

Hyvinvointilähtöisten hevosalan harrastuspalveluiden tuotteistaminen kiinnostaa yrittäjiä

24.4.2023

Hevosalan uudet liiketoimintamahdollisuudet Green Caren ja hyvinvoinnin kautta -hankkeen toinen seminaari ja työpaja järjestettiin tiistaina 7.3.2023 SeAMKin Y-Zonessa. Seminaari oli suunnattu erityisesti eteläpohjalaisille hevosalan yrittäjille ja aiheena oli hyvinvointilähtöisten hevosalan harrastuspalveluiden tuotteistaminen. Tilaisuuteen ennakkoilmoittautui liki 30 hevosalan toimijaa. Kaukaisin osallistuja saapui Framille Kiuruvedeltä ja lähimmät osallistujat aivan muutaman kilometrin päästä kampuksesta.

Näkökulmia seminaarista

Ensimmäisenä puhujana oli Sanna Mäki-Tuuri Hevosalan osaamiskeskus Hippoliksesta Ypäjältä. Hänen esityksensä aiheena oli **Toimintakulttuurin muutos ja uudenlaiset palvelut ratsastuskoulun näkökulmasta**. Hänen esityksessään nousivat vahvasti esille niin ihmisten kuin hevostenkin hyvinvointiin liittyvät asiat. Hevosavusteiset hyvinvointipalvelut kuten ratsastusterapia ja sosiaalipedagoginen hevostoiminta ovat usein julkisen puolen palveluita, mutta hyvinvointilähtöistä toimintaa kehitetään myös uudenlaisina harrastuspalveluina. Mäki-Tuuri nosti esiin palveluihin sisällytettävinä pieninä askeleina muun muassa hevoseen ja sen tarpeisiin tutustumisen ja maasta käsin tehtävät harjoitukset. Pidemmälle vietynä mahdollisuuksia ovat esimerkiksi sekä hevosen että ihmisen kehotuntemusten havainnointi ja sen vaikutukset hevoseen, sekä tunne- ja ryhmätaitojen oheisharjoittelu. Myös ratsastajan istunta ja fyysinen oheisharjoittelu on tärkeä huomioida, jotta ollaan hevoselle ”reiluja harrastuskavereita”. Muita esiin nostettuja mahdollisuuksia kuvassa 1.



Kuva 1. Ote esityksestä Toimintakulttuurin muutos ja uudenlaiset palvelut ratsastuskoulun näkökulmasta (Sanna Mäki-Tuuri).

Mäki-Tuuri puhui myös sosiaalisen lisenssin tärkeydestä hevosalan yhteiskunnallisen hyväksynnän ylläpitämiseksi. Hevosten hyvinvointia käsittelevän tutkimuksen määrä on kasvanut merkittävästi, joten tieteellistä tutkittua tietoa aiheesta on nykyisin paljon saatavilla. Sen soveltamista käytäntöön ja turvallista ja vastuullista toimintaa odotetaan hevosalalta. Uudenlaiset palvelut kaipaavat myös selkeää tuotteistamista ja paketointia, ja kohderyhmät saattavat olla osin uusia. Loppusanoina Mäki-Tuuri kannusti tekemään yhteistyötä, jolloin hevosalaa tuodaan yleisölle tutummaksi.

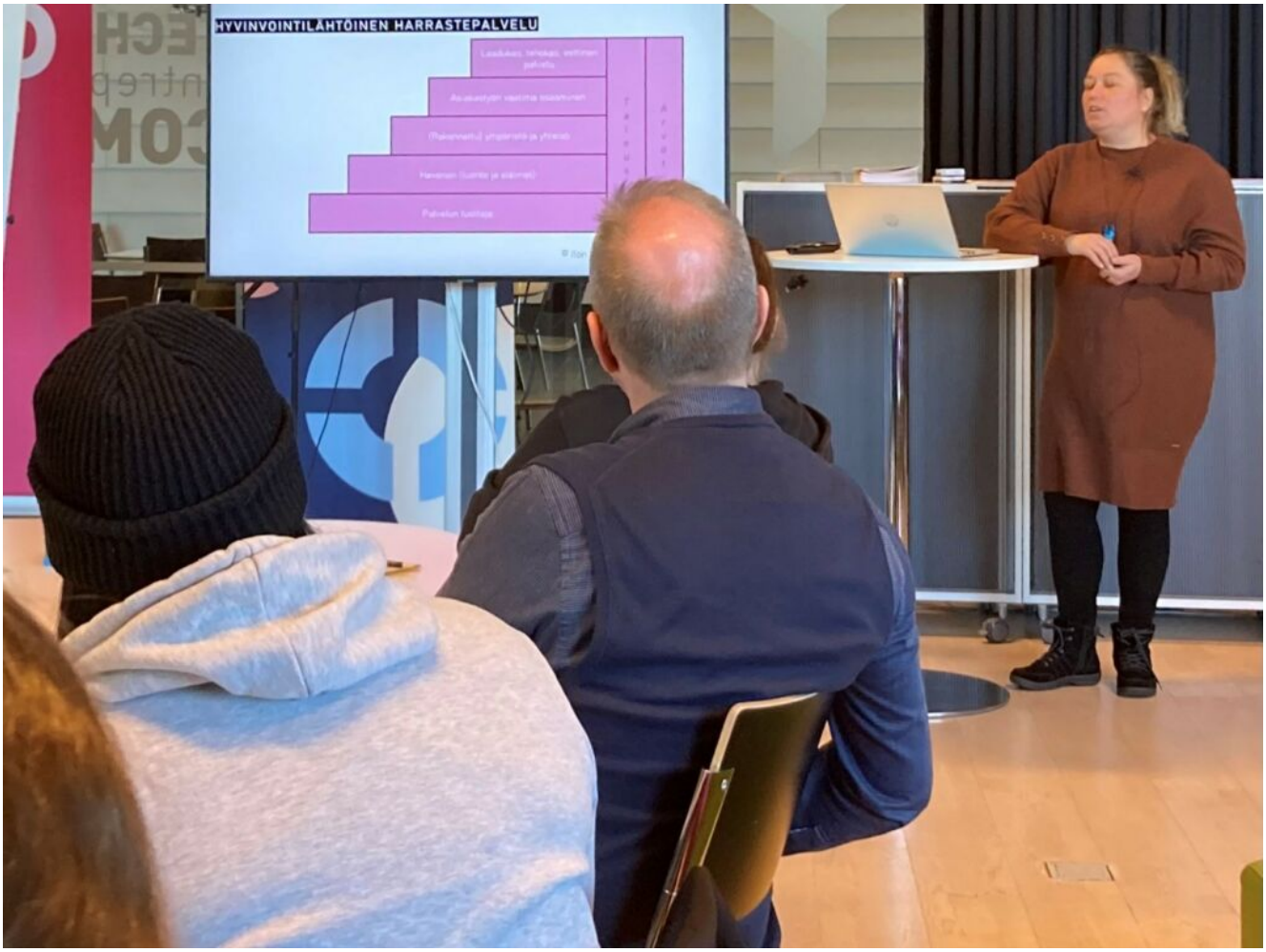


Kuva 2. Sanna-Mäki-Tuurin esitys käsitteli hevosalan toimintakulttuurin muutosta (Kuva: Soila Huhtaluhta).

Seminaarin toisen asiantuntijaesityksen piti Teea Ekola. Hän on muun muassa sosiaalipedagogisen hevostoiminnan ohjaaja ja kouluttaja, tradenomi (YAMK), Ilon Kopseen yrittäjä & Toiskan terapeuttisen tallin avopalveluvastaava. Esityksen aiheena oli **Palveluiden kehittäminen ja tuotteistaminen hyvinvointilähtöisissähevosalan harrastuspalveluissa**. Ekolan esitys alkoi hyvinvointilähtöisten harrastuspalveluiden portaiden kuvaamisesta. Kaiken pohjana on palvelun tuottaja, jonka myös itse täytyy voida hyvin. Sen päälle rakentuu hevoset ja niiden hyvinvointi, hyvinvoiva ympäristö ja yhteisö, osaaminen, ja vasta sitten itse palvelu. Läpileikkaavasti mukana kulkevat sekä talous että arvot.

Ekola avasi tuotteistamista palvelumuotoilun näkökulmasta. Hän painotti muun muassa tilojen siistiä kuntoa, unohtamatta hyvin suunniteltuja prosesseja ja oikeita ihmisiä omilla paikoillaan. Palvelupolun kulkua Ekola kuvasi puheenvuorossaan selkeästi kysymysten avulla. Lähtökohta on, miten asiakas saa tiedon palvelusta. Seuraavana mietitään, miten asiakkaan tarpeet ja toiveet kartoitetaan, jonka jälkeen pohditaan, mitä asiakkaalle tapahtuu palvelun aikana. Miten palvelua arvioidaan ja miten palvelu päätetään, sekä minne asiakas jatkaa palvelun päätyttyä, ovat palvelupolun päättäviä kysymyksiä.

Ekola huomioi, että huolellinen palveluiden tuotteistaminen kertoo kokemuksesta. Hän nosti esiin palvelun vakioimisen ja sen selkiyttämisen, mitä ja kenelle tarjotaan. Tuotteistamisprosessissa selvitetään myös, paljonko potentiaalisia asiakkaita on ja moniko heistä olisi valmis ostamaan palvelua. Samalla kartoitetaan merkittävimmät kilpailijat ja kilpailijoista erottuminen mahdollistuu.



Kuva 3. Teea Ekola esittelee palveluportaita (Kuva: Soila Huhtaluhta).

Teea Ekolan esitys sisälsi myös laadun hinnan pohdintaa, mikä on yrittäjän kannalta keskeinen asia, kun ajatellaan toiminnan kannattavuutta. Hän opasti, että palvelumuotoilu ja prosessien aukikirjoittaminen helpottaa hinnoittelua. Silloin selviää, paljonko työaikaa asiakasprosessi vie, kun siihen sisällyttää suunnittelun, markkinoinnin, toteutuksen, arvioinnin ja dokumentoinnin. Laadun hintaan kuuluu myös eläinten hankintaan, ylläpitoon, hyvinvointiin ja koulutukseen liittyvät kustannukset. Muita huomioitavia laadun hintaan vaikuttavia asioita ovat esimerkiksi lomat, sijaiset, työnohjaukset, vakuutukset jne. Ekolan esityksen perusteella voikin moni pohtia hinnoittelua uudesta näkökulmasta.

Ekolan esitys kiteytyi loppukeskusteluihin ja viestiin, että hevosalan yrittäjän tulisi pohtia, mikä on juuri hänen oma ”kultajyvänsä”, taito tai kyky, mikä tekee hänestä erityisen, millä hän erottuu joukosta.

Ekola ohjasi seminaariosuuden loppuun myös harjoituksen, jossa palattiin omien merkityksellisten hevoskokemusten äärelle, ja lähdettiin sitten pohtimaan, miten samanlaisia kokemuksia voitaisiin tarjota muille.

Työpajassa kohti konkreettisia

palvelutuotteita

Seminaarin ja kahvitauon jälkeen jatkettiin vielä työpajalla, jossa pienryhmissä pohdittiin potentiaalisia palveluita tuotteistamisen näkökulmasta. Työpajassa yrittäjien lisäksi harrastajien, koordinaatiotahojen ja kehittäjien eri näkökulmat täydensivät toisiaan. Työskentelyn pohjana oli yrittäjien omat ideat sekä hankkeessa kerätyt noin 900 ideaa, joiden koostetta esitteli hankkeen harjoittelija Pirjo Matinlauri (kuva 4). Työskentelyssä pohdittiin Brand Position Statementiin perustuen muun muassa palvelutuotteen potentiaalisia asiakasryhmiä, ratkaistavaa ongelmaa, palvelun tarjoamia hyötyjä ja rajaamista. Pöydillä olikin monenlaista ajatusta potentiaalisiksi hyvinvointilähtöisiksi harrastuspalveluiksi.



Kuva 4. Pirjo Matinlauri esittelee hankkeessa kerättyjä ideoita uudenlaisista hevosalan palveluista (kuva: Soila Huhtaluhta).

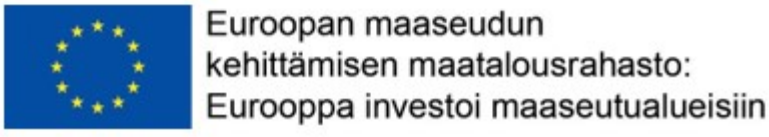
Seuraava askel hankkeessa on uusien palvelutuotteiden pilotointi. Pysythän kuulolla esimerkiksi Instagramissa. Maaseuturahaston rahoittamaan hankkeeseen voit tutustua tarkemmin myös hankesivulla. Hanketta toteutetaan yhteistyössä mm. Etelä-Pohjanmaan hevosalan yrittäjien ja sekä nykyisten että tulevien hevosharrastajien kanssa. Olet lämpimästi tervetullut mukaan!

Soila Huhtaluhta
Agrologi (yAMK), AmO
Asiantuntija TKI, projektipäällikkö
SeAMK

Pirjo Matinlauri
Agrologiopiskelija (AMK)
Harjoittelija
SeAMK

Lue lisää hankkeesta: Hevosalan uudet liiketoimintamahdollisuudet Green Caren ja hyvinvoinnin kautta





hanke, SeAMK