

Eija Rajala

”Tukka on huonosti ja klasitki pitää pestä!”

Markkinatutkimus Palveluita kotiin – hankkeelle

Opinnäytetyö

Syksy 2012

Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö

Liiketalouden koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö

Koulutusohjelma: Liiketalouden koulutusohjelma

Tekijä: Eija Rajala

Työn nimi: ”Tukka on huonosti ja klasitki pitää pestä!”: Markkinatutkimus Kuusiokuntien kodeissa tuotettavista palveluista.

Ohjaaja: Terhi Anttila

Vuosi: 2012

Sivumäärä: 66

Liitteiden lukumäärä: 1

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia hyvinvointipalveluita Kuusiokunnissa (Alavus, Töysä, Kuortane, Soini, Ähtäri) asuvat ovat ostaneet itselleen tai läheiselleen kotiin ja millaisiin kotona tuotettaviin palveluihin heillä olisi tarvetta. Tämän opinnäytetyön ensimmäisenä tavoitteena oli perehtyä kotona tuotettavien palvelujen kysyntään vaikuttaviin tekijöihin. Toisena tavoitteena oli perehtyä kotona tuotettavien palvelujen tarjontaan. Opinnäytetyön kolmantena tavoitteena oli suorittaa kyselytutkimus Kuusiokunnissa kotona tuotettavien palveluiden kysyntään liittyen. Tutkimuksessa selvitettiin millaisiin kotona tuotettaviin palveluihin alueella olisi tarvetta ja mitä palveluita itselle tai läheiselle oli kotiin aikaisemmin ehkä hankittu. Vastaajilta tiedusteltiin myös minkä verran he olisivat valmiita palveluista maksamaan ja heillä oli mahdollisuus ottaa kantaa kuuteen lähipalveluista koskevaan väittämään.

Opinnäytetyön teoriaosuus sisältää hyvinvointipalveluiden, kotipalveluiden ja lähipalveluiden teorioiden tarkastelua eri lähteiden avulla. Ihmisten hyvinvoinnin yksi suuri osatekijä on, että hän saa palveluja läheltä, niitä tarvitessaan. Yhteiskunnassa kamppaillaan tällä hetkellä kuntaliitosten, rahoitusongelmien sekä sosiaali- ja terveystieteiden uudistusten paineissa ja lähipalveluiden turvaaminen kansalaisille on oleva tulevaisuudessa suuri haaste.

Tutkimus toteutettiin pääosin lomakekyselynä kesän aikana erilaisissa tilaisuuksissa Kuusiokunnissa. Syyskuun alussa oli mahdollisuus osallistua tutkimukseen Internetin kautta. Tutkimukseen osallistui yhteensä 205 vastaajaa. Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että Kuusiokunnissa on tarvetta parturi/kampaamo-, hieronta/fysioterapia-, kauneudenhoito-, ja jalkahoitopalveluille. Alueella tarvitaan myös asiointi-, lastenhoito-, siivousapua ja remontti ja korjaus-, pihan- ja puutarhanhoitoapua sekä ulkoilu- ja ystäväpalvelua. Vastaajat olivat ostamiinsa palveluihin tyytyväisiä ja asenteet lähipalveluita kohtaan olivat myönteisiä ja niiden haluttiin säilyvän.

Avainsanat: hyvinvointipalvelut, kotipalvelut

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Business School

Degree programme: Business Management

Author: Eija Rajala

Title of thesis: "My hair is bad and I've got problems with windows, too!" – A study of the services provided in the homes of customers in the Kuusiokunnat region.

Supervisor: Terhi Anttila

Year: 2012

Number of pages: 66

Number of appendices: 1

The purpose of this thesis was to find out the demand for services provided at the homes of customers in the Kuusiokunnat (Alavus, Töysä, Kuortane, Soini, Ähtäri) region. The study focused on the type of services the customers had bought for their homes, and the specifics of the services needed. The first objective of this thesis was to research the factors that have an influence on demand for services produced at home. The second objective was to research services produced at home and their current status. The third objective of this thesis was to implement a market research study on services produced at home in the Kuusiokunnat region. The study aimed to find out what kind of services produced at home in these areas there was demand for and whether services were already purchased for oneself or family members. The respondents were also asked about the amount of money they would be willing to pay for these services. They were given a chance to evaluate six statements concerning the subject. The theoretical part of this thesis includes looking at the theory on welfare services, home services and local services from different sources. One of the key elements in humans' welfare is they can get services locally if they so please. Society is battling with consolidations of municipalities, financing troubles and social and health policy reforms. Securing local services for citizens will be a big challenge in the future.

The study was implemented mainly as a paper questionnaire during the summer at different events in the Kuusiokunnat region. The respondents were given a chance to take part in the survey through the Internet at the beginning of September. A total of 205 people took part in the study. The results of this study show that hairdressing services, massaging and physiotherapy, beauty and pedicure services are needed in the Kuusiokunnat region. Shopping assistance, child minding, cleaning, renovating, gardening and friend services are also needed. The respondents are satisfied with the services they have purchased, and the attitudes towards local services are positive. The respondents also want to keep their local services.

Keywords: welfare services, private services, services for home

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO	7
1.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja keskeiset tavoitteet	7
1.2 Palveluita kotiin Kuusiokunnissa -hanke	8
1.3 Käsitteiden määrittely.....	9
1.3.1 Hyvinvointi.....	9
1.3.2 Hyvinvointipalvelut	11
1.3.3 Kotipalvelut ja lähipalvelut.....	12
2 KOTONA TUOTETTAVIEN PALVELUJEN KYSYNTÄ JA TARJONTA	16
2.1 Palvelujen kysyntä	16
2.1.1 Kysyntään vaikuttavat poliittiset tekijät	17
2.1.2 Kysyntään vaikuttavat sosiaaliset tekijät	18
2.1.3 Ikääntymisen vaikutus palvelujen tarpeeseen.....	20
2.2 Palvelujen tarjonta.....	21
2.2.1 Kuntien tarjoamat palvelut.....	22
2.2.2 Kotipalveluyrittäjät.....	22
2.2.3 Kotipalveluja tarjoavat järjestöt	25
3 MARKKINATUTKIMUS KOTIPALVELUISTA	30
3.1 Tutkimuksen toteutus.....	30
3.2 Tutkimuksen valideetti ja reliabiliteetti	32
3.3 Tutkimustulokset	34
3.3.1 Vastaaajien taustatiedot.....	34
3.3.2 Palvelujen ostaminen kotiin.....	40
3.3.3 Palvelujen ostotiheys	43
3.3.4 Tyytyväisyys ostettuihin palveluihin	45
3.3.5 Palvelujen tarve	46

3.3.6	Palveluiden hintatoiveet	50
3.3.7	Palvelujen ostohalukkuus ja kenelle palveluita ostettaisiin.....	52
3.3.8	Lähipalveluita koskevat väittämät	54
4	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	60
	LÄHTEET	65
	LIITTEET	1

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Vastaajien sukupuolijakauma	35
Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma	36
Kuvio 3. Vastaajien perhekoko.....	38
Kuvio 4. Vastaajien asumismuoto	39
Kuvio 5. Vastaajien elämäntilanne	40
Kuvio 6. Tietolähde palvelujen tuottajista.....	43
Kuvio 7. Vastaajien ostohalukkuus palveluille, jos hinta on heille sopiva.....	53
Kuvio 8. Palvelujen ostamisen kohteet	54
Kuvio 9. Vastaajien mielipiteet lähipalveluita koskeviin väittämiin.....	56
Taulukko 1. Vastaajien paikkakuntakohtainen jakauma.....	37
Taulukko 2. Palvelujen ostaminen kotiin	41
Taulukko 3. Palvelujen ostotiheys.....	44
Taulukko 4. Tyytyväisyys palveluihin	46
Taulukko 5. Palvelujen tarve	47
Taulukko 6. Palvelujen tarve kunnittain.....	49
Taulukko 7. Vastaajien hintatoiveet haluamilleen palveluille.....	51
Taulukko 8. Vastaajien mielipiteet lähipalveluita koskeviin väittämiin	55
Taulukko 9. Iän merkitys valmiuteen maksaa laadukkaista lähipalveluista	57
Taulukko 10. Iän merkitys halukkuuteen edesauttaa lähipalvelujen säilymistä	58

1 JOHDANTO

Hyvinvoinnin yksi suurimpia osatekijöitä ovat palvelut ja on erittäin tärkeää, että niitä on saatavissa mahdollisimman läheltä kuluttajaa. Väestön ikääntyminen ja eliniän pidentyminen luovat paineita suuremmille palvelutarpeille, joihin kuntien on pyrittävä vastaamaan. Toisaalta elämän laatu – ajattelu yleistyy ja työssä käyvät haluavat viettää perheenä yhteistä aikaa ja ostavat mielellään esimerkiksi siivouspalvelun ulkopuoliselta yrittäjältä, myös tämä lisää palvelujen kysyntää. Yllättäen kuka tahansa voi joutua tapaturman tai sairauden seurauksena turvautumaan ulkopuoliseen apuun kodin arjen sujumisen takaamiseksi.

Yhteiskunnassa on tapahtumassa suuria muutoksia kuntaliitosten, kuntien välisen yhteistyön, sosiaali- ja terveystaloudellisten uudistusten sekä taloudellisten resurssien vähenemisen vuoksi. Suomessa on työkäisten määrä vähenemässä ja yli 65 -vuotiaiden määrä kasvussa (Väestöennuste 2012 – 2060, Tilastokeskus 2012). Tulevaisuus näyttää huolestuttavalta, eli pystyvätkö kunnat takaamaan asukkaidensa hyvinvoinnin ja tarjoamaan tarvittavat palvelut lähipalveluina. Varsinkin maaseutukunnissa tullaan tarvitsemaan yksityisiä yrittäjiä ja yhteisöjä täydentämään palveluiden tarvetta. Yksityisten palveluyrittäjien kautta omaisilla on mahdollisuus tukea iäkkäitä vanhempiaan, lastensa perheitä ja muita läheisiään, ostamalla heille palveluita kotiin. Nykyään suurimmalla osaa väestöä on aikaisempaa enemmän rahaa käytettävissä ja näin ollen varaa ostaa itselleen tai läheisilleen palveluja kotiin. Kotiin hankittavia palveluita tuottavien yrittäjien tarjonta mahdollistaa palvelujen saannin silloin, kun niihin on tarvetta.

1.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja keskeiset tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää millaisia hyvinvointipalveluita Kuusiokunnissa (Alavus, Kuortane, Lehtimäki, Soini, Töysä, Ähtäri) asuvat ovat ostaneet itselleen tai läheisilleen kotiin, ja millaisiin kotona tuotettaviin palveluihin heillä olisi tarvetta. Opinnäytetyön ensimmäisenä tavoitteena on perehtyä kotona tuotettavien palvelujen kysyntään vaikuttaviin tekijöihin. Toisena tavoitteena on perehtyä kotona tuotettavien palvelujen tarjontaan. Opinnäytetyön kolmantena

tavoitteena on suorittaa kyselytutkimus Kuusiokunnissa kotona tuotettavien palveluiden kysyntään liittyen. Kyselytutkimuksessa selvitetään millaisia palveluita vastaajat ovat ostaneet itselleen tai läheiselleen kotiin ja millaisiin kotona tuotettaviin palveluihin heillä olisi tarvetta. Tutkimuksella selvitetään myös mistä he pääsääntöisesti ovat löytäneet tiedot palvelujen tuottajista ja kuinka usein he ovat ostaneet palveluita itselleen tai läheiselleen kotiin. Tutkimuksen avulla kartoitetaan lisäksi palveluita ostaneiden tyytyväisyyttä hankkimiinsa palveluihin. Vastaajilla on myös mahdollisuus ottaa kantaa kotona tuotettavien palveluiden hinnoitteluun, missä on otettu huomioon mm. kilometrikorvaukset, arvonlisävero, palkat ja palkkojen sivukulut.

Tutkimuksella selvitetään myös sitä, ostaisivatko he palveluita pääsääntöisesti itselleen, läheiselleen tai mahdollisesti sekä itselleen että läheiselleen ja kuinka usein he olisivat valmiita palveluita ostamaan. Tutkimus antaa lisäksi vastauksia vastaajien asenteista lähipalveluita koskien.

1.2 Palveluita kotiin Kuusiokunnissa -hanke

Vuonna 2011 käynnistyi Alavudella Kehittämissopimuksella vauhtia yrittäjyyteen Kuusiokunnissa -hanke (myöhemmin Palveluita kotiin Kuusiokunnissa -hanke). Kehittämisyhdistys Kuudesta Ry:n rahoittamassa ja Vaasan yliopiston Levón-instituutin toteuttamassa hankkeessa ovat yhteistyökumppaneina Kuusiokuntiin kuuluvat kunnat ja Alavuden Kehitys Oy. Hankkeen koulutusvaihetta rahoittaa Etelä-Pohjanmaan ELY -keskus. Hankkeessa keskitytään erityisesti kodeissa tuotettaviin palveluihin ja etsitään jo olemassa olevia yrittäjiä, jotka ovat innostuneita laajentamaan omaa toimintaansa, uusia yrittäjiä, jotka suunnittelevat oman koti-työpalveluyrityksen perustamista tai osuustoiminta - ajatuksesta kiinnostuneita.

Hankkeeseen sisältyy tiedotusta ja yhteistyön vahvistamista tarvittaessa sopimusten avulla, palvelusetelitoiminnan selvitystä, sähköisen markkinapaikan kartoitusta, lähipalveluiden vahvistamista ja hyvinvointipalveluiden tuottajaverkoston vahvistamista, sekä erillishankkeena Vahvaa laatua – parasta palvelua -koulutusta. Toimitettu markkinatutkimus palveluiden tarpeesta edesauttaa hankkeen pyrkimyksiä

ja on siksi erittäin ajankohtainen. Kuusiokunnissa ei ole aiemmin tehty vastaavaanlaista selvitystä.

1.3 Käsitteiden määrittely

Seuraavassa avataan hyvinvoinnin, hyvinvointipalveluiden, kotipalveluiden ja lähipalveluiden määritelmiä. Hyvinvointi merkitsee eri ihmisille eri asioita. Toisille riittävät elämän perustarpeiden tyydyttäminen, jotkut eivät välttämättä ole koskaan tyytyväisiä. Taloudelliset seikat ovat aika usein suurin tyytymättömyyden aihe. Ihmisen hyvinvoinnin perustaan katsotaan kuuluvan, että hänellä on turvallinen elinympäristö, hyvä terveys, riittävä toimeentulo ja toimivat sosiaaliset suhteet. Lisäksi tarvitaan koulutusta ja erilaisia avunlähteitä, jotka eivät saa sijaita liian kaukana.

1.3.1 Hyvinvointi

Aikaisemmin on hyvinvointikäsitystä mitattu pelkästään bruttokansantuotteella, jossa perustarpeiden tyydyttäminen on riittänyt (Kajanoja, [viitattu 19.10.2012]). Hänen mukaansa bruttokansantuotteen kasvulla ei hyvinvointi ole lisääntynyt entiseen malliin. Nykyisin painopiste hyvinvoinnin määrittelemisessä ja mittaamisessa on vaihtumassa aineellisen vaurauden korostamisesta ihmissuhteiden arvostukseen, elämisen merkityksellisyyteen ja huono-osaisuuden välttämiseen.

Yhdysvalloissa on kehitetty hyvinvointia mittaavia indikaattoreita (Hyvinvoinnin seuranta vaatii, [viitattu 19.10.2012]). Index of Sustainable Economic Welfare (ISEW, ”kestävän taloudellisen hyvinvoinnin indeksi”) ja Genuine Progress Indicator (GPI, ”aidon kehityksen indikaattori”). ISEW - mittarissa alkuasetelmana ovat yksityinen kulutus ja tulonjako ja se huomioi myös talouskasvun kestävyuden ja sen ympäristövaikutukset pitkällä aikavälillä eteenpäin. Molemmilla mittareilla pyritään huomioimaan kuluttajien hyvinvoinnin tasoon vaikuttavat tekijät. Vaikka sekä Suomessa, että Yhdysvalloissa on tuotannossa kasvua, eivät sen aikaansaamat myönteiset hyvinvointivaikutukset ole juurikaan edistäneet tavallisten kansalaistensa hyvinvointia.

Suomen Punainen Risti kiteyttää ihmisen hyvinvoinnin osatekijöiksi terveyden, koulutuksen, riittävän toimeentulon, terveellisen ja turvallisen asuinympäristön, sosiaaliset suhteet ja lähellä olevat avunlähteet (Hyvinvointi- ja terveyslinjaus 2008—2014, 2008). Järjestön mukaan hyvinvoinnilla ymmärretään ihmisen henkisen, sosiaalisen ja aineellisen hyvinvoinnin toteutumista sekä sitä, että väestön arki on turvallista ja yhteisöllisyys kasvaa.

Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut strategian, jolla on kolme päälinjausta (Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020, 2011). Ensimmäinen päälinjaus hakee hyvinvoinnille vahvaa perustaa siten, että kaikessa päätöksenteossa terveys ja hyvinvointi ovat mukana ja työhyvinvoinnilla saadaan pidempiä työuria. Hyvinvoinnin perustaksi elämän eri osa-alueet pitää tasapainottaa sekä saada sosiaaliturvan rahoitus kestäväksi. Toinen päälinjaus peräänkuuluttaa hyvinvoinnin mahdollisuutta kaikille. Sen tavoittamiseksi hyvinvointi- ja terveyseroja vähennetään ja palvelujen lähtökohdaksi otetaan asiakaskeskeisyys. Uusilla palvelujen rakenteilla ja toimintatavoilla sekä vahvalla sosiaalisella yhteenkuuluvuudella hyvinvointi olisi kaikille mahdollinen. Kolmannen linjauksen tavoite on saada elinympäristö tukemaan terveyttä ja turvallisuutta sekä varmistaa yhteiskunnan toimivuus erityistilanteissa. Ympäristön elinkelpoisuuden vahvistamisella tuetaan tätä linjausta.

Suomen Mielenterveysseuran julkaisemassa Hyvinvoinnin lähteillä – oppaassa käsitellään hyvinvoinnin käsitettä (Väisänen 2009). Julkaisussa Tampereen yliopiston psykologian emeritusprofessori Markku Ojanen summaa hyvinvoinnin asiaksi, jossa kaikki voivat yhtä aikaa edistyä sekä tukea toinen toistaan ja kantaa vastuuta itsemme lisäksi myös toisistamme. Hän siteeraa Aristotelesta onnellisuuden määrittelyyn:

Me voimme määritellä onnellisuuden vaurauden ja hyveiden yhteistuloksena; tai elämän itsenäisyytenä; tai mahdollisimman suuren nautinnon turvallisena nauttimisena; tai kehon ja omaisuuden hyvänä kuntona sekä kykynä hallita ja käyttää niitä. Lähes kaikki ovat samaa mieltä siitä, että onnellisuus perustuu yhteen tai useampiin tällaisiin asioihin. Tästä onnellisuuden määritelmästä seuraa, että siihen kuuluvat osat ovat: hyvä suku, paljon ystäviä, hyvät ystävät, vauraus, hyvät lapset, paljon lapsia, onnellinen vanhuus, sekä myös sellaiset kehon vahvuudet kuten terveys, kauneuskauneus,

voima, suuri koko, liikunnalliset taidot ja edelleen maine, kunnia, hyvä onni ja hyveet. Ihminen on täysin itsenäinen, jos hänellä on nämä sisäiset ja ulkoiset hyvät, sillä näiden lisäksi ei ole olemassa muita. (Sielun ja kehon hyvät ovat sisäisiä. Hyvä suku, ystävät, raha ja kunnia ovat ulkoisia.) Kaiken tämän lisäksi uskomme, että hänellä tulisi olla vaurautta ja onnea, jotta hän voisi tehdä elämästään turvallista.

(Aristoteles, Retoriikka)

Antiikin aikoina ei vapaa mies arvostanut työtä, koska työn teko kuului orjille, toteaa Ojanen julkaisussa (Väisänen 2009). Hän muistuttaa, että nykypäivänä työ on hyvinvoinnin kannalta keskeinen asia, sillä se takaa toimeentulon ja antaa sisältöä elämään sekä tuottaa elämänhallinnan kokemuksen. Hyvä fyysinen kunto, läheisten ihmisten olemassa olo ja positiivinen elämänasenne ovat hyvinvoinnin kannalta tärkeitä asioita.

1.3.2 Hyvinvointipalvelut

Hyvinvointipalveluiden perustana ovat sosiaali- ja terveystalvet sekä myös kulttuuri-, liikunta-, ja koulutuspalvelut (Kananoja, Niiranen & Jokiranta 2008, 156). Heidän mukaansa kansalaisten hyvinvoinnista huolehtimiseksi tarkoitettut palvelut, jotka kustannetaan pääosin julkisin varoin, ovat hyvinvointipalveluita.

Sosiaalityön professori Marketta Rajavaaran mielestä hyvinvointipalvelut ilmentävät politiikkaa, jossa hyvinvoinnin vastuusuhteet ovat hämärtyneet ja muovautuvat uudelleen (Peltonen 2009). Rajavaaran mielestä niille ei löydy vastuunkantajaa. Virkaanastujaispuheessaan professori Rajavaara alleviivasi sitä, että hyvinvointipalvelun käsitteen avulla voidaan kuvata yksityisten tuottamia palveluja ja tuoda esille kolmannen sektorin merkitystä palvelujen tarjoajana. Rajavaaran mielestä hyvinvoinnin käsite on eriytynyt sosiaalipolitiikasta ja sosiaalityöstä ja siitä on tullut yritysten myyntivaltti.

Kansalaisten oikeus valita asuinpaikkansa ja saada yhdenvertainen kohtelu yksilönä ja vakaumuksiensa mukaisten ominaisuuksiensa perusteella taataan perustuslailla (Matthies, Kattilakoski & Rantamäki 2011). Heidän mukaansa tulevaisuu-

den uhkakuvana on näiden oikeuksien kytkeytyminen maaseudun asukkaiden riittäviin sosiaali- ja terveystalviin. Iso kysymys on myös hyvinvointipalveluiden ja demokraattisen yhteiskunnan väliset suhteet. Aikaisemmin on julkisten palvelujen tuottaminen ollut yhteiskuntaprojekti ja osa hyvinvointivaltion rakentamista. Nyt ovat julkiset palvelut vetäytymässä ja niitä ulkoistetaan liikesopimuksin jopa yli valtakuntarajojen ja näin heikennetään kansalaisten ja suomalaisen yhteiskunnan välisiä siteitä. Pienten maaseutukuntien kuntaliitosten ja yhteistyösopimusten sekä kunta - ja palvelurakennemuutosten vaikutukset koskettavat erityisesti maaseutualueita. Kirjoittajat ovat julkaisussaan huolissaan myös asuinviihtyvyyden, turvallisuuden ja toimivan arjen sujuvuudesta elleivät hyvinvointipalvelut toimi.

1.3.3 Kotipalvelut ja lähipalvelut

Valtiovalta asettaa kunnille paineita valmisteilla olevalla sote - uudistuksellaan ja kuntaliitossuunnitelmillaan. Useilla maaseutupaikkakunnilla uudistusten seurauksena julkiset palvelut siirtyvät pitkien ja hankalien kulkuyhteyksien päähän niitä tarvitsevilta. Erityisesti vanhusten, vammaisten ja lapsiperheiden palvelujen saataavuus vaarantuu maaseudulla. Julkisten palvelujen saanti läheltä ei ole enää itsestään selvyyttä ja hyvinvoinnin demokraattinen jakautuminen kärsii. Uudistusten myötä ostettavien palvelujen määrä tulee kasvamaan, mutta herää kysymys kenen kukkarolla maksuvaiheessa mennään. Tulevaisuudessa tulevat varmasti myös lisääntymään erilaiset pyörillä liikkuvat palveluautot, joilla palveluja viedään lähemmäksi tarvitsijoita.

Kotipalvelu käsitteenä tarkoittaa kodissa tapahtuvaa henkilön ja perheen työapua, huolenpitoa ja tukemista sekä tukipalveluja (Tossavainen & Kuronen 2011). Heidän mukaansa siivous-, ateria-, kylvytys-, vaatehuolto-, kuljetuspalvelut kuuluvat tukipalveluihin. Saattajapalvelu ja sosiaalista kanssakäymistä edesauttavat toimet ovat myös kotipalvelun piiriin kuuluvia tukipalveluita. Toisen osan kotipalvelusta muodostavat kotisairaanhoidon toimet, jotka suoritetaan hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti tai tilapäisesti potilaan kotona, asuinpaikassa tai siihen verrattavassa. Nämä palvelut ovat ammatti-ihmisten toteuttamia terveyden ja sairaanhoidon palveluja, toteavat kirjoittajat.

Ihmisen terveys ja toimintakyky ovat tekijöitä, joiden perusteella arvioidaan kotona selviytymisen mahdollisuudet (Ikonen & Julkunen 2007,12). He listaavat kotona asumiseen liittyviä erilaisia merkityksiä kirjassaan ”Kehittyvä kotihoito”. Tällaisia merkityksiä ovat esimerkiksi itsemäärääminen ja oma päätösvalta, vapaus, tuttu ja turvallinen asuinympäristö, naapurit, perhe ja omaiset sekä arvostuksen tunne. Tieto ja tunne omatoimisuudesta, oman elämän hallinnasta ja itsenäisyydestä ovat painavia asioita kotona asumisen puolesta. Siinä vaiheessa, kun omat resurssit eivät riitä kotona pärjäämiseen, voidaan kotihoidon avulla asumista ja selviämistä kotona jatkaa pidempään, toteavat Ikonen ja Julkunen.

Laitoksissa tapahtuvan pitkäaikaishoidon korvaajana kotihoito tukee vammaisia, vanhuksia ja pitkäaikaissairaita selviytymään kodeissaan tai palvelutaloissa (Ikonen & Julkunen 2007, 16). Kotihoidon avulla tuetaan sairaalasta kotiutuvia ja huolehditaan jatkohoidosta sairaalajakson jälkeen. Kotihoito on asiakkaiden päivittäisten toimintojen tukemista yhdessä omaisten ja muiden auttajien avulla siten, että he selviytyvät arjestaan, kiteyttävät Ikonen ja Julkunen. Heidän mukaansa kunnallisessa kotihoidossa painopiste on siirtynyt kodinhoidosta ihmisen hoitoon ja huolenpitoon, syynä tähän ovat rajalliset taloudelliset voimavarat.

Kotityöstä tulee palvelu, siinä vaiheessa kun se ostetaan kodin ulkopuolelta (Varjonen, Aalto & Leskinen 2007, 4). Heidän mukaansa erilaisista kotitalouksille tarkoitetuista palveluista käytetään erilaisissa yhteyksissä nimityksiä kotityöpalvelu, kotipalvelu, peruspalvelu, siivouspalvelu, ateriapalvelu, remontti, hoivapalvelu ja kotitalouspalvelu sekä tukipalvelu. Nimikkeet eivät ole toistensa synonyymejä ja niin lainsäädännössä, eri hallinnonaloilla kuin verotuksessakin on näille palveluille lakisääteiset määritelmät. Yrittäjät, jotka tuottavat kotipalveluita, nimeävät palvelunsa tuottamansa palvelun mukaan.

Varjosen, Aallon ja Leskisen (2007,4) tutkimuksen mukaan väestössä tapahtuva demografinen kehitys, elämäntyylikelijät ja myönteiset asenteet ostettavia palveluita kohtaan ennakoivat kysynnän nousua. Eniten palveluita ostavat lapsiperheet ja 75 vuotta täyttäneet pariskunnat ja yksinasuvat. Palvelun käyttöön suhtaudutaan heidän tutkimuksensa mukaan myönteisesti, mutta palvelujen ostamiseen omaan talouteen kriittisemmin. Talouden tulojen kasvaessa myönteisyys kasvaa. Tulevai-

suuden mahdollisia palvelujen käyttäjiä ovat lapsiperheet ja nuoret aikuiset. Ammattitaito, sovittujen aikataulujen pitävyys ja palvelun saanti itselle sopivana aikana ovat tärkeimpiä laatutekijöitä ostetulle palvelulle. Lisäksi halutaan laadukasta työnjälkeä, ja palvelun tekijän on oltava luotettava, rehellinen ja sosiaalisilta taidoiltaan hyvä. Hinnoittelussa edullisuus on tärkeä kriteeri ja markkinahinnoista maksettaisiin vain noin puolet tai kolmasosa.

Eri-ikäisille, erilaisessa elämäntilanteessa oleville ja eri puolella Suomea asuville lähipalvelu merkitsee eri asioita (Pauni 2012). Etäisyydet palveluihin vaihtelevat alueittain, eikä Paunin mukaan voida yksiselitteisesti lähipalveluja määritellä, vaan edellytetään kuntakohtaista pohdintaa. Kuntaliiton jaottelun mukaan lähipalveluihin kuuluisivat perusopetus, neuvolatoiminta, lähisosaalityö, omaishoidontuki, lähikirjastot, lasten päivähoito, joukkoliikenne, palveluasuminen ja lähiliikuntapaikat sekä kotihoito. Seudullisia palveluita olisivat liikuntahallit, lukiot, hammaslääkäripäivystykset, vanhusten laitoshoido, lastensuojelu, lastenvalvoja, tehostettu palveluasuminen, sosiaalihuollon erityispalvelut ja kasvatus- ja perheneuvonta sekä yleislääkärin vastaanotto. Laajan väestöpohjan palveluita olisivat vammaisten perhe- ja laitoshoido, ammattiteatterit, sosiaalipäivystys ja erikoissairaanhoidon päivystys ja vuodeosastohoido.

Yleisimmin lähipalveluiksi katsotaan kuuluviksi kotisairaanhoido, kotipalvelu, päivähoito ja neuvola (Kytö 2012, alkuperäinen lähde Zitting & Ilmarinen 2011). Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan myös koulun ja kaupan sijainti lähellä on tärkeää, toteaa Kytö. Hänen mukaansa useimmiten lähipalveluiksi luetaan palvelut, joita käytetään lähestulkoon päivittäin ja jotka ovat helposti saavutettavissa. Parin tuhannen ihmisen asukas pohjasta tulee palvelulle löytyä riittävästi asiakkaita. Lähipalvelun tulee olla ihmisläheistä, helposti saavutettavaa ja sijaittava lähellä tai hyvien kulkuyhteyksien päässä, kiteyttää Kytö. Ajankohtaisessa kuntarakennekeskustelussa on keskitytty ensisijaisesti uusiin kuntarajoihin ja palvelujen järjestäminen ja niiden käyttämisen mahdollisuudet on jätetty sivuosaan. Kytön mielestä palvelujen käyttäjien mielipiteet ja kokemukset tulisi huomioida aikaisempaa tehokkaammin suunniteltaessa palveluverkkoja ja lähipalvelu – käsitettä määriteltäessä. Asuinpaikka, elämäntilanne, asuinalue, kotitalouden tyyppi ja liikkumistottumukset ovat tekijöitä, joilla on merkitystä palvelutarpeisiin ja lähipalvelun käsitteen

sisältöön. Työmatkan varrella olevat palvelut toimivat työssä käyvien osalta hyvin. Helposti saavutettavat lähipalvelut ovat erittäin tärkeitä vanhuksille, vammaisille, lapsille ja nuorille sekä niille, joille ei ole käytössä omaa autoa. Lähipalvelujen saatavuudessa onkin erittäin tärkeää huomioida millaisia liikenne- ja kuljetuspalveluita on saatavilla, toteaa Kytö.

2 KOTONA TUOTETTAVIEN PALVELUJEN KYSYNTÄ JA TARJONTA

Seuraavassa käsitellään kotona tuotettavien palvelujen kysyntään ja tarjontaan vaikuttavia tekijöitä. Kotitalousvähennyksen suoma verohelpotus on vaikuttanut voimakkaasti palvelujen kysynnän kasvuun. Suomessa on kuntia, joissa on käytössä tai kokeilussa palveluseteli, joka antaa palvelun tarvitsijalle mahdollisuuden itse valita tarvitsemansa palvelun tuottaja. Valinnanvapaus osaltaan lisää kysyntää. Vastaavasti tämä johtaa siihen, että kuntien resurssit eivät yksin riitä kattamaan palvelujen kysyntää, vaan rinnalle on etsittävä muita tekijöitä. Yksityisten palveluyrittäjien ja erilaisten palveluja tarjoavien järjestöjen myötä tarjonta kasvaa ja antaa palvelujen tarvitsijoille mahdollisuuden tehdä valintoja.

2.1 Palvelujen kysyntä

Perheiden halu viettää yhteistä laatu-aikaa ja sopeuttaa kiireinen työelämä perhe-elämään ovat lisänneet kotona tuotettavien palveluiden kysyntää. Esimerkiksi viikko- ja suursiivoukset hankitaan yrittäjältä tai perheet muodostavat siivousringin ja palkkaavat yhteisen siivoojan. Kotitalousvähennyksen suoma verohelpotus kannustaa teettämään remontti- ja korjaustöitä ulkopuolisella tekijällä ja hankkimaan helpotusta kotitaloustyöhön. Suuntaus, jonka mukaan vanhusväestö voisi mahdollisimman pitkään asua omassa kodissaan, laitoshoidon sijaan, lisää palvelujen tarvetta. Viikoittainen saunottaminen ja kerran kuukaudessa tapahtuva lääkehuolto riittävät lähes 90 -vuotiaan lähimaiseni kotona selviytymiseen, kun omaiset huolehtivat muusta. Yksinäisten ja vanhusten, joiden omaiset asuvat kaukana, kotona asumisen tukemiseen saatetaan tarvita paljonkin palveluja heidän terveydentilastaan ja asuinpaikastaan riippuen. Heille on usein palveluakin tärkeämpää se, että joku tulee käymään ja katkaisee arjen yksinäisyyden.

2.1.1 Kysyntään vaikuttavat poliittiset tekijät

Valtiovallan taholta helpotetaan kotiin ostettavien palveluiden hankintaa kotitalousvähennyksen avulla. Suomalaisilla on mahdollista tuloverostaan vähentää tavanomaisesta kotitaloustyöstä, hoiva- tai hoitotyöstä, asunnon ja vapaa-ajan asunnon kunnossapito- ja parannustyöstä sekä tieto- ja viestintätekniikkaan liittyvien laitteiden asennus- ja kunnossapitotyöstä kotitalousvähennys (Kotitalousvähennys/Henkilöasiakkaat 2012). Vähennykseen on oikeutettu se, joka maksaa vähennykseen oikeuttavan työn. Työn suorituspaikka on joko maksajan oma asunto, hänen vanhempiansa tai isovanhempiansa tai appivanhempiansa käytössä oleva asunto. Vanhempiin sekä appi- ja isovanhempiin luetaan myös heidän puolisonsa. Kuolinpesälle voidaan myöntää kotitalousvähennys henkilön kuolinvuodelta.

Matkakulut tai tarvikkeet eivät kuulu vähennyksen piiriin, vain työn osuus (Kotitalousvähennys/Henkilöasiakkaat 2012). Vähennykseen on oikeutettu esimerkiksi, jos palkkaa siivoojan tai lastenhoitajan, teettää keittiöremontin tai maksaa tietokoneen asentamisesta. Työn voi teettää itse palkkaamallaan työntekijällä tai ostamalla työn yritykseltä tai yrittäjältä. Viimeksi mainittujen on kuuluttava ennakkoperintärekisteriin. Vuoden 2012 alusta on kotitalousvähennys enintään 2 000 euroa vuodessa, puoliset voivat saada yhteensä 4000 euron kotitalousvähennyksen. Oma-vastuuosuus on sata euroa. Vähennys tehdään verosta, jolloin kotitalousvähennys vähentää maksettavan veron määrää. Kun henkilö on ostanut työn ennakkoperintärekisteriin merkityltä yrityksiltä, hänellä on oikeus vähentää 45 prosenttia arvonlisäverollisesta työkorvauksesta. Jos hän palkkaa henkilön työsuhteeseen, hänellä on oikeus vähentää 15 prosenttia maksamastasi palkasta sekä siihen liittyvät työnantajan sivukulut.

Valtiovarainministeriön talousarvioesityksessä vuodelle 2013 ei kotitalousvähennykseen ole tulossa kuin yksi muutos. Siinä vähennys laajennettaisiin koskemaan myös ulkomaisen yrityksen myymien palvelujen osalta, kun palvelu tarjotaan toisessa Euroopan talousalueen valtiossa (Talousarvioesityksen 2013 verolait, [viitattu 25.10.2012]). Ehdotuksen mukaan vähennystä voisi hakea takautuvasti vuodesta 2007 alkaen.

Sitran palvelusetelihanke tuo kuntalaisille lisää valinnanvapautta ja vaikutusmahdollisuuksia sosiaali- ja terveyspalveluissa (Palveluseteli – valinnanvapaus sosiaali- ja terveyspalveluissa, [viitattu 26.10.2012]). Kunnalla tai kuntayhtymällä on mahdollisuus käyttää palveluseteliä järjestämissään sosiaali- ja terveyspalveluissa. Palveluita tuottavien yksityisten palveluntuottajien tulee olla kunnan hyväksymiä. Palvelusetelin pystytään täydentämään ja tukemaan kuntien palveluita asukkaiden parhaaksi, parantamaan palvelujen saatavuutta, vähentämään jonotusta, monipuolistamaan palvelutuotantoa ja parantamaan kuntien ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä.

Palvelusetelin käyttöön otosta ja siitä, mihin palveluihin seteli oikeuttaa, jokainen kunta tai kuntayhtymä päättää itse (Palveluseteli/Sosiaali- ja terveysministeriö 2012). Asiakkaalla tai potilaalla on oikeus päättää käyttääkö palveluseteliä, ja kunnan tulee ohjata kieltäytyjä muulla tavoin järjestettävien palvelujen pariin. Palveluseteli on tarkoitettu kaikille sosiaali- ja terveyspalveluja tarvitseville, ja joille on todettu palvelun tarve sosiaali- ja terveydenhuollon edustajan toimesta. Palvelusetelin arvo voi olla joko kaikille käyttäjille samansuuruinen tai vaihtoehtoisesti tulosidonnainen, jolloin setelin arvo riippuu asiakkaan tuloista. Kunnan hyväksymän yksityisen palvelun tuottajan tulee täyttää yksityisestä terveydenhuollosta ja yksityisestä sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa asetetut vaatimukset. Palvelun tuottajan on oltava ennakkoperintärekisterissä, ja hänellä on oltava potilasvahinkolain mukainen tai muu vastaava vastuuvakuutus. Lisäksi tuotettujen palveluiden on oltava vähintään vastaavien kunnallisen palvelujen tasoisia.

2.1.2 Kysyntään vaikuttavat sosiaaliset tekijät

Aikaisemmin perheet olivat suurempia, asuttiin lähellä toisiaan ja maaseutukylissä naapureiden apu oli itsestänselvyyys. Ihmisten sosiaalinen verkosto oli tiiviimpi ja huolehtivampi. Tämän päivän elämä on kiireistä, työ vaatii ihmisiltä paljon ja aika tuntuu loppuvan kesken. Usein läheiset asuvat kaukana ja esimerkiksi lapsen sairastuessa vaihtoehdot ovat vähissä. Eräs pienten lasten äiti kertoi kyselylomaketta täyttäessään, että elämä pääkaupunkiseudulla oli ollut hankalaa, kun isovanhem-

mat asuivat satojen kilometrien päässä. Muutto seutukuntaan oli helpottanut elämää huomattavasti, sillä tukiverkosto oli täällä lähellä ja käytettävissä.

Palvelujen kysyntää lisää käytettävissä olevan ajan puute, kun ansiotyöhön, työmatkoihin ja harrastuksiin käytettävät tunnit ovat ensisijaisia valintoja ajan käytössä (Varjonen, Aalto & Leskinen 2005). Kotityön markkinoita käsittelevässä tutkimuksessaan he toteavat ulkoistamisen tai kotitöiden tekemättä jättämisen olevan vaihtoehtoja, ellei aika riitä. Talouksissa, missä on useita jäseniä ja perheissä, missä on pieniä lapsia tai muuten apua tarvitsevia jäseniä, kotitöiden määrä on suuri. Päätelmän oletuksena on, että arjen sujumista helpotettaisiin ulkoistamalla joitakin kodin töitä. Aivan yksiselitteisesti näin ei kuitenkaan ole, vaan ulkoistamis päätökseen vaikuttavat perheen sisäinen työnjako, valtatekijät ja lapsuudenkodeista omitut kotityökulttuurit. Useamman hengen taloudessa taidolliset voimavarat voivat vähentää tarvetta ostaa palveluja.

Tilastokeskuksen ajankäyttötutkimuksen mukaan yli 10-vuotiaat naiset ja miehet käyttivät vuosina 2009–2010 kotitöihin yhteensä kaksi tuntia ja 11 minuuttia vuorokaudessa (Ajankäyttötutkimus 2009, [viitattu 18.11.2012]). Kyseiseen aikaan sisältyy kotitalous- ja huoltotyöt pois lukien lastenhoitoon kuluva aika. Vastaava luku vuosina 1999 – 2000 oli kaksi tuntia 13 minuuttia.

Kun lastenhoito lasketaan mukaan kotitöihin, käyttivät suomalaiset vuonna 2009 niihin aikaa keskimäärin kolme tuntia ja kahdeksan minuuttia vuorokaudessa (Pääkkönen & Hanifi 2011). Naisten kotitöihin käyttämä aika oli kolme tuntia ja 41 minuuttia ja miesten kaksi tuntia 33 minuuttia. Määrissä ei ole juuri muutoksia tapahtunut vuosista 1999 – 2000 ja 1987 – 1988, toteavat kirjoittajat. Viimeksi kulu- neen kahdenkymmenen vuoden aikana naisten kotitöihin käyttämä aika on vähentynyt noin kymmenen minuuttia ja vastaavasti miesten lisääntynyt miltei 20 minuuttia. Saman ajan kuluessa naisten osuus kaikesta tehdystä kotityöstä on pienentynyt 63 prosentista 59 prosenttiin, kirjoittavat summaavat.

Hyvä taloudellinen asema lisää kotitalouksien palvelujen käyttöä (Varjonen, Aalto & Leskinen 2005). Heidän tutkimuksensa mukaan suurituloiset käyttivät nimenomaan virallisen sektorin palveluita ja perheissä, joissa on iäkäs perheen pää,

käytetään ostopalveluja enemmän. Asunnon suursiivous, ikkunoiden pesu ja pihanhoito olivat heidän tutkimuksensa mukaan eniten ostettuja palveluita.

Kun kotitalouksien omaisuustuloista, muista tuloista, saaduista palkoista ja niihin kuuluvista muista korvauksista sekä sosiaalietuuksista vähennetään tuloista maksetut verot, sosiaaliturvamaksut ja muut maksetut tulonsiirrot, jää jäljelle kulutukseen ja säästämiseen käytettävä tulo (Kotitalouksien käytettävissä olevat, [viitattu 12.11.2012]). Vuonna 2009 oli tulo Ahvenanmaalla 21 400 euroa ja uusimaalaisilla 20 700 euroa asukasta kohti. Koko Suomen keskiarvo oli 17 900 euroa/asukas. Etelä-Karjalassa ja Päijät-Hämeessä käytettävä tulo jäi alle 17 000 euron, joka on noin kuusi prosenttia alle keskimääräisen tason Suomessa. Pohjois-Pohjanmaalla tulo oli 16 100 euroa, Etelä-Pohjanmaalla 16 000 euroa ja Keski-Pohjanmaalla 15 500 euroa asukasta kohti. Tilastokeskuksen karkean vertailuarvion mukaan ovat käytettävissä olevat tulot kasvaneet valtaosissa maakunnista. Varsinkin Uudellamaalla, Ahvenanmaalla ja Kanta-Hämeessä on kasvua ollut neljästä viiteen prosenttiin vuoteen 2008 verrattaessa. Sitä vastoin noin kahden prosentin laskua vertailuvuoteen nähden on tapahtunut Etelä-Savossa ja Etelä-Pohjanmaalla, ilmenee tutkimuksesta.

2.1.3 Ikääntymisen vaikutus palvelujen tarpeeseen

Väestön ikääntyminen, alueellinen keskittyminen ja monissa kunnissa myös väestön väheneminen ovat Etelä-Pohjanmaan kunnissa keskeisiä haasteita (Mannermaa 2012). Väestön ikääntymisestä johtuen tulevat väestön palvelutarpeet merkittävästi kasvamaan 15 seuraava vuoden aikana. Väestön keskittyminen johtaa siihen, että palvelut uhkaavat keskittyä suurempiin keskuksiin. Useimmissa Etelä-Pohjanmaan kunnissa ennustetaan väestön 2010 -luvulla vähenevän ja sillä on huomattavia vaikutuksia alueen elinvoimaisuuteen. Vaikutukset ulottuvat kuntatalouksien tulopohjaan ja yritysten toimintaedellytyksiin, Mannermaa toteaa.

Suomessa väestökehitys on vääristymässä, sillä työikäinen väestö on vähenevässä ja yli 65 -vuotiaiden määrä kasvussa (Väestöennuste 2012–2060/Tilastokeskus 2012). Tällä hetkellä yli 65 -vuotiaiden määrä on 18 prosenttia väestöstä ja sen arvioidaan nousevan 26 prosenttiin vuoteen 2030 ja parilla pro-

sentilla seuraavan 30 vuoden aikana. Tämä kehitys muuttaa väestöllistä huoltosuhdetta, jossa lasten ja eläkeikäisten määrä sataa työikäistä kohden nousee. Vuoden 2011 lopussa huoltosuhde oli 52,9 ja ennusteen mukaan vuonna 2017 ylitettäisiin 60 huollettavan raja ja vuonna 2028 ylittyisi 70 huollettavan raja. Tilastokeskuksen ennusteen mukaan vuonna 2060 väestöllinen huoltosuhde kipuaisi 77.

Väestön ikääntyminen aiheuttaa julkiselle sektorille paineita talouden rahoituksen sietokyvystä pitkällä aikavälillä (Laine, Sinkko & Vihriälä 2009, 157). Heidän ikääntymistä käsittelevässä raportissaan tuodaan julki myös hyvinvointipalveluiden kasvun mukanaan tuoman työvoimatarpeen lisääntymisen ja sen aiheuttamana julkisten menojen kasvu. Heidän mukaansa on huolena julkisen sektorin kyky tyydyttää työvoimatarve tilanteessa, jossa väestön ja tarjolla olevan työvoiman suhde pienee. Ongelmat ovat suurimmat kuntasektorilla, jonka tehtävä on tuottaa valtaosa hyvinvointipalveluista. Julkisen talouden tasapainoon väestön ikääntyminen vaikuttaa kasvattamalla menoja ja hidastamalla verotulojen kasvua. Menojen kasvu näkyy esimerkiksi eläkkeissä ja hoiva- ja hoitopalveluissa, toteavat kirjoittajat.

2.2 Palvelujen tarjonta

Suomessa on sosiaalihuoltolaissa, kansanterveyslaissa ja sosiaalihuoltoasetuksessa määritelty yhteiskunnan velvollisuudeksi järjestää kansalaisilleen sairaanhoito- ja sosiaalipalvelut. Vaikka valtio kompensoi valtionosuuksilla kuntien taloutta näiden palveluiden järjestämiseksi, taloudelliset resurssit kunnissa ovat rajalliset. Ihmisten ajatusmaailmassa ja asenteissa on tapahtunut muutosta sallivampaan suuntaan suhteessa kotiin ostettaviin sekä oman tai läheisen arkea helpottaviin palveluihin. Liiketaloudellinen tosiasia on, että missä on kysyntää, löytyy myös tarjontaa. Seuraavassa avataan kuntien, yksityisten yrittäjien ja järjestöjen palvelujen tarjontaan liittyviä seikkoja.

2.2.1 Kuntien tarjoamat palvelut

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan kunnilla on vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (Kunnat toteuttavat sosiaali- ja terveysterveystoimet 2012). Kunnat voivat tuottaa kyseiset palvelut yksin, muodostamalla keskenään kuntayhtymiä tai ostamalla niitä muilta kunnilta, yksityisiltä palveluntuottajilta tai järjestöiltä. Valtio maksaa kunnille valtionosuutta palvelujen järjestämisen tueksi. Kunnan asukasluku, sairastavuus, asukkaiden ikäjakauma ja muutamat muut tekijät ovat tekijöitä, jotka otetaan laskennallisesti huomioon valtion osuutta kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon menoista määriteltäessä. Kunnalla on mahdollisuus periä asiakasmaksuja palveluista. Kuntien on huolehdittava asukkaidensa terveyden ja hyvinvoinnin edistämisestä ja seurattava kuntalaistensa terveyden ja hyvinvoinnin kehitystä väestöryhmittäin. Lakisääteisesti määriteltujen palvelujen sisältö, laajuus ja järjestämisen tapa ovat kuntien päätettävissä ja rahoitus tapahtuu pääosin kunnallisveroilta.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen tilaston mukaan Etelä - Pohjanmaalla sai vuoden 2011 aikana 5 387 henkilöä kunnan kustantamaa tukipalvelua (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, [viitattu 5.11.2012]). Kuusiokunnissa kodinhoitoavun käyntejä oli vuosien 2006 ja 2011 välisenä aikana yhteensä 191 652 kappaletta. Kyseessä olivat kuntien kustantamat kodinhoitoavun käynnit vanhustalouksille.

Kunnat käyttivät vuonna 2010 kotipalvelun käyttökustannuksiin yhteensä 756 miljoonaa euroa ja palkkakuluihin 359 miljoonaa euroa (Kuntien käyttökustannukset ja -tuotot/Tilastokeskus 2010). Käyttökustannukset olivat kasvaneet vuodesta 2009 3,2 prosenttia ja palkkakustannukset laskeneet 3,7 prosenttia.

2.2.2 Kotipalveluyrittäjät

Julkisia palveluja täydentävät yksityiset sosiaali- ja terveysterveystoimet eli yrityksillä, järjestöillä ja säätiöillä on mahdollisuus myydä palvelujaan kuntayhtymille, kunnille tai suoraan asiakkaille (Yksityiset sosiaali- ja terveysterveystoimet 2012). Yritysten ja järjestöjen osuus alan palvelutuotannosta on kasvanut 2000-luvun aikana ja yksityisten palveluntuottajien osuus on runsas neljännes kaikista sosiaali- ja terveysterveystoimista.

palveluista. Ikääntyneiden vammaisten kotipalvelut, ikääntyneiden palveluasuminen, lasten päivähoito sekä lasten ja nuorten laitos- ja perhehoito ovat yleisimpiä yksityisiä sosiaalipalveluita. Työterveyshuolto, fysioterapiapalvelut ja lääkärin sekä hammaslääkärin vastaanotto toiminta ovat yksityisistä terveyspalveluista yleisimpiä.

Yksityisellä sektorilla toimivien sosiaalipalvelujen henkilöstön määrä on kasvanut vuosittaisen vaihteesta kymmenen prosenttiyksikköä (Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveyspalveluissa 2009, [viitattu 17.11.2012]). Vastaavasti terveyspalveluiden kohdalla nousu on ollut kolme prosenttiyksikköä. Vuoden 2008 lopussa sosiaali- ja terveyspalveluiden parissa työskenteleviä oli yhteensä 362 600, tästä yksityisen sektorin osuus oli 25 prosenttia. Yksityisen sosiaalipalvelun henkilöstön osuus oli 31 prosenttia ja terveyspalveluiden 20 prosenttia. Palvelutuotannon kokonaiskustannukset olivat sosiaali- ja terveydenhuollon osalta 21,2 miljardia euroa vuonna 2009. Tästä yksityisen palvelutuotannon osuus oli 27 prosenttia eli 5,7 miljardia euroa. Yksityisen sektorin osuudet sosiaali- ja terveyspalveluista eroavat myös kustannuksien osalta. Sosiaalipalveluihin käytetyistä 8,6 miljardista eurosta yksityisten palvelujen osuus oli 30 prosenttia. Terveyspalveluihin käytettiin 12,6 miljardia euroa, josta yksityisten palvelujen osuus oli 25 prosenttia.

”Markkinoilla kaivataan selvästä pienyrityksyyteen perustuvaa toimintamallia, joka on tilaajaohjauksen kannalta yhteistyötä lisäävä, laadukas ja tuottavuuden parantamiseksi (tieto)teknisesti kehittyvä”, toteavat Pyykkö, Heinonen ja Sipilä (2008). He peräänkuuluttavat poliittisesti hyväksyttävää mallia, joka on arvomaailmaltaan hyvinvointipainotteinen, liiketaloudellisesti terve ja toimiva. Heidän tutkimuksensa mukaan ikääntyminen aiheuttaa kasvuhaastetta markkinoilla, jopa 25 prosentin vuosittaisen kasvun verran ja pelkällä rakentamisella asiaa ei ratkaista. Iäkkäiden selviytyminen kodeissaan aikaisempaa pidempään ja sen aikaansaamat palvelut ovat yleisesti tavoitteeksi hyväksytyjä asioita. Iäkkäiden ihmisten kulutustottumukset ovat selkeästi muuttuneet ja he tulevat toimeen kodeissaan entistä pidempään ja ovat valmiita panostamaan erilaisiin hyvinvointi- ja terveyspalveluihin. He suuntaavat varallisuuttaan kulutukseen entisen jälkipolville säästämisen sijaan ja heillä on taloudelliset resurssit paremmat kuin entisaikoina. Myös omaiset osallistuvat tarvittaessa palvelujen hankintaan. Pyykön, Heinosen ja Sipilän tutkimuksen mu-

kaan on suuri haaste löytää sekä palveluntuottajan että tilaajan mielestä yhteis-toiminnallinen ja toimiva malli pienyritysten palveluverkon aikaan saamiseksi. Palvelumallin on täytettävä tilaajan asettamat toiminnalliset ja laadulliset kriteerit sekä oltava poliittisesti hyväksyttävä.

Yritysten tuottamat hyvinvointipalvelut ovat kasvaneet hyvää vauhtia ja poliittisten päätöksentekijöiden asenteet niitä kohtaan ovat lähivuosina parantuneet (Volk 2008). Hänen mukaansa Suomessa hyvinvointipalveluiden markkinat ovat hyvin paikallisia, koska niiden järjestämisen vastuun katsotaan kuuluvan kunnille. Ne ovatkin valtaosin tuottaneet palvelut, joten hyvinvointipalveluyrityksen perustaminen ja asiakaskunnan saaminen ei ole helppoa. Päihde- ja lastenhuollon osa-alueilla yrittäjäyys on päässyt hyvin vauhtiin, koska niissä kuntien tuotanto on niukkaa. Lasten ja nuorten perhekodeit ovat yleisiä juuri maaseudulla. Tulevaisuudessa Volk näkee monien kuntien käyttävän yksityistä palvelutarjontaa nimenomaan vanhuspalvelujen parissa, jonka kysyntä on kasvussa. Markkinoilla tapahtuu nopeaa kehitystä, joka kuitenkin jakautuu epätasaisesti maan eri osissa. Kysynnän kasvaessa alalla toimivien yritysten määrä kasvaa ja se tuo alalle ammattijohtoisia suuria yrityksiä ja jopa ulkomaalaisten omistamia yrityksiä, Volk toteaa.

Monissa Euroopan valtioissa palvelujärjestelmää rahoitetaan esimerkiksi hoitova-kuutuksilla ja vastuu omista palveluista on henkilöllä itsellään tai perheillä (Volk 2008). Suomessa perinteisesti hyvinvointipalvelujen järjestämisen vastuun katsotaan kuuluvaksi kunnille. Volkin mukaan kuntien palvelutarjonta kohdistuu vain asiakkaisiin, joilla on sairautta, toimintakyvyttömyyttä tai kykenemättömyyttä huolehtia arjestaan. Yksityisiä hyvinvointipalveluja tuottavat yritykset tarjoavat apuaan myös asiakkaan viihtyvyyden parantamiseen ja niiden töiden tekemiseen, joita ei itse haluta tai ehditä tehdä. Monet järjestöt tuottavat palveluja yhdistystoimen ohella. Nämä taloudellista toimintaa harjoittavat järjestöt luetaan yksityisiksi palveluntuottajiksi.

Yksityisten ihmisten palvelujen ostaminen on vielä vähäistä, etenkin jos he mieltävät palvelun kuuluvan kunnan tarjontaan (Volk 2008). Kysynnän odotetaan kuitenkin kasvavan tulojen lisääntyessä ja kun valinnan vapauden edut huomataan. Volk näkee, että varakkaimmat rahoittavat tulevaisuudessa palveluasumisensa itse. Ainakin niissä tapauksissa, jossa kuntien tarjoaman palveluasumisen maksut mää-

räytyvät tulotason mukaisesti. Valinnan vapaus koetaan silloin tärkeäksi, jos vain vaihtoehtoja on olemassa. Tällä hetkellä ei pelkästään itse maksavien asiakkaiden varaan monikaan uskalla maaseudulle yritystä perustaa, toteaa Volk. Tällä hetkellä kuitenkin vain erittäin harva tai tuskin yksikään maaseudun yritys voi rakentaa liiketoimintaansa itse maksavien asiakkaiden varaan. Hyvin paljon riippuu kuntien ja kunnallisten päättäjien asenteista ja toimintatavoista onko yrityksillä toimintaedellytyksiä. Kysynnästä suurin osa tulee suorasti tai epäsuorasti kunnan kautta, pohtii Volk. Ostojen kilpailuttamisen hän näkee vaikeuttavan kuntien suoraa osto-toimintaa. Palveluseteli on Volkin mukaan hyvä vaihtoehto, jolla asiakas voi valita haluamansa yrittäjän työtä suorittamaan, kunhan se on kunnan hyväksymien yrittäjien joukosta.

2.2.3 Kotipalveluja tarjoavat järjestöt

Yhdistyksen ja järjestöjen käsitteiden välillä löytyy eroja, vaikka niitä usein käytetään yhtenevässä merkityksessä, toteaa Mattila tutkimuksessaan ([viitattu 12.11.2012], alkuperäinen lähde Siisiäinen & Kankainen 2009, 90 -137). Yhdistyksellä on perustajina useampi kuin kaksi henkilöä ja toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen ja yhteiseen päämäärään. Kansalaistoimintaa ohjaava lainsäädäntö liittyy yhdistyksen käsitteeseen. Sen on oltava voittoa tavoittelematon, sillä on oltava itsehallinto ja vain vähemmistö jäsenistä saa olla yhdistykseen palkkasuhteessa. Vuorovaikutuksellisuus - käsite leimaa yhdistystoimintaa. Tutkimuksessa todetaan järjestön toiminnan vastaavasti olevan organisoidumpaa ja rakenteellisempaa vaikka se on käsitteenä vakiintumattomampi. Järjestön käsitteen ulkopuolelle jäävät epämuodolliset ja harrastuspiirien kaltaiset yhdistykset. Jos yhdistykset muodostavat kansainvälisesti ja valtakunnallisesti kattavia organisaatioita, niistä käytetään järjestön käsitettä, esittää Mattila.

Mattilan [viitattu 12.11.2012] tutkimuksen mukaan erilaiset yhteiskunnalliset tahot määrittävät kansalaisjärjestöjen asemaa yhteiskunnassa. Ne pitävät järjestöjen toimintaedellytysten turvaamista tärkeänä ja korostavat perinteikkään vapaaehtoistyön merkitystä, mutta samalla rinnastavat järjestöissä tapahtuman työn markkinasektoriin. Mattilan mukaan järjestön rooli työllistäjänä tai sosiaalisena työllistäjä-

nä kumpuaa järjestön omista arvoista ja niiden perusteella tehdyistä valinnoista. Niihin vaikuttavat myös toimintaympäristön muutokset, jotka taas vaikuttavat järjestön tavoitteisiin, asemaan ja toimintamuotoihin.

Kolmannella sektorilla tarkoitetaan yritysten, julkisen sektorin eli valtion ja kuntien ja perheiden väliin jäävää yhteiskunnallista sektoria, jolle tunnusomaisia piirteitä ovat voittoa tavoittelematon talous sekä toiminnan yhteiskunnalliset, sosiaaliset ja yhteisön hyvinvointia edistävät tavoitteet (Pihlaja 2010, 21). Teoksessaan ”Kolmas sektori maaseutukunnissa” Pihlaja toteaa, että Suomen kunnissa toimivien kymmenien järjestöjen olevan paikallisesti merkittäviä tekijöitä palvelujen tuottamisessa ja työllistämisessä. Näiden järjestöjen toiminnan kehittyminen ja laajeneminen olisi tulevaisuudessa suotavaa. Vuonna 2008 oli kaikista sosiaalipalveluista 16,6 prosenttia sosiaalialan järjestöjen tuottamia (mts. 32). Palvelujen rahallinen arvo oli 1,32 miljardia euroa. Yksityisiksi sosiaalipalveluyksiköiksi luetaan kuuluviksi järjestöt ja palveluja tarjoavat yritykset. Näistä palveluja tarjoavien järjestöjen ylläpitämiä on 39 prosenttia.

Pihlajan mukaan sosiaali- ja terveystajrjestöjen rinnalla toimii maaseudulla monipuolinen ja laajaa järjestöjen kenttä (2010, 38–39). Erilaiset kyläyhdistykset, metsästysseurat, maa- ja kotitalousnaiset, nuorisoseurat, Martat, kotiseutuyhdistykset, kyläseurat ja 4H-yhdistykset sekä muut maaseudulla toimivat yhdistykset edustavat kansalaistoiminnan kirjavaa kenttää, toteaa Pihlaja. Näiden toimijoiden roolit ovat monenlaisia ja toiminta monipuolista. Niiden rinnalle on noussut tai nousemassa järjestöjä, joiden intresseinä on yhteistyö julkisen sektorin ja yritysten kanssa. Näillä järjestöillä on aikaisempaa enemmän palkattua ammattimaista henkilökuntaa ja he toimivat palvelujen tuottajina ja myyjinä, esittää Pihlaja.

Pihlaja on huolissaan siitä, kenen vastuulla palvelujen tuottaminen maaseutukunnissa on ja miten ne rahoitetaan (2010, 42). Hän peräänkuuluttaa ihmisten perusoikeuksiin kuuluvien palvelujen saantia, jos kunnat eivät kasvavan kysynnän ja tiukan talouden vuoksi kykene niitä järjestämään. Kenen tehtäväksi muodostuu tarjota apua, hoivaa ja turvaa niitä tarvitseville ihmisille? kysyy Pihlaja.

Maaseutukunnat pitävät tärkeänä, että kolmannen sektorin ja järjestöjen toiminta olisi edelleen yhteisöllisyyden ja sosiaalisten verkostojen ylläpitämistä ja niiden

rakentamista (Pihlaja 2010, 87). Vähemmän tärkeänä pidetään näiden toimijoiden roolien vahvistamista palvelujen tuottajina maaseutukunnissa. Ihmisten keskinäisen ja todellisen vuorovaikutuksen ja toiminnan vahvistaminen koetaan paljon tärkeämmiksi järjestöjen ja kolmannen sektorin tehtäviksi maaseutukunnissa, toteaa Pihlaja.

Hyvinvointivastuu on siirtymässä kansalaisille ja järjestöille julkiselta sektorilta (Möttönen & Niemelä 2005). Heidän mukaansa on tapahtumassa siirtymää, tai on jo siirrytty, hyvinvointivaltioista hyvinvointiyhteiskuntaan. Samalla myös palvelujen toteutusvastuuta hajautetaan. Kuntien osaksi jää paikallisten ratkaisujen teko ja valtio huolehtii ohjaavasta osuudesta. Kirjoittajien mukaan järjestöjen ja kuntien välinen yhteistyö voi olla monenlaista. Se voi perustua erilaisiin yhteistyösopimuksiin tai olla vapaamuotoista. Mietintää herättää järjestöjen tarkkailijan roolin katoaminen, kun ne solmivat palveluntuottajasopimuksia kuntien kanssa. Myös yhteistyön lähtökohdat puhuttavat. Kirjoittajat pohtivat onko järjestöistä enää yhteiskunnallisiksi vaikuttajiksi vaihtaessaan palvelujen tuottajien rooliin. Myös kuntien suhtautuminen järjestöihin yhteistyökumppaneina mietityttää kirjoittajia. He peräänkuuluttavat järjestöjen erityisluonteen ymmärtämistä. Kirjoittajat ovat huolissaan mahdollisuudesta, että järjestösektori jakautuu kahtia; jäsentensä etuja ajavaan osaan ja palveluja tuottaviin järjestöihin.

”Maaseudun omaehtoisen kehittämisen painopiste on siirtymässä kylätalouksien vahvistamiseen”, toteaa Kattilakoski (2012). Kun hallinto- ja palvelurakenteet etäännyvät kansalaisista, aktiiviset kylät rakentavat uuden tyyppisiä yhteisöllisiä ja omaehtoisuuteen perustuvia palvelumalleja, sanoo Kattilakoski. Kylien yhteisöllisen palvelutuotannon perustana on yhteisten keskustelujen kautta aikaansaatua erilaisten näkemysten konsensus. Kirjoittajan mukaan yhteisöllisen palvelutuotannon ja kylätalouksien lujittaminen vaatii tietoa erilaisista toiminnan vaihtoehdoista. Tällaisia ovat esimerkiksi kylien ja kuntien väliset sopimusmenettelyt, osuustoiminta ja kilpailutus käytännöt. Lisäksi kylät tarvitsevat ”yhteiset tilat” kyetäkseen kehittämään omaehtoista toimintaa ja kylien yhteisöllisyyttä, kirjoittaa Kattilakoski.

Mannerheimin Lastensuojeluliitto on järjestö, joka edistää lapsiperheiden ja lasten hyvinvointia, pyrkii lisäämään lapsuuden arvostusta ja näkyvyyttä yhteiskunnassa ja haluaa tuoda lasten näkökulmaa yhteiskunnalliseen päätöksentekoon (Tietoa MLL:sta, [viitattu 7.11.2012]). Järjestön mukaan oikeus hyvään ja onnelliseen lapsuuteen kuuluu jokaiselle lapselle ja tähän he pyrkivät yhteistyöllä eri tahojen kanssa. Liitossa on jäseniä yli 92 000, paikallisia yhdistyksiä 566 ja piirijärjestöjä kymmenen ja se on Suomen suurin lastensuojelujärjestö. Tehtäväkseen liitto ilmoittaa lasten ja nuorten kasvun ja kehityksen edistämisen kohti tasapainoista aikuisuutta sekä lapsiperheiden hyvinvoinnin edesauttamisen. Näihin päämääriin liitto pyrkii luomalla osallistumismahdollisuuksia ja tarjoamalla vertaistukea.

MLL:n paikallisyhdistysten yhtenä tehtävänä on tarjota kaikenikäisille mahdollisuuden olla mukana toimimassa yhdessä lapsiperheiden, lasten ja nuorten kanssa (Tietoa MLL:sta, [viitattu 7.11.2012]). Paikallinen vapaaehtoistoiminta vastaa lapsiperheiden tarpeisiin ja on liiton toiminnan perusta. Jäsenyhdistykset edistävät kansalaisaktiivisuutta ja parantavat lapsiperheiden hyvinvointia paikallisten toimijoiden kanssa yhteistyötä tehden. ”MLL:ssa laadukas ammatillinen palvelutoiminta toteutetaan kunkin yhteisön vastuun ja vallan puitteissa.”

4H – Palvelut Oy tarjoaa yksityisille kotitalouksille, eri asiakasryhmille ja kaupunkien sosiaali- ja terveystoimialoihin kuuluville eri yksiköille kotityöpalvelua (4H-Palvelut Oy, [viitattu 11.11.2012]). Palveluihin kuuluvat lastenhoito, kotisairaanhoido, hoiva- ja hoitotyö, kotisiivous, piha- ja puutarhatyöt sekä pakkausapu muuttoihin. 4H - Palvelut Oy:llä on yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen tarvittava ELY -keskuksen hyväksyntä. Heidän palveluksessaan on osaajia eri aloilta kaikkiin kodin palvelutehtäviin. Palveluesimiehet ja palveluneuvojat huolehtivat toimintalueittain uusien asiakaskohteitten kartoittamisesta ja töiden koordinoinnista. Palveluista laaditaan yksityiskohtaiset ja kirjalliset tilaussopimukset. Yhtiö hoitaa työntekijöihin kohdistuvat veloitteet ja asiakaslaskutuksen, jonka perusteena on tunti/työntekijä. Heidän palveluidensa käyttö oikeuttaa asiakkaan kotitalousvähennykseen ja palveluseteli on käypä maksuväline, niillä paikkakunnilla, missä se on käytössä.

Folkhälsan on Suomen ruotsinkielisellä alueella toimiva yleishyödyllinen sosiaali- ja terveysalan järjestö (Om Folkhälsan, [viitattu 7.11.2012]). Järjestöön kuuluu 101 paikallisyhdistystä ja noin 17 000 jäsentä. Osana järjestön toimintaa on työskenteleminen lasten ja perheiden kanssa perhekahviloiden, iltapäiväkerhojen, uimaopetuksen ja hengenväläskoulutuksen kautta. He järjestävät erilaisia tapahtumia sosiaalisuuden, fyysisen aktiivisuuden ja terveellisen ruokavalion teemoille. Järjestö kannustaa ihmisiä huolehtimaan omasta ja toisten hyvinvoinnista tiedottamisen ja käytännön toimintojen avulla. Nuorisotyöhön panostetaan erityisesti järjestämällä mielekästä tekemistä koulupäivän jälkeen tarjoten aikuisen läsnäoloa ja tukea. Tähän pyritään muun muassa nuorisokahvila- ja klubitoiminnalla, tyttö- ja poikakerhoilla sekä teemapäivillä. Toiminnan rahoitus rahoitetaan pääosin Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) ja Ålands Penningautomatföreningin (PAF) tuella. Varoja hankitaan myös hyväntekeväisyyskampanjoin, kuten Lucia-neito – äänestysellä ja Majblomman – myynnillä. Molemmat ovat erittäin tärkeitä asioita suomenruotsalaisten identiteetille ja kulttuurille.

3 MARKKINATUTKIMUS KOTIPALVELUISTA

Tämä markkinatutkimus on toteutettu kvantitatiivisena kokonaistutkimuksena. Kvantitatiivinen tutkimus on määrällistä tutkimusta, ja sitä voidaan nimittää myös tilastolliseksi tutkimukseksi (Heikkilä 2008). Sen avulla voidaan kuvata ja tulkita ilmiöitä tieteen yleisen logiikan mukaisesti kehittämällä mahdollisimman tarkkoja mittausmenetelmiä, keräämällä tutkimusaineistot esimerkiksi edustavien väestönotosten perusteella ja soveltamalla tilastotieteen menetelmiä saatuihin aineistoihin, että saataisiin tehdyksi oikeita johtopäätöksiä.

Tässä tutkimuksessa tutkimuskohteena olivat kaikki Kuusiokuntien (Alavus, Kuortane, Lehtimäki, Soini, Töysä, Ähtäri) alueella asuvat henkilöt.

Tutkimuslomake hyväksyttiin mm. Palveluita kotiin Kuusiokunnissa -hankkeen ohjausryhmällä, Yrityskehitys Fasadin toimitusjohtajalla ja ohjaavalla opettajalla. Kommentteja ja parannusehdotuksia pyydettiin myös hankkeessa aktiivisesti mukana olevilta palvelualan yrittäjiltä ja kuntien elinkeinotoimijoilta.

3.1 Tutkimuksen toteutus

Alkuperäisenä suunnitelmana oli kerätä vastaukset kolmelta erilaiselta kohderyhmältä Kuusiokuntien alueelta. Ensimmäisen ryhmänä olisivat olleet iäkkäät kotonaan asuvat, joilla oli ennestään pientä kotipalvelua. Heille olisi lähetetty kuntien kotipalvelun kautta lomakkeet, jotka he olisivat itse, omaistensa tai kotipalvelun henkilökunnan avustuksella täyttäneet. Toisena ryhmänä olisivat olleet lapsiperheet, joille olisi neuvoloiden kautta annettu lomakkeet täytettäväksi tai mahdollisten sähköpostiosoitteiden kautta linkki e-lomakkeeseen. Kolmannen ryhmän olisivat muodostaneet työssäkäyvät 45 -65 -vuotiaat Alavuden kaupungin palveluksessa olevat, joille olisi lähetetty sähköpostitse linkki e-lomakkeeseen.

Markkinatutkimus suoritettiin pääosin lomakekyselynä erilaisissa tilaisuuksissa Kuusiokuntien alueella. Lisäksi tutkimukseen oli mahdollisuus osallistua syyskuussa kahden viikon ajan e-lomakkeen kautta Internetissä. Vastaajilla oli mahdollisuus

halutessaan osallistua pienten tavarapalkintojen arvontaan. Arvontaan osallistuneiden tiedot kerättiin arvontalaatikkoon erilleen tutkimusvastauksista.

Kyselylomakkeen kysymykset laadittiin yhteistyössä toimeksiantajan edustajan kanssa. Näin varmistettiin, että kysytään oikeita kysymyksiä. Lomakkeeseen listattiin kymmenen erilaista palvelua ja avoin kohta muulle mahdolliselle palvelulle. Näin pyrittiin saamaan mahdollisimman kattava hyvinvointipalvelujen ryhmä. Kyselyyn pystyi vastaamaan vain ruksaamalla itselleen sopivan vaihtoehdon. Joihinkin kysymyksiin lisättiin avoin kohta, johon oli mahdollista merkitä sellainen tieto, jota ei esitetty vaihtoehdoissa. Tutkimuksen kyselylomake löytyy liitteenä opinnäytetyön lopusta.

Alustavaan tutkimussuunnitelmaan tuli muutos, kun Alavudella järjestettiin Yrittäjät Areenalla -messut huhtikuussa 2012, ja tutkimuksen tilaaja katsoi sen oivalliseksi tilaisuudeksi saada eri-ikäisiltä ja eri elämäntilanteessa olevilta sekä eri paikkakunnilla asuvilta vastauksia. Kaksipäiväisiltä messuilta tuloksena olikin reilut sata vastausta. Lisäksi Alavudella vastauksia haettiin seniorijumpasta ja Alavuden Kehitys Oy, Yrityskehitys Fasadin avoimien ovien päiviltä. Ähtärissä suoritettiin kyselyjä Lounasravintola Hovittaressa, joka on suosittu ruokailupaikka, ja MLL Ähtärin perhekeskus Mukulamutkassa. Soinissa vastaajia haastateltiin K-kauppa Kanelin piha-alueella. Lisäksi Palveluita kotiin -hankkeen kesäkuussa järjestämälle teatteriristeilylle Jyväskylään osallistuneilta saatiin tutkimusvastauksia.

Internetissä olleeseen tutkimuksen e-lomakekyselyyn oli pujahtanut pieni inhimillisen virhe kysyttäessä tyytyväisyyttä ostettuihin palveluihin ja muutamien kysymysten esitystapa oli hieman toinen kuin varsinaisessa lomakekyselyssä. Näistä syistä johtuen vastauksia ei voinut suoraan yhdistää lomakkeista laadittuun dataan, vaan e-lomakevastaukset siirrettiin manuaalisesti SPSS -tilasto-ohjelmaan. E-lomake oli laadittu Eduix e-lomake 3,1-ohjelmalla. Virhe on huomioitu tuloksia analysoitaessa ja sillä ei ole merkittäviä vaikutuksia tutkimuksen tulokseen. Ainoastaan kysymys numero kymmenen kohdalta tuloksissa ei ole mukana e-lomakevastauksia.

Kuusiokuntiin kuuluville kunnille ja Mannerheimin Lastensuojeluliiton alueyhdistyksille lähetettiin sähköpostina toive laittaa e-lomakkeen linkki kotisivuilleen ja aktivoita kuntalaisia ja jäsenistöä vastaamaan siihen. Lisäksi Alavuden kaupungin

sisäisen postin kautta lähestyttiin kaupungin työntekijöitä ja pyydettiin vastaamaan kyselyyn.

Saadun aineiston analysointi suoritettiin SPSS -tilasto-ohjelman, Microsoft Office Excelin ja Microsoft Office Wordin avulla. Ensin analysoitiin vastaajien demografiset tiedot kuvioiden ja taulukoiden avulla ja avattiin sanallisesti. Tutkimuksen tuloksista laadittiin taulukoita ja kuvioita, jotka analysoitiin sanallisesti. Lisäksi muutamia vastauksia analysoitiin ristiintaulukoinnin avulla. Taulukot ja kuviot avattiin ja niihin liitettiin lyhyt johtopäätös siitä, mitä tulokset tutkimuksen kannalta merkitsevät.

3.2 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetti on yksi hyvän kvantitatiivisen tutkimuksen perusvaatimuksia (Heikkilä 2008, 29–30). Validiteetilla eli pätevyydellä kuvataan kuinka hyvin tutkimuksessa on onnistuttu mittaamaan sitä mitä oli tarkoitettu mitata. Kyselytutkimuksen validiteetti saavutetaan oikein laadituilla kysymyksillä, joilla saadaan vastauksia koko tutkimusongelmaan.

Tämän tutkimuksen kohteena olivat kaikki Kuusiokuntien alueella asuvat. Kyselyyn vastasi 205 henkilöä, mutta paikkakuntaakohtaisesti vastausten määrät jakautuvat epätasaisesti. Eniten vastauksia tuli Alavudelta (116) ja vähiten Lehtimäeltä (2), muiden Kuusiokuntiin kuuluvien kuntien asukkaiden vastausmäärät jäivät välille 10 - 29 kappaletta. Näin pienten vastausmäärien perusteella ei ole mahdollista tehdä yleispäteviä johtopäätöksiä muiden kuin Alavuden osalta. Lehtimäen kohdalla vähäinen vastausmäärä selittynee kuntaliitoksella Alajärveen ja jättäytymisellä osin erilleen Kuusiokunnista. Saadut tulokset antavat kuitenkin tietoja Kuusiokuntien yrittäjille ostetuista palveluista, niiden tarpeesta tulevaisuudessa, asiakkaiden hintatoiveista ja mielipiteistä lähipalveluita kohtaan. Näin ollen tulokset palvelevat tutkimuksen päämääriä.

Tutkimuksen kysymykset laadittiin yhdessä Palveluita kotiin -hankkeen projektipäällikön kanssa ja lomake hyväksyttiin eri yhteistyötahoilla. Näin varmistettiin, että kysytään oikeita asioita ja saadut vastaukset antavat validia tietoa tutkimus-

ongelmien ratkaisemiseen. Yleisesti ottaen kysymykset olivat selkeitä ja yksiselitteisiä ja saadut vastaukset voitiin tulkita vastaukseksi kysytyyn asiaan. Muutaman kysymyksen kohdalla ei voida olla varmoja olivatko vastaajat ymmärtäneet kysymykset oikein. Kysyttäessä millaisia palveluita vastaajat olivat ostaneet itselleen tai läheiselleen kotiin, ja kuinka usein he olivat ostaneet palveluita itselleen tai läheiselleen kotiin, ilmeni selvästi väärinkäsitysten mahdollisuus. Vaikka vastaajille pyrittiin suusanallisestikin tähdentämään, että kysymyksessä ovat kotona tuotetut ja tuotettavat palvelut, on mahdollista, että osa vastaajista on vastatessaan ajatellut yleisesti ostamiaan palveluita, eikä kotiin hankittuja palveluita. Tämä mahdollisuus vääristää saatuja tuloksia juuri noiden kahden kysymyksen osalta, mutta antaa tietoja siitä millaisia palveluita alueella on ostettu ja millaisille palveluille on tarvetta. Tuloksia analysoitaessa on tämän vääristymän mahdollisuus otettu huomioon.

E-lomakkeeseen pujahtaneen virheen vuoksi tuloksista jätettiin 42 vastaajan mielipiteet analysoimatta kysyttäessä kuinka tyytyväisiä vastaajat olivat olleet saamiinsa palveluihin. Kaikilta muilta osin voidaan todeta, että toteutetun tutkimuksen validiteetti on hyvä.

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta (Heikkilä 2008, 30). Tutkimus ei saa tuottaa sattumanvaraisia tuloksia ja tutkimus tulee olla toistettavissa samanlaisin tuloksin. Tulosten oikea tulkinta, tutkijan tarkkuus ja kriittisyys ovat tärkeitä elementtejä luotettavuutta tarkasteltaessa.

Palveluita kotiin Kuusiokunnissa -hankkeen markkinatutkimus suoritettiin kokonaistutkimuksena, joten otannassa ei voinut ilmetä virheitä. Kyselylomake hyväksyttiin hankkeen ohjausryhmällä, hankkeessa mukana olevien kuntien elinkeinotoimijoilla ja kommentteja kysyttiin myös hankkeessa mukana olevilta yrittäjiltä. Suuria muutosehdotuksia ei tullut, ainoastaan vastaajien taustatietoja koskevia kysymyksiä lisättiin.

Kuten validiteettia arvioitaessa pitää tässäkin ottaa huomioon, että ei voida olla varmoja ovatko vastaajat käsittäneet jokaisen kysymyksen oikein. Vaikka kyselylomake oli selkeä ja siinä tuotiin esiin sekä otsikossa että erillisten kysymysten kohdalla, että kyseessä on kotona tuotettavat palvelut, ovat vastaajat voineet muu-

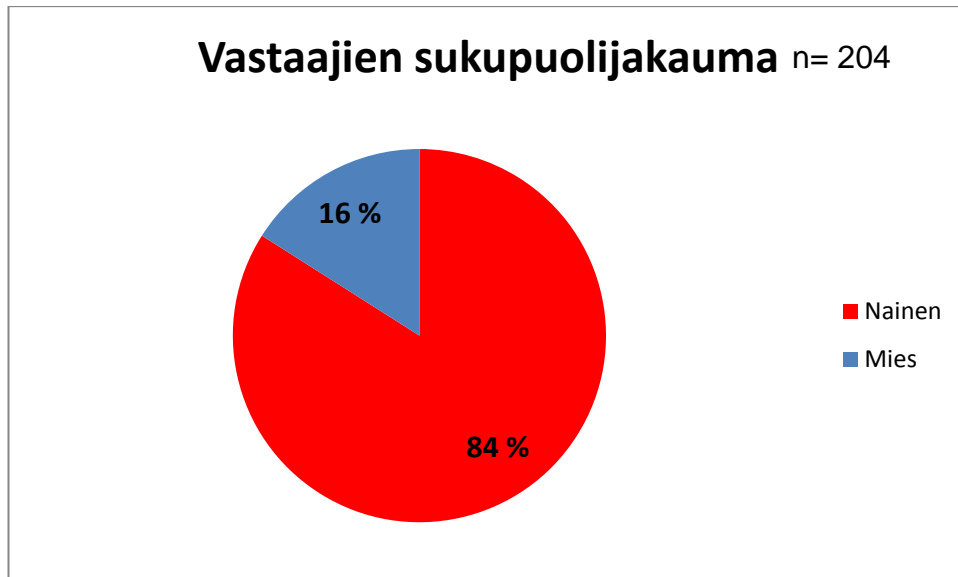
taman kysymyksen kohdalla ajatella yleisesti ostettuja palveluita. Tuloksia analysoitaessa tällaisen virheen mahdollisuus on otettu huomioon. Tästä mahdollisesta vääristymästä huolimatta tutkimuksen reliabiliteettia voidaan pitää hyvänä.

3.3 Tutkimustulokset

Markkinatutkimuksen lomakekyselyyn saatiin vastauksia 163. Internetissä e-lomakekyselyyn vastasi 42 henkilöä. Kyselylomakkeeseen oli listattuna kymmenen erilaista palvelua ja lisäksi kohta muu palvelu, johon vastaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa sellainen palvelu, jota ei ollut listassa. Tulkinnan selkeyttämisen vuoksi, ja koska erilaisia palveluvaihtoehtoja oli monta, tuloksia ei välttämättä ole aina esitetty suuruus- tai suosituimmuusjärjestyksessä. Taulukoissa palvelut esitettiin siinä järjestyksessä, missä ne ovat lomakkeessakin.

3.3.1 Vastaajien taustatiedot

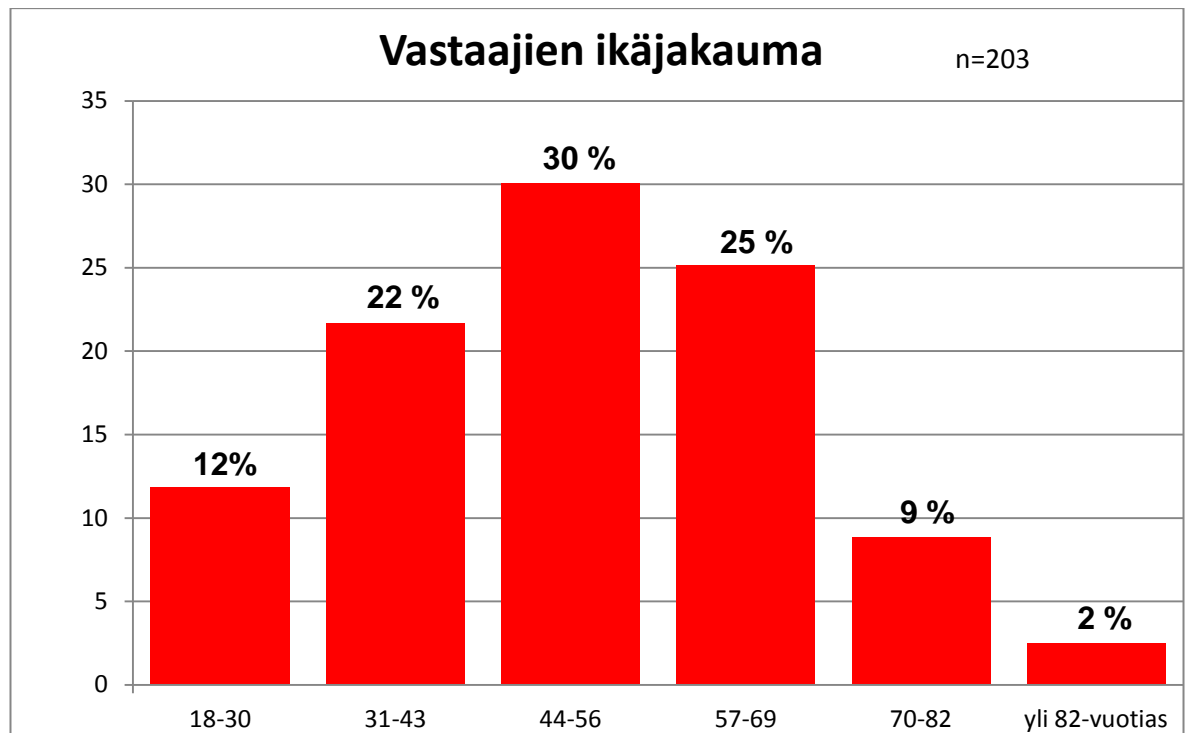
Vastaajista 172 (84 %) oli naisia ja 32 (16 %) miehiä. Yksi vastaaja jätti vastamatta kyseiseen kohtaan (kuvio 1).



Kuvio 1. Vastaajien sukupuolijakauma.

Vastaajilta kysyttiin heidän ikäänsä ja heillä oli mahdollisuus valita seitsemästä eri ikävaihtoehdosta (kuvio 2). Suurimman vastaajaryhmän muodostivat 44–56 -vuotiaat, heitä oli vastanneista 30 prosenttia. Toiseksi suurimman vastaajaryhmän muodostivat 57–69 -vuotiaat, 25 prosenttia vastanneista. Lähes yhtä paljon oli 31–43 -vuotiaita, heitä oli vastaajista 22 prosenttia. 18–30 -vuotiaita oli vastaajista 12 prosenttia ja yli 82 -vuotiaita vain 2 prosenttia. Alle 18 -vuotiaita vastaajia ei ollut lainkaan.

Vastaajien ikäjakauma oli tutkimuksen tarkoitukseen nähden erittäin tarkoituksenmukainen. Mukana oli hyvässä suhteessa sekä nuoria lapsiperheitä että keski-ikäisiä työelämässä mukana olevia. Iäkkäämpiä henkilöitä, joiden palveluiden tarpeiden määrä tulee melko varmasti lähivuosina kasvamaan, oli mukana kymmenen prosentin verran.



Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma.

Alavutelaisia oli vastaajista ylivoimaisesti eniten (taulukko 1). Heitä oli vastaajista 116 (57 %). Tämä selittyy osin sillä, että eniten vastauksia (108 kappaletta) saatiin Alavudella huhtikuussa olleilta Yrittäjät Areenalla – messujen vierailta. Toiseksi eniten vastaajia oli Ähtäristä, 29 vastaajaa (15 %), Töysästä oli 20 vastaajaa (10 %). Soinilaisia vastaajia oli 12 (6 %), ja Kuortanelaisia oli 10 (5 %). Lehtimäeltä saatiin 2 vastausta (1 %). Lehtimäki kuuluu nykyisin Alajärveen ja he ovat jättäytyneet erilleen Kuusiokunnista, mikä selittänee vastausten vähyyden. Ryhmään muut kuuluvien 13 (6 %) vastaajan kotipaikkakuntia olivat Virrat, Alajärvi, Karstula, Kuopio, Jyväskylä, Lapua ja Toholampi sekä neljä vastaajaa ilmoitti kotipaikakseen Seinäjoki ja kaksi vastaajaa ei ollut ilmoittanut asuinpaikkakuntaansa.

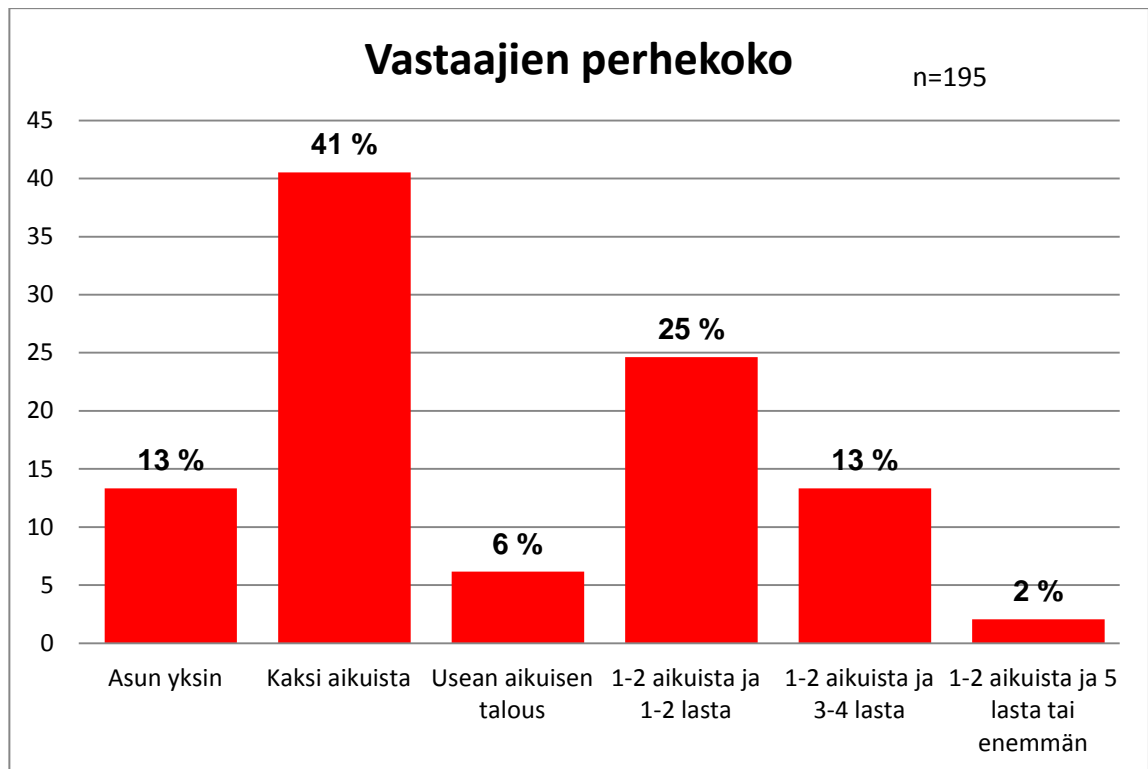
Vastaajien paikkakuntaakohtaisen jakauman avulla voidaan muutamien kuntien kohdalla tehdä alustavia johtopäätöksiä asukkaiden tarpeista ja mielipiteistä. Joistakin kunnista vastauksia oli liian vähän johtopäätösten tekoon. Myöhemmässä vaiheessa (taulukko 6) on eriteltyinä kuntakohtaiset tulokset.

Taulukko 1. Vastaajien paikkakuntaakohtainen jakauma.

Paikkakunta	Vastaajia kpl	Vastaajia %
Alavus	116	57
Kuortane	10	5
Lehtimäki	2	1
Soini	12	6
Töysä	20	10
Ähtäri	29	15
Joku muu	13	6
Yhteensä	202	100

Vastaajilta kysyttiin heidän perhekokoaan (kuvio3). Vastaajista 41prosenttia asui kahden aikuisen taloudessa. Toiseksi eniten vastaajia eli 1–2 aikuisen ja 1–2 lapsen taloudessa, heitä oli vastaajista 25 prosenttia. Yksin asuvia ja 1–2 aikuisen ja 3–4 lapsen talouksia oli molempia 13 prosenttia. Kuusi prosenttia vastaajista asui usean aikuisen taloudessa ja kahdessa prosentissa vastaajia perheeseen kuului 1–2 aikuista ja viisi lasta tai enemmän.

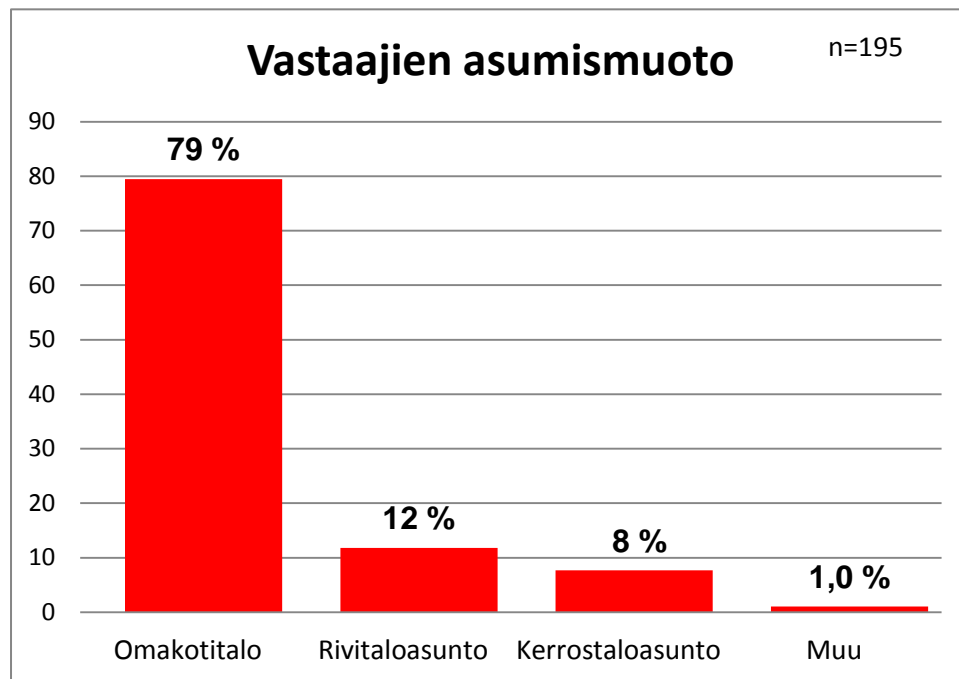
Tutkimuksen johtopäätöksiä ajatellen vastaajat olivat jakaantuneet eri perhekokoaisuuksiin kohtalaisen hyvin. Jokaisesta erilaisesta perhekoosta oli vastaajia ja tilastojen valossa jakauma edustaa yleistä perhekokojakaumaa Suomessa. Etelä-Pohjanmaalla oli yhden hengen talouksia 29 prosenttia ja kahden hengen talouksia 28 prosenttia (Kotitalouksien kokojakauma Etelä-Pohjanmaalla, [viitattu 12.10.2012]). Kolmen hengen talouksia oli 14 prosenttia. Suomessa perheiden keskikoko on 2,8 henkeä (Perheväestö ja perheen keskikoko, [viitattu 12.10.2012]). Koko Suomessa yleisin perhetyyppi oli vuonna 2010 avio- ja avopari ilman lapsia, 48,8 prosenttia ja toiseksi yleisin avio- ja avopari, joilla oli lapsia, 38,8 prosenttia (Lapseton aviopari edelleen [viitattu 15.10.2012]).



Kuvio 3. Vastaajien perhekoko.

Valtaosa vastaajista, eli 79 prosenttia asui omakotitalossa (kuvio 4). Rivitalossa asui 12 prosenttia ja kahdeksan prosenttia vastaajista asui kerrostalossa. Ryhmään muu kuuluvista yksi vastaaja ilmoitti asuvansa paritalossa ja yksi ”ketjutalossa”. Kaksi vastaajaa ilmoitti asumismuodokseen maalaistalo, mutta ne tilastoiitiin kuitenkin omakotiasujiksi, koska ne tarkoittavat lähes samaa, eikä tässä tutkimuksessa sillä pienellä erolla ole merkitystä.

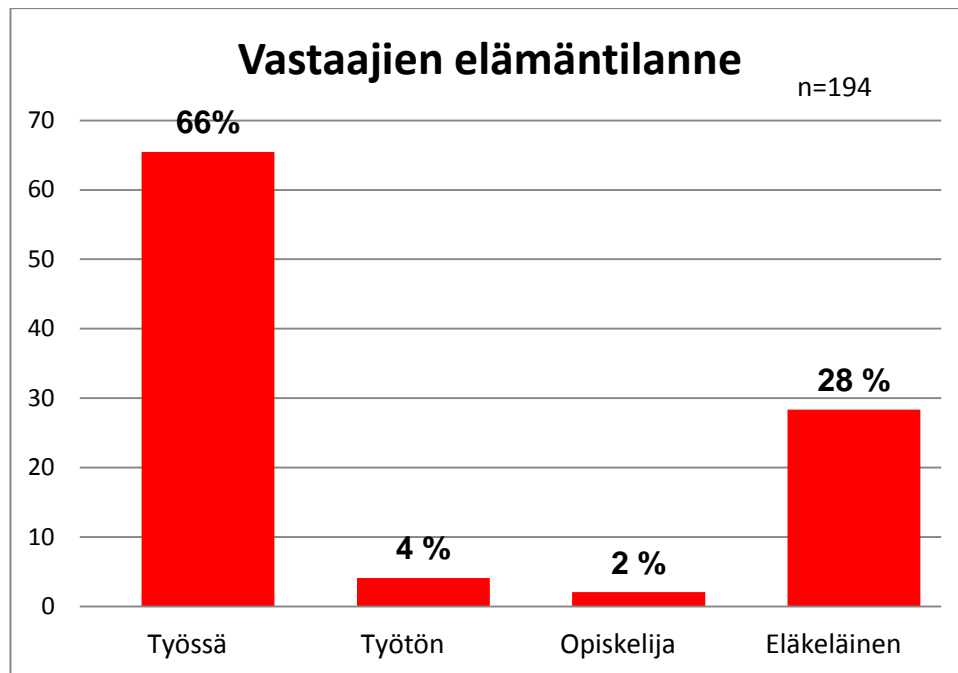
Jakaumalla lienee merkitystä ainakin piha - ja puutarhahoidon palveluita ajatellen ja ehkäpä myös remontti - ja korjauspalvelujen kysynnän kannalta.



Kuvio 4. Vastaajien asumismuoto.

Vastaajilta kysyttiin heidän elämäntilanteestaan (kuvio 5). Suurin osa vastaajista oli työelämässä, eli 66 prosenttia. Eläkeläisiä oli vastaajista 28 prosenttia, työttömiä neljä prosenttia ja opiskelijoita kaksi prosenttia.

Tutkimuksen tulosten kannalta vastaajien elämäntilanne on oivallinen. Työssä käyvillä on eniten taloudellisia mahdollisuuksia palveluiden hankintaan. Heillä, samoin kuin eläkeläisillä, lienee myös eniten tarvetta ostaa palveluja itselle tai läheisilleen.



Kuvio 5. Vastaajien elämäntilanne.

3.3.2 Palvelujen ostaminen kotiin

Varsinaisena tutkimusongelmana olivat kysymykset; mitä palveluita vastaajat ovat ostaneet itselleen tai läheiselleen kotiin, kuinka usein on ostettu, miten tyytyväisiä palveluihin on oltu, millaisille palveluille vastaajilla olisi tarvetta. Lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus ottaa kantaa palvelujen hinnoitteluun, miten usein olisivat valmiita palveluita hankkimaan ja kenelle, sekä esittää kantansa lähipalveluita koskeviin väittämiin.

Vastaajilta kysyttiin, mitä palveluita he olivat ostaneet itselleen tai läheiselleen kotiin (taulukko 2). Eniten oli ostettu parturi - ja kampaamopalveluja, 72 vastaajaa ja toiseksi eniten hieronta ja fysioterapiapalveluita. Niitä oli ostanut 61 vastaajaa. Suuri tarve oli ollut myös remontti ja korjauspalvelulle, sitä oli ostanut 58 vastaajaa. Siivousapua oli hankkinut 35 vastaajaa, jalkahoitoa 30 ja kauneudenhoito/kosmetologipalveluja 26 vastaajaa sekä piha- ja puutarhanhoitoapua 25 vastaajaa. Lisäksi 15 vastaajaa oli tarvinnut lastenhoitoapua ja asiointiapua esimerkiksi pankkiin, kauppaan ja/tai apteekkiin oli tarvinnut 8 vastaajaa. Ulkoilu- ja ystäväpalvelua ja muuta palvelua oli hankkinut 3 vastaajaa kumpaistakin. Muiden palvelui-

den ryhmään oli ilmoitettu kotiinkuljetus, Internet vaatteiden ja vauvantarvikkeiden ”asiointiapuna” sekä kotisairaanhoido.

Taulukko 2. Palvelujen ostaminen kotiin.

Ostettu palvelu	vastauksia kpl	vastaus % n= 205
Asiointiapu (kauppa-, pankki-, apteekki)	8	4 %
Hieronta, fysioterapia	61	30 %
Jalkahoito	30	14 %
Kauneudenhoito/kosmetologi	26	13 %
Lastenhoito	15	7 %
Parturi/kampaamo	72	35 %
Piha- ja puutarhanhoito (myös lumityöt, puiden pilkkominen jne.)	25	12 %
Remontti- ja korjauspalvelu	58	28 %
Siivous	35	17 %
Ulkoilu- ja ystäväpalvelu	3	1,5 %
Muu palvelu	3	1,5 %
Yhteensä	336	

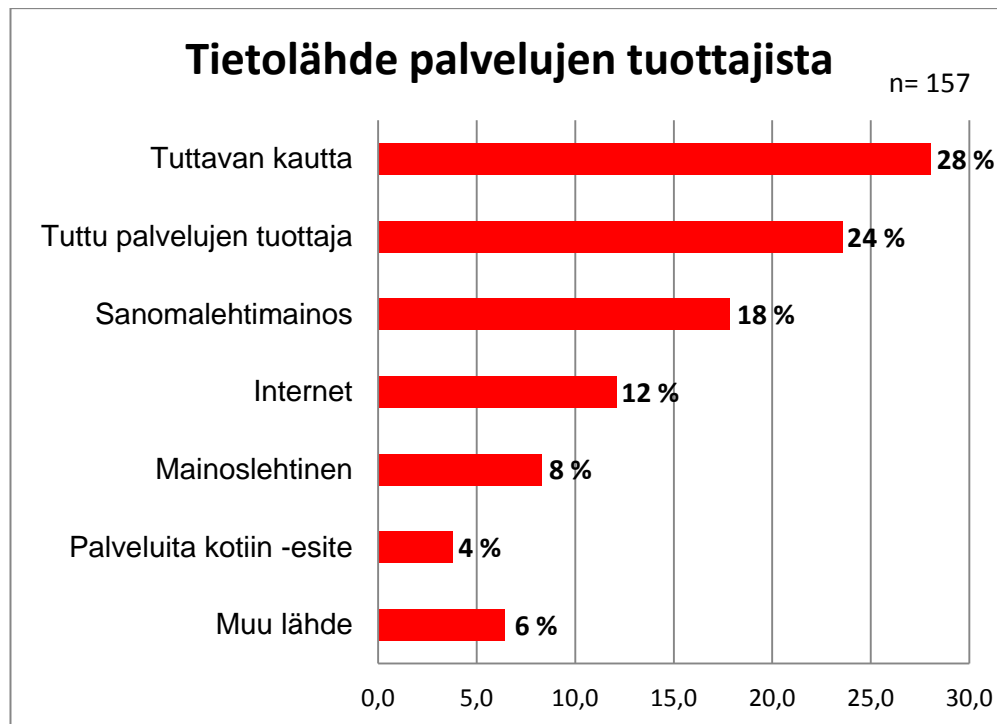
Näitä tuloksia tulkitessa tulee ottaa huomioon, että vaikka vastaajille pyrittiin tähdentämään kysymyksessä olevan kotona tuotettavat palvelut, niin tässä on saatanut tulla vääринymmärtämiä. Tuntuu epätodennäköiseltä, että nuorella perheenäidillä käy kampaaja tai jalkahoitaja kotona, vaikka se lieneekin joissakin tapauksissa mahdollista. Tuloksia kannattanee tulkita siten, että alueella on selkeästi käytetty ahkerasti hieronta/fysioterapia -, jalkahoito-, kauneudenhoito/kosmetologi ja parturi/kampaamopalveluita. Näille palveluille on varmasti jatkossakin kysyntää ja osalle vastaajista palvelu on saatettu tehdä omassa kodissa.

Lähes yksiselitteisesti kotona tuotettavista palveluista oli eniten tarvittu remontti - ja korjauspalveluja, siivous - sekä piha- ja puutarhanhoitopalveluja. Lisäksi oli käytetty asiointi -, lastenhoitoapua ja ulkoilu- ja ystäväpalvelua. Tulee huomioida myös, että pohjalaisessa kielenkäytössä auton huollosta ja korjaamisesta käytetään remontti-sanaa, mikä saattaa vaikuttaa remontti - ja korjauspalvelujen mää-

rää lisäävästi. Toisaalta, esimerkiksi talvirenkaat voidaan käydä vaihtamassa asiakkaan kotona, jolloin se on asiakkaan kotona tuotettu palvelu.

Vastaajilta kysyttiin, mistä he ovat saaneet tiedon ostamiensa palvelujen tuottajista (kuvio 6). Lähes 30 prosenttia oli löytänyt palvelun tuottajan tuttavansa kautta. Noin neljännes vastaajista oli käyttänyt tuttua palvelujen tuottajaa. Sanomalehdestä tiedon oli löytänyt 18 prosenttia vastaajista ja 12 prosenttia Internetistä. Hankkeen ensimmäisen vaiheen aikana toteutetusta Palveluita kotiin -esitteestä oli palvelujen tuottajan löytänyt neljä prosenttia vastaajista. Muiksi tiedonlähteiksi vastaajat olivat nimenneet messut, isännöitsijän, suoramarkkinoinnin, ”viidakkorummun” ja ”leukalehden”. Lisäksi kaksi vastaajaa oli saanut tietoja esittelijältä ja kaksi Seinäjoen Keskussairaalaista kotiutumisvaiheessa.

Tutkimustulos osoittaa selvästi, kuinka tärkeä palvelun tuottajan hyvä maine on. Yli puolet vastanneista oli löytänyt palvelun tuttavuuden kautta. Tulos antaa viitteitä siihen, että aina ei tarvita kalliita mainoskampanjoita asiakkaiden houkuttelemiseksi. Hyvin suoritettua työtä ollaan valmiita kehuaan ja suosittelemaan muillekin, ”viidakkorumpu” ja ”leukalehti” toimivat. Ei sanomalehtimainos ole vielä kuitenkaan aikaansa elänyt sillä vielä löytyy ihmisiä, jotka käyttävät sitä tiedon hankintaan, kuten tulokset osoittavat.



Kuvio 6. Tietolähde palvelujen tuottajista.

3.3.3 Palvelujen ostotiheys

Kysyttäessä palvelujen ostotiheyttä 399 vastauksen mukaan tarvetta eri palveluille oli ollut harvemmin kuin kerran kuukaudessa (taulukko 3). Tähän kysymykseen olivat vastanneet sellaisetkin, jotka eivät olleet ilmoittaneet ostaneensa mitään palvelua itselleen tai läheiselleen kotiin (kysymys7). Tämänkin kysymyksen kohdalla täytynee ottaa huomioon mahdollisuus, etteivät vastaajat kaikissa tapauksissa ole ajatelleet ostamaansa palvelua kodeissaan tuotetuiksi, vaan yleisesti ostetuiksi palveluiksi ja yleiseksi ostotiheydeksi tai tarpeeksi kyseisille palveluille. Näistä syistä johtuen analysissä puhutaan annetuista vastauksista kunkin palvelun kohdalla ja palvelun tarpeesta, eikä ostetuista palvelusta.

Lähes yksiselitteisesti kotona tuotetuista palveluista asiointiapua koskevaa kohtaan oli kuuden vastauksen mukaa tarvetta joka toinen viikko tai useamman kerran viikossa. Vaihtoehtoon kerran kuukaudessa tai harvemmin oli annettu 35 vastausta. Lastenhoitopalvelulle oli 37 vastauksen mukaan tarvetta kerran kuukaudessa tai harvemmin. Piha- ja puutarhanhoitoapuun oli halukkuutta 44 vastauksen mu-

kaan harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Remontti- ja korjauspalvelun tarvetta oli 77 vastauksen mukaan kerran kuukaudessa tai harvemmin. Siivouspalvelun tarvetta oli 12 vastauksen mukaan joka toinen viikko tai useammin, 46 vastauksen mukaan kerran kuukaudessa tai harvemmin. Ulkoilu- ja ystäväpalvelulle oli 27 vastauksen mukaan harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Muun palvelun tarvetta oli kahden vastauksen mukaan joka toinen viikko ja 28 vastauksen mukaan harvemmin kuin kerran kuukaudessa.

Taulukko 3. Palvelujen ostotiheys.

Ostettu palvelu	1-2 krt/vko tai useammin	Joka toinen viikko	Kerran kuukaudessa	Harvemmin kuin kerran kuukaudessa	Vastauksia kpl
Asiointiapu (pankki-, kauppa-, apteekki)	3	3	5	30	41
Hieronta, fysioterapia	3	5	14	52	74
Jalkahoito	-	1	2	55	58
Kauneudenhoito/kosmetologi	-	2	7	43	52
Lastenhoito	1	2	5	32	40
Parturi/kampaamo	-	3	26	50	79
Piha- ja puutarhanhoito	-	2	-	44	46
Remontti ja korjauspalvelu	-	1	4	73	78
Siivous	4	8	8	38	58
Ulkoilu- ja ystäväpalvelu	-	2	-	27	29
Muu palvelu	-	2	1	28	31

Seuraavien palveluiden kohdalla olisi hyvä huomioida, ettei niitä kaikkia ole välttämättä tuotettu asiakkaan kotona. Hieronta/fysioterapiapalvelujen tarvetta oli kahdeksan vastauksen mukaan joka toinen viikko tai useamman kerran viikossa ja 66 vastauksen mukaan kerran kuukaudessa tai harvemmin. Jalkahoidon tarve oli 55 vastauksen mukaan harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Kauneudenhoito/kosmetologin palveluihin oli halukkuutta 50 vastauksen mukaan kerran kuukaudessa tai harvemmin. Parturi/kampaamopalveluiden tarve oli 26 vastauksen mukaan kerran kuukaudessa ja 50 vastauksen mukaan harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Taulukosta ilmenee, että jokaisen palvelun kohdalla oli muutamia annettuja vastauksia palvelun tarpeesta jopa 1–2 kertaa viikossa tai useammin ja joka toinen viikko.

3.3.4 Tyytyväisyys ostettuihin palveluihin

Vastaajilta kysyttiin kuinka tyytyväisiä he ovat olleet ostamiinsa palveluihin. As-teikossa oli neljä vaihtoehtoa; erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, tyytymätön ja erit-täin tyytymätön. E- lomakkeeseen tämän kysymyksen kohdalle pujahtaneen pie-nen inhimillisen virheen vuoksi tässä on analysoituna vain lomakekyselyssä tähän kysymykseen vastanneet. Vastaajien kokonaisjoukko oli 163 kappaletta ja tähän kysymykseen oli annettu 235 vastausta.

Asiointipalvelua ostaneista 17 vastaajasta 13 olivat tyytyväisiä ja 4 erittäin tyyty-väisiä saamaansa palveluun (taulukko 4). Hieronta ja fysioterapia palveluita hank-kineista 37 vastaajasta 19 olivat tyytyväisiä ja 18 erittäin tyytyväisiä. Jalkahoitoa tarvinneista 21 vastaajasta 16 olivat tyytyväisiä ja viisi erittäin tyytyväisiä. Kauneu-denhoito ja kosmetologipalveluja hankkineista 13 vastaajasta yhdeksän olivat tyy-tyväisiä ja neljä erittäin tyytyväisiä. Lastenhoitoapua tarvinneista 12 vastaajasta puolet oli erittäin tyytyväisiä ja puolet tyytyväisiä saamaansa palveluun. Parturi- ja kampaamopalveluja ostaneista 34 vastaajasta 18 olivat tyytyväisiä, 15 erittäin tyy-tyväisiä ja yksi erittäin tyytymätön palvelun laatuun. Piha- ja puutarhahoidon koh-dalla 14 vastaajasta yhdeksän olivat tyytyväisiä ja 5 erittäin tyytyväisiä. Remontti - ja korjauspalveluita hankkineista 47 vastaajasta 32 olivat tyytyväisiä, 14 erittäin tyytyväisiä ja yksi vastaaja erittäin tyytymätön saamaansa palveluun. Siivouspalve-lua ostaneista 29 vastaajasta 19 olivat tyytyväisiä ja kymmenen erittäin tyytyväisiä. Ulkoilu- ja ystäväpalvelua hankkineista neljästä vastaajasta kaksi olivat tyytyväisiä, yksi erittäin tyytyväinen ja yksi tyytymätön. Muita palveluita hankkineista seitse-mästä vastaajasta neljä olivat tyytyväisiä ja kolme erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Jos näitä tuloksia tulkitsee pelkästään saatuna palveluna, eikä niinkään kotona tuotettuna palveluna, niin palvelun tuottajat ovat onnistuneet erinomaisesti työs-sään. Tulokset antavat loistavaa palautetta Kuusiokuntien alueen palveluyrittäjille. Saamaansa palveluun oli erittäin tyytyväisiä 85 vastaajaa ja tyytyväisiä 147 vas-taajaa. Vain kolme vastaajaa ilmaisi tyytymättömyytensä.

Taulukko 4. Tyytyväisyys palveluihin.

n= 163	Erittäin tyytyväinen	Tyytyväinen	Tyytymätön	Erittäin tyytymätön
Asiointiapu (pankki-, kauppa-, apteekki)	4	13		
Hieronta, fysioterapia	18	19		
Jalkahoito	5	16		
Kauneudenhoito/kosmetologi	4	9		
Lastenhoito	6	6		
Parturi/kampaamo	15	18		1
Piha- ja puutarhanhoito	5	9		
Remontti ja korjauspalvelu	14	32		1
Siivous	10	19		
Ulkoilu- ja ystäväpalvelu	1	2	1	
Muu palvelu	3	4		

3.3.5 Palvelujen tarve

Eniten Kuusiokuntien alueella olisi tarvetta siivouspalvelulle. Sen tarpeesta joko itselleen tai läheiselleen ilmoitti 92 vastaajaa (taulukko 5). Toiseksi eniten tarvetta olisi hieronta ja fysioterapiapalveluille, 73 vastaajalla. Remontti - ja korjauspalveluja haluaisi 58 vastaajaa, jalkahoitoja 49 ja parturi/kampaamopalveluita haluaisi 50 vastaajaa. Piha- ja puutarhanhoitoon (johon sisällytettiin myös lumityöt, puiden pilkkominen jne.) haluaisi apuja 43 vastaajaa ja lastenhoitotarpeita oli 35 vastaajalla. Kauneudenhoito/kosmetologipalveluiden tarvetta oli 27 vastaajalla. Vastaajista 24 haluaisi asiointiapua kauppaan, pankkiin ja apteekkiin. Ulkoilu- ja ystäväpalveluille olisi tarvetta 15 vastaajalla. Muita palvelutarpeita oli kolmella vastaajalla. He ilmoittivat tarvitsevansa kotisairaanhoidon/lääkäripalvelua, koirien ulkoiluttajaa ja vanhusten luona vierailijaa. Viimeksi mainittu palvelu voidaan lukea kuuluvaksi ulkoilu- ja ystäväpalveluun.

Tämän tuloksen yhteydessä tulee ottaa huomioon sama ongelma, mikä ilmeni kysyttäessä mitä palveluita vastaajat olivat ostaneet itselleen tai läheiselleen kotiin. Monelta vastaajalta oli saattanut jäädä huomioimatta, että kyseessä oli nimen-

omaan kotiin ostettu palvelu. Näin ollen olisi hyvä jättää pienemmälle huomiolle hierontaa/fysioterapiaa, jalkahoitoja, kauneushoito/kosmetologipalveluja ja parturi/kampaamopalveluja toivovat ja huomioida tarkemmin jäljelle jääneet palvelutarpeet. Onhan selvää, että siivouspalvelut, remontti- ja korjauspalvelut, piha- ja puutarhanhoitopalvelut, asiointiapu sekä ulkoilu- ja ystäväpalvelu ovat yksiselitteisesti sellaisia palveluja, jotka tehdään asiakkaan kotona. Lastenhoitopalvelu on hieman kaksiselitteinen asia, sillä palvelua on mahdollista ostaa kotiinkin ja toisaalta saada hoitopaikka kodin ulkopuolelta, eikä ole mahdollista tietää miten vastaajat ovat asian ajatelleet.

Tutkimuksen tulosten perusteella kotona tuotettavista palveluista eniten olisi tarvetta remontti - ja korjausalalla, siivousalalla sekä piha- ja puutarhanhoitoalalla. Lisäksi monilla olisi tarvetta asiointi- ja lastenhoitoapuun. Ulkoilu - ja ystäväpalveluille löytyy myös seutukunnassa hyvin kysyntää.

Taulukko 5. Palvelujen tarve.

Mille palveluille tarvetta	Vastauksen lukumäärä	% vastanneista (n=205)
Asiointiapu (pankki-, kauppa-, apteekki)	24	12 %
Hieronta, fysioterapia	73	36 %
Jalkahoito	49	24 %
Kauneushoito/kosmetologi	27	13 %
Lastenhoito	35	17 %
Parturi/kampaamo	50	24 %
Piha- ja puutarhanhoito	43	21 %
Remontti ja korjauspalvelu	58	28 %
Siivous	92	45 %
Ulkoilu- ja ystäväpalvelu	15	7 %
Muu palvelu	3	1,5 %
Yhteensä	469	

Ristiintaulukoinnin avulla selvitettiin, millaisille palveluille kullakin kunnalla olisi tarvetta (taulukko 6). Vaikka Alavudelta oli vastaajia lukumääräisesti eniten, voidaan muidenkin kuntien kohdalta nähdä suuntaviivoja palvelujen tarpeista. Alavudella eniten tarvittaisiin siivousapua. Sitä haluaisi 52 vastaajaa. Toiseksi eniten haluttaisiin hieronta ja fysioterapiahoidoja, 36 vastaajaa. Remontti- ja korjauspalveluita haluaisi 32 ja jalkahoidoja 25 vastaajaa. Piha- ja puutarhahoidoa kaipaisi 23 vastaajaa, parturi- ja kampaamopalveluita 19, lastenhoito- ja asiointiapua 12 vastaajaa. Kauneudenhoito/kosmetologipalveluja tahtoisi 11 vastaajaa ja ulkoilu- ja ystäväpalvelulle olisi tarvetta kuudella sekä muulle palvelulle yhdellä vastaajalla.

Kuortanelaisista viidellä vastaajalla olisi siivousavun tarvetta, piha- ja puutarhahoidon, jalkahoidon, remontti- ja korjauspalvelun kaipaisi kolme vastaajaa. Hieronta/fysioterapiapalveluita sekä lastenhoitoapua toivoisi kaksi vastaajaa. Asiointiapua, kauneudenhoito/kosmetologipalveluja, parturi- ja kampaamopalveluita sekä ulkoilu- ja ystäväpalvelua haluaisi yksi vastaaja. Yhdellä vastaajalla olisi tarvetta muulle palvelulle.

Lehtimäeltä oli tähän kysymykseen vain neljä vastausta ja heistä kaksi oli ilmoittanut tarvitsevansa hierontaa/fysioterapiapalveluita, yksi parturi- ja kampaamopalveluja ja yksi siivousapua.

Soinissa eniten tarvetta olisi asiointiavulle, sitä ilmoitti tarvitsevansa viisi vastaajaa. Hieronta/fysioterapiapalveluita, parturi- ja kampaamopalveluita, piha- ja puutarhahoidon apua sekä ulkoilu- ja ystäväpalvelua haluaisi neljä vastaajaa. Siivousavun ja lastenhoidon tarvetta oli kolmella vastaajalla, jalkahoidon, remontti- ja korjauspalvelun sekä kauneudenhoito/kosmetologipalvelujen yhdellä vastaajalla.

Töysässä 11 vastaajalla olisi tarvetta siivousavulle. Kahdeksan vastaajaa haluaisi hierontaa/fysioterapiapalveluita ja seitsemän vastaajaa remontti- ja korjauspalveluja sekä jalkahoidon. Parturi- ja kampaamopalveluita toivoisi viisi, piha- ja puutarhahoidon apua sekä kauneudenhoito/kosmetologipalveluja neljä vastaajaa. Asiointiavulle ja lastenhoitoavulle olisi tarvetta kolmella vastaajalla ja yksi kaipaisi ulkoilu- ja ystäväpalvelua. Yksi vastaaja ilmoitti haluavansa muuta palvelua.

Taulukko 6. Palvelujen tarve kunnittain.

Palvelun nimi	n=205	Alavus	Kuortane	Lehtimäki	Soini	Töysä	Ähtäri	Joku muu
Asiointipalvelu		12	1	-	5	3	2	1
Hieronta, fysioterapia		36	2	2	4	8	16	3
Jalkahoito		25	3	-	1	7	11	1
Kauneudenhoito/kosmetologi		11	1	-	1	4	8	2
Lastenhoito		12	2	-	3	3	13	2
Parturi/kampaamo		19	1	1	4	5	14	4
Piha- ja puutarhanhoito		23	3	-	4	4	7	2
Remontti ja korjauspalvelu		32	3	-	1	7	13	2
Siivous		52	5	1	3	11	15	3
Ulkoilu- ja ystäväpalvelu		6	1	-	4	1	2	1
Muu palvelu		1	1	-	-	1	-	-

Ähtärissä palvelujen tarpeet olivat jakautuneet suhteellisen tasaisesti. Hieronta/fysioterapiapalveluita haluaisi 16 vastaajaa, siivousapua 15 vastaajaa ja parturi- ja kampaamopalvelua 14 vastaajaa. Lastenhoidon sekä remontti- ja korjauspalvelujen tarvetta olisi 13 vastaajalla. Jalkojenhoitopalvelulle olisi tarvetta 11 vastaajalla ja kauneudenhoito/kosmetologipalveluja ilmoitti haluavansa kahdeksan vastaajaa. Piha- ja puutarhahoitoapua kaipaisi seitsemän vastaajaa ja ulkoilu- ja ystäväpalvelua sekä asiointiapua kaksi vastaajaa.

Muulla asuvilla ilmeni samansuuntaisia palvelujen tarpeita kuin Kuusiokuntien alueella asuvilla. Jokaiselle palvelulle löytyi muutama tarvitsija. Jos lasketaan yhteen taulukon viisi kuntakohtaiset palvelujen tarpeet, saadaan siitä loppusummaksi eri luku kuin (362 vastausta)frekvenssijakaumassa taulukossa neljä. Ero johtuu siitä, että palvelujen tarpeita koskevaan kysymykseen oli vastannut myös sellaiset henkilöt, jotka eivät olleet vastanneet lainkaan asuinpaikkakuntaa koskevaan kysymykseen.

Tutkimustulosten perusteella voidaan vetää johtopäätös, että Kuusiokuntien alueella löytyy jokaiselle palvelulle tarvitsijoita. Siivouspalveluille (90 vastaajaa) ja

hieronta/fysioterapiapalveluille (71 vastaajaa) löytyi eniten tarvitsijoita. Huomionarvoista on myös remontti - ja korjauspalvelun suuri tarve (58 vastaajaa).

3.3.6 Palveluiden hintatoiveet

Erittäin moni vastaaja oli ottanut kantaa siihen, mikä olisi heidän mielestään sopiva tuntiveloitus heidän haluamalleen palvelulle, kun huomioidaan ainakin kilometrikorvaukset, arvonlisävero, palkat ja niiden sivukulut (taulukko 7). Asiointiavun hinnaksi 56 prosenttia vastaajista ilmoitti alle 15 euroa, 35 prosenttia olisi valmis maksamaan siitä 16–25 euroa tunnilta, seitsemän prosenttia 26–35 euroa tunnilta ja kahden prosentin mielestä 36–45 euroa tunnilta olisi sopiva hinta.

Hieronta ja fysioterapiapalvelut saisivat maksaa 16–35 euroon tunnilta. Tätä mieltä oli noin 80 prosenttia vastaajista. Kymmenen prosenttia piti 36–45 euroa sopivana hintana ja seitsemän prosentin mielestä hinta saisi olla alle 15 euroa. Viisi prosenttia vastaajista olisi valmis maksamaan palvelusta 46 eurosta yli 60 euroon tunnilta.

Lähes 80 prosenttia vastaajista olisi valmis maksamaan jalkahoidosta 16–35 euroon tunnilta, 13 prosenttia 36–45 euroa ja yhdeksän prosenttia alle 15 euroa tunnilta. Viiden prosentin mielestä palvelun hinnaksi sopisi 46 eurosta yli 60 euroon.

Noin 60 prosenttia vastaajista olisi valmis maksamaan kauneudenhoito/kosmetologipalveluista 16–35 euron verran, 19 prosenttia 36–45 euroa ja alle 15 euroa piti sopivana hintana 11 prosenttia vastaajista. Seitsemän prosentin mukaan hinta olisi kohdallaan 46 eurosta yli 60 euroon tunnilta.

Lastenhoidosta oltaisiin valmiita maksamaan alle 25 euroa tunnilta. Tätä mieltä oli noin 80 prosenttia vastaajista. Viidentoista prosentin mielestä 26–35 euroa olisi sopiva korvaus ja neljä prosenttia vastaajista hinnoitteli palvelun 36–55 euron arvoiseksi.

Taulukko 7. Vastaajien hintatoiveet haluamilleen palveluille.

Palvelun nimi	n=	alle 15 €	16 – 25 €	26 - 35€	36 - 45€	46 - 55€	56 - 65€	yli 60 €
Asiointipalvelu	104	56 %	35 %	7 %	2 %	-	-	-
Hieronta, fysioterapia	125	7 %	38 %	40 %	10 %	2 %	2 %	1 %
Jalkahoito	104	9 %	37 %	37 %	13 %	2 %	1 %	1 %
Kauneudenhoito/kosmetologi	91	11 %	32 %	31 %	19 %	4 %	2 %	1 %
Lastenhoito	93	39 %	42 %	15 %	3 %	1 %	-	-
Parturi/kampaamo	117	13 %	42 %	25 %	11 %	5 %	3 %	1 %
Piha- ja puutarhanhoito	102	17 %	40 %	29 %	12 %	2 %	-	-
Remontti ja korjauspalvelu	116	9 %	35 %	28 %	20 %	4 %	2 %	2 %
Siivous	137	26 %	44 %	23 %	4 %	2 %	-	1 %
Ulkoilu- ja ystäväpalvelu	89	56 %	30 %	13 %	1 %	-	-	-
Muu palvelu	46	54 %	31 %	9 %	4 %	2 %	-	-

Parturi ja kampaamopalveluista olisi 42 prosenttia vastaajista valmiita maksamaan 16–25 euroa tunnilta, 25 prosenttia 26–35 euroa ja 13 prosenttia alle 15 euroa tunnilta. Yhdentoista prosentin mielestä hinta olisi kohdallaan ollessaan 36–45 euroa ja yhdeksän prosenttia olisi valmis maksamaan enemmän kuin 46 euroa tunnilta.

Piha ja puutarhanhoidon hinnoitteli 16–25 euron arvoiseksi 40 prosenttia vastaajista, noin 30 prosenttia olisi valmis maksamaan 26–35 euroa tunnilta ja 17 prosentin mielestä korvaus saisi olla alle 15 euroa tunnilta. Kahdentoista prosentin mielestä sopiva hinta olisi 36–45 euroa ja kaksi prosenttia olisi valmis maksamaan palvelusta 46–55 euroa tunnilta.

Remontti ja korjauspalveluista vastaajista 35 prosenttia olisi valmis maksamaan 16–25 euroa, 28 prosenttia 26–35 euroa ja 20 prosenttia 36–45 euroa tunnilta. Yhdeksän prosentin mielestä alle 15 euroa sopisi hinnaksi parhaiten ja kahdeksan prosenttia olisi valmis maksamaan palvelusta 46 eurosta yli 60 euroon tunnilta.

Vastaajista 44 prosenttia hinnoitteli siivouksen 16–25 euron arvoiseksi, 26 prosenttia alle 15 euron ja 23 prosenttia 26–35 euron välille tunnilta. Kuusi prosenttia

vastaajista olisi valmis maksamaan 36–55 euroa ja yksi prosentti yli 60 euroa tunnilta.

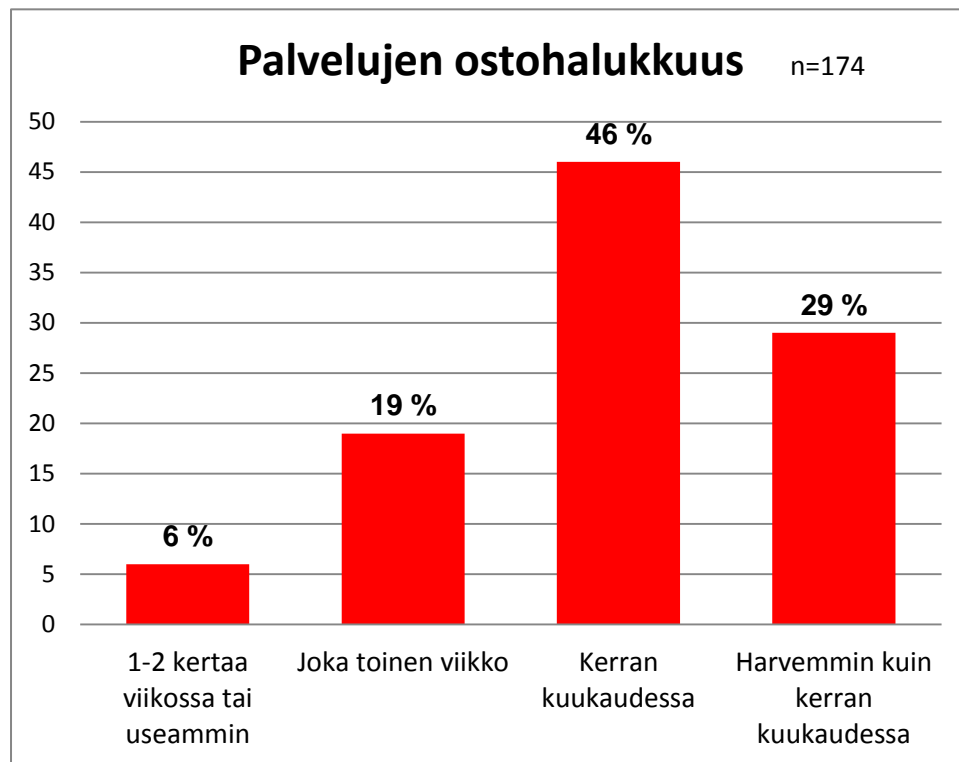
Hiukan alle 60 prosenttia vastaajista hinnoitteli ulkoilu- ja ystäväpalvelun alle 15 euron arvoiseksi ja 30 prosenttia olisi valmis maksamaan 16–25 euroa tunnilta. Kolmentoista prosentin mielestä oikea hinta olisi 26–35 euroa tunnilta ja yksi prosentti olisi valmis maksamaan 36–45 euroa tunnilta.

Muun palvelun hinnaksi 54 prosenttia vastaajista ilmoitti alle 15 euroa tunnilta. Palvelusta olisi 31 prosenttia valmiita maksamaan 16–25 euroa ja yhdeksän prosenttia 26–35 euroa tunnilta. Kuuden prosentin mielestä 36–55 euroa olisi sopiva tuntihinta. Palvelun oli hinnoitellut 46 vastaajaa, mutta vain kolme oli ilmoittanut, minkälaista muuta palvelua he haluaisivat (koirien ulkoilutus, kotisairaanhoido/lääkäri ja vanhusten luona vierailu).

3.3.7 Palvelujen ostohalukkuus ja kenelle palveluita ostettaisiin

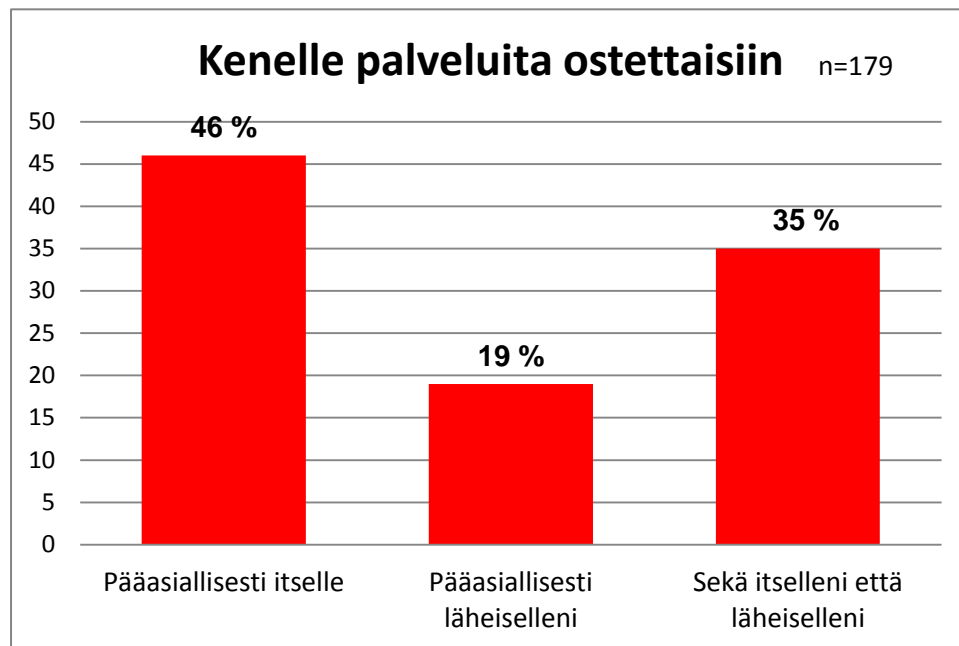
Vastaajilta kysyttiin kuinka usein he ostaisivat palveluita, jos hinnoittelu olisi heille sopiva (kuvio 7). Lähes 50 prosenttia olisi valmis ostamaan palveluita kerran kuukaudessa ja noin 30 prosenttia harvemmin kuin kerran kuukaudessa. 19 prosenttia ostaisi palveluja joka toinen viikko ja kuudelle prosentille vastaajista 1–2 kertaa viikossa tai jopa useammin olisi sopivin vaihtoehto.

Tutkimuksen tulos osoittaa, että palveluita ollaan valmiita ostamaan ja niille olisi tarvetta monta kertaa kuukaudessa. Yhteensä 25 prosenttia ostaisi palveluja useamman kerran kuukaudessa.



Kuvio 7. Vastaajien ostohalukkuus palveluille, jos hinta on heille sopiva.

Vastaajista 46 prosenttia ostaisi palveluita itselleen (kuvio 8). Sekä itselle että läheiselleen palveluita ostaisi 35 prosenttia vastaajista ja noin 20 prosenttia pääasiassa läheiselleen.



Kuvio 8. Palvelujen ostamisen kohteet.

3.3.8 Lähipalveluita koskevat väittämät

Vastaajien mielipiteet lähipalveluita koskeviin väittämiin olivat hyvin myönteisiä (taulukko 8). Väittämään halukkuudesta maksaa laadukkaista lähipalveluista 56 prosenttia vastaajista oli samaa mieltä ja 40 prosenttia täysin samaa mieltä. Kolme vastaajaa ilmoitti olevansa eri mieltä ja yksi prosentti täysin eri mieltä. Tähän väittämään oli vastannut 186 henkilöä.

Väittämään sen tärkeydestä, että yritys on panostanut palvelun hyvään laatuun, 50 prosenttia oli täysin samaa mieltä ja 48 prosenttia samaa mieltä. Kaksi prosenttia vastanneista oli väitteestä eri mieltä. Vastaajia oli 185.

Palveluiden tuottajan luotettavuuden tärkeydestä 74 prosenttia vastaajista oli täysin samaa mieltä ja 26 prosenttia samaa mieltä. Tähän väittämään oli ottanut kantaa 183 vastaajaa.

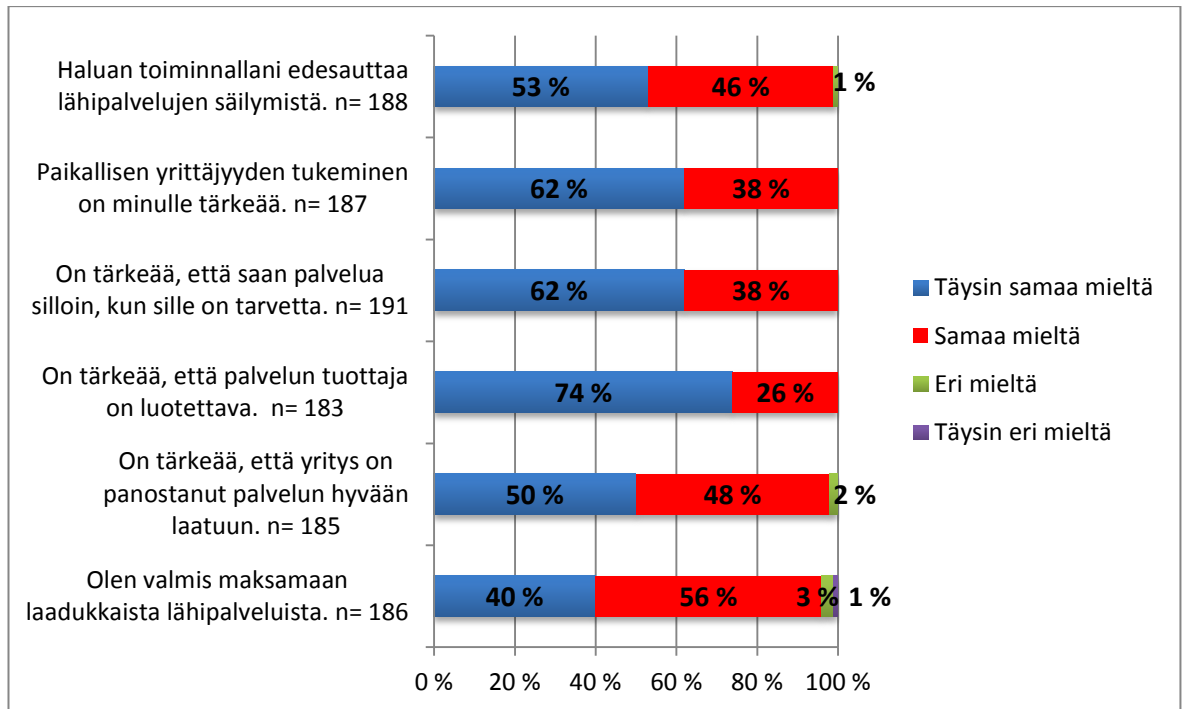
Vastaajista 62 prosenttia oli täysin samaa mieltä siitä, että on tärkeää saada palvelua silloin, kun sille on tarvetta ja 38 prosenttia oli samaa mieltä. Tähän väittämään oli vastannut 191 henkilöä.

Taulukko 8. Vastaajien mielipiteet lähipalveluita koskeviin väittämiin.

Lähipalveluita koskeva väite	n=	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä
Olen valmis maksamaan laadukkaista lähipalveluista.	186	40 %	56 %	3 %	1 %
On tärkeää, että yritys on panostanut palvelun hyvään laatuun.	185	50 %	48 %	2 %	
On tärkeää, että palvelun tuottaja on luotettava.	183	74 %	26 %		
On tärkeää, että saan palvelua silloin, kun sille on tarvetta.	191	62 %	38 %		
Paikallisen yrittäjyyden tukeminen on minulle tärkeää.	187	62 %	38 %		
Haluan toiminnallani edesauttaa lähipalvelujen säilymistä.	188	53 %	46 %	1 %	

Paikallisen yrittäjyyden tukemisen tärkeydestä oli täysin samaa mieltä 62 prosenttia vastaajista ja 38 prosenttia samaa mieltä. Vastaajia oli 187.

Vastaajista 53 prosenttia oli täysin samaa mieltä siitä, että haluaa omalla toiminnallaan edesauttaa lähipalveluiden säilymistä ja 46 vastaajaa oli samaa mieltä. Yksi prosentti ilmoitti olevansa väitteestä eri mieltä. Tähän väittämään oli ottanut kantaa 188 vastaajaa. Kuviossa 8 esitetään tulokset palkkikuviona.



Kuvio 9. Vastaajien mielipiteet lähipalveluita koskeviin väittämiin.

Yhteenvedona voisi todeta, että vastaajat pitävät lähipalveluja tärkeinä, ovat valmiita niitä käyttämään ja toimimaan niiden säilymisen puolesta. Vastaajat pitävät erittäin tärkeänä palvelun tuottajan luotettavuutta ja palvelun saantia silloin, kun siihen on tarvetta. Palvelun laatu koetaan myös tärkeäksi tekijäksi.

Selvitettäessä vastaajien iän merkitystä suhteessa valmiuteen maksaa laadukkaista lähipalveluista, ilmeni, että ikäluokkaan 31–43 -vuotiaat kuuluvista 25 vastaajaa olivat väittämstä täysin samaa mieltä ja 16 vastaajaa samaa mieltä, vain yksi vastaaja oli eri mieltä (taulukko 9). Ikäluokassa 44–56 -vuotiaat 38 vastaajaa oli samaa mieltä ja 19 vastaajaa täysin samaa mieltä. Tässä ikäryhmässä oli yksi vastaaja eri mieltä ja yksi vastaaja täysin eri mieltä väittämstä. Väittämän kanssa oli samaa mieltä 30 vastaajaa ja täysin samaa mieltä 11 vastaajaa ikäluokassa 57–69 -vuotiaat, yksi vastaaja oli eri mieltä. Ikäluokassa 18–30 -vuotiaat 11 vastaajaa oli täysin samaa mieltä ja 11 vastaajaa samaa mieltä väittämän kanssa. Kahdeksan vastaajaa oli täysin samaa mieltä, kahdeksan vastaajaa samaa mieltä, kaksi vastaajaa eri mieltä ja yksi vastaaja täysin eri mieltä väittämstä iäkkäimpien vastaajien joukossa.

Taulukosta ilmenee, että työikäinen (31–56 -vuotiaat) väestö on valmiimpaa maksamaan laadukkaista lähipalveluista kuin muut ikäryhmät. Heistä 98 vastaajaa oli väittämästä täysin samaa mieltä tai samaa mieltä. Lähellä eläkeikää olevat tai muutamia vuosia eläkkeellä jo olleista (57–69 -vuotiaat) 41 vastaajasta oli väittämästä täysin samaa mieltä tai samaa mieltä. Iäkkäimpien vastaajien mielipiteissä oli hieman hajontaa, mikä saattaa johtua taloudellisista seikoista. Täytyy myös huomioida, että vastaajamäärissä oli ikäryhmittäin suuria eroja.

Taulukko 9. Iän merkitys valmiuteen maksaa laadukkaista lähipalveluista.

			Olen valmis maksamaan laadukkaista lähipalveluista				Yhteensä n= 184
			Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	
Ikä	18 - 30	Vastaajia	11	11	0	0	22
	31 - 43	Vastaajia	25	16	1	0	42
	44 - 56	Vastaajia	19	38	1	1	59
	57 - 69	Vastaajia	11	30	1	0	42
	70 - 82	Vastaajia	7	5	2	1	15
	yli 82-vuotias	Vastaajia	1	3	0	0	4
	Yhteensä	Yhteensä	74	103	5	2	184

Tutkittaessa ristiintaulukoinnin avulla iän merkitystä halukkuuteen omalla toiminnalla edesauttaa lähipalvelujen säilymistä (taulukko 10) huomattiin, että 44–56 -vuotiaista 34 vastaajaa on täysin samaa mieltä väittämästä. Samasta ikäryhmästä 26 vastaajaa oli samaa mieltä ja yksi täysin eri mieltä. 31–43 -vuotiaista 26 vastaajaa oli täysin samaa mieltä, 15 samaa mieltä ja yksi eri mieltä lähipalvelujen säily-

misen tärkeydestä. Ikäryhmässä 57–69 -vuotiaat 20 vastaajaa oli täysin samaa mieltä ja 23 vastaajaa samaa mieltä väittämästä. Samaa mieltä oli 13 vastaajaa, täysin samaa mieltä kahdeksan ja eri mieltä yksi vastaaja ikäryhmässä 18–30 -vuotiaat. Vanhimmissa ikäryhmissä oli 18 vastaajaa ja heidän mielipiteensä jakautui aika tasaisesti täysin samaa mieltä ja samaa mieltä olevien kesken.

Tutkimus osoittaa selkeästi, että vastaajilla on halua omalla toiminnallaan edesauttaa lähipalvelujen säilymistä. Ikävälille 31–69 vuotta kuuluvat ovat valmiimpia toimimaan oman alueen palvelujen hyväksi kuin muissa ryhmissä. Heistä 80 oli väittämästä täysin samaa mieltä ja 64 samaa mieltä. Täytyy kuitenkin huomioida joidenkin ikäryhmien pienehköt vastaajamäärät. Kaiken kaikkiaan vain kaksi vastaajaa oli väittämästä eri mieltä ja yksi täysin eri mieltä, mikä kertoo paljon lähipalvelujen säilyttämisen tärkeydestä vastaajien mielestä.

Taulukko 10. Iän merkitys halukkuuteen omalla toiminnalla edesauttaa lähipalveluiden säilymistä.

Ikä	Vastaajia	Haluan toiminnallani edesauttaa lähipalvelujen säilymistä				Yhteensä n= 186
		Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	
18 - 30	Vastaajia	8	13	1	0	22
31 - 43	Vastaajia	26	15	1	0	42
44 - 56	Vastaajia	34	26	0	1	61
57 - 69	Vastaajia	20	23	0	0	43
70 - 82	Vastaajia	7	7	0	0	14
yli 82-vuotias	Vastaajia	3	1	0	0	4
Yhteensä	Vastaajia	98	85	2	1	186

Pearson Chi-Square – testin avulla pystytään selvittämään onko rivi- ja sarake-muuttujan välillä riippuvuutta, eli ovatko saadut tulokset tilastollisesti merkittäviä. Tutkittaessa testin avulla vastaajien iän merkitystä valmiuteen maksaa laadukkaita lähipalveluista, huomattiin, että eri mieltä – olevien ryhmä oli liian pieni. Myös vanhimpien vastaajien määrä oli liian pieni testin tekemiseen. Testi edellyttää, että mikään odotetuista frekvensseistä ei ole alle viiden. Yhdistämällä kaksi vanhimman ikäluokan ryhmää, olisi niiden frekvenssiksi saatu yli viisi, mutta ei ollut järkevää yhdistää eri mieltä ja täysin eri mieltä olevia. Niin tekemällä olisi tuloksissa ollut vain samaa mieltä ja täysin samaa mieltä olevia, joten testi ei olisi ollut mielekäs.

Tutkimusaineistosta ei ollut mielestäni järkevää tehdä keskiarvo – testejä. Koska vastaajista suurin osa oli naisia, ei eri sukupuolta olevien välisiä eroja ollut mielekäästä tutkia. Vastaajien iät esitettiin väliltä – muodossa, joten tarkkoja ikätietoja ei ollut saatavilla, joista olisi keskiarvoja voinut mitata. Palveluille esitetyt hintatoiveet olivat myös väliltä – muodossa, joten niistäkään ei ollut mielekäästä testata keskiarvoja. Näin ollen opinnäytetyö ei sisällä tilastollisen tutkimuksen analysointimenetelmiin kuuluvia riippuvuuksien eikä keskiarvojen vertailuja.

4 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselytutkimuksen tavoitteena oli selvittää kodeissa tuotettavien palvelujen tarvetta Kuusiokuntien alueella (Alavus, Kuortane, Lehtimäki, Soini, Töysä, Ähtäri). Kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 205 (163 lomakevastausta ja 42 e-lomakevastausta). Vastaajista yli 80 prosenttia oli naisia, mikä ei sinällään yllätä, kun ottaa huomioon tutkimuksen aiheen.

Tutkimuksen kannalta vastaajien ikäjakauma oli ihanteellinen. Mukana oli sopivassa suhteessa sekä nuoria lapsiperheitä että keski-ikäisiä työelämässä mukana olevia. Ikävälille 44–69 -vuotiaat kuului vastaajista yli puolet. Yli 70 -vuotiaita vastaajia oli kymmenen prosenttia ja on hyvin luultavaa, että heidän palvelujen tarpeensa tulee lähivuosina kasvamaan.

Kyselyyn vastanneista lähes 60 prosenttia oli alavutelaisia. Muiden Kuusiokuntien osuudet jäivät pienemmiksi, eikä näin ollen kaikkien kuntien tuloksista ole tehtävissä yleispäteviä johtopäätöksiä. Tutkimuksen tulokset antavat kuitenkin viitteitä pienten vastausmäärien kuntienkin kohdalta asukkaiden palvelujen tarpeista. Alavudella eniten tarvetta olisi siivousavulle, hieronta- ja fysioterapiapalveluille, remontti- ja korjausavulle sekä jalkahoidolle. Kuortaneelta löytyi tarvitsijoita siivouspalvelun lisäksi myös piha- ja puutarhanhoito-, jalkahoito-, sekä remontti- ja korjauspalveluille. Lehtimäellä ostettaisiin hieronta/fysioterapiapalveluita, siivousta ja parturi/kampaamopalveluita. Soinissa olisi eniten tarvetta asiointiavulle, ulkoilu- ja ystäväpalvelulle, piha- ja puutarhanhoito-, hieronta/fysioterapia-, sekä parturi/kampaamopalveluille. Töysässä haluttaisiin siivousapua, hieronta/fysioterapiaa, jalkahoitoja sekä remontti- ja korjauspalvelua. Ähtärissä eniten tarvetta olisi hieronta/fysioterapialle, siivousavulle, parturi/kampaamopalveluille sekä lastenhoidolle ja remontti- ja korjauspalveluille.

Vastaajista 54 prosenttia asui kahden aikuisen taloudessa tai yksin ja 40 prosenttia vastaajista edusti lapsiperheitä. Omakotitalossa vastaajista asui noin 80 prosenttia ja reilut kymmenen prosenttia rivitalossa. Tällä jakaumalla on merkitystä ainakin piha- ja puutarhapalvelun tarvetta ajatellen ja mahdollisesti myös remontti- ja korjauspalvelun kohdalla. Vastaajista 66 prosenttia oli työelämässä ja lähes 30 prosenttia eläkeläisiä.

Tutkittaessa sitä, millaisia palveluja vastaajat ovat ostaneet, ja kuinka usein, itselleen tai läheiselleen kotiin tulee ottaa huomioon väärinkäsityksen mahdollisuus. Ei liene mahdollista, että 72 vastaajalla olisi käynyt parturi/kampaaja kotona. Tulosten mukaan alueella on käytetty runsaasti hieronta/fysioterapia-, parturi/kampaamo-, kauneudenhoito/kosmetologi-, ja jalkahoitajan palveluita. Varsinaisista kotona tuotetuista palveluista eniten oli käytetty remontti- ja korjauspalveluja (58 vastaajaa), siivouspalvelua (35 vastaajaa), piha- ja puutarhanhoitoapua (25 vastaajaa). Jonkin verran oli käytetty myös lastenhoito- ja asiointiapua sekä ulkoilu- ja ystäväpalvelua.

Tutkimuksen tuloksista ilmenee, että yli 50 prosenttia vastaajista on saanut tiedon palvelun tuottajasta tuttavuuden kautta. Yrittäjää on tuttava suositellut tai hän kuuluu omaan tuttavapiiriin. Sanomalehtimainos oli liki 20 prosentin ja Internet reilun kymmenen prosentin tietolähteenä.

Vastaajista 71 prosentilla oli tarve palveluille tai he olivat valmiita ostamaan palveluita säännöllisesti ja 29 prosentilla harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Asiointiapua ja siivouspalvelua oli muutama vastauksien mukaan hankittu tai harkittu hankkia pari kertaa viikossa tai useammin. Hankkimiinsa palveluihin vastaajista 85 oli erittäin tyytyväisiä ja 147 vastaajaa tyytyväisiä. Vain kolme vastaajaa ilmaisi tyytymättömyytensä.

Tutkimuksessa kysyttiin vastaajilta mielipidettä haluamiensa palveluiden sopivasta hinnoittelusta (sisältäen mm. kilometrikorvaukset, arvonlisäveron, palkat ja niiden sivukulut). Asiointiavun hinnaksi 91 prosenttia vastaajista ilmoitti alle 25 euroa, hieronta ja fysioterapiahoidoille noin 80 prosenttia vastaajista haluaisi hinnaksi 16–35 euroa. Viisi prosenttia olisi valmis maksamaan aina 46 eurosta yli 60 euroon tunnilta.

Jalkahoidosta olisi lähes 80 prosenttia vastaajista valmiita maksamaan 16–35 euroa tunnilta. Neljän prosentin mielestä palvelun hinnaksi sopisi 46 eurosta yli 60 euroon. Kauneudenhoito/kosmetologipalveluiden hinnaksi noin 60 prosenttia vastaajista toivoisi 16–35 euroa ja seitsemän prosentin mukaan hinta olisi kohdallaan 46 eurosta yli 60 euroon tunnilta.

Lastenhoidon oli noin 80 prosenttia vastaajista hinnoitellut alle 25 euroksi ja neljä prosenttia olisi valmis maksamaan 36–55 euroa tunnilta. Parturi ja kampaamopalveluista olisi 42 prosenttia vastaajista valmiita maksamaan 16–25 euroa ja yhdeksän prosenttia enemmän kuin 46 euroa tunnilta. Piha ja puutarhanhoitopalveluille sopiva hinta olisi 16–25 euroa. Vastaajista 40 prosenttia oli sitä mieltä ja 14 prosenttia olisi valmis maksamaan 36–55 euroon tunnilta.

Remontti ja korjauspalvelun hinnoitteli 16–25 euron arvoiseksi 35 prosenttia vastaajista, 48 prosenttia olisi valmis maksamaan 26–45 euroa tunnilta. Kahdeksan prosenttia olisi valmis maksamaan 46 eurosta yli 60 euroon tunnilta. Vastaajista 44 prosenttia hinnoitteli siivouksen 16–25 euron arvoiseksi ja kuusi prosenttia vastaajista olisi valmis maksamaan 36–55 euroa tunnilta. Hiukan alle 60 prosenttia vastaajista hinnoitteli ulkoilu- ja ystäväpalvelun alle 15 euron arvoiseksi ja 43 prosentin mielestä oikea hinta olisi 16–35 euroa tunnilta. Muun palvelun hinnaksi 54 prosenttia vastaajista ilmoitti alle 15 euroa tunnilta. Palvelusta olisi yhdeksän prosenttia valmiita maksamaan 26–35 euroa tunnilta.

Tutkimuksessa selvitettiin miten usein vastaajat ostaisivat palveluita ja kenelle, jos hinnoittelu olisi heille mieluinen. Lähes 50 prosenttia olisi valmis ostamaan palveluita kerran kuukaudessa ja noin 30 prosenttia harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Joka toinen viikko palveluita hankkisi 19 prosenttia ja kuudella olisi tarvetta muutaman kerran viikossa tai useammin. Vastaajista 46 prosenttia hankkisi palveluita itselleen, 35 prosenttia sekä itselleen että läheiselleen ja 20 prosenttia pääasiallisesti itselleen.

Tutkimus kartoitti vastaajien mielipiteitä väittämiin, jotka koskivat lähipalveluita. Väittämään halukkuudesta maksaa laadukkaista lähipalveluista vastasi 186 henkilöä. Vastaajista 56 prosenttia oli väittämästä samaa mieltä ja 40 prosenttia täysin samaa mieltä, neljä vastaajaa ilmoitti eriävän mielipiteensä. Väittämään sen tärkeydestä, että yritys on panostanut palvelun hyvään laatuun, 50 prosenttia oli täysin samaa mieltä ja 48 prosenttia samaa mieltä. Kaksi prosenttia vastanneista oli väitteestä eri mieltä. Vastaajia oli 185.

Palveluiden tuottajan luotettavuuden tärkeydestä 74 prosenttia vastaajista oli täysin samaa mieltä ja 26 prosenttia samaa mieltä. Tähän väittämään oli ottanut kan-

taa 183 vastaajaa. Vastaajista 62 prosenttia oli täysin samaa mieltä siitä, että on tärkeää saada palvelua silloin, kun sille on tarvetta ja 38 prosenttia oli samaa mieltä. Tähän väittämään oli vastannut 191 henkilöä.

Paikallisen yrittäjyyden tukemisen tärkeydestä oli täysin samaa mieltä 62 prosenttia vastaajista ja 38 prosenttia samaa mieltä. Vastaajia oli 187. Vastaajista 53 prosenttia oli täysin samaa mieltä siitä, että haluaa omalla toiminnallaan edesauttaa lähipalveluiden säilymistä ja 46 vastaajaa oli samaa mieltä. Yksi prosentti ilmoitti olevansa väitteestä eri mieltä. Tähän väittämään oli ottanut kantaa 188 vastaajaa.

Tutkimuksen tuloksista tutkittiin ristiintaulukoinnin avulla iän merkitystä valmiuteen maksaa laadukkaista lähipalveluista. Tuloksista ilmeni, että työikäinen (31–56 -vuotiaat) väestö on valmiimpaa maksamaan laadukkaista lähipalveluista kuin muut ikäryhmät. Heistä 98 vastaajaa oli väittämästä täysin samaa mieltä tai samaa mieltä. Lähellä eläkeikää olevat tai muutamia vuosia eläkkeellä jo olleista (57–69 -vuotiaat) 41 vastaajasta oli väittämästä täysin samaa mieltä tai samaa mieltä. Iäkikäimpien vastaajien mielipiteissä oli hieman hajontaa, mikä saattaa johtua taloudellisista seikoista. Täytyy myös huomioida, että vastaajamäärissä oli ikäryhmittäin suuria eroja.

Tutkittaessa ristiintaulukoinnin avulla iän merkitystä halukkuuteen omalla toiminnalla edesauttaa lähipalvelujen säilymistä huomattiin, että vastaajilla on halua omalla toiminnallaan edesauttaa lähipalvelujen säilymistä. Ikäryhmässä 44–56 -vuotiaat (61 vastaajaa) ollaan valmiimpia toimimaan oman alueen palvelujen hyväksi kuin muissa ryhmissä, sillä 34 vastaajaa oli täysin samaa mieltä ja 26 vastaajaa samaa mieltä väittämästä. 43 vastaajaa ikäryhmässä 57–69 -vuotiaat oli väittämästä samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. Nuorten työikäisten (31–43 -vuotiaat) ryhmässä 41 vastaaja yhtyi myönteisiin väittämiin. Kaiken kaikkiaan vain kaksi vastaajaa oli väittämästä eri mieltä ja yksi täysin eri mieltä, mikä kertoo paljon lähipalvelujen säilyttämisen tärkeydestä vastaajien mielestä. Huomionarvoista on muutamien ryhmien pienet vastaajamäärät.

Tutkimuksen tuloksista voi vetää johtopäätöksen, että Kuusiokuntien alueella on palveluille selkeästi kysyntää. Seutukunnan alueen yrittäjillä on asiakkaiden kes-

kuudessa hyvä maine, joka heijastuu tuttavuutena suhteessa asiakkaaseen ja heidän valmiudestaan suositella yrittäjää muillekin. Hyvän maineen yhdistäminen markkinoinnillisiin keinoihin kasvattaisi potentiaalista asiakasmäärää. Yrittäjän luotettavuutta ja hyvään palvelun laatuun panostamista arvostetaan palvelun tuottajan valinnassa, joten tässäkin kohtaa hyvä maine on tärkeää.

Tutkimus osoittaa, että ostettuihin palveluihin ollaan seutukunnassa hyvin tyytyväisiä ja palveluista ollaan valmiita maksamaan. Valtaosa vastaajista ostaisi palveluita säännöllisesti. Paikallisen yrittäjyyden tukeminen koettiin tärkeäksi ja yrittäjille olisi varmaan hyödyksi käyttää lähipalvelu – ajatusta markkinoinnissaan enemmän. Lähellä tuotettu palvelu ei aina tarkoita kuntarajojen sisällä pysymistä, vaan usein saattaa asiakkaalle lähin palvelu olla naapurikunnassa. Kuntarajojen ei tarvitse kahlita yrittäjiä.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyö vastasi sille asetettuja tavoitteita. Palveluita kotiin Kuusiokunnissa -hanke sai räätälöityä ja ajantasaista tietoa hankkeen eteenpäin viemisen tueksi. Mahdollisia koulutushankkeita on mahdollista kohdentaa, kun tiedetään potentiaalisen asiakaskunnan palvelujen tarpeet ja mielipiteet. Hankkeessa mukana olevilla yrittäjillä on mahdollisuus saatujen tulosten perusteella suunnitella omien yritysten kehittämistä tai toimenkuvansa laajentamista. Vastaavasti uutta liiketoimintaa suunnitteleville tutkimus antaa pohjatietoa kysynnästä.

LÄHTEET

- Ajankäyttötutkimus 2009. Päivitetty 15.12.2011. Tilastokeskus. [Verkojulkaisu]. [Viitattu 18.11.2012]. Saatavissa: http://tilastokeskus.fi/tup/julkaisut/tiedostot/isbn_978-952-244-331-1.pdf
- Hyvinvoinnin seuranta vaatii uusia mittareita. Tilastokeskus. 2008. Päivitetty 11.11.2008. [Verkojulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 19.10.2012]. Saatavissa: http://www.stat.fi/artikkelit/2008/art_2008-11-12_002.html?s=3
- Hyvinvointi - ja terveystilinjaus 2008 – 2014. Suomen Punainen Risti. 2008. [Verkojulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 23.10.2012]. Saatavissa: http://old.redcross.fi/aktiivit/osastotoimisto/strategiat/fi_FI/hyvinvointijaterveyslinjaus/fi/les/81527657405481242/default/Hyvinvointi-%20ja%20terveyslinjaus.pdf
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7., uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Ikonen, E-R. & Julkunen, S. 2007. Kehittyvä kotihoito. Helsinki: Edita.
- Kajanoja, J. Kuntapuntari. [Verkojulkaisu]. [Viitattu 19.10.2012]. Saatavissa: http://www.stat.fi/tup/kuntapuntari/kuntap_3_2005_hyvinvointi.html
- Kananoja, A., Niiranen, V. & Jokiranta, H. 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka: osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kattilakoski, M. 2012. Kyläyhteisöt palvelujen tuottajina – vastavoimaa keskittymiselle. Osajulkaisu. Kattilakoski, M., Kilpeläinen, A. & Peltomäki, P. (toim.). Yhteisöllisyydellä hyvinvointia ja palveluja maaseudulle. Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän julkaisuja 2012. [Verkojulkaisu]. [Viitattu 19.11.2012]. Saatavissa: http://www.maaseutupolitiikka.fi/teemaryhmat/hyvinvointipalvelut/yhteisollisyydella_hyvinvointia_ja_palveluja_maaseudulle_julkaisu_ilmestynyt.2030.news
- Kotitalouksien kokojakauma Etelä-Pohjanmaalla. Fennica.net. [Verkojulkaisu]. [Viitattu 12.10.2012]. Saatavissa: <http://www.fennica.net/f/514/11.htm>
- Kotitalouksien käytettävissä olevat tulot maakunnittain vuonna 2009, euroa/asukas. Tilastokeskus, aluetilinpito 2009, kotitalouksien aluetilit. Päivitetty 16.12.2011. [Verkojulkaisu]. [Viitattu 12.11.2012]. Saatavissa: http://tilastokeskus.fi/til/altp/2009/02/altp_2009_02_2011-12-16_tie_001_fi.html
- Kotitalousvähennys/Henkilöasiakkaat. Verohallinto. Päivitetty 3.1.2012. [Verkojulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 25.10.2012]. Saatavissa: <https://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Kotitalousvahennys>

- Kuntien käyttökustannukset ja -tuotot tehtävittäin vuonna 2010 ja muutos edellisestä vuodesta. 2010. Tilastokeskus. [Verkkojulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 6.11.2012]. Saatavissa: http://tilastokeskus.fi/til/ktt/2010/ktt_2010_2011-11-04_tau_001.fi.html
- Kunnat toteuttavat sosiaali- ja terveystalvet. Sosiaali- ja terveystalvetministeriö 14.2.2012.[Verkkojulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 6.11.2012]. Saatavissa:http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveystalvet/vastuutahot/kunnat_toteuttavat
- Kytö, H. 2012. Lähitalvetlujen merkitys kasvaa väestön ikääntyessä. Tilastokeskuksen Hyvinvointikatsaus 2/2012. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 17.11.2012]. Saatavissa: http://www.stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-06-04_002.html
- Laine, V., Sinkko, P. & Vihriälä, V. 2009. Ikääntymisraportti. Valtioneuvoston kanslia. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 5.11.2012]. Saatavissa: <http://vnk.fi/julkaisukansio/2009/j01-ikaantymisraportti-j04-ageing-report/pdf/fi.pdf>
- Lapseton aviopari edelleen Suomen yleisin perhetyyppi. Perheet. Vuosikatsaus 2010, 1. Suomen virallinen tilasto (SVT). Tilastokeskus. [Verkkojulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavissa: http://tilastokeskus.fi/til/perh/2010/02/perh_2010_02_2011-11-30_kat_001.fi.html
- Mannermaa, S. 2012. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointikatsaus 2012. Tietoa Etelä - Pohjanmaan kuntien hyvinvoinnista ja sen kehityksestä. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 13.10.2012]. Saatavissa: http://www.eplitto.fi/upload/files/Etela_Pohjanmaan_hyvinvointikatsaus2012.pdf
- Matthies, A-L., Kattilakoski, M. & Rantamäki, N. 2011. Maaseudun hyvinvointitalvetlujen kehittäminen kansalaisosallistumisen ja yhteisöllisyyden pohjalta. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 5.11.2012]. Saatavissa: http://www.maaseutupolitiikka.fi/files/1938/YTR_9_Maaseudun_hyvinvointitalvetlujen_kehittaminen.pdf
- Mattila, A. Kansalaisjärjestöt työllistäjänä yhteisötaloudessa. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 12.11.2012]. Saatavissa: http://www.kaks.fi/sites/default/files/Kansalaisj%C3%A4rjest%C3%B6t%20ty%C3%B6llist%C3%A4j%C3%A4n%C3%A4%20yhteis%C3%B6taloudessa_0.pdf
- Möttönen, S. & Niemelä, J. 2005. Kunta ja kolmas sektori. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- 4H-Palvelut Oy. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 11.11.2012] Saatavissa: <http://4hpalvelut.4h.fi/palvelumme/>

- Om Folkhälsan. 2009. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 7.11.2012]. Saatavissa: http://www.folkhalsan.fi/Documents/Material_WWW/allmantomfh/materialomfh/Broschyr%20Om%20Folkh%C3%A4lsan.pdf
- Palveluseteli. Päivitetty 23.5.2012. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Verkkajulkaisu]. [Helsinki]. [Viitattu 26.10.2012]. Saatavissa: http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/asiakasmaksut/palveluseteli
- Palveluseteli – valinnanvapaus sosiaali- ja terveyspalveluissa. Sitra. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 26.10.2012.] Saatavissa: <http://www.sitra.fi/palveluseteli>
- Pauni, M. 12.9.2012. Uudistuvat lähipalvelut, mitä ne voisivat olla? Kuntamarkkinat.[Verkkajulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 7.11.2012]. Saatavissa: http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/tapahtumat/aineisto/2012/kuntamarkkinat_2012-tuke-luentoaineis-tot/Documents/12_PAUNI_Uudistuvat%20%C3%A4hipalvelut_KUMA.pdf
- Peltonen, M. 2009 (toim.). Sosiaalipalveluista hyvinvointipalveluihin, Marketta Rajavaaran virkaanastujaispuhe. Helsingin yliopisto.[Verkkajulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 14.10.2012]. Saatavissa: http://www.helsinki.fi/valtiotieteellinen/uutisarkisto/uutiset/27_05_2009.html
- Perheväestö ja perheen keskikoko 1950–2011. Päivitetty 9.11.2012. Perheet 2011, vuosikatsaus. Tilastokeskus. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 12.10.2012]. Saatavissa: http://www.stat.fi/til/perh/2011/02/perh_2011_02_2012-11-09_tau_001_fi.html
- Pihlaja, R. 2010. Kolmas sektori maaseutukunnissa. Helsingin yliopisto, Ruralia-instituutti.
- Pyykkö, V., Heinonen, U. & Sipilä, P. 28.1.2008. Esiselvitys, osa A. Pienten palveluntuottajien verkostoitumismahdollisuudet ja palvelujen tilaajaintressit ikääntyvien henkilöiden sosiaali- ja terveyspalveluissa. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 7.11.2012]. Saatavissa: http://www.hyvinvointiklusteri.fi/tiedostot/File/Esiselvitys_20080128_paivitetty.pdf
- Pääkkönen, H. & Hanifi, R. 2011. Ajankäytön muutokset 2000-luvulla. Tilastokeskus. Elinolot 2011. [Verkkajulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 18.11.2012]. Saatavissa: http://tilastokeskus.fi/tup/julkaisut/tiedostot/isbn_978-952-244-331-1.pdf
- Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia. STM:n julkaisuja 2011:1 [Verkkajulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 24.10.2012]. Saatavissa: http://www.stm.fi/stm/toiminta_ja_talous/strategia

- Talousarvioesityksen 2013 verolait. Valtiovarainministeriö. [Verkkajulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 25.10.2012]. Saatavissa: http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/20120917Talous/n_ame.jsp
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, Tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANet 2005 - 2012. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 5.11.2012]. Saatavissa: <http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu/?q=kotipalvelu>
- Tietoa MLL:sta. Mannerheimin Lastensuojeluliitto. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 7.11.2012]. Saatavissa: <http://www.mll.fi/mll/>
- Tossavainen, P. & Kuronen, R. 2011. Kotihoidonlaskenta 30.11.2011. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tilastoraportti. [Verkkajulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 23.10.2012]. Saatavissa: http://www.thl.fi/tilastoliite/tilastoraportit/2012/Tr16_12.pdf
- Varjonen, J., Aalto, K. & Leskinen, J. 2005. Kotityön markkinat. Sitran raportteja, 45. [Verkkajulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 7.11.2012]. Saatavissa: <http://www.sitra.fi/julkaisut/raportti45.pdf>
- Varjonen, J., Aalto, J. & Leskinen, J. 2007. Täsmällistä, ammattitaitoista ja edullista – kuluttajapalautetta kotitalousmarkkinoille. Julkaisuja 2. Kuluttajatutkimuskeskus. [Verkkajulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 7.11.2012]. Saatavissa: http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5010/2007_02_julkaisu_kotalous.pdf
- Volk, R. 2008. Yksityisten hyvinvointipalveluiden mahdollisuudet maaseudulla. Osajulkaisu. Haverinen, R. & Ilmarinen, K. 2008. (toim.). Hyvinvoinnin arki maaseudulla. Tekeviä käsiä ja tietoteknologiaa. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 18.11.2012]. Saatavissa: http://www.maaseutupolitiikka.fi/files/546/YTR_3_08.pdf
- Väestöennuste 2012 - 2060. Päivitetty 28.9.2012. Suomen virallinen tilasto (SVT): Tilastokeskus. [Verkkajulkaisu]. Helsinki. [Viitattu: 29.10.2012]. Saatavissa: http://tilastokeskus.fi/til/vaenn/2012/vaenn_2012_2012-09-28_tie_001_fi.html
- Väisänen, K. 2009 (toim.). Hyvinvoinnin lähteillä. Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja 226. Suomen Mielenterveysseura [Verkkajulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 23.10.2012]. Saatavissa: <http://www.mielenterveysseura.fi/files/276/hyvinvoinninOPAS15.9.pdf>
- Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveystaloudessa 2009. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 17.11.2012]. Saatavissa: <http://www.stakes.fi/FI/tilastot/aiheittain/Sosiaalipalvelut/Yksityinenpalvelutuotanto.htm>

Yksityiset sosiaali- ja terveystalvet. Sosiaali- ja terveysministeriö 18.7.2012.
[Verkojulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 6.11.2012]. Saatavissa:
http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/vastuutahot/yksityinen_sektori

LIITTEET

LIITE 1 Kyselylomake

Markkinatutkimus Kuusiokuntien alueella kodeissa tuotettavista palveluista

<p>1. Sukupuoli Rastittakaa oikean vaihtoehdon numero</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nainen 2. Mies 	<p>4. Perhekoko Rastittakaa oikean vaihtoehdon numero</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asun yksin 2. Kaksi aikuista 3. Usean aikuisen talous 4. 1–2 aikuista ja 1–2 lasta 5. 1–2 aikuista ja 3–4 lasta 6. 1–2 aikuista ja 5 lasta tai enemmän
<p>2. Ikä Rastittakaa oikean vaihtoehdon numero</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alle 18 -vuotias 2. 18–30 3. 31–43 4. 44–56 5. 57–69 6. 70–82 7. yli 82 -vuotias 	<p>5. Asumismuoto Rastittakaa oikean vaihtoehdon numero</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Omakotitalo 2. Rivitaloasunto 3. Kerrostaloasunto 4. Muu _____
<p>3. Asuinpaikkakunta Rastittakaa oikean vaihtoehdon numero</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alavus 2. Kuortane 3. Lehtimäki 4. Soini 5. Töysä 6. Ähtäri 7. Joku muu _____ 	<p>6. Elämäntilanne Rastittakaa oikean vaihtoehdon numero</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Työssä 2. Työtön 3. Opiskelija 4. Eläkeläinen
<p>7. Oletteko ostanut jotain seuraavista palveluista kotiin itsellenne tai läheisellenne? Rastittakaa jokaisen ostamanne palvelun numero.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asiointiapu (kauppa-,pankki-,apteekki-) 2. Hieronta, fysioterapia 3. Jalkahoito 4. Kauneudenhoito/kosmetologi 5. Lastenhoito 6. Parturi/kampaamo 7. Piha- ja puutarhanhoito (myös lumityöt, puiden pilkkominen jne.) 8. Remontti ja korjauspalvelu 9. Siivous 10. Ulkoilu- ja ystäväpalvelu 11. Muu palvelu _____ 	
<p>8. Mistä saitte tiedon ostamanne palvelun tuottajasta? Rastittakaa vain ensisijaisen lähteen numero.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Internet 2. Mainoslehtinen 3. Palveluita kotiin -esite 4. Sanomalehtimainos 5. Tuttavan kautta 6. Tuttu palvelujen tuottaja 7. Muu lähde _____ 	

Markkinatutkimus Kuusiokuntien alueella kodeissa tuotettavista palveluista

9. Kuinka usein olette ostanut seuraavia palveluita itsellenne tai läheisellenne kotiin?

Laittakaa rasti jokaisen ostamanne palvelun osalta.

	1-2 krt/vko tai useammin	Joka toinen viikko	Kerran kuukaudessa	Harvemmin kuin kerran kk:ssa
1. Asiointiapu (kauppa- pankki-apteekki)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Hieronta, fysioterapia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Jalkahoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Kauneudenh/kosmetologi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Lastenhoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Parturi/kampaamo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Piha- ja puutarhanhoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Remontti -korjauspalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Siivous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Ulkoilu- ja ystäväpalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Muu palvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Kuinka tyytyväinen olette ollut ostamiinne palveluihin?

Laittakaa rasti jokaisen ostamanne palvelun osalta.

	Erittäin tyytyväinen	Tyytyväinen	Tyytymätön	Erittäin tyytymätön
1. Asiointiapu (kauppa- pankki-apteekki)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Hieronta, fysioterapia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Jalkahoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Kauneudenh/kosmetologi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Lastenhoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Parturi/kampaamo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Piha- ja puutarhanhoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Remontti -korjauspalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Siivous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Ulkoilu- ja ystäväpalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Muu palvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Mille seuraavista palveluista itsellänne tai läheisellänne olisi tarvetta?

Laittakaa rasti jokaisen tarpeelliseksi kokemanne palvelun kohdalle.

1. Asiointiapu (kauppa-,pankki-,apteekki-)
2. Hieronta, fysioterapia
3. Jalkahoito
4. Kauneudenhoito/kosmetologi
5. Lastenhoito
6. Parturi/kampaamo
7. Piha- ja puutarhanhoito (myös lumityöt, puiden pilkkominen jne.)
8. Remontti ja korjauspalvelu
9. Siivous
10. Ulkoilu- ja ystäväpalvelu
11. Muu palvelu _____

Markkinatutkimus Kuusiokuntien alueella kodeissa tuotettavista palveluista

12. Hinnan määrittelyssä palvelujen tuottajan on huomioitava mm. kilometrikorvaukset, alv, palkat ja niiden sivukulut. Tämän huomioiden, mikä olisi mielestänne haluamallenne palvelulle sopiva tuntihinta? Rastittakaa mielestänne sopiva hinta jokaiselle palvelulle.

Tuntiveloitus	alle 15€	16 - 25€	26 - 35€	36 - 45€	46 - 55€	56 - 65€	yli 60€
1. Asiointiapu (kauppa-,pankki-, apteekki-)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Hieronta, fysioterapia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Jalkahoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Kauneudenhoito/kosmetologi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Lastenhoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Parturi/kampaamo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Piha- ja puutarhanhoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Remontti ja korjauspalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Siivous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Ulkoilu- ja ystäväpalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Muu palvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Jos hinnoittelu olisi sopiva, kuinka usein olisitte valmis ostamaan palveluita?

Rastittakaa mieleisenne vaihtoehto.

- 1–2 kertaa viikossa tai useammin.
- Joka toinen viikko.
- Kerran kuukaudessa.
- Harvemmin kuin kerran kuukaudessa.

14. Ostaisitteko palveluita pääasiallisesti itsellenne vai läheisellenne?

Rastittakaa mieleisenne vaihtoehto.

- Pääasiallisesti itselle.
- Pääasiallisesti läheiselleni.
- Sekä itselleni että läheiselleni.

15. Seuraavassa esitetään muutamia väittämiä lähipalveluita koskien.

Rastittakaa mieleisenne vaihtoehto jokaisen väittämän kohdalle.

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä
1. Olen valmis maksamaan laadukkaista lähipalveluista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. On tärkeää, että yritys on panostanut palvelun hyvään laatuun.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. On tärkeää, että palvelun tuottaja on luotettava.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. On tärkeää, että saan palvelua silloin, kun sille on tarvetta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Paikallisen yrittäjyyden tukeminen on minulle tärkeää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Haluan toiminnallani edesauttaa lähipalvelujen säilymistä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Markkinatutkimus Kuusiokuntien alueella kodeissa tuotettavista palveluista

Kiitos vastauksistanne!

Lisätietoja tutkimuksesta voitte tiedustella tradenomiopiskelija Eija Rajalalta puhelimitse numerosta 050-5360 667 ja sähköpostitse osoitteesta eija.e.rajala@seamk.fi sekä Palveluita kotiin -hankkeesta projektipäällikkö Anu Palomäeltä sähköpostitse osoitteesta anu.palomaki@uvasa.fi ja puhelimitse numerosta 040-1394 890.

Palveluita kotiin Kuusiokunnista -hankkeesta löydätte myös lisätietoja osoitteesta:

<http://www.yrityskehitysfasadi.fi/palveluita-kotiin-kuusiokunnissa.html>

Sivustolta voi myös ladata Palveluita kotiin 2012 -esitteen, josta löytyy tietoja Alavuden, Kuortaneen, Töysän ja Ähtärin alueella toimivista kotityöpalvelualan yrityksistä. Ajankohtaista tietoa hankkeesta löytyy myös Facebookista.



Alavuden Kehitys Oy
Yrityskehitys Fasadi



Kuudesta



maaseuturahasto



VAASAN YLIOPISTO
LEVÖN-INSTITUUTTI

OSALLISTUMINEN ARVONTAAN

Nimi: _____

Puhelinnumero: _____

Sähköpostiosoite: _____

Postiosoite: _____