

Laura Nuotio

LIIKETOIMINTASUUNNITELMAN JA PALVELUIDEN
KEHITTÄMINEN KOTIPALVELUALALLA ALOITTAVALLE
YRITYKSELLE

Liiketoiminta Rauma
Liiketoiminnan logistiikan koulutusohjelma
2011

LIIKETOIMINTASUUNNITELMAN JA PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN KOTIPALVELU ALALLA ALOITTAVALLE YRITYKSELLE

Nuotio, Laura
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketoiminnan logistiikan koulutusohjelma
Maaliskuu 2011
Ohjaaja: Vahteristo, Ari
Sivumäärä: 42
Liitteitä: 6

Asiasanat: liiketoimintasuunnitelma, kotipalveluala, palvelukonsepti, yrityksen perustaminen

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli tammikuussa 2011 aloittaneen kotipalveluyrityksen liiketoimintasuunnitelman laatiminen, yrityksen palvelujen parantaminen ja uusien palvelujen luominen yksityiselle elinkeinoharjoittajalle. Liiketoimintasuunnitelman tarkoituksena oli selvittää toimialaa ja toimintaympäristöä, niiden nykytilaa ja tulevaisuuden näkymiä. Tutkimuksen taustalla oli yrittäjän halu työllistää itsensä kokopäiväisesti yrittäjänä ja parantaa suorittamiaan palveluita, sekä halu löytää uusia palveluita, joille kysyntä olisi jo valmiina.

Tutkimuksen viitekehyksessä käsiteltiin liiketoimintasuunnitelman laatimista, niiltä osin, jotka yritykselle olivat vielä epätarkkoja. Laadittiin SWOT-analyysi, jonka kautta päädyttiin tutkimaan toimialaa ja strategista suunnittelua uusien palveluiden varalle. Talous ja markkinat käsiteltiin erikseen omana kappaleena, yrittäjän omasta toivomuksesta johtuen. Talous ja markkinointi ovatkin ne avainasiat, joihin yrittäjä pyrkii keskittämään voimavaransa. Viitekehysten tiedot kerättiin tutkimalla erilaista aiheeseen liittyvää kirjallisuutta. Lehtiartikkeleita, verkkoaineistoa ja aikaisemmin tehtyjä opinnäytetöitä tutkittiin myös. Tutkimusosuus koostui haastatteluista ja asiakaskyselyistä. Haastatteluiden avulla avattiin kotipalvelutoimialaa yrittäjälle tutuksi.

Tutkimuksen tuloksena syntynyt liiketoiminta, kehittyneet palvelumuodot ja kaksi aivan uutta palvelumuotoa mahdollistavat yrittäjän työllistymisen kokopäiväisesti. Lisäksi liiketoimintasuunnitelman tutkiminen antoi yrittäjälle hyvät työkalut kehittää palveluita vastaisuudessakin.

DEVELOPING BUSINESS PLAN AND SERVICES TO COMPANY WHICH BEGINNING BUSINESS IN HOME HELP SERVICE INDUSTRY

Nuotio, Laura
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Logistics
March 2011
Supervisor: Vahteristo, Ari
Number of pages: 42
Appendices: 6

Keywords: business plan, home service industry, service concept, starting a business

The purpose of this thesis was to make a business plan to a home service business which started in January 2011. Another purpose was to improve services and to create new services to an independent entrepreneur. The aim of the business plan was to examine the industry and the environment, their current status and future prospects. The background of this study was the desire for the writer to become a full time entrepreneur and to improve services, as well as the desire to find new services for which a demand was available.

The research framework focused on the business plan, especially on those details where any inaccuracy occurred. A SWOT analysis was prepared, through which the home service industry and the strategic planning of new services were investigated. Economy and the market were discussed separately in one chapter, due to the entrepreneur's own request. Economy and marketing are the key issues on which the entrepreneur seeks to focus resources. The framework data was collected by examining literature related to the topic. Magazine articles, online material, and previously compiled theses were also investigated. The research consisted of interviews and a customer survey. By interviewing the key customers the home service industry was made familiar to the entrepreneur.

The result of the research was the fact that a home service business started where advanced service models and two completely new forms of services allow the entrepreneur a full-time employment. In addition, the examination of the business plan provided the entrepreneur with a number of good tools to develop services in the future.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Toimeksianto ja viitekehys	5
1.2	Toiminnallinen opinnäytetyö	6
2	ALOITTAVAN KOHDEYRITYKSEN PALVELUKONSEPTI.....	7
2.1	Palvelut	7
2.2	Aloittavan kohdeyrityksen palvelukonsepti.....	8
2.2.1	Asiointipalvelu	8
2.2.2	Kyydityspalvelu	10
2.2.3	Siivouspalvelu	11
3	LIIKETOIMINTASUUNNITELMA	11
3.1	Miten liiketoimintasuunnitelmalla hallitaan kokonaisuutta?.....	11
3.2	Liiketoimintasuunnitelman rakenne ja lähtökohtatilanne.....	12
3.3	Yritysmuodot	13
3.4	Strateginen suunnittelu kehittämistä varten.....	15
3.5	SWOT-analyysi	17
3.6	Toimiala	20
4	TALOUS	22
4.1	Talouden suunnittelu ja laskelmat	22
4.2	Rahoitus ja yritystoiminnan riskit.....	25
5	KOTIPALVELUMARKKINAT.....	27
5.1	Markkinatutkimus	27
5.2	Vanhusbisnes	29
5.3	Markkinatilanne Somerolla.....	30
5.4	Kilpailutilanne ja –ympäristö Somerolla.....	31
6	ASIAKAS.....	32
6.1	Asiakasrekisteri ja sen merkitys	32
6.2	Asiakaskysely	34
6.3	Tulokset asiakaskyselystä.....	34
7	POHDINTA JA TOIMINNAN ARVIOINTI	36
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISAJATUKSIA	38

LÄHTEET

LIITTEET

1 JOHDANTO

1.1 Toimeksianto ja viitekehys

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan pienyrityksen perustamista ja yrityksen toiminnan aloittamista. Tämä opinnäytetyö antaa mahdollisuuden yritysideoille ja vision jäsentämiseksi kirjalliseen muotoon. Näin aloittavan yrityksen yrittäjän on helpompi sisäistää ja järjeillä yrityksen aloittamiseen tarvittavat tekijät. Syvälinen pohdinta aloittavan yrityksen liiketoimintasuunnitelmasta auttaa yrittäjää kehittämään liiketoimintaansa jo sen käynnistysvaiheessa.

Olen haaveillut kauan oman yrityksen perustamisesta. Eniten siinä kiehtoo ajatus vastuusta ja se että saa olla oman itsensä pomo. Ammattikorkeakoulussa kehitimme ystävänsä kanssa liiketoimintasuunnitelman kuvitteelliselle yritykselle, joka toimi kotipalvelun alalla. Idea jäi kytämään sisälleni, ja sopivan tilaisuuden tullen ryhdyin tuumasta toimeen. Sain idean perustaa oman yrityksen ollessani töissä somerolaisessa K-kaupassa. Kyseinen K-kauppa hoiti kauppatavaroiden kotiinkuljetuspalvelua vanhuksille. Olin itse pitkän aikaa vastuussa kyseisestä tehtävästä, ja halusin hoitaa asioita paremmin. Lopettaessani palkkatyön, aloin miettimään mitä seuraavaksi, jolloin yritysidea alkoi todella houkuttaa minua.

Kotiinkuljetuspalvelun lisäksi halusin tarjota vanhuksille henkilökohtaista palvelua auttamalla heitä muissa asioinneissa, kuten apteekissa tai pankissa käymisessä. Vanhukset pitävät siitä, että tässä nyky-yhteiskunnassa on joku, joka huolehtii heidän asioistaan ja auttaa heitä pysymään ajan tasalla, on heidän puolellaan.

Aloittavan yrityksen kolme peruspalvelua ovat kauppa-asiointi, kyydityspalvelu ja siivouspalvelu. Kauppa-asiointi tarkoittaa kaupasta haettavien tavaroiden tuomista kaupasta kotiin jääkaappiin asti. Kyydityspalvelu on vanhuksen kyyditsemistä kaupungin keskustan palveluihin ja olemista mukana näiden palveluiden käytössä. Siivouspalvelu sisältää siivoamisen ja siistimisen.

Aloittava yritys sijaitsee Somerolla, Varsinais-Suomessa. Somero on 9400 asukkaan maalaiskaupunki. Puolet asukkaista asuu keskustan taajama-alueella. Noin 25 prosenttia asukkaista on yli 65-vuotiaita. Mahdollisia asiakkaita on siis paljon kaupungin asukasluvuun nähden. (Someron kaupungin www-sivut 2011.)

Tämän opinnäytetyö tehdään siksi, että yrittäjä saa konkreettisen kuvan, mitä yritys tarvitsee menestyäkseen ja kasvaakseen toimialalla. Työssä käsitellään myös yrityksen perustamista ja sitä mitä kaikkea perustamisprosessi edellyttää yrittäjältä. Nykyisiä palveluja tarkkaillaan ja yritetään kehittää asiakaskyselyn avulla. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on myös löytää yritykselle uusia kysytyjä palvelumuotoja.

Viitekehys koostuu liiketoimintasuunnitelmaa käsittävästä kirjallisuudesta. Myös ammattikorkeakouluissa tehtyjä aiheita käsitteleviä opinnäytetyötä on tarkasteltu. Siinä tarkastellaan liiketoimintasuunnitelman rakennetta, vertaillaan eri liiketoimintamalleja ja selvitetään liiketoimintamallien sopivuutta aloittavan yrityksen toimintaan. Lisäksi tarkastellaan markkinoita ja kilpailutilannetta sekä tehdään asiakastytyväisyyskysely osalle jo yrityksen palveluja käyttäville asiakkaille sekä muutamalle potentiaaliselle asiakkaalle. Myös taloudelliset laskelmat ja rahoitussuunnitelma käsitellään opinnäytetyössä.

1.2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee käytännön toiminnan opastamista ja ohjeistamista kirjoitettuna versiona. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on järjestää tai järjeistää käytännön toimia. Tämä toiminnallinen opinnäytetyö perehdyttää yritystoiminnan aloittamiseen. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on kolme osaa: toiminnallinen osuus, projektin arviointi ja dokumentointi. (Slidesharein www-sivut 2011.) Tässä opinnäytetyössä toteutetaan liiketoimintasuunnitelma, eli perustetaan yritys, ja kehitetään yrityksen palveluita. Dokumentointi on yrityksen aloittamisen seuraamista askel askeleelta. Dokumentointia toteutetaan asiakkaiden ja Someron kaupungin kotipalvelun osastonhoitajan haastatteluilla. Toimintaympäristöä kartoite-

taan haastattelemalla Someron kaupungin yritysneuvojaa. Työssä kerrotaan valinnoista, jotka vaikuttivat liiketoimintasuunnitelman syntyyn, pohditaan ja arvioidaan yrityksen toimintamahdollisuuksia ja esitetään kehittämisajatuksia tulevaisuuden toiminnalle.

2 ALOITTAVAN KOHDEYRITYKSEN PALVELUKONSEPTI

2.1 Palvelut

Yleensä hyvän liikeidean takana on tuote/palvelu, jonka yrittäjä näkee tarpeelliseksi koko kansantaloudelle. Tuote/palvelu on joko ihan uusi keksitty, uusi versio jostakin vanhasta tuotteesta/palvelusta tai lähes samanlainen tuote/palvelu kuin kilpailevat tuotteet/palvelut. Yrittäjän on syytä tarkastella omaa tuotettaan/palveluaan kriittisesti, hyvä on lisäksi viedä keksitty tuote/palvelu asiantuntijoiden tarkasteltavaksi. (Jokela&Anneberg 1995,97.)

Ennen tuotteen/palvelun iskemistä markkinoille, tulee tarkistaa markkinatilanne. On selvitettävä tuotteen/palvelun oikea kysyntä- ja kilpailutekijät, kohdealueet ja kohde-ryhmät, potentiaaliset asiakasryhmät ja asiakkaat, potentiaalisten markkinoiden suuruus ja ostopotentiaali. Onko tuotteelle/palvelulle oikeasti asiakkaita? Yrittäjän tulee myös miettiä miten tuote/palvelu eroaa kilpailevista tuotteista/palveluista, eli minkä kuluttajien ongelman tuote/palvelu ratkoo. (Jokela&Anneberg 1995,97-98.)

”Vain harvoja liikeideoita on vaikea kopioida”(McKinsey&Company 2000,54). Hyvät liikeideat ovat yleensä jollakin tavalla suojattu. Suojaaminen auttaa organisaatiota hallitsemaan markkinoita ja vähentämään kilpailijoita. On monia tapoja suojata tuote/palvelu. Tällaisia ovat esimerkiksi patentointi. (McKinsey&Company 2000,54.)

2.2 Aloittavan kohdeyrityksen palvelukonsepti

Aloittavalla kohdeyrityksellä on tällä hetkellä kolme palvelua: asiointi-, kyyditys-, ja siivouspalvelu. Nykyisessä tilanteessa suosituin ja tuottavin palvelu on asiointipalvelu. Luultavaa on, että asiointipalvelun käyttäjät siirtyvät vähitellen käyttämään myös muita kohdeyrityksen tarjoamia palveluja. Lisäksi tämän opinnäytetyön avulla yritetään luoda yhdessä asiakkaiden kanssa uusia palveluja, joita asiakkaat voivat käyttää.

2.2.1 Asiointipalvelu

Asiointipalvelu käsittää kahdenlaista asiointia. Pääasiallisesti asiointipalvelu tarkoittaa elintarvikekaupassa käymistä asiakkaan puolesta, mutta asiointipalveluihin kuuluu myös pankissa, apteekissa tai muussa erikoisliikkeessä asioiminen. Asiointipalvelulla on tällä hetkellä kahden tyyppisiä asiakkaita. Toinen asiakaskunta soittaa suoraan yrittäjälle päivää ennen kun hän toivoo asiointinsa tapahtuvan. Tällaiselta asiakkaalta haetaan soitosta seuraavana päivänä sovittuna ajankohtana kauppalista, jonka asiakas on laatinut yhdessä kaupungin kotipalvelun henkilökunnan kanssa tai oma-toimisesti. Asiakas voi myös luetella kauppalistan puhelimesta. Kauppalistan mukaan otetaan mahdollisesti myös kauppakassi, käteistä ja etukortit. Mikäli asiakkaalla on laskutustili kaupassa, jossa hän haluaa asioida, on käteisen ja etukorttien mukaanotto tarpeetonta. Toinen asiakaskunta koostuu asiakkaista joiden kanssa on sovittu ennalta asiointipäivä ja kellon aika. Kauppalista on haettavissa samana päivänä asiakkaan luota. Kauppatavaroiden maksaminen tapahtuu samalla tavalla kuin edellä on mainittu.

Asiakkaan halutessa aloittava yritys palvelee myös muissa asioinneissa. Näitä muita asiointeja ovat apteekki-, pankki tai erikoisliikekäynnit. Muut asioinnit voivat tapahtua samalla kerralla kuin asiakkaan kauppa-asiointi, mutta ne voivat sijoittua myös muuhun sovittuun ajankohtaan. Asiakas kertoo muista asiointitarpeistaan joko puhelimitse, tai henkilökohtaisen asiointikerran aikana. Muista asiointi tapahtumista, olivat ne kauppa-asioinnin yhteydessä tai erikseen, peritään erillinen maksu. Asiakkaat maksavat palvelusta joko käteisellä tai kuukausittain kertyvällä laskulla.

Tulevaisuudessa, asiakasmäärän lisääntyessä, on toivottavaa, että asiakkaat keskittävät kauppasiointinsa yhdelle tai kahdelle sovitulle päivälle, eivätkä vaihtelee asiointipäiviä. Suuri asiakasmäärä on vaikea palvella yhdellä päivällä, siksi helpointa on jakaa asiakkaat eri päiville. Näin on helppo käsitellä suurta asiakasmäärää, ja jakaa asiakkaat logistisesti niin, että kuljetuskustannukset olisivat mahdollisimman pienet.

Mahdollista on myös muodostaa kaupungin kotipalvelun kanssa yhteistyö, jossa kaupungin kotipalvelu toimittaa kauppalistat asiakkaan luota esimerkiksi heidän toimistolleen ja yrittäjä noutaa ne sieltä asiointipäivänä. Näin yrittäjä säästää polttoainekuluissa, kun ei tarvitse käydä asiakkaan luona kuin kerran viemässä kauppata-
rat.

Someron kaupungin taajama on halkaisijaltaan noin 10 kilometriä. Asiakasmäärän ollessa suuri, on yrittäjän syytä miettiä, miten jakaa asiakkaat niin, että jaettavat kauppa- tai asiointitavarat ovat päivittäin samalla suunnalla, välttääkseen edestakaisin ajoa. Tämä on vain yksi tapa jaotella asiakkaat.

Toinen tapa jaotella suuri asiakasmäärä on kaupoittain. Someron kaupungin kotipalvelun asiakkaat käyttävät tällä hetkellä K-Supermarket Härkätien ruokakauppa asiointipalvelua. Asiakkaat voivat valita vain Härkätien asioitavaksi kaupakseen. Aloittavan yrityksen asiakkaat saavat päättää asioitavan kauppansa itse. Aika näyttää, jos suuren asiakasmäärän voi jakaa kaupoittain niin, että esimerkiksi tiistaina olisi K-Supermarket Härkätiessä asioivat ja torstaina S-Marketissa asioivat asiakkaat.

Kolmas ja luultavasti tehokkain tapa on jaotella tulevaisuuden mahdollinen suuri asiakasmäärä sekä maantieteellisesti, että kaupoittain. Ensin on paikallistettava asiakkaiden sijainnit. Näin asiakasmäärän voi jaotella suurin piirtein puoliksi, esimerkiksi tiistaina Someron pohjoispuoli ja torstaina eteläpuoli. Asiakkaat on hyvä jaotella myös kaupoittain. Päättää, että ensin kerätään ja kuljetetaan K-Supermarket Härkätiessä asioivien asiakkaiden tavarat ja sen jälkeen kerätään ja kuljetetaan S-Marketissa asioivien asiakkaiden tavarat. Keräämällä yhdestä kaupasta kauppata-
vat ja kuljettamalla ne heti asiakkaalle, ilman viivästyksiä, estetään kauppata-
varoiden pilaantuminen ja rikkoontuminen. Näin asiakkaat kannattaa jaotella kolmeen eri kri-

teerin mukaan. Kriteerit ovat asiointipäivä, sijainti ja kauppa. Asiakkaan kauppapäivä valikoituu siis asiakkaan sijainnin mukaan, ja tavaroiden toimitusaika kaupan mukaan. Samalle päivälle ruokakauppa-asioimisen kanssa sovitut muut asioinnit, pitää hoitaa ennen kauppa-asiointeja, jotta kauppatavarat säilyvät mahdollisimman tuoreina ja niiden keräilyn valmistumisesta kuljetusaika asiakkaan luo pysyy luonnollisena.

2.2.2 Kyydityspalvelu

Kyydityspalvelu on tarkoitettu vanhuksille, jotka eivät pääse liikkumaan omin avuin kotipiiriään pidemmälle. Vanhuksella voi olla mukanaan kävelykeppi tai rollaattori, mutta pyörätuolikuljetuksiin yrityksellä ei ole resursseja. Kuljetuspalvelu on tarkoitettu asiointikuljetuksiin, kuten kauppa-avuksi, apteekkikäynteihin, pankkikäynteihin, tuttavien luona vierailuun tai esimerkiksi terveyskeskuksessa vierailuun. Kuljetuspalvelun etuna on se että yrittäjä ei ainoastaan kuljeta asiakasta paikasta toiseen, vaan tukee kuljetettavaa myös paikan päällä. Kuljetus tapahtuu vain Someron kaupungissa.

Kuljetuspalvelu toimii tilausajoin tavoin, ja aika kuljetukseen pitää varata puhelimitse yrittäjältä viimeistään päivää ennen. Ajat menevät varaamisjärjestyksessä, joten nopeat syövät hitaat. Tällä hetkellä yrityksen asiointipalvelu kohdistuu tiistaille ja torstaille, joten niillä päivillä mahdollisuus saada kuljetuspalvelua on pieni. Viikonloppuisin kuljetuspalvelu ei ole käytössä. Suurien juhlapyhien läheistyessä, kuten esimerkiksi joulun, on mahdollista lähteä asiakkaan kanssa jouluostoksille päiväksi, esimerkiksi naapuri kaupunki Saloon.

Kuljetuspalvelu saattaa monen mielestä kilpailla taksien kanssa, mutta koska palvelu on tilattava ajoissa etukäteen, ja saattaa jopa olla estynyt tulemaan, ei kuljetuspalvelusta ole kilpailijoiksi takseille. Kuljetuspalvelua tukee myös taksiliikennelain 2. luvun 4§, jossa käsitellään luvanvaraisia kuljetuksia. Taksiliikennelaissa todetaan, että ilman taksilupaa saa palveluyrityksen hallinnassa olevalla henkilöautolla kuljettaa henkilöitä, jos kuljetus liittyy koti- tai matkapalveluihin ja kuljetus on osa yrityksen tarjoamasta palvelukokonaisuudesta. (Taksiliikennelaki 271/2011, 4 §.)

2.2.3 Siivouspalvelu

Siivouspalvelu on kolmas yrityksen tämän hetkisistä tarjoamista palveluista. Siivouspalvelu käsittää kotitalouden imuroinin, moppauksen, mattojen ravistelun sekä kylpyhuoneen pesun. Palvelu veloitetaan työtuntien mukaan. Siivoukset tehdään asiakkaan välineillä. Tämä säästää yrityksen kustannuksia, eikä yrittäjän tarvitse kuljettaa mukanaan siivoustarvikkeita.

Siivouspalveluun kuuluu myös suuremmat siivoukset. Suurempaa siivousta on ikkunoiden pesu, kaappien järjestäminen ja pyyhintä ja saunan pesu. Suuremmat siivoukset on tilattava erikseen, eivätkä ne sisälly samaan tuntihintaan kuin pelkkä siivoaminen.

3 LIKETOIMINTASUUNNITELMA

3.1 Miten liiketoimintasuunnitelmalla hallitaan kokonaisuutta?

Liiketoimintasuunnitelma on yrityksen perusta. Siinä yhdistetään liikeidea käytännön toimivuuteen. Liiketoimintasuunnitelmaan kuuluu yritystoiminnan ja perustajan tiedot, kuvaus yritystoiminnasta, liikeidean kuvaus ja perustelut sen toimimiselle, liiketoiminnan kuvaus, pääoma- ja rahoitusselvitys, analyysi kannattavasta toiminnasta, SWOT-analyysi ja yhteenveto. (Ilmoniemi, Järvensivu, Kyläkallio, Parantainen & Siikavuo 2009, 61.)

Liiketoimintasuunnitelma auttaa yrittäjää käsittelemään kokonaisuutta ja punnitsemaan liikeidean toimivuutta. Liiketoimintasuunnitelma antaa yrittäjälle aikaa miettiä parhaat vaihtoehdot ja ratkaisut omalle liiketoiminnalle. Yrittäjän tulisi tutkia omaa liiketoimintasuunnitelmaa kauempaa ja katsoa onko kokonaisuus toimiva. Seuraavat asiat auttavat yrittäjää hallitsemaan tätä kokonaisuutta: yrityksen sijainti ja liikepaikka, laitteet ja koneet, oma talous, tuotteet ja palvelut, kysynnän kehitys, nykyiset ja tulevat asiakkaat, markkinat, yrityksen kasvu mahdollisuudet, markkinointi, tuotanto,

kuljetus, yhteistyö verkostoiden kanssa, henkilöstö ja työvoiman tarve. Liiketoimintasuunnitelma vastaa kysymykseen miten yritystoiminta toteutetaan. (Ilmoniemi ym. 2009, 61-62.)

3.2 Liiketoimintasuunnitelman rakenne ja lähtökohtatilanne

Liiketoimintasuunnitelman pohjalta laaditaan yrityksen visio, strategia ja tavoitteet. Liiketoimintasuunnitelma on yrityksen johtamisen ja hoitamisen perusta, joka sisältää suunnitellun yritystoiminnan periaatteet ja ratkaisut. Perusteellinen liiketoimintasuunnitelma auttaa yritystä kannattamaan taloudellisesti. (Jokela & Anneberg 1995,91.)

Liiketoimintasuunnitelmassa aloittavan yrityksen on hyvä käydä läpi seuraavat asiat. Liikeidea, jossa arvioidaan yrityksen riskit, vahvuudet, heikkoudet ja mahdollisuudet. Tuotteet ja palvelut, mikä tekee juuri niistä tuotteista/palveluista ainutlaatuisia ja erinomaisia ja mitä lisäarvoa ja hyötyä ne tuottavat asiakkaalle. Asiakkaista on hyvä selvittää missä he sijaitsevat, mikä on heidän kulutustottumuksensa, tarpeensa sekä mitä tuotteita/palveluita he haluavat ostaa. On lisäksi arvioitava miten tuotteet/palvelut markkinoidaan asiakkaille. Kovimmat kilpailijat on syytä tutkia huolellia. Miettiä miten yrityksen oma tuote/palvelu eroaa muista kilpailijoiden tuotteista/palveluista. Tuotteen valmistus pitää miettiä taloudellisesti edulliseksi, mutta myös tehokkaaksi. Yrityksen talous vaatii kaikista muista asioista eniten suunnittelua. Liiketoimintasuunnitelmassa tulee suunnitella yrityksen talous niin, että liiketoiminta tuottaa voittoa. Kaikki kulut, menot, tulot ja varat tulee laskea tarkasti, niin että yritys pääsee alkuun. Viimeksi kannattaa vielä pohtia yrityksen toimintatapoja. Näitä ovat mm. yrityksen rakenne, teknologia, osaaminen ja sijainti. Toimitilat ja tuotantovälineet on kannattavampaa vuokrata kuin ostaa yritystoiminnan alussa. Henkilökunnan tarve tulee miettiä myös tarkasti, sillä pelkän palkan lisäksi henkilökunnan kuluihin kuuluu sosiaalikulut, vakuutukset sekä eläkeasiat. (Jokela & Anneberg 1995,91-93.)

3.3 Yritysmuodot

Yrittäjän tulee ensin valita itselleen ja yritykselleen sopivin yritysmuoto. Yritysmuodon tulee vastata yrityksen tarpeita. Vaikuttavia tekijöitä ovat yrityksen osallisten määrä, pääoman tarve ja määrä (oman ja vieraan), yrityksen ja omistajien verotus, vastuu yrityksen veloista, toiminnan tarkoitus, laajuus ja joustavuus, sekä voitonjako. Yritysmuotoja on viisi: yksityinen elinkeinoharjoittaja, eli toiminimi, avoinyhtiö, kommandiittiyhtiö osakeyhtiö ja osuuskunta. (Ilmoniemi ym, 2009,65-66.)

Yksityinen elinkeinoharjoittaja eli toiminimi on luonnollinen henkilö, joka harjoittaa yritystoimintaa ammatin- tai elinkeinoharjoittajana. Yrittäjä tekee päätökset itse, edustaa yritystä ja kantaa vastuun yrityksestä. Toiminimen haltija voi vapaasti nostaa yrityksen rahavaroja omaan yksityiseen käyttöönsä, samalla hän vastaa koko omaisuudellaan yrityksen sitoumuksista ja veloista. (Ilmoniemi ym, 2009,66.)

Avoin yhtiö tarvitsee perustajikseen kaksi tasavertaista yhtiömiestä. Yhtiömiehinä voi olla luonnolliset henkilöt, mutta myös oikeushenkilöt. Avoin yhtiö on itsenäinen oikeushenkilö, joka kirjoittaa sopimukset, ja on asianosainen viranomaisten käsittelyssä. Avoin yhtiö syntyy yhtiömiesten sopimuksella, voitot menevät yhtiömiehille tilikauden alussa panostetun määrän mukaan, loput voitoista jaetaan tasan. Avoimen yhtiön yhtiömiehet vastaavat yhtiön velvoitteista ja veloista yhtiön sekä omalla henkilökohtaisella omaisuudellaan. (Ilmoniemi ym, 2009,66-76.)

Kommandiittiyhtiössä on kahdenlaisia yhtiömiehiä, vastuunalaisia sekä äänettämiä. Yhtiömiehet voivat olla oikeushenkilöitä tai luonnollisia henkilöitä. Kommandiittiyhtiö on itsenäinen oikeushenkilö, joka edustaa itseään. Vastuunalainen yhtiömiestä solmii sopimuksia ja käyttää päätäntä valtaa. Äänetön yhtiömiestä on nimensä mukaan äänetön, eikä osallistu yrityksen päätöksiin, eikä hänellä ole oikeutta hoitaa yhtiön asioita. Äänetön yhtiömiestä osallistuu yhtiöön vain sijoittamallaan panoksella. Yrityksen veloista äänetön yhtiömiestä vastaa vain tällä sijoittamallaan panoksella. Voittoa on oikeus saada sijoitetulle panokselle, niin kuin yhtiösopimuksessa on määritelty. Vastuunalainen yhtiömiestä vastaa yrityksestä myös henkilökohtaisella omaisuudellaan. Voitto määräytyy vastuunalaiselle yhtiömiehelle samalla tavalla kuin avoimessa yhtiössä. (Ilmoniemi ym, 2009,76-80.)

Osakeyhtiö on yleensä keskisuurten ja suurten yritysten yhtiömuoto. Perustamassa voi olla joko yksi tai useampi luonnollinen – tai oikeushenkilö. Etuna muihin yhtiömuotoihin osakeyhtiössä on se, etteivät yhtiömiehet ole vastuussa yrityksestä henkilökohtaisella omaisuudellaan. Voitot jaetaan osakeyhtiössä osinkoina osakkeiden omistajille. Osakeyhtiöt voivat olla joko yksityisiä tai julkisia. Julkiset osakeyhtiöt yleensä rekisteröityvät pörssiin. Osakeyhtiö päättää yhtiönsä asioista yhtiökokouksessa, jonne ovat kaikki osakkaiden omistajat tervetulleita. (Ilmoniemi ym, 2009,80-137.)

Osuuskunta on yhteisö, jonka voi perustaa vähintään kolme luonnollista henkilöä, yhtiötä, säätiötä tai muuta oikeushenkilöä. Perustajat sijoittavat osuuskuntaan joko rahaa tai muuta omaisuutta. Osuuskunnalla on osuuspääoma, joka koostuu jäsenten osuusmaksuista, jotka ovat samansuuruisia. Osuuskunnan tarkoituksena on jäsenten taloudenpidon tai elinkeinon tukemiseksi harjoittaa taloudellista toimintaa niin, että jäsenet käyttävät hyväksi osuuskunnan tarjoamia palveluita. Osuuskunta päättää asioistaan kokouksessa, jossa jokaisella jäsenellä on käytössään yksi ääni. Jäsenet eivät ole vastuussa osuuskunnasta henkilökohtaisella omaisuudellaan. (Ilmoniemi ym, 2009,138-149.)

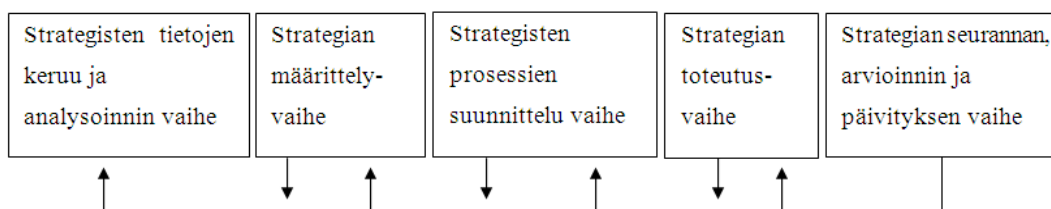
Aloittavan kohdeyrityksen yritysmuoto

Monesta hyvästä yritysmuodosta yrittäjä päätti valita yritysmuodokseen yksityisen elinkeinoharjoittajan, eli toiminimen. Toiminimi kiehtoi yrittäjää sen helpon perustamisen ja johtamisen vuoksi. Lisäksi toiminimen perustaminen oli kaikkein edullisinta. Vaikka yrittäjä onkin koko omaisuudellaan vastuussa toiminimen veloista ja sitoumuksista, on yrittäjältä mukavaa että kohdeyrityksen varoja voi käyttää kuin omiaan. Yrittäjä toimii tällä hetkellä yksin, mutta työntekijän palkkaamisen tarpeen tullessa, ei toiminimi yhtiömuotona estä työntekijän palkkaamista.

3.4 Strateginen suunnittelu kehittämistä varten

Strategian suunnittelu tarkoittaa yleensä tulevaisuuden ennustamista. Strategisessa suunnittelussa pyritään kertomaan niin henkilöstölle, kuin asiakkaille minne suuntaan yritys tulevaisuudessa pyrkii. Strategisella suunnittelulla autetaan yritystä pysymään mukana yhteiskunnan muutoksissa. Strategian luomiseksi, tulee arvioida mihin liiketoimintaympäristöön ollaan sulautumassa, ja millaiseksi tämä ympäristö tulevaisuudessa muuttuu. Strategisessa suunnittelussa visioidaan päämäärät, jotka yritystoiminnalle asetetaan ja keksitään keinot jolla päämäärät saavutetaan. Lopuksi pitää myös punnita millaisilla resursseilla päämäärät ja tavoitteet toteutetaan ja viimeiseksi seurata ja arvioida tapahtunutta. (Lindroos & Lohivesi 2006,31-32.)

Löytääkseen oman strategiansa, yrityksen on hyvä tehdä strateginen suunnitelma, joka sisältää viisi jaksoa.



Kuvio 1: Strategisen suunnittelun viisi vaihetta (mukaillen Lindroos & Lohivesi 2006,31.)

Ensimmäisessä jaksossa arvioidaan liiketoiminnan toimintaympäristön muutoksia, sidosryhmien odotusten mahdollisia muutoksia, sisäisen toiminnan tilaa ja markkinoiden sekä kilpailuaseman kehittymistä. Tärkeintä on yrityksen nopea reagointi muuttuviin ja vaikeasti ennakoitaviin toimintaympäristöihin. Mikäli yritys reagoi liian hitaasti muutoksiin, jää yritys ns. muiden jalkoihin. Merkittävintä ei ole parhaan ratkaisun löytyminen muutokseen, vaan nopean ja hyvän ratkaisun löytyminen. Parasta ratkaisua tutkiessa voi muutos kääntyä jo normaalitilaksi, jolloin reagointi on liian myöhäistä. Liian myöhäisen reagoinnin vuoksi yritys voi menettää asiakkaansa ja joutua kilpailutilanteessa erittäin ahtaalle. (Lindroos & Lohivesi 2006,32.)

Toisessa jaksossa määritellään yritykselle sopiva strategia. Ensimmäisen jakson päätyttyä tiedetään jo millaiseen toimintaympäristöön ollaan sulautumassa. Määrittelyvaiheessa perustetaan haastava, mutta realistinen näkemys (visio) yrityksen tulevaisuudelle. Yrityksen perustehtävän ja uuden strategian tulee kulkea lähellä toisiaan, jotta henkilöstön ja muiden sidosryhmien on vaivaton tietää mitä tehdään ja miksi. Hyvä strategia on muutaman kehittämiskohteen omaava, yksinkertainen, haastava, mutta toteutettavissa oleva. Strategiassa tulee miettiä miten ja kenelle lisäarvo tuotetaan, sillä yrityksen lisäarvo on valttikortti kilpailijoita vastaan. Strategian määrittelyn ollessa valmis tulisi tietää yrityksen tavoitellut päämäärät ja keinot päämäärien saavuttamiseksi. (Lindroos & Lohivesi 2006,42-45.)

Kolmannessa jaksossa eli strategian suunnitteluvaiheessa tulee määrittää ja kirjata ylös keskeiset kehitysprosessit. Kehitysprosesseja voi olla monia. Ne voivat olla joko lyhyitä tai pitkiä, jopa vuoden kestoisia. Kehitysprosessit pitää aloittaa mahdollisimman nopeasti ja niiden kasvamista tulee seurata säännöllisin väliajoin. Kehitysprosesseja luodaan niin monelle eri temalle kuin kehitettäviä suuntia on. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakaspalvelun joustavuus tai laadukkuus. Monesta eri kehitysprosessista kasvaa yksi yhtenäinen kehitys. (Lindroos & Lohivesi 2006,46.)

Neljännessä jaksossa keskitytään strategian toteutukseen. Strategia toteutetaan toimintasuunnitelman avulla, joka yleensä luodaan vuosittain. Toteutusvaihe tarkoittaa jatkuvaa ja koko strategiajakson mittaista projektia, kun taas edellä mainitun strategian analyysi- ja suunnitteluvaiheet kestävät vain tietyn ajanjakson. Toteutusvaihe vaatii paljon työtä ja resursseja. Toteutusvaihe on hyvin pitkälti kiinni yrityksen johdosta, joka määrittää yrityksen tekemisen strategian toteuttamisen mukaiseksi. Strategian epäonnistuessa vika onkin yleensä huonossa johtamisessa tai huonossa strategiasa. (Lindroos & Lohivesi 2006,47-48.)

Viides ja viimeinen jakso on strategian toteutumisen seuraamista, arvioimista ja mahdollista päivittämistä varten. Toimintaympäristöt muuttuvat niin nopeasti, ettei välttämättä juuri hyväksi havaitussa strategiassa ole ennakoitu muuttuvia tekijöitä. Siksi on syytä arvioida strategian paikkaansa pitävyyttä ja sen yhtenäisyyttä toimintaympäristön kanssa. Näin pystytään reagoimaan nopeasti ja muuttamaan mahdollista strategiaa, heti ongelman ilmetessä. Palautteen saaminen sidosryhmiltä, asiakkailta ja

henkilöstöltä uuden strategian vaikutuksista on tärkeää yrityksen johdolle. Palautteen avulla strategiaa voidaan kehittää parempaan suuntaan ja reagoiminen muutoksiin taas nopeutuu. Palautteen avulla yrityksen johto pystyy vertailemaan omaa ajatusmaailmaansa muiden ajatuksiin ja välttämään niin sanotun oman ajattelun urautumisen. Hyvä strategia auttaa yritystä kohti menestystä, kunhan yritys on muutoskykyinen, muutosvalmis ja muutosnopea. (Lindroos & Lohivesi 2006,48-49.)

Aloittavan kohdeyrityksen strategiaprosessi

Aloittava kohdeyritys haluaa parantaa nykyisiä palveluitaan, mikäli niissä ilmenee jotakin sellaista mikä ei ole asiakkaalle mieluisaa. Sen lisäksi halutaan kehittää uusi palvelu, mikä olisi tarpeellinen asiakkaille ja tuottava yrittäjälle. Strategia tällaisten uusien palvelujen luomiseen on seuraava:

1. Kerätään tietoa nykyisten palveluiden toiminnasta ja kysytään mitä uutta asiakkaat tarvitsevat
2. Päätetään miten vanhoja palveluja parannetaan ja mitä uusia palveluita luodaan
3. Mietitään miten vanhat palvelut parannetaan ja miten sekä millaisia uusia palveluita luodaan
4. Parannetaan vanhat palvelut ja luodaan uudet
5. Seurataan miten palvelut ovat parantuneet ja tuliko uusista palveluista mieluisia asiakkaille.

3.5 SWOT-analyysi

SWOT-analyysi on aloittavalle yritykselle elintärkeä. Analyysissä käsitellään yritystä koskevat mahdolliset vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Sana SWOT, tulee englanninkielisistä sanoista strenght, weakness, oppertunies ja treaths. SWOT-analyysia voi käyttää moneen muuhunkin tarkoitukseen kuin vain arvioimaan yrityksen vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Sen avulla voidaan arvioida kilpailijaa tai vaikka omaa uutta tuotetta. (Lindroos & Lohivesi 2004,217.)

Yleensä SWOT-analyysia tehdessä huomataan, että samat asiat voivat olla sekä vahvuuksia, että heikkouksia. Tämä on ihan luonnollista, sillä yleensä SWOT-analyysissa käsitellään nykytilaa ja tulevaisuutta. Se jokin asia mikä vaikuttaa nyt vahvuudelta yritykselle, voi olla tulevaisuudessa uhka. Viisainta onkin tehdä kaksi SWOT-taulukkoa, jossa toisessa käsitellään nykytilaa, ja toisessa tulevaisuutta. (Lindroos & Lohivesi 2004,217.)

SWOT-analyysin avulla haetaan yleensä ratkaisua siihen miten saadaan muutettua heikkoudet vahvuuksiksi, miten tulevaisuuden mahdollisuuksia hyödynnetään ja miten uhat vältetään. SWOT-analyysi antaa mahdollisuuden luoda toimintasuunnitelma mitä millekin asialle pitää tehdä. (Lindroos & Lohivesi 2004,218.)

Aloittavan kohdeyrityksen SWOT-analyysi:

<p>Vahvuudet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Henkilökohtainen palvelu • Asiakkaan näkökulmasta toteutuva palvelu • Logistiikan osaaminen • Yhteistyö Someron kaupungin kotipalvelun kanssa 	<p>Heikkoudet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uusi yritys alalla • Tunnettavuuden saaminen • Nuori ja kokematon yrittäjä • Starttirahan kielteinen päätös • Yrittäjän taloudellinen tilanne • Kuljetusvälineen hajoaminen.
<p>Mahdollisuudet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Somerolla tehokas puskaradio • Yli 25% Someron asukkaista yli 65v. • Kaupungin tarjoaman ruokapalvelukuljetusten loppuminen • K-supermarket Härkätien kotiinkuljetusten loppuminen 	<p>Uhat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kilpailijat; alalle tulo helppoa • Yrittäjälle sattuva tapaturma/sairastuminen • Kaupungin tarjoama ruokapalvelukuljetus jatkuu, vaikka alustava suunnitelma olemassa luopumisesta.

Kuvio 2: Aloittavan kohdeyrityksen SWOT-analyysi

Aloittavan kohdeyrityksen SWOT-analyysissä on käsitelty tämän hetkiset vahvuudet, uhat, mahdollisuudet ja heikkoudet. Vahvuuksiin on lueteltu henkilökohtainen palvelu. Yrittäjä ottaa jokaisen asiakkaan ja asiakkaan tarpeet huomioon työssään. Hakiesaan asiakkaan luota kauppalistaa, tarkistaa yrittäjä vielä asiakkaan kanssa yhdessä keskustellen onko yrittäjä ymmärtänyt kauppalistan oikein. Palvelun toteutuessa asiakkaan näkökulmasta, on paljon helpompi miellyttää asiakasta ja solmia pitkiäkin asiakassuhteita. Yrittäjän mennessä kauppaan asiakkaan puolesta, tulee yrittäjän katsoa tarkasti tuotteiden päivämääriä. Asiakkaat ovat vanhoja ihmisiä, joiden puolesta käydään kaupassa yleensä vain kerran viikossa. Tavaroiden tuoreus tulisi riittää viikon verran. Yrittäjä tuntee myös logistiikan alan, jolloin hänen on helppo keskittää logistiset reitit niin, että kuljetuskustannukset ovat pienet. Lisäksi yhtenä vahvuutena yrittäjällä on syntynyt yhteistyö Someron kaupungin kotipalvelun kanssa. Kotipalvelu mainostaa sekä suullisesti, että kirjallisesti aloittavan yrityksen tarjoamia palveluita asiakkailleen.

Kohdeyrityksen mahdollisuuksina on Somerolla erittäin tehokkaasti toimiva puskaradio. Tietysti vanhukset vierailevat ja puhuvat toistensa kanssa vähemmän kuin esimerkiksi nuoret ihmiset. Vanhat ihmiset tarkkailevat aika tarkasti ympäristöään, ja mikäli naapurustossa tapahtuu jotain, mikä ei kuulu normaaliin päivärytmiin, herää välittömästi kysymyksiä mitä tapahtuu. Kohdeyrityksen mahdollisuutena voidaan pitää myös melko suurta mahdollista asiakaskuntaa. Someron kaupungin väestöstä yli 65-vuotiaita on noin 25 prosenttia (Someron kaupungin www-sivut, 2011). Tulevaisuuden mahdollisuutena aloittava yritys voi pitää jokapäiväisen kaupungin ruokapalvelun ulkoistamista. Kun ruokapalvelu ulkoistetaan kaupungilta, on aloittavalla kohdeyrityksellä oiva tilaisuus laajentaa yritystoimintaansa. Suurin ja ainoa kilpailija kauppa-asiointi palvelussa on K-supermarket Härkätie, joka tällä hetkellä kuljettaa kauppatavaroita noin 50 asiakkaalle.

Uuden kohdeyrityksen uhkina ovat jo alalla olevat kilpailijat. Varsinkin siivouspalvelulla on paljon kilpailijoita. Kyydityspalvelun suurimmat kilpailijat ovat taksiautoilijat, jotka ovat vain puhelinoiton päässä ja valmiita tulemaan yleensä heti. Aloittavan kohdeyrityksen kyydityspalvelu tarvitsee tilata aina päivää ennen. Kauppa-asioinnin pahin kilpailija on K-supermarket Härkätie, joka on ollut alalla jo muutama vuosi. Kauppa-asiointi palvelua ei muilla alan yrityksillä ole, ja aloittavan

kohdeyrityksen uhkana on, että K-supermarket Härkätie jatkaa palveluaan, useista lopettamisuhkailuistaan huolimatta. Yrittäjän taloudellinen tilanne on tällä hetkellä heikko. Taloudellisen tilanteen ollessa heikko, se on uhka uudelle yritykselle. Tilanteeseen vaikuttaa opiskelu, yrityksen hidas kasvu, säästöjen puuttuminen ja yrittäjän työttömyys ennen yrittäjyyttä sekä starttirahan kielteinen päätös. Yritystoiminnan uhkana on myös yrittäjälle sattuva yllättävä tapaturma tai sairastuminen. Ainoana työntekijänä yrittäjälle tulee kiire tällaisessa tapauksessa järjestää itselleen osaava ja luotettava sijainen. Enemmänkin katastrofi kuin uhka olisi jos yrittäjän kuljetusväline rikkoutuisi. Hidas korjaaminen tai se, ettei saisi lainaksi toista kuljetusvälinettä jostakin, tekisi yritystoiminnasta mahdotonta. Tulevaisuuden uhkana on se, että kaupunki ei ulkoistaisikaan ruokapalveluaan. Näin yritys ei saisi sen nyt kaavailemaa laajennusmahdollisuutta.

Aloittavan kohdeyrityksen heikkoutena voidaan pitää uuden kohdeyrityksen tuomaa leimaa ja vaikeuksia. Asiakas ei vaihda uuden yrityksen tarjoamiin palveluihin, ellei koe nykyisissä hänelle tulevissa palveluissa olevan jotain huonoa, tai niiden olevan hintavia. Tunnettavuus on tärkeä tekijä, uuden yrityksen astuessa alalle. Aloittavan kohdeyrityksen taloudellinen tilanne haittaa tunnettavuuden saamista. Tunnettavuus tulee yleensä markkinoinnin kautta, ja markkinointiin tarvitaan rahaa. Markkinointi on vaikeaa, tai ainakin hidasta kun mainostaminen esimerkiksi paikallislehdessä on lähes mahdotonta sen hintavuuden vuoksi. Yrittäjän nuori-ikä ja kokemattomuus yrittäjänä ovat myös yritykselle heikkouksia. Yrittäjälle alkaa selvitä vasta töitä tehdessään miten palvelut on oikeasti paras tuottaa ja mitä ne todellisuudessa yrittäjältä vaativat. Nuori-ikä voi luoda myös asiakkaiden ja yrittäjän välille epäluottamusta. Yksi syy näihin edellä mainittuihin heikkouksiin on starttirahan myöntämisestä tullut kielteinen päätös. Kielteinen päätös johtui huonosta taloudellisesta suunnittelusta, joka nyt kostahtuu yrityksen alkuvaiheessa. Starttiraha olisi mahdollistanut yrityksen markkinoinnin ja pitänyt yrittäjän taloudellisen tilanteen tasapainossa.

3.6 Toimiala

Hyvinvointivaltion julkisten palveluiden poistaminen ja ulkoistaminen on tehnyt paljon tilaa yksityisille palvelun tuottajille. Ennen kohdeyrityksen perustamista on selvi-

tettävä toimiala ja sen luonne. Toimialalta on hyvä selvittää sen taloudelliset tunnuspiirteet sekä toimialan toimijat ja yhteysverkot. Toimialalta on selvitettävä kuinka kilpailtu ala on. Onko siellä markkinarakoa, tilaa saman palvelun/tuotteen tuottajalle vai onko alalla tarvetta ihan uudelle palvelulle/tuotteelle? Kilpailun lisäksi tulee selvittää tukeeko kunta yksityisiä palvelun tuottajia, ja onko yksityisillä palvelun tuottajilla sijaa kunnassa? Toimialalle tulo tuottaa omat haasteensa lainsäädännön, toiminnan valvonnan, lupien ja arvolisäveron vuoksi. Lisäksi on hyvä selvittää millaisia investointitarpeita toimiala tarvitsee tulevaisuudessa ja millaisia tukimuotoja on saatavilla. Toimialan yhteysverkot, kuten alan järjestöt ja viranomaiset on selvitettävä siltä osalta, miten yhteysverkkojen toiminta vaikuttaa oman yrityksen toimintoihin. (Hiltunen, Karjalainen, Mannio, Pättiniemi, Pötry, Savolainen, Tainio, Tirkkonen & Välke 2007, 14-16.)

Aloittavan kohdeyrityksen toimiala ja ympäristö

Aloittava kohdeyritys toimii hyvinvointialalla. Kilpailu hyvinvointialalla Someron kokoisessa kaupungissa on kiivasta. Koska aloittava kohdeyritys ei tuota hoitopalveluita, kapenee kilpailu vain hyvinvointipalveluihin. Kohdeyrityksen käytetyimmässä palvelussa kauppasiointissa ei ole kuin yksi suuri kilpailija, K-Supermarket Härkätie. Someron kaupungin ulkoistaessa vanhusten kauppasiointi palvelun vuonna 2008 K-Supermarket Härkätie oli ainut kiinnostunut palvelun tuottaja. Asiakkaat siirtyivät suoraan kaupungin kotipalvelulta K-Supermarket Härkätien asiakkaiksi. Toisena kilpailijana voidaan pitää vanhusten lähiomaisia, tuttavien tai ystävien, jotka hoitavat vanhusten asiointeja joko ilmaiseksi, tai pientä korvausta vastaan. Etuna näillä kilpailijoilla on se, että vanhuksia luottavat heihin jo entuudestaan, eikä näiden kilpailijoiden kanssa pysty kilpailemaan hinnoilla.

Tällä hetkellä K-Supermarket Härkätien tuottama palvelu on kalliimpi ja suppeampi kuin aloittavan yrityksen tuottama kauppasiointi palvelu. K-Supermarket Härkätie keskittää automaattisesti asiakkaiden ostokset omaan K-supermarkettiin. Aloittavan kohdeyrityksen asiointi ei keskity vain yhteen kauppaan, vaan asiakas saa valita itse mieluisensa kaupan, jossa haluaa asiointinsa tapahtuvan. Tarjoustensa perässä juoksemisen välttämiseksi aloittava kohdeyritys perii pienen summan lisä asiointi-

sesta. Ruoka-asioinnin lisäksi kohdeyritys tarjoaa asiointi käyntejä esimerkiksi apteekissa, pankissa tai erikoisliikkeissä. K-Supermarket Härkätiellä tällaisia lisä asiointin mahdollisuuksia ei ole.

Kauppa-asiointi palvelu ei ole K-Supermarket Härkätien pääasiallinen tehtävä. K-Supermarketissa palvelua tuotetaan lisäpalveluna elintarvikekaupan pyörittämisen ohella. Tämän vuoksi virheiden syntymiseen ei kiinnitetä niin paljoa huomioita kuin mitä virheiden huomioimiseen kiinnitetään elintarvikekaupan pyörittämisessä. Aloittava kohdeyritys keskittää palvelunsa kolmeen osaan, joista kauppa-asiointi on yksi ja tällä hetkellä tärkein. Palvelun hoitamisen aikana, eli kauppa-tavaroiden keräämisen aikana, yrityksen ei tarvitse keskittyä muuhun työhön, niin kuin kilpailijan täytyy.

Kuljetuspalvelun ympäristön suurimmat kilpailijat ovat tietysti taksit, jotka ovat valmiina kuljettamaan asiakasta juuri silloin kun he kuljetusta tarvitsevat. Aloittavan kohdeyrityksen kuljetuspalvelu tarvitsee tilata muutamaa päivää ennen kuin sitä tarvitsee, eikä kyydityksen saaminen ole siltikään varmaa. Kuljetusvälineitä kohdeyrityksellä on vain yksi, ja nopein varaaja tietysti saa kyydin. Lisäksi kohdeyrityksen muiden palveluiden tuottaminen vie aikaa kuljetuspalvelulta. Voidaan sanoa, että kuljetuspalvelun ympäristö on erittäin muuttuva ja riippuvainen muista ympäristöistä.

Siivouspalvelu toimii ympäristössä, jossa on paljon kilpailijoita. Osa vanhuksista pystyy siivoamaan itse, toisilla käy sukulaiset tai tuttavat tai muut siivousyrittäjät.

4 TALOUS

4.1 Talouden suunnittelu ja laskelmat

Ennen yrityksen perustamista on tärkeää suunnitella yrityksen talous. Yritystoiminnan tavoite on tuottaa voittoa. Ensinnäkin tulee arvioida kuinka paljon yrityksen käynnisis-

tämiseen ja menestymiseen tarvitaan pääomaa. Sitten arvioidaan kuinka paljon yritys tarvitsee rahaa selviytyäkseen lyhyt aikaisista veloista ja muista maksuista. Sen jälkeen arvioidaan miten pystytään hankkimaan tarvittavat varat. (McKinsey&Company 2000,103.)

Kaikki alkaa tekemällä kannattavuus-suunnitelma. Siinä lasketaan yhteen tulevan yrityksen tiedossa olevat kulut. Näitä kuluja ovat esimerkiksi tuotannolliset kulut, palkat, markkinointi, vakuutuksen jne. Kun kulut ovat laskettu, yhteen niistä vähennetään ennakoitua tulot. Tällä tavalla muodostetaan budjetti, joka yleensä käsittää yhden vuoden suunnitelman. (Jokela&Anneberg 1995,144-145.)

Aloitusvaiheessa budjetteja pitää tarkastella monelta näkökannalta, jotta yrityksen kannattavuus tai kannattomuus tulee varmasti esiin. Aloittava yritys tarvitsee seuraavat laskelmat:

- Pääoma
- Rahoituslaskelma
- Tulosbudjetti
- Maksuvalmiusbudjetti
- Tuotelaskelmat

Pääoma muodostuu investointi- ja käyttöpääomasta. Investointipääoma on tarkoitettu yrityksen hankintoihin. Aloittava yritys saattaa tarvita laitteita, koneita, toimitiloja, kuljetusvälineitä jne. Nämä ja kaikki muut korjaus-, asennus-, ja muutostöiden aiheuttamat kulut muodostavat yhdessä tarvittavan investointipääoman. Investointipääoma on tarkoitettu pitkäaikaisten hankintojen ostoon. Käyttöpääoma on tarkoitettu juoksevien kulujen maksamiseen. Käyttöpääomaa tarvitaan yleensä yrityksen perustamiskuluihin, vuokriin, palkkoihin, tavaravaraston hankintaan, markkinointi- ja viestintäkuluihin ja yrittäjän omaan elämiseen. Käyttöpääoman tarve tulee laskea ainakin kolmen aloituskuukauden mukaan. (Jokela&Anneberg 1995,145-147.)

Rahoitussuunnittelu perustuu kolmeen rahalähteeseen; yrittäjän omaan pääomaan, vieraaseen pääomaan ja yrityksen tuottoihin. Yrittäjän itse on suositeltavaa laittaa omaa rahaa kiinni yritykseen noin kolmasosa yrityksen rahoitustarpeesta. Rahan li-

säksi yrittäjä voi sijoittaa yrityksen käyttöön toimitilan tai auton. Vieras pää oma on yleensä pankin myöntämä laina pitkäaikaisiin investointeihin, mutta sitä voi olla myös erilaisten rahoituslaitosten myöntämä luotto tai avustus. Ensimmäisenä vuonna aloittavalle yritykselle ei kerry paljoakaan voittoa, joten yrityksen tuottoihin ei rahoitusta kannata laittaa tukeutumaan. (Jokela&Anneberg 1995,147.)

Tulosbudjetti ennakoii vuoden tulosta. Siinä arvioidaan tulevan ensimmäisen vuoden kokonaistulos. Kokonaistulos saadaan laskukaavan kautta. Vähentämällä myyntituotoista välilliset verot, alennukset, luottotappiot ja muut oikaisuerät syntyy liikevaihto. Vähentämällä liikevaihdosta aineet ja tarvikkeet/tavarat, valmistuspalkat sosiaalikuluneen, muut muuttuvat kulut ja valmistus omaan käyttöön syntyy Myyntikate. Käyttökate saadaan vähentämällä myyntikatteesta kiinteät pakat sosiaalikuluneen, vuokrat ja muut kiinteät kulut. Saadakseen rahoitustulos pitää käyttökatteeseen lisätä korkotuotot ja säännölliset muut tuotot ja vähentää korkokulut, välittömät verot ja säännölliset muut kulut. Rahoitustuloksesta vähentämällä poistot saadaan nettotulos. Nettotulokseen lisäämällä satunnaiset muut tuotot ja vähentämällä satunnaiset muut kulut saadaan kokonaistulos. (Jokela&Anneberg 1995,148.)

Maksuvalmius eli likviditeetti vaihtelee jatkuvasti vuoden aikana. On tärkeää arvioida alusta alkaen mihin suuntaan yrityksen rahaliikenne muodostuu. Useilla vasta perustetuilla yrityksillä on maksuvaikeuksia. Käytettävissä olevat varat eivät riitä menojen ja kulujen maksamiseen. Nämä yritykset ovat aloittaneet vajanaishalla rahoituksella. Kuitenkin jokaisella yrityksellä aloittamisen aikana menoja on enemmän kuin tuloja. Maksuvalmiusbudjetti tehdään yleensä vastaamaan yhtä kuukautta. Budjetissa arvioidaan yritykseen kassaan tuleva ja lähtävä rahan määrä. Yrittäjä näkee maksuvalmiusbudjetista paljonko rahaa jää menojen ja kulujen jälkeen. Budjetin avulla yrittäjä tietää kuukausittain tarvitseeko hänen lisätä tuloja tai pienentää menoja. Näin yrittäjä pystyy nopeasti reagoimaan yllättäviin rahaliikenteen menoihin. (Jokela&Anneberg 1995,140-150.)

Tuotelaskelmat, ovat tuotteen/palvelun hinnoittelusta. Hinnoitteluun vaikuttaa tietysti kilpailijoiden hinnat, mutta myös yhteiskunnan maksuvalmius. Vaihtoehdot ovat hinnoittaa halvalla, jolloin ostovolyymi on suuri, hinnoittaa korkeasti, jolloin korostetaan laatua. Yrittäjän on toimittava valitun hintapolitiikan mukaan, saavut-

taakseen asiakkaiden luottamuksen. Hinta muodostetaan tuotteelle/palvelulle niin, että kulut peitetään ja tuote/palvelu tuottaa samalla voittoa. (Jokela&Anneberg 1995,150-151.)

4.2 Rahoitus ja yritystoiminnan riskit

Kun yritys on selvittänyt pääoman tarpeensa, on sen aika ratkoa, mistä pääomaa nostetaan. Koko tarvittavaa pääomaa ei normaalisti tarvita heti yritystä perustettaessa, vaan pääoman tarve jakautuu yrityksen tuleviin kehitysvaiheisiin. Pääoma voi olla niin sanotusti omaa tai vierasta. Oma pääoma on omistajien henkilökohtaisia säästöjä tai muiden sijoittajamistajien varoja. Vieras pääoma on yleensä korollista lainaa, jota myöntävät yksityishenkilöt tai pankit. Muita tapoja saada vierasta pääomaa on valtion tuki, kiinnelainat tai leasing. (McKinsey&Company 2000,105-106.)

Eri tahoilta saadut pääomat kannattaa käyttää eri aikoina. Jokaisessa pääomassa on hyvät ja huonot puolensa. Yksityishenkilöiltä saatavat lainat on hyvä käyttää heti yritystä perustaessa. Yksityishenkilö on yleensä ystävä tai sukulainen, jolle takaisinmaksu on edullista ja mielekästä. Lainamäärä on kuitenkin rajallinen johtuen riskin määrästä ja yksityishenkilöiden varallisuudesta. Yrityksen aloitukseen sopiva rahoituslähde on myös valtion tuki. Se on yleensä edullista lainaa, tai jopa avustusta. Valtion tukiin liittyy tavallisesti pitkä hakuprosessi ja raportointivelvollisuus. (McKinsey&Company 2000,107.)

Kiinnelainat ovat hyvä tapa hankkia kiinteää omaisuutta yritykselle, kuten toimitiloja tai koneita. Kiinnelaina on edullista ja takaisinmaksuaika on pitkä. Kiinnelainaa on harvinaista saada koko ostettavan kiinteän omaisuuden verran, sillä kiinteäomaisuus ei kelpaa kokonaisuudessaan lainan vakuudeksi. Koneiden, laitteiden ja ajoneuvojen rahoitukseen on vaihtoehtona myös leasing. Leasing on hyvä tapa saada rahoitus koko kohteelle. Mikäli yrityksen tarve leasing kohteelle muuttuu, on kohde helppo myydä ja vaihtaa tarpeellisempaan. Leasing kohteessa on mahdollisesti korkeampi korko kuin muissa rahoitusmuodoissa, ja leasingkauden päätteeksi maksettavaksi saattaa tulla lunastusmaksu. (McKinsey&Company 2000,108.)

Pankkilainat sopeutuvat yrityksen jokaiseen vaiheeseen. Pankkilaina on useimmiten joustava ja sitä voidaan mukauttaa nykyisen ja tulevan tarpeen mukaan. Yrityksen on todistettava olevansa maksukykyinen ja laina on vakuutettava. Pääomasijoitusyhtiöstä saatu sijoitus sopii myös jokaiseen yrityksen vaiheeseen. Pääomasijoitusyhtiöstä saa samalla neuvoja, tukea, apua irtisanoutumisvaiheessa. Sijoituksessa ei ole juoksevia kuluja, kuten korkoja. Pääomasijoitusyhtiön kanssa käytävät neuvottelut ovat haastavia ja pitkäkestoisia. Pääomasijoitusyhtiöltä saatu sijoitus voi muuttaa yrityksen johtoa. (McKinsey&Company 2000,108-109.)

Riskejä kohdataan niin aloittavassa, kuin menestyvässä yrityksessäkin. Riskit syntyvät joko yrityksen omasta toiminnasta tai toimintaympäristön muutoksesta. Liiketoimintasuunnitelmassa pitää käsitellä tulevia riskejä, ja miettiä miten niitä ehkäistään ja torjutaan. Riskien arvioimisessa on kyse ennustamisesta. (McKinsey&Company 2000,123-124.)

Liiketoimintasuunnitelmassa riskit esitetään kolmen skenaarion avulla. Skenaariot ovat: pahin tapaus, perustapaus ja paras tapaus. Pahin tapaus on negatiivisin. Se kertoo mitä tapahtuu sen jälkeen kun riski ja sen kielteiset odotukset toteutuvat. Perustapaus kertoo oletettavimman vaihtoehdon mitä tulee tapahtumaan. Tässä tapauksessa riski saadaan hillittyä niin, ettei synny vahinkoa, muttei tapahdu hyvääkään. Paras tapaus tarkoittaa myönteisten odotusten toteutumista, jolloin yritys pääsee hyödyntämään uutta mahdollisuutta. (McKinsey&Company 2000,124-125.)

Eri skenaariot auttavat yrittäjää näkemään eri kehitysmahdollisuuksia, ja auttaa yritystä muodostamaan käsitteen mitä tulee tehdä saavuttaakseen parhaan tapauksen. Pahimman skenaarion avulla voidaan myös tarkkailla yrityksen vakavaraisuutta. Pahimman oletuksen toteutuessa yrittäjä pystyy tulkitsemaan etukäteen skenaariosta kannattaako yritystoimintaa enää edes elvyttää. (McKinsey&Company 2000,126.)

Aloittavan kohdeyrityksen talous

Aloittavan kohdeyrityksen taloutta tutkitaan arvioitujen tulojen ja menojen perusteella. Laskelmissa (liite 1 ja liite 2) tarkastellaan kuukausittain vuoden 2011 rahaliikennettä. Tulojen arvio perustuu asiakkaiden käyttämien palveluiden määrään. Kohdassa

kaikki kpl on laskettu yhteen kyseistä palvelua käyttävien asiakkaiden määrä. Tuotto on saatu laskemalla jokaisen palvelun kuukauden asiakasmäärä kerrottuna palvelun kerta hinnalla. Menojen arvioinnissa on arvioitu tulevat menot ja kulut. Menot ovat vasta arvio, ja tulevat muuttumaan varmasti radikaalisti kuluvan vuoden aikana. Yrittäjän palkkaa ei ole laskettu menoihin, sillä ensimmäisinä vuosina yrittäjä pitää tärkeänä saada yritystoiminta käyntiin. Lisäksi kohdeyritys työllistää yrittäjän osa-aikaisesti, ja palkka joka yrittäjälle jäisi tästä osa-aikaisesta työstä menee suoraan kulujen maksamiseen.

Kun arvioiduista tuloista (12651€) vähennetään arvioidut kulut (6202€), jää yritys voitolle, ja vielä niin, että yllättäviin menoihin ja kuluihin on varaa. Laskelmissa ei ole otettu huomioon verotusta. Kirjanpitäjän kanssa on sovittu, että verot maksetaan kerralla vuoden lopussa, eikä niitä makseta ennakoon. Suotavaa on, että yrittäjä laittaa joka kuukausi rahaa sivuun, että vuoden lopussa on sitten varaa maksaa koko vuoden verot.

Aloittavan yrityksen pääoma koostuu yrittäjän henkilökohtaisista varoista. Investointeja yrityksen ei ole tarvinnut vielä tehdä, sillä kuljetusväline on jo olemassa yrittäjällä itsellään. Yrityksen rahoitus koostuu siis ainoastaan yrittäjän omista varoista ja yrityksen tuotoista. Tulevaisuudessa, kun kuljetusvälineen uusiminen on ajankohtaista pankkilaina on todennäköisin vaihtoehto uuden kuljetusvälineen hankkimiseen.

5 KOTIPALVELUMARKKINAT

5.1 Markkinatutkimus

Markkinatutkimus tehdään sitä varten, että löydetään uusia markkinointimahdollisuuksia tai saadaan tietoa nykyisten markkinointitoimenpiteiden vaikutuksesta. Markkinatutkimusta analysoidaan markkinointi ongelmien paikantamiseksi, ratkaisemiseksi, omien vahvuuksien tavoittamiseksi, ja uusien markkinointitapojen löytämiseksi. Epäonnistuminen markkinoinnissa ei ole ainoa syy tehdä markkinatutkimus-

ta, vaan onnistumisien syy täytyy myös tutkia. Näin onnistuneita asioita ei ruveta muuttamaan turhaan. Uusia markkinointimahdollisuuksia on etsittävä koko ajan, samoin kuin asiakas suhteiden seuranta ja tyytyväisyystutkimuksia on tehtävä säännöllisesti. (Bergström & Leppänen 2009,36.)

Markkinointitutkimuksen tyypillisiä kohteita ovat markkinat, kilpailutilanne, oman yrityksen markkinointimix ja omat asiakkaat. Markkinoilta on hyvä tutkia ostomäärää, ostaja- ja käyttäjätyyppejä, ostosyitä, ostoaikomuksia, ja ei-ostajia, oma markkina-asema ja ostopotentiaali. Kilpailutilanteesta voi selvittää kilpailijoiden määrän ja laadun, kilpailukeinojen käytön, kilpailijoiden asiakastyytyväisyyden, kilpailijoiden vahvuudet ja heikkoudet. Oman yrityksen markkinointimix tarkoittaa tuotetutkimusta, hintatutkimusta, saatavuustutkimusta ja viestinnän tutkimusta. Omista asiakkaista on hyvä selvittää asiakkaiden todellinen ostokäyttäytyminen, ostosyyt, arvostukset, toiveet ja tarpeiden muuttuminen. Lisäksi on hyvä tarkistaa asiakastyytyväisyys, asiakasuskollisuus, asiakaskannattavuus. Ensioistajilta kannattaa tarkistaa mistä ovat saaneet tietoa ja millaisia kokemuksia on kertynyt. Menetetyiltä asiakkailta on tarpeellista kysyä miksi eivät enää osta ja mihin tuotteeseen/palveluun ovat vaihtaneet. (Bergström & Leppänen 2009,36-37.)

Aloittavan kohdeyrityksen markkinointi

Pienissä yrityksissä yrittäjä on itse vastuussa yrityksen markkinoinnista. Markkinointi on aikaa vievää ja kallista. Yrittäjällä tulee olla myös hyvän markkinoinnin saavuttamiseksi tuntemusta markkinointi alalta (Lehtipuro, Kangasaho & Niemelä 1999,69.)

Yrittäjä aikoo hoitaa itse markkinointinsa. Aloittavana yrittäjänä markkinointi on ollut haastavaa sen hintavuuden vuoksi. Kohdeyrityksen taloudelliseen tilanteeseen vaikuttaa starttirahasta tullut kielteinen päätös, joka vaikeuttaa markkinointiin kuluvan rahan kokoon saamista. Kohdeyritys on kuitenkin hoitanut markkinoinnin alueen yhteistyössä Someron kaupungin kotipalvelun kanssa.

Kaupungin kotipalvelu lähetti kaikille laskutusasiakkailleen tammikuun 2011 laskun mukana mainoskirjeen aloittavasta kohdeyrityksestä. Sähköpostikeskustelussa Some-

ron Kaupungin kotipalvelu totesi aloittavalle kohdeyritykselle, että asiakaskunnan tarvitsee lukea kohdeyrityksestä paikallislehdistä uskoakseen todeksi ja hyväksi kohdeyrityksen tekemän mainoskirjeen. Kohdeyrityksen markkinointi ottikin tulta purjeisiinsa 17.2.2011 kun paikallinen ilmaisjakelulehti julkaisi artikkelin ”Somerolainen kotipalveluyritys auttaa ikääntyviä selviämään arjessa”. Lehdessä julkaistiin myös yrityksen mainos.(liite 3)

5.2 Vanhusbisnes

Vanhuspalveluiden organisointi on nyt ajankohtainen kysymys. Lisääntyvä vanhus-
ten määrä ja kiristynyt kuntatalous ovat haasteita, joihin eri kunnissa pyritään vastaa-
maan uudistamalla vanhuspalveluiden organisointia ja saatavuus kriteereitä. Suurin
osa vanhuksista asuu kotona, tosin kaikki kotona asuvat eivät tarvitse palveluja.
Vanhussosiaalityön tavoitteena on kotona asumisen ja kotona selviytymisen turvaa-
minen eli kokonaisvaltaisen elämän hallinnan tukeminen. Vanhukset ovat muuta vä-
estöä kiinnittyneempiä kotiinsa ja kotiseutuunsa. Tämä tärkeä asia on syytä ottaa
huomioon paikallisten toimintojen mahdollistajana ja turvaajana. (Seppänen
2006,64-65,88.)

Ongelmana tänä päivänä on, että vanhusten koteihin ei saada riittävästi palveluja.
Puhutaan jopa siitä, että vanhukset jäävät hoidotta ja varsinkin kotona asuvat van-
hukset ovat vaarassa jäädä ilman tarvitsemaansa tukea. Näin ollen koti ei olekaan
turvallinen paikka ikääntyä, jos sinne ei hyvistä strategioista huolimatta ole mahdol-
lista saada palveluja. Elämisen laatua on myös se, että pääsee kotoa muiden ihmisten
ilmoille. Koti ja siellä asumisen arki tulee tehdä mahdolliseksi vanhuksille erilaisten
palveluiden avulla. Vanhukset haluavat asua omassa kodissaan mahdollisimman pit-
kään. (Hakonen 2006, 148.)

Kunnissa palveluiden organisoinnissa on ollut ongelmakohtia. Palvelut eivät ole vält-
tämättä kohdentuneet niille jotka niitä eniten tarvitsevat. Palveluiden ja tukien hallit-
seminen kunnissa eri organisaatioiden ja ammattilaisten taholta on tuottanut ongel-
mia. Palvelut ovat olleet myös joutamattomia, ne ovat vastanneet heikosti yksittäisen
asiakkaan tarpeeseen. Joltain osin palvelut ovat olleet myös riittämättömiä, eivätkä

ne ole tukeneet riittävästi kotona asumista. Palvelun tuottajat ja viranomaiset eivät tiedä toistensa toiminnasta. Palveluja ei soviteta järkevästi yhteen yksittäisen asiakkaan näkökulmasta, eikä aina valita edullisinta palvelua. (Hänninen 2008,208-210.)

Ratkaisevana asiana vanhusten kotona selviytymiseen koetaan siivous. Suomessa siivous on kuulunut olennaisena osana kotipalveluihin. Nykyisin kunnat ovat kuitenkin ulkoistaneet siivoustyön, joten välttämättä siivousta ei saa ainoana palveluna. Siivouspalvelut ovat jäämässä kunnallisten hyvinvointipalveluiden ulkopuolelle. Näin ollen vanhusten tulee hankkia siivouspalvelut ostopalveluna. Tämän hetkiset vanhukset eivät ole tottuneet hankkimaan siivouspalvelua, vaikka heillä olisi siihen varaakin, tulevaisuudessa suurten ikäluokkien siirtyessä eläkkeelle tilanne tulee olemaan toinen. (Seppänen 2006,28-29.)

5.3 Markkinatilanne Somerolla

Someron kaupungin kotipalvelutilannetta kartoitin haastattelemalla kaupungin kotipalvelusta vastaavaa osastonhoitajaa Elisa Niemeä (liite 4). Hän kertoi, että Someron kaupungissa palvelun tarve on lähes pohjaton kaivo. Välttämättömimpään tarpeeseen vastaa kaupungin kotipalvelu. Kotipalvelu vastaa hoitotarpeeseen, hygieniasta huolehtimiseen, pesuapuun ja siistimistarpeeseen. Siivous- ja asiointipalvelu on jo ulkoistettu muille yksityisille palveluntuottajille. Tulevaisuudessa Someron kaupungin kotipalvelu yrittää keskittää työnsä pelkästään hoitotyöhön. (henkilökohtainen tiedonanto 2.3.2011)

Tulevaisuuden näkymät ovat osastonhoitajan mukaan menossa kuntouttavaan suuntaan. Tämä tarkoittaa laitoshoidon vähentämistä. Vanhusten on hyvä olla kotona, jossa on tuttua ja turvallista asua. Tietysti kotona, varsinkin haja-asutus alueella, voi vanhuksia alkaa vaivaamaan yksinäisyys ja turvattomuus. Tämä kuntouttava suunta, tulee vaatimaan kaupungin kotipalvelulta enemmän resursseja ja henkilökuntaa, se on ainoa keino, millä yksinäisten vanhusten turvattomuuden tunteen saa hallittua. Kuntouttava suunta vanhushuollossa, tulee kaipaamaan myös järjestettyä päivätoimintaa. Päivätoimintaa tulisi olla kahdenlaista sekä virikkeellistä, että kuntouttavaa.

Aloittavalle yritykselle osastonhoitaja povaa tulevaisuutta. ”Kun tunnettavuus saadaan kohdalleen, en näe mitään syytä miksi yritys ei pystyisi kasvamaan ja työllistämään ainakin yrittäjän kokopäiväisesti”. Yksityisen kotipalvelun tarjoamat palvelut ovat asiakkaille mieluisimpia, sillä kaupungin kotipalvelussa henkilökunta vaihtelee, kun taas yksityiset voivat keskittää asiakkaan esimerkiksi kahden ihmisen asiakkaaksi. Yksityisillä palveluntarjoajilla on myös enemmän henkilökohtaista aikaa asiakasta kohden, mitä kaupungin kotipalvelulla. (henkilökohtainen tiedonanto 2.3.2011)

5.4 Kilpailutilanne ja –ympäristö Somerolla

Kilpailutilannetta ja – ympäristöä kartoitettiin Someron kaupungin yritysneuvojaa, Taija Rantaa, haastattelemalla (liite 5). Haastattelussa kävi ilmi, että kilpailijoita aloittavalle yritykselle on useita. Esitettyjen kysymysten perusteella tuli ilmi kaksi suurempaa kotipalvelu yritystä kaupungin kotipalvelun lisäksi. Nämä yritykset ovat Erjan Kotisairaanhoidon ja Avun aika. Lisäksi kilpailijoita ovat lukuisat yksityiset elinkeinoharjoittajat jotka hoitavat mm. siivoustöitä, sekä omaiset. (henkilökohtainen tiedonanto 25.2.2011)

Erjan kotisairaanhoidon tarjoaa asiointien ja siivouksien lisäksi hoitopalveluja. Erjan kotisairaanhoidolla on myös Taapelikoti, jossa on vanhuksille päivätoimintaa ja ateriointimahdollisuus. Avun aika yritys keskittää palvelunsa kotisairaanhoidon ja kotipalveluun. Kotisairaanhoidon kuuluu palvelut lääkehoidosta saattohoitoon. Kotipalvelu sisältää siivousta ja asiointiapua. (henkilökohtainen tiedonanto 25.2.2011)

Kaupungin yritysneuvoja totesi haastattelussa, että Someron kaupungissa tilanne vanhuksille kohdistuvissa palveluissa on kohtalaisen hyvä, kaupungin kotipalvelussa on osaavia työntekijöitä, joten hoitotyö on hyvissä käsissä. Kaupungin kotipalvelu tulee tulevaisuudessa keskittämään työnkuvansa pelkästään hoitotyöhön, jolloin yksityisille palveluntarjoajille jää muut vanhusten elämää helpottavien palveluiden tuottaminen. (henkilökohtainen tiedonanto 25.2.2011)

Tulevaisuuden suunnitelmat vanhusten hoitoon Someron kaupungilla ovat mieltelisiä. ”Tulevaisuudessa kun suuret ikäluokat eläköityvät tulee kaupungin kotipalvelun

ongelmaksi, kotihoidon työn määrittäminen. Kaikkea ei kaupungin kotipalvelu pysty eikä kerkiä tekemään. Siksi kaupungille jääkin ongelmaksi tiivistää kaupungin kotipalvelun työnkuva. Työnkuvasta poistuu luultavimmin esimerkiksi siivous ja työnkuva keskittyy pelkästään hoitotyöhön” yritysneuvoja toteaa. (henkilökohtainen tiedonanto 25.2.2011)

Yksityisille kotipalveluille povataan hyvää tulevaisuutta, mikäli Someron kaupungin vanhus-strategiaan on uskomista. Yritysneuvoja kertoo, että valtakunnallinen suunta vanhushuoltoon on se, että lähtökohtaisesti hoidon tulee tapahtua niin, että vanhus voi olla mahdollisimman pitkään kotona. Laitospalveluita halutaan vähentää. Vanhat ihmiset haluavat olla tutussa ja turvallisessa ympäristössään kotona, jonne keskittään niin hoito- kuin muut tukipalvelutkin. (henkilökohtainen tiedonanto 25.2.2011)

6 ASIAKAS

6.1 Asiakasrekisteri ja sen merkitys

Asiakassuhteisiin panostaminen on markkinoinnin keskeinen ajattelutapa. Yritykset panostavat entistä enemmän asiakassuhteisiin, niiden luomiseen, ylläpitämiseen ja hyödyntämiseen. (Bergström & Leppänen 2009,460.)

Eri asiakasryhmistä tulisi ylläpitää asiakasrekisteriä. Asiakasrekisteri sisältää markkinoinnissa tarvittavaa tietoa asiakkaista. Asiakasrekisteri on paikka, missä on asiakkaan tiedot. Sieltä on helppo seurata kehittymistä ja suunnitella yksilöllisiä markkinointitarpeita. (Bergström & Leppänen 2009,463-464.)

Asiakasrekisterin perustamista ennen yrityksen täytyy miettiä seuraavia asioita:

- Mitä tietoa asiakkaista tarvitaan?

- Mikä on tiedonkeruun lähde: yritys, kotitalous, henkilö?
- Miten tiedot saadaan kerättyä?
- Mitä tietojen saaminen maksaa?
- Mihin tietoja aiotaan käyttää?
- Ketkä saavat tutkia tietoa?
- Miten tietojen päivitys onnistuu?
- Kuka hoitaa tietojen päivitystä?
- Mitä asiakasrekisterin perustaminen, ylläpito ja päivittäminen maksaa?

(Bergström & Leppänen 2009,464.)

Asiakasrekisteriin ei kannata kerätä kaikkea mahdollista tietoa keräämisen hintavuuden vuoksi. Uusista asiakkaista tärkeintä on saada oikeat yhteystiedot ja taustatietoa. Asiakassuhteen kehittyessä voidaan tietoihin lisätä asiakkaan ostotietoja, kiinnostuksen kohteita tai viestintätietoja. Asiakastietojen ylläpito on tärkeää, ettei vanhoille asiakkaille lähetetä esimerkiksi mainospostia turhaan. (Bergström & Leppänen 2009,465-466.)

Aloittavan kohdeyrityksen asiakasrekisteri

Kohdeyritys ei ole vielä luonut asiakasrekisteriä sen vähäisen asiakaskunnan vuoksi. Tulevaisuudessa rekisterin luominen ja ylläpitäminen on kuitenkin suotavaa. Asiakaskunnasta tarvitaan monenlaista tietoa, jotta kohdeyrityksen toiminnat sujuisivat joustavasti. Asiointiasiakkaista tarvitsee tietää missä kaupassa asiointi tapahtuu, onko kauppaan ostotili, vai käyttääkö asiakas käteistä, missä asiakas asuu, onko kauppalista soitettavissa, haettavissa asiakkaan luota tai kaupungin kotipalvelun toimistosta, onko asiakkaalla erityisuokavalio, onko asiakas kykenevä avaamaan oven itse vai tarvitaanko avain. Asiakasrekisterin luominen kohdeyritykselle on vain ajankysymys. Vaikka tällä hetkellä kohdeyritys työllistää ainoastaan yrittäjän, tulisi asiakasrekisteri luoda mahdollisia sijaisia varten. Yrittäjän sairastuessa asiakasrekisteri tukisi ja helpottaisi sijaisen työtä.

6.2 Asiakaskysely

Markkinointi- ja kilpailuanalyysia kartoitettiin haastatteleamalla yrityksen palveluja jo käyttäville asiakkaille, sekä muutamalle potentiaaliselle asiakkaalle viikolla kymmenen 2011. Potentiaaliset asiakkaat valittiin kaupungin kotipalvelun asiakkaista. Haastatteluja tehtiin yhteensä viisitoista kappaletta. Haastattelut olivat lomakehaastatteluja (liite 6) Haastattelun teemoiksi valikoitui palvelujen onnistuminen, markkinointi, kehittämis ehdotukset ja palveluiden hinnoittelu. Haastattelussa oli 14 kysymystä. Kysymyksissä oli useampia vastausvaihtoehtoja, joista ympyröitiin sopiva vaihtoehto. Viisi kysymystä oli avoimia, joihin toivottiin asiakkaiden itse kirjoittavan vastauksia. Lomakehaastattelu oli vastaajien iäkkyuden ja helpon vastaustavan vuoksi erittäin hyvä vaihtoehto. Haastattelulomakkeet toimitettiin viikolla kymmenen vastaajille ja kerättiin tasan viikon kuluttua vastaajien luota. Haastatteluaineiston tarkalla lukemisella saadaan vastauksia toiminnan kehittämistä koskeviin kysymyksiin. (Huttunen 2010,41-43.)

Haastattelussa etuna on joustavuus. Koska haastattelulomakkeet noudettiin asiakkaan luota, oli helppo samalla tarkistaa, että vastaaja oli ymmärtänyt kysymykset. Väärinkäsitykset oli helppo oikaista kasvotusten vastaajan kanssa. (Tuomi & Sarajärvi 2009,73).

Yritystä koskevissa haastatteluissa kysymykset esitettiin samassa järjestyksessä kuin viitekehityksessä käsitellyt asiat ovat. Haastateltaville kerrottiin etukäteen, että kysely liittyy opinnäytetyön tekoon ja lupa haastatteluun oli pyydetty jo ennalta. Kerrottiin myös millaisia kysymyksiä lomakkeessa on ja että haastateltavat saivat rauhassa miettiä vastauksiaan ja mielipiteitään viikon ajan. Vastaukset käsiteltiin excel taulukossa, jossa oli helppo tarkistella jokaisen vastaajan vastausta samalla kertaa. Avointen kysymysten vastaukset kirjoitettiin ylös.

6.3 Tulokset asiakaskyselystä

Asiakaskysely suoritettiin 15 vanhukselle. Jokaiselle asiakkaalle annettiin kolmesivuinen lomake, jossa oli 14 kysymystä koskien aloittavaa yritystä. Naisia kyse-

lyyn vastasi seitsemän kappaletta ja miehiä vastaajista oli kahdeksan. Vastanneet ovat syntyneet vuosien 1922 ja 1957 välillä. Suurin osa vastanneista on 70 – 80-vuotiaita. Kaksi vastanneista oli siviilisäädyltään naimattomia, viisi vastaajista oli leskiä ja kahdeksalla vastaajalla on perhe ja heistä neljällä perhe asuu eri paikkakunnalla.

Aloittava yritys oli viidelle vastaajalle tuttu, neljä tunti palvelut, mutta ei yritystä ja kuusi vastaajaa tiesi sekä yrityksen että sen tuottamat palvelut. Vastaajista kahdeksan käyttää yrityksen palveluja joka viikko. Kaksi vastaajaa käyttää palveluja kerran kuukaudessa ja viisi vastaajaa ei käytä palveluja lainkaan. Näistä vastaajista, jotka eivät käytä palveluja, suunnittelee kolme vastaajaa käyttävänsä palveluja vuoden sisällä ja kaksi vastaajaa vuosien päästä.

Tällä hetkellä palveluita käyttävät vastanneista yhteensä kymmenen. Jokainen heistä käyttää kauppa-asiointipalvelua. Pankkiasiointia käyttää lisäksi kolme ja apteekkiasiointipalvelua neljä vastanneista. Kahdeksan vastanneista ei käytä kuljetuspalvelua ja kaksi vastanneista käyttää kuljetuspalvelua kerran kuukaudessa. Siivouspalvelua käyttää vastanneista kaksi.

Kysyttäessä kuinka paljon asiakkaat ovat valmiit maksamaan asiointipalvelusta vaihtelevat vastaukset kolmen ja kymmenen euron välillä. Keskiarvoksi saadaan 6,95€. Tällä hetkellä asiointipalvelu maksaa 6,5€ kerta, joka on siis 0,45€ vähemmän kuin mitä siitä oltaisiin valmiit maksamaan. Siivouspalvelusta vastaajat ovat valmiit maksamaan 5€/h ja 40€/h välillä. Keskiarvoksi saadaan 19€/h. Siivouspalvelun tunti hinta on tällä hetkellä 25€/h.

Vastauksia kysymyksiin, joihin piti kirjoittaa vastaus tuli niukasti, joka oli etukäteen arvattavissa. Kysyttäessä miten asiointipalvelu on toiminut, vastauksia tuli neljä. Asiointipalvelua kehitettiin nopeaksi, hyvin toimivaksi, luotettavaksi ja tunnelliseksi. Kuljetuspalvelusta todettiin olevan auttavainen ja siivouspalvelun tuottavan siistiä jälkeä. Parannusehdotuksia kysyttäessä, vastauksia oli vain yksi, jossa todettiin yrittäjän olevan kiireinen, häneltä toivottiin enemmän aikaa. Muita palvelutarpeita on pyykinpesu, tiskaus ja ruuanlaitto. Ruuanlaittopalvelua vastanneista tarvitsee kaksi, pyykinpesupalvelua viisi ja tiskauspalvelua kolme.

Kysymykseen, mistä asiakas kuuli yrityksestä, kaikki vastasivat samalla tavalla, kaupungin kotipalvelulta. Muita mainittavia asioita pohti neljä vastaajaa. Muihin asioihin kirjoitettiin, ettei yrittäjä ole makeilija, on asiallinen, luotettava ja kohtelias. Yrittäjän kiireellisyys mainitaan myös tässä vastauksessa.

Yhteenvedon voidaan todeta, että asiakkaat toivovat kauppa-asiointipalvelun lisäksi palveluja kodinhoitamiseen mm. tiskaukseen, pyykinpesuun ja ruuanlaittoon. Palveluiden hintaa kartoittaessa, kävi ilmi, että asiointipalvelusta oltaisiin valmiit maksamaan enemmän, kuin mitä tällä hetkellä siitä maksetaan. Tämä on hyvä tietää tulevaisuutta ajatellen, sillä esimerkiksi polttoaineen hinta tuntuu nousevan koko ajan. Vastaajat olivat valmiit maksamaan siivouspalvelusta keskiarvon mukaan 19€/h, joka on 6€ vähemmän kuin mitä se tällä hetkellä todellisuudessa on. Tämä on hyvä tietää, jotta siivouspalvelun hintaa ei nosteta lähitulevaisuudessa, ja että siivousjäljen pitää olla laadukasta.

7 POHDINTA JA TOIMINNAN ARVIOINTI

Aloittava yritys toimii tällä hetkellä hieman toissijaisena yrittäjän elämänvaiheen vuoksi. Yrittäjän opinnot ovat kesken, ja opintojen valmistuttua yrittäjällä on enemmän aikaa panostaa yrityksen toimintoihin, kuten markkinointiin ja uusien asiakkaiden hankintaan.

Asiointipalvelu toimii nykyisellään jo hyvin, ja mikä tärkeintä, asiakkaalle tutulla tavalla. Asiointipalvelu aiheuttaa yritykselle kuluja, kuten polttoainekuluja. Kesällä yrityksen tulee hankkia kylmäkuljetuslaukkuja. Tällä taataan ruokatarvikkeiden katkeamaton kylmäkuljetusketju. Se on erittäin tärkeää, sillä kuumassa kesäilmassa lämpimässä autossa elintarvikkeet saattavat pilaantua ja esimerkiksi pakastetuotteet sulavat nopeasti.

On tärkeää pysyä aikataulussa ja pyrkiä toimittamaan kauppa-tavarat samoihin aikoihin kuin ennenkin. Monella vanhuksella on nykyään puhelin ja yrittäjällä heidän numeronsa, joten jos tavarat myöhästyvät normaalia enemmän yrittäjä voi soittaa asiakkaalle ja kertoa myöhästymisestä. Asiakkaat odottavat kauppatavaroitaan tiettyinä päivinä ja tiettyyn kellon aikaan, on tärkeää että asiakkaan odotus saadaan täytettyä, sillä se säilyttää asiakkaan ja yrittäjän välistä luottamussuhdetta. Mikäli asiakkaat kokevat myöhästelyn tapahtuvan usein, voi yrittäjän liiketoiminta kärsiä, kuten kävi tuusulalaiselle yrittäjälle, jonka samanlaisiin kauppa-asointipalveluihin vanhukset eivät olleet tyytyväisiä, koska olivat jääneet päivisin ilman ruokakuljetuksia. (Sillapää 2011, HS, A 12.)

Jotta kulut saadaan pidettyä tuloja pienempänä, olisi asiointipalveluun hyvä saada esimerkiksi kymmenen uutta asiakasta, joka toisi kuukaudessa 260€ lisätulon. Kymmenen uutta asiakasta ei ole vielä niin paljon, että kuljetusvälinettä tarvitsisi vaihtaa suurempaan. Asiointipalveluun olisi myös suotavaa hankkia yrityksen nimellä varustetut kauppakestokassit. Ne nostattaisivat yrityksen imagoa ja näyttäisivät paremmalta kuin tällä hetkellä käytettävät Pirkka-kestokassit, joita voi olla myös muilla ihmisillä kuin yrityksen asiakkailla.

Kyydityspalvelu tarvitsee vielä paljon kehitettäviä ideoita ja toimintoja. Asiakaskunnassa voi olla muutama asiakas, joka haluaisi juhlapyhinä suuremmille ostoksille, esimerkiksi lähikaupunkeihin, joissa on paremmat valikoimat. Tällä hetkellä yrittäjän ajanpuutteen vuoksi, tällaiset ”pitkän matkan kuljetukset” on lähes mahdotonta järjestää. Tulevaisuudessa kun yrittäjä pystyy keskittämään aikansa kokonaan yrityksen toimintoihin, ei ole estettä tämän tapaisille palveluille. Kesällä, kun Someron kaupungissa sijaitseva Somerniemen kesätori alkaa olla auki aina lauantaisin, ja mikäli kysyntää löytyy, ei ole mahdoton ajatus, että yritys lähtisi kuljettamaan ja viettämään aikaa torille asiakkaan kanssa. Vanhoille ihmisille kotipiiristä pois pääseminen hetkeksi tekee todella hyvää ja virkistää vanhan ihmisen mieltä pitkäksi aikaa.

Someron kaupungissa on olemassa myös vapaaehtoispalvelu, joka esimerkiksi ulkoiluttaa vanhuksia vapaaehtoistyönä. Yrittäjä yrittääkin pitää huolta, ettei rahastaisi sellaisilla palveluilla, joita hoidetaan myös vapaaehtoistyönä, sillä se ei olisi yrityksen imagon mukaista, eikä antaisi yrityksestä hyvää kuvaa.

Siivouspalvelua käyttävät asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä työn jälkeen. Yrittäjä on ollut nuorempana kesätöissä useammassa yrityksessä siivoojana, joten kokemusta kyseiseltä alalta löytyy. Siivouspalvelu kiinnittää yrittäjän aina tunniksi tai kahdeksi, riippuen asunnon koosta, asiakkaan luokse. Tällä aikaa onkin mukavaa vaihtaa kuulumiset asiakkaan kanssa. Asiakkaalle, varsinkin yksinäiselle asiakkaalle, tulee hyvä mieli kun on joku jolle puhua. Itse työ hoituu tavallaan siinä sivussa. Siivouspalvelu on itse yritykselle myös tuottoisa, sillä siivoaminen hoituu asiakkaan välineillä ja näin yritykselle ei koostu siivouspalvelusta kuin kuljetuskustannukset.

Yritystoiminta on lähtenyt mukavasti liikkeelle. Heti kun yrittäjä saa opintonsa suoritettua ja lisää aikaa yritykselleen on erittäin luultavaa, että yritystoiminta kiihtyy nopealla vauhdilla. Tällä hetkellä kilpailutilanne Someron kaupungissa on muuttunut aloittavalle yritykselle suotavampaan tilaan, sillä K-kauppa lopetti kauppatavaroiden kotiinkuljetuspalvelunsa. Asiakkaat hakeutuivat kaupungin kotipalvelun kautta yrityksen asiakkaiksi, ja yrityksen asiakaskunta kasvoi roimasti.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISAJATUKSIA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda uudelle, aloittavalle yritykselle kunnollinen liiketoimintasuunnitelma ja kehittää yrityksen jo olemassa olevia palveluja, sekä mahdollisesti luoda uusia. Tällä hetkellä yritys pyörii jo, ja työllistää yrittäjän osaaikaisesti. Yrittäjä toivoi myös tämän opinnäytetyön tuovan hänelle uusia ideoita yritystoimen suhteen, sekä kehittävän ja tukevan alkavaa yritystoimintaa.

Työn viitekehyksessä käsiteltiin liiketoimintasuunnitelman laatimista, myös niiltä osin, joka oli yrittäjältä jäänyt tekemättä kokonaan, tai jäänyt pienemmälle huomiolle yrittäjän itse laatimassa oman yrityksen liiketoimintasuunnitelmassa. Strategista suunnittelua käsiteltiin myös laajemmin jo olemassa olevien palveluiden kehittämiseksi ja uusien palvelumuotojen luomiseksi. Strategista suunnittelua yrittäjä pystyy tahtoessaan ja yrittäjän myös pitää hyödyntää jatkossa.

Yrityksen asiakaskuntaa tutkittiin haastattelun avulla. Asiakaskysely jaettiin kymmenele jo olemassa olevalle asiakkaalle, sekä viidelle potentiaaliselle asiakkaalle. Asiakaskyselyn tarkoitus oli tuottaa uusia palveluita, mikä tuottikin tulosta. Kaksi viikkoa kyselylomakkeiden täyttämisen jälkeen, yritys muodosti tiskaus ja pyykkäys palvelun. Tällä hetkellä tällaista palvelua käyttää kaksi asiakasta, toinen uusi asiakas ja toinen asiointipalvelun käyttäjä.

Asiakaskysely selvitti myös muita yrittäjää askarruttaneita asioita. Asiointipalveluun ei tarvitse tehdä suurempia muutoksia. Palvelu toimii asiakaskyselyn mukaan moitteettomasti. Yrittäjän tulee siis pitää asiointipalvelu samantasoisena kun ennenkin. Myöhästelyjä, tavarain väärinkäyttöä, tavarain rikkoutumista ja kiirettä jakelupäivällä tulisi välttää. Vahinkoja tietysti sattuu jokaiselle, mutta virheet tulee minimoida. Kuljetuspalvelu tarvitsee toimiakseen yrittäjältä rutkasti aikaa. Tiistai- ja torstai-päivät ovat yrittäjälle kiireisiä, koska asiointipalvelu keskittyy juuri näille päiville. Tämä tarkoittaa, ettei kuljetuspalvelu ole käytössä tiistaina eikä torstaina. Se, ettei kuljetuspalvelu ole käytössä päivittäin, ja aika jota asiakas toivoo voi olla jo varattu, karsii asiakkaita. Siivouspalvelu toimii hyvin, mutta asiakasmäärä saisi olla suurempi.

Asiakaskysely nosti pintaan yrittäjän kiireellisyyden. Asiointipäivinä, kun asiakkaita on enemmän kuin yksi, on tärkeää kauppatavaroita jaettaessa, että yrittäjä huomioi jokaisen asiakkaan, mutta ei jää vetelehtimään kenenkään luokse. Tavarat tulee toimittaa nopeasti jokaisen asiakkaan luo, varmistaakseen tavarain tuoreuden, mutta yrittäjän tulee välttää antamasta kiireistä kuvaa itsestään.

Opinnäytetyö saavutti siis tavoitteensa, täydensi yrityksen liiketoimintasuunnitelmaa ja kehitti kaksi uutta palvelua. Tällä hetkellä yritys työllistää yrittäjän 20 tuntia viikossa, joten tulevaisuus näyttää valoisalta. Uusien palveluiden myötä yrityksen nopea kasvu ja yrittäjän kokopäiväinen työllistyminen ovat vain ajankäyttöä. Aiheeseen liittyvä jatkotutkimus olisi paikallaan esimerkiksi jo vuoden päästä, jotta nähtäisiin onko vanhusbisnes kehittynyt ennustettuun suuntaan. Jatkotutkimuksen avulla selviäisi myös onko tämä tutkimus ollut luotettava. Tutkimuksen johtopäätöksiin vaikuttavat nykyinen kotipalvelualan kirjallisuus, ajankohtaiset lehtileikkeet sekä

kotipalvelualan ja kaupungin työntekijöiden haastattelut. Näiden perusteella tämä tutkimus on luotettava ja ajankohtainen. Jatkotutkimukset tulevaisuudessa osoittaa kuinka luotettava tutkimus oikeasti on, onko palveluiden vieminen vanhusten kotiin oikea suunta kotipalvelualalla.

LÄHTEET

- Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita
- Hakonen, S. 2008. Ennakoiva ja voimaannuttava elämän käytäntö. Teoksessa Kulu-
uerästä voimavaraksi. Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymis kysymyksiin.
Suomi, A. & Hakonen, S. (toim.) Juva: WS Bookwell Oy.
- Hiltunen, M., Karjalainen, T., Mannio, L., Pättiniemi, P., Pötry, J., Savolainen, A.,
Tainio, J., Tirkkonen, T. & Välke, R. 2007. Hyvinvointiyrittäjän liiketoimintaopas
Ammattinharjoittajasta yrittäjäksi. Tallinna: AS Pakett
- Huttunen, L. 2010. Teoksessa Ruusu vuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.)
2010. Haastattelun analyysi. Tallinna: Vastapaino
- Hänninen, K. 2008. Teoksessa Kuluuerästä voimavaraksi. Sosiokulttuurinen puheen-
vuoro ikääntymis kysymyksiin. Suomi, A. & Hakonen, S. (toim.) Juva: WS Book-
well Oy.
- Ilmoniemi, M., Järvensivu, P., Kyläkallio, K., Parantainen, J. & Siikavuo, J. 2009.
Uuden yrittäjän käsikirja. Helsinki: Talentum
- Jeronen, R. 2005. Uuden yrityksen perustamisopas. Opinnäytetyö. Laurea ammatti-
korkeakoulu.
- Jokela, P. & Anneberg, M. 1995. Yrittäjäisyys – ammatti ja tulevaisuus. Kuopio:
WSOY
- Lindroos, J-E. & Lohivesi, K. 2006. Onnistu strategiassa. Helsinki: WSOY
- McKinsey & Company. 2000. Ideasta kasvuyritykseksi - käsikirja liiketoimintasuun-
nitelman laatimiseen. Helsinki: WSOY
- Niemi, E. 2011. Osastonhoitaja, Someron kaupungin kotipalvelu. Somero. Puhelin-
haastattelu 2.3.2011. Haastattelijana Laura Nuotio. Muistiinpanot haastattelijan hal-
lussa.
- Ranta, T. 2011. Yritysneuvoja, Someron kaupunki. Somero. Henkilökohtainen tie-
donanto 25.2.2011.
- Seppänen, M. 2006. Gerontologinen sosiaalityö. Katsaus lähtökohtiin, nykytilaan ja
tulevaisuuteen. Helsinki: Yliopistopaino
- Sillanpää 2011. Kauppakassipalvelun jatko Tuusulassa on epäselvä. Helsingin Sa-
nomat 14.3.2011. A12.
- (<http://www.hs.fi/digilehti/kaupunki/artikkeli/1135264548489>)
- Slideshare.net/TiinaMarjatta/toiminnallinen-opinnytety-tekstin*

Taksiliikennelaki. 2010. 25.6.2010/612 muutoksineen.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Jyväskylä:

Gummerus Oy

www.somero.fi

Liite 1

Aloittavan yrityksen arvioidut tulot 2011

Tammikuu		Asiakkaat kpl/palvelu/viikko					Kaikki kpl	Tuotto
hintaa	viikko 1	viikko 2	viikko 3	viikko 4				
Asiointi asiakkaat	6,50 €	0	0	1	1	2	13,00 €	
Kuljetus asiakkaat	12 €	1	1	3	2	7	84 €	
Siiivous asiakkaat	25 €	0	0	0	0	0	0 €	
Tuotto yhteensä/kk							97 €	
Helmikuu		KPL				Kaikki kpl	Tuotto	
hintaa	viikko 5	viikko 6	viikko 7	viikko 8				
Asiointi asiakkaat	6,50 €	4	5	7	11	27	175,50 €	
Kuljetus asiakkaat	12 €	1	0	2	0	3	36 €	
Siiivous asiakkaat	25 €	0	0	0	0	0	0 €	
Tuotto yhteensä/kk							212 €	
Maaliskuu		KPL				Kaikki kpl	Tuotto	
hintaa	viikko 9	viikko 10	viikko 11	viikko 12/13				
Asiointi asiakkaat	6,50 €	15	20	30	40	105	682,50 €	
Kuljetus asiakkaat	12 €	3	2	1	0	6	72 €	
Siiivous asiakkaat	25 €	1	0	0	0	1	25 €	
Tuotto yhteensä/kk							780 €	
Huhtikuu		KPL				Kaikki kpl	Tuotto	
hintaa	viikko 14	viikko 15	viikko 16	viikko 17				
Asiointi asiakkaat	6,50 €	40	45	40	46	171	1 111,50 €	
Kuljetus asiakkaat	12 €	5	3	2	1	11	132 €	
Siiivous asiakkaat	25 €	0	2	0	0	2	50 €	
Tuotto yhteensä/kk							1 294 €	
Toukokuu		KPL				Kaikki kpl	Tuotto	
hintaa	viikko 18	viikko 19	viikko 20	viikko 21/22				
Asiointi asiakkaat	6,50 €	40	45	45	40	170	1 105,00 €	
Kuljetus asiakkaat	12 €	5	1	0	0	6	72 €	
Siiivous asiakkaat	25 €	1	2	3	0	6	150 €	
Tuotto yhteensä/kk							1 327 €	
Kesäkuu		KPL				Kaikki kpl	Tuotto	
hintaa	viikko 23	viikko 24	viikko 25	viikko 26				
Asiointi asiakkaat	6,50 €	45	40	46	45	176	1 144,00 €	
Kuljetus asiakkaat	12 €	0	0	0	0	0	0 €	
Siiivous asiakkaat	25 €	3	4	3	5	15	375 €	
Tuotto yhteensä/kk							1 519 €	

Heinäkuu							
	KPL						
	hinta	viikko 27	viikko 28	viikko 29	viikko 30	Kaikki kpl	Tuotto
Asiointi asiakkaat	6,50 €	45	46	47	48	186	1 209,00 €
Kuljetus asiakkaat	12 €	0	0	0	0	0	0 €
Siivous asiakkaat	25 €	3	5	6	7	21	525 €
						Tuotto yhteensä/kk	1 734 €
Elokuu							
	KPL						
	hinta	viikko 31	viikko 32	viikko 33	viikko 34	Kaikki kpl	Tuotto
Asiointi asiakkaat	6,50 €	46	40	47	49	182	1 183,00 €
Kuljetus asiakkaat	12 €	0	0	0	1	1	12 €
Siivous asiakkaat	25 €	2	2	3	5	12	300 €
						Tuotto yhteensä/kk	1 495 €
Syyskuu							
	KPL						
	hinta	viikko 35/36	viikko 37	viikko 38	viikko 39	Kaikki kpl	Tuotto
Asiointi asiakkaat	6,50 €	46	48	43	44	181	1 176,50 €
Kuljetus asiakkaat	12 €	2	0	0	0	2	24 €
Siivous asiakkaat	25 €	1	2	0	2	5	125 €
						Tuotto yhteensä/kk	1 326 €
Lokakuu							
	KPL						
	hinta	viikko 40	viikko 41	viikko 42	viikko 43	Kaikki kpl	Tuotto
Asiointi asiakkaat	6,50 €	43	47	49	44	183	1 189,50 €
Kuljetus asiakkaat	12 €	1	0	0	1	2	24 €
Siivous asiakkaat	25 €	2	0	3	1	6	150 €
						Tuotto yhteensä/kk	1 364 €
Marraskuu							
	KPL						
	hinta	viikko 44	viikko 45	viikko 46	viikko 47/48	Kaikki kpl	Tuotto
Asiointi asiakkaat	6,50 €	43	37	48	42	170	1 105,00 €
Kuljetus asiakkaat	12 €	2	3	1	1	7	84 €
Siivous asiakkaat	25 €	1	2	4	5	12	300 €
						Tuotto yhteensä/kk	1 489 €
Joulukuu							
	KPL						
	hinta	viikko 49	viikko 50	viikko 51	viikko 52	Kaikki kpl	Tuotto
Asiointi asiakkaat	6,50 €	43	47	41	45	176	1 144,00 €
Kuljetus asiakkaat	12 €	1	3	4	2	10	120 €
Siivous asiakkaat	25 €	2	1	3	1	7	175 €
						Tuotto yhteensä/kk	1 439 €
Arvioidut tulot vuonna 2011							12 651 €

Artikkeli Salonjokilaaksossa 17.2.2011

Somerolainen kotipalveluyritys auttaa ikääntyviä selviämään arjessa

Salonjokilaakso

Maamme väestön ikääntyminen on väistämätön tosiasia. Ennusteiden mukaan kahdenkymmenen vuoden kuluttua joka neljäs Suomessa asuva olisi yli 65-vuotias.

Tätäkin nopeampaa ikääntyminen on muun muassa Somerolla, jossa vanhukia on jo nyt yli puolet asukkaista.

Useimmat vanhukset haluavat asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään, mutta tarvitsevat ulkopuolisten apua hoito- ja ruokapalveluiden lisäksi muun muassa asioimisessa, kyyditsemisessä ja siivouksessa. Säästötoimet ja resurssipula ovat kuitenkin pakottaneet kaupungit ja kunnat karsimaan ja ulkoistamaan kyseisiä palveluja. Niin myös Somerolla.

Tähän kysyntään päätti vas-

tata nuori somerolaisyrittäjä Laura Nuotio, jonka perustama Kotipalvelu Nuotio -niminen yritys aloitti toimintansa muutama viikko sitten. Nuotio keskittyy aluksi pääasiassa asiointi- ja kyydityspalveluun. Myöhemmin tarkoitus on laajentaa palvelua kysynnän ja asiakkaiden toiveiden mukaan. Vastaavanlaista palveluyritystä ei Somerolla tällä hetkellä tieltä ole.

- Olen haaveillut omasta yrityksestä pitkään. Eniten siinä kiehtoo vastuu ja itsensä työllistäminen sekä se, että saa olla oman itsensä pomo, Nuotio perustelee yrittäjäksi ryhtymistään ja toivoo joskus voitavansa työllistää itsensä lisäksi muitakin.

- Ilman perheen, sukulaisten ja ystävien apua ja tukea en kuitenkaan olisi uskaltanut ryhtyä tähän. Alkuun lähdes-

sä auttoi myös hyvä yhteistyö kaupungin kotipalvelun kanssa, Nuotio kiittelee.

Kauppareissut asiakkaan puolesta

Idea palveluyrityksen tarpeesta Somerolla vahvistui Laura Nuotion työskennellessä tradenomiopintojensa ohessa somerolaismarkketeissa, jonka palveluun kuului ostosten kotiinkuljetus vanhuksille.

Kaupungin kotipalvelun markketeille ulkoistama palvelu koski kuitenkin ainoastaan lähinnä ruokaostoksia. Tavarointa vanhuksille kuljettaessaan Nuotio huomasi, että monet olisivat tarvinneet apua myös muissa liikkeissä asioidessaan.

- Minun palveluuni kuuluu, että teen asiakkaan ostokset joko saamani listan mukaan tai hänen kanssaan yhdessä. Kaupasta tuodut ruokatavarat hoidan asiakkaan kotona jääkaappiin asti, Nuotio lueteele.

- Käyn asiakkaan kanssa tai hänen puolestaan myös esimerkiksi pankissa ja apteekissa, Nuotio lisää.

Somerolainen 75-vuotias



Somerolainen Sulo Eloranta on Laura Nuotion perustaman palveluyrityksen ensimmäisiä asiakkaita. Kuulumiset vaihdetaan leppoisasti ostoskassin tyhjentämisen lomassa.

Sulo Eloranta on Kotipalvelu Nuotion ensimmäisiä asiakkaita. Eloranta viettää vanhuudenpäiväänsä yksin asuen, mutta tarvitsee päivittäin apua arjessa pärjäämiseen.

- Kaupungin kotipalvelu käy minulla kerran päivässä. Ruoan teen itse, mutta kauppa-asioille ja pankkiin en rolaattorilla pääse, Eloranta sanoo.

Eloranta tutustui Laura Nuotioon tämän hoitaessa ostosten kotiinkuljetuksia somerolaismarkketeissa työskennellessään. Kuultuaan kaupungin kotipalvelun kautta Nuotion oman yrityksen perustamisesta ja palveluista Eloranta päätti heti siirtyä nuoren yrittäjän asiakkaaksi. Sana uudesta palveluyrityksestä on kiirinyt nopeasti, ja ensimmäisten viik-

kojen aikana Nuotion asiakas-kunta onkin kasvanut jo useita kymmeniä käsitettäväksi.

- Laura on aina iloinen ja nauravainen. Hän on myös luotettava, joten hän hoitaa ruokaostosten lisäksi myös pankkiasioitani, Eloranta kehuu silminnähden tyytyväisenä.

Elorannan asioita Laura Nuotio hoitaa toistaiseksi kerran viikossa. Jutuntekopäivänä hän vaihtoi kuulumiset Elorannan kanssa ostoskassessa ja tyhjentäessään. Tällä kertaa ostoslistalla oli myös postikortteja lähestyvän ystävänpäivän vuoksi.

- Muista sitten Sulo kirjoittaa ystävänpäiväkortit ajoissa, nuori yrittäjä huikkaa iloisesti lähtiessään jatkamaan päivän kierrosta seuraavan vanhuksen luo.

Salonseudun Hautaustoimisto
Täyden palvelun toimisto
Salo, Turuntie 13 • P. 050 594 4499
www.salonseudunht.fi
Av. ark. 9.00-16.00 tai sopim. mukaan
Omistaja Jari Ainasoja

Työsuorituksia
Kotipalvelu Nuotio
045 351 9646

SOMERON KAUPUNGIN KOTIPALVELUN HAASTATTELU

Osastonhoitaja, Elisa Niemi. 2.3.2011, klo 15.33-16.01, puhelin haastattelu

1. Mitä palveluja Someron kaupungin kotipalvelu tarjoaa vanhuksille?
 - hoitopalvelua, tukipalveluita ja henkilökohtaiseen hoivaan tarkoitettuja palveluita kuten aamu- ja iltapalojen valmistus, hygieniasta huolehtiminen, avustaminen liikkumisessa, peseytyminen, pukeutuminen, vuodevaatteiden vaihtaminen. Tukipalveluita ovat ateriapalvelu ja pyykkipalvelu, mitkä vielä toistaiseksi toimitetaan kaupungin kautta.

2. Mikä tilanne on tällä hetkellä vanhuksille kohdistuvissa palveluissa? Kaupungin ja yksityisten tarjoamissa?
 - Palvelutarve on pohjaton kaivo. Kaupunki täyttää välttämättömimmän tarpeen ja yksityiset paikkailevat auki jääneitä markkinarakoja. Vanhusten ulkoilutus tapahtuu vapaaehtoisten avulla. Kyllä se niin vaan on, että kun palvelua tarjoaa, kysyntää löytyy.

3. Mihin suuntaan Someron kaupunki on omia vanhuspalveluja kehittämässä tulevaisuudessa?
 - Kuntouttavaan suuntaan on tarkoitus, eli vähentää laitoshoidoa. Tämän vuoksi kaupungin kotipalvelu tarvitsisi resursseja enemmän, että aika riittäisi jokaiselle asiakkaalle. Sanotaan, että esimerkiksi 10 vuoden päästä kun eläköityneiden maksukyky on parempi, voitaisiin tilanne kuvitella niin, että yksityisten palvelutuottajien asiakaskunta koostuisi maksukykyisistä asiakkaista ja kaupungin asiakkaat olisivat ne maksukyvyttömät.

4. Mitä palveluja vanhuksat tarvitsevat tulevaisuutta ajatellen?
 - Päivätoimintapalvelulle on ainainen kysyntä. Tarvittaisiin sekä virikkeellinen, että kuntouttava päivätoiminta. Virikkeellisessä päivätoiminnassa yksinäiset vanhuksat saisivat nauttia toisten vanhusten seurasta ruokailun, saunan ja

jonkun päivätoiminnan avulla. Hieman parempi kuntoisille olisi kuntouttava päivätoiminta, jossa saisi käydä esimerkiksi ohjatussa liikunnassa kuntosalilla ja sen jälkeen nauttia kahvilassa pullat hyvässä seurassa. Lisäksi edelleen tarvitaan asiointiapua, ateriapalvelua ja hoivatyötä. Yksi palvelu, josta on keskusteltu paljon kaupungin päättäjien kanssa, on yöpartiointi. Moni vanhus kokee öiseen aikaan olonsa turvattomaksi ja ahdistuneeksi. Lisäksi on asiakkaita joiden tulisi päästä myös yön aikana wc:hen. Näihin toimintoihin ei kaupungin kotipalvelulla ole vielä resursseja. Tulevaisuudessa toivotaan, että kaupunki satsaisi myös yövuoroihin, tai pidennettyyn iltavuoroon ja aikaisempaan aamuvuoroon. Tällä hetkellä vanhukset saavat apua öisin turvapuhelimen välityksellä, mutta turvapuhelin annetaan vain tarkoin valikoiduille vanhuksille, jotka esimerkiksi kaatuvat yön aikana. Turvapuhelimen hälytykseen vastaa Sairaankuljetus Maavirta Ky. Yleisimmät tehtävät ovat kaatuneen vanhuksen pystyyn nostaminen tai vanhuksen lääkitseminen ja hoitaminen. Turvattomuuden tunteeseen tai wc hätään ei tällä hetkellä pysty auttamaan ketään muu kuin vanhuksen omaiset.

5. Miten luulette aloittavan yrityksen kehittyvän Somerolla?

- Sehän on yrittäjästä itsestään kiinni. Siivous- ja asiointipalveluille on aina varmasti kysyntää. Jos joskus kyseinen yritys laajentaa hoitopalveluihin, ovat ne varmasti maksukykyisten vanhusten joukossa halutumpia kuin kaupungin hoitopalvelut. Yksityiseltä puolelta asiakkaat saavat aina yleensä saman hoitajan, jolla on aikaa jutustella myös päivän kuulumiset. Aloittavalla yrityksellä on mahdollisuus esimerkiksi jouluna järjestää asiakkaille jouluostospäivä, jossa lähdetään toimipaikkaa, eli Someroa kauemmas, tekemään vanhusten jouluostoksia, esimerkiksi lahjoja. Vanhusten omaiset ovat jo monta vuotta kysyneet tällaista palvelua kaupungin kotipalvelusta, mutta kaupungilla ei ole ollut resursseja toteuttaa tällaista palvelua.

6. Muita mainittavia asioita?

- Muiden kaupunkien kotipalveluiden palvelut vaihtelevat suuresti. Esimerkiksi meillä Somerolla haetaan asiakkaan verinäytteet kotoa, jolloin vanhuksen ei tarvitse mennä laboratorioon, muissa ainakaan lähialueen kaupungeissa ei täl-

laista palvelua ole. Somerolla laitetaan myös lääkkeet dosettiin asiakkaalle valmiiksi, kun taas toisissa kaupungeissa lääkkeiden jaosta dosetteihin huolehtii apteekit. Aika joka meillä kulutetaan lääkkeiden jakamiseen ja järjestämiseen dosetteihin, voitaisiin hyödyntää myös varsinaiseen hoitotyöhön, mikäli esimerkiksi Someron apteekki suostuisi ottamaan palvelukseen lääkkeiden jakamisen.

Liite 5

HAASTATTELU SOMERON KAUPUNGIN YRITYSNEUVOJA TAIJA RANTA

Haastattelu 25.2.2011, Someron kaupungintalo

1. Miten Someron kaupungin väestö jakaantuu iän perusteella?

Someron keski-ikä on 46,1 vuotta. Se on korkea, sillä koko Suomen keski-ikä on vain 41,3 vuotta. Viimeisin tieto Someron kaupungin väestön ikä jakautumisesta on vuodelta 2009.



2. Miten Someron kaupunki huomioi vanhuksset tämän hetkisessä strategiasaan?

Valtakunnallinen suunta vanhushuoltoon on se, että lähtökohtaisesti hoidon tulee tapahtua niin, että vanhus voi olla mahdollisimman pitkään kotona. Laitospalveluita halutaan vähentää. Vanhat ihmiset haluavat olla tutussa ja turvallisessa ympäristössään kotona, jonne keskitetään niin hoito- kuin muut tukipalvelutkin.

3. Mikä tilanne Someron kaupungissa on tällä hetkellä vanhuksia ja heille tarjolla olevia palveluja ajatellen?

Kohtalaisen hyvä, kaupungin kotipalvelussa on osaavia työntekijöitä, joten hoitotyö on hyvissä käsissä. Kaupungin kotipalvelu tulee tulevaisuudessa keskittämään työnkuvansa pelkästään hoitotyöhön, jolloin yksityisille palveluntarjoajille jää muut vanhusten elämää helpottavien palveluiden tuottaminen.

4. Millaisia suunnitelmia kaupungilla on vanhuksille tulevaisuudessa?

Tulevaisuudessa kun suuret ikäluokat eläköityvät tulee kaupungin kotipalvelun ongelmaksi, kotihoidon työn määrittäminen. Kaikkea ei kaupungin kotipalvelu pysty eikä kerkiä tekemään. Siksi kaupungille jääkin ongelmaksi tiivistää kaupungin kotipalvelun työnkuva. Työnkuvasta poistuu luultavimmin esimerkiksi siivous ja työnkuva keskittyy pelkästään hoitotyöhön.

5. Millaisia hyvinvointipalveluja somerolaiset yritykset tuottavat?

Hoitopalvelut, siivouspalvelut, asiointipalvelut, sairaanhoitopalvelut, pesuapu, puutarhatöiden tekoa, omaishoitoa, saattohoitoa, kuljetuspalvelua, ruuanlaittoa, pyykinpesua.

6. Kuinka monta kilpailijaa aloittavalla yrityksellä on tämän hetkisillä markkinoilla? Keitä?

Muun muassa: Erjan kotisairaanhoido, Avun aika, Kotiapu Raija Markunaho, Siivous- ja kotityöpalvelu Anja Tamminen, ja Tiinan siivous ja kotiapu. Siivouspalvelulla on monen monta kilpailijaa. Asiointipalvelulle kilpailijoita ovat lähinnä Erjan kotisairaanhoido ja Avun aika, mutta kenelläkään ei tietävästi ole yhtä suurta asiointiasiakaskuntaa. Kuljetuspalvelulle kilpailee lähinnä vain taksit.

Liite 6

ASIAKASKYSELY

1. Taustat

- Nainen7/Mies 8
- Syntymäaika, 1934, 1933, 1957, 1922, 1932, 1945, 1940, 1941, 1951, 1923, 1938, 1935, 1941, 1924, 1931
- Perhesuhteet, lapset yms. 2 naimaton, 5 leski, 8 perhe (joista 4, lapset asuu eri paikkakunnalla)

2. Onko aloittava yritys teille tuttu? Entä sen tarjoamat palvelut?

- Yritys ja palvelut eivät ole tuttuja 5
- Yritys tuttu, palvelut eivät
- Palvelut tuttuja, yritys ei 4
- Yritys ja palvelut tuttuja 6

3. Kuinka usein käytätte yrityksen tarjoamia palveluja?

- Kerran viikossa 8
- Kaksi kertaa viikossa
- Kerran kuukaudessa 2
- Kaksi kertaa kuukaudessa
- Harvemmin
- En käytä tätä palvelua 5

(mikäli ette käytä, vastatkaa vielä kysymyksiin 4 ja 12)

4. Mikäli ette tällä hetkellä käytä yrityksen palveluja, uskotteko käyttävänne Kotipalvelu Nuotion tarjoamia palveluja tulevaisuudessa?

- En
- En vuoden sisällä, mutta ehkä muutamien vuosien päästä
- Kyllä, vuoden sisällä 3
- Kyllä, mutta vasta vuosien päästä 2

5. Millaisia asiointipalveluja käytätte?

- Kauppa-asiointi 10
- Pankkiasointi 3
- Apteekkiasointi 4
- Muut, mitä?

6. Kuinka usein käytätte kuljetuspalvelua?

- Kerran viikossa
- Kaksi kertaa viikossa
- Kerran kuukaudessa 2
- Kaksi kertaa kuukaudessa
- Harvemmin
- En käytä tätä palvelua 8

7. Kuinka usein käytätte siivouspalvelua?

- Kerran viikossa
- Kaksi kertaa viikossa
- Kerran kuukaudessa 2
- Kaksi kertaa kuukaudessa
- Harvemmin
- En käytä tätä palvelua 8

8. Kuinka paljon olette valmiit maksamaan asiointipalveluista?

10; 6,5; 5; 5; 8; 7; 10; 5; 3; 10

9. Paljonko olette valmiit maksamaan siivouspalvelusta per tunti?

15; 10; 20; 30; 25; 10; 20; 40; 5; 25

10. Millaisia kokemuksia? Mikä toimi hyvin? Mikä ei toiminut hyvin?

a) asiointipalveluista

Tunnollinen, luotettava, toimii hyvin, nopea

b) kuljetuspalveluista

auttavainen

c) siivouspalveluista

Siistiä jälkeä

11. Miten parantaisitte edellä mainittuja palveluita?

Toivoisin, että häneltä löytyisi enemmän aikaa, kovin kiireinen

12. Millaisia muita palveluita kaipaatte?

- Ruuan laitto 2
- Pyykin pesu 5
- Tiski 3
- Terveysteen liittyvät
- Muita mitä?

13. Mistä saitte tietää aloittavan yrityksen tarjoamista palveluista?

Kaupungin kotipalvelulta.

14. Mitä muuta haluatte kertoa yrityksestä/yrittäjästä?

Ei makeilija, asiallinen, herättää luottamusta, kohtelias käytös ja palvelu, kiireinen

