elämän hallinnassa, lastensuojelun tukitoimena ja päihdekuntoutuksen tukena. (Laitinen & Mäkituuri 2014, 35; Sosiaalipedagoginen hevostoiminta syrjäytymisen ehkäisyssä ja sosiaalisessa kuntoutuksessa 2016.)

Sosiaalipedagoginen hevostoiminta on täydennyskoulutusta toisen asteen ammatillisen koulutuksen suorittaneelle. (Laitinen & Mäkituuri 2014, 95.) Sosiaalipedagoginen hevostoimintaohjaaja nimike on sertifioitu 1.2.2016. Sitä voivat käyttää sosiaalipedagoginen hevostoiminta yhdistys ry:n jäsenet. Nimikkeen myöntämismenettelystä ei ole vielä päätetty, yhdistyksen hallitus ottaa siihen kantaa myöhemmin. Nimikkeen myöntämisen edellytys on, että henkilö on yhdistyksen jäsen ja hänellä on riittävä sosiaalipedagogiikan koulutus. (Sosiaalipedagoginen Hevostoiminta ry 2015.)

Yrittäjän on mahdollista laajentaa toimintaansa erityisryhmien saataville. Hevosavusteisen toiminnan koulutus on täydennyskoulutusta, se on tarkoitettu opetuslalla, sosiaali- ja terveysalalla työskenteleville sekä hevosalan yrittäjille. Koulutus on hevosten avulla tapahtuvaa kuntouttavaa ja ennaltaehkäisevää toimintaa. Koulutus koostuu neljästä erillisestä kaksi päiväisestä koulutusjaksosta. (Hevosopisto Ypäjä 2015.)

3.3.4 Muu eläinavusteinen toiminta

Eläimillä on terapeuttinen vaikutus ihmisten terveyteen ja hyvinvointiin. Vuorovaikutusta eläinten kanssa ja niihin sitoutumista käytetään hoidon välineenä tulosten parantamiseksi. On havaittu, että eläinten terapeuttisista vaikutuksista on hyötyä yksinäisyyden, kiihtyneen käyttäytymisen tai masentuneisuuden vähentymisessä. Lisäksi siitä on apua sitoutumisen, hyvinvoinnin, ravitsemuksen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. (JBI-suositus 2011.)

Eläinavusteinen toiminta ei yleensä kohdistu yhteen tiettyyn alueeseen. Eläinavusteisissa menetelmissä käytetään monenlaisia eläimiä, kuten koiria, kissoja, kaneja, akvaarioeläimiä, lintuja ja hevosia. Useimmiten käytetään koiria niiden kesyn luonteen, saatavuuden ja koulutettavuuden vuoksi. Vuorovaikutus eläimen kanssa tuottaa ihmisille onnellisuutta ja virikkeellisyyden kokemuksia, mutta välttämättä kaikki ihmiset eivät koe oloaan luontevaksi eläinten kanssa, koska he voivat olla pelokkaita tai epävarmoja. Eläinten käyttö terveydenhuollossa on nostanut esiin eräitä huomioitavia seikkoja, kuten infektioiden torjunnan. Terveydenhuollossa jotkut apuvälineet, kuten pyörätuolit ja kävelykepit saattavat olla eläimille uhkaavan oloisia ja ne saattavat johtaa ennakoimattomaan käytökseen. (JBI-suositus 2011.)

Koirat kasvatus- ja kuntoutustyössä ry järjestää täydennyskoulutusta sosiaali-, terveys- ja kasvatusalan ammattilaisille, jotka tarvitsevat koiraavusteisia metodeja asiakastyössään. Koulutus antaa valmiuksia toteuttaa koiraavusteista työtä omalla alallaan. Koulutuksen tavoitteena on, että osallistuja ymmärtää koiraavusteisen työn eri muotoja, tuntevat menetelmän hyödyt ja rajoitukset, sekä osaa tarvittaessa soveltaa sitä omassa työssään. Yhdistys järjestää soveltuvuustestejä, joissa arvioidaan koiran sopivuutta kuntoutustyöhön sekä koiran ja ohjaajan välistä yhteistyötä. Koirien ammattitermi on virallisesti kasvatus- ja kuntoutuskoirat. Se on soveltuvuus- ja työnäyttökokeen hyväksytysti läpäissyt koira, jota ohjaaja käyttää työssään, riippumatta millä alalla työskentelee. (JBI-suositus 2011.)

3.4 Luontoavusteinen toiminta

Tutkimuksissa on todettu, että luonnolla on rauhoittava ja stressiä lieventävä vaikutus. Jo lyhyen luonnossa vietetyn ajan jälkeen on todettu verenpaineessa, sydämen sykkeessä ja lihasten jännittyneisyydessä positiivisia muutoksia samalla stressihormoni vähenee. Mitä pidempään luonnossa vietetään aikaa, niin sitä parempia tulokset ovat. Luonnolla on myös keskittymiskykyä parantava vaikutus. Nykypäivän kiireinen elämänrytmi unohtuu luonnossa liikkuesssa. Mieliala kohenee luonnossa, pelko ja viha häviävät, sekä myönteiset mielikuvat vahvistuvat. (Luontoavusteiset menetelmät nd.)

Luonnossa liikkumalla hyödylliset vaikutukset voi havaita jo 20 minuutin jälkeen. Maksimivaikutus saavutetaan kahdessa tunnissa ja se kestää usei-

ta päiviä. Luonnossa käveleminen laukaisee hyvin stressiä, joka on usein taustalla nykyisissä sairauksissa tai muutoin kiireisten elämäntapojen takia. Luonto auttaa johdattamaan ihmisen huomion pois ajatuskehästä, jolloin hän on enemmän läsnä hetkessä ja kielteiset tunteet, sekä levottomuus vähenevät. Konfliktit vähenevät ja asiat saavat uudenlaisen mittasuhteen. Ihminen kokee olonsa myös terveemmäksi ja toipuu paremmin psyykkisestä stressistä. (Sitra 2013.)

Luontolähtöinen toiminta on aina valittava osallistujan tarpeiden mukaan, eikä se sovi kaikille. Ohjauksella ja ohjaajalla on todella tärkeä merkitys toiminnan onnistumiselle. Mitä haasteellisemmasta asiakaskunnasta on kyse, sitä suurempi merkitys on ohjaajan ammattitaidolla sekä ohjauksen laadulla. (Luontolähtöinen kuntoutus lisää hyvinvointia 2015.)

Luonnossa liikkumisen hyvinvointivaikutuksia tullaan käyttämään tulevaisuudessa nykyistä enemmän ja tietoisemmin. Toimintaa kehitetään jatkuvasti, esimerkiksi metsäympäristössä tarjotaan elämyksiä koko ihmiskehölle, kuten puiden istutusta, vesakoiden torjuntaa, metsän harvennusta, marjastusta ja sienestystä. (Heikkilä & Kirveennummi 2013, 25.)

Liikunnan hyödyt ihmiselle ovat kiistattomia tutkimusten valossa, mutta edistääkö luonnossa liikkuminen terveyttä paremmin, kuin sisäliikunta, siitä ei ole tutkimustietoa tarpeeksi. Tutkimustieto kuitenkin osoittaa, että hyvä ja toimiva liikkumisympäristö kannustaa liikkumaan ja näin edistää terveyttä. (Borodulin 2014.)

Luonnossa oleminen on tärkeää lapsen terveen kehityksen kannalta. Ulkoileikeissä lapset voivat aistia koko kehollaan. Luonnossa leikkiminen antaa lapsille hyvät mahdollisuudet luontokokemuksiin ja kehittää heidän suhdettaan luontoon. Ulkona lapset voivat monipuolistaa leikkejään katsomalla, haistamalla, kuuntelemalla ja liikkumalla. Luonto innostaa lasta tutkimaan ja ihmettelemään. Heidän karkeamotoriikkansa kehittyy leikkimisen kautta, lapsen keho saa harjoitusta ja taidot kehittyvät. (Partinen & Niskanen 2015, 13,15.)

Liikunnan avulla lapsi tutustuu itseensä, ympäristöönsä ja toisiin ihmisiin. Lapselle kehittyy terve itsetunto, kun hän on tietoinen omasta kehostaan sekä sen hallinnasta. Liikunnallisen elämäntavan omaksuminen alkaa jo varhaislapsuudessa. (Partinen & Niskanen 2015, 15.)

Nuorisobarometri 2015 kyselyn mukaan 7–14-vuotiaat harrastavat varsin yleisesti. Teini-iässä harrastamisessa tapahtuu notkahdus, varsinkin pojilla. Tyttöillä iän mukaiset muutokset ovat pienempiä. Alle 15-vuotiaat ovat aktiivisempia liikkujia kuin tätä vanhemmat. (Myllyniemi 2015, 50, 52.)

3.5 Puutarha-avusteinen toiminta

Puutarha- ja viherympäristö tarjoavat toimintaa erilaisissa muodoissa. Terapeuttisessa ja sosiaalisessa puutarhatoiminnassa luodaan voimaannuttavia kokemuksia hoitamalla kasveja. Puutarhaterapiassa käytetään toiminnallisia terapiamuotoja ja ne suunnitellaan osaksi potilaan terapiaa ja kuntoutusta. (GCmenetelmät nd.)

3.5.1 Puutarhaterapia

Puutarhaterapia on kognitiivisen terapian muoto, jossa helpotetaan ihmisen uusien taitojen oppimista tai unohtuneiden asioiden mieleen palauttamista. (Hirvinen, Juola & Mäki 2014, 21.) Varsinainen puutarhaterapia määritellään tavallisesti puutarhatoiminnaksi, jolla on selkeä kuntouttava tavoite ja sitä johtaa koulutuksen saanut alan ammattilainen. Puutarhaterapian lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet ja ne määritellään yhteistyössä asiakkaan ja hoitohenkilökunnan kanssa. Tavoitteiden tulee olla merkityksellisiä, sellaisia, joihin puutarhaterapialla voidaan vaikuttaa ja saada tuloksia. Puutarhaterapiassa tavoitteet kirjataan, hoitoprosessi dokumentoidaan ja tavoitteiden saavuttaminen arvioidaan. (Salovuori n.d.)

Puutarhaterapian käytännöllisyys perustuu siihen, että opittavia taitoja on helppo muokata kullekin asiakkaalle yksilöllisesti ja taitoja on helppo käyttää myös terapian ulkopuolella. Puutarhaterapia on kustannustehokasta, koska se ei vaadi isoja tiloja eikä kalliita työkaluja tai koneita. Emotionaalisia tavoitteita ovat stressin väheneminen, mielialan koheneminen, toivon luominen, muistojen voimistuminen, päätöksentekotaitojen vahvistuminen, kestävyys lisääntyminen, ajatusten pois vieminen kivusta, hienomotoristen taitojen vahvistuminen ja aistien stimulointi. (Pisto 2011, 4.)

Puutarhaterapiakoulutus antaa valmiudet puutarhaterapeuttiseen työ- ja toimintakykyä edistävään green care/coach toimintaan. Koulutuksessa on mahdollista valita pohjakoulutuksen mukaan terapeuttinen tai coach tasoinen suuntaus. Koulutuskokonaisuus on 30 opintopistettä, joka vastaa kansainvälistä Hortonomic Therapy -sertifikaattia. (Puutarhaterapia ja coach koulutus 30opa n.d.)

Koulutus on tarkoitettu täydennyskoulutukseksi sosiaali-, terveys- ja kasvatusalanhenkilöstölle, yrityksille ja muille koulutuksesta kiinnostuneille. Koulutus sopii henkilöille, jotka haluavat laajentaa tietämystään, taitojaan sekä työnsä monipuolisuutta ja laadukkuutta. (Puutarhaterapia ja coach koulutus 30opb n.d.)

Puutarhaterapiaa opetetaan tällä hetkellä Jyväskylän ja Tampereen kesäyliopistoissa. Pioneerikoulutuksessa oli 18 opiskelijaa, joiden ammatillinen kirjo oli varsin laaja, mukana oli muun muassa terapeutti, sairaanhoitaja, johtaja, puutarhuri, yrittäjä ja opettaja. (Suonpää 2015.)

3.5.2 Terapeuttinen puutarhatoiminta

Terapeuttinen puutarhatoiminta tarkoittaa kasvien huolenpidon ja puutarhan käyttöä hyvinvoinnin edistämiseksi ja työtoiminnassa. Puutarhavuoteista toimintaa on myös erilaiset päivä- ja työtoiminnat, työvalmennukset, erilaiset virkistystoiminnat erilaisilla terapeuttisilla pihilla. (Hirvinen, Juola & Mäki 2014, 21.)

Terapeuttista puutarhatoimintaa voidaan käyttää osana kuntouttavaa työtä ja virkistystoimintaa ilman tarkasti määriteltyä tavoitetta tai ilman terapia-koulutuksen saanutta henkilöä. Tällöin toiminnasta vastaa usein hoitotyön koulutuksen saanut henkilö, joka on saanut täydennyskoulutuksen terapeuttiseen puutarhanhoitoon. Monissa laitoksissa toimintaterapeutit ja vapaa-ajan ohjaajat järjestävät puutarhatoimintaa asiakkailleen. (Salovuori n.d.)

Terapeuttinen puutarhatoimintakoulutus on suunnattu kaikkiin hoito-, kuntoutus-, hoiva- ja kasvatustalon työpaikkoihin, joissa on kiinnostusta hyödyntää luonnon ja viherympäristön vaikutuksia. Koulutus sopii myös alan työntekijöille kehittämiskoulutukseksi. (Terapeuttinen puutarhatoiminta n.d.)

3.6 Maatilan kuntouttava käyttö

Maatilojen käyttö kuntoutumisessa on osa eurooppalaista Green Care -toimintaa. Useissa eurooppalaisissa maissa maatiloja käytetään monipuolisesti erilaisissa kuntoutumistarkoituksissa. Maatiloilla luonto on lähellä arjen rutiineja ja siellä on mahdollista hyödyntää eri kasvukausia. Metsätalouden töitä voidaan käyttää myös kuntoutuksen toimintamuotoina. (GCmenetelmät nd.) Maatilayrittäjän ei tarvitse olla sosiaali- ja terveysalan ammattilainen voidakseen toimia Green Care -yrittäjänä. (Räsänen 2014.)

Maatilan käyttöön sisältyy kuntouttavaa ja osallistavaa työtä sekä toimintaa maatiloilla. Tähän liittyy myös elämyksellinen ja pedagoginen ruuan kasvattaminen ja maatilatoiminta. Maatilan kuntouttavakäyttö tarkoittaa eri ryhmien asumispalveluita tai perhehoitoa, työ- ja päivätoimintaa, sekä kasvatusta ja opettamista maatilan yhteydessä. Maatiloilla tapahtuvaa Green Care -toimintaa on vielä melko vähän, mutta lastensuojelun perhekoteja löytyy maatilaympäristöstä. (Hirvinen ym. 2014, 22.)

Maatila voi toimia myös perhekotina tai tukiperheenä, koska luvanvarainen ympärivuorokautinen hoiva tuo mukanaan sosiaali- ja terveysalan koulutusvaatimukset. Suomessa on maatiloja, jotka tarjoavat toimintaympäristön toimintaterapeuteille, jotka voivat toteuttaa maatiloilla eläinavusteista toimintaa. Säännöllisen toiminnan lisäksi maatilat voivat tarjota vierailumahdollisuuksia, joita ovat esimerkiksi hevosajelut, heinätöihin osallistuminen ja ne on mahdollista toteuttaa lyhyellä vierailuajalla. Eurooppalaisittain Green Care -maatilojen suurin käyttäjäryhmä ovat oppimis- ja

käytöshäiriöistä kärsivät lapset ja nuoret. Toiminnasta on saatu hyviä kokemuksia muun muassa yliaktiivisuus, aggressiivisuus ja tarkkaavaisuushäiriöt vähenivät ja sosiaaliset taidot paranivat verrattuna luokkaympäristössä olleeseen ryhmään. (Maatilat kuntoutumisen ja kasvatuksen ympäristöinä (care farming, social farming) n.d.)

4 SÄHKÖISEN PALVELUTARJOTTIMEN LUOMINEN

Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena on yleensä konkreettinen tuote. Toiminnallisissa opinnäytetöissä on yksi yhteinen piirre, viestinnällisin ja visuaalisin keinoin luodaan kokonaisilme josta tunnistetaan tavoitteeksi asetetut päämäärät. Toiminnallisen opinnäytetyön tulisi erottua edukseen muista vastaavanlaisista. Sen tulisi olla yksilöllinen ja persoonallisen näköinen. Toteutuksessa kriteereinä ovat käytettävyys, asiasisällön sopivuus kohderyhmälle, houkuttelevuus, informatiivisuus, selkeys ja johdonmukaisuus. (Vilka & Airaksinen 2003, 51-53.)

4.1 Suunnitteluvaihe

Aiheen valinta hahmottui molempien harrastuksen ja kiinnostuksen kohteen, ratsastuksen, kautta. Halusimme saada tietoa hevosten käytöstä hoivapalveluissa, lisäksi meitä kiinnosti yrittäjyys hevosalalla yhdistettynä hoitotyöhön. Etsiessämme tietoa huomasimme, että alueen yrittäjiä oli melko haastava löytää. Saimme kuulla, että Forssan seudulla oli alkamassa Forssan seudun Green Care -klusterihanke, jonka avulla voisimme tuoda esiin Forssan seudun luontolähtöiset yrittäjät. Tarkoituksenamme oli luoda toimivat internetsivut, jotka muovautuivat työn edetessä palvelutarjottimeksi, josta löytyvät yrittäjien tiedot. Palvelutarjotin löytyy Forssan seudun Green Care -klusterihankkeen omilta kotisivuilta.

Toimivien internetsivujen etusivulta tulee käydä ilmi, minkä yhteisön sivuilla käyttäjä on. Yhteystiedot kuten osoite, puhelinnumero sekä mahdolliset aukioloajat tulee ilmetä selkeästi, koska suurin osa käyttäjistä etsii näitä tietoja. Internetsivuja tehdessä tulee miettiä myös pääseekö käyttäjät suoraan etusivulle ilman erillistä kansisivua. Animoituja johdantoja tulee käyttää harkiten. (Martikainen 2005.)

Etusivulta on hyvä löytyä myös kuvaus sivuston omistajasta. Tärkeää on myös että sivustoilla on linkkejä, jotka auttavat käyttäjää siirtymään nopeasti tiedoista toiseen. Sivuilla tulee olla selkeä rakenne ja hakutoiminto tulee löytyä helposti. Asiasisällön tulee olla selkeästi ryhmiteltyjä kokonaisuuksia. Ruudulta lukeminen on hidasta, joten viesti tulisi ilmetä yhdellä vilkaisulla. Mikäli sivu on pitkä, on alkuun hyvä laittaa sisällysluettelo, joka toimii linkkinä alaotsikoihin. (Martikainen 2005.)

Otsikoinnin tulisi olla selkeää ja tärkeimmät asiat ensimmäisenä. Linkit ovat hypertekstin olennainen osa, joten niiden tulee toimia ja löytyä helposti. Linkkien tulee olla mahdollisimman kuvaavia ja linkkien tulisi erot-

tua muusta tekstistä. Tekstin tulee olla asiakaslähtöistä, selkeää yleiskieltä ja tekstin tulisi edetä loogisesti. Ulkoasun tulee olla selkeä ja rauhallinen. Tekstin on hyvä olla erottuvaa ja värien käyttö hillittyä. On tärkeää miettiä, että internetsivut vastaavat eri kohderyhmien tarpeita. Internetsivujen tulostettavuus on käyttäjälle myös oleellista. (Martikainen 2005.)

Internetsivut sisältävät tekstiä, kuvia, videoita tai muita tietokoneella katseltavia tietoja. Kotisivuja käytetään internetselaimella ja kotisivun voi tehdä sekä omistaa kuka tahansa. Sivuilla voi olla viittauksia toisiin sivustoihin, joita kutsutaan hyperlinkeiksi. Hyperlinkkejä käyttäen voidaan luoda sivusto, johon kuuluu monia saman omistajan sivuja tai sivustolta voi viitata mihin tahansa internetissä olevaan kotisivuun. Jotta kotisivut olisivat käyttäjien saavutettavissa, täytyy niiden olla jollain internetpalvelimellä. Jokaisella sivustolla on verkko-osoite, jota käyttäen sisältöihin pääsee tutustumaan. (Planeetta internet 2008, 2.)

Internetsivuja suunniteltaessa ja tehdessä tulee ottaa huomioon, että ne herättävät vierailijan kiinnostuksen ja että tieto löytyy helposti. Mikäli sivusto ei vastaa käyttäjän odotuksia hän poistuu sivulta ja jatkaa etsimistä muualta. Suuri osa sivuista jää käyttäjältä usein täysin huomioimatta sivujen vaikeaselkoisuuden vuoksi. (Friedman 2008.)

Käyttäjätyytyväisyys tulee siitä, mitä vähemmän käyttäjän täytyy miettiä hakemaansa. Tällöin hänelle jää parempi kuva sivustosta ja parempi mielikuva myös yrityksestä. Mikäli sivusto ei toimi, eikä ole selkeä, se luo käyttäjälle negatiivisia ajatuksia. Selkeä rakenne, hyvä visuaalisuus ja helposti tunnistettavat linkit auttavat käyttäjää löytämään oikean reitin, jotta hän löytää oikean tiedon. (Friedman 2008).

4.2 Toteutusvaihe

Toteutimme opinnäytetyötämme etsimällä tietoa internetistä sekä kirjallisuudesta. Pyrimme löytämään mahdollisimman valideja lähteitä. Aluksi kirjoitimme teoriaosuutta, jonka pohjalta pystyimme luomaan kriteerit yrityksille, joihin ottaa yhteyttä sähköpostitse. Tärkeänä pidimme yrittäjien ammattitaitoa ja koulutusta sekä motivaatiota lähteä hankkeeseen mukaan.

Sähköiseen palvelutarjottimeen mukaan pyydettyvät yritykset valikoituivat niistä yrityksistä, jotka tuottavat luontolähtöisiä palveluita lapsille ja nuorille Forssan seudulla. Lähetimme palvelutarjotinta koskevan kirjeen (Liite 1) sähköpostitse seudun 25 yritykselle toukokuussa 2016. Yhden muistutusviestin jälkeen, palvelutarjottimeen ilmoittautui kaiken kaikkiaan 12 seudun yritystä.

Aloitimme sähköisen palvelutarjottimen luomisen Forssan seudun Green Care -klusterihankkeen internetsivujen www.hamk.fi/gc-klusteri yhteyteen ottamalla yhteyttä Hämeen ammattikorkeakoulun webmasteriin. Hänen johdolla loimme hankkeen internetsivuille portaalin, johon tallensimme 12 yrityksen yhteys- ja karttatiedot, kuvaukset yritysten lapsille, nuorille ja heidän perheilleen suunnatuista luontolähtöisistä palveluista sekä tiedot

yrittäjien koulutuksesta ja ammattitaidosta. Liitimme mukaan myös yritysten ottamia ja lähettämiä valokuvia havainnollistamaan yritysten yritystoimintaa. Saimme palvelutarjottimen valmiiksi kesäkuun 2016 alkuun mennessä ja sen teknisestä toteutuksesta vastasi ammattikorkeakoulun webmaster.

Kun palvelutarjottimen oli ollut toiminnassa kolme kuukautta, lähetimme yrittäjille sähköpostitse palvelutarjotinta koskevan palautekyselyn (Liite2). Saimme vastauksia kolme kappaletta. Lähetimme sähköpostia myös niille yrittäjille, jotka eivät olleet lähteneet palvelutarjottimeen mukaan, heiltä emme saaneet vastauksia.

Näkyvyyttä opinnäytetyöllemme olemme saaneet Forssan Lehden toimitajan Nina Airiston tekemästä haastattelusta, joka julkaistiin 12.9.2016. Artikkelissa oli haastateltu myös palvelutarjottimeen osallistuvaa yrittäjää Anu Laamasta.

4.3 Arviointivaihe

Saimme lähettämäämme palvelutarjottimen arviointia koskevaan kyselyyn kolme vastausta. Yhdestä kyselystä saimme positiivista palautetta. Yrittäjä koki, että oli ollut hienoa, kun hän oli saanut itse osallistua sivuston luomiseen valitsemalla siihen omia kuvia ja tekstiä. Hän koki, että palvelutarjotin oli ollut vielä niin vähän aikaa näkyvillä, että oli vaikeaa arvioida sen kannattavuutta. Yksi palaute koski sivujen muokkausta ja yksi liittyi yritystoimintaan yleisesti. Olisi ollut hienoa, mikäli palautekysely olisi voitu lähettää myöhemmin, silloin yrittäjillä olisi ollut pidempiaikaista kokemusta palvelutarjottimen hyödyistä ja haitoista.

5 POHDINTA

Opinnäytetyömme aihe syntyi oman harrastuksemme, ratsastuksen kautta. Kiinnostuimme sen hyvinvointia niin fyysisesti kuin psyykkisesti tuovista vaikutuksista. Aloimme selvittämään aihetta syvemmin, jolloin saimme kuulla Forssasta alkaneesta Forssan seudun Green Care -klusterihankkeesta. Olemme tehneet työtä aikataulun mukaisesti ja olemme työstäneet opinnäytetyötämme yhdessä. Alusta alkaen meitä kiinnosti toiminnallinen opinnäytetyö. Meille oli myös tärkeää että työstämme on hyötyä ja sillä on jatkuvuutta.

Onnistuimme luomaan yhteistyötahojemme kanssa toimivat ja hyödylliset internetsivut. Haasteellisinta oli löytää yrittäjät sekä aikataulumme sovitaminen yhteen. Työstimme opinnäytetyötä yhdessä, jotta saisimme siitä yhtenäisen ja molempia miellyttävän kokonaisuuden.

Opinnäytetyömme aikana olemme kasvaneet ammatillisesti ja luoneet kontakteja alueen yrittäjiin. Olemme työstäneet opinnäytetyötämme ahke-

rasti ja säännöllisesti kuluneena vuotena. Opinnäytetyömme on antanut valmiuksia toimia johdonmukaisesti ja järjestelmällisesti. Olemme tutustuneet Forssan seudun yrittäjiin ja yllättyneet kuinka monipuolista tarjontaa täältä löytyy luonto- eläin- ja maatila-avusteisista yrittäjistä.

5.1 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Saimme yrittäjiltä hyväksynnän ja kirjallisen luvan heidän yritystään koskevien tietojen julkaisemiseksi internetpohjaisessa palvelutarjottimessa. Yksityisyyden suoja kuuluu suomen perustuslailla suojattuihin oikeuksiin, joka on myös tutkimuseettisesti tärkeä periaate. Lain pääperiaatteen mukaisesti henkilötietojen käsittely on sallittua heidän suostumuksellaan. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012–2014, nd.)

Laadimme palvelutarjottimen yrittäjien ehdoilla. Kunnioitimme heidän päätöstään jakaa yritystietojaan palvelutarjottimella siinä laajuudessa, kuin he itse halusivat. Julkaisimme vain tiedot, jotka yrittäjät itse olivat ilmoittaneet haluavansa julkaistavaksi palvelutarjottimella. Näin ollen yrittäjät itse vastasivat yritystään koskevista teksteistä ja kuvista. (Vilka & Airaksinen 2003.)

Emme myöskään julkaisseet niiden yritysten nimiä, joiden yrittäjät eivät olleet halukkaita markkinoimaan yritystään palvelutarjottimessa. Emme myöskään julkaisseet yritystietoja ja esittelyjä keskeneräisinä. Yhteistyö palvelutarjottimeen osallistuvien kanssa oli vapaaehtoista ja luottamuksellista. Yrittäjillä oli mahdollisuus kieltäytyä tai keskeyttää yhteistyö kanssamme tai poistaa tiedot sivuilta missä vaiheessa tahansa. Opinnäytetyösämme hyödynsimme kirjallisuutta, joka on kerätty luotettavista lähteistä. Kerroimme yrittäjille Forssan seudun Green Care -klusterihankkeesta. Tämän perusteella he pystyivät itse päättämään, onko hankkeesta ja siihen liittyvästä palvelutarjottimesta hyötyä heidän yritykselleen. (Vilka & Airaksinen 2003.)

Palvelutarjotinta suunnitellessamme huomioimme siihen sisältyvät riskit ja haitat verrattuna siitä saavaan hyötyyn. Esimerkiksi tuoko palvelutarjotin lisäarvoa vai haittaa yritykselle. Yrittäjille koituvat riskit voisivat olla leimautuminen tiettyyn ryhmään kuten tässä tapauksessa Green Careen. Jokainen yrittäjä kuitenkin arvioi itse omat riskinsä ja hyötynsä osallistumisessaan. Palvelutarjottimella jokaiselle yrittäjälle on saman verran tilaa ja näkyvyyttä, tällä pyrimme tasapuolisuuteen yritykseen koosta tai toiminnasta riippumatta. (Vilka & Airaksinen 2003.)

5.2 Opinnäytetyön merkitys

Opinnäytetyömme merkitys oli tuoda esille eläin-, luonto- ja maatala-avusteiset yrittäjät, jotta asiakkaiden olisi helpompi löytää ja tavoittaa heidät. Yrittäjät kokivat palvelutarjottimen luomisen hyödylliseksi, jotta he voisivat luoda palvelutarjottimen avulla uusia asiakassuhteita. Asiakkaille opinnäytetyön merkitys näkyy helppoutena löytää eläin-, luonto- ja maatala-avusteiset palvelut. He saavat yhdellä silmäyksellä käsityksen yrityksistä ja heidän toiminnastaan.

Opinnäytetyöllä haluamme tuoda esiin luonnon suuren ennaltaehkäisevän vaikutuksen ihmisen hyvinvointiin ja tätä myötä toivomme ihmisten kiinnostavan enemmän huomiota oman hyvinvointiinsa. Hoitotyön näkökulmasta lapset ja nuoret hyötyvät merkittävästi luontolähtöisistä palveluista. Salla-Mari Anttila ja Saara Nygård tutkivat omassa opinnäytetyössään esi-kouluikäisten lasten ja heidän perheidensä kokemuksia luontolähtöisestä toiminnasta. Heidän tutkimustuloksien perusteella ”voidaan todeta, että luontolähtöisen toiminnan avulla lapsen käytös rauhoittuu, lapsi motivoituu oppimaan ja aktiivisuus liikuntaan lisääntyy.” (Anttila & Nygård 2016.)

Nuorten syrjäytyminen ja pahoinvointi ovat suomessa vakava ongelma. Luonnossa liikkuminen on nuoria aktivoivaa ja onnistuneiden elämysten kautta heidän itsetuntonsa kasvaa. (Polvinen, Pihlajamaa & Berg 2012, 12.) Vanhempien kiire ja työpaineet ovat lisänneet luontoon ja liikuntaan liittyvien palveluiden tarvetta. Eri toimijoiden olisi hyvä olla yhteistyössä luonnon hyödyntämisessä lasten ja nuorten hyväksi. Toimijoille on verkostoitumisesta monia hyötyjä, koska se laajentaa heidän näkökulmaansa, tehostaa toimintaa ja tuo uskottavuutta sekä resursseja kehitykselle. (Polvinen ym. 2012, 10.)

Olemme tyytyväisiä opinnäytetyömme kokonaisuuteen ja sen toimivuuteen. Opinnäytetyöstämme saamamme oppimiskokemus on ollut miellyttävä ja monipuolinen. Olemme kasvaneet ja oppineet toimimaan tehokkaasti hyvänä tiiminä.

Kehitysideoina palvelutarjottimelle voisi olla sivujen näkyvyyden lisääminen sekä uusien yrittäjien mukaan saaminen. Palvelutarjottimen toimivuuden lisäämiseksi olisi hyvä pyytää yrittäjiltä vielä palautteita esimerkiksi sen jälkeen, kun palvelutarjotin on ollut toiminnassa vuoden ajan. Myös luontolähtöisen palvelutarjottimen laajentaminen koko valtakuntaa koskevaksi olisi mielestämme harkinnanarvoinen kehittämisidea.

LÄHTEET

- Anttila, S-M & Nygård, S. 2016. Esikouluikäisten lasten ja heidän perheidensä kokemuksia luontolähtöisestä toiminnasta. Hämeen ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 24.9.2016. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115362/Anttila_S-M_Nygard_S.pdf?sequence=1
- Borodulin, K. 2014. Luontoliikunnan terveys- ja hyvinvointihyödyt. Viitattu 25.2.2016. <file:///C:/Users/Kirsi/Downloads/Luontoliikunnan%20terveys-%20ja%20hyvinvointihy%C3%B6dyt%20-%20Katja%20Borodulin.pdf>
- Eläin mukana kulkijana arkipäivässä. n.d. Green Care Finland ry. Viitattu 30.11.2015. www.gcfinland.fi/elainavusteisuus
- Forssan seudun Green Care –klusterihankkeen esite 1/2016. Viitattu 19.4.2016. <https://www.google.com/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=forssanseudun%20green%20care%20klusterihanke>
- Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä. 2015. FSHKY asiakas. 1, 12. Viitattu 16.8.2016. <http://www.lehtiluukku.fi/lue/fshky-1-2015/79285.html>
- Forssan seudun kehittämiskeskus oy. 2015. Seudun kunnat. Viitattu 4.12.2015. www.fskk.fi/index.php?section=103.
- Friedman. 2008. Principles of effective web design. Viitattu 26.11.2015. <http://www.smashingmagazine.com/2008/01/10-principles-of-effective-web-design/>
- GCmenetelmät. n.d. Green care Finland ry. Viitattu 30.11.2015. <http://www.gcfinland.fi/Menetelmat?parent=MitaOnGreenCarePaavalikko>
- Green care toiminnan eettiset ohjeet. 2012. Green care Finland ry. Viitattu 12.9.2016. <http://www.gcfinland.fi/file/original/eettisetohjeet.pdf?fileId=18029>
- Heikkilä, K. & Kirveennummi, A. 2013. Tulevaisuuskuvia luontokokemusten hyödyntämisestä. Viitattu 10.12.2015. https://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/e-tutu/Documents/eTutu_2013-4.pdf
- Hevosopisto Ypäjä. 2015. Hevosavusteisen toiminnan koulutus (HAT). Viitattu 13.11.2015. http://www.hevosopisto.fi/fin/opiskelu/amatillinen_taydennyskoulutus/
- Hirvinen, S., Juola, S. & Mäki, J. 2014. 21,22. Opas green care palveluiden tuottajille. Viitattu 10.12.2015.

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/82051/Hirvinen_Suvi_Juola_Sonja_Maki_Jenna.pdf?sequence=1

Hippolis ry. 2013. Hyvinvointia hevosesta – malleja hevosavusteisesta toiminnasta. Viitattu 20.11.2015.
https://www.youtube.com/watch?w=jtzjrU_X_w8

JBİ-suositus. 2011. Koira-avusteinen toiminta pitkäaikaishoitolaitoksessa asuvien vanhusten hoidossa. Viitattu. 25.9.2016.
http://www.hotus.fi/system/files/BPIS_ennakko_2011-13.pdf

Laitinen, A & Mäki-Tuuri, S(toim.). 2014. Hevoset ja kunta – rajapintoja. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Luontoavusteiset menetelmät. n.d. Green care Finland ry . Viitattu 30.11.2015 <http://www.gcfinland.fi/Luontoavusteisuus>

Luontolähtöinen kuntoutus lisää hyvinvointia. 2015. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 27.6.2016. <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijaty/hankkeet-ja-ohjelmat/tyohon-kuntouttava-green-care-etelasuomessa/kokemuksia-green-caresta/luontolahtoinen-kuntoutus-lisaa-hyvinvointia>

Maatilat kuntoutumisen ja kasvatuksen ympäristöinä (care farming, social farming). n.d. Green Care Finland. Viitattu 10.8.2016.
<http://www.gcfinland.fi/kuntouttava-maatilatoiminta>

Martikainen H. 2005. www-sivujen esteettömyyden tarkistusohjeita – Jyväskylän yliopisto. Viitattu 26.11.2015.
<https://www.jyu.fi/hallinto/esteet/www/tarkistuslista.html>

Mattila - Rautiainen, S. (toim.). 2011. Ratsastusterapia. Juva: Bookwell Oy.

Mustonen, L. 2008. Oletko katsonut hevosta silmiin? Sosiaalipedagoginen hevostoiminta erityistä tukea tarvitsevien lasten ja nuorten kuntoutuksessa. Kasvatustieteen tiedekunta, Hämeenlinna. Pro gradu. Viitattu 19.4.2016.
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/80445/gradu03437.pdf?sequence=1>

Myllyniemi, S. (toim.). 2015. Arjen jäljillä, nuorisobarometri 2015. Viitattu 14.7.2016. https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2016/01/Nuorisobarometri_2015_ISSUU.pdf

Partinen, S. & Niskanen, J. 2015. Lasten vapaa-ajanviettotavat maaseudulla ja kaupungissa. Kasvatustieteiden kandidaatintutkielma, Jyväskylän yliopisto. Viitattu 14.7.2016.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/45837/URN%3ANB%3Afi%3Aju-201505111792.pdf?sequence=1>

Pisto, V. 2011. Vihreän kuntoutuksen voima mielisprojektin prosessi kuvaus ja ja vertaileva prosessikuvaus WETO-koulutuksen kanssa v. 2009-2011. Tampereen yliopisto Pro gradu-tutkielma, psykologian laitos. Viitattu 10.8.2016.
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/82807/gradu05285.pdf?sequence=1>

Planeetta internet. 2008. Kotisivujen abc. Viitattu 26.11.
http://www.planeetta.net/tiedostot/kotisivujen_abc.pdf

Polvinen, K., Pihlajamaa, J & Berg, P. 2012. Luonnosta hyvinvointia lapsille ja nuorille, kuvauksia luonnon hyvinvointivaikutuksista, palveluista ja malleista palveluiden kehittämiseen. Sitra. Viitattu 24.9.2016.
https://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Luonnosta_hyvinvointia_lapsille_ja_nuorille.pdf

Puutarhaterapia ja coach koulutus 30op.a. n.d. Jyväskylän kesäyliopisto. Viitattu: 15.8.2016. <https://kesayo.jyu.fi/ammattillinen/sosiaali-ja-terveysala/puutarhaterapia-5-30-op>

Puutarhaterapia ja coach-koulutus 30op.b n.d. Tampereen kesäyliopisto. Viitattu 15.8.2016.
<https://tampereenkesayliopisto.fi/koulutus/puutarhaterapia-ja-coach-koulutus-30op>

Räsänen, S. 2014. Luonnostaan hyvinvoiva – Esimerkkejä Creen Care toiminnasta. Viitattu 16.8.2016 pohjois-pohjanmaalla.
<http://homer.psk.fi/luonnostaanhyvinvoiva/julkaisu.pdf>

Salovuori, T. n.d. Terapeuttinen puutarhatoiminta ja elvyttävän ympäristön. Viitattu 10.8.2016. vaikutukset.
http://www.tts.fi/images/terapeuttinen_puutarhatoiminta_tuomo_salovuori.pdf

Sitra. 2013. Vihreää hyvinvointia. Viitattu 10.12.2015
http://www.sitra.fi/julkaisut/Esitteet/2013/Vihreaa_hyvinvointia.pdf

Sosiaalipedagoginen Hevostoiminta ry. 2015. Ohjaajanimike sertifioitu. Viitattu 27.4.2016. <http://www.hevostoiminta.net/uutiset.html?40136>

Sosiaalipedagoginen hevostoiminta syrjäytymisen ehkäisyssä ja sosiaalisessa kuntoutuksessa. 2016. Ypäjän hevosopisto. Viitattu 27.6.2016.
http://www.hevosopisto.fi/fin/opiskelu/aikuiskoulutus/sosiaalipedagoginen_hevostoiminta/

Suonpää, R. 2015. Puutarha parantaa. Viitattu 15.8.2016.
www.suomenluonto.fi/artikkelit/puutarha-parantaa/

Terapeuttinen puutarhatoiminta. n.d. Faktia. Viitattu 15.8.2016.
http://www.gcfinland.fi/file/original/fkt_482_terapeuttinen_puutarhatoiminta_27.3.2012_-_11.9.2012.pdf?fileId=11383

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012-2014. n.d. Yksityisyys ja tietosuoja. Viitattu 19.4.2016. www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-ihmistieteissä/ettiset-periaatteet

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vehmasto, E. 2014. Green Care -toimintatavan suuntaviivat Suomessa. Viitattu 16.11.2015. <http://www.mtt.fi/mttkasvu/pdf/mttkasvu20.pdf>

.

Kirje yrittäjille

Hyvä yrittäjä

Olemme sairaanhoitajaopiskelijoita Hämeen ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä kaksivuotiseen Forssan seudun Green Care -klusterihankkeen kanssa. Opinnäytetyömme tarkoituksena on laatia klusteri hankkeen yhteyteen sähköinen, internetpohjainen palvelutarjotin. Valmis palvelutarjotin löytyy 1.6.2016 osoitteesta www.hamk.fi/gc-klusteri. Voit halutessasi käydä tutustumassa sivuston runkoon jo nyt.

Palvelutarjotin esittelee luontolähtöisiä palveluita tuottavat yritykset, jotka tarjoavat hankkeen mukaisesti palveluitaan erityisesti lapsille, nuorille ja heidän perheilleen. Työmme tavoitteena on edistää yritysten näkyvyyttä ja tunnettavuutta sekä seudullisesti, että valtakunnallisesti.

Pyrimme luomaan selkeän palvelutarjottimen, jotta siitä olisi mahdollisimman paljon hyötyä sekä yrittäjille, että asiakkaille. Sinun on mahdollista liittää siis oma yritysesittely, josta ilmenee mm. yrityksen nimi, sijainti, yhteystiedot, kuvaus yrityksen toiminnasta/palveluista, yrittäjän koulutus/ammattitaito sekä esim. kuvat, logot, linkki yrityksen omille kotisivuille tai mainosvideoon tai muuta tarpeelliseksi katsomaanne tietoa.

Palvelutarjottimeen osallistuminen on Sinulle vapaaehtoista ja maksutonta. Sähköpostin lopussa on lomake, jonka toivomme Sinun täyttävän ja palauttavan meille sähköpostitse 13.5.2016 mennessä. Tietojen perusteella laadimme jokaiselle yritykselle oman esittelyn palvelutarjottimelle ja otamme tarvittaessa yhteyttä.

Mikäli Sinulla on kysyttävää niin voit ottaa meihin yhteyttä, sähköpostitse, niin kerromme mielellämme lisää opinnäytetyöstämme.

Ystävällisin terveisin

Päivi Rantamäki
paivi.rantamaki@student.hamk.fi

Kirsi Räisänen
kirsi.raisanen@student.hamk.fi

Yrityksen nimi:

Yrittäjä:

Osoite:

Puhelinnumero:

Sähköposti:

Aukioloajat/yhteydenotot:

Yrityksen kotisivut:

Kuvaus yrityksen toiminnasta/palveluista:

Kohderyhmä:

Koulutus ja ammattitaito:

Yrityksen kuvat ja logot voitte laittaa liitteenä

Yrittäjä vastaa itse tekstin sisällöstä sekä kuvien julkaisuoikeuksista.

Kiitos näistä tiedoista ja osallistumisesta!

Hei Forssan seudun Green Care -klusterin yrittäjä!

Forssan seudun Green Care -klusterihankkeen sähköinen palvelutarjotin on ollut näkyvillä hankkeen kotisivuilla kesästä lähtien. Kiitos siitä, että olet osallistunut palvelutarjottimen rakentamiseen.

Palvelutarjottimen edelleen kehittämiseksi haluaisimme pyytää palautetta siitä, miten palvelutarjotin on mielestäsi toiminut ensimmäisen kolmen kuukauden aikana. Toivottavasti Sinulla on hetki aikaa vastata muutamaa alla olevaan kysymykseen. Toivomme vastauksia sähköpostitse 11.9.2016 mennessä.

- 1.Kuinka sähköinen palvelutarjotin on mielestäsi toiminut?
- 2.Oletko ollut tyytyväinen palvelutarjottimessa oleviin yritysesityihin?
- 3.Oletko saanut uusia asiakkaita palvelutarjottimen kautta?
- 4.Entä olisiko palvelutarjottimessa mielestäsi kehitettävää ja jos niin, mitä?
- 5.Olisiko yrityksesi markkinoinnissa kehittämistä ja jos niin, mitä?
- 6.Mitä muuta haluat kertoa?

Etukäteen kiittäen ja ystävällisin terveisin,

Päivi Rantamäki paivi.rantamaki@student.hamk.fi

Kirsi Räisänen kirsi.ajala@student.hamk.fi