



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Pirjo Matinlauri

Hyvinvointilähtöisten hevosalan harrastuspalveluiden hinnoittelu

Opinnäytetyö)
Syksy 2023
Agrologi (AMK) tutkinto-ohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Agrologi (AMK)

Tekijä: Pirjo Matinlauri

Työn nimi alaotsikoineen: Hyvinvointilähtöisten hevosalan harrastuspalveluiden hinnoittelu

Ohjaaja: Soila Huhtaluhta

Vuosi: 2023

Sivumäärä: 48

Liitteiden lukumäärä:1

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää hyvinvointilähtöisten hevosalan harrastuspalveluiden hinnoittelua Etelä-Pohjanmaalla. Tavoitteena oli kartoittaa, miten palvelun tarjoajat ovat hinnoitelleet palvelunsa.

Opinnäytetyön teoreettinen osuus käsittelee hevostoiminnasta saatavia hyvinvointivaikutuksia sekä hevosta hyvinvoinnin tuottajana. Hevosella on ihmisen hyvinvointiin psyykkisiä, fyysisiä ja sosiaalisia vaikutuksia. Teoriaosuuteen sisältyy lisäksi palvelumuotoilu hyvinvointilähtöisessä harrastustoiminnassa, hinnoittelun periaatteita ja lainalaisuuksia.

Teoreettisen viitekehyksen jälkeen kerrotaan aineiston keräämisestä. Aineisto kerättiin puolistrukturoiduilla haastatteluilla, jossa kysymykset olivat ennalta suunniteltuja. Viittä hyvinvointilähtöistä hevosalan harrastuspalvelua tarjoajaa haastateltiin. Haastateltavat valittiin siten, että he edustivat mahdollisimman laajaa erilaista hyvinvointilähtöistä harrastuspalvelujen tarjoajaa. Haastattelujen jälkeen vastaukset analysoitiin synteesianalyysiä hyväksi käyttäen.

Tuloksena oli, että hinnoittelua ei tehty yhtä palvelun tarjoajaa lukuun ottamatta kannattavasti. Tarkkoja laskelmia kustannuksista tai selviä strategioita ei palvelun tarjoajilla ollut. Moni vastaaja tunnusti tietävänsä, miten pitäisi hinnoitella, mutta ei ollut toiminut niin. Hyvinvointilähtöisten hevosalan harrastuspalvelujen tarjoajien kannattaisi olla tarkempia ja kustannustietoisempia hinnoittelussaan. Palvelut pohjautuvat hinnoittelussa pitkälti tunteisiin. Palvelupolun kaikki kustannukset, myös oman työn palkan osuus, on otettava huomioon hinnoittelussa.

¹ Asiasanat: hyvinvointipalvelu, hevonen, hinnoittelu

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: Bachelor of Natural Resources

Author/s: Pirjo Matinlauri

Title of thesis: Pricing of Equine Welfare-Oriented Recreational Services

Supervisor(s): Soila Huhtaluhta

Year: 2023

Number of pages: 48

Number of appendices: 1

The purpose of the thesis was to investigate the pricing of equine welfare-oriented equestrian recreational services in South Ostrobothnia. The aim was to survey how service providers had priced their services.

The theoretical part of the thesis discusses the well-being effects derived from equine-assisted activities and the horse as a contributor to well-being. Horses have psychological, physical, and social impact on humans. Additionally, the theoretical section includes the welfare-oriented service design and principles and rules of pricing.

After the theoretical framework, the data collection process is described. The data was collected through semi-structured interviews with pre-planned questions. Five providers of welfare-oriented equestrian leisure services were interviewed. The interviewees were selected to represent a diverse range of service providers. The interview responses were analyzed using synthesis analysis.

The result of the survey showed that the pricing was not done profitably, except for one service provider. Detailed cost calculations or clear strategies were lacking among the service providers. Many respondents admitted they knew how to price but had not acted accordingly. The providers of well-fare oriented equestrian leisure services should be more precise and cost-conscious rather than emotional in their pricing. All costs of the service path, including the value of one's own work, must be considered.

¹ Keywords: welfare-oriented services, horse, pricing

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuvioluettelo	6
Käytetyt termit.....	7
1 JOHDANTO	8
2 TAUSTA.....	10
2.1 Toimeksiantajan esittely	10
2.2 Tutkimuskysymykset	10
2.3 Mitä on hevosalan hyvinvointilähtöinen harrastuspalvelu?	10
2.4 Hevosalan sosiaalinen lisenssi.....	11
3 HEVONEN HYVINVOINNIN TUOTTAJANA.....	13
3.1 Hyvinvoinnin tuottajan hyvinvoinnin tärkeys	13
3.2 Hevoson hyvinvoinnin mittarit.....	13
4 HYVINVOINTILÄHTÖISYYTTÄ HEVOSESTA	15
4.1 Hevoson vaikutukset ihmisen psyykkiseen hyvinvointiin	15
4.2 Hevoson vaikutukset ihmisen fyysiseen hyvinvointiin.....	16
4.3 Hevoson vaikutukset ihmisen sosiaaliseen hyvinvointiin.....	17
5 PALVELUMUOTOILU HYVINVOINTILÄHTÖISESSÄ TOIMINNASSA	18
5.1 Palvelumuotoilun lähtökohta	18
5.2 Palvelupolku osana palvelumuotoilua	20
6 YRITYSTOIMINNAN HINNOITTELU	21
6.1 Yritystoiminnan kustannuslaskelma	21
6.2 Katetuottolaskelma.....	22
6.3 Oikean hintatason löytäminen	23
6.4 Soveltaminen hevosalan yrityksessä.....	25
6.5 Hyvinvointilähtöisen harrastepalvelun laadun hinta.....	25
6.6 Tulon lähteet.....	26
7 HAASTATTELUAINEISTON KERÄÄMINEN	28

7.1	Aineiston toistettavuus ja tulosten luotettavuus	28
7.2	Aineiston kerääminen	28
8	TULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI	30
8.1	Vastaajien taustoja	30
8.2	Aineiston analysointi.....	31
8.2.1	Haastateltavien tarjoamien palvelujen taustaa.....	31
8.2.2	Hinnoitteluun liittyviä kysymyksiä	32
8.2.3	Palvelujen hinnoittelussa huomioitavia seikkoja.....	33
8.2.4	Avointen kysymysten hinnoitteluun liittyvä analysointi	34
8.2.5	Muutokset hyvinvointilähtöisyydessä	35
8.3	Hinnoitteluun ja budjetointiin liittyvät skaalattujen kysymysten tulokset.....	35
8.4	Haastateltavien pohdintaa hinnoitteluun ja hyvinvointilähtöisyyteen liittyen	36
8.5	Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin saadut vastaukset kysymyksineen.....	38
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	39
	LÄHTEET	41
	LIITTEET	48

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Hyvinvointilähtöinen harrastepalvelu.....	19
Kuvio 2. Palvelupolku kuvitettuna	20
Kuvio 3. Yritystoiminnan terveyskolmio.....	21
Kuvio 4. Lineaarinen kustannus-määrä-kannattavuusanalyysi	22
Kuvio 5. Hinnoittelussa vaikuttavat tekijät.....	23
Kuvio 6. Kannattavuuden tekijät	24
Kuvio 7. Hinnoittelun avaamisen jäsentelyä.....	26
Kuvio 8. Alalla oloaika.....	30
Kuvio 9. Hevosten määrä/vastaaja	31
Kuvio 10. Hinnoitteluperiaate.....	33

Käytetyt termit

- Hevosala** Tilastokoosteen mukaan Suomessa on noin 16 000 tallia ja yli 74 000 hevosta, ja yli 15 000 henkilöä työllistyy alalla (Hippolis ym., 2021). Suomen Ratsastajainliiton tilastoissa on noin 160 000 harrastajaa.
- Sosiaalipedagoginen hevostoiminta** Sosiaalisen kuntoutuksen muoto, joka tapahtuu ohjatusti ja on ennalta suunniteltua. Koulutettujen ohjaajien tehtävänä on tukea asiakkaan ja hevosen välistä vuorovaikutusta. Määritellään sosiaalisen kasvun ja hyvinvoinnin tukemiseksi hevosen kanssa tapahtuvassa yhteisöllisessä toiminnassa.
- Welfare Quality®** Ensimmäinen standardoitu järjestelmä tuotantoeläimille ja se nojaa neljään pääkohtaan: eläimillä on hyvä ravitsemus, hyvät elinolosuhteet, hyvä terveys ja ne saavat käyttäytyä lajinmukaisesti (Botreau ym. 2009, 363). Eroaa lainsäädännöllisestä eläinvalvonnasta eniten siinä, että järjestelmä huomioi enemmän itse eläimestä mitattavia tekijöitä kuin resursseista mitattavia tekijöitä (Väntsi & Thuneberg, 2017).

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää hyvinvointilähtöisten hevosalan harrastepalvelujen hinnoittelua. Hyvinvointipalvelujen näkökulmasta ei ole aikaisemmin tehty tutkimusta hinnoittelusta. Sain inspiraation hyvinvointilähtöisen harrastuspalvelun hinnoittelun tutkimiseen aloittaessani Hevosalan uudet liiketoimintamahdollisuudet Green Caren ja hyvinvoinnin kautta -hankkeessa harjoittelijana. Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Teoriaosuudessa kerrotaan aluksi, mitä hyvinvointilähtöinen hevosalan harrastuspalvelu tarkoittaa. Hyvinvointilähtöinen hevosalan harrastuspalvelu viittaa hevosalan toimintaan, joka keskittyy ensisijaisesti ihmisten ja hevosten hyvinvoinnin edistämiseen. Lisäksi paneudutaan yleisesti hinnoittelun perusteisiin sekä periaatteisiin. Työn empiirisessä osassa tutkitaan hevosalan yrityksiä, joissa tarjotaan hyvinvointilähtöisiä hevosalan harrastuspalveluja. Tässä opinnäytetyössä käsitellään yksityisellä rahalla ostettavia palvelutuotteita. Kelan ja kuntien sosiaalitoimen tai lastensuojelun piiriin kuuluvat hevosavusteiset hyvinvointipalvelut eivät sisälly selvitykseen. Etelä-Pohjanmaalla on useita hevosalan yrityksiä, jotka tarjoavat hyvinvointipalveluja jonkin muun toiminnan ohessa.

Elämys-, virkistys- ja hyvinvointipalvelujen kysyntä, kuten sosiaalipedagoginen hevostointiminta, on ollut kasvusuunnassa ja lisääntynyt (Pussinen, 2017). Kiinnostuksen kasvattamisessa ja herättelemisessä markkinointiviestintä sekä asiakaspalvelu-, viihtyvyys- ja turvallisuusasiat korostuvat jatkuvasti yhä enemmän (Jaskari, 2017).

Hevoselinkeinolla tarkoitetaan kaikkea toimintaa, joka perustuu hevosten käyttöön ja hallussapitoon sekä harrastukseen ja ammattitoimintaan sekä hevosiin liittyvien tavaroiden ja palvelujen liikevaihtoon (Hästnäringsens nationella stiftelse (HNS), i.a.). Hevosyrityksissä on eroja, jotka ovat riippuvaisia yrityksen maantieteellisestä sijainnista (Saastamoinen, 2018a, s. 3). Eroja on muun muassa investoinneissa, toimintamuodossa, tulevaisuuden näkymissä ja kannattavuudessa. Pohjoisen Suomen hevosyritykset poikkeavat huomattavasti muualla toimivista, koska ne kytkevät kiinteästi toimintansa matkailuun ja matkailupalveluihin. Toimintatapa näkyi muuta maata suurempina investointeina toimintaympäristön kehittämiseen ja osaamiseen. Ratsastus- ja hevosten hoitopalveluiden tuottaminen sekä kasvatus ovat Lounais- ja Etelä-Suomen merkittävimmät toimintamuodot (mts. 3).

Yritystoiminnan merkittävimpänä mahdollisuutena voidaan nähdä oma osaaminen (Rantamäki-Lahtinen ym., 2018, s. 144). Yrityksen maine, yhteistyö saman alan ja muiden yritysten

kanssa olivat tärkeitä, unohtamatta uusien asiakkaiden tavoittamista ja heidän toiveisiinsa vastaamista.

2 TAUSTA

2.1 Toimeksiantajan esittely

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Hevosalan uudet liiketoimintamahdollisuudet Green Caren ja hyvinvoinnin kautta -hanke. Hankkeen päärahoittaja on Maaseuturahasto ja toteuttaja Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Hankkeen tavoitteena on luoda uusia liiketoimintamahdollisuuksia ja uudenlaisia palveluja, vahvistaa hyvinvointiin ja elämyksiin perustuvaa palvelutuotantoa, tuotteistaa ja monipuolistaa luontoperustaisia hyvinvointipalveluja sekä lisätä suuren yleisön tietoa hevosten hyvinvoinnista ja lajinmukaisista elinolosuhteista (Seinäjoen Ammattikorkeakoulu (SeAMK), i.a.).

2.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimukseen valittiin kysymykset, joiden ajateltiin tuovan esiin mahdollisimman hyvin hinnoitteluun liittyvää tapaa, suunnitelmallisuutta sekä kannattavuutta.

- Miten hyvinvointilähtöisiä hevosalan harrastuspalveluita hinnoitellaan?
- Miten hinnoittelu on suunniteltu?
- Miten hyvinvointipalveluja olisi kannattavaa hinnoitella Etelä-Pohjanmaalla?
- Mitä pitäisi huomioida hyvinvointilähtöisiä harrastuspalveluja hinnoitellessa?

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää myös hankkeessa toteutettavassa oppaassa. Hyvinvointipalveluiden odotetaan lisääntyvän tulevaisuudessa (Laine, 2019, s. 3). Mahdolliset hyvinvointipalvelua suunnittelevat uudet yrittäjät saavat opastusta toimintansa realistiseen hinnoitteluun.

2.3 Mitä on hevosalan hyvinvointilähtöinen harrastuspalvelu?

Hyvinvointilähtöinen hevosalan harrastuspalvelu viittaa hevosalan toimintaan, joka keskittyy ensisijaisesti ihmisten ja hevosten hyvinvoinnin edistämiseen. Green Care -toiminnassa luonto on tavoitteellisesti ihmisten hyvinvointia ylläpitävä ja edistävä tekijä (Vehmasto ym. 2018, s. 9). Tämä lähestymistapa korostaa sekä ihmisten että hevosten fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Hyvinvointilähtöisessä hevosalan harrastuspalvelussa näkyy

Green Caren toiminta-ajatuksen mukaiset peruselementit ja edellytykset (Vehmasto ym. 2018, s. 15–18). Peruselementtejä ovat luontoperustaisuus, kokemuksellisuus ja osallisuus. Perusedellytyksiä ovat Green Caren toiminta-ajatuksen mukaan tavoitteellisuus, ammatillisuus/osaaminen ja vastuullisuus. Hyvinvointilähtöinen hevosalan harrastuspalvelu eroaa perinteisestä ratsastustunnista tavoitteiden erilaisuuden takia.

Harrastus tarkoittaa säännöllisesti harjoitettua vapaa-ajan toimintaa (Finto, i.a.). Hevosalan harrastuspalvelua on muun muassa ratsastustunnin ostaminen ja valmennukseen osallistuminen. Hyvinvointilähtöistä hevostoimintaa voi olla esimerkiksi maastoilu ratsastaen tai taluttaen, maastakäsin työskentely, hevoskerho, ratsastusjooga ja rentoutushetki hevosen kanssa sekä tunne-taitovalmennus hevosen kanssa. Hevosalan hyvinvointilähtöiset harrastuspalvelut voivat sisältää esimerkiksi hevosten ja ihmisten välistä vuorovaikutusta ja suhteen luomista, jossa painotetaan hevosten ja ihmisten välistä positiivista vuorovaikutusta ja yhteistyötä. Harrastuspalveluja tarjotaan myös luontoon ja ulkoiluun perustuvina harrastuksina. Tällaisia ovat maastoratsastus ja luontoon liittyvät aktiviteetit, jotka monimuotoisuudessaan edistävät sekä ihmisten että hevosten hyvinvointia.

2.4 Hevosalan sosiaalinen lisenssi

Hevosalan sosiaalinen lisenssi on noussut puheenaiheeksi Suomessa viime aikoina. Tässä opinnäytetyössä tulee esiin hyvinvointilähtöisyydestä saatavia positiivisia vaikutuksia. Sosiaalisella lisenssillä tarkoitetaan ympäröivän yhteiskunnan ja kaikkien asianosaisten yleistä hyväksyntää jollekin toiminnalle (Vilppula, 2021). Vastuullisuus on elinehto kaikkien yritysten rakentumiselle, ja jopa toiminnan jatkumiselle (Iivari, 2023). Hevosalan olemassaoloa haastetaan alan ulko- ja sisäpuolelta. Siitä syystä jokainen hevosalan toimija vaikuttaa omalla toiminnallaan hevosalan sosiaaliseen lisenssiin, kertoo Iivari.

Hevosalan sosiaalisesta lisenssistä käytävän keskustelun myötä sidosryhmät ovat kiinnostuneita hevosen ja ihmisen vuorovaikutussuhteista hevoselinkeinon saralla (Kelly ym. 2021). Hevosen hyvinvoinnin huomioiminen fyysisen terveyden lisäksi ulottuu myös eläimen tunnetilan arvioimiseen. Hevosten hyvinvoinnin varmistaminen on välttämätöntä ihmisten ja hevosten välisten positiivisten ja turvallisten suhteiden edistämiseksi eri ympäristöissä. Eläinsuojelulain uudistus on johtanut siihen, että kauan valmistellusta eläinsuojelulaista tulee eläinten hyvinvointilaki, kun presidentti saa vahvistettua lain, se astuu voimaan 1.1.2024 (Maa ja

metsätalousministeriö (MMM), 2023). Hyvinvointilähtöisellä toiminnalla on huomattava vaikutus ihmisten mielikuvaan hevosalaan yleisesti.

3 HEVONEN HYVINVOINNIN TUOTTAJANA

Hevosalan toimintaympäristössä tapahtuva muutos on jatkuvaa ja muutokset tarjoavat uusia mahdollisuuksia hevosalalle. Nykyään hevosella on monta roolia yhteiskunnassamme. Hevosen ensisijainen tehtävä on olla urheilija, harrastuskaveri tai lemmikki (Hippolis, 2021.) Hevonen on yhä enenemässä määrin arvokas työkaveri erilaisissa terapeuttisissa töissä. Luonnon ja hyvinvoinnin arvostamisen lisääntyminen luo mahdollisuuksia aivan uudentlaisille hyvinvointilähtöisille palveluille (Mahdollisuuksien hevonen – hevosalan kehittämissuunnitelma, 2012, s. 11–13). Hevosala on täynnä elämyksiä, joiden parissa asiakkaat viihtyvät, hakevat uusia kokemuksia ja rentoutuvat arjesta.

3.1 Hyvinvoinnin tuottajan hyvinvoinnin tärkeys

Hyvinvoiva hevonen on henkisesti ja fyysisesti terve ja sillä on mahdollisuus toteuttaa lajityypillistä käyttäytymistä monipuolisesti ja mahdollisimman usein (European Equine Welfare Association (EEWA), 2023). EEWAN (2023) mukaan hyvinvoiva hevonen kokee mielihyvän tunteita arjessaan. Hevosen hyvinvointia tulee arvioida aina hevosen näkökulmasta sen yksilölliset tarpeet huomioiden. Alongin (2022) mukaan hevoselle mieluisien ja sopivien elinolosuhteiden takaaminen vaatii luonnonmukaisiin käyttäytymistarpeisiin perehtymistä, koska hevosen hyvinvoinnin kokemuksen määrittää sen mahdollisuus lajityypilliseen elämään ja sen yksilölliset tunnekokemukset sekä terveystilanne. Tutkimus on osoittanut käyttäytymistarpeiden säilyneen nykyisillä kotieläimillä miltei täysin muuttumattomina luonnonvaraisten eläinten tarpeisiin verrattuna. (Telkänranta, 2016, s. 156–161). Hevoseläin kommunikoi omalla tavallaan sekä positiivisista että negatiivisista tunteistaan käyttäytymisellään ja hienovaraisella elekielillä (Eläinten hyvinvointikeskus (EHK), i.a.). Jotta epänormaalia käyttäytymistä ei totu pitäämään normaalina, rennon ja terveen hevosen tunnistaminen on tärkeää (mt.).

3.2 Hevosen hyvinvoinnin mittarit

Hevosen hyvinvoinnin arviointiin liittyen on käynnissä hanke, joka nimi on Mittarit hevosen hyvinvointiin (Kaivolahti-Koukkari, 2022). Hanke on saanut rahoitusta EU:n maaseuturahaston Manner-Suomen maaseudun kehittämissuunnitelmasta. Hankkeen tarkoituksena on edistää hevosten hyvinvoinnin ja lajityypillisten käyttäytymistarpeiden toteutumisen luotettavaa arviointia. Hankkeen tuloksia ovat muun muassa työkalu tallien omavalvontaan, kuvaus

kehitetystä hevosten hyvinvointia edistävästä toimintamallista, verkkoalusta tiedon jakamiseen ja Welfare Quality® -järjestelmään perustuva pilotoitu protokolla hevosen hyvinvoinnin mittaamiseen Suomessa (mt.).

Yhteiskunnan vaatimusten kasvaessa ja toimintaympäristön muuttuessa tarvitaan standardoituja tapoja, joilla osoittaa hyvinvointi myös tutkittuun tietoon perustuen (Alerini, 2022). Hän jatkaa, kuitenkin muotoiltuna niin, että käyttö ennen kaikkea hyödyttää alan toimijoita. Hevosten hyvinvoinnin mittaristo, ollakseen luotettava ja tieteellisesti validi, sisältää resurssiperäisiä, eläinperäisiä ja haastatteluperusteisia mittareita (Wallenius, 2022). Eläinperäinen mittari on sellainen eläimestä havaittava tekijä, joka on tieteellisessä tutkimuksessa havaittu korreloivan jonkin hyvinvointiin liittyvän muutoksen kanssa. Eläinperäinen mittari on lähes aina luotettavin mittari eläimen hyvinvoinnin reaaliaikaisesta tasosta (mt.).

4 HYVINVOINTILÄHTÖISYYTTÄ HEVOSESTA

Hevonen on ainutlaatuinen olento. Hevosella ja ihmisellä on pitkä yhteinen historia, Kazakstanista löytyneiden arkeologisten kaivausten tuloksena voidaan todeta ihmisen ratsastaneen hevosella tuhat vuotta aiemmin kuin ennen luultiin, siis jopa 5 500 vuotta sitten (Turun Sanomat, 2009). Hevonen vaikuttaa ihmisen fyysiseen ja psyykkiseen kuntoon sekä sillä on sosiaalisia vaikutuksia (Hyttinen, 2012, s. 4). Hyvinvointivaikutuksista on nykyään paljon tutkimustietoa saatavilla (Telkänranta, 2022).

4.1 Hevosen vaikutukset ihmisen psyykkiseen hyvinvointiin

Hyvinvoinnista on olemassa useita erilaisia määritelmiä. Hyvinvointi on monitasoinen ja moniulotteinen käsite. Hyvinvointia on kuvattu mm. kykynä osallistua aktiivisesti työhön ja vapaa-aikaan, tuntea autonomiaa, luoda merkittäviä ihmissuhteita ja kokea positiivisia tunteita (Hatch ym., 2007).

Hevosen vaikutukset ihmisen psyykkiseen hyvinvointiin ovat huomattavat, minkä ansiosta hevosta käytetään erilaisissa terapioissa apuna (Scopa ym. 2019, s. 1030). Eläinavusteiset terapiat voidaan jaotella kahteen, eläinavusteisiin interventioihin ja eläinavusteiseen toimintaan (Vehmasto & Lipponen, 2021, s. 1776). Eläinavusteisiin interventioihin kuuluu eläinavusteinen terapia (animal assisted therapy, AAT), eläinavusteinen sosiaalityö (animal assisted social work, AASW) ja eläinavusteinen pedagogiikka (animal assisted pedagogy, AAP). Luontolähtöisiä palvelujen toimintamuotoja ovat LuontoHoiva ja LuontoVoima (Green Care Finland, i.a.). LuontoHoiva-palvelut on suunnattu erityisen tuen tarpeen asiakkaille. Näihin palveluihin vaaditaan SoTe-alan koulutus. Tämä selvitys keskittyy LuontoVoima-palveluihin, joihin ei ole SoTe-koulutusvaadetta. Tällaisia kohderyhmiä ovat esimerkiksi työhyvinvointiryhmät, tavoitteelliset virkistys- ja hyvinvointiryhmät sekä erilaiset varhaiskasvatus- ja kouluryhmät. Eläinavusteisten palvelujen käyttöä voivat rajoittaa pelot, allergiat ja saatavuus (Vehmasto & Lipponen, 2021 s. 1175–80).

Hevosella on kyky lisätä turvallisuuden tunnetta hankalissa luottamussuhteissa (Vehmasto & Lipponen, 2021, s. 1776). Se rohkaisee arkaa, antaa lohtua ja auttaa kertomaan tunteista. Hevoselta saa aidon ja välittömän palautteen. Hevonen ei ole pitkävihainen eikä ennakkoluuloinen ja se ei arvostele (mt.).

4.2 Hevosen vaikutukset ihmisen fyysiseen hyvinvointiin

Hevosharrastus vähentää liikkumattomuuden yhteiskunnallisia kustannuksia (Hippos.fi, 2023, s. 5). Hevonen liikuttaa ja ylläpitää toimintakykyä vanhemmalla iälläkin. Se tarvitsee ruokaa, vettä ja huolenpitoa vuoden jokaisena päivänä (Elintarviketurvallisuusvirasto (Evira), i.a.). Hevosen hyvinvoinnista huolehtiminen on hyvää arkiliikuntaa, koska jokapäiväiset tallityöt ovat raskaita. Hevosella perustarve vedelle on täysikasvuisella joutilaalla hevosella noin 5 l/100 kg elopainoa/vrk (Hevostietokeskus.fi, 2021). Veden kantaminen ämpärillä ja heinien jakaminen on fyysistä työtä. Hevonen ulostaa noin 14 kerta vuorokaudessa (Hevoskoulutus.fi, i.a.), joten sen lannan siivoaminen on työlästä. Verrattuna maatalouden muiden tuotantosuintien työruutiineihin, hevostallien työruutiineissa käytetään vähän koneita ja automaatteja (Hyvönen, 2015). Yrittäjän sekä työntekijöiden henkistä ja fyysistä kuormitusta voi vähentää teknologian avulla työruutiineja tehostamalla. Automaatio ja teknologia vaikuttaa yrittäjän näkökulmasta yleiseen hyvinvointiin sekä pienentyneisiin palkkakustannuksiin, koska sairauspoissaolot vähenevät. Teknologian käytön hyödyntämiseen tallilla harva yrittäjä päätyy, vaikka se voisi olla taloudellisesti kannattavaa (mt.).

Hevonen vaikuttaa ihmisen kehoon madaltaen verenpainetta ja hidastaen sydämen sykettä (Vehmasto & Lipponen, 2021, s. 1777), oletettavaa on, että tässä tapauksessa ihminen ei luonnollisesti pelkää hevosta. Hevosella on vaikutusta immuunipuolustuksen vahvistumiseen, kun adrenaliinin ja nonadrenaliinin erityks muuttuu. Ratsastamisessa kehittyy bilateraalinen kontrolli ja tasapaino, samoin lämpö ja rytmikäs liike rentouttavat. Syljen tai veren kortisolien ja ihon sähkönjohtavuuden mittauksilla pystytään todeta stressin väheneminen sekä terapian saajalla että sitä tarjoavalla hevosella (mt.).

Hevosen selässä istuminen hevosen kävellessä simuloi ratsastajan posturaalisia refleksimekanismeja, se synnyttää tasapainon ja koordinaation lisääntymistä (Janura ym., 2009). Hevosella ratsastamisen fyysisten hyötyjen taustalla oleva fyysinen mekanismi liittyy ratsastajan liikkeeseen, jonka hevonen aiheuttaa kävelyn aikana (Lavín-Pérez ym., 2022, s. 11). Tällä liikemallilla on joitain yhtäläisyyksiä ihmisen kävelyn kanssa, mikä tuottaa kahdenvälisen ja jatkuvan ärsyksen, joka johtaa vapaaehtoiseen ja tahattomaan lihastoimintaan. Tämän kokonaisuuden on osoitettu auttavan parantamaan tai ylläpitämään ryhtitasapainon hallintaa (mt.).

4.3 Hevosen vaikutukset ihmisen sosiaaliseen hyvinvointiin

Yhteenkuuluvuuden tunne on ihmiselle tärkeää, joten hevosella on tärkeä rooli sosiaalisessa kanssakäymisessä. Hevosharrastus tarjoaa monipuolisen oppimisympäristön ja mahdollisuuden työelämätaitojen oppimiselle sekä niiden kehittämiseksi (Suomen Ratsastajainliitto (SRL), i.a.). Hevosharrastus vähentää syrjäytymisen riskiä ja lisää kokonaisvaltaista hyvinvointia (Maa- ja metsätaloustuottajain Keskusliitto (MTK), 2023). MTK:n selvityksen mukaan pelkäävät ratsastuksen takia nyt laskettu syrjäytymisriskistä poistuneiden nuorten elinikäinen kustannussäästön valtiolle on arvioitu olevan 1,6 miljardia euroa.

Hevosalalla suuret tapahtumat kiinnostavat harrastajia. Vuonna 2022 koronan jälkeen Helsinki International Horse Show'ssa kävi yhteensä 51 926 kävijää (Sponsor Insight Oy, 2022). Hevosalalla on edellä mainitun tapahtuman lisäksi paljon erilaisia katsojille avoimia kilpailuja sekä messuja, jotka tuovat reilusti vierailijoita paikkakunnalle ja työllistävät tätä kautta laajasti eri toimijoita. Mainitsemisen arvoinen on Tampereen messukeskuksessa järjestetty Hevosetmessu, joka keräsi koronahiljaisuuden jälkeen vuonna 2023 ennätyselliset 19386 kävijää (Hevosmessut.fi, i.a.). Vuoden 2019 Kuninkuusravit pidettiin Lahdessa ja tapahtuma keräsi paikalle 59 200 katsojaa. (Hippolis ym., 2019, s. 3.). Suuret tapahtumat tuovat järjestävälle paikkakunnalle pääsääntöisesti huomattavia rahasummia ja niillä on suuri työllistävä vaikutus (mt.).

Etelä-Pohjanmaalla on muun muassa yhteisöllinen talli, joka on saanut rahoitusta ELY-keskukselta (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY), 2021). Tallilla keskitytään henkilökohtaiseen opastukseen, tunnetaitovalmennukseen ja hyvinvoinnin lisäämiseen. Tallitoiminnassa mukana oleminen tuo lapsille ja nuorille positiivisia kokemuksia ja vahvistaa itsetuntoa. Tallin tilojen suunnittelussa otettiin huomioon yhteisöllisyys. Yhteisöllisyys on ollut toiminnan alusta asti tärkeää, ja tallilla se näkyy esimerkiksi siten, että ratsastusasiakkaita jää tuntien jälkeen tallille hoitamaan hevosia. Tallilla käy myös paljon hevosen omistajia perheineen (mt.).

5 PALVELUMUOTOILU HYVINVOINTILÄHTÖISESSÄ TOIMINNASSA

Palveluiden myynti vaatii muotoilua, verkostoitumista ja suhdetoimintaa (T. Ekola, henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2023). Hevosalan yritystoimintaan siirrytään varsin usein harrastuksen kautta (Lith, 2006). Suurin osa hevosalan yrittäjistä aloittaa toimintansa harrastuspohjalta (Saastamoinen, 2018c). Jokainen yritys tarvitsee strategian (Ryhänen, 2023, s. 20). Yrityksen menestyksen kannalta on kuitenkin tärkeää, että yrityksen tavoitteena olisi alusta asti myös tuottaa voittoa. Nämä kaksi asiaa eivät sulje toisiaan pois, ja intohimoisesta asenteesta työhön on myös hyötyä (Kallioniemi & Korpivaara, 2015, s. 6). Perinteisesti hevosalalle tulevat ihmiset ovat hyvin osaavia hevosten kanssa (Saastamoinen, 2018b). He osaavat hyvin myös oman alansa menetelmät, mutta taito luoda suhteita, tehdä kauppaa, pitää asiakkaista huolta ja rakentaa kannattavaa liiketoimintaa ovat seikkoja, joita he haluavat kehittää (Saastamoinen, 2018b). Vuonna 2018 tehdyn tutkimuksen mukaan usko toiminnan kannattavuuteen ja menestymiseen oli vielä hevosalan yrittäjillä vahva ja näkymät tulevaisuuteen luottavaiset (Rantamäki-Lahtinen, Rikkonen, Saastamoinen & Sipiläinen, 2018, s. 54).

5.1 Palvelumuotoilun lähtökohta

Palvelumuotoilun käsite on uusi hevosalalla (Pokka, 2022). Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palveluiden ja liiketoiminnan ihmislähtöistä kehittämistä, johon palvelun käyttäjä otetaan aktiivisesti mukaan (Palvelumuotoilupalo.fi, i.a.). Teea Ekola (henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2023) kuvailee hyvinvointilähtöistä harrastepalvelua portailla (kuvio 1).

HYVINVOINTILAHTOINEN HARRASTEPALVELU



© Ilon Kopse 2016

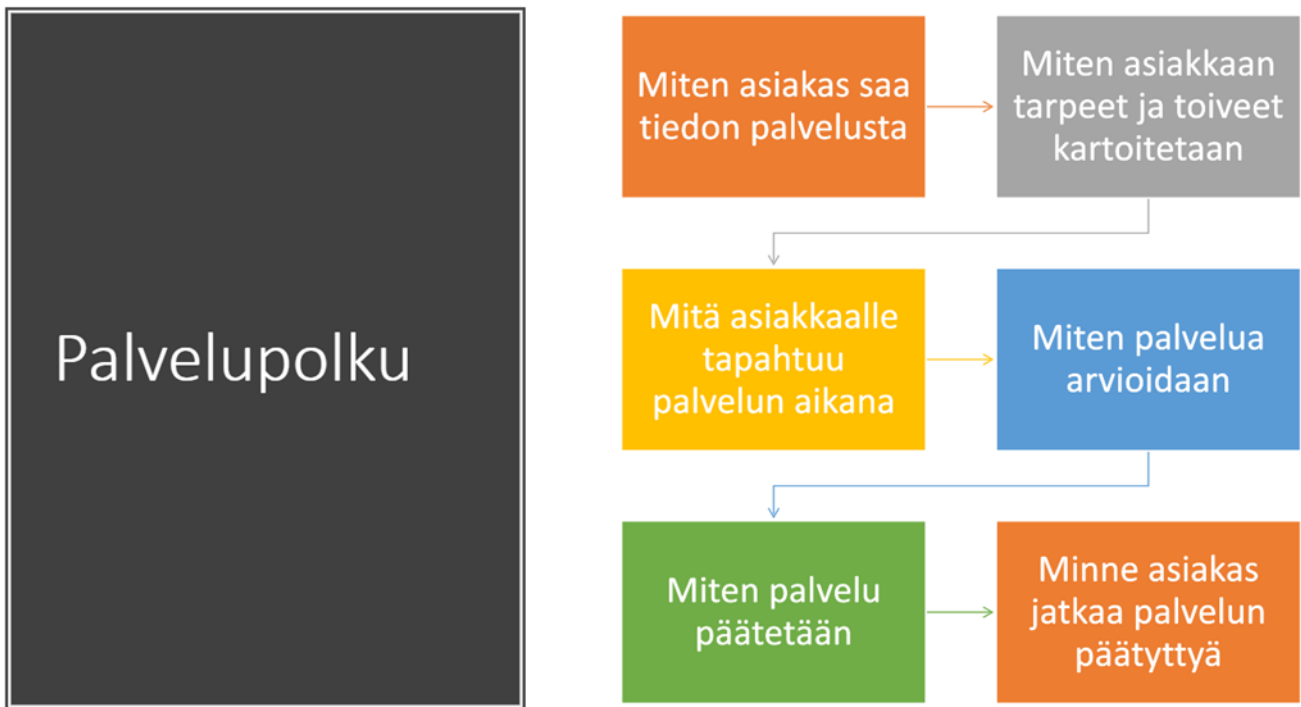
Kuvio 1. Hyvinvointilähtöinen harrastepalvelu (Teea Ekola, henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2023).

T. Ekolan (henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2023) mukaan palvelumuotoiluun kuuluu asiakaskokemuksen kokonaisvaltaisuus ja laadun kehittäminen. Alin porrass eli toiminnan perusta on palvelun tuottaja. Jotta hyvinvointilähtöistä harrastepalvelua voidaan tarjota, on palvelun tarjoajalla oltava hevonen. Hevosen katsotaan olevan välttämätön, näin ollen se on toisena portaana heti toiminnan perustan jälkeen. Kolmannella portaalla on ympäristö, joka on rakennettu toimintaa silmällä pitäen sekä yhteisö, joka on vaikuttamassa palvelun tuottamiseen. Asiakastyön vaatima osaaminen on toiseksi ylin porrass. Harrastepalvelun ylimmällä tasolla on tehokas, laadukas ja eettinen palvelu. T. Ekolan (henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2023) mukaan arvot ja talous ovat osallisena jokaisella tasolla.

Palvelumuotoilun kontaktipisteet tulee miettiä etukäteen (T. Ekola, henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2023). Kontaktipisteitä ovat palvelun kohdat mistä ja miten palvelu koetaan, aistitaan, nähdään tai kuullaan? Asiakkaan näkökulmasta palvelumuotoilu käsittää tilat, esineet, tavarat ja eläimet sekä prosessit unohtamatta ihmisiä.

5.2 Palvelupolku osana palvelumuotoilua

Asiakas on aina tärkein tuotteistamisen palvelupolulla (T. Ekola, henkilökohtainen tiedonanto, 7.3. 2023) . Palveluntarjoajan pitää sisäistää, miten asiakas saa tiedon palvelusta ja miten asiakkaan toiveet ja tarpeet kartoitetaan (kuvio 2). Palvelupolun seuraava askel selvittää, mitä asiakkaalle tapahtuu palvelun aikana ja miten palvelua arvioidaan sekä miten palvelu päätetään. Viimeiseksi otetaan selvää, minne asiakas jatkaa palvelun päätyttyä.

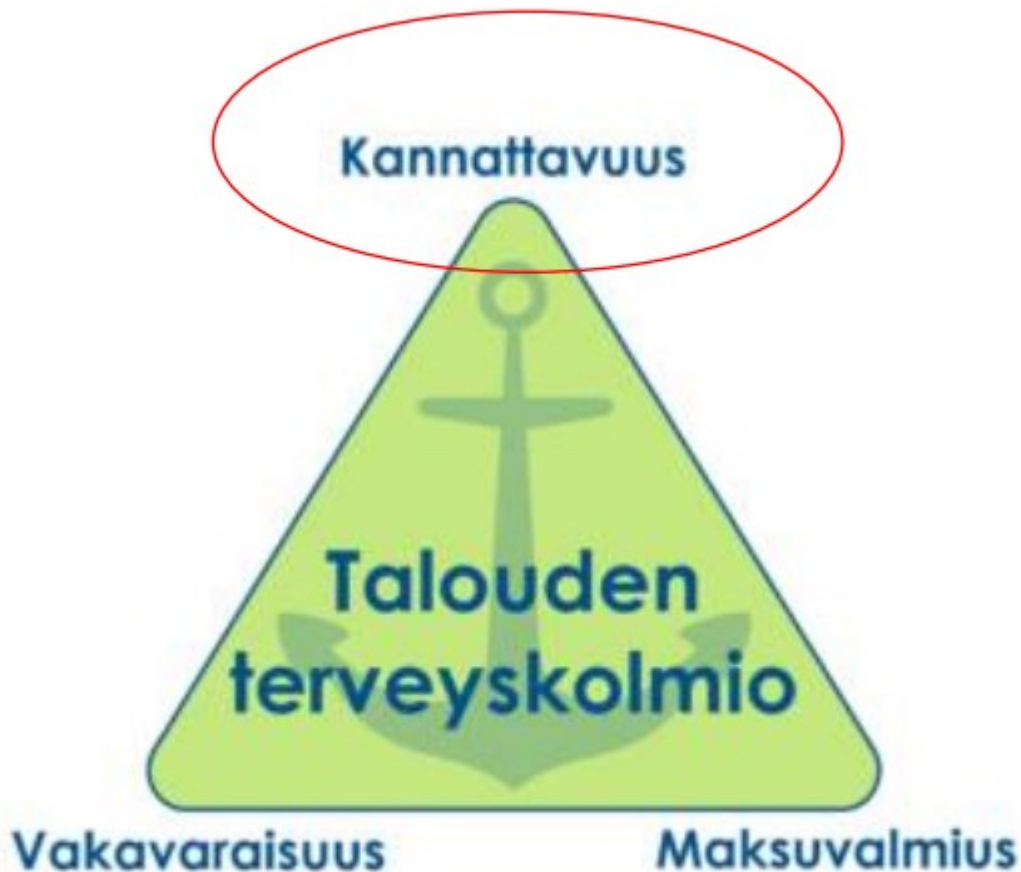


Kuvio 2. Palvelupolku kuvitettuna (Teea Ekola, henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2023).

Harrastuspalvelun tuotteistaminen vaatii palvelun vakioimisen ja monistamisen painottaa T. Ekola (henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2023). Tuotteistaminen viestii kokemuksesta. Tuotteistamisella selkiytetään mitä ja kenelle tarjotaan. Selvitys siitä, paljonko potentiaalisia asiakkaita on ja moniko olisi valmis ostamaan palvelua, liittyy vahvasti tuotteistamiseen (T. Ekola, henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2023). Merkittävimpien kilpailijoiden kartoittaminen ja kilpailijoista erottuminen ovat myös osa tuotteistamista, painottaa T. Ekola (henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2023).

6 YRITYSTOIMINNAN HINNOITTELU

Yritystoiminnan taloudelliset edellytykset pohjaavat talouden terveyskolmioon, jonka muodostavat kannattavuus, vakavaraisuus ja maksuvalmius (kuvio 3).



Kuvio 3. Yritystoiminnan terveyskolmio (Pulli, 2022, s. 9).

Kannattavuudella tarkoitetaan yrityksen pitkän tähtäimen tulontuottamiskykyä (Kay ym. 2012.) . Tuottojen tulee olla isompia kuin kustannusten. Maksuvalmiudella tarkoitetaan yrityksen kykyä selviytyä menoista niiden erääntyessä. Toisin sanoen yritys siis maksaa laskunsa ajoissa. Vakavaraisuus puolestaan tarkoittaa, että velan osuus yritykseen sijoitetusta koko pääomasta ei nouse liian korkeaksi (mt.).

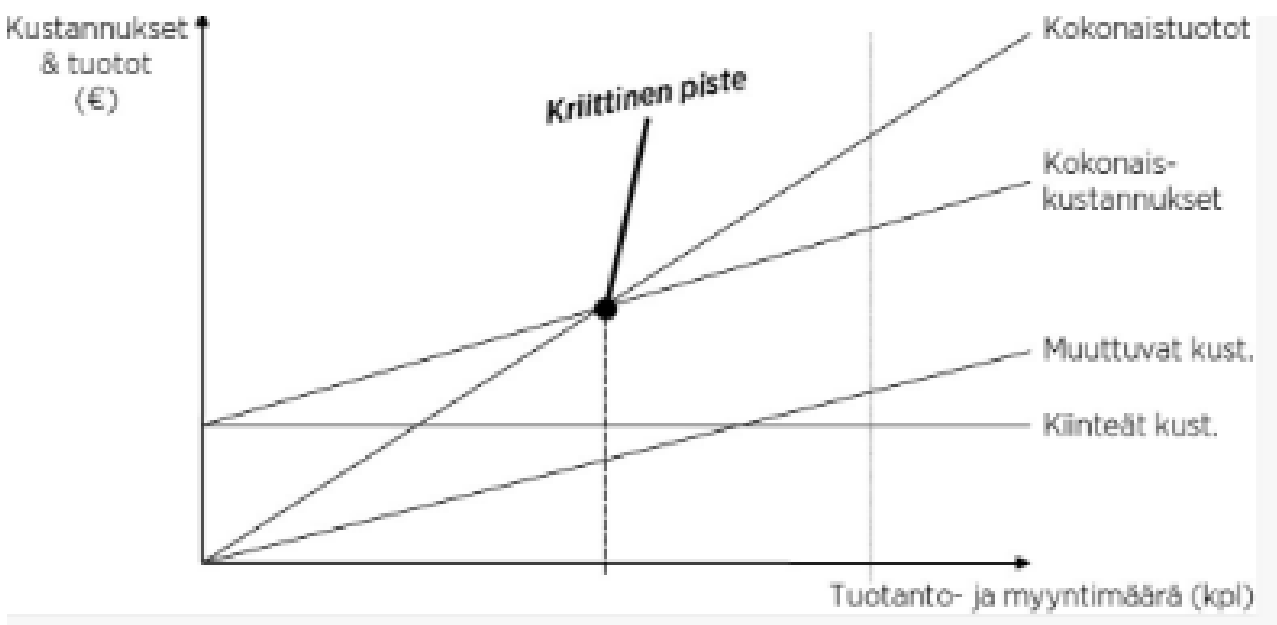
6.1 Yritystoiminnan kustannuslaskelma

Tarjottavan palvelun sekä koko yrityksen kustannusrakenteen hinta on selvittävä perusteellisesti, koska ne ovat perusta hinnoittelulle (Jussila & Hannu, 2021, s. 20). Kustannuslaskenta on menetelmä, jolla pyritään selvittämään palvelun tai tuotteen valmistamisen

kustannukset, joita voidaan käyttää hinnoittelun apuna. Yrityksen laskentatoimi jaetaan kahden pääalueeseen, ulkoiseen laskentatoimeen ja sisäiseen laskentatoimeen (Suomala ym. 2014, s. 11). Ulkoinen laskentatoimi tuottaa tuloslaskelman ja taseen kirjanpidon avulla, mikä on yrityksen lakisääteinen velvoite. Sisäinen, toiselta nimeltään johdon laskentatoimi, on toinen puoli laskentatoimen kokonaisuutta. Se tarjoaa informaatiota, joka on vain yrityksen sisäisen henkilöstön käytettävissä. Sisäisen laskennan kautta päästään seuraamaan esimerkiksi yksittäisen palvelun kustannusta (mts. 11). Hevosalan yritykset tarjoavat usein erilaisia palveluita tai tuotteita, joten kustannuslaskenta tuo yritykseen paremman käsityksen siitä, mitä kustannukset pitävät sisällään.

6.2 Katetuottolaskelma

Yritystoiminnan kustannukset jaetaan yleensä karkeasti kiinteisiin ja muuttuviin kustannuksiin (Pellinen, 2019, s. 104). Koska kustannukset käyttäytyvät eri tavalla, jako kiinteisiin ja muuttuviin helpottaa niiden hallintaa ja määrittelee tekijän, johon niitä on suhteutettava. Muuttuvia kustannuksia suhteutetaan toimintaan ja kiinteitä kustannuksia ajan kulumiseen. Päätöksen teon kannalta on oleellista tietää, mitkä kustannukset muuttuvat ja mitkä eivät. Kiinteät kustannukset on katettava, vaikka toimintaa ei olisikaan. Kiinteiden kustannusten kuvaaja (kuvio 4) on vaakasuora ja kokonaiskustannusten käyrä on nouseva. Jos tuottokäyrä sijoitetaan samaan kuvaan, kriittinen piste löytyy käyrien leikkauspisteestä (mts. 105).



Kuvio 4. Lineaarinen kustannus-määrä-kannattavuusanalyysi (Pellinen, 2019, s. 104).

Kriittisellä pisteellä tarkoitetaan sitä myynnin määrää, jolla tuotot ja kustannukset ovat yhtä suuret, jolloin tulos on nolla (Osaavayrittäjä.fi ,i.a.-b). Hevosalan yrityksen kiinteitä kustannuksia ovat esimerkiksi kiinteät palkkakustannukset, mahdolliset vuokrat, vakuutukset, korot, sähkön perusmaksu, poistot ja lämmitys. Muuttuvien kustannusten määrä muuttuu sen mukaan, kuinka paljon palvelua tuotetaan. Katetuotto lasketaan vähentämällä muuttuvat kustannukset myyntituotoista (Niemi, 2020, s. 5). Katetuotosta vähennetään kiinteät kustannukset, jonka jälkeen yrityksen tulos on selvillä (mt.).

6.3 Oikean hintatason löytäminen

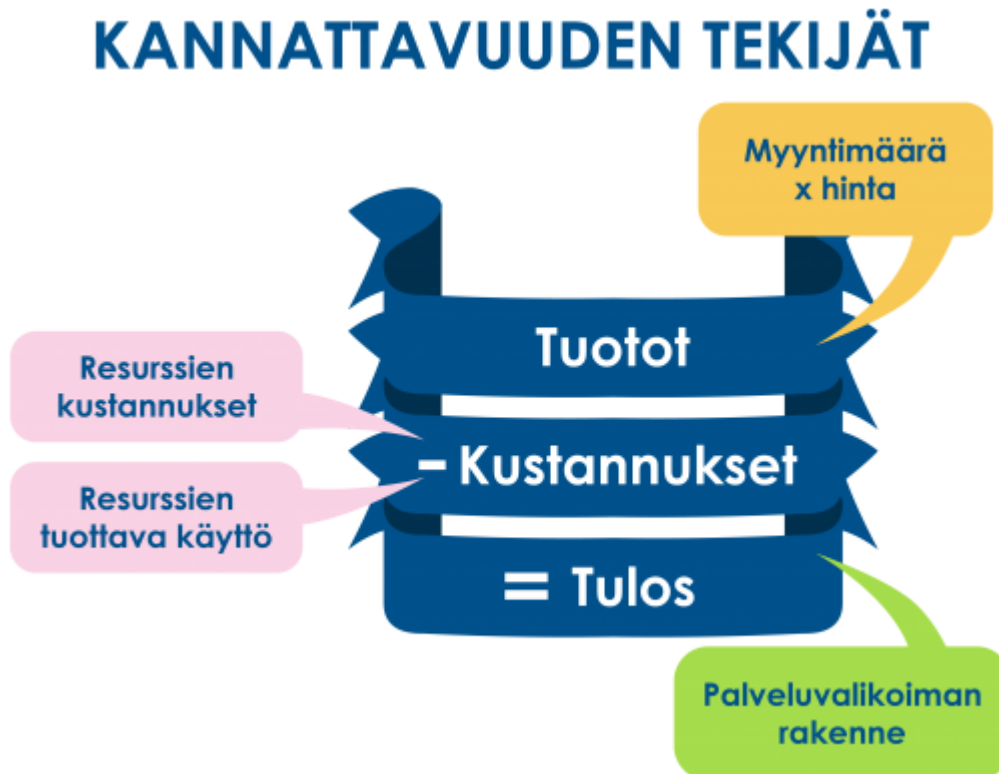
Palvelun hinnoittelussa oikean hintatason löytäminen koostuu useista yrityksen toiminnalle tärkeistä osa-alueista (kuvio 5).



Kuvio 5. Hinnoittelussa vaikuttavat tekijät (Sotenavigaattori, i.a.).

Palvelun myyntihintaa voidaan ajatella markkina-, arvo- ja kustannuspohjaisesti (Yrittäjä.fi). Markkinahinta on hinta, joka on yleisesti toteutuva kauppahinta eli hinta, jossa kysyntä ja tarjonta kohtaavat (Tilastokeskus, i.a.). Palvelun tarjoajan kannalta palvelun myyntihinta on yhtä suuri kuin, mitä asiakkaat ovat valmiita maksamaan siitä. Arvoperusteinen hinta on hinnoittelustrategia, joka on irrallaan tuotteen tai palvelun tuotantokustannuksesta (Lightning Accounting, i.a.). Hinta ankkuroidaan asiakkaan kokemaan arvoon. Kustannusten kannalta palvelun myyntihinta on hinta, jolla saadaan katettua kustannukset ja tavoiteltu voitto sisältäen

yrittäjän oman työn kustannukset (Osaavayrittäjä.fi, i.a.-a). Palvelun tarjoajan oman työn vaihtoehtoiskustannus eli palkkavaatimus voidaan laskea kertomalla omat työtunnit keskituntipalkalla (Taloustohtori, i.a.). Oman pääoman vaihtoehtoiskustannus eli korkovaatimus lasketaan kertomalla tilivuoden keskimääräinen oma pääoma vieraasta pääomasta maksetulla keskimääräisellä korkoprosentilla. Markkinapohjaisen ja kustannuspohjaisen hinnoittelun näkökulmat eivät ole toisistaan erillisiä, vaan ne tulisi huomioida yhtäaikaisesti (Yrittäjä.fi, i.a.).



Kuvio 6. Kannattavuuden tekijät (Sotenavigaattori, i.a.).

Kannattavuutta laskettaessa on huomioitava kaikki tuotot ja kustannukset (kuviokuva 6). Palvelu kannattaa myydä sillä hinnalla, jonka ostajat ovat valmiita siitä maksamaan, vaikka kustannukset tulisivat katettua alhaisemmalla hinnalla ja hinnoittelu tuottaisi voittoa (Osaavayrittäjä.fi, i.a.-a). Näin toimien hevosityrittäjä ei alihinnoitele palveluaan eikä heikennä yrityksensä kannattavuutta, koska asiakkaat olisivat valmiita maksamaan tuotteesta markkinahinnan. Jos palvelusta saatava hinta ei riitä kattamaan kustannuksia ja tavoiteltua voittoa, ei sitä kannata tarjota myytäväksikään. Hevosityrittäjä joutuu tarkoin pohtimaan hintatason asettamista. Kauppa ei käy liian korkeilla hinnoilla ja liian alhaisten hintojen vuoksi yritys ei saa tarpeeksi katetta, vaikka palvelun ostajia olisi paljon (mt.).

Hinnoittelun perustana ovat muuttuvat kustannukset, kiinteät kustannukset, kilpailutilanne, voittotavoite ja palvelun kysyntä (Yrittäjä.fi, i.a.). Tilanteessa, jossa hinnoiteltava palvelu ei olennaisesti eroa muista tarjolla olevista palveluista, hinnan on oltava lähellä kilpailijoiden vastaavan palvelun hintaa. Yrityksellä on sitä enemmän liikkumavaraa hinnoittelussa, mitä omaleimaisemmasta ja erilaisemmasta palvelusta on kyse (mt.).

6.4 Soveltaminen hevosalan yrityksessä

Mietittäessä hinnoittelumenetelmien soveltuvuutta hevosalan yrityksessä, on huomioon otettava, mitä kaikkia kustannuksia hinnoittelumenetelmien pitäisi kattaa (Soininen, 2019, s. 45). Katetuottohinnoittelussa tuotteille ei tarvitse kohdistaa kiinteitä kustannuksia, vaan ne huomioidaan asetetussa katetuottotavoitteessa, mikä on katetuottohinnoittelun etu (Osaavayrittäjä.fi, i.a-a). Voittolisähinnoittelussa lasketaan palvelun oma omakustannusarvo, joka kattaa kaikki tuotteen välilliset ja välittömät kustannukset (Soininen, 2019, s. 45). Voittolisähinnoittelulla saadaan tarkempi tulos, mutta välittömien ja välillisten kustannusten kohdistaminen tietylle palvelulle on haasteellista useiden toiminnan osa-alueiden ollessa tavalla tai toisella sidoksissa toisiinsa. Voittolisähinnoittelun suurin haaste on oikeiden kustannusten kohdistaminen palvelulle, sillä hevosten ylläpitoon ja kiinteistön huoltoon liittyy paljon kustannuksia, jotka eivät suoraan kohdistu, esimerkiksi, ratsastustunnille, mutta ovat välillisiä kustannuksia.

Ratsastustuntienkatetuottohinnoittelun haasteena on kiinteiden kustannusten suhteuttaminen katetuottotavoitteeseen sekä se, miten erilaisten tarjottavien tuntien muuttuvat kustannukset suhteutetaan ratsastustuntia kohden ryhmäkoon mukaan (Soininen, 2019, s. 45). Hinnoittelun perustana on kannattavampaa hyödyntää katetuottohinnoittelua, koska silloin toimintaan liittyvät kiinteät kustannukset huomioidaan katetuottotavoitteessa eikä niiden kohdistaminen ole yhtä tarkkaa kuin voittolisähinnoittelussa (mt.).

6.5 Hyvinvointilähtöisen harrastepalvelun laadun hinta

Hevosalalle kaivataan selkeitä esimerkkejä, kuinka hinnoittelu toimii ja miten sitä kannattaa tehdä (Liimatainen, 2022, s.19). Palvelumuotoilu ja prosessien aukikirjoittaminen helpottaa hinnoittelua (T. Ekola, henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2023).



Kuvio 7. Hinnoittelun avaamisen jäsentelyä (T. Ekola, henkilökohtainen tiedonanto, 7.3.2023).

Auki kirjoittamisen jälkeen yrittäjä kykenee hahmottamaan, kuinka paljon työaika kuluu yhteen asiakasprosessiin, johon sisältyy suunnittelu, markkinointi, toteutus, arviointi, dokumentointi ja raportointi (kuvio 7). Laadun hinnoitteluun kuuluu myös eläinten hankinnan, ylläpidon, hyvinvoinnin ja koulutuksen kustannukset, unohtamatta lomaa, sijaisia, työhön ohjausta, vakuutuksia ja niin edelleen (T. Ekola, henkilökohtainen tiedonanto 7.3.2023). Kaiken edellä mainitun ottaminen huomioon vaatii jo hyvää informaatiojärjestelmää yritykseltä. Paljon taustatietoja on kerättävä, että pystyy tekemään todenmukaiset laskelmat palvelun hinnasta.

6.6 Tulon lähteet

Hevosalan yrityksen tulonlähteet riippuvat yritystoiminnan lajista. Ratsastuskoulut saavat pääosan tuloistaan ratsastustuntien järjestämisestä. Ratsastuskoulut eivät veloita hevosten hoitamisesta ja valmistelusta ratsastustunnille. Ratsastustunteja tarjotaan irtotunteina tai vakioaikoina kausikorttityyppisesti, joka on esimerkiksi kymmenen kerran ratsastuskortti (Hopoti.com, i.a.). Erilaisten kerhojen ja leirien järjestäminen tuo tuloja ratsastuskouluille. Ne voivat ansaita lisätuloja myös maneesin tai kentän vuokrauksesta. Osassa ratsastuskouluja tarjotaan hevosten täysihoidopalveluja (mt.).

Muita mahdollisia hevosalan yrityksen tulonlähteitä ovat hevoslähtöinen toiminta esimerkiksi luonnossa, vaellukset ja erilaiset valmennukset ratsastuksenopettajan oman koulutuksen mukaan (Hopoti.com, i.a.). Tulonlähteenä voivat olla myös sosiaalisuuteen ja yhteisöllisyyteen ja hevosten perushoitoon liittyvät palvelut, kuten arkisten askareiden tekeminen yksin tai yhdessä muiden kanssa. Hevosalan yritykset voivat saada tuloja hevosten hoitamisesta ja läsnäolosta niiden kanssa, jolloin asiakasta veloitetaan siitä hetkestä, kun saavutaan tallille tai tallin alueelle (mt.).

Asiakkaiden maksettavaksi tulevat arvonlisäverokannat hevosalan yrityksen toiminnassa (Vero.fi, i.a.):

- palvelujen yleinen arvonlisävero 24 % (esimerkiksi valmennus- ja täysihoito-palvelut)
- rehut 14 % (erikseen myytynä)
- pelkkä karsinan vuokra 0 % (ei sisällä mitään palveluita) (AVL 27 §)
- ratsastusvalmennus 24 %
- ratsastus liikuntapalveluna ratsastuskoulussa 10 % (AVL 85 a §)
- ravikilpailujen palkinnot ja ohjastuspalkkio 0 % (AVL 45 §)
- ratsastusterapia 0 % lääkinnällisenä hoitona (AVL 34 & 35 §).

7 HAASTATTELUAINEISTON KERÄÄMINEN

Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivisessa yhteiskuntatutkimuksessa tutkijan etukäteen laatimien kysymysten asemasta tutkimushenkilöt saavat suhteellisen vapaamuotoisesti kertoa aihealueeseen liittyvistä kokemuksistaan ja mielipiteistään (Tilastokeskus, i.a.). Tämä tarkoittaa, että selvityksessä keskitytään laadulliseen tiedon keräämiseen ja analysointiin, jotta voidaan syventyä aiheeseen ja ymmärtää ilmiöitä monipuolisemmin. Kvalitatiivinen menetelmä mahdollistaa valitun alueen, Etelä-Pohjanmaan, tarkastelun, ihmisten näkemysten ja kokemusten ymmärtämisen sekä ilmiöiden monimutkaisten yhteyksien selvittämisen.

7.1 Aineiston toistettavuus ja tulosten luotettavuus

Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä mahdollisti valittujen haastateltavien riittävän tarkastelun, näkemysten ja kokemusten ymmärtämisen. Tutkimusjoukko jäi kohtuullisen pieneksi. Tästä huolimatta tätä menetelmää käyttämällä saatiin hyvä katsaus eteläpohjalaisten hyvinvointilähtöisten hevosalan harrastuspalvelujen tarjoajien ajatuksista heidän hinnoitteluunsa liittyen. Selvityksen perusteella katsottiin aineiston toistettavuuden olevan hyvällä tasolla, erityisesti harvempaan asutuilla seuduilla, jossa palvelujen tarjonta ei ole verrattavissa Etelä-Suomen tai turistikohteiden resursseihin ja kysyntään. Toistettavuuden voidaan todeta olevan tällaiseen mahdollinen myös muilla maantieteellisillä alueilla. Tulosten luotettavuuden katsottiin olevan melko hyvää tasoa pienestä otoksesta huolimatta. Suuri osa palvelujen kustannuksista on paikasta riippumattomia. Toisaalta on ymmärrettävää, että sekä aineiston toistettavuutta että luotettavuutta heikentää pieni otanta. Luotettavuutta heikentää lisäksi maantieteellisesti rajattu alue, jossa palvelujen tarjontaa on kohtuullisen vähän.

7.2 Aineiston kerääminen

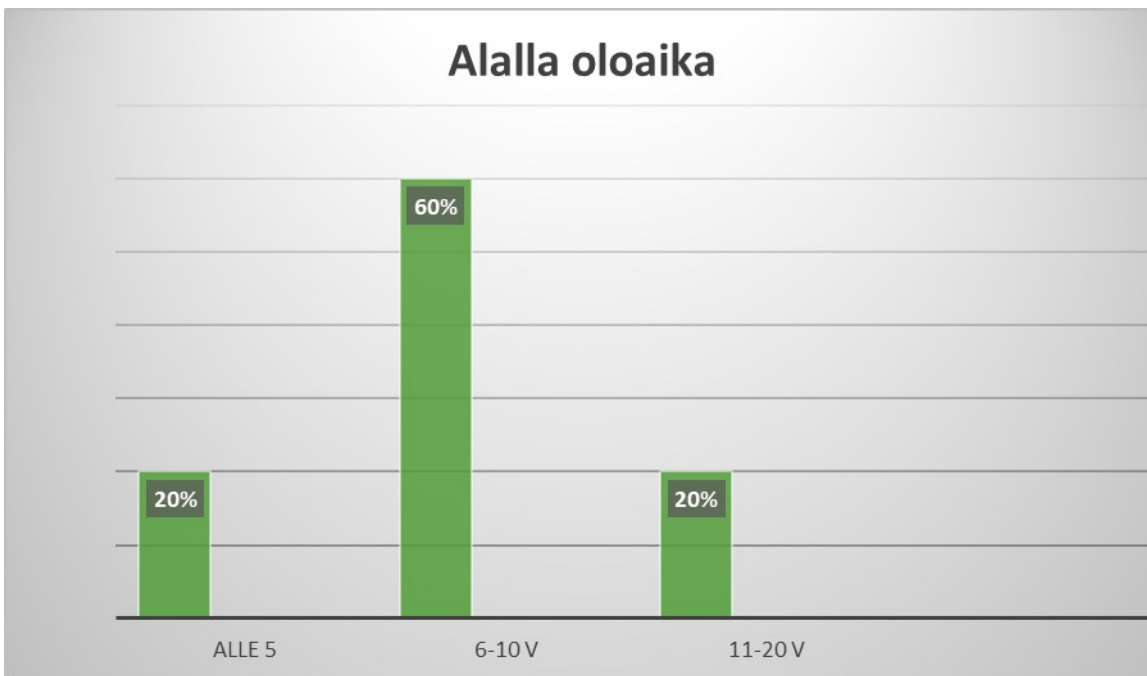
Työhön haastateltiin viittä hyvinvointilähtöisten harrastuspalveluiden tarjoajaa. Haastateltavat valittiin siten, että he edustavat mahdollisimman laajaa erilaista hyvinvointilähtöistä harrastuspalvelujen tarjoajaa. Haastateltavilta selvitettiin heidän toimintansa perustiedot: alalla oloaika, koulutustausta ja sen, toimiiko palvelun tarjoaja päätoimisesti alalla. Haastattelut suoritettiin puolistrukturoidulla menetelmällä, jossa kysymykset olivat ennalta suunniteltuja, mutta keskustelu säilyi avoimena tarkentaville kysymyksille. Haastattelu koostui kuudestatoista

kysymyksestä, jotka olivat monivalintakysymyksiä, skaalattuja kysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Haastatteluaineisto kerättiin Teams-sovelluksen tallennuksella ja puhelimen ääninauhurisovelluksella myöhemmin litteroitavaksi. Litterointi eli puheen ja toiminnan purkaminen kirjoitettuun muotoon, on keskeinen osa laadullisen aineiston haltuunottoa ja analyysiprosessia.

8 TULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI

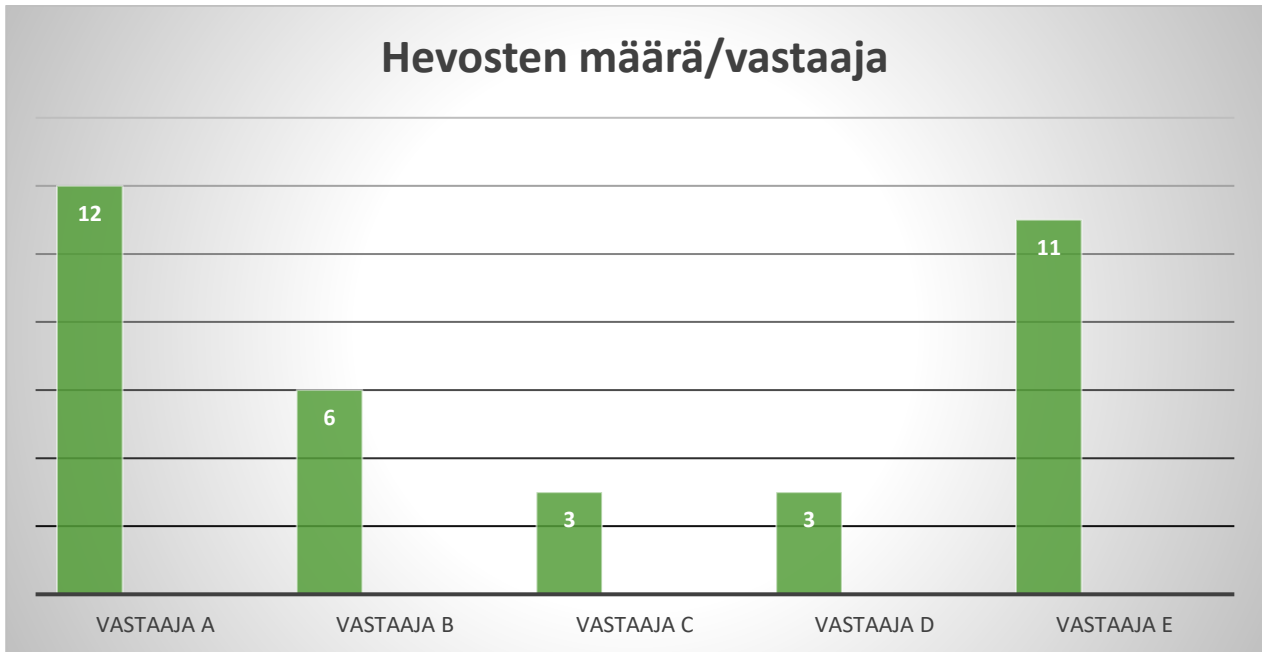
8.1 Vastaajien taustoja

Vastaajista 80 % oli alemman korkeakoulun suorittaneita. Yksi vastaajista eli 20 % haastattelun vastanneista oli ylemmän korkeakoulun suorittanut. Vastaajista kaksi eli 40 % toteutti hyvinvointilähtöistä hevosalan toimintaa päätoimisesti ja kolme eli 60 % toimi sivutoimisesti. Alalla oloajoissa oli vaihtelua seuraavasti: yksi oli ollut alalla alle viisi vuotta, kolme kuudesta kymmeneen vuotta ja pisimpään alalla ollut kuusitoista vuotta (kuvio 9).



Kuvio 8. Alalla oloaika.

Haastateltavien käytössä olevien hevosten lukumäärässä oli huomattavaa vaihtelua (kuvio 10). Selvityksen mukaan vastaajien käytettävissä olevalla hevosten määrällä ei ollut vaikutusta hinnoitteluun.



Kuvio 9. Hevosten määrä/vastaaja.

8.2 Aineiston analysointi

Aineiston analysointi alkoi litteroidun aineiston koodauksella. Koodaamisen hyöty oli tiettyjen teemojen, ajatusten ja aiheiden tunnistamista vastauksista. Koodaaminen tehtiin perinteisellä tavalla. Litteroitu aineisto tulostettiin paperille ja kynää sekä viivoitinta käyttäen tehtiin merkin-
nät haluttuihin tekstiin kohtiin. Näin pystyttiin havaitsemaan vastauksissa esiin nousevat tee-
mat ja näkökulmat. Haastattelujen vastauksissa oli havaittavissa hyvin paljon yhtäläisyyksiä.

8.2.1 Haastateltavien tarjoamien palvelujen taustaa

Haastateltavien palvelutarjonta vaihteli sekä ryhmän sisällä että yksittäisen haastateltavan omassa palvelutarjonnassa. Palvelujen tarjonnan sanoittaminen oli melko vaikeaa. Vastaajat lähinnä luettelivat toteutuneita palveluitaan. Haastattelun perusteella niitä ei oltu erityisesti ryhmitelty selkeästi etukäteen.

Eliikkä eniten meillä on tämmösiä ryhmiä. Ihan niinku perheitä, sitten — — päivä-
kodilta, koululta ja työhyvinvointiporukkaa. (H2)

Mitä ne nyt on, niin ne pääasiassa tallilla tapahtuvaa, että se on tällaista, että
laitetaan se hevonen yhdessä kuntoon ja sitte käydään ja pääasiassa mennään
aina maastoon. Että se on aina ehkä kumminkin tuo luonnossa kulkeminen sitten
se mukavampi ympäristö. (H3)

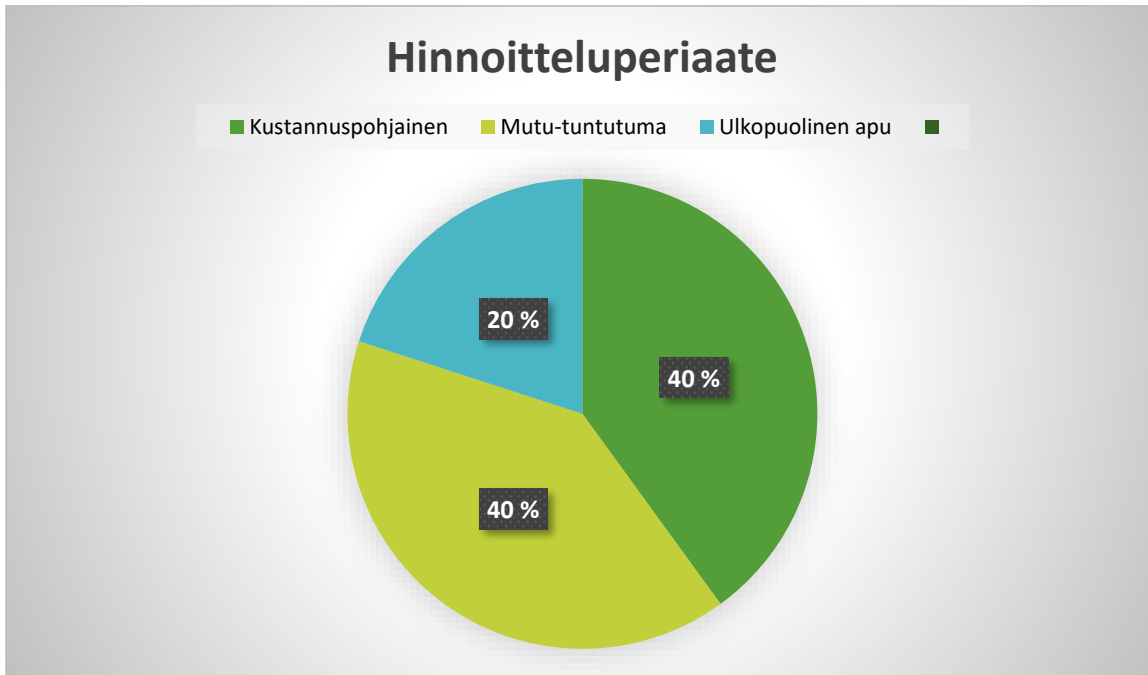
Se on pienimuotoista. Vähän niin kun harrastus. Ihan niin kun tällaista lapsille ja nuorille suunnattua on. (H4)

Vastaajien joukko koostui keskenään erilaisia palveluja tarjoavista yrittäjistä tai yrityksen edustajista. Lähtökohtaisesti jokainen palvelun tarjoaja painottaa vastauksessaan hyvinvointilähtöisyyttä asiakkaan näkökulmasta. Yksi vastaajista tarjoaa hyvinvointilähtöistä yksilöllistä palvelua, jossa tunnetaito-ohjaus lähtee aina asiakkaan kanssa yhdessä laadittujen tavoitteiden pohjalta. Tämä palvelu voi sisältää itsetuntemuksen vahvistamista, omien tunteiden ja tarpeiden tiedostamista, havainnointia ja niiden ilmaisua. Toisen vastaajan palveluntarjontaan sisältyy luonnossa kulkemista eli maastoilua tai luonnossa kärryajelua. Eräs vastaaja kertoo hyvinvointilähtöisten palvelujensa olevan hänelle ikään kuin harrastus, jolla hän kattaa osan eläimistä aiheutuvista ylläpitokustannuksista. Palvelut ovat lähinnä lapsille ja nuorille suunnattuja heppakerhoja, -leirejä ja eläintarhoja. Lisäksi hän tarjoaa yksilötoimintaa. Neljäs haastateltava kuvailee palveluansa tilavierailuna ryhmille. Ryhmät tulevat päiväkodeista, kouluilta ja työhyvinvointiporukoista. Palveluntarjoajalla on suunnitteilla myös uusia aiemmin toteuttamattomia palveluja, jotka on suunnattu uusille kohderyhmille. Viimeinen haastateltava tarjoaa hyvinvointilähtöisenä harrastuspalveluna muun muassa stressinpurkuun soveltuvia Helmi-kursseja ja tyhyä yrityksille sekä kunnille.

8.2.2 Hinnoitteluun liittyviä kysymyksiä

Budjetointi on yksi merkittävä osa palvelun hinnoittelua, josta syystä haastateltavilta kysyttiin, budjetoitko vuosittain toimintasi kuluerät. Vastaajista kaksi kertoi budjetoivansa tuottamiensa palvelujen kuluerät ja kolme vastasi, ettei budjetoi kuluja. Kilpailijoiden hinnoittelua sen sijaan seurasivat kaikki. 60 % vastasi seuraavansa jonkin verran ja 40 % totesi seuraavansa aika hyvin.

Kustannuspohjaisesti kertoi hinnoittelevansa kaksi vastaajaa (kuvio 8). Yhtä suuri vastaajien määrä hinnoitteli palvelunsa omiin tunteisiin perustuvalla menetelmällä. Yksi vastaajista kertoi käyttäneensä ulkopuolista apua mainiten muun muassa saaneensa koulutuksista hinnoittelua ja -tietoa.



Kuvio 10. Hinnoitteluperiaate.

Hinnoitteluperiaatteeseen vastaaminen oli osalle haastateltavista kohtuullisen vaikeaa. Kysymykseen millä perustella hinnoittelet palvelusi, kommentoitiin muun muassa seuraavasti:

Mä oon aina ollu huono näissä. Pitäis jaksaa tehdä kunnan laskelmat kaikesta, mutta. (H3)

En mä nyt voi sanoa, että nyt erittäin tarkastikaan ole, mutta paljon tästä on niinku keskusteltu kaveriyrittäjien kanssa. (H4)

8.2.3 Palvelujen hinnoittelussa huomioitavia seikkoja

Haastatteluissa kysyttiin vastaajilta, ovatko he miettineet palvelun hinnoittelussa seuraavia kiinteitä kustannuksia: vuokrat, lainat, vakuutukset, poistot, hallinon kulut ja muut lakisääteiset kustannukset. Kaksi vastasi kyllä ja kaksi ei ole miettinyt. Yksi totesi miettineensä vähän.

Vastaajilta kysyttiin myös, ovatko he huomioineet hinnoittelussaan muuttuvia kustannuksia. Heille kerrottiin muuttuvien kustannusten olevan tässä kyselyssä muun muassa seuraavia: palkat/sijaisten kustannus, eläinten ylläpito, eläinten hankintakustannus/koulutus, markkinoinnin suunnittelun ja toteutuksen kustannus, ammatillisen koulutuksen kustannus. Ainoastaan yksi oli laskenut muuttuvat kustannukset tarkasti. Loput neljä tiesivät, että kaikki edellä mainitut pitäisi ottaa huomioon, mutta eivät olleet laskeneet muuttuvia kustannuksia niin tarkasti.

8.2.4 Avointen kysymysten hinnoitteluun liittyvä analysointi

Ensimmäinen avoin kysymys oli: Millä perusteella hinnoittelet palvelusi tällä hetkellä? Kysymys aiheutti paljon ääneen pohdintaa. Eräs vastaajista kertoi hinnoittelevansa ihan kustannusten perusteella ja sen perusteella, että pitää pystyä investoimaan. Toinen hinnoittelee sen mukaan, mitä vastaavat palvelut lähellä maksavat. Yhdellä vastaajista oli selkeä käsitys siitä, että hän haluaa omalle työlleen kunnon vastineen palkan muodossa. Toiselle on tärkeää, että harrastemuotoisesta hyvinvointilähtöisestä palvelusta saadaan edes jonkin verran tuloja eläinten ylläpitoon.

Yksi haastateltava koki hinnoittelunsa olevan onnistunutta. Muiden haastateltavien kokemukset omasta tavastaan hinnoitella olivat pohtivia, ja niihin vaikutti enemmän palvelun tarjoajan oma tunne. Joku totesi hinnoittelun olevan alakanttiin. Kysymykseen koetko hinnoittelusi olevan onnistunutta, saatiin esimerkiksi seuraavanlaiset vastaukset:

Ei välttämättä. (naurua). Juurikin tämä, että pitäis tehdä ne tarkemmat laskelmat. Mää aina rupian surkuttelemaan ja säälimään niitä asiakkaita ei sitten kun maksaa liikaa ja mä nyt pistän vaan tämmösen hinnan. (H3)

Joo, hirveästi se on alakanttiin koko ajan ollut. Eliikä niin ku just, että on niinku vähä haistellut sitä, että mikäli mä niin ku pyydän enempi, niin sitten kukaan ei käytä niitä palveluita. (H2)

Jatkokysymys hinnoittelun onnistumisesta oli, mitä haluaisit muuttaa, jotta kokisit hinnoittelun olevan onnistunutta.

Ihmisten ajatusmaailma, joo sen haluaisin muuttaa. (H2)

No siis justiin tuo, että pitäis kyllä jaksaa ihan oikiasti niin ku tehdä tarkat laskelmat. Koska myös toisaalta sillä pystyy perustella niille asiakkaillekin, miksi tämä nyt maksaa näin ja näin paljon. (H3)

Joo, no juuri varmasti tuo, että jokaiselle tehdyille työtunnilta tulis sitten se (palkka). (H4)

Vastauksena muutokseen saatiin muun muassa yksilöä palvelevat tuotteet, ihmisten ajatusmaailman muutoksen siitä, että hevosten ylläpito ja palveluun asiakkaalle näkymättömät työt

ovat aikaa vieviä. Jokaiselle työtunnille pitäisi saada palkka, joka tarkoittaa sitä, että hinnoittelu olisi kunnossa tarkempien laskelmienkin avulla.

8.2.5 Muutokset hyvinvointilähtöisyydessä

Kaikkien haastateltavien vastausten perusteella asiakkaat olivat tyytyväisiä hevosten hyvinvointiin sekä palveluja tuotettaessa että hevosten lajinmukaisissa tarpeissa. Huomattavaa oli, että osalla palvelujen ostajista oli vanhakantaisia ajatuksia hevosten tämän päivän elinolosuhteista. Eräs mainitsi asiakkaiden toiveena maneesin rakentamisen, johon taloudellisesti ei ole mahdollisuutta.

Ihmisillä on niin kun edelleen paljon käsitys sitä, että olisi hevoset — postimerkkitarhoissa ja sitten ne niissä karsinoissa, että jotenkin sellaista muutosta tai ajatusmaailmamuutosta saanut tuoda esille, että hei, hevoset voi elää myös näin. He voi pihatossa päättää, missä ne asuu ja missä ne elää ja niin kun myös se lauma dynamiikkaa, sitä lauman käyttäytymistä. (H4)

8.2.6 Hevosesta ja luonnosta saadut hyvinvointivaikutukset

Asiakkaiden omaan hyvinvointiin liittyviä toiveita ja muutoksia haastateltavat pystyivät nimeämään. Eräs haastateltavista mainitsi sosiaalisuuden lisääntymisen, fyysisen kunnon kohentamisen, rohkeuden lisääntymisen ja elämänmyönteisyyden parantumisen. Keskusteltaessa haastateltavien kanssa yksi haastateltavista kertoi kiinnittäneensä huomiota asiakkaiden tarpeeseen tulla hevostoimintaan. Syynä hän piti ahdistuksen, ahdistuneisuuden, epävarmuuden ja sosiaalisten tilanteiden pelon.

— — ihmiset tykkää, siis tuntuu, kun ihmiset meille tuloo ja näköö, että ne on tuolla isossa laumassa...Asiakkaat tykkää kumminkin siitä, ja ihailevat sitä, että voi kun on mukava kattoo, kun on tuolla (pihatoissa isoilla laitumilla). (H3)

8.3 Hinnoitteluun ja budjetointiin liittyvät skaalattujen kysymysten tulokset

Haastateltavat valittiin sen perusteella, että saatiin mahdollisimman kattavasti erilaisia hyvinvointilähtöisiä harrastuspalvelun tuottajia selvitykseen mukaan. Yhtenä hinnoittelun ongelmana oli se, että yksittäisen palveluntarjoajan on vaikea hahmottaa, minkälaisen palvelujen tuottamiseen olisi kannattavaa keskittyä.

Haastattelun perusteella palvelujen tarjoajat eivät olleet hahmottaneet palvelupolkuansa riittävän tarkasti, jotta toiminta olisi ammattimaista ja näin myös kannattavaa. Toisaalta tämä on ymmärrettävää, koska hyvinvointilähtöisten hevosalan harrastuspalvelujen tarjoajista osa työskentelee sivutoimisesti ja kokee sen olevan osana harrastustoimintaansa.

Haastateltavien vastausten perusteella päätyökseen harrastuspalvelua tarjoavat hinnoittelivat palvelun kustannuspohjaisesti. Sivutoimisesti palvelua tarjoavat hinnoittelevat palvelunsa epämääräisemmin. Näistä vastaajista kaikki olivat tietoisia siitä, miten pitäisi hinnoitella, mutta sitä ei kuitenkaan tehty niin. Eräs vastaaja kertoi syyksi sen, että toiminta ei ollut päätoimista. Toinen epäili korkeampien hintojen karkottavan asiakkaat. Haastattelussa kävi toisaalta ilmi, että palveluiden tarjoaja ei "kehtaa" pyytää kunnon korvausta. Kaikki heistä rahoittavat palvelunsa osittain muilla töillä.

Vaikka budjetointi on yksi merkittävä osa palvelun hinnoittelua, vain päätoimisesti toimivat kertoivat budjetoivansa tarjoamiensa palvelujen kuluerät. Merkittävää oli, että sivutoimisesti toimivat eivät budjetoineet kuluja. Sen sijaan kilpailijoiden hinnoitteluun olivat kaikki kiinnittäneet huomiota joko jonkin verran tai melko hyvin.

Haastattelujen pohjalta oli selkeästi huomattavissa, että suurimmalla osalla vastaajista oli kehitettävää palvelumuotoilussa ja liiketoimintaosaamisessaan. Tämä kertoo sen, että strategian tekoon ei olla paneuduttu. Hinnoitteluperiaate oli lähtökohtaisesti kustannuspohjainen. Osalla se oli kuitenkin ainoastaan tunne siitä, mitä palvelusta voitaisiin maksaa, jolloin hinnoittelu oli näiltä osin arvopohjainen. Kiinteiden kustannusten osuutta hinnoittelusta oli huomoinut 40 % vastaajista. 60 % vastaajista ei ollut miettinyt kiinteitä kustannuksia ollenkaan tai ainoastaan vähän. Kiinteät kustannukset ovat kohtuullisen helposti laskettavissa oleva määrä, jonka kehitystä on helppo seurata. Vähintään kiinteiden kustannusten seuraamiseen pitäisi kaikkien ryhtyä, sillä niiden hallinta on selvästi yksinkertaisempaa kuin muuttuvien kustannusten. Ainoastaan yksi viidestä vastaajasta oli laskenut muuttuvat kustannukset tarkasti. Kaikki palvelujen tarjoajat tiesivät kyllä, että muuttuvat kustannukset pitäisi ottaa huomioon ja niillä on merkittävä rooli palvelujen hinnoittelussa.

8.4 Haastateltavien pohdintaa hinnoitteluun ja hyvinvointilähtöisyyteen liittyen

Yleisesti voidaan sanoa haastattelujen perusteella, että palvelujen tarjoaja nauttii itsekin harrasteperusteisesta hyvinvointipalvelujen tuottamisesta. Palvelun tarjoajan kokema mielihyvä

vaikeuttaa tämän selvityksen perusteella kaikki kustannukset kattavaa hinnoittelua. Tämä on yksi syy siihen, että ainoastaan yksi vastaajista kokee hinnoittelunsa onnistuneeksi. Kyseinen vastaaja on sama, joka laski kaikki kustannukset tarkasti, budjetoit vuosittaiset kulut ja näin ollen pyysi myös palvelusta laskelmiin perustuvan riittävän hinnan. Vastaajista suurin osa eli 80 % kokee hinnoittelunsa epäonnistuneeksi. Muita syitä ovat puutteet siinä, että sekä kiinteiden että muuttuvien kustannusten laskemiseen ei käytetä siihen tarvittavaa aikaa, vaikka niiden tärkeys on palvelujen tarjoajien tiedossa.

Vastaajat tiesivät itse, mitä haluaisivat muuttaa, jotta hinnoittelu koettaisiin onnistuneeksi. Sen sijaan, että haastateltavat olisivat nähneet aikaisemmin mainitsemani tekijät onnistuneen hinnoittelun lähtökohtina, he kokivat ulkoiset, pääosin itsestään riippumattomat seikat, syynä hinnoittelun tämänhetkiseen epätydyttävään tilaan. Haastateltavien mukaan muutoksia tarvittaisiin asiakkaiden ajatusmaailmaan, kuten ymmärrystä kuhunkin palvelupolun vaiheeseen ja niihin liittyviin kokonaistyötuntien määriin. Eräs haastateltava sanoikin, että jokaiselle työtunnille pitäisi saada palkka, jotta hinnoittelu olisi kunnossa tarkempien laskelmien avulla. Hyvinvointilähtöisyyden katsotaan vievän enemmän aikaa muun muassa palvelun suunnitelmallisuuden ja tavoitteellisuuden vuoksi. Tämä kaikki vaatii suurempaa työpanosta ja vaikuttaa näin ollen kustannuksiin.

Hyvinvointilähtöinen palvelu on parhaimmillaan silloin, kun palvelun tuottajalla on vankka ammattitaito, joka ei kuitenkaan ole välttämättömyys. Eräs vastaajista koki, että palvelun tuottaminen kiteytyy nimenomaan hyvinvointilähtöisyyden ympärille. Kaikista vastauksista kävi myös ilmi, että hyvinvointi menee koko palveluketjun läpi ja tähän tietysti maksaa.

Kaiken kaikkiaan palvelujen ostajilla on vanhakantaiset ajatukset hevosten tämän päivän elinolosuhteista. Tästä syystä haastateltavat olivat tyytyväisiä voidessaan tuoda esiin hyvinvointilähtöisyyttä hevosen näkökulmasta.

Asiakkaiden oma hyvinvointi näkyy sosiaalisuuden ja rohkeuden lisääntymisenä, fyysisen kunnan kohentumisena ja elämän myönteisyyden parantumisena. Yksi haastateltavista kiteytti hyvin asiakkaan tarpeen tulla mukaan hevostoimintaan. Hänen mukaansa yleistynyt ahdistuneisuus ja epävarmuuden tunne on lisääntynyt.

Hyvinvointilähtöisten palveluiden eettisyys näkyy parhaiten siinä, kun huomioidaan ympäristölliset ja sosiaaliset vaikutukset palvelujen tarjonnassa. Reflektiivisyys ja kriittinen ajattelu kuvaavat tässä selvityksessä myös eettisyyttä.

8.5 Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin saadut vastaukset kysymyksiin

Miten hevosaiheisia hyvinvointipalveluita hinnoitellaan? Haastattelujen perusteella hyvinvointilähtöiset harrastuspalvelut hinnoitellaan yhtä paljon kustannuspohjaisesti kuin oman tunteen mukaisesti. Yksi haastateltavista käyttää hinnoitteluperiaatteena muun muassa koulutuksissa saamaansa ulkopuolista apua ja tietoa.

Miten hinnoittelu on suunniteltu? Kaksi viidestä vastaajasta kertoi budjetoivansa tuottamiensa palvelujen kuluerät. Suurempi osa ei budjetoitu kuluja, vaikka budjetointi on yksi merkittävä osa palvelun hinnoittelua. Jonkinlaista suunnitelmallisuutta näkyy siinä, että kaikki haastateltavat seuraavat kilpailijoiden hinnoittelua.

Miten hyvinvointipalveluja olisi kannattavaa hinnoitella Etelä-Pohjanmaalla? Kun palveluja tarjotaan ja tuotetaan päätoimisesti, on toiminta oltava pidemmällä aikavälillä kannattavaa. Tarjottavat palvelut on suunniteltava tarkkaan ja kaikki kustannukset on budjetoitava ja huomioitava. Harrastuspohjaisesti tai sivutoimisesti palveluja tarjoajien kannattasi hinnoitella vähintään suoraan kyseisestä toiminnasta aiheutuvat kustannukset. Jokaisen palvelun tarjoajan on kuitenkin hyvä olla tietoinen siitä, miten omat tunteet vaikuttavat kannattavaan hinnoitteluun.

Mitä pitäisi huomioida hyvinvointilähtöisiä harrastuspalveluja hinnoitellessa? Hinnoittelussa on otettava huomioon koko palvelupolku. Mitä selvempi palvelupolku on palvelun tarjoajalle, sitä perustellummin palvelun tarjoaja kykenee selittämään hinnoittelun perusteet myös asiakkaalle. Tämän lisäksi on hyvä seurata kilpailijoiden hinnoittelua. Yleisen kustannustason vaikutus palvelujen hinnoitteluun on syytä huomioida.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Kaikilla haastateltavilla oli osaaminen sekä hevosten kanssa toimimiseen että tarjoamiensa palvelujen tuottamiseen. Hinnoitteluun liittyvä ammattimaisuus, jolla tässä tarkoitetaan kaikkien tarjottavien palvelujen tiedostamista ja laskemista, puuttuu suurimmalta osalta hyvinvointilähtöisten hevosalan harrastuspalvelujen hinnoittelusta. Sama koskee palvelupolun hahmottamista ja liikeidean eri osa-alueiden täsmentämistä, joka on perusta tällaisen palvelun kannattavaksi tekemiseksi. Haastateltavien joukosta henkilö, jolla oli laajin koulutus liiketoimintaosaamisesta ja tämän lisäksi pisin työura alalla, osasi hinnoitella tarjoamansa palvelut parhaiten.

Päätoimisten palveluntarjoajien tulisi laskea kustannukset ja sisällyttää kaikki palveluun liittyvät työvaiheet sekä hevosten ylläpidon kustannukset hintaan saadakseen riittävän tulon, jotta tällaista yritystoimintaa voidaan harjoittaa kannattavasti. Harrastusperusteisesti ja sivutoimisesti palveluja tarjoavien olisi hyvä tiedostaa paremmin liiketoimintaosaamisen merkitys. Näin toimien he saisivat ymmärryksen siitä, mitkä kustannukset kohdistuvat välittömästi tuotettuun palveluun, jolloin palvelun tarjoajat voisivat helpommin perustella asiakkaille hinnoitteluansa ja hintojansa, asiakkaiden niitä pohtiessa. Kaikkien ei-päätoimisten palveluntarjoajien olisi kannattavinta hinnoitella palvelunsa samalla tavalla kuin päätoimiset hyvinvointilähtöisiä palveluja tarjoavat. Asiakkaan näkökulmasta hyvinvointilähtöinen harrastuspalvelu on samanarvoista, tarjosi sitä sitten päätoiminen tai harrastusperusteinen palvelun tarjoaja.

Yleisnäkemyksen mukaan tässä opinnäytetyössä esiin tulevat palvelut pohjautuvat hinnoittelun osalta pitkälti tunteisiin. Tunteet näyttelevät hinnoittelun lisäksi yhtä osaa myös palvelupollulla. Palvelun tarjoajien omat hevosiin ja asiakkaisiin liittyvät tunteet vaikuttavat myös siihen, että asiakkaille halutaan tarjota samoja elämyksiä, mitä palvelun tarjoajat itse kokevat hevoslähtöisessä toiminnassa. Tästä syystä harrastuspalvelun tuotteistaminen ei tuota tarvittavaa tuloa, koska vain harva vakioi tarjoamansa palvelun saati, että monistaisi sitä, josta syystä niin sanotut asiakkaalle näkymättömät työn kustannukset syntyvät toistuvasti.

Jokaisen palveluntarjoajan omalle tunnolle jää, mikä on riittävä korvaus eli palvelun hinta, jolla on sekä järjen että tunteen tasapaino. Selvää on, että kukaan alalla toimiva ei voi antaa tunteiden vaikuttaa liikaa hinnoitteluun. Palvelupolun kaikki kustannukset, myös oman työn palkan osuus, on otettava huomioon hinnoittelussa.

Sekä asiakkaiden henkilökohtaiset hyvinvoinnin tarpeet, että koko Euroopan ja maailman tämänhetkinen tilanne, vaikuttaa asiakkaiden haluun ja tahtoon päästä hyvinvointilähtöisten hevosalan harrastuspalvelujen äärelle. Hyvinvointilähtöisyys on edelleen kasvava trendi. Asiakkaat tarvitsevat fyysisten tarpeiden lisäksi myös henkistä etäisyyttä arjesta. Hyvinvointilähtöisessä hevosalan harrastuspalvelussa asiakkaalla on mahdollisuus nauttia elämästään juuri siinä hetkessä. Tästä syystä selvityksen tekeminen hyvinvointilähtöistä hevosalan harrastuspalvelujen hinnoittelusta Etelä-Pohjanmaalla oli tarpeellinen. Opinnäytetyö voi jatkossa opastaa asiasta kiinnostuneita ja antaa tukea omaa hinnoitteluaan pohtiville. Selvitystyön tuloksia voidaan käyttää osana Hevosalan uudet liiketoimintamahdollisuudet Green Caren ja hyvinvoinnin kautta -hankkeessa julkaistavaa opasta.

Seuraavaksi selvitystä voisi laajentaa koskemaan asiakkaiden tarpeiden sanoittamista ja sitä, kuinka paljon asiakkaat olisivat valmiita maksamaan hyvinvointilähtöisestä harrastuspalvelusta.

LÄHTEET

- Alerini, L. (31.3.2022) Hevosten hyvinvoinnin mittausmenetelmät linjataan suomalaisessa yhteishankkeessa. *Hevosurheilulehti (Ratsastus)*.
<https://www.hevosurheilu.fi/uutiset/ratsastusuutiset/hevosten-hyvinvoinnin-mittausmenetelm%C3%A4t-linjataan-suomalaisessa-yhteishankkeessa>
- Alongi, K. (toimittaja). (15.6.2022). *Asiantuntijahaastattelu: Verna Vilppula / Hevosen lajinmukainen käyttäytyminen* [podcast].
<https://soundcloud.com/hevosvakivallankumous/vernavilppula>
- Botreau, R., Veissier, I., & Perny, P. (2009). Overall assessment of animal welfare: strategy adopted in Welfare Quality®. *Animal Welfare* 18(4), 363–370.
<https://www.researchgate.net/publication/233561191> Overall assessment of animal welfare Strategy adopted in Welfare QualityR
- ELY-keskus. (08.12.2021). *Paree maaseutu/Hanke-esimerkit/SilverHill's-tallilla huomioidaan hevosten ja ihmisten hyvinvointi*. <https://www.ely-keskus.fi/web/paree-maaseutu/-/silverhill%C2%B4s-tallilla-huomioidaan-hevosten-ja-ihmisten-hyvinvointi>
- Eläinten hyvinvointikeskus (EHK). (i.a.). *Hevosen hyvinvointi: Hevosen hyvinvointi lähtee elinoloista*. <https://www.elaintieto.fi/hevonen/hevosen-hyvinvointi/>
- European Equine Welfare Association (EEWA). (2023). *Eettisen hevostoiminnan periaatteet*. <https://hevosvallankumous.fi/eettisen-hevostoiminnan-periaatteet/>
- Finto. (i.a.). *YSO – Yleinen suomalainen ontologia*. <http://www.yso.fi/onto/yso/p2901>
- Green Care Finland. (i.a.). *Luontohoiva & Luontovoima*. <https://www.gcfinland.fi/green-care-/luontohoiva---luontovoima/>
- Hannu, H., & Jussila, E. (2017). *Liikeidean kehittäjän lähtöselvitys*. [PowerPoint-esitys.] Into Seinäjoki Oy & Seinäjoen Ammattikorkeakoulu.
- Hatch, S., Huppert, F., Abbot, R., Croudace, T., Ploubidis, G., Wadsworth, M., & Kuh, D. (2007). A life course approach to well-being. Teoksessa J. Haworth, & G. Hart (toim.), *Well-being: Individual, community and social perspectives* (s. 187–205). New York: Palgrave Macmillan.
- Hevoskoulutus.fi. (i.a.). *Hevosen suolistoäännet*. <https://hevoskoulutus.fi/oppitunti/hevosen-suolistoaanet/>
- Hevosmessut.fi. (i.a.). *Mikä on hevoset?* <https://www.hevosmessut.fi/fi/kavijalle/mika-on-hevoset/>

- Hevostietokeskus. (i.a.). *Hoito: Käyttäytymistarpeet*.
<https://hevostietokeskus.fi/i/hoito/kayttaytymistarpeet>
- Hippolis, Suomen Hippos ry, Suomen Ratsastajainliitto ry., & Luke (2019). *Hevostalous lukuina 2019*. <http://www.hippolis.fi/site/wp-content/uploads/Hevostalous-lukuina-2019>
- Hippolis, Suomen Hippos ry, Suomen Ratsastajainliitto ry., & Luke (2021). *Hevostalous lukuina 2020*. Tilastokooste 2020. <http://www.hippolis.fi/site/wp-content/uploads/Hevostalous-lukuina-2020.pdf>
- Elintarviketurvallisuusvirasto (Evira). (i.a.) *Tavoitteena terve ja hyvinvoiva hevonen*.
https://www.hippos.fi/uploads/sites/1/2022/05/f1e0d14a-tavoitteena_terve_ja_hyvinvoiva_hevonen.pdf#:~:text=Hevosen%20on%20saatava%20riit%20C3%A4v%C3%A4sti%20sille%20sopivaa%20ravintoa%20C%20juota-tulee%20huolehtia%20p%C3%A4ivitt%C3%A4in.%20Hevonen%20tulee%20my%C3%B6s%20pit%C3%A4%C3%A4%20puhtaana
- Hippos.fi. (2023). *Hevosala vaikuttaa*.
https://www.hippos.fi/uploads/sites/1/2023/02/f21f6617-hevosalan_vaikuttavuusluvut_tavoitteet_paattajamateriaali.pdf
- Hopoti.com. (i.a.). *Hopoti - Ratsastuksen uusi koti*. <https://hopoti.com/fi-fi>
- Hyttinen, A-M. (2012). *Ratsastuksen terveystilaprofiili*.
https://www.ratsastus.fi/site/assets/files/2384/terveysprofiili_netti.pdf
- Hyvönen, K. (10.4.2015). *Karsinatallien työrutiinien kehittäminen teknologian avulla - Teknologian vaikutus työaikaan, kustannuksiin, turvallisuuteen ja hyvinvointiin*. [AMK-opinnäytetyö, Savonia]. Theseus.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/90319/Hyvonen_Kaisa.pdf?sequence=1
- Hästnäringsens nationella stiftelse (HNS). (i.a.). *Hållbar hästnäring*.
<https://www.vinnova.se/contentassets/ae8d072c2776473cabf987c5b53dcf67/hallbar-hastnaring.pdf>
- Iivari, S. (5.5.2023). *"Vastuullisuusviestintä – hyvepuhetta vai tekoja ja kilpailuedun rakentamista?"* [webinaari]. Hevoshäme – kestävä hevoshäme – kestävän hevoshämeen maakunta.
<https://www.youtube.com/watch?v=NUQFwTF4Kd4>
- Janura, M., Peham, C., Dvorakova, T., & Elfmark, M. (2009). An assessment of the pressure distribution exerted by a rider on the back of a horse during hippotherapy. *Human Movement Science* 28(3), 387–393. <https://doi.org/10.1016/j.humov.2009.04.001>
- Jaskari, M-M. (14.12.2017). Näkyvä ja näyttävä brändi hevoshämeelle. Teoksessa S. Pussinen (toim.) *Uudistuva hevostalous*. HAMK Unlimited Professional 14.12.2017.
<https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020111790846>

- Jormakka, R., Koivusalo, K., Lappalainen, J., & Niskanen, M. (2009). *Laskentatoimi*. Edita.
- Kaivolahti-Koukkari, M. (2022). *Mittarit hevosten hyvinvointiin*.
<https://www.hamk.fi/projektit/mittarit-hevosen-hyvinvoinnin-arviointiin>
- Kallinen, T., & Kinnunen, T. (i.a.). Etnografia. Teoksessa J. Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>
- Kallioniemi, K., & Korpivaara, N. (2015). *Menesty hevosityrittäjänä*. ProAgria.
https://www.proagria.fi/sites/default/files/attachment/menesty_hevosyrittajana_2.pdf
- Kay, R. D., Duffy, P. A., & Edwards, W. M. (2012). *Farm management*. 7. painos. New York: McGraw-Hill.
- Kelly, K.J., McDuffee, L.A., & Mears, K. (2021). The Effect of Human–Horse Interactions on Equine Behaviour, Physiology, and Welfare: A Scoping Review. *Animals*. 11(10), 2782.
<https://doi.org/10.3390/ani11102782>
- Koistinen, S. (2012). *Hevostalouden kannattavuus, tarkastelussa hevosten täysihoidtopalvelut ja ratsastuskoulutoiminta*. [AMK- opinnäytetyö, Laurea-ammattikorkeakoulu]. Theseus.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/51710/Koistinen_Sari.pdf?sequence=1
- Laine, P. (2019). Hevosalan ammatit ja koulutus. Teoksessa *Hevoset ja kunta*.
http://www.hippolis.fi/site/wp-content/uploads/Luku_3_Hevoset_ja_kunta.pdf
- Lavín-Pérez, A.M., Collado-Mateo, D., Caña-Pino, A., Villafaina, S., Parraca, J.A., & Apolo-Arenas, M.D. (2022). Benefits of Equine-Assisted Therapies in People with Multiple Sclerosis: A Systematic Review. *Evidence Based Complementary and Alternative Medicine*, 2022, artikkeli 9656503. <https://doi.org/10.1155/2022/9656503>
- Lightning Accounting. (i.a.). *10 parasta hinnoittelustrategiaa – maksimoi voittonsi*.
<https://lightningaccounting.fi/strategia/hinnoittelustrategia/>
- Liimatainen, R. (2022). *Opas Suomen Ratsastajainliiton jäsentälle – Kustannuslaskenta, hinnoittelu ja budjetointi* [AMK-opinnäytetyö, Oulun Ammattikorkeakoulu]. Theseus.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/785294/Liimatainen_Reetta.pdf?sequence=1
- Lipponen, M., & Vehmasto, E. (2019). *Sosiaalipedagoginen hevostoiminta: Sosiaalista kasvua, hyvinvointia ja kuntoutumista tukevia palveluita hevosavusteisesti*. Luonnonvara- ja biotalouden tutkimus 78/2019. Luonnonvarakeskus. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-326-864-7>
- Lith, P. (2006). *Hevonen tulee takaisin*.
https://www.stat.fi/tup/tietotrendit/tt_08_06_hevonen.html

- Luonnonvarakeskus (Luke), & Green Care Finland (GCF) ry. (2021). *Suomalainen Green Care: Green Care -toimintatavan käsikirja & LuontoHoivan ja LuontoVoiman laatutyökirja*. https://www.gcf finland.fi/tiedostopankki/503/Green_Care_tyokirja_2021.pdf
- Lääveri, H. (2016). *Hevoskuntoutus keskuksset Suomessa* [AMK-opinnäytetyö, Savonia-ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201604254946>
- Maa ja metsätalous ministeriö (MMM). (2022). *Hevostalouden edistäminen*. <https://mmm.fi/hevostalouden-edistaminen>.
- Maa ja metsätalousministeriö (MMM). (1.3.2023). *Eläinsuojelulaista tulee eläinten hyvinvointilaki*. <https://mmm.fi/elainsuojelulaki>
- Mahdollisuuksien hevonen – hevosalan kehittämisohjelma. (2012). *Hevosalan kehittämisohjelma*. http://www.hippolis.fi/site/wp-content/uploads/Mahdollisuuksien-hevonen_2012-kehittamisohjelma.pdf
- Maa- ja metsätaloustuottajain Keskusliitto (MTK). (27.2.2023). *Selvitys: Hevosalan arvo yhteiskunnalle satoja miljoonia euroja vuodessa*. <https://www.mtk.fi/-/hevosala>
- Neilimo, K., & Uusi-Rauva, E. (2005). *Johdon laskentatoimi* (6. uud. p.). Edita.
- Niemi, P. (2020). *Kannattavuuslaskenta - selkeytettyä materiaalia*. https://urn.fi/urn:nbn:fi:oerfi-202209_00023756_9
- Osaavayrittäjä. (i.a.-a). *Hinnoittelulaskelmat*. <https://www.osaavayrittaja.fi/kannattavuuslaskenta/hinnoittelulaskelmat>
- Osaavayrittäjä. (i.a.-b). *Katetuottolaskenta*. <https://www.osaavayrittaja.fi/kannattavuuslaskenta/katetuottolaskenta>
- Palvelumuotoilupalo.fi. (i.a.). *Mitä on palvelumuotoilu?* <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumuotoilu/>
- Pellinen, J. (2019). *Kustannuslaskenta ja kannattavuusajattelu*. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.libts.seamk.fi/teos/IAIBFXDTEB#kohta:Lyhyen\(\(20\)t\(\(e4\)ht\(\(e4\)imen\(\(20\)p\(\(e4\)\(\(e4\)t\(\(f6\)ksenteko\(:Katetuottolaskenta/piste:t3gU](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.libts.seamk.fi/teos/IAIBFXDTEB#kohta:Lyhyen((20)t((e4)ht((e4)imen((20)p((e4)((e4)t((f6)ksenteko(:Katetuottolaskenta/piste:t3gU)
- Pokka, J. (2022). *Palvelumuotoilun menetelmät hevosalalla* [AMK-opinnäytetyö, Hämeen Ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022110722181>
- Pulli, T. (2022). *Tuloksellinen toiminta: Kannattavuuden tunnusluvut*. [PowerPoint-esitys]. https://perhobusinesscollege.mrooms.net/pluginfile.php/155698/mod_resource/content/2/kannattavuus%20ja%20katetuotto%2C%20osa%201.pdf

- Pussinen, S. (2017). Hevosyritysten muuttuva kysyntä. Teoksessa S. Pussinen (toim.) *Uudistuva hevostalous*. HAMK Unlimited Professional 31.10.2017.
<https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020111991831>
- Rantamäki-Lahtinen, L., Rikkinen, P., & Saastamoinen, M. (2018). Hevosyritysten taloudelliset näkymät, investointiaktiivisuus ja yritystoiminnan kehittäminen. *Suomen maataloustieteellisen seuran tiedote* 34, s.144. Maataloustieteen päivät
<https://journal.fi/smst/issue/view/5992/571>
- Rantamäki-Lahtinen, L., Rikkinen, P., Saastamoinen, M., & Sipiläinen, T. (2018). Hevosalan yritykset hakevat kannattavuutta ja kilpailukykyä erilaistamalla palvelujaan. Teoksessa S. Pussinen (toim.) *Uudistuva hevostalous*. HAMK Unlimited Professional 4.9.2018.
<https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020111690662>
- Ryhänen, M. (2023). Kustannusten hallinta. Teoksessa M. Ryhänen & J. Rajakorpi (toim.). *Kustannusten hallinnalla kannattavuutta maidontuotantoon*. Seinäjoen ammattikorkeakoulu.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/805978/B182_Ryhanen_Rajakorpi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saastamoinen, M. (2018a). Alueiden välillä eroja hevosyrityksissä. *Suomen Maataloustieteellisen Seuran Tiedote*, 35. <https://doi.org/10.33354/smst.73199>
- Saastamoinen, M. (2018b). Hevoset lisäävät seutujen elinvoimaa. Teoksessa S. Pussinen (toim.) *Uudistuva hevostalous*. HAMK Unlimited Professional 23.2.2018.
<https://unlimited.hamk.fi/biotalous-ja-luonnonvara-ala/hevoset-lisaavat-seutujen-elinvoimaa>
- Saastamoinen, M. (2018c). Hevosala työllistää yhtä paljon kuin Lapin matkailu. Teoksessa S. Pussinen (toim.) *Uudistuva hevostalous*. HAMK Unlimited Professional 5.6.2018.
<https://unlimited.hamk.fi/biotalous-ja-luonnonvara-ala/hevosala-tyollistaa>
- Scopa, C., Contalbrigo, L., Greco, A., Lanatà, A., Scilingo, E.P., & Baragli, P. (2019). Emotional Transfer in Human-Horse Interaction: New Perspectives on Equine Assisted Interventions. *Animals (Basel)*, 26;9(12),1030.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6941042/>
- Seinäjoen ammattikorkeakoulu (SeAMK). (i.a.). *Hevosalan uudet liiketoimintamahdollisuudet Green Caren ja hyvinvoinnin kautta -hanke*.
<https://projektit.seamk.fi/projektitietokanta/?RepoProject=251020>
- Soininen, A. (2019) *Ratsastusseuran kannattavuuden suunnittelu ja seuranta* [AMK-opinnäytetyö, Turun Ammattikorkeakoulu]. Theseus.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/170434/Soininen_Aino.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Sotenavigaattori. (i.a.). *Kannattavuus kunnossa*. <https://sotenavigaattori.fi/kannattavuus-kunnossa/>

- Sponsor Insight Oy. (2022). *Helsinki International Horse Show kävijätutkimus 2022*.
<https://helsinkihorseshow.fi/wp-content/uploads/2022/12/Kavijatutkimuskooste.pdf>.
- Suomala, P., Manninen, O., & Lyly-Yrjänäinen, J. (2014). *Laskentatoimi johtamisen tukena*. Edita.
- Suomen Ratsastajainliitto. (i.a.) *Seuratoimijalle - Hevosharrastuksesta monenlaisia työelämätaitoja*. <https://www.ratsastus.fi/seuratoimijalle/hevosharrastuksesta-tyoelamataitoja/>
- Taloustohtori. (i.a.). *MTT:n portaali palvelut*.
https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/taloustohtori/eufadnadvanced_so/taustatiedot/yrittajainvoitto
- Telkänranta, H. (2016). *Eläin ja ihminen: Mikä meitä yhdistää?* Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Telkänranta, H. (11.11.2022) Hevosten hyvinvoinnin ja käyttäytymisen vaikutukset toiminnan kannattavuuteen. Webinaarissa, Hevostenhyvinvointi. *Katse hevosen hyvinvointiin (osa 2)*. <https://www.youtube.com/watch?v=k3XYuAvwisY>
- Tilastokeskus. (i.a.). *Markkinahinta*. <https://www.stat.fi/meta/kas/markkinahinta.html>
- Turun Sanomat. (06.03.2009). *Ihminen ja hevonen olleet yhdessä luultua pitempään*.
<https://www.ts.fi/uutiset/1074339350>
- Ukko.fi. (i.a.). *Oman työn hinnoittelu–7 vinkkiä, joilla tienaat enemmän*.
<https://www.ukko.fi/yrittajyyskoulu/7-vinkkia-oman-tyon-hinnoitteluun/>
- Valtioneuvosto. (4.4.2021). *Hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistäminen 2030 Toimeenpanosuunnitelma*.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163021/VN_2021_27.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vehmasto, E., Kettunen, M., & Green Care Finland ry (2018). *Suomalainen Green Care: LuontoHoivan LuontoVoiman laatutyökirja*. Luonnonvarakeskus Terveyden ja hyvinvoinnin laitos Green Care Finland ry. 2018. <http://www.urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018082834197>
- Vehmasto, E., & Lipponen, M. (2021). *Eläinavusteinen psykososiaalinen kuntoutus. Duodecim: Lääketieteellinen aikakauskirja*, 137(17), 1775–1780.
<https://www.duodecimlehti.fi/lehti/2021/17/duo16383>
- Vero.fi. (i.a.). *Syventävät vero-ohjeet, Hevostoimialan arvonlisäverotuksesta*.
<https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/108595/hevostoimialan-arvonlis%C3%A4verotuksesta/>

Vilppula, V. (3.1.2021). *Etologi Verna Vilppula*. [Tilapäivitys]. Facebook.
<https://www.facebook.com/etologivernavilppula/posts/1353281008339495/>

Väntsi, H., & Thuneberg, T. (2017). Welfare Quality – sovellettavissa hevosalalle? Teoksessa S. Pussinen (toim.) *Uudistuva hevostalous*. HAMK Unlimited Professional 27.10.2017.
<https://unlimited.hamk.fi/biotalous-ja-luonnonvara-ala/welfare-quality-sovellettavissa-hevosalalle>

Yrittäjät.fi (i.a.). *Hinnoittelu*. <https://www.yrittajat.fi/tietopankki/markkinointi-ja-myynti/hinnoittelu/>

LIITTEET

Liite 1. Hyvinvointilähtöisten hevosalan harrastuspalveluiden hinnoittelun haastattelukysymykset

Liite 1. Hyvinvointilähtöisten hevosalan harrastuspalveluiden hinnoittelun haastattelu- kysymykset

Tämän haastattelu vastaukset käsitellään anonyymisti, joten niistä ei voi tunnistaa yksittäistä vastaajaa.

Haastattelun tarkoitus on keskittyä nimenomaan harrastuspalveluihin, jolloin asiakkaat maksavat ne omakustanteisesti. Tässä haastatteluissa ei käsitellä sote-palveluita.

Oma toiminta

1. Miten suurella hevosmäärällä toimit? _____
2. Kuvaile pääasiallinen hyvinvointilähtöinen hevosalan harrastepalvelusi?

3. Miten hyvinvointilähtöisyys näkyy tarjoamassasi palvelussa? _____
4. Paljonko veloitat keskimäärin per asiakas kerrallaan? _____
5. Minkä mittaisia palveluita tarjoat pääsääntöisesti?

a) Yksi tunti	<input type="checkbox"/>
b) 2–3 tuntia	<input type="checkbox"/>
c) yli 3 tuntia kerrallaan	<input type="checkbox"/>
7. Toteutatko hyvinvointilähtöistä hevosalan toimintaa päätoimisesti?

a) Kyllä	<input type="checkbox"/>
b) En	<input type="checkbox"/>
8. Tarjottavan palvelun sekä koko yrityksen kustannukset on selvitettävä perusteellisesti, koska ne ovat perusta hinnoittelulle.

a) Kuinka tarkasti olet laskenut palvelusi hinnan kustannuksiin perustuen?			
Ei lainkaan	Melko vähän	Melko paljon	Erittäin tarkasti
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Kuinka usein tarkistat hinnoittelunsi?			
En koskaan	Silloin tällöin	Aika usein	Erittäin usein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c) Budjetoitko vuosittain toimintasi kuluerät?

Kyllä

En

d) Oletko selvillä kilpailijoidesi hinnoittelusta?

En

Jonkin verran

Aika hyvin

Erittäin tarkasti

6. Oikean hintatason löytäminen. Käytitkö hinnoittelussa

a) markkinahinnoittelua?

b) arvohinnoittelua?

c) kustannuspohjaista hinnoittelua?

d) ulkopuolista apua? Ketä? _____

e) en osaa sanoa

7. Oletko huomionnut seuraavat seikat palvelusi hinnoittelussa:

Kiinteät kustannukset

a) Vuokrat/lainat/vakuutukset

b) Poistot

c) Hallinnon kulut /ym. lakisääteiset kustannukset

Muuttuvat kustannukset

d) Palkat/sijaisten kustannus

e) Eläinten ylläpito

f) Eläinten hankinta kustannus/koulutus

g) Markkinoinnin suunnittelun ja toteutuksen kustannus

h) Ammatillisen koulutuksen kustannus

i) Tiedän, että kaikki edellä mainitut pitäisi ottaa huomioon, mutta en ole laskenut niin tarkasti kustannuksia

j) En ole miettinyt

Kerro omin sanoin:

8. Millä perusteella hinnoittelet palvelusi tällä hetkellä? _____

9. Koetko hinnoittelusi olevan onnistunutta? _____

10. Mikäli et koe, miksi? _____

11. Mitä haluaisit muuttaa, jotta kokisit hinnoittelun olevan onnistunutta?

12. Vaikuttaako hyvinvointilähtöisyys mielestäsi palvelun hinnoitteluun? Jos, niin miten?

13. Oletko huomannut asiakkaiden toiveissa muutoksia hevosten hyvinvointiin liittyen?

14. Entä asiakkaiden omaan hyvinvointiin liittyvät toiveet, onko niissä tapahtunut muutosta?

Taustatiedot

Ikä	- 30 v	30–40 v	41–50 v	51 v
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alalla oloaika?	- 5 v	6–10 v	11–20 v	21–50 v
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koulutustausta?				
	a. Kansakoulu/peruskoulu	<input type="checkbox"/>		
	b. Ammattikoulu/opisto	<input type="checkbox"/>		
	c. Lukio	<input type="checkbox"/>		
	d. Alempi korkea-aste	<input type="checkbox"/>		
Ylempi korkea-aste	<input type="checkbox"/>			