

SAVONIA

ammattikorkeakoulu

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

HEVOSAVUSTEISUUS JA SOSIAALI- PEDAGOGIIKKA OSANA GREEN CARE -TOIMINTAA

Verkkosivujen toteutus Pellonpään Tallituvalle

TEKIJÄ Minna-Marja Halme puro

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Tutkinto-ohjelma Sosionomin tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Minna-Marja Halmepuro	
Työn nimi Hevosavusteisuus ja sosiaalipedagogiikka osana Green Care -toimintaa, verkkosivujen toteutus Pellonpään Tallituvalle	
Päiväys 5.5.2023	Sivumäärä/Liitteet 45/6
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Pellonpään Tallitupa	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää ja toteuttaa verkkosivut Creen Care -palveluita tuottavalle yritykselle nimeltä Pellonpään Tallitupa. Kehittämistehtävässä avattiin käsitteinä Green Care -toiminnan alle kuuluvia luonto-, -ja eläinavusteisia menetelmiä, joista keskeisenä käsiteltiin hevosavusteista toimintaa. Lisäksi palveluntuottajan toiminnassa hyödynnetään neuropsykiatrista valmennusta ja tulevaisuudessa mahdollisesti sosiaalista kuntoutusta. Palvelun tuottajan arvot, tavoitteet ja osaaminen oli tavoitteena saattaa selkeäksi kokonaisuudeksi kotisivujen muotoon, joka tukisi yrityksen markkinointia, palvelun tunnettavuutta, sekä lisäisi tietoisuutta hevosavusteisesta työskentelystä. Palveluiden ja verkkosivujen kehittämisessä hyödynnettiin soveltaen vertailukehittämistä, palvelumuotoilua ja strukturoitua kyselyä.</p> <p>Tuotoksen kotisivuja koskeva kysely toteutettiin anonyymisti Green Care -toimintaan soveltuville potentiaalisille asiakkaille tai sidosryhmään kuuluville henkilöille. Kysely piti sisällään 6 strukturoitua kysymystä koskien verkkosivujen selkeyttä, ymmärrettävyyttä, houkuttelevuutta, sekä mielenkiintoa yrityksen palveluja kohtaan. Opinnäytetyö sisältää kokonaisuudessaan teoreettisten viitekehysten kuvaukset, kehittämisessä hyödynnettyjen menetelmien teoreettiset kuvaukset, työn tarkoituksen ja työn tilaajan esittelyn, kehittämistyön toteutuksen eri vaiheineen, kyselyn tulokset, pohdinnan, lähdeluettelon, sekä liitteet.</p> <p>Verkkosivujen kehittäminen vaati ymmärrystä Green Care -toiminnan sisällöistä, toiminnassa hyödynnettävistä viitekehyksistä, arvoista ja yrittäjän tavasta toteuttaa toimintaa. Sen lisäksi se vaati tiedon hankkimista ja sen soveltamista palvelumuotoilussa ja verkkomarkkinoinnissa. Vertailukehittämisen soveltaminen avasi käsitystä verkkosivujen ulkoasusta ja käytettävyydestä, sekä auttoi oivaltamaan hyviä käytäntöjä verkkosivun ulkonäköön liittyvistä seikoista, palveluiden kuvauksen selkeyden merkityksestä, sekä harrastetoiminnan ja kuntoutusta tukevan hevosavusteisen toiminnan erojen kuvaamisen merkityksestä palvelun ostajan kannalta. Kyseilyn kautta saatiin palautetta kehittämistehtävän tuotoksena valmistuneen verkkosivun sisällöllisiin seikkoihin. Kokonaisuudessaan verkkosivu koettiin palveluiden osalta selkeiksi ja ymmärrettäviksi. Sen lisäksi palautetta saatiin kyselyn avulla verkkosivun visuaalisesta ilmeestä, palveluntuottajan ammattimaisuudesta, sekä mahdollisesta kiinnostuksesta koettaa tai suositella verkkosivujen perusteella palvelua. Jatkokehitysideana syntyi palvelumuotoilun toteuttaminen itse palveluiden osalta, sekä hevosavusteisen toiminnan tuloksellisuuteen liittyvän vaikuttavuusketjun kehittäminen kyseisen yrityksen toiminnassa. Näillä voidaan vaikuttaa myös verkkomarkkinointiin ja sen kehittämiseen, jolloin asiakaskokemukset palvelusta voivat olla osana verkkomarkkinointia.</p>	
<p>Avainsanat</p> <p>Green Care, hevosavusteisuus, sosiaalipedagoginen hevostoiminta, kehittämistyö, verkkomarkkinointi, kotisivut.</p>	

Field of Study Social Services, Health and Sports	
Degree Programme Degree Programme in Social Services	
Author(s) Minna-Marja Halmepuro	
Title of Thesis Equine-assisted activities and social pedagogy as a part of green care, website development for Pellonpää Tallitupa	
Date 5.5.2023	Pages/Appendices 45/6
Client Organisation /Partners Pellonpään Tallitupa	
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to develop and implement a website for a company called Pellonpään Tallitupa that provides Green Care services. The development task included concepts of nature and animal-assisted methods under the Green Care practice, with a focus on equine-assisted activities. Additionally, the service provider utilizes neuropsychiatric coaching and potentially social rehabilitation in the future. The aim was to create a clear representation of the service provider's values, goals, and expertise in the form of a website that supports the company's marketing, promotes service awareness, and increases knowledge about equine-assisted work. Development of the services and website utilized comparative development, service design, and structured surveys.</p> <p>The survey on the website was conducted anonymously for potential customers or stakeholders in the Green Care field. It contained 6 structured questions regarding website clarity, understanding, attractiveness, and interest in the company's services. The thesis includes descriptions of theoretical frameworks, theoretical descriptions of the methods used in development, introduction to the purpose of the work and the client, development phases, survey results, discussion, references, and attachments.</p> <p>Developing the website required an understanding of Green Care practices, frameworks used in the activities, values, and the entrepreneur's approach to implementing them. It also required obtaining and applying knowledge in service design and online marketing. Comparative development revealed insight into website design and usability, and helped to understand good practices for website appearance, clarity of service descriptions, and differences between equine-assisted activities for hobby and rehabilitation purposes from a service buyer's perspective. The survey provided feedback on the website's content. Overall, the website was considered clear and understandable in terms of services. The feedback also addressed the website's visual appearance, the professionalism of the service provider, and potential interest in trying or recommending the service based on the website. As a future development idea, implementing service design for the services themselves and developing an impact chain related to the effectiveness of equine-assisted activities in the company's operations were suggested. These could also influence online marketing and customer experiences of the service.</p>	
<p>Keywords</p> <p>Green Care, equine-assisted therapy, social-pedagogical horse activities, development work, online marketing, website.</p>	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	GREEN CARE HYVINVOINNIN TUKENA.....	7
2.1	Hevosavusteisuus osana Green Care -toimintaa	8
2.2	Ratsastusterapia: vaikuttava kuntoutusmuoto	10
2.3	Sosiaalipedagoginen hevostoiminta yhteisöllisyyden, osallisuuden ja toiminnallisuuden mahdollistajana	11
2.4	Luontoavusteisuus ja kuntouttava maatilatoiminta tuo luonnon hyvinvointivaikutukset kuntoutuksen tueksi	12
3	SOSIAALIPEDAGOGIIKKA.....	13
3.1	Yhteisöllisyys sosiaalipedagogiikan ydin	14
3.2	Osallisuuden kokeminen	15
4	SOSIAALINEN KUNTOUTUS JA HEVOSAVUSTEISUUS.....	16
4.1	Sosiaalinen kuntoutus ja hevosavusteinen orientaatio	17
5	NEUROPSYKIATRINEN VALMENNUS, RATKAISUKESKEISYYS, SEKÄ VOIMAVARALÄHTÖISYYS	18
6	KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	19
7	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS.....	20
7.1	Suunnitteluvaihe ja kehittämistyössä hyödynnetyt menetelmät	20
7.1.1	Vertailukehittämisen soveltaminen kehittämistyössä	20
7.1.2	Palvelumuotoilun soveltaminen kehittämistyössä	23
7.2	Toteutusvaihe	24
7.3	Kyselyn tulokset ja tuotoksen arviointivaihe	27
8	KEHITTÄMISTYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS.....	32
9	POHDINTA.....	34
	LÄHTEET	36
	LIITE 1. LINKKI KEHITYSTYÖN TUOTOKSEEN.....	40
	LIITE 2. SAATEKIRJE	41
	LIITE 3. KYSELYLOMAKE	42
	LIITE 4. TIETOSUOJASELOSTE	43

1 JOHDANTO

Kehittämistehtävän tarkoitus oli suunnitella ja toteuttaa yritykselle kotisivut, joka tuottaa Green Care -palveluita hevosavusteisuutta ja sosiaalipedagogiikkaa hyödyntäen. Kehittämistehtävässä keskeisimmät käsitteet olivat Green Care -menetelmät ja niistä erityisesti hevosavusteisuus. Lisäksi tärkeitä käsitteitä olivat sosiaalipedagogiikka, sosiaalinen kuntoutus, osallisuus ja yhteisöllisyys, sekä neuropsykiatrinen valmennus, jonka keskeisimmät käsitteet ovat ratkaisukeskeisyys ja voimavaralähtöisyys. Kehittämistehtävässä hyödynsin soveltaen palvelumuotoilua ja vertailukehittämistä. Toteutusvaiheeseen sisältyi myös strukturoitu kysely, jonka avulla kerättiin tietoa koskien verkkosivujen sisältöjä ja palveluiden kuvauksia.

Green Care -toiminnan alle kuuluva sosiaalipedagoginen hevostoiminta on tavoitteellista ja vastuullista toimintaa, jossa hevosien ja talliyhteisön hyvinvointia edistäviä elementtejä hyödynnetään erilaisten menetelmien, toiminnan ja teemojen avulla ohjaustyössä. Green Caren yleisimpiä toimintatapoja ovat eläin- ja luontoavusteinen toiminta. Toimintaa toteutetaan erilaisissa luontoympäristöissä ja talliympäristö kuuluu myös Green Care -toimintaympäristöihin. Keskeisimpiä tavoitteita toiminnassa ovat toiminnallisuus, yhteisöllisyys ja elämyksellisyys. Lisäksi luonnolla ja eläimillä on monia tutkittuja terveyttä ja hyvinvointia edistäviä tekijöitä. Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä, se antaa hyvät mahdollisuudet psyykkisen ja fyysisen toimintakyvyn tukemiseen, aktivoi, sekä on yksi merkittävä vaikuttaja voimaantumisen edistäjänä. Luonto- ja talliympäristö tarjoavat myös monipuolisen toimintaympäristön ennaltaehkäisevässä mielenterveys- ja päihdetyössä. Hevonen hyväksyy ihmisen sellaisena kuin hän on ja on mitä mahtavin työtoveri monenlaisille asiakkaille. (Suomi, Juusola & Anundi 2016, 45–59.) Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan esille nousevia tavoitteita ovat hyvinvoinnin lisääminen, sosiaalisen kasvun tukeminen, kuntoutusta vahvasti tukeva toiminnallisuus, talliyhteisössä toteutettu yhteisöllinen tekeminen ja elämykselliset kokemukset (Green Care Finland Ry julkaisuaika tuntematon).

Sosiaalipedagoginen hevostoiminta usein lisäksi painottuu maataloille ja luonnon rauhaan, jolloin ohjaajalla on koulutuksen sallimissa rajoissa mahtava ja monipuolinen mahdollisuus hyödyntää moniulotteisesti vaikuttavia muitakin Green Care -menetelmiä, jotka lisäävät palvelun arvoa huomattavasti. Työssäni tuon esille näiden käsitteiden kautta muotoutuvia arvoja ja tavoitteita yleisellä tasolla, asiakastyössä tavoitteet muodostuvat aina yksiokoisemmin, kuitenkin pääkäsitteet ovat samankaltaisia kaikissa Green Care -menetelmissä ja nivoutuvat kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukemiseen ja edistämiseen.

Sosiaalipedagogiikkaa kuvataan ihmisläheisessä työssä enemmänkin ajattelutavan sisäistämiseksi ja sen soveltamiseksi esim. kuntoutusprosessissa. Sitä voidaan kuvata sosiaalityön käsitteeksi sosiaalisten ongelmien ehkäisemisessä, ongelmien tarkastelussa ja ratkaisemisessa sekä kasvatuksellisessa toiminnassa. Toiminta voi kohdistua esim. arjessa vastaan tuleviin haasteisiin ja ongelmiin, mikä pitää sisällään monikirjoisia yhteiskuntaa ja yksilöä koskettavia sosiaalisia ongelmia ja haasteita. Laajana kokonaisuutena sosiaalipedagogisella ajattelulla, työotteella ja sen viitekehystä soveltaen ohjauksessa pyritään vaikuttamaan huono-osaisten elinolojen parantamiseen. Tässä kokonaisuudessa merkittäviä osa-alueita ovat yhteisöllisyys, osallisuus, sekä vuorovaikutus. (Hämäläinen 1999, 92.)

Sosiaalinen kuntoutus on sosiaalihuoltolain mukaista palvelua, jonka tarkoitus on ehkäistä syrjäytymistä, antaa tehostettua tukea ohjauksen keinoin sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, sekä tukea osallisuuteen. Sosiaalinen kuntoutus voi pitää sisällään ohjausta ja neuvontaa, tarjota tukea arjenhallintaan, antaa selviytymiskeinoja arkipäiväisissä haasteissa voimavarojen ja sosiaalisen toimintakyvyn ollessa heikentyneet. Sosiaalisen kuntoutuksen keinoin voidaan myös tukea osallisuuden ryhmämuotoisella valmennuksella, sekä kiinnittymään opiskelu ja työelämään. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 17 §.)

Sosiaalipedagoginen hevostoiminta voi olla tapa toteuttaa ja tuottaa sosiaalista kuntoutusta. Kehitystyöni kautta haluankin yhdistää nämä palvelukokonaisuuksi yrityksen verkkosivuille tukemaan yrityksen markkinointia ja tuomaan esille Green Care -palveluita erilaisille asiakasryhmille. Verkkosivuilla palveluihin yhdistyvät kokonaisuuksi sosiaalipedagogiikka, hevosavusteisuus, luontoavusteisuus, ratkaisukeskeisyys ja voimavaralähtöisyys, tulevaisuudessa mahdollisesti sosiaalinen kuntoutus hevosavusteisuutta hyödyntäen. Hevosavusteinen toiminta, jossa hyödynnetään monipuolisesti erilaisia muita menetelmiä, jotka tukevat sosiaalista kasvua, toimintakykyä, osallisuutta, yhteisöllisyyttä ja voimavaroja, sekä sisältävät syrjäytymistä ehkäiseviä toimintamalleja ja teorioita, voivat luoda vaikuttavan ja moniulotteisen kokonaisuuden ja tavan kohdata ihmisiä ja tukea heidän hyvinvointiaan yksilöinä kohti yhteisöllisyyttä ja osallisuutta.

2 GREEN CARE HYVINVOINNIN TUKENA

Green Care on moninainen käsite, jota hyödynnetään kansainvälisesti hieman eri nimityksin ja sisältoineen. Yhteistä tälle pääkäsitteelle on kuitenkin luonnon, maaseudun ja niiden hyvinvointivaikutusten ja monipuolisuuden hyödyntäminen terapiassa, kuntoutuksessa ja elämänlaadun edistämisessä. (Lehto 2012, 10.)

Green Care -menetelmät tarjoavat monipuolisia mahdollisuuksia toteuttaa ohjausta hyvinvoinnin edistämiseksi. Luonnon hyvinvointivaikutukset syntyvät osallisuuden, kokemuksellisuuden ja elvyttävyyden avulla. Luonto tarjoaa moniaistillisen ja aidon kokemuksen, joka voi lisätä vapautuneisuutta ja hyvän olon tunteita. Green Care -menetelmät muodostavat kokonaisuuden, jonka alle kuuluvat luonto- ja eläinavusteisuus. Eläinavusteisuus pitää sisällään mm ratsastusterapian, sosiaalipedagogisen hevostoiminnan ja koira-avusteisen toiminnan. Luontoavusteisuus voi pitää sisällään esim. maatilojen hyödyntämisen kuntoutuksessa, ekopsykologisia menetelmiä, sekä terapeuttisen puutarhatoiminnan. Toimintaa harjoitetaan aina ammatillisesti, tavoitteellisesti sekä vastuullisesti. (Green Care Finland Ry julkaisuaika tuntematon, a.)

Green Care -toiminta jaetaan kahteen pääluokkaan: luontovoima ja luontohoiva. Luontohoiva pitää sisällään kuntouttavan ja sitä tavoitteellisesti edistävän toiminnan. Luontovoima käsittää virkistys, kasvatusta ja yleistä hyvinvointia tukevan luontolähtöisen toiminnan. Green Care -toimintaa hyödyntävät palvelut voidaan jakaa virkistys- ja hyvinvointi, kasvatusta sekä sosiaali- ja terveyspalveluihin. (Luke, THL ja GCF ry 2018 verkkojulkaisu 4–6.)

Luontohoivaa toteuttaa pääasiassa julkisen sektorin vastuulla olevat sosiaali- ja terveysalan palvelujen tarjoajat. Palvelut ovat tarkoitettu pitkäjänteiseen työskentelyyn erityistä tukea tarvitsevien asiakasryhmien kanssa, jotka tarvitsevat palveluja fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tai kuntoutumisen tueksi. Luontohoivan palveluihin osallistumisen tavoitteena on asiakkaan tavoitteellinen hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukainen toimintakyvyn, terveyden, osallisuuden ja arjen hallinnan vahvistuminen. Palvelut ovat tarkoitettu erityisesti tueksi asiakkaiden kanssa, jotka tarvitsevat kuntoutuspalveluja esimerkiksi mielenterveys-, ja päihdeongelmien tueksi, pitkään jatkuneen työttömyyden, tai muuten arjen hallintaan ja työelämään kiinnittymiseen vaikuttavien haasteiden takia. Luontohoivan palvelut edellyttävät tuottajalta sosiaali- ja terveysalan koulutusta tai jatkuvaa yhteistyötä koulutettujen toimijoiden kanssa. Toiminnassa noudatetaan sosiaali- ja terveysalan lakeja ja säädöksiä. Lisäksi luonnon hyvinvointivaikutusten syntymekanismien tunteminen ja ohjaustaidot luontoyhteyden ohjaamisessa ovat edellytykset hyvän ja laadukkaan palvelun tuottamiseen. (Luke, THL ja GCF ry 2018 verkkojulkaisu, 13.)

Luontovoima tarjoaa ohjattuja luontoperustaisia hyvinvointi-, kasvatusta- ja harrastuspalveluita. Palveluissa otetaan huomioon asiakkaiden mahdollinen tuki- ja erityistarve, joka voi vaatia erityisjärjestelyjä esteettömyyden, ohjauksen ja käytettävien välineiden suhteen. Palveluita tarjotaan kaikille, eivätkä asiakkaat välttämättä ole erityisen haavoittuvassa asemassa. Palvelut ovat yleishyödyllisiä, joten asiakkaat usein maksavat palvelunsa itse.

Palveluntuottaja joko ennalta kuvaa palvelun luontoperustaiset hyvinvointitavoitteet tai räätälöi tavoitteet yhdessä asiakkaiden kanssa. Tavoitteena on edistää asiakkaiden yleistä hyvinvointia ja terveyttä. Palvelut voivat tarjota lyhytkestoisia luontokokemuksia, jotka voivat auttaa stressin lievittämisessä ja antaa voimavaroja, mutta myös pitkäkestoisia vaikutuksia voidaan tavoitella esimerkiksi tukea tarjoamalla luontokokemusten jatkumista. Palveluntuottajilla ei ole oltava sosiaali- ja terveysalan koulutusta, mutta toiminnassa noudatetaan alan lakeja, suosituksia ja säädöksiä. Palveluntuottajan on tunnettava luonnon hyvinvointivaikutusten syntymekanismit ja hänen on osattava ohjata asiakasta luontoyhteyteen, kuten luontohoivan palveluissa. (Luke, THL ja GCF ry 2018 verkkojulkaisu, 13.)

Ervast ja Rukola-Lindblom (2019) kertovat tutkimuksessaan, että biologi Edward Wilsonin mukaan ihmisen yhteys luontoon on yksi perustavaa laatua olevasta elämän ehdoista ja kuuluu ihmisen perustarpeisiin. Yhteys voi olla myös tiedostamatonta, mutta olemme eläneet tuhansia vuosia eläinten ja luonnon kanssa yhteydessä. Ihminen hakee yhteyttä luontaisesti kasveihin ja luontoon sekä kansaeläviin ihmisiin ja eläimiin. (Ervast & Rukola-Lindblom 2019, 35.)

Green Care -toiminnan hyödyntämisellä haavoittuvassa asemassa olevien nuorten kohdalla on havaittu sosiaalisen vuorovaikutuksen, levollisuuden, itsetuntemuksen, toiveikkuuden, optimismin ja luottamuksen lisääntyneen. Tutkimuksiin osallistuneet henkilöt toivat esille kokeneensa merkityksellisyyttä luodessaan yhteyden eläimeen, joka ei tuomitse heitä, sekä saaneensa arvokkaan kokemuksen hiljaisuudesta ja hyväksynnästä luontoympäristössä. (Kogstad, Agdal & Hopfenbeck 2014. 6059, 6063–6064.) Ihmiset, joilla on todettu mielenterveyden haasteita, ovat kokeneet yhteisöllisen Green Care -toiminnan lisänneen elämän merkityksellisyyttä ja omaa osallisuuden kokemustaan yhteisössä. Eläimen hoivaaminen ja luonnosta huolehtiminen lisäsivät ymmärrystä omasta vastuullisuudesta ja omasta tarpeellisuudestaan. Kyseisessä tutkimusryhmässä tuotiin esille myös kokemus eläimen läheisyyden tuottamasta sisäisestä levollisuudesta, jota osallistujat vertasivat meditatiiviseen tilaan. Toimiminen maatilan työtehtävissä on mahdollistanut onnistumisen kokemuksia henkilöillä, joilla on elämässään ollut paljon epäonnistumisen kokemuksia. Onnistumisen kokemus on lisännyt kykyä ja rohkeutta toimia uusissa tilanteissa ja olla yhteydessä muihin. (Ganerud & Erikson 2014. 323, 325, 327.)

Green Care -toiminta soveltuu monille eri asiakasryhmille ja kokemukset luonnon, sekä eläinten parissa ovat osoittautuneet mielekkäiksi ja vaikuttaviksi. Kokemuksissa ilmenee samankaltaisuuksia, että osallistujat ovat kokeneet merkityksellisyyttä, rauhoittuneisuutta, hyvän olon tunteita, osallisuuden kokemuksia sekä optimistisuutta tulevaisuutta kohtaan.

2.1 Hevosavusteisuus osana Green Care -toimintaa

Hevosavusteista toimintaa hyödynnetään monissa eri sosiaali- ja terveysalan palveluissa ja se voi tukea laaja-alaisesti fyysisesti ja psyykkisesti toimintaan osallistujaa. Hevosavusteisuus pitää sisällään syrjäytymistä ehkäisevän tavoitteen sekä toimintakykyä edistävän ja tukevan ohjausotteen. Hevoson kanssa toimiminen tarjoaa paljon kasvatusta, vuorovaikutusta, tunteiden säätelyä, osallisuutta ja yhteisöllisyyttä tukevaa toimintaa. Hevosavusteisuus käsitteenä pitää sisällään ratsastusterapian ja sosiaalipedagogisen hevostoiminnan. (Hippolis julkaisuaika tuntematon.)

Hevoset tarjoavat herkkinä pakoeläiminä moniulotteisia mahdollisuuksia hevosavusteiseen työskentelyyn harrastustoiminnasta vaatimaan tavoitteelliseen terapiatyöskentelyyn. Hevosavusteisessa työskentelyssä keskiössä ovat vuorovaikutuksellisuus, kosketus ja kehollisuus. Hevosen ollessa laumaeläin, sen tutkiminen on avannut mahdollisuuksia hyödyntää tätä käytösmallia esim. johtajuuteen, sosiaalisen vuorovaikutukseen ja työelämään painottuvissa koulutuksissa. Hevonen voi herättää monenlaisia tunteita, työskentelyssä on sen vuoksi oltava tietoinen hevosen lajityypillisestä käyttäytymisestä ja otettava huomioon hevosen yksilölliset ominaisuudet ja soveltuvuus toimintaan turvallisuuden näkökulmasta. Hevosen ja sen tarpeiden huomioiminen on osa ammattimaista ja asiantuntevaa ohjaustyöstä. Hevonen ei koskaan saa olla paikkaamassa ohjaajan puutteellista osaamista, vaan hevosavusteisuuden hyödyntäminen edellyttää vankkaa ammatillista taustaa, sekä hyviä hevosenkäsittely taitoja, etiikan ymmärtämistä, sekä ohjaustilanteissa taitavaa tulkintaa hevosen käyttäytymisestä ja hevosen mahdollisuudesta myös vetäytyä liian stressaavista tilanteista. (Ervast & Rukola-Lindblom 2019, 22–23.)

Eläinavusteisuuden vaikuttavuudesta hyvinvoinnin tukena on saatu tietoa tutkimuksilla ja ihmisten kokemusten kautta. Hyötyjä on kuvattu perustuen ihmisen tarpeeseen olla yhteydessä ympärillä oleviin ihmisiin, eläimiin ja luontoon. Myönteisiä rauhoittavia vaikutuksia hevosen ja ihmisen yhteistoininnan ja vuorovaikutuksen myötä on arvioitu ja mitattu psyykkisten ja fyysisten muutosten kautta. Monelle eläinlajille yhteiset psykologiset ilmiöt, kuten huolenpito, selviäminen sosiaalisissa tilanteissa ja kiintymys muodostavat mielenkiintoisen kokonaisuuden suhteessa eläimen ja ihmisen vuorovaikutukseen ja sitä kautta kuntoutukseen ja hyvinvointia edistävään toimintaan. Eläimen ja ihmisen sidettä on kuvattu vastavuoroiseksi hyvää tekeväksi vuorovaikutussuhteeksi. Eläin voi olla merkittävässä asemassa vuorovaikutuksen lisääjänä ja edistäjänä ihmisten välillä, joka on voitu havaita jo tehdyissä tutkimuksissa. Eläin voi lisätä merkittävästi ihmisen kykyä kiinnittyä emotionaalisesti, lisätä positiivista vuorovaikutusta, parantaa psyykkistä joustavuutta eli resilienssiä, lievittää erillisyyden tunnetta ja yksinäisyyttä ja vähentää psyykkistä kuormittavuutta. Tutkimuksissa on myös havaittu, että hyvän olon oksitosiini hormoni lisääntyy eläimen läsnäolon, koskettamisen ja silittelyn myötä niin ihmisellä kuin eläimellä. Tällä on myös todettu olevan positiivinen vaikutus asiakkaan ja ohjaajan luottamuksellisen suhteen syntymiselle, joka edistää asiakkaan auttamista ja hänen mahdollisten haasteidensa helpottamista. Tutkimuksissa on myös havaittu eläimen läsnä-olon vaikuttavan ihmisen parasympaattisen hermoston toimintaan rauhoittavasti, vähentävän stressihormonin määrää ja alentavan verenpainetta. Myös ahdistuksen on mitattu lievittyneen sekä mahdollisen aggressiivisen käytöksen vähentyneen. Motivaation on todettu lisääntyneen mm yhdessä tekemiseen ja edistyneen keskittymistä ja oppimista. Eläinavusteisuuden on myös todettu sopivan mielialojen ilmaisun, toiminnan ohjuksen, sosiaalisten taitojen, tarkkaavaisuuden ja oppimisen tueksi sekä niiden kuntouttamiseen. Lisäksi toiminnalla on saatu positiivisia tuloksia autismikirjon haasteisiin ja oppimisvaikeuksiin. (Ervast & Rukola-Lindblom 2019, 19–21.)

Psykologinen turvallisuus on keskeisessä asemassa hevosavusteisessa toiminnassa, se on myös tekijä, joka yhdistää ihmistä ja hevosta kummankin ollessa laumaeläimiä. Kumpikin tulkitsemme jatkuvasti ympäristöämme, sen turvallisuutta ja vuorovaikutustilanteitamme. Pohja meidän turvan tuntelemme muodostuu jo hyvin varhaisessa vaiheessa kokemustemme kautta, jonka kuvataan muo-

dostuvan ihmisvauvalla ja hevosen varsalla synnynnäisellä tarpeella kannattelevaan vuorovaikutukseen. Nämä ovat perustarpeita, jotka viestivät yhteenkuuluvuutta ja turvallisuutta ja joiden pohjalta reagoimme ja toimimme läpi elämän. Tämän psykologisen turvallisuuden luo kokemuksen siitä, että esimerkiksi yhteisössä voi kommunikoida ja kertoa omista ajatuksistaan, kokemuksistaan ja ideoistaan turvallisesti ilman rangaistuksen, syrjinnän, häpäisyn ja ohittamisen pelkoa. Psykologisen turvan tunteen omaavassa yhteisössä ihmiset kunnioittavat toisiaan, arvostavat kunkin osaamista, tukevat ja ajattelevat hyvää toisistaan ja keskustelemaan vaikeistakin asioista rakentavasti ja toista kunnioittaen. Tällaisessa ympäristössä ihminen voi kokea vapautuneisuutta olla kokonaisuudessaan oma itsensä. Hevosavusteisuudessa on mahdollista päästä lähelle näitä perustarpeita ja tarkastella turvallisuuden tunteen moninaisuutta hevosen kanssa ja moni voikin kokea vahvaa vapautumista tässä suhteessa, koska hevonen ei välitä ihmisen statuksesta, tittleistä, tai asemasta. (Maikku 2019, 33–34.)

Hevosavusteisuuden vaikuttavuuden syntymistä kuvataan yhteenkuuluvuutena, joka ylittää lajirajoja. Ihmisen eloonjäämisen kuvataan olevan riippuvainen luonnon moninaisuuden jatkuvuudesta ja luonnon ja eläinten hyvinvointi on merkittävässä osassa tätä kokonaisuutta. Systeemisyyys käsite avaa ihmisen suhdetta luontoon ja eläimiin, tämä tarkoittaa sitä, että kumpikin tarvitsee toistaan ja omalla toiminnallamme ja olemassaolollamme vaikutamme toisiimme tiedostaen tai tiedostamatta. Olemme osa luontoa ja hyvinvointimme on vahvassa siteessä luonnon ja eläinten hyvinvointiin. (Ervast & Rukola-Lindblom 2019, 35.)

Lapsilla, joilla on todettu Autismikirjon häiriön aiheuttamia haasteita, on pystytty todentamaan hevosavusteisuuden myönteisiä vaikutuksia elämänlaadussa ja etenkin sosiaalisessa ja fyysisessä toimintakyvyssä, sekä kokonaisvaltaisesti mielen hyvinvoinnissa. Positiivisia muutoksia ilmeni myös koulunkäynnin yhteydessä esim. keskittymiskyky oppitunneilla parantui. (Lanning, Matyastik, Baijen, Ivey-Hats, Krenet & Tubbs 2014 1904.)

2.2 Ratsastusterapia: vaikuttava kuntoutusmuoto

Hevosavusteinen toiminta voi olla ratsastusterapiaa (Equine Assisted Therapy EAT), jolloin toimintaa toteuttaa ratsastusterapeutin koulutuksen omaava henkilö. (Hippolis julkaisuaika tuntematon.) Tämän lisäksi terapeutilla on oltava pohjakoulutuksena sosiaali- tai terveysalan ammattikorkeakoulututkinto. (Hevosopisto julkaisuaika tuntematon) Ratsastusterapia on kuntoutusmuoto, joka ei pidä sisällään pelkkää ratsastamista vaan se pyrkii vaikuttamaan kuntoutujalle asetettuihin yksilöllisiin tavoitteisiin erilaisen toiminnan ja menetelmien avulla. Terapia voi pitää sisällään mm hevosen hoitamista, tallilla tehtäviä askareita, vuorovaikutusta ja ratsastusta. (Aro 2003, 21.) Tavoitteet eivät ole pelkästään fyysisen toimintakyvyn ympärillä, vaan siihen voi liittyä myös kasvatuksellisia ja psykologisia tavoitteita, jolloin asiakas on ohjautunut terapian piiriin psyykkisten tai sosiaalisten ongelmien ja haasteiden vuoksi. (Selvinen 2011, 15.)

Hevosen liike on merkittävässä asemassa ratsastusterapiassa sen aktivoimassa ratsastajan sensoriikkaa. Tällä on suora yhteys aistihavaintojen syntymiseen, liikkeiden oppimiseen, asentojen säätelyyn ja kokonaisvaltaiseen kehon hallintaan. (Sandström 2011, 36).

Ratsastusterapian on tutkimustulosten mukaan autismikirjon häiriön henkilöillä havaittu parantavan sosiaalisia ja kommunikaatiotaitoja, itsekontrollia, vastuullisuutta: konkreettisina esimerkkeinä kommunikaation parantumisesta voidaan todeta katsekontaktin lisääntyminen ja aloitteellisuus keskusteluissa, sekä tilanteisiin tarkoituksenmukaisen käyttäytymisen lisääntyminen. (Zhao, Chen, You, Wang & Zhang 2021, 6, 8.)

2.3 Sosiaalipedagoginen hevostoiminta yhteisöllisyyden, osallisuuden ja toiminnallisuuden mahdollistajana

Sosiaalipedagoginen hevostoiminta sai alkunsa Suomessa vuosien 1999–2001 aikana, jolloin Kuopion sosiaalityöteiden laitoksen ja Suomen ratsastajaliiton keskinäinen huoli lasten ja nuorten syrjäytymisestä ja pahoinvoinnista nousi esiin ja yhteistyössä alkoi kehittäminen ja vuoropuhelu hevosavusteisuuden hyödyntämisestä sosiaalipedagogiseen ajatteluun sisällytettynä. Vuonna 2001 asia lähti konkreettisesti eteenpäin ja Suomen Ratsastajainliitto aloitti opetusministeriön tuella ”Ratsastuspedagogia ehkäisemään lasten ja nuorten syrjäytymistä” – kehittämishankkeen. Hankkeen tarkoituksena oli myös lähteä kehittämään sosiaalipedagogista toimintaa, jossa hyödynnetään hevosavusteista orientaatiota ja samalla tuomaan näkyväksi sen kaltaisen toiminnan mahdollisuuksia lasten ja nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja myös osaksi korjaavaa työtä. Ensimmäisen täydennyskoulutuksen v 2002 jälkeen perustettiin Suomen sosiaalipedagoginen hevostoiminta yhdistys Ry, jonka tarkoitus on kehittää, valvoa ja verkostoida sosiaalipedagogisen hevostoiminnan ohjaajia. (Orava 2010, 5–6.)

Hevosavusteisuuden alle sijoittuva sosiaalipedagoginen hevostoiminta voi olla kuntoutusta tukevaa, tavoitteellista talliympäristössä tapahtuvaa ohjattua toimintaa, jonka keskeisimmät tavoitteet ovat osallisuuden, yhteisöllisyyden ja elämyksellisyyden mahdollistaminen ja niihin tukeminen. Keskeistä sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa on oppiminen yhteisöllisen tekemisen ja toiminnan kautta. Toiminnassa hevonen on merkittävässä asemassa ja kokonsa ja herkkyytensä puolesta hevonen onkin hyvä opettaja niin vuorovaikutusta kuin arjenhallintaa opeteltaessa. Hevosen parissa tehtäviä talliaskareita peilataankin usein sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa esimerkiksi omasta hyvinvoinnista huolehtimiseen ja arkisiin asioihin. Talliyhteisö itsessään on vahvana elementtinä yhteisöllisyyden tukemisessa, jossa kullakin osallistujalla on oma merkityksellinen tehtävänsä. (Lipponen & Vehmasto 2019, 12–13.)

Hevosavusteisessa toiminnassa on monia tekijöitä, jotka voivat tukea asiakkaan kuntoutumista. Vuorovaikutus eläimen ja ihmisen välillä on moniulotteinen, mutta toisaalta hyvin yksinkertaisiin asioihin perustava vuorovaikutuksellinen tapahtuma. Eläin hyväksyy meidät omana itsenämme, muttei hyväksy huonoa tai epä johdonmukaista käytöstä. (Green Care Finland Ry julkaisuaika tuntematon, b.)

Herkkänä eläimenä hevonen on hyvä opettaja vuorovaikutuksen tukena ja vastavuoroisuuden seurauksena hevonen reagoi herkästi ihmisen viestintään ja kehon käyttöön. Sosiaalipedagoginen ajattelu taustalla antaa toiminnalle teoreettisen viitekehyksen, jonka tarkoituksena on vahvasti syrjäytymistä ehkäisevät tavoitteet. Sosiaalipedagoginen lähestymistapa auttaa toiminnassa ohjaajaa tuomaan yhteisöllisen ja osallisuutta vahvistavan ohjausotteen, sekä tarjoaa monia mahdollisuuksia asi-

akkaan toimintakyvyn edistämiseen osaksi yhteiskunnan jäsentä. Tavoitteet voivat siis olla hevostoinnin avuin oman tulevaisuuden hahmottamisen ja sen edistämisen kaltaisia tavoitteita. (Sosiaalipedagoginen hevostoimintayhdistys ry 2011.)

2.4 Luontoavusteisuus ja kuntouttava maatilatoiminta tuo luonnon hyvinvointivaikutukset kuntoutuksen tueksi

Luontoavusteisuus käsittää luonnon hyvinvointivaikutusten tunnistamisen ja hyödyntämisen, sekä erilaisten luontoympäristöjen käyttämisen ohjaustyössä. Luontoympäristöt tarjoavat myös mahdollisuuden sosiaaliselle vuorovaikutukselle ja yhteisöllisyydelle. Luonnon hyvinvointivaikutuksia ovat mm fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn paraneminen, stressin lievittyminen, verenpaineen lasku, kehon ja mielen rauhoittuminen, sekä mielen hyvinvoinnin ja positiivisten kokemusten lisääntyminen. Luonnossa oleilu ja siellä toteutettu ohjaus ovat kaikille asiakasryhmille soveltuvia positiivisesti elämänlaatuun vaikuttavia toimintamuotoja. (Kuuluvainen & Sarén 2016.)

Luontosuhde ja sen syventäminen, sekä kokemukset luonnossa voivat eko- ja ympäristöpsykologian teorian mukaan liittyä elpymiseen ja erityisesti stressistä ja tarkkaavaisuudesta elpymiseen. Luonnossa kokeminen ja tekeminen tarkkaavaisuuden elpymisen teorian mukaan voi aktivoida mm sellaisia hermoston alueita, joita keinotekoisissa ja rakennutuissa ympäristöissä ihminen ei käytä. Näin ollen teorian mukaan tarkkaavaisuus voi elpyä ja voi vähentää siten masentuneisuutta sekä vähentää stressiä. (Luke, THL ja GCF ry 2018 verkkojulkaisu 9.)

Luontoavusteisuus soveltuu asiakkaille, jotka kaipaavat keskustelun rinnalle toiminnallisuutta ja yhteisöllisiä kokemuksia. Menetelmiä on käytetty onnistuneesti eri ikäryhmien ja kuntoutujaryhmien kanssa. Myös erilaisia toimintarajoitteita omaaville on kehitetty sovelluksia. Luontoympäristössä oppiminen ja taitojen harjoittelu on usein tehokasta, ja käytännön kokemukset voidaan ottaa keskusteluun ja yhteiseen käsittelyyn. Laitosympäristöissä luontoon liittyvät aktiviteetit voivat auttaa tuomaan normaalin arkielämän tuntua ja antaa osallisuuden ja voimaantumisen kokemuksia. (Green Care Finland julkaisuaika tuntematon, c.)

Maatilat tarjoavat päivätoimintapalveluita, jotka ovat laajentuneet viime vuosien aikana monissa maissa. Luonnon läheisyys ja toiminnallisuus houkuttelevat monia asiakasryhmiä. Maatilan arkiset rutiinit ja luontoympäristön rauhoittava vaikutus auttavat mielenterveystyössä ja sosiaalisessa kuntoutuksessa. Maatilan työt siirtävät huomion pois sairaudesta ja tuovat tekemistä, mikä vahvistaa asiakkaiden elämänhallinnan tunnetta. Luontokokemukset auttavat ymmärtämään elämän vaihteellisuutta ja asiakkaiden nähdessä työnsä tulokset, heidän itseluottamuksensa kasvaa. Maatilalla oppii vastuullisuutta ja oma-aloitteisuutta. Maatilat ovat myös sopivia kehitysvammaisten osallisuuden ja toiminnallisuuden kokemusten tarjoajia. Maatilat ovat avoinna myös koululuokkien ja päiväkotien vierailuille, mikä tarjoaa lapsille kokemuksellista oppimista ruoantuotannon perusteista. Maatilayritykset voivat myös tarjota tuettua työtä osatyökykyisille henkilöille sosiaalisen työllistämisen muodossa. (Green Care Finland julkaisuaika tuntematon, d.)

3 SOSIAALIPEDAGOGIIKKA

Sosiaalipedagogiikka voidaan jakaa kahteen käsitteeseen: sosiaalisuus ja pedagogisuus. Nämä käsitteet yhdistettynä kuvaavat sosiaalisuutta ja sen ympärillä tehtävää työtä, jossa on pedagogisesti kasvatuksellinen ote ja sisältö. Sosiaalipedagogiikan päämääränä nähdään yksilön kasvaminen ja oppiminen persoonana ja sitä kautta yksilön kasvaminen osaksi yhteisöä ja sen osallisuutta. Keskiössä on yksilön voimavarojen ja elämänhallinnan vahvistuminen oman subjektisuuden, vastuun ja velvollisuuksien sisäistämisen ja oppimisen kautta. Sosiaalipedagogiset orientaatiot ovat tärkeitä ja hyödyllisiä esim. heikommassa asemassa olevien aseman edistämiseksi, jolloin eriarvoisuutta ja syrjäytymistä voidaan estää ja vähentää. (Orava 2010, 9–10.)

Sosiaalipedagogisen toiminnan käytössä on tärkeää tunnistaa asiakkaan tarpeet ja tavoitteet, koska sosiaalipedagogiikka pitää sisällään oman arvopohjansa. Tärkeimpinä arvoina nousevat esille oikeudenmukaisuuden, tasa-arvon ja ihmisarvon periaatteet. Nämä arvot antavat pohjan sosiaalista hyvinvointia edistävälle, inhimilliselle tavoitteelliselle työskentelylle. Itse pedagogiikka viittaa kasvatukselliseen ohjausotteeseen, joka on avointa suhtautumista ja asiakkaan tukemista oppimisen mahdollisuuksiin ja prosessiin. Kasvatus ja kasvu ovat merkittävässä asemassa sosiaalipedagogisessa toiminnassa, tällöin ne jaetaan kahteen eri määritelmään. Kasvua kuvataan ympäristön ja yksilön vuorovaikutuksessa tapahtuvana, jolloin yksilö muodostaa omaa identiteettiään, sivistystään ja sosiaalisuutta peilaten itseään ympäristöönsä. Kasvatus tukee vahvasti yksilöä näiden taitojen kehittämisessä. Näiden taitojen kehittymisen myötä yksilölle kasvaa käsitys yhteiskunnassa vallitseviin arvoihin ja normeihin, vuorovaikutustaitoihin, ilmiöihin, kulttuuriin, demokratiaan ja näiden seurauksena kasvua yhteiskunnan jäsenenä. (Nivala & Ryyänen 2019, 15–30.)

Sosiaalipedagogisen ajattelun yksi keskeinen käsite on syrjäytymisen ehkäisy. Syrjäytymisellä tarkoitetaan mm erilaisia haasteita yksilön elämänhallinnassa tai terveydessä, jotka voivat johtaa sosiaalisista yhteisöistä eriytymiseen. syrjäytyminen voi olla esim. eriytymistä koulutuksesta, työstä, harrastuksista ja muista sosiaalisista kanssakäymisistä. Syrjäytymisen ehkäisyllä pyritään tukemaan ihmistä kokonaisvaltaisesti psyykkisesti, fyysisesti ja sosiaalisesti, jotta yksilöllä olisi voimavaroja ja kyky hallita omaa tasapainoista elämäänsä vuorovaikutuksessa ympäristöön. Elämänhallinta nivoutuukin vahvasti osaksi kokonaisuutta ja on välittömässä vuorovaikutuksessa syrjäytymisen käsitteen rinnalla. Elämänhallinnan haasteiden tukeminen ja ennaltaehkäisevät toimet ovat yksi sosiaalipedagogisen ajattelun ja toimintatavan punainen lanka. (Orava 2010, 11–12.)

Sosiaalipedagogiikka ja sen sisäistäminen vaatii käytännön työssä taitoa nähdä ja kohdata ihminen subjektiivisesti. Tässä korostuu yhdenvertaisuuden ja oikeudenmukaisuuden periaatteet siten, ettei asiakasta kohdata ”ylhäältä päin” tai yritetä korjata jotain ihmisessä. Pedagoginen vuorovaikutussuhde perustuu aitouteen, luottamukseen ja dialogiseen vuorovaikutukseen. Pedagoginen ja dialoginen vuorovaikutus ei tarjoa asiakkaalle valmiita ratkaisuja vaan pyrkii asiakasta tarkastelemaan ja oivaltamaan omia kehityskohtia ja vahvuuksia ja voimavaroja. (Orava 2010, 13.)

3.1 Yhteisöllisyys sosiaalipedagogiikan ydin

Yhteisöllisyyttä on määritetty monelta eri näköaloilta ja siihen on liitetty yhteiskunnallisen elämän erilaisia puolia ja ulottuvuuksia. Yhteisöjä koskevissa tutkimuksissa on keskitytty sosiaalisen organisoitumisen muotoihin, yhteiskunnallisiin perusteisiin, identifioitumisen ja ryhmään kuulumisen prosesseihin, sosiaalisten suhteiden, siteiden ja toiminnan orientaation muotoihin. (Kangaspunta 2011, 246.) Yhteisön käsitettä on kuvattu ihmisjoukkona ruokakunnasta ihmiskuntaan ja niiden ryhmien välisen vuorovaikutuksen toteutumisena, joiden perustana voivat olla poliittiset, taloudelliset tai alueelliset tekijät. Yhteisöjä voidaan määrittää myös niiden sisällä vallitsevien yhteisten tavoitteiden mukaan ja arvojen mukaan. Yhteisöllisyys voi myös rakentua esimerkiksi yhteisiin uskomuksiin, harrastuksiin, maailmankatsomuksiin, seurustelusuhteisiin, sukulaisuuteen, yhteisiin toimiin tai vaikka tunteisiin. (Lehtonen 1990, 15.)

Yhteisöllisyyttä itsessään kuvataan myös vahvaksi kasvatukselliseksi voimavaraksi. Ihmisen ollessa sosiaalinen olento voi hän yhteisön jäsenenä kasvaa ja oppia yksilönä, vahvistaa omaa positiivista identiteettiään ja kokea yhteisön kautta merkityksellisyyttä. (Orava 2010, 14). Yhteisölle on ominaista siellä vallitsevat yhteiset säännöt, arvot ja tavoitteet. Olennaista on myös näiden toteutukseksi vuorovaikutus yhteisön jäsenten välillä. Yhteisöllisyyteen liittyminen ja sen kokeminen vaikuttavat sen suunnan ja syvyyden kehittymiseen. Kaikki yhteisöt eivät välttämättä sisällä niitä elementtejä, jotka tukevat positiivista kokemusta yhteisön jäsenenä. Tällöin yhteisö on enemmänkin satunnainen ryhmä. Rakentava ja toimiva yhteisö perustuu toimivaan vuorovaikutukseen, yksilön kasvun ja yhteisöllisyyden tasapinoon, jolloin yhteisössä oleva kokee antavansa sinne jotain merkityksellistä ja samalla tarvitsevana myös toisen yksilön osaamista ja näkemyksiä. (Raina 2012, 12–13.)

Yhteisöllisyys ei enää toimi autoritäärisellä johtajuudella, jota se on historiassa mm. työyhteisöissä edustanut. Päinvastoin se voi pahimmillaan toimia eriarvoisuuden edistäjänä ja sulkea pois yhteisöstä ja sen kehittämisestä. Toimiva yhteisö luo turvaa ja siellä tapahtuu yhdessä tekemistä yhteisten päämäärien ja tavoitteiden saavuttamiseksi. Toimivassa yhteisössä on tilaa ajatuksille, kehitykselle, vuorovaikutukselle, merkityksellisille ihmissuhteille, luottamukselle ja yhteenkuuluvuudelle. Yhteisö elää jatkuvassa muutoksessa suhteessa ympäristöönsä. Toimiva yhteisö tukee yksilön hyvinvointia ja sillä on suora yhteys ilon ja merkityksellisyyden kokemiseen. Toimivassa yhteisössä on tilaa oppimiselle ja siellä vallitsee kiinnostus muita yhteisön jäseniä kohtaan. (Poikajärvi & Kilja 2021.)

Sosiaalipedagogisessa hevostoiminnassa yhteisön muodostaa kaikki talliympäristöön kuuluvat: toimintaan osallistuvat, heidän läheiset ja mahdolliset verkostot, eläimet, ohjaajat, opettajat ja muu henkilökunta. Talliyhteisössä yhteisöllisyydessä on keskeistä myös dialoginen vuorovaikutus ohjaajan ja asiakkaan välillä, sekä yhteisön keskeinen vuorovaikutus. Tämä auttaa yhteiseen ymmärrykseen toiminnan sisällöstä ja sen tavoitteista. Hevonen yhteisössä yhdistää osallistujat yhteisen mielenkiinnon kohteen äärelle ja pitämään siitä huolta. Samalla talliympäristö ja hevonen vapauttavat avoimempaan vuorovaikutukseen. (Orava 2010, 13.)

3.2 Osallisuuden kokeminen

Osallisuus ja sen kokemus on vahvassa suhteessa yhteisöllisyyteen. Tätä käsitettä kuvataan myös yksilön ja yhteiskunnan välisenä suhteena. Osallisuus ei ole itseseisarvo yhteisöissä, se millainen yhteisö on, määrittää myös osallisuuden toteutumista ja sen kokemista. Sosiaalipedagogiikan kautta osallisuus on esitetty suhteena, joka ilmenee yhteisten tavoitteiden kautta siten, että yksilö kokemuksensa kautta on osa yhteisöä toimien siinä. Se voidaan jakaa kolmen pääkohtaan: osallistumiseen, kuulumiseen ja kuulumisen tunteeseen, että kaikki nämä seikat toteutuvat yhdessä. Sosiaalipedagogisesti tämä tarkoittaa sitä, että ihminen kokee merkityksellisiä sosiaalisia suhteita ja niiden kautta rakentuu tunne yhteisöön kuulumisesta. Osallistuminen luo vuorovaikutuksellisia mahdollisuuksia ja rakentaa suhteita. Osallistumisen kautta voi päästä osallisuuden kokemukseen, mutta tämä edellyttää, että yksilöllä on vapaus ilmaista itseään, tulla kuulluksi ja päästä vaikuttamaan yhteisön asioihin. Vaikuttava osallistuminen vaatii yhteisön sisällä luottamusta, sekä vastuun ja vallan jakamista, joka luo mahdollisuuden todelliseen vaikuttamiseen. Nämä tekijät voivat vahvistaa yhteisöä ja lisätä sitoutumista yhteisön asioiden eteenpäin viemiseen ja kehittymiseen. (Nivala 2019, 138.)

Itsessään osallistuminen ei takaa osallisuuden kokemusta. Siihen tarvitaan mahdollisuus osallistua ja kuulua, sekä mahdollisuus antaa oma panos yhteisön hyväksi. Osallisuuden kokemusta ja sen toteutumista vahvistavat yhteisön demokratia, nähdäksi, kuulluksi ja arvostetuksi tuleminen arvokkaana omana itsenään. Toimivalla yhteisöllä on myös mahdollisuudet vaikuttaa yhteisön kautta ympäröivään maailmaan. Sosiaalipedagogiikan keskeinen tavoite on tukea yhteisön jäsentä kasvuun ja mahdollistaa osallistumiselle konkreettisia ympäristöjä. Yhteisön jäsenien vuorovaikutuksen, rohkeuden ja yhteistoimintaan tukemisen kautta voi toteutua tasavertainen ja dialoginen vuorovaikutusympäristö. (Nivala 2019, 138–139.)

Osallisuuden tunne on tärkeä hyvinvoinnin kannalta. Osallisuus tarkoittaa ihmisen kokemusta siitä, että hän on merkityksellinen osa yhteisöä tai kokonaisuutta. Green Care -palveluissa osallisuus tarkoittaa yhteyden kokemusta ihmisiin ja luontoon sekä mahdollisuutta vaikuttaa palveluunsa. Osallisuuden tunnetta voidaan vahvistaa esimerkiksi yhteisöllisyydellä, mielekkäällä tekemisellä, mielellä ympäristöllä tai eläimillä. Asiakkaan osallisuuden tunnetta tulee tukea koko palveluprosessin ajan ja osallistaminen alkaa jo asiakaskohtaisten tavoitteiden asettelusta. Osallisuutta vahvistetaan tukemalla asiakkaan kykyä ja mahdollistamalla tavoitteiden asettaminen, reflektointi ja arviointi. Green Care -palveluissa ohjaaja ja vertaisryhmä tarjoavat tukea hyvinvointitavoitteiden saavuttamisessa. (Luke, THL ja GCF ry 2018 verkkojulkaisu 17.)

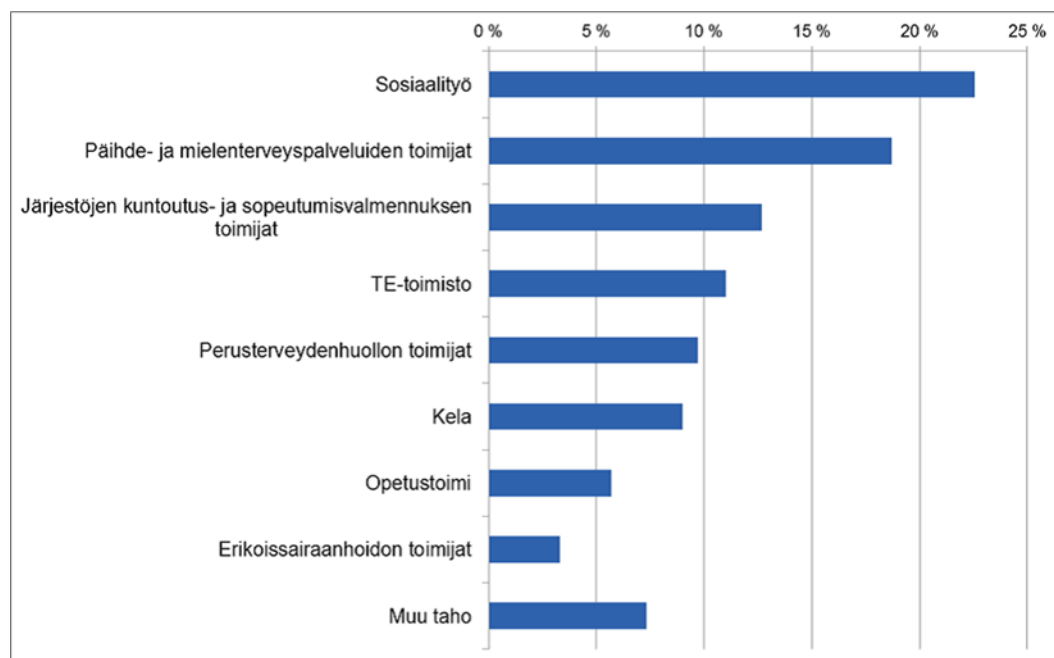
4 SOSIAALINEN KUNTOUTUS JA HEVOSAVUSTEISUUS

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalinen kuntoutus määritellään seuraavanlaisesti: ” Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaalihojauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu:

- 1) sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen;
- 2) kuntoutusneuvonta ja -ohjaus sekä tarvittaessa kuntoutuspalvelujen yhteensovittaminen;
- 3) valmennus arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen ja elämänhallintaan;
- 4) ryhmätoiminta ja tuki sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin;
- 5) muut tarvittavat sosiaalista kuntoutumista edistävät toimenpiteet.

Nuorten sosiaalisella kuntoutuksella tuetaan nuorten sijoittumista työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikkaan sekä ehkäistään näiden keskeyttämistä.” (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 17 §.)

Sosiaalinen kuntoutus voi olla käytännössä ohjausta ja neuvontaa, sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittämistä, tukemista sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin, arjenhallinnan taitojen tukemista ja niistä selviytymisen suunnitelmallista ohjausta ja tukemista. (Rämö, Salminen, Raja-vaara, & Ylinen 2016, 172). Sosiaalinen kuntoutus voi olla yksilö- ja ryhmäohjauksen keinoin toteutettavaa valmennusta ja ohjausta, jota toteutetaan kunnan sosiaalityön palveluna. Sen lisäksi sosiaalista kuntoutusta voivat tuottaa mm mielenterveys ja päihdepalveluiden toimijat, muut kolmannen sektorin toimijat, sekä yksityiset palveluntuottajat. (THL 2017.)



Kuvassa sosiaalisen kuntoutuksen palveluntuottajia THL 2017

4.1 Sosiaalinen kuntoutus ja hevosavusteinen orientaatio

Sosiaalihuoltolain (922/2011) mukaan sosiaalialan ammattihenkilö voi ainoastaan tuottaa sosiaali-
huoltolain mukaisia palveluja. Tällä pyritään varmistamaan palvelun laatu ja asiakkaan turvallisuus.
Palveluntuottajan on täytettävä lain (922/2011) mukaiset edellyttämät koulutusvaatimukset ja ilmoit-
tettava toiminnastaan valvovalle viranomaiselle sosiaalihuollon rekisteriin. Sosiaalipedagogista he-
vostoimintaa ei voi markkinoida suoraa sellaisenaan sosiaalisen kuntoutuksen palveluna, sen sijaan
palveluntuottaja, joka lain edellyttämien vaatimuksien tuottaa esim. sosiaalista kuntoutusta, voi hyö-
dyntää siinä sosiaalipedagogista viitekehystä ja hevosavusteista orientaatiota. (Lipponen Maija &
Vehmasto, Elina 2019, 15–16.)

Suomen sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan kuntien on vastattava sosiaalihuollon järjestämisestä
ja toteuttamisesta omalla alueellaan. Sosiaalihuollon tehtävänä on edistää yksilön, perheen ja yhtei-
sön hyvinvointia ja terveyttä sekä sosiaalista turvallisuutta ja osallisuutta. Sosiaalihuollon ammattilai-
set vastaavat sosiaalisen kuntoutuksen suunnittelusta ja toteutuksesta yhdessä asiakkaan kanssa.
(Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Kuntien omien palvelujen lisäksi sosiaalista kuntoutusta voidaan
hankkia ostopalveluna esimerkiksi järjestöiltä ja yhdistyksiltä, yksityisiltä palveluntuottajilta tai muilta
sitä tuottavilta tahoilta. Sosiaalisen kuntoutuksen palveluntuottaja voi siis hyödyntää Green Care -
menetelmiä osana kuntoutusta. Hevosavusteinen orientaatio ja sosiaalipedagoginen viitekehys tuo-
vat palveluun paljon lisää mahdollisuuksia toteuttaa tavoitteellista sosiaalista kuntoutusta. Laaduk-
kaan, ammatillisen ja vastuullisen palvelun tuottaminen edellyttää Green Care -menetelmien osaa-
mista ja niiden soveltamista asiakkaiden tavoitteiden mukaisesti. Sosiaalisen kuntoutuksen tavoit-
teissa ja sisällöissä on paljon sosiaalipedagogisen hevostoiminnan kautta toteutettavia sisältöjä. So-
siaalisen toimintakyvyn, arjenhallintataitojen, sekä osallisuuteen ja yhteisöllisyyteen tukeminen he-
vosavusteista orientaatiota hyödyntäen, voi tarjota uusia toimintatapoja ja keinoja asiakkaiden tilan-
teiden edistämiseksi.

Hevosavusteinen toiminta, jossa viitekehystenä on sosiaalipedagogiikka, on osoittautunut tehok-
kaaksi sosiaalisen kuntoutuksen menetelmäksi, joka täyttää useita sosiaalisen kuntoutuksen kritee-
reitä. Hevosavusteisen toiminnan avulla yksilöiden kykyä selviytyä arjen haasteista voidaan paran-
taa, he voivat oppia hallitsemaan elämänsä paremmin, kehittää ryhmässä toimimisen taitojaan ja
vahvistaa sosiaalisia kykyjään. Tämä innovatiivisen toimintatavan tavoitteet ja sisällöt vastaavat hy-
vin sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteisiin, jotka on myös kirjattu sosiaalihuoltolain sosiaalisen kun-
toutuksen pykälään (SHL 2014, 15–17§), joka määrittelee sosiaalipalveluiden tarkoituksen edistää
yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osalli-
suutta. Näin ollen sosiaalipedagogiikka hevosavusteista orientaatiota hyödyntäen tarjoaa monipuoli-
sia ja tehokkaita tapoja parantaa ihmisten elämänlaatua ja hyvinvointia. (Lipponen & Fagerström
2019, 12–17.)

5 NEUROPSYKIATRINEN VALMENNUS, RATKAISUKESKEISYYS, SEKÄ VOIMAVARALÄHTÖISYYS

Neuropsykiatrinen valmennus luokitellaan kuntoutusmenetelmäksi, joka tukee ja täydentää muita olemassa olevia menetelmiä. Sitä voidaan pitää esim. yhtenä sosiaalisen kuntoutuksen menetelmänä. Sitä voidaan hyödyntää kaikessa ohjaustyössä, mutta erityisesti sitä on kehitetty neuropsykiatrisia haasteita omaaville henkilöille. (Huotari & Tamski, 2013.)

Neurokirjon käsitteellä viitataan erilaisiin neurobiologisiin, kehityksellisiin ja neuropsykiatrisiin häiriöihin. Käytännössä yleensä nämä piirteet ovat vaikuttaneet ja todettavissa jo lapsuusiästä saakka. Poikkeamat aivojen tiedon käsittelyssä vaikuttavat mm. käyttäytymiseen monin eri tavoin sekä tunne-elämään. Neurokirjo ei itsessään ole lääketieteellinen termi vaan yleistynyt henkilöille, joilla on autismin kirjon häiriö, ADHD, Touretten oireyhtymä, kehityksellinen kielihäiriö ja oppimisvaikeudet. Usein neuropsykiatrisia haasteita omaavalla henkilöillä voi olla muitakin liitännäis- oireita ja häiriöitä. Yleensä ne ovat psykiatrisia häiriöitä kuten ahdistuneisuus-, mieliala ja unihäiriöitä. (Kara, Mikkola & Tuusa 2020, 9.)

Neuropsykiatriset häiriöt voivat tuoda arkeen erilaisia haasteita, jotka voivat ilmetä esimerkiksi oman toiminnanohjauksen haasteellisuutena ja vaikeutena keskittyä ympäristöissä, joissa on paljon aistiärsykeitä. Lisäksi stressiherkkyys, korkea stressitaso ja tunteiden hallitsemisen vaikeus voivat olla yleisiä. Piirteet voivat olla hyvin yksilöllisiä, eivätkä läheskään aina ulospäin nähtävissä. Toisinaan taas ylikuormittuneisuus voi ilmetä levottomuutena, aggressiivisuutena ja toimintakyvyn heikkenemisenä. Ylikuormittumista voi seurata sosiaalisista tilanteista, arjen struktuurien sekavuudesta ja äkillisistä muutoksista. (Kara ym 2020, 9.)

Neuropsykiatrinen ohjaus on toimintatapa, sisäistetty ajattelu, jonka voimalla valmentaja ohjaa asiakasta kohti omaa parasta potentiaaliaan. Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyydessä on kyse yhteistyöstä asiakkaan ja ohjattavan välillä, joka on iloa, toivoa ja positiivisuutta luovaa tavoitteellista ohjausta. Tavoitteiden asettamisessa pääroolissa on ohjattava itse, mikäli hän on siihen kykenevä. Ohjaajalla on taito löytää yhdessä ohjattavan kanssa tarvittavat kehitys- ja muutoskohteet sekä voimavarat ohjattavan elämässä. Ohjauksessa otetaan myös huomioon valmennettavan sisäiset esteet, jotka voivat olla mm. uskomuksiin, haitallisiin ajatuksiin, epärealistisiin minäkuviin, toivottomuuteen tai muihin opittuihin haitallisiin toimintatapoihin perustuvia esteitä. Ohjausotteeseen kuuluu vahvasti leikkimielisyys, huumori, rajojen rikkominen, uuden kokeilu, positiivinen ajattelu, sekä yhdenvertaisuus. Valmentaja ei siis ohjaa ”asiantuntijana” asiakasta ylhäältä päin, vaan asiakas on itse oman elämänsä asiantuntija, jonka ohjaaja kohtaa samanvertaisena arvokkaana yksilönä. Ohjauksessa ei jäädä kiinni haasteisiin ja ongelmiin, voimavarat ja vahvuudet huomattessa ja niitä hyödyntäessä saattavat vastaukset haasteisiin löytyä itsestään, jolloin negatiivinen kehä vaihtuu onnistumisen kokemuksiin ja omien vahvuuksien löytymiseen. Tämä on usein hyvin palkitsevaa ja toivoa antavaa asiakkaalle, joka on saattanut tottua vain epäonnistumisiin ja negatiivisuuteen. Ratkaisukeskeisyydessä vallitseekin ajatus: ”jos jokin toimii, jatka sitä. Jos jokin ei toimi, tee toisin!” (Huotari & Tamski 2013.)

6 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Tämän kehittämissuunnan tarkoitus oli tuottaa omalla toiminimellä toimivalle yritykselle Pellonpään Tallituvalle kotisivut. Kotisivut kuvaavat yrityksen palveluita, joissa hyödynnetään Green Care -menetelmiä, erityisesti hevosavusteisuutta, sekä neuropsykiatrista valmennusta. Viitekehyksinä toiminnassa ovat sosiaalipedagogiikka ja voimavaraistava ratkaisukeskeisyys. Yrityksen tulevaisuuden tavoitteena on tuottaa myös mahdollisesti sosiaalista kuntoutusta hyödyntäen hevosavusteisuutta. Toimintaa toteutetaan yksilö- sekä ryhmäohjauksen keinoin. Tuotos kuvaa palveluiden sisältöjä ja palvelee yrittäjää palvelun markkinoinnissa. Tuotos pyrkii tuomaan esille visuaalisesti ja teoreettisesti kuntoutusta tukevaa tavoitteellista sosiaalipedagogisen hevostoiminnan palvelua, sekä harrastetoiminnoiksi sopivia eläinavusteisia palveluita, jotka ovat sovellettavissa monelle eri asiakasryhmälle. Työn tarkoitus oli luoda ammatillinen ja tavoitteellinen kuvaus palveluista kotisivuille, jotka samalla ovat selkeät ja helposti ymmärrettävät. Tuotos palvelee myös yrittäjää sosiaalipedagogisen hevostoiminnan esille tuomisessa esim. palvelujärjestelmässä muille ammattilaisille sekä potentiaalisille asiakkaille. Työn tavoite oli myös hyödyntää tuotosta yrityksen jatkokehittämisessä ja laajentaa palveluja verkkosivuille sosiaalisen kuntoutuksen palvelun muotoilussa ja kuvaamisessa, jossa hyödynnetään hevosavusteisuutta. Sosiaalinen kuntoutus täydentää palvelun tarjontaa, jonka kuvaaminen osaksi palvelukokonaisuutta on helpompaa valmistuneen kotisivun myötä. Lisäksi työn tuotoksena valmistuva kotisivu mahdollistaa palvelun verkkomarkkinoinnin kehittämistä ja palveluiden muotoilua. Kirjallisessa raportissa käsitteiden avaaminen toi esille Green Care -menetelmien, erityisesti sosiaalipedagogisen hevostoiminnan monipuolisia mahdollisuuksia erilaisten asiakasryhmien tukemisessa, syrjäytymisen ehkäisyssä ja hyvinvoinnin edistäjänä. Kokonaisuuden ymmärtämisellä on helpompaa kehittää omaa toimintaa sopivammaksi niin palvelujen sisällön kuin markkinoinnin osalta.

Kotisivut ovat helppo tapa päivittää ja muokata yrityksen viestintää ja markkinointia, sillä sisältöä voidaan muokata nopeasti ja kustannustehokkaasti. Yrityksen kotisivut ovat tärkeä osa sen markkinointia ja viestintää, ja ne voivat auttaa yritystä tavoittamaan uusia asiakkaita, parantamaan asiakassuhteita ja kasvattamaan liiketoimintaa. Erityisesti pienyrittäjän kannalta, kotisivut palvelevat asiakkaiden ohjautumisessa ja niitä on helppo päivittää ja pitää ajan tasalla. Niiden kautta palvelun, persoonan ja osaamisen, sekä arvojen esille tuominen antavat hyvän mahdollisuuden erottua palveluiden tarjonnan joukosta ja lisätä ihmisten mahdollisuuksia käyttää Green Care -palveluita.

7 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

7.1 Suunnitteluvaihe ja kehittämistyössä hyödynnetyt menetelmät

Työn suunnittelu alkoi kehitystyön aiheidean valinnalla, johon päädyin omasta mielenkiinnostani aiheesta kohtaan, Päädyin tekemään kehitystyön omalle toiminimelleni ja toteuttaa sille omat verkkosivut, joille myös oli tarve. Olen ollut lapsesta saakka kiinnostunut eläimistä ja luonnosta, sekä hevosten kanssa olen ollut tekemisissä harrastuksen parissa suurimman osan elämästäni. Olen myös oman elämäni kautta saanut paljon hyvinvointia tukevia kokemuksia ollessani eläinten ja luonnon parissa. Olen opiskellut elämäni varrella paljon erilaisia Green Care -menetelmiä, joita ovat: sosiaalipedagoginen hevostoiminta syrjäytymisen ehkäisyssä ja sosiaalisessa kuntoutuksessa, Green Care pro -opinnot, luonto-ohjaaja-koulutuksen sekä ratkaisukeskeinen neuropsykiatrinen valmentajakoulutuksen. Kokemukseni ja olemassa olevan osaamiseni vuoksi aiheesta oli helppoa ja mielenkiintoista lähestyä ja ideoida se kehittämistyön aiheeksi. Sen lisäksi minulla on oma toiminimi ja olen tuottanut sivutoimisesti eläin- ja luontoavusteisia palveluja. Aiheidean suunnittelu käynnistyi ideoinnilla ja erilaisiin palveluihin tutustumalla verkkosivujen kautta. Lisäksi tein alustavaa hahmotelmaa mahdollisuudesta tulevaisuudessa tuottaa sosiaalista kuntoutusta hevosavusteisuutta hyödyntäen, joten kehittämistyölläni ja sen tuotoksella saan lisää näkyvyyttä ja selkeyttä palveluni sisällölle. Suunnitteluvaiheeseen kuului työn ideointi, sisällön rajaaminen, lähteiden etsiminen, sekä hyödynnettävien menetelmien valitseminen. Lähteiden soveltaminen oman työn suunnittelussa ja toteutuksessa kulki mukana koko kehittämistyön prosessin. Kehittämistyön tuotoksen ollessa verkkosivut, vaati suunnittelu omaa mielenkiintoa verkkomarkkinointia kohtaan, sekä innostusta toteuttaa itse verkkosivut. Päädyin soveltamaan kehitystyössäni menetelminä vertailukehittämistä, palvelumuotoilua, joka piti sisällään tiedonkeruumenetelmänä kyselyn.

7.1.1 Vertailukehittämisen soveltaminen kehittämistyössä

Kehittämistyön menetelmänä päädyin soveltamaan vertailukehittämistä, eli benchmarkingia. Vertailukehittäminen on menetelmä, jonka avulla voidaan selvittää hyväksi havaittuja käytäntöjä ja työtapoja. Sen kautta on mahdollista oppia muilta organisaatioilta ja siten kehittää omaa toimintaa monipuolisemmaksi ja toimivammaksi. Benchmarkingia kuvataan kiinnostuksena toisten toimintatapoihin ja niiden kautta oppimaan ja soveltamaan opittua omaan toimintaan. (Ojansalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 160–165.)

Vertailukehittämismenetelmää hyödynsin soveltaen jo työn suunnitteluvaiheessa. Vertailun kautta pyrin löytämään ratkaisuja ja oppimaan verkkosivujen merkityksellisyydestä palvelujen kuvausten, ymmärrettävyyden ja visuaalisuuden kautta. Pyrin myös havainnoimaan ja ymmärtämään näitä seikkoja palvelun käyttäjän näkökulmasta.

Vertailun avulla voidaan edistää oman yrityksen kilpailuasemaa monella eri tavalla. Sillä voi saada selkeyttä ja vastauksia oman toiminnan tasoon, sekä muiden innovaatioiden avulla edesauttaa omaa kehitystä, tietoisuus myös muiden palveluntuottajien palveluiden sisällöistä voi lisätä omaa halua ja motivaatiota kehittämiseen. Vertailukehittäminen on oppimistapa, joka voi olla järjestelmällisempi ja tehokkaampi kuin esimerkiksi perinteinen yritysvierailu. Vertailukehittämisessä laaditaan kysymykset

tai ongelmat, jotka halutaan ratkaista tai niihin toivotaan lisäselvyyttä. Tämän jälkeen tuloksia käydään läpi luovasti ja kriittisesti ja niitä hyödynnetään, sekä sovelletaan oman kehittämisen hyödyntämiseen. Tämä ei välttämättä tarkoita aina automaattisesti sitä, että kaikki olisi suoraan sovellettavissa omaan kehityskohteeseen. (Ojasalo, Moilanen, & Ritalahti 2015, 186.)

Tämän kehitystyön tuotos oli kotisivut, joten päätin kohdentaa vertailun sosiaalipedagogista hevos-toimintaa tuottavien yritysten verkkosivujen vertailuun. Vertailuun valitsin kolme verkkosivua, jotka löytyivät haulla ”sosiaalipedagoginen hevostoiminta”. Kokosin tuekseni kysymyksiä, joiden avulla sain selkeyttä seikkoihin, joita lähdin tarkkailemaan.

1. Onko kyseisellä palveluntuottajalla sosiaalipedagogista hevostoimintaa?
2. Onko kohderyhmä ja asiakasymmärrys havaittavissa?
3. Onko palvelut selkeästi löydettävissä?
4. Onko palvelunkuvaukset selkeät ja ymmärrettävät?
5. Onko visuaalinen ilme houkutteleva ja mielikuvia herättävä?
6. Mitä ideoita voisin hyödyntää omilla kotisivuillani?

Itse pidin tärkeänä havaintona, että kaikilla vertailemillani sivuilla oli kuvattu sosiaalipedagogisen hevostoiminta viitekehyksen mukaisesti ja palveluiden tavoitteet ja ydinarvot olivat pääosin selkeät. Mielestäni on myös tärkeää erottaa seikat harrastetoiminnan ja kuntoutusta tukevan palvelun välillä. Näitä seikkoja havainnoidessani huomasin eroavaisuuksia selkeydessä. Tämä vahvisti minulle selkeyden merkitystä, johon panostin omilla verkkosivuillani. Erityisesti kuntoutusta tukevan toiminnan ja harrastetoiminnan välisen eron esille tuomisena mahdollisimman ymmärrettävästi. Monesti erilaisia hevosavusteisia palveluita voi olla markkinoilla ja niiden väliset erot ja tavoitteet voivat olla vaikea ymmärtää varsinkin, jos niitä tarkastelee tuntematta alaa. Selkeä palveluiden kuvaus palvelee yrittäjää, sekä ostajaa ja lisää eläinavusteisten palveluiden ymmärrystä ja tunnettavuutta osana kuntoutusta ja virkistys-, ja harrastetoimintaa. Palveluntuottajan on myös oltava tietoinen oman asiakaskohderyhmän tarpeista: mitä eläinavusteinen toiminta voi tarjota omalle kohderyhmälle ja mitä lisäarvoa se voi antaa osana kuntoutusta, ennaltaehkäisevää- tai virkistystoimintaa. Vertailukohteissa oli havaittavissa lievä epäsely siitä, kenelle palvelu oli suunnattua. Toisaalta Eläinavusteiset palvelut voivat olla kohdennettu laajallekin kohderyhmälle, usein kuitenkin palveluntuottajan koulutustausta ja käyttöteoria muodostavat osaamisen, joka voi kohdentua tietyille asiakasryhmälle tai tiettyjä haasteita omaavalle kohderyhmälle. Nämä havainnot toivat itselle lisää ymmärrystä siitä, että palvelun kuvaus, tavoitteet ja kohderyhmä on kuvattu ymmärrettävästi, jota voi tarkastella asiakas itse tai henkilö, joka ohjaa asiakkaan palveluun.

Visuaalisuudessa näkyy mielestäni usein kyky tuoda esille tunnelmaa ja myös kuvaa palvelun arvoista, toimintaympäristöstä ja eläimistä. Eroja visuaalisuudessa ilmeni vertailemissani sivustoissa ja uskon sillä olevan merkitystä, millainen osaaminen on verkkosivujen tekijällä ja oliko sivut tehnyt ammattilainen vai palveluntuottaja itse. Tosin palveluntuottajalla voi myös olla omaa osaamista ja taitoa tuottaa markkinointimateriaalia. Vertailun kautta itse koin yhä vahvemmin visuaalisuudella ja kuvilla olevan merkittävä vaikutus siihen, millaisen kuvan ja imagon palvelu voi sitä kautta antaa.

Hyvä verkkosivu on mielestäni selkeä, johdonmukainen ja palvelut helposti löydettävissä. Visuaalisuus ja kuvat voivat myös lisätä kiinnostusta palvelua kohtaan, sekä lisätä houkuttelevuutta. Oman toimintani taustalla on vahva arvopohja, jossa hevonen on ihmisen ystävä ja kumppani, jonka hyvinvointi on toiminnassa erityisen tärkeää. Oman palvelun viestinnässä ja brändin rakentamisessa halusin tuoda nämä arvot esille ja välittää sen verkkosivujen kautta. Siksi päädyin valikoimaan valokuvat, värimaailman ja tekstin sisällöt arvojeni ja toiminnan tavoitteiden kanssa sopiviksi.

Verkkosivut on merkittävin ja keskeisin markkinoinnin ja näkyvyyden kanava yrittäjälle. Yleensä kuluttaja vierailee ensimmäisenä verkkosivuilla etsiessään tuotteita tai palveluja, joten verkkosivut tekevät heti ensimmäisen mielikuvan ja vaikutelman palvelusta. Sivulla kävijä voi siis jo ensimmäisen verkkovierailukerran aikana tehdä päätökseen vaikuttavia huomioita ja valintoja. Verkkosivut ovat myös markkinointikanava, jota yrittäjä voi vapaasti päivittää ja vastata siten kuluttajien ja kilpailun muuttuviin tarpeisiin sekä luoda omaa imagoa ja sisältöä oman mielensä mukaisesti. (Häivälä, Paloheimo & Kalliola 2012, 175.)

Verkkosivut ovat hyvä mahdollisuus tuoda esille yrityksen brändiä. Sivujen on hyvä olla informatiiviset, selkeät ja toimintavarmat. Luovuutta on hyvä käyttää sopivassa suhteessa ja harkiten, mitä visuaalisuudella halutaan saada aikaan, onko se lisäarvo vai voidaanko se kokea turhauttavana. Verkkosivujen sisältö on kaiken ydin. Siellä tuodaan esille palveluita ja tuotteita tavalla, joka kiinnostaa potentiaalisia palvelun ostajia ja mahdollisia sidosryhmiä. Tiedyt faktat tulee olla hyvin esillä, kuten selkeästi ja riittävästi kuvatut yhteystiedot. Sivuston käytettävyyttä määrittelee paljon sen rakenne. Siihen on syytä kiinnittää huomiota, mitä palvelusta kiinnostuneet haluaisivat nähdä ja millaiset tavat esittää tuotteita tai palveluja olisivat mahdollisimman kiinnostavat. (Häivälä, Paloheimo & Kalliola 2012, 175–176.)

Brändin luominen on merkityksellinen osa viestintää, joka puhuttelee asiakasta kokonaisvaltaisesti. Brändikokonaisuus koostuu seuraavista elementeistä: mitä aistimme, mitä koemme, mitä teemme ja mihin tunnemme kuuluvamme. Nämä muodostavat asiakkaan mielikuvan brändistä ja siihen liittyvät ajatukset. Kaikki se, mitä palvelun ostaja kokee aistien kautta, on suorassa yhteydessä hänen tekemiin valintoihin. Yrityksen graafinen ilme, logot, värimaailma ja nimi luovat merkittävän ensivaikutelman ja uskottavuuden yrityksestä. Näin ollen niiden tulisi heijastaa sitä sanomaa ja arvomaailmaa, joka toiminnan tai tuotteen taustalla on. (Wikström 2013, 51–53.)

Tunnelma ja kokemus on jotain, joka syntyy eri aistien kautta vuorovaikutustilanteissa, kuuntelemalla, haistelemalla, maistamalla ja näkemällä. Kokemuksemme voivat vaikuttaa toimintaamme ja meidän kuvamme muodostamiseen maailmasta ja ympäröivistä asioista. Tunnelmamuotoilun ymmärtämisellä ja sen hyödyntämisellä voimme vaikuttaa kokijaan myönteisesti. (Rantanen 2016, 123–124.)

Valokuvien kautta voi jakaa tarinoita ja saada ihmiset lähemmäksi palvelun tarkoitusta. Itse pidän valokuvien hyödyntämisestä ja koen niiden kertovan paljon. Kotisivujen kautta halusin tuoda esille tarinaani toiminnan taustalla ja välittää kokonaisuuden kautta mahdollisimman erottuvan kuvan omia arvojani ja persoonallista tapaani toteuttaa Green Care -toimintaa. Brändi ajattelun kautta toi-

voisin voivani välittää luonnonläheisiä arvoja, yhdenvertaisuuden ja oikeudenmukaisuuden periaatteita, hevoslähtöistä pehmeää lähestymistapaa, luotettavuutta ja jokaisen ihmisten ainutkertaisuutta.

7.1.2 Palvelumuotoilun soveltaminen kehittämistyössä

Hyödynsin soveltaen työni suunnittelu- ja toteutusvaiheessa palvelumuotoilun periaatteita ja prosessia. Palvelumuotoilun avulla sain hahmotettua jo olemassa olevaa palveluiden sisältöä ja siihen kuuluvaa ohjaamisosaamista, sekä mahdollisia kehityskohtia. Tuotoksen ollessa kotisivut, koin tärkeänä määrittellä palveluiden sisältöä vastaamaan Green Care -toiminnan periaatteita ja arvoja. Tärkeä oli myös erottaa, mikä palvelu on kuntoutusta tukevaa sosiaalipedagogista hevostointintaa ja miten se erotetaan harraste-, tai muusta virkistystoiminnasta. Näiden lisäksi oli tärkeä huomioida ja tunnistaa palvelua mahdollisesti käyttävät asiakkaat, heidän erityistarpeensa ja niiden huomioimisen mahdollisuus palveluissa ja sitä kautta niiden markkinoinnissa. Palveluntuottajalla on monipuolinen ammatillinen osaaminen ja edellytykset tuottaa ja ohjata eläin-, ja luontoavusteisia palveluita laajalle kohderyhmälle, joten palvelun muotoilun ja markkinoinnin kannalta se antoi hyvät mahdollisuudet kuvata tavoitteellinen hevosavusteinen palvelu ja erottaa se muista harrastetoiminnaksi luokiteltavista palveluista. Palvelun houkuttelevuutta rakennettiin verkkosivuille arvojen avaamisena, visuaalisuutena ja palveluiden kuvaamisena selkeästi, ammatillisesti ja eettisesti.

Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää suuntauksena kehittämistyössä, myös markkinointiviestinnän kehittämisessä, kun tarkoitus on kehittää ja saada palveluun tai markkinointiin uusia innovatiivisia ideoita, sisältöä ja houkuttelevuutta. Palvelumuotoilu prosessia kuvataan uuden luomisena ja ainutkertaisuuteen perustuvana tapahtumana, joten täysin yhdenmukaista kuvaa palvelumuotoilun prosessista on haastava antaa. Sen sijaan prosessia on pyritty kuvaamaan tietyn toimintarungon kautta, joka voi olla apuna hahmottamassa kokonaiskuvaa palvelumuotoilussa ja jota jokainen palvelun kehittäjä voi soveltaa ja hyödyntää omassa prosessissaan. Keskeisinä teemoina muotoilussa on yleensä asiakasymmärrys, ideointi ja konseptointi. Suhteessa yrityksen resursseihin ja tavoitteisiin on hyvä ymmärtää jo alkuvaiheessa kokonaiskuvaa, jotta esimerkiksi asiakastutkimuksessa saatu tieto on mahdollista siirtää käytäntöön asti. (Tuulanen 2016, 126–127.)

Palvelumuotoiluprosessi voidaan jakaa viiteen eri osa-alueeseen: Määrittely, - tutkimus, - suunnittelu, - palvelutuotanto ja arviointivaiheeseen. Määrittelyssä etsitään mahdollisia ongelmia, joita pyritään ratkaisemaan. Mitä suunnitteluprosessilta tavoitellaan ja pyritään saamaan ymmärrys palvelun tuottajasta ja sen arvoista ja tavoitteista. Tutkimusvaiheessa pyritään löytämään ymmärrys kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, käyttäjätarpeista ja resursseista. Tutkimuksessa voidaan hyödyntää asiakastutkimuksia, keskusteluja ja kyselyitä. Tässä vaiheessa tarkentuvat myös strategiset tavoitteet. Suunnitteluvaiheessa ideoidaan ja luodaan vaihtoehtoisia tapoja ja ratkaisuja, sekä testataan niitä mahdollisten asiakkaiden kanssa. Tässä vaiheessa voidaan myös määrittellä mittareita. Palvelutuotannon aikana suunnitellaan itse palvelun tuottaminen, sekä saatetaan palvelu testattavaksi ja kehitettäväksi markkinoille. Arviointivaiheessa koko prosessin onnistumista arvioidaan ja palvelua voidaan vielä muokata ja hienosäätää saadun kokemuksen ja palautteen mukaan. (Tuulanen 2016, 128.)

7.2 Toteutusvaihe

Toteutin verkkosivut itse ja perehdyin kirjallisuuden kautta verkkosivujen tekemiseen. Koin haluavani testata kehittämistyöni kautta, millaiset verkkosivut omalla ideoinnilla ja panostuksella on mahdollista saada aikaiseksi. Minua on aina kiinnostanut visuaalisuus ja elämysten välittäminen valokuvien kautta, sekä kirjoittaminen monella eri tavalla. Lisäksi pienyrittäjänä taloudelliset tekijät motivoivat tekemään sivut itse. Verkossa tapahtuva markkinointi voi olla merkittävä tapa lisätä palvelun tunnettavuutta ja lisätä asiakaskontakteja, sen lisäksi koen, että se on luova tapa tulla näkyväksi persoonallisella tavalla.

Digitaaliset palvelut ja kanavat ovat nousseet keskeiseen asemaan yritysten markkinoinnissa, asiakas palvelussa ja muussa asiointinnissa. Tavat toteuttaa digitaalista markkinointia ovat mm verkkosivut, sähköpostimarkkinointi ja verkkomainonta. Markkinoinnissa tänä päivänä on merkittävässä asemassa digitaaliset palvelut, koska yhä enemmän kuluttajat etsivät tietoa tarvitsemistaan tuotteista ja palveluista verkosta. Erilaiset digitaaliset kanavat tarjoavat yrittäjille mahdollisuuden tuoda esiin palveluita, osaamista, tunnettavuutta sekä lisätä näkyvyyttä paljon erilaisia palveluita ja tuotteita markkinoivassa kilpailukeskeisessä yritysmaailmassa. (Merisavo, Vesanen, Raulas & Virtanen 2006, 15–21.)

Toteutusvaiheessa lähdin toteuttamaan kokonaisuutta Pellonpään tallituvan palveluista verkkosivuille. Palvelumuotoilun vaiheet, jotka on kuvattu edellisessä osassa, kulkivat runkona läpi toteutusvaiheen. Tuotoksen toteuttamisen eri vaiheissa sovelsin määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointivaiheita.

Määrittelyvaiheen avulla hahmottelin ja kokosin ideoita mindmap -menetelmää hyödyntäen. Palveluntuottajan ollessa minä itse, pystyin hahmottamaan koulutustaustani huomioon ottaen edellytykset kullekin palvelukokonaisuudelle. Määrittelyvaiheessa kävin läpi myös mahdolliset asiakasryhmät, joita voivat olla mm. mielenterveys ja päihdehaasteita omaavat henkilöt, lastensuojelun asiakkaat, neuropsykiatrisia haasteita omaavat henkilöt, lapset, nuoret, tai muut toiminnasta hyötyvät tai siitä kiinnostuneet. Asiakaskunta voi siis olla hyvinkin laaja, tämän vuoksi päädyin kuvaamaan palvelukokonaisuudet sopiviksi ja sovellettaviksi monenlaisille asiakasryhmille. Määrittelyvaiheessa nousivat myös esille kysymykset:

1. Millainen palvelunkuvaus on ammattimainen, mutta samalla erottuva ja houkutteleva?
2. Mitä visuaalisuuden avulla voidaan viestiä ja vaikuttaako se palveluiden houkuttelevuuteen?
3. Miten merkittävää on verkkosivujen selkeys ja palveluiden ymmärrettävyys?

Palvelumuotoilun vaiheiden mukaisessa tutkimusvaiheessa etsin tietoa kirjallisuudesta ja muista lähteistä koskien verkkosivujen sisältöä, rakennetta, käyttöominaisuuksia ja muita verkkomarkkinointiin liittyviä seikkoja. Tiedon hankkiminen selkeytti verkkosivujen rakenteen muodostamista, sopivan alustan valintaa, sekä loi varmuutta sivujen toteuttamisen aloitukselle. Lisäksi tämä vaihe vahvisti tavoitteita, jotka muodostuivat verkkosivujen selkeyden, visuaalisuuden ja helppokäyttöisyyden ympärille. Tässä vaiheessa olisi voinut hyödyntää esim. asiakaskyselyä verkkosivujen sisältöön ja käytettävyyteen liittyvien seikkojen selvittämisessä asiakkaiden näkökulmasta, päädyin kuitenkin hyödyntämään kyselyä myöhemmässä vaiheessa.

Suunnittelu, tuotanto ja arviointivaihe muodostivat ketjun, jonka seurauksena kotisivut valmistuivat. Suunnittelua hyödynsin mm. eri verkkosivualustoihin perehtymällä, niitä testaamalla ja valinnan näiden perusteella tekemällä. Webndone -alusta vaikutti yksinkertaiselta toteuttaa ja siihen oli mahdollista valita ilmaisversiolla sopiva alusta oman yrityksen tarpeille. Valitsin verkkosivujen alustaksi Webnode alustan sen selkeyden, helppokäyttöisyyden ja maksuttomuuden vuoksi. Myöhemmin Webnoden kautta on mahdollista ostaa lisäpalveluja, joiden avulla saa lisää graafisen puolen käyttöoikeuksia ja www-osoitteen muuttamiseen mahdollisuuksia. Verkkosivujen suunnitteluvaiheessa määrittelin sivuston rakennetta, sisältöä ja ulkoasua. Suunnitteluvaiheessa huomioin sivuston käytettävyyttä ja hain helppokäyttöisyyttä, jotta käyttäjät löytävät etsimänsä tiedon helposti. Sivuston ulkoasun suunnittelussa huomioin muodostuvan brändini ilmettä ja tyyliä sekä käyttäjien mahdollisia mieltymyksiä ja odotuksia. Verkkosivujen ulkoasun suunnittelussa hyödynsin graafista suunnittelua, joka sisälsi erilaisia visuaalisia elementtejä kuten fontteja, värimaailmaa, kuvia ja yrityksen logon.

Verkkosivujen perussisällön on hyvä sisältää tiettyjä aiheita. Peruskuvaus mitä yritys tuottaa, henkilöt toiminnan taustalla ja mahdollisesti jotain asiakkaita. Siinä voi tulla esille myös arvoja, historiaa ja muuta yleistä esittelyä. Tuotteet ja palvelut on hyvä kuvata selkeästi ja kirjoittamisessa hyödyntää ammattiapua, mikäli sille ilmenee tarvetta. Yhteystiedot, kartta ja liikenneyhteydet ovat myös hyvä näkyä selkeästi. Yhteydenottopyyntö on hyvä tapa lisätä vuorovaikutusta palvelusta kiinnostuneen ja myyjän välillä. Kuvat ja videot ovat tehokas ja vaikuttava tapa esitellä tuotteita tai palvelua. (Häivälä, Paloheimo & Kalliola 2012, 176–178.)

Suunnitteluvaiheessa rajasin tulevan verkkosivuston sisältöä seuraavasti:

1. Koti, jossa kuvasin oman henkilökohtaisen tarinan ja arvot
2. Palvelun kuvaukset, jossa kuvattu 4 erilaista palvelua
3. Hinnasto
4. Lisätietoa palveluista: tälle sivulle tein yleisen kuvauksen ja kuvagallerian
5. Yhteystiedot/yhteydenottolomake: oma sivunsa.

Tuotantovaihe piti sisällään itse kotisivun tekemisen. Kotisivut valmistuivat vaiheittain ja koko valmistusprosessin ajan hyödynsin keräämääni tietoa verkkomarkkinoinnista, aiemmassa vaiheessa esille nousseista kysymyksistä, tietoisuutta kohderyhmistä ja heidän mahdollisista tarpeistaan, sekä Green Care -menetelmien teoreettista tietoa. Kokonaisuuteen oli vielä yhdistettävä palveluntuottajan arvot ja visiot palveluista ja niiden esille tuomisesta. Verkkosivut kokonaisuudessaan pitivät sisällään Yrittäjän esittelyn, jossa avattiin myös tärkeimmät arvot toiminnan taustalla. Sivuilla esiteltiin sosiaalipedagogisen hevostoiminnan palvelu, sekä harrastustoimintaan soveltuvat palvelut, hinnasto, yhteystiedot, sekä kuvagalleria. Minulle tärkeää on visuaalisuus ja sen kautta tuleva elämys ja kokemus, joten työssäni osittain hyödynsin ammattivalokuvaajan ottamia valokuvia, sekä itse ottamia valokuvia toiminnasta ja eläimistä.

Palvelun kuvauksissa pyrin tuomaan esille selkeästi kunkin erillisen palvelun kokonaisuuden tavoitteet, sekä kuvaukset toiminnan sisällöistä. Palvelut olivat:

1. sosiaalipedagoginen hevostoiminta, joka on tavoitteellista kuntoutusta tukevaa toimintaa ja sen tavoitteet räätälöidään aina yksilökohtaisesti. Toiminnassa voidaan soveltaa neuropsykiatrista valmennusta.
2. Elämykselliset ponituokiot ovat Green Care -toiminnan arvoja ja tavoitteita sisältävää harrastetoimintaa ponien ja luonnon parissa, joka on suunnattu lapsille.
3. Ystävänä hevonen on elämyksellinen ja hyvinvointia tukeva tapa harrastaa ja tutustua hevoseen rauhassa, toiminnassa painotetaan läsnäoloa ja sen harjoittelua, vuorovaikutusta eläimen kanssa, sekä muita asiakkaan tarpeista ja toiveista nousevia teemoja.
4. Leiritoiminta on monipuolista eläinten ja luonnon parissa tapahtuvaa yhteisöllistä toimintaa, joka voidaan toteuttaa päivä tai yönylileirinä.

Arviointivaiheessa keräsin tietoa kyselyn avulla, joka toi palautetta verkkosivuista. Tiedonkeruussa hyödynsin strukturoitua kyselyä, jonka toteutin anonyyminä kyselynä henkilöille, jotka olisivat potentiaalisia palvelun käyttäjiä. Vastausten tulokset analysoitiin ja tulokset hyödynnettiin verkkosivujen kehittämisessä.

Kyselyn avulla voidaan saada tietoja käyttäjiltä palvelumuotoprosessin aikana ja hyödyntää niitä palvelun kehittämisessä. Kyselytutkimus voi olla mm määrällisen tiedon keräämistä, asiakaskokemusten mittaamista tai paikantaa kehittämisen kohteita. Yksi tärkeimmistä palvelun laadun mittareita voi olla asiakastyytyväisyyskysely, joka perustuu asiakkaiden kokemuksiin palvelusta. Erilaisia kyselytutkimuksia voidaan hyödyntää, kun kerätään tietoa palvelun kehittämiseksi asiakkaiden välittömästä kokemuksesta ja tyytyväisyydestä. Asiakkailta on hyvä kerätä tietoa systemaattisesti ja sen on oltava mitattavassa ja vertailtavassa muodossa, näin sitä voidaan käyttää seuraamaan asiakaskokemuksen tilannetta ja kehittymistä. (Palvelumuotoilu Palo 2021.)

Kyselyn avulla voidaan hyödyntää tehokkaasti tavoiteltavia asioita. Kysymyksiä voidaan esittää avoimina tai monivalintakysymyksinä. Avoimissa kysymyksissä vastaajan annetaan vastata omin sanoin esitettyihin kysymyksiin ja monivalintakysymyksissä vastaajalla on mahdollista valita eri vaihtoehdoista ympäröimällä tai rastittamalla itselleen ja omalle kokemukselleen lähinnä olevat vaihtoehdot. Asteikkoihin perustuvaa kyselyä voi myös hyödyntää, jolloin vastaaja valitsee, miten voimakkaasti hän on eri tai samaa mieltä esitetystä väittämästä. Asteikon voi jakaa esimerkiksi 1–10 asteikolle, jolloin numero 1 kuvaa täysin eri mieltä ja 10 täysin samaa mieltä väittämästä. (Hirsjärvi ym. 2009, 193–200.)

Verkkosivujen tekeminen sujui kokonaisuudessaan aikataulun mukaisesti eikä siinä ilmennyt teknisesti suurempia haasteita, kun alusta tuli ensimmäisien käyttökertojen jälkeen tutuksi. Vertailukehittäminen antoi hyviä ideoita ja selkeytti omaa visiota sisältöjen suhteen. Verkkosivujen tekeminen oli prosessi, joka koostui useista vaiheista ja vaati myös erilaisia taitoja ja työkaluihin perehtymistä. Verkkosivujen tekemisessä oli mielestäni tärkeintä ymmärtää, mikä on sivuston tarkoitus ja kohde-ryhmä, jotta sivuston pystyi toteuttamaan tarkoituksenmukaisesti. Verkkosivuja voi tulevaisuudessa muokata ja kehittää niitä vastaamaan kuluttajan tarpeita muuttuvassa palveluverkostossa. Olemassa oleva perussisältö toimii hyvänä pohjana, joka mahdollistaa jatkuvan kehittämisen ja reagoinnin, sekä mahdollisuuden rakentaa laajempaa verkkomarkkinointikokonaisuutta.

7.3 Kyselyn tulokset ja tuotoksen arviointivaihe

Kehittämistyön lopuksi kävin läpi, kuinka työn tarkoitus ja tavoitteet ovat toteutuneet, sekä analysoin laatimaani kyselyyn osallistuneiden vastausten tulokset. Kyselyyn vastasi 10 henkilöä, jotka olivat mahdollisia potentiaalisia palvelun käyttäjiä tai siihen mahdollisesti asiakkaita ohjaavia henkilöitä. Kyselyn tavoite oli saada lisää tietoa verkkosivujen kautta tapahtuvaan markkinointiin ja sivuston sisällöllisiin seikkoihin mm selkeyteen ja visuaalisuuteen. Kyselyllä kerättyä tietoa hyödynnettiin verkkosivujen viimeistelyssä ja sen avulla voidaan jatkossa kehittää markkinointia, sekä lisätä sivuille palvelutarjontaa. Kehittämistyön tavoite oli luoda yritykselle kotisivut, joten hyvään lopputulokseen pääsemiseksi sivujen tekeminen vaati ymmärrystä kyseessä olevasta yrityksestä, palveluissa käytävistä menetelmistä, sen arvoista, asiakasymmärryksestä, sekä kykyä tehdä näkyväksi erilaisia arvoja ja tavoitteita sisältävää palvelua. Kehittämistyössä hyödynnettiin soveltaen vertailukehittämistä, palvelumuotoilua sekä kyselyä tiedonkeruumenetelmänä. Kysely suoritettiin strukturoituna kyselynä. Kyselyssä kysyttiin seuraavat kysymykset:

1. Onko palvelut kotisivuilla helposti löydettävissä?
2. Saako sosiaalipedagogisen hevostoiminnan sisällöstä selkeän mielikuvan?
3. Saako palveluntuottajasta kotisivujen perusteella ammattimaisen ja uskottavan mielikuvan?
4. Onko kotisivusto visuaalisesti kiinnostusta herättävä?
5. Olisitko kotisivuihin tutustumisen perusteella itse kiinnostunut kokeilemaan yrityksen palveluja?
6. Suositteletko yrityksen palveluja kaverillesi tai kollegallesi?

Kysymysten 1.–4. osalta vastaajat olivat kokeneet 100 % palvelujen olleen helposti löydettävissä, sosiaalipedagogisen hevostoiminnan olleen selkeästi ymmärrettävä, palveluntuottajasta saatiin luotettava ja ammattimainen kuvan, sekä visuaalisen ilmeen olleen kiinnostusta herättävä. Näiden vastausten pohjalta voitiin päätellä verkkosivujen kokonaisuuden olleen toimiva ja onnistunut. Kysymyksen kohdalla 5. jossa kysyttiin vastaajan omaa halua koittaa yrityksen palvelua vastaajista 80 % olivat halukkaista koittamaan yrityksen palveluita, kun taas 20 % eivät halunneet itse koittaa palvelua. Tästä ei voi tehdä muita johtopäätöksiä, kuin olettamukseen perustuvia päätelmiä. Hevosten kanssa toimiminen tai mielenkiinto niitä kohtaan voi olla vastaajilla vähäistä, usein myös hevonen voidaan kokea pelottavana eläimenä ja haastavana lähestyä. Kyselyssä olisi voitu esittää sivujen kehittämisen kannalta myös avoimia kysymyksiä, joilla olisi voitu saada lisää tietoa verkkosivuista ja sen avulla esille nousevia kehittämisen kohteita. Tämä voi kuitenkin olla hyödyllinen havainto jatkokehittämisen kannalta ja sen myötä kysymyksiä voidaan laajentaa ja monipuolistaa. Kysymyksen kohdalla 5. jossa kysyttiin vastaajan omaa halua koittaa yrityksen palvelua, olisi kielteisen vastauksen yhteydessä voitu kysyä vastaukselle perusteita.

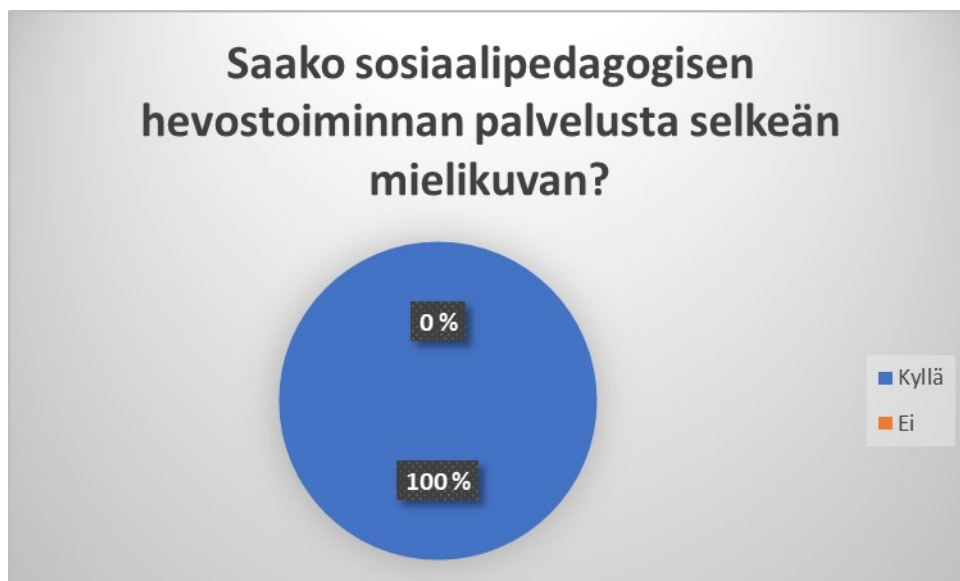
Verkkosivujen kautta voi vaikuttaa merkittävästi palvelun brändiin, saavutettavuuteen ja seikkoihin, joiden pohjalta kuluttaja voi tehdä päätöksen lähestyä palvelun tuottajaa ja päätyä sen käyttäjäksi. Kehittämistehtävässä tehdyn kyselyn perusteella Pellonpään Tallituvalle tehty kotisivu oli selkeä ja palvelut helposti löydettävissä. Visuaalisuus oli kokonaisuudessaan onnistunut, vaikka osat valoku-

vista olivat itse ottamia, ei sillä ollut suurta vaikutusta visuaaliseen houkuttelevuuteen. Itse teke-
mällä voi päästä hyväänkin lopputulokseen, eikä se edellytä suurta vaivaa kotisivupohjan yksinker-
taisuuden ja helppouden vuoksi. Visuaalisia taitoja kotisivun houkuttelevuuden ja toimivuuden kan-
nalta on varmasti hyvä omata, jotta sivut luovat selkeän, toimivan ja yhteensopivan kokonaisuuden.
Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan palvelu oli verkkosivuilla selkeä ja ymmärrettävä. Tämä on var-
masti merkityksellistä kuluttajan kannalta erottaa, millaisia ovat erilaiset hevosavusteiset palvelut.
Usein hevosharrastus ja hevosten kanssa toteutettu kuntoutusta tukeva, tai muu eri viitekehyksellä
toteutettu toiminta voivat olla haastavia erottaa toisistaan. Palvelun kehittämisen kannalta itse pal-
velusta ei tässä kehittämistyössä etsitty kokemuksia, mutta se on jatkokehittämisen kannalta merkit-
tävä ja tarpeellinen kehitysidea.

Kyselyssä kysyin kysymyksiä koskien verkkosivujani ja sen sisältöä, kyselyn tulokset ilmenivät seuraavasti:

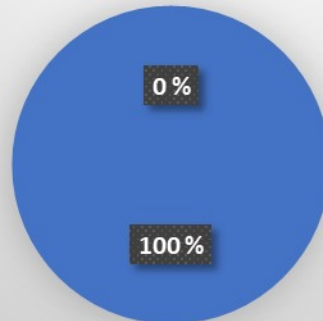


Kysymyksessä 1. kävi ilmi, että vastaajista 100 % (10) koki verkkosivujen palveluiden olevan helposti löydettävissä.



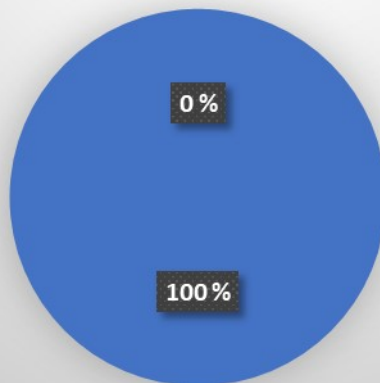
Kysymyksessä 2. kävi ilmi, että vastaajista 100 % (10) koki lukemansa perusteella saaneen selkeän mielikuvan sosiaalipedagogisesta hevostoiminnasta.

**Saako palveluntuottajasta kotisivujen
perusteella ammattimaisen ja
uskottavan mielikuvan?**



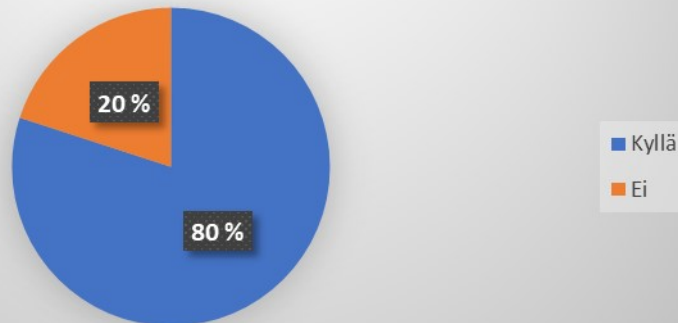
Kysymyksessä 3. kävi ilmi, että vastaajista 100 % (10) koki saavansa verkkosivujen kautta palveluntuottajasta ammattimaisen ja uskottavan mielikuvan.

**Onko kotisivusto visuaalisesti
kiinnostusta herättävä?**



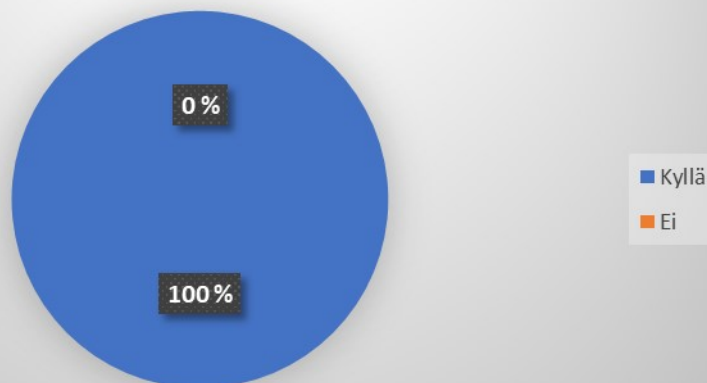
Kysymyksessä 4. kävi ilmi, että vastaajista 100 % (10) kokivat verkkosivujen olleet visuaalisesti kiinnostusta herättävät.

**Olisitko kotisivuihin tutustumisen
perusteella itse kiinnostunut
kokeilemaan yrityksen palveluja?**



Kysymyksessä 5. kävi ilmi, että vastaajista 80 % (8) olisi verkkosivujen perusteella halukas itse kokeilemaan yrityksen palveluja. 20 % (2) vastaajista taas kokivat, etteivät olleet halukkaita itse kokeilemaan yrityksen palveluita.

**Suosittelisitko yrityksen palveluja
kaverillesi tai kollegallesi?**



Kysymyksessä 6. kävi ilmi, että vastaajista 100 % (10) suosittelisi verkkosivujen perusteella yrityksen palveluja kaverille tai kollegalle.

8 KEHITTÄMISTYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Kehittämistyössä noudatettiin yleisiä eettisiä ohjeistuksia. Ne pitivät sisällään vastuun tieteellisistä käytännöistä, henkilötietojen keräämisestä, niiden säilyttämisen ja tuhoamisen edellytyksistä. Henkilöiden, jotka osallistuvat tutkimuksiin ja heidän yksityisyytensä suojaaminen, oli tärkeää huomioida. Eettisyys käsitti myös tiedon keruuta ja sen hyödyntämistä ja plagiointia. Sen lisäksi on tärkeää kiinnittää huomiota lähteiden alkuperään ja niiden paikkaansa pitävyyteen. (Ammatti-korkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset, verkkojulkaisu. Julkaisuvuosi tuntematon.)

Yleisiä eettisiä periaatteita ja menettelytapoja on laadittu mm yliopistojen toimikunnissa, jotka pitävät sisällään hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Ihmisarvon kunnioittaminen on yksi keskeisimmistä lähtökohdista, sillä tarkoitetaan itsemääräämisoikeutta ja mahdollisuutta päättää, haluaako olla mukana tutkimuksessa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 25.)

Työssäni ei kerätty henkilötietoja, eikä siinä ollut tutkimukseen osallistuvia henkilöitä. Tutkimuslupaa ei tässä työssä tarvittu, koska tein työni kehittämistyönä. Palautekysely, jota hyödynsin verkkosivujen kehittämisessä, toteutettiin anonyymisti. Kyselyyn Osallistujille kerrottiin selkeästi saatetekstissä, mihin heidän vastautustietojaan hyödynnetään ja vapaaehtoisuuden periaatetta noudatettiin. Vastaus tulokset käytiin läpi ja niistä tehty analyysi on realistinen ja rehellinen, niistä saatuja vastuksia ei muuteltu eikä vastaajan antamaan palautteeseen pyritty vaikuttamaan. Kyselyyn vastanneille toimitettiin kyselyn yhteydessä tietosuojaseloste, jossa kävi ilmi kyselyä koskevat tietosuojakäytännöt. Kyselyn vastauksia ei säilytetty kuin niiden analysoinnin vaativan ajan, jonka jälkeen en hävitettiin asianmukaisella tavalla.

Rehellisyys on seikka, johon tulee kiinnittää huomioita kaikissa vaiheissa, keskeisiä periaatteita ovat mm seuraavat: Plagiointia eli toisen tekstin tai muun materiaalin esittämistä omana tuotoksenaan. Lähteiden käytössä on merkittävä huolellisesti lähdemerkinnät, joka kertoo tiedon alkuperästä ja tavasta, kuinka lähde on hyödynnetty. Plagiointi käsittää myös omien tutkimustulosten tai muun sisällön suoraa hyödyntämistä näennäisesti uutena sisältönä. Raportoinnin on myös oltava selkeää ja asianmukaista, eikä havaintoja ja tutkimustuloksia saa muokata tulosten vääristymiseksi. (Hirsjärvi ym. 2009 25–27.)

Työssäni hyödynsin monipuolisesti lähdetietoja kirjallisuudesta, verkkojulkaisuista, pro gradututkimuksista ja tieteellisistä artikkeleista. Lähteitä hyödynsin eettiset periaatteet huomioiden. Sen lisäksi kehittämistyössäni hyödynsin omaa osaamistani ja jo hankittua tietoa aihepiiristä. Niitä olen saanut mm erilaisten koulutusten kautta.

Eettisestä näkökulmasta mielestäni oli myös pohdittava palvelua, jonka työmenetelmässä hyödynnetään eläimiä. Eläimen on oltava toimintaan soveltuva, terve ja sen elinolosuhteet ovat oltava sen lajityypilleen soveltuvat. Ohjaajalla tulisi olla vaadittava koulutus, joka antaa edellytykset laadukkaalle, turvalliselle ja tavoitteelliselle Green Care toiminnalle. (Luontohoivan -, ja luontovoiman laatu-työkirja.)

Toiminnassa mukana olevat eläimet ovat toimintaan soveltuvia koulutuksen ja ominaisuuksiensa myötä. Toimitila on pyritty rakentamaan turvalliseksi ja vaadittavat turvallisuusasiakirjat ovat ajantasaisia. Palvelun tuottaja on laatinut turvallisuussuunnitelman, joka pitää sisällään riskien arvioinnin, paloturvallisuuden huomioinnin asianmukaisineen paloturvallisuus välineineen ja poistumisteiden huomioimisena, tarvittavina ensiaputarvikkeina ja ensiaputaitona, sekä palveluiden suunnittelun välttämisen turhia riskejä. Ohjaajalla on monen eri koulutuksen kautta hankittua osaamista ohjaamisesta sekä Green -Care menetelmien hyödyntämisestä. Ympäristö toiminnan toteuttamiselle on rauhallinen ja riskitekijöitä pyritty huomioimaan ja niitä vähentämään. Tämä tarkoittaa käytännössä esimerkiksi hevosen ja asiakkaan toiminnan ohjaamisessa huomioidaan eläimen koko ja koulutustaso suhteessa asiakkaan ikään, kokoon ja kokemustasoon. Tila, jossa hevosen kanssa toimitaan, on turvallinen, sekä asiakasta ohjataan toimimaan turvallisesti hevosen kanssa. Palvelun tuottajalla on vastuuvakuutus ja hevostoimintaan osallistuvalla on oltava oma tarpeeksi kattava tapaturmavakuutus. Hevosten hyvinvoinnista huolehtiminen ja hevosen mahdollisuus toteuttaa lajityypillistä käytöstään, on oman palveluni kannalta merkittävässä asemassa ja yksi tärkeimmistä arvoista. Hevosen ollessa laumaeläin, on sen päästävä viettämään aikaa lajitovereidensa kanssa laumassa tarpeeksi isolla aidatulla alueella tai laitumella. Hevosen hyvinvoinnista tulee myös huolehtia asianmukaisella ravinnolla, sekä kavioiden ja hampaiden hoidolla. Työssäni huomioitavaa eettisyyden kannalta on kokonaisuus, joka pitää sisällään kehittämistyöhön kuuluvia periaatteita, joita olen kuvannut aiemmin. Sen lisäksi lähteiden paikkaansa pitävyys ja tiedon ajantasaisuus ovat tärkeitä huomioitavia seikkoja. Halusin myös nostaa esiin etiikan merkityksen ja oikeudenmukaisuuden palvelun markkinoinnin kehittämisessä, jossa työkumppaneina toimivat eläimet.

9 POHDINTA

Kokonaisuutena kehittämistyö oli mielenkiintoinen ja opettava, jossa palvelumuotoilun hyödyntäminen verkkopalveluiden kehittämisessä kehitti taitoani palveluiden määrittämisessä, verkkomarkkinoinnissa, sekä täydensi omaa oppimistani monipuolisesti eri palvelumuotoiluprosessien osalta. Kehittämistyön tekeminen lisäsi myös kehittämisen tärkeyden merkityksen ymmärrystä sosiaalialan monipuolisten palveluiden tarjonnan näkökulmasta, joita mm. Green Care -palvelut voivat täydentää. Yrityksen arvot, joita olivat yhdenvertainen kohtaaminen, osallisuuteen ja yhteisöllisyyteen tukeminen, sekä sosiaalipedagoginen lähestymistapa tulivat kotisivuilla kuvatuissa palveluissa esille tavoitteiden asettamalla tavalla. Palautekyselyssä saatu tieto vahvisti palveluiden olevan selkeästi ymmärrettävät ja hevosavusteinen palvelu, jossa hyödynnettiin sosiaalipedagogista viitekehystä, oli palautteen perusteella muista palveluista hyvin erotettavissa. Kehittämistehtävä palveli hyvin yrityksen tarpeita markkinoinnin kehittämisessä, näkyvyyden lisäämisessä ja hevosavusteisuuden esille tuomisessa. Tuotoksena valmistunut kotisivu antaa yrittäjälle hyvän mahdollisuuden käyttää sitä verkkomarkkinoinnissa asiakkaiden tavoittamisessa, sekä sidosryhmiin kuuluvia henkilöitä kyseiseen palveluun ohjaamisessa. Näiden lisäksi kotisivusto on helposti päivitettävissä, sekä muokattavissa palvelemaan yrittäjää reaaliaikaisesti suhteessa yrityksen tarpeisiin.

Green Care -palvelut yleisellä tasolla ovat lisääntyneet ja monipuolistuneet niiden monikäyttöisyyden ja vaikuttavuuden myötä eri kohderyhmille. Tämä on myös nähtävissä sosiaalisen median, verkkomarkkinoinnin ja palvelujen kehittymisen myötä. Vaikuttavuuden mittaaminen erityisesti hevosavusteisten palveluiden hyödyistä kaipaisi lisää kehittämistä ja siihen sopivien mittareiden löytymistä ja soveltamista. Tavoitteellisessa eläinavusteisessa toiminnassa, jossa asiakkuudet ovat pitkäkestoisempia, vaikuttavuuden mittaaminen voisi olla mahdollista toteuttaa osana omaa toimintaa. Tämä toisi varmasti lisäarvoa markkinointiin, jolloin asiakaskokemukset ja vaikuttavuus olisivat osa markkinoinnin sisältöä.

Eläimet tuovat oman merkittävän ja mielenkiintoa herättävän elementin palveluihin, sekä niiden markkinointiin. Tärkeää on kuitenkin erottaa eettisesti ja ammatillisesti oikein toteutettu eläinavusteinen palvelu. Markkinoinnin kautta luotu palvelunkuvaus ei itsessään vielä takaa hyvää palvelukokonaisuutta, mutta se voi olla potentiaalisen palvelun mahdollisuus saada lisää asiakkaita palvelun piiriin. Onnistunut verkkomarkkinointi voi kuitenkin myös kertoa palvelun laadusta, vaikuttavuudesta ja ammatillisuudesta onnistuneen kokonaisuuden kautta, jossa on osattu kuvata palvelut ammatillisesti, eettisesti ja vastuullisesti ja siten saatu välitettyä todenmukainen kuva yrityksestä ja sen osaamisesta. Asiakkaiden palautteiden kysyminen ja niiden ilmaiseminen verkkosivuilla tuovat varmasti palveluntuottajalle lisää luotettavuutta, uskottavuutta ja houkuttelevuutta.

Pellonpään tallituvan tuottamat palvelut voivat olla vaikuttava ja monipuolisuutta tuova tapa harrastaa hevosten ja luonnon parissa, sekä toteuttaa ja tuottaa kuntoutusta tukevaa hevosavusteista toimintaa. Erityisen tärkeänä itse pidän ratsastusharrastuksen ympärille liittyvän toimintakulttuurin muutoksen toteuttamista pehmeämpi arvoiseksi niin sosiaalisen vuorovaikutuksen, kuin hevosen lempeämmän osallistamisen myötä. Nämä arvot ja tavat toteuttaa palvelua hevosystävällisemmin,

sekä sosiaalipedagogista viitekehystä, ratkaisukeskeisyyttä ja voimavaralähtöisyyttä hyödyntäen monipuolistavat ja tarjoavat syvällisemmän tavan olla hevosen kanssa ja työskennellä asiakkaan tavoitteiden mukaisesti hänen tilannettaan edistäen. Arvojen, ammattitaidon ja persoonallisuuden tuominen visuaaliseen muotoon markkinointimateriaaliksi, tässä tapauksessa verkkosivuiksi, ohjaa todennäköisesti samoja arvoja omaksuvia ja Green Care -toiminnasta ja sen tavoitteista hyötyviä asiakkaita tarkastelemaan yrityksen palveluita ja mahdollisesti niitä testaamaan ja käyttämään.

Verkkosivut ovat erittäin tärkeä osa palvelun markkinointia ja näkyvyyttä nykypäivänä. Asiakkaat etsivät tietoa palveluista verkosta. Sen vuoksi yrityksen on hyvä olla läsnä verkossa ja panostaa verkkosivujen sisältöihin ja visuaalisuuteen. Verkkosivut tarjoavat yritykselle mahdollisuuden kertoa tarinansa, esitellä tuotteita ja palveluita, jakaa asiakkaiden kokemuksia ja antaa tietoa yrityksen taustasta ja arvoista. Parhaimmillaan verkkosivujen kautta voi luoda ja välittää kuuluvuuden tunnetta saman arvomaailman jakavien ihmisten kanssa. Hyvin suunnitellut verkkosivut luovat luottamusta yritykseen ja auttavat asiakkaita ymmärtämään palvelun tuottajan tavoitteita, arvoja ja palvelutarjontaa. Verkkosivut antavat myös hyvän mahdollisuuden kommunikoida asiakkaiden kanssa lomakkeiden tai muiden yhteydenottotapojen kautta. Nämä auttavat yritystä tavoittamaan uusia asiakkaita verkossa ja parantamaan yrityksen näkyvyyttä ja brändiä, sekä ovat erittäin kustannustehokas tapa markkinoida palveluita, varsinkin jos niiden ylläpitämiseen löytyy omaa aikaa, taitoa ja mielenkiintoa.

Minulle tämä kehittämistyö oli tärkeä, koska sain sen kautta luoda näkyväksi jotain itsestäni ja monipuolisesta osaamisestani palveluntuottajana kuin siihen liittyvänä markkinointina. Green Care -toiminnan, sosiaalipedagogiikan, ratkaisukeskeisyyden ja voimavaralähtöisyyden arvot ja tavoitteet kuvaavat hyvin ihmisläheistä ja yhdenvertaisuuteen pohjautuvaa työskentelyotetta, yhteisöllisyyteen ja osallisuuteen tukemista ja kasvua, syrjäytymisen ehkäisyä, sekä hyvinvoinnin edistämisen toimintamalleja, joita haluan itse oman toimintani kautta lisätä. Näiden kokonaisuuksien mahdollistaminen ja markkinointi pitävät sisällään niitä arvoja ja toimintakulttuuria, joita itse koen tärkeäksi ja merkitykselliseksi olla tuomassa ihmisten tietoisuuteen ja saataville. Yritykseni verkkosivut ja palvelukokonaisuudet tarjoavat tähän yritykselleni mahdollisuuden ja tulevaisuuden haaveenani on mahdollisesti lisätä sivuilleni blogi, jossa jaan ajatuksiani, matkaani ja kehitystäni aihepiirin ympärillä. Tämä oli hyvä alku jollekin suuremmalle, mahdollisesti itseni työllistämiseksi oman yritystoimintani kautta, uuden luomiselle ja uusien toimintatapojen esille tuomiselle, sekä jatkuvalla kehityksellä sosiaalialan ammattilaisena.

Jatkokehittämisideana syntyi kehittää palvelua palvelumuotoilun avulla ja saada palautetta palveluista. Palvelunkäyttäjien kokemukset voisivat tuoda lisäarvoa markkinointiin ja olisivat osa vaikuttavuusketjua niin palvelun laadullisessa kehittämisessä, sekä asiakasmäärän kasvun tavoittelussa. Tämän lisäksi jatkokehittämiskohteena voi olla myös verkkosivujen kehittäminen mm. palvelukuvausten täydentämisenä, lisäpalveluiden kuvaamisena, tarinoiden ja asiakaskokemusten esiin tuomisena, sekä visuaalisuuden kehittämisenä erilasten kuvien ja videoiden hyödyntämisen kautta.

LÄHTEET

- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Pdf-julkaisu. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>. Viitattu 10.11.2022.
- Aro, Jenni 2003. Hevonen-terapeutti ja työtoveri: ratsastusterapeutin kokemuksia ratsastusterapiasta. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/7806/1/G0000387.pdf>. Viitattu 6.3.2023.
- Ervast, Leena & Raukola-Lindblom, Marjaana 2019. Hevoset ja koirat eläinavusteisessa työssä. Sanasilta.
- Proakatemia julkaisuaika tuntematon. Kehittämistyön menetelmät tukena opinnäytetyössä. Verkkojulkaisu. <https://essee pankki.proakatemia.fi/kehittamistyon-menetelmat-tukena-opinnaytetyossa/>. Viitattu 8.12.2022.
- Granerud, Arild & Eriksson, Bengt G. 2014. Mental Health Problems, Recovery, and the Impact of Green Care Services: A Qualitative, Participant-Focused Approach. *Occupational Therapy in Mental Health* 30 (4), 317-336. <https://doi.org/10.1080/0164212X.2014.938558>. Viitattu 23.3.2023.
- Green Care Finland Ry julkaisuaika tuntematon a. Verkkojulkaisu. <http://www.gcfinland.fi/green-care-/luontohoiva---luontovoima/>. Viitattu 26.1.2023.
- Green Care Finland Ry julkaisuaika tuntematon b. Verkkojulkaisu. <https://www.gcfinland.fi/green-care-/>. Viitattu 6.3.2023.
- Green Care Finland Ry julkaisuaika tuntematon c. Verkkojulkaisu. <https://www.gcfinland.fi/green-care-/menetelmat/>. Viitattu 13.4.2023.
- Green Care Finland Ry julkaisuaika tuntematon d. Verkkojulkaisu. <https://www.gcfinland.fi/green-care-/menetelmat/maatilan-kaytto/>. Viitattu 13.4.2023.
- Hevosopisto julkaisuaika tuntematon. Ratsastusterapiakoulutus. Verkkojulkaisu. <https://www.hevosopisto.fi/koulutus/ammattillinen-taydennyskoulutus/ratsastusterapia/>. Viitattu 6.3.2023.
- Hippolis julkaisuaika tuntematon. Hevosavusteinen toiminta. Verkkojulkaisu. <https://www.hippolis.fi/hevosavusteinen-toiminta/>. Viitattu 6.3.2023.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 1997. Tutki ja Kirjoita. Porvoo: Bookwell oy.
- Huotari, Anitta & Tamski, Eeva-Liisa 2013. Tammenterhon tarinoita. Kirja valmennuksesta. Mikkeli: Eeva-Liisa Tamski.
- Hämäläinen, Juha 1999. Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopion yliopisto. Koulutus ja kehittämisskeskus. Opetusjulkaisuja 1/1999.
- Hämäläinen, Juha & Kurki, Leena 1997. Sosiaalipedagogiikka. Porvoo: WSOY.

- Kangaspunta, Seppo 2011. Yksilöllinen yhteisöllisyys. Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Tampere: Tampere University Press.
- Kara, Sanna, Mikkola, Katri & Tuusa, Minna 2021. Neurokirjon henkilöiden vankeusaikainen kuntoutus. Oikeusturva ja kuntoutus kuntoon 2020-hanke. Helsinki: Autistimisäätiö sr.
- Kogstad, Ragnfrid Eline, Agdal, Rita & Hopfenbeck, Mark Steven 2014. Narratives of Natural Recovery: Youth Experience of Social Inclusion Through Green Care. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 11 (6), 6052-6068. <https://doi.org/10.3390/ijerph110606052>. Viitattu 23.3.2023.
- Kuuluvainen, Viljo & Sarén, Helga 2016. Luonnon hyvinvointivaikutukset, hyödynnä tietoa matkailuliiketoiminnassa. Pdf -julkaisu. Luonnon hyvinvointi- ja terveysvaikutusten tuotteistaminen (LUO-TUO) -hanke, Mikkelin ammattikorkeakoulu: Grano Oy. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/116464/URNISBN9789515885500.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 23.3.2023.
- Lanning, Beth A., Margaret E. Matyastik Baier, Julie Ivey-Hatz, Nancy Krenek, ja Jack D. Tubbs. Effects of Equine Assisted Activities on Autism Spectrum Disorder. *Journal of Autism and Developmental Disorders* 44 (8), 1897-1907. <https://doi.org/10.1007/s10803-014-2062-5>. Viitattu 23.3.2023.
- Lehto, Armi 2012. Green Care osaksi sosiaalityötä? Luontoon tukeutuvat työmenetelmät ja paikallinen erityisyys. Lapin yliopisto. Pro gradu –tutkielma. Pdf-julkaisu. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61470/Lehto.Armi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 7.3.2023.
- Lehtonen, Heikki 1990. Yhteisö. Tampere: Vastapaino.
- Luonnonvarakeskus, Terveiden ja hyvinvoinninlaitos ja Green Care Finland ry 2018. Suomalainen Green Care – Luonto Hoivan ja Luonto Voiman laatutyökirja. Pdf-julkaisu. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/745804/Suomalainen%20Green%20Care%20LuontoHoivan%20%26%20LuontoVoiman%20-laatuty%C3%B6kirja.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Viitattu 6.3.2023.
- Lipponen, Maija & Vehmasto, Elina 2019. Sosiaalipedagoginen hevostoiminta. Luonnonvarakeskus (Luke). Pdf-julkaisu. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-326-864-7>. Viitattu 6.12.2022.
- Lipponen, Maija & Vehmasto, Elina 2021. Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan laatu ja vaikuttavuus: käsikirja. Luonnonvarakeskus. Pdf-julkaisu. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-380-175-2>. Viitattu 6.12.2022.
- Lipponen, M. & Vehmasto, E. 2019. Sosiaalipedagoginen hevostoiminta: Sosiaalista kasvua, hyvinvointia ja kuntoutumista tukevia palveluita hevosavusteisesti. Luonnonvara- ja biotalouden tutkimus 78/2019. Luonnonvarakeskus, Helsinki. Pdf-julkaisu. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-326-864-7>. Viitattu 16.4.2023.
- Mattila-Rautiainen, Sanna 2011. Ratsastusterapia. Jyväskylä: PS-kustannus.

- Merisavo, Marko, Vesanen, Jari, Raulas, Mika & Virtanen, Ville 2006. Digitaalinen markkinointi. Helsinki: Talentum.
- Mustonen, Laura 2008. Sosiaalipedagoginen hevostoiminta erityistä tukea tarvitsevien lasten ja nuorten kuntoutuksessa. Gradu kasvatustiede. <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/80445>. Viitattu 1.11.2022.
- Nivala, Elina & Ryyänen, Sanna, 2019. Sosiaalipedagogiikka. Helsinki: Gaudeamus.
- Ojansalo Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahto, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: WSOY.
- Orava, Jenna 2010. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan päämäärät ja toteutus hevostoiminnan ohjaajien kuvaamana. Pdf-julkaisu. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/9982/urn_nbn_fi_uef-20110185.pdf?sequence=1. Viitattu 7.3.2023.
- Paloheimo, Toni 2012. Internetmarkkinoinnin käsikirja. Helsinki: Mainostajien Liitto.
- Palvelumuotoilu Palo 2021. Palvelumuotoilun menetelmä - kyselytutkimukset. Verkkojulkaisu. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-kyselytutkimukset/>. Viitattu 12.3.2023.
- Poikajärvi Henna & Kilja, Päivi 2021. Yhteisöllisyyden merkitys on muotoutumassa uudella tavalla. Oulun ammattikorkeakoulu. Pdf-julkaisu. <https://oamk.fi/oamkjournal/2021/yhteisollisyyden-merkitys-on-muotoutumassa-uudella-tavalla/>. Viitattu 7.3.2023
- Raina, Liisa 2012. Uusi yhteisöllisyys kasvatusyhteisön rakentamisen ammattitaito. Helsinki: Arator.
- Rönkkö, Mia 2017. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalipedagoginen hevostoiminta lastensuojelun avohuollon tukitoimena ”Nelijalkainen kuntouttaja nostaa arjen helmet esiin”. Pdf-julkaisu. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/18651/urn_nbn_fi_uef-20170910.pdf?sequence=1. Viitattu 1.12.2022.
- Sandström, Marita 2011. Psyykkisiä valmiuksia ja mielen tasapainoa. Teoksessa Sanna Mattila-Rautiainen (toim.) 2011. Ratsastusterapia. Jyväskylä: PS-kustannus, 20–78.
- Selvinen, Satu 2011. Psyykkisiä valmiuksia ja mielen tasapainoa. Teoksessa Sanna Mattila-Rautiainen (toim.) Ratsastusterapia. Jyväskylä: PS-kustannus, 15–19.
- Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>. Viitattu 6.3.2023.
- Suomalainen Creen Care luontohoivan luontovoiman laatutyökirja. <http://www.gcfinland.fi/tiedostopankki/503/green-care-tyokirja-2018.pdf>. Viitattu 6.12.2022.
- Suomi, Asta, Juusola, Mervi & Anundi, Eeva 2016. Vihreä hoiva ja voima - hoida mieltä Green Care-menetelmin. Tallinna: Terapia- ja valmennuskeskus Helsingin majakka.
- THL 2017. Verkkojulkaisu. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalinen-kuntoutus/kuntakysely/tuottajat>. Viitattu 20.3.2023.

STM julkaisuaika tuntematon. Kuntoutus. Verkkojulkaisu. <https://stm.fi/sotepalvelut/kuntoutus>. Viitattu 23.11.2022.

Trustmary julkaisuaika tuntematon. Mikä on NPS ja miten sitä mitataan. Verkkojulkaisu. <https://trustmary.com/fi/blogi/asiakaskokemus/mika-on-nps-ja-miten-sita-mitataan/>. Viitattu 12.2.2023.

Tuulanen, Juha 2016. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Zhao, Mengxian, Shihui Chen, Yonghao You, Yongtai Wang & Yanjie Zhang. Effects of a Therapeutic Horseback Riding Program on Social Interaction and Communication in Children with Autism. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18 (5), 2656. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052656>. Viitattu 23.3.2023.

LIITE 1. LINKKI KEHITYSTYÖN TUOTOKSEEN

Alla olevan linkin kautta nähtävissä kehittämistyön tuotos kotisivut:

<https://pellonpaan-tallitupa7.webnode.fi/>

LIITE 2. SAATEKIRJE

SAATEKIRJE

Kuopio 1.4.2023

HYVÄ VASTAANOTTAJA

Opiskelen Savonia ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveysalan yksikössä sosionomin tutkintoa. Teen opinnäytetyönäni kehittämistyönä Green Care-palveluita tuottavalle yritykselleni Pellonpään Tallituvalle. Kehittämistyön tuotoksena valmistuvat kotisivut kyseiselle yritykselle. Kyselyn avulla pyritään selvittämään ja saamaan vastauksia liittyen verkkosivun selkeyteen, ymmärrettävyyteen, visuaalisuuteen ja palvelun houkuttelevuuteen. Kehittämistyön tarkoitus ja tavoite on parantaa yrityksen näkyvyyttä ja markkinointia, sekä monipuolistaa hevosavusteisen toiminnan palveluiden tarjontaa.

Pyydän teitä osallistumaan kyselyyn, joka on tämän saatekirjeen mukana.

Osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Teillä on mahdollisuus saada apua kyselomakkeen täyttämiseen kyselyn lähettäjältä, mikäli siinä on jotain epäselvää. Tiedon kerääjällä on vaitiolovelvollisuus antamistanne vastauksista. Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti. Kenenkään vastaajan tiedot eivät paljastu tuloksissa. Vastauksista tehdään yhteenveto, ja vastaukset analysoidaan varsinaiseen opinnäytetyön raporttiin. Analysoinnin jälkeen vastaukset hävitetään asianmukaisesti. Mikäli vastaatte kyselyyn, pyydän teitä palauttamaan kyselyn mukana tulevassa kirjekuoressa sovitusti allekirjoittaneelle. Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan Internetissä osoitteessa www.theseus.fi.

Pyydän teitä tarkastelemaan verkkosivua osoitteessa:

<https://pellonpaan-tallitupa7.webnode.fi/> Ja vastaamaan ohessa olevaan kyselyyn.

Ystävällisin terveisin

Minna Halmepuro innahalme@gmail.com

044-3079312

LIITE 3. KYSELYLOMAKE

KYSELYLOMAKE

Pohdi kokemustasi koskien yrityksen kotisivuja ja valitse ympäröimällä sinun kokemustasi parhaiten vastaava vaihtoehto.

1. Onko palvelut kotisivuilla helposti löydettävissä?

Kyllä

Ei, kaipaa kehittämistä. Mitä?

2. Saako sosiaalipedagogisen hevostoiminnan sisällöstä selkeän mielikuvan?

Kyllä

Ei, kaipaa kehittämistä. Mitä?

3. Saako palveluntuottajasta kotisivujen perusteella ammattimaisen ja uskottavan mielikuvan?

Kyllä

Ei, kaipaa kehittämistä. Mitä?

4. Onko kotisivusto visuaalisesti kiinnostusta herättävä?

Kyllä

Ei, kaipaa kehittämistä. Mitä?

5. Olisitko kotisivuihin tutustumisen perusteella itse kiinnostunut kokeilemaan yrityksen palveluja?

Kyllä

En

6. Suositteletko yrityksen palveluja kaverillesi tai kollegallesi?

Kyllä

En

Kiitos vastauksistasi!

LIITE 4. TIETOSUOJASELOSTE



1. Tietosuojaselösten nimi	Opinnäytetyön kyselylomake
2. Rekisterinpitäjä, opinnäytetyön tekijä ja yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa	Minna-Marja Halmepuro puh. 044 3079 312 minna-marja.halmepuro@edu.savonia.fi
3. Tietosuojavastaaava	Savonia-ammattikorkeakoulu tietosuojavastaavaan saa yhteyden sähköpostiosoitteesta tietosuojavastaava@savonia.fi
4. Rekisteröidyt	Kyselyyn vastanneet henkilöt.
5. Käsittelyn oikeusperiaate	Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella: yleistä etua koskeva tehtävä: tieteellinen tai historiallinen tutkimus tai tilastointi (tietosuojalain 4 §:n 3 kohta)
6. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus	Kyselyn tarkoituksena on kerätä kotisivuja tarkastelleilta ihmisiltä näkemyksiä ja kokemuksia niiden sopivuudesta... Kyselyssä saatuja tietoja sekä kyselyyn osallistuneiden henkilötietoja käsitellään ainoastaan tutkimuksen kannalta tarpeellisiin toimenpiteisiin.
7. Rekisterin henkilötietosisältö ja säilytysajat	Sinusta kerätään seuraavat henkilötiedot: <ul style="list-style-type: none"> - kyselyn vastaukset - sähköpostiosoite Tietoja säilytetään tutkimuksen toteuttamisen ajan.
8. Säännönmukaiset tietolähteet	Opinnäytetyön tekijä käsittelee kyselyistä saatuja tietoja.

10. Tietojen säännönmukaiset luovutukset	Tietoja ei luovuteta säännönmukaisesti ulkopuolelle.
11. Tietojen luovutus EU- ja ETAmaiden ulkopuolelle	Tietoja ei luovuteta EU- ja ETA-maiden ulkopuolelle.
12. Rekisterin suojauksen periaatteet	Tietoja säilytetään tutkijan tietواسemassa omassa tietojärjestelmässä.
13. Rekisteröiden oikeudet	<p>EU:n tietosuoja-asetus (2016/679) antaa rekisteröidylle seuraavat oikeudet:</p> <p>Oikeus saada pääsy tietoihinsa</p> <p>Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjältä vahvistus siitä, käsitelläänkö häntä koskevia henkilötietoja. Rekisteröidyllä on oikeus saada pääsy tietoihin. Tarkastusoikeudesta voidaan periä maksu. Tarkastusoikeudesta voidaan kieltäytyä, jos pyynnot ovat ilmeisen perusteettomia tai kohtuuttomia, erityisesti jos niitä esitetään toistuvasti. (artikla 12 ja artikla 15)</p> <p>Oikeus tietojen oikaisemiseen</p> <p>Rekisteröidyllä on oikeus vaatia rekisterissä olevan virheellisen tiedon oikaisemista. (artikla 16)</p> <p>Oikeus tietojen poistamiseen</p> <p>Rekisteröidyllä on oikeus tietyin tietosuoja-asetuksessa säädetyin rajoituksin vaatia henkilötietojensa poistamista. (artikla 17)</p> <p>Oikeus käsittelyn rajoittamiseen</p> <p>Rekisteröidyllä on oikeus tietyin tietosuoja-asetuksessa säädetyin ehdoin vaatia käsittelyn rajoittamista. (artikla 18)</p>

	<p>Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen</p> <p>Rekisteröidyllä on oikeus saada koneluettavassa muodossa häntä koskevat henkilötiedot, jotka hän on rekisterinpitäjälle toimittanut, mikäli käsittely perustuu suostumukseen ja käsittely tapahtuu automaattisesti. (artikla 20)</p>
14. Automaattinen päätöksenteko	Rekisterissä ei tehdä automaattista päätöksentekoa.

