WWW.JAMK.FI

KULUTTAJIEN ODOTUKSET KOTITYÖ-PALVELUILLE POHJOIS-KARJALASSA

Eija Maaranen

Opinnäytetyö
Marraskuu 2013

Palvelujen tuottaminen ja johtaminen

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

KUVAILULEHTI

Tekijä Maaranen, Eija	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 25.11.2013
	Sivumäärä 58	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty (X)

Työn nimi
KULUTTAJIEN ODOTUKSET KOTITYÖPALVELUILLE POHJOIS-KARJALASSA

Koulutusohjelma
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Työn ohjaaja
Partanen, Eila

Toimeksiantaja
Pohjois-Karjalan aikuisopisto, Joensuu

Tiivistelmä
Alueelliset ja valtakunnalliset hankkeet ovat kehittäneet kotityöpalvelualaa. Hankkeiden tavoitteena on ollut kotityöpalveluiden laadun yhdenmukaistaminen ja yrittäjyyden edistäminen. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakkaiden/kuluttajien toiveita ja tarpeita kotityöpalveluille, saada toiveet alueen yrittäjien tietoon ja selvittää, miten tietoisia yrittäjät ovat kuluttajien tarpeista Pohjois-Karjalassa.

Kuluttajien tarpeita ja toiveita selvitettiin kahdella eri kyselyllä, oma kuluttajille ja oma veteraaneille. Kuluttajakyselyihin vastattiin paikan päällä kotityöpalvelujen hanketapahtumissa, ja veteraanien kysely meni heille kotiin avustajan mukana täytettäväksi. Kuluttajakyselyn yhteenveto toimi kolmen yrittäjän vapaamuotoisen haastattelun pohjana. Yrittäjiltä kysyttiin, miten hyvin he ovat tietoisia siitä, mikä asiakkaalle on onnistunutta palvelua ja mistä asiakkaat ovat valmiita maksamaan.

Asiakaskyselyn yhteenvedosta nousi esille, palvelujen saatavuus, aikaisempi hyvä kokemus ja tuttavan suositus vaikuttavat ostopäätökseen. Palvelun tuottajan ammattitaito, hinta, luotettavuus ja saatavuus korostuvat palvelun tärkeimmiksi ominaisuuksiksi. Palveluista selkeästi eniten haluttiin ostaa kodin siivousta, sekä kuluttajat että veteraanit. Veteraaneilla ei korostunut palvelun laatu eikä hinta vaan tärkeintä oli, että kävisi sama avustaja. Yrittäjiä yhteenveto ei yllättänyt, yrittäjät olivat tietoisia asiakastoiveista, sillä tekivät säännöllistä tyytyväisyyskartoitusta omista asiakkaistaan. Yllättävintä yrittäjistä oli, ettei hinta ollutkaan ratkaisevin ostamisen kriteeri.

Yrittäjät pystyvät vastaamaan eri-ikäisten kuluttajien odotuksiin ja tukipalvelut työllistävät tulevaisuudessakin. Moniosaava yritys menestyy, koska sillä on tekijöitä toteuttamaan kuluttajien toiveita. Kuluttajien ostokäyttäytyminen muuttuu koko ajan ja yrityksen on osattava tarjota osaamistaan monipuolisesti.

Avainsanat (asiasanat)
kotitalous, kotityöpalvelu, kotipalvelu, kotitalousvähennys, haastattelu, asiakaskysely, naisyrittäjyys

DESCRIPTION

Author Maaranen, Eija	Type of publication Bachelor´s Thesis	Date 25.11.2013
	Pages 58	Language Finnish
		Permission for web publication (X)

Title
CONSUMER EXPECTATIONS OF HOME HELP SERVICES IN NORTH KARELIA

Degree Programme
Degree Programme in Service Management

Tutor
Partanen, Eila

Assigned by
North Karelia Adult Education Centre

Abstract
Local and national projects have developed the home help service branch. The aim of the projects has been to harmonize the quality of home help service entrepreneurs' work and to promote the entrepreneurship. The aim of the thesis was to find out what the commissioner wishes and needs for homecare services were. It was also hoped that these wishes would get the local entrepreneurs' attention. How well aware the entrepreneurs were of the customer needs in North Karelia was also examined.

Two customer surveys were conducted, both of which functioned well, one survey for consumers, the other for veterans. Consumers filled in the survey on the spot as the projects were being carried out, and the veterans got their surveys home and filled them in with their assistants. The customer survey summary was used as the basis for three entrepreneurs' informal interviews. The entrepreneurs were asked how well they knew what successful service for the customers was and what the customers were willing to pay for.

The summary of the customer survey brought up the importance of quality. The homecare services availability, previous good experience and a friend's recommendation affected e purchasing decision. The quality of homecare service, as well as the price, reliability and availability were considered the most important features of the service. House cleaning was the most wanted homecare services, for both consumers and veterans. Neither the quality nor the price were considered the most important features, but the fact that the assistant would always be the same person was regarded highly important. This did not surprise the entrepreneurs, who were aware of the customer wishes as they regularly conducted customer satisfaction surveys of their own customers. The entrepreneurs considered surprising that the price was not a decisive buying criterion.

The entrepreneurs will be able to meet the expectations of customers of different ages, and the supporting services will offer employment in future, too. An enterprise having multitasking employees will be successful because they have persons to meet the consumers' needs. Consumer purchasing behavior is changing all the time, and the company must be able to provide expertise in many different ways.

Keywords
household, homecare service, homecare, tax credit for domestic costs, interview, customer survey, female entrepreneurship

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO 4

2 KOTITYÖPALVELUT TUKIPALVELUNA 5

2.1 Kotityön historiaa 7

2.2 Kotityöpalvelun koulutusvaihtoehdot 9

2.3 Työntekijän osaaminen 10

3 KOTITYÖPALVELUJEN KEHITYS ITÄ-SUOMESSA 11

3.1 Kotityöpalvelun laatujärjestelmä 11

3.2 Kotona-hanke 14

3.3 Laadukkaat kotityöpalvelut ja kotityöpalvelun laatuverkosto 15

3.4 Sertifioidut kotityöpalveluyritykset alan kehittäjäksi 15

3.5 Laatutyön tukeminen kotityöpalveluissa 16

4 NAISYRITTÄJYYS 17

***Kotitalousvähennyksen kasvattaminen parantaisi työllisyyttä* 17**

4.1 Naisyrittäjyyden ominaispiirteitä 19

4.2 Naisyritysten kasvu ja kansainvälistyminen 20

4.3 Kotityöpalvelut työllistäjänä 20

5 KOTITYÖPALVELUT JULKISELLA PUOLELLA 21

6 KOTITYÖPALVELUN TOIVEET ITÄ-SUOMESSA 23

6.1 Tutkimusmenetelmät ja aineiston keruu 23

7 TULOKSET JA TULOSTEN ANALYSOINTI 25

7.1 Vastaajien taustatiedot 26

7.2 Ostopäätös 27

7.3 Kotityöpalveluille tärkein ominaisuus 28

7.4 Kysytyimmät palvelut 29

7.5 Kotityöpalveluiden ostamisentarve 30

7.6 Kotityöpalvelun hinta 31

TAULUKKO 1. ITÄ-SUOMESSA TEHDYN KYSELYN YHTEENVETO VERRATTUNA VALTAKUNNALLISEN KYSELYN JOHTOPÄÄTÖKSIIN 31

7.7 Yrittäjien haastattelut 34

7.7.1 Kotitalousvähennys toi haasteita yksinyrittäjän liiketoiminnalle 34

7.7.2 Palvelun laatu on asiakkaan näköinen 36

7.7.3 Ikäihmisten toiveet ja tarpeet veteraanipalveluille 38

8 POHDINTA 39

LÄHTEET 43

LIITTEET 45

KUVIOT

Kuvio 1. Minkä perusteella kuluttaja tekee ostopäätöksen ……28

Kuvio 2. Palveluissa tärkein ominaisuus…… 29

Kuvio 3. Kotityöpalvelut mitä kuluttajat ostaisivat…….30

1 JOHDANTO

Kotityöpalveluala on tasaisesti kehittynyt yhdeksi uudeksi toimialaksi, tarjoten palveluitaan palvelun tarvitsijoille. Toimiala kaipaa ilmeen kohentamista, alan ja palvelun tuottajien tunnettuuden lisäämistä sekä ammattitaidon kasvattamista. Kotityöpalvelualan kasvuun on vaikuttanut vuonna 2001 voimaan tullut kotitalousvähennys. Lisäksi kotitalousvähennys on lisännyt uusien kotityöpalveluyritysten syntymistä ja palvelun kysyntää.

Kotitalousvähennys on helpottanut perheiden arkipäivää, lisännyt alalle työllisyyttä ja kehittänyt palveluja. Kodeissa on ollut koko ajan tarve ulkopuoliselle palvelulle. Palvelujen ostaminen palvelun tuottajilta lisää perheiden hyvinvointia ja auttaa ihmisiä jaksamaan työssään.

Lisääntyneet alan yritykset ovat tuoneet mukanaan tarpeen palvelujen laadun yhdenmukaistamiselle ja kehittämiselle. Kotityöpalveluihin liittyneet hankkeet ovat kehittäneet toimialaa sekä alan koulutuksia. Hankkeet ovat keskittyneet kotityöpalveluyritysten osaamisen parantamiseen, kotityöpalvelujen laadun ja kotityöpalvelualan koulutuksen kehittämiseen sekä koko kotityöpalvelualan eteenpäin viemiseen.

Väestöennusteen mukaan ikäihmisten määrä lisääntyy yhteiskunnassamme tasaisesti koko ajan. Yhteiskuntamme tavoitteita on pitää huolta ikäihmisten hyvinvoinnista, edistää ikäihmisten terveyttä ja toimintakykyä tarjoamalla heille kotipalveluita. Yksityinen kotityöpalvelu nähdään tärkeänä tekijänä tällä hetkellä ja tulevaisuudessa, julkisia palveluita tukemassa. Kunnalliset kotityöpalvelut kohdistuvat pääasiassa vanhuksille ja vammaistalouksiin. Kunnallinen kotityöpalvelu tarjoaa pääosin terveydellistä hoivaa asiakkailleen, ei tukipalveluja.

Yksityisiltä palveluntarjoajilta on mahdollista hankkia ostopalveluina kotityöpalveluja. Kuluttajat ovat valmiita hankkimaan tarvittavat palvelut itse suoraan yksityisiltä kotityöpalveluyrityksiltä. Perheiden taloudellinen tilanne mahdollistaa ulkopuolelta palvelujen ostamisen ja omaan hyvinvointiin ollaan valmiimpia sijoittamaan rahallisesti, kunhan rahalle saadaan vastinetta.

Tutkimukseni aineistoina käytin tutkimusraportteja, kirjoja ja lehtiartikkeleja. Kotityöpalveluihin liittyneet hankkeet ovat muutamien vuosien aikana tuottaneet paljon hyvää tutkimusaineistoa, joka liittyy palvelujen ostamiseen ja kotityöpalveluyrittäjyyteen. Tutkimukseni rakentui kuluttajakyselyistä ja yrittäjien haastatteluista. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää kuluttajien tarpeita ja toiveita kotityöpalvelulle sekä kuluttajien halukkuutta ostaa kotiinsa palvelua ulkopuoliselta palvelun tuottajalta. Kuluttajakyselyn yhteenveto antaa hyvää tietoa toiveista ja tarpeista Pohjois-Karjalassa. Haastatteluissa asiakaskyselyn yhteenveto toimi keskustelun runkona. Yhteenvedosta selvisi, mistä tämän päivän kuluttaja on valmis maksamaan ja milloin hän on tyytyväinen saamaansa palveluun.

2 KOTITYÖPALVELUT TUKIPALVELUNA

Arkipäivä etenee jokaisessa perheessä omalla tavalla. Ikäihmiset tarvitsevat enemmän tukipalveluja pystyäkseen asumaan kodissaan mahdollisimman kauan. Palveluita ostetaan vasta sitten kun se on asumisen kannalta välttämätöntä. Ikäihmiselle siivoaminen on hyötyliikuntaa ja itsetekeminen on heille tärkeää. Tutuilta ja sukulaisilta tarjottu apu otetaan vastaan vaan monien lähipiiri on oman työnsä vuoksi kiireinen. (Varjonen, Aalto & Leskinen 2005, 31.)

Nuorten ei ole tarpeen ostaa palveluita, he selviävät kodin töistä itse. Nuorilla on mahdollisuus valita, tehdä itse tai ostaa palvelua ulkopuoliselta tuottajilta.

Lapsiperheissä kotityöt sijoittuvat viikonloppuun, pääosin kotityöt tekee äiti. Kotitöiden sujuminen kotien arjessa vaihtelee, äidin osuus suhteessa perheenjäsenten osuuksiin tai päätetään ostaa palvelut ulkopuoliselta palvelun tuottajalta. Siivouspalveluja hyödynnetään työssä käyvissä perheissä. (Varjonen ym. 2005, 31.)

Arkipäivän helpottamista on palveluiden ostaminen kotityöpalveluyrittäjiltä. Taloudelliset mahdollisuudet kotityöpalvelun säännölliseen käyttöön ovat monessa perheessä hyvät. Työelämässä olevilla arki on nykyään hyvin kiireistä, ja kotona halutaan rentoutua. Lapsiperheissä työn ja kodin tuoma kokonaisuus voidaan kokea raskaaksi, ja silloin haetaan apua kotityöpalveluista. Nykyään materiaalin sijaan ostetaan hyvää oloa eli palvelua. Huomattava määrä yksityisestä kotityöpalvelusta myydään työssäkäyville, helpottamaan arjessa jaksamista. (Varjonen ym. 2005, 6.)

Kotityöpalvelut jaetaan kotitaloustöihin, huoltotöihin, lastenhoitoon, ostoksiin ja asiointiin sekä kotitöihin liittyviin matkoihin. Kotityö muuttuu palveluksi, kun se ostetaan ulkopuoliselta palvelun tuottajalta. Palveluja voidaan hankkia viralliselta sektorilta (yritykset, julkinen sektori ja kolmas sektori) tai epäviralliselta sektorilta (harmaat markkinat, palkaton, naapurit tai vapaaehtoistyö). (Varjonen, Aalto & Leskinen 2007, 4.)

Kotityöpalvelu on ammattiala, joka tuottaa palveluita ihmisten koteihin. Kotityöpalvelut on määritelty ihmisen ja kodin arjen palveluiksi. Palveluita, joissa ei edellytetä terveydenhoidollista osaamista. Tukipalveluja, joilla tuetaan eri-ikäisten ja erilaisessa elämänvaiheessa olevien ihmisten arkipäivän askareissa selviämistä omissa kodeissaan. Kotityöpalvelut ostetaan kodin ulkopuolelta, pääasiassa yksityisiltä palvelun-tuottajilta. Kotityöpalvelulla tarkoitetaan niitä julkisen sektorin järjestämiä palveluita, joilla tuetaan avun tarpeessa olevien ihmisten selviytymistä arjessa. (Härkki, Kivimäki, Leppänen, Sali, Tamminen & Varpanen 2007, 5.)

Kotipalveluita on seuraavia:

1) kodin siivous
2) kodin pyykkihuolto
3) kodin ruokapalvelut ja kodin juhlat
4) pihan ja puutarhan hoito
5) kodin kunnossapito- ja remontointi
6) lastenhoito
7) lemmikkieläinten hoito
8) asiointipalvelut ja avustaminen. (Härkki ym. 2007, 5.)

2.1 Kotityön historiaa

Kotityöpalvelu on toimiala, mikä on työllistänyt jo vuosia. Kotityöpalvelujen alkuaikoina 1930-luvulla järjestöt huolehtivat palveluja niitä tarvitseville. Alan koulutuksen uranuurtajana voidaan pitää Väestöliittoa, joka piti ensimmäisiä koulutuksia jo vuonna 1945. Tavoitteena oli kouluttaa sosiaalisesti arvostettu ja mahdollisimman osaava kotitaloustyöntekijöiden ammattikunta eli koulutettiin kotisisaria. Koulutus oli käytännönläheistä ja keskittyi lähinnä lapsiperheiden tarpeisiin. Koulutuksen kesto oli noin kaksi vuotta. Valmistuttuaan opiskelija sai kotisisaren arvon, merkin ja virkapuvun. Väestöliitto koulutti kodinhoitajia vuoteen 1987 saakka. (Kilkki 2006, 7.)

Koulutus auttoi monia maaseudun nuoria naisia saamaan ammatin ja päästä ansiotyöhön (Väestöliitto 2011). Perheenäitien työssä käyminen lisääntyi eikä kunnallisia hoitopaikkoja ollut kaikille lapsille riittävästi, jolloin yksityisperheet työllistivät kotisisaria lapsiaan hoitamaan. Työntekijältä odotettiin kodinhoidollisten taitojen lisäksi myös hyväsydämisyyttä ja omatoimisuutta. (Kilkki 2006, 7.)

Kunnallisten kodinhoitajien virkojen määrä alkoi kasvamaan ja tämä tiesi lisää kotisisarille työpaikkoja (Väestöliitto 2011). Laki kunnallisesta kodinhoitoavusta astui voimaan 1966, siitä alkoi ammatillisen ja eriytyneen kodinhoitotyön kausi. Lain myötä kunnat hyödynsivät mahdollisuuden hakea valtionapua kodinhoitajan palkkaamiseen, jolloin varattomammalle perheelle apu oli maksutonta. (Yle 2011.) Kodinhoitajien tehtävänä oli huolehtia lapsiperheistä, kotiavustajat pitivät huolta vanhuksista ja johtavat kodinhoitajat toimivat heidän esimiehinä. Sosiaalihuollon kenttä eriytyi ja organisoitui omaksi toimialaksi. Kodeissaan apua tarvitsevia saattoi auttaa yhtäaikaisesti moni eri terveydenhuollon ammattilainen. Eri työntekijäryhmät eivät tehneet keskenään yhteistyötä, vaan jokainen hoiti omaa erityisaluettaan. Työaikalainsäädäntö vaikutti kodeissa tehtävän työn järjestelyihin muun muassa siten, että yötyön määrä väheni. Samalla palveluita alettiin muuttamaan maksullisiksi. (Härkki, Kauppinen & Raijas 2000, 16.)

Kotiapulaiset hävisivät lähes täysin 1970-luvulla. Tavoitteena oli muodostaa kokonaisuus, jossa eri osista poimitaan jokaiselle asiakkaalle parhaiten sopivat palvelut. Kotipalvelutyöntekijä saisi tarvittaessa asiakkaalleen apua kotisairaanhoidolta ja sosiaalityöntekijöiltä. Myöhemmin ammatteja yhdistettiin lisää ja ammattinimikkeitä muutettiin, syntyi lähihoitajan ammattinimike. Lähihoitajan työtehtäviin asiakkaan luona kuuluu pääosin asiakkaan henkilökohtainen avustaminen. (Härkki ym. 2000, 16.)

Yhteiskunnan muutokset kuntien ja kaupunkien taloudessa ovat aikaan saaneet sen, että rahaa ei ole enää kotityöhön käytettävissä. Tämän seurauksena kotipalvelut ovat kuntien tarjoamana vähentyneet huomattavasti. Vielä 1990-luvulla oli lapsiperheillä tilaisuus saada kotiin kodinhoitaja hoitamaan sairastunutta lasta ja kotiavustaja saattoi käydä auttamassa ikääntyneitä kodin töissä. Vaikka kotiapulaiset ovat jo mennyttä aikaa, avustustyö kodeissa jatkuu edelleen, nyt vain perheet ostavat palvelunsa. (Rahikainen & Vainio-Korhonen 2006, 30.)

Historiasta tähän hetkeen, kotipalveluissa työskentelevältä odotetaan monipuolista osaamista. Yksi ostetuimmista kotipalveluista koteihin on kodin ylläpitosiivous. Alalle koulutuksen saaneet henkilöt tuottavat asiakkailleen nykyaikaisen ja ammattimaisen työn sekä palvelulle laadun. Usein kotityöpalvelutyöntekijällä tai alan yrittäjällä on puhdistuspalvelualaan liittyvä koulutus. Nykyisen kotityöpalvelualan tarpeisiin vastaavaa koulutusta voi hankkia alan oppilaitoksisista, ammattiopistoista tai aikuisopistoista.

2.2 Kotityöpalvelun koulutusvaihtoehdot

Kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinto, kodinhuoltaja, on suunnattu kotityöpalvelualasta kiinnostuneille henkilöille tai alalla jo työskenteleville. Koulutus sisältää perusteet kodissa työskentelyyn. Kodinhuoltajan koko tutkinto vaatii kahdeksan tutkinnon osan suorittamista. Kodinhuoltajan työtehtävät sijoittuvat koteihin, kodin siivousta ja tekstiilihuoltoa sekä asiakkaan avustamista päivittäisissä toiminnoissa. Lisäksi kodinhuoltaja voi erottua muista alan tekijöistä, olemalla osaajana perhejuhlia järjestämässä, hoitaa lemmikkejä tai huoltaa viherkasveja. (Opetushallitus.)

Kotityöpalvelujen ammattitutkinto on suunnattu henkilöille, joilla on jo aiemmin alalle suoritettu perustutkinto tai tarpeeksi pitkä työkokemus alalta sekä lisänä kiinnostus työskennellä kotitalouksissa. Koulutus on monimuoto-opiskelua, ja se on suunniteltu siten, että opiskelu tapahtuu työn ohessa. Koulutus koostuu kotityöpalvelujen tuottamisessa vaadittavien erilaisten taitojen opiskelusta. Koko tutkinnon suorittaminen vaatii suorituksen kolmesta tutkinnon osasta, yhdestä pakollisesta ja kahdesta valinnaisesta. Pakollisena tutkinnon osana on Kotisiivouspalvelujen tuottaminen. Valinnaisia tutkinnon osia on; kodin ruokapalvelujen tuottaminen, avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen, kodin tekstiili- ja vaatehuoltopalvelujen tuottami-

nen, piha- ja puutarhanhoitopalvelujen tuottaminen, yrittäjänä toiminen tai muu ammatti- tai erikoisammattitutkinnon osa. Uudet tutkinnon perusteet tulivat voimaan 1.8.2013. (Opetushallitus.)

2.3 Työntekijän osaaminen

Työympäristönä toisen koti edellyttää monipuolisia ammattitaitovaatimuksia tekijältään. Asiakaskohteet ja asiakkaiden elämäntilanteet ovat eroavia ja työtilanteet vaihtelevat. Se vaatii työntekijältä kykyä sopeutua erilaisiin tilanteisiin ja tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Toisen koti työpaikkana vaatii kotityöpalvelutyöntekijältä hienovaraisuutta, suvaitsevaisuutta ja kunnioitusta toisen kotia kohtaan, unohtamatta vaitiolovelvollisuutta. Hyvän ja luottamuksellisen suhteen aikaan saaminen asiakkaan ja kotityöpalvelutyöntekijän välille on yrittäjän menestymisen edellytys. (Härkki ym. 2007, 21.)

Tärkeää on ymmärtää asiakkaan tarpeet, tarjota tarpeiden mukaista palvelua ja erityisesti on osattava kuunnella asiakasta. Kotityöpalvelutyöntekijän on oltava koko ajan tietoinen, mikä kullekin asiakkaalle on hyvää palvelua. Asiakas voi haluta tehdä itse osan kotitöistä ja olla näin osallistumassa oman kotinsa siivoukseen. Jonkun perheen äidille on tärkeää saada laittaa matot itse paikoilleen siivouksen jälkeen. Toisessa kodissa voi olla, että on jo aloitettu pölyjen pyyhkiminen, kun kotityöpalvelutyöntekijä saapuu paikalle. Koteja on hyvin erilaisia, elämisen tapa on jokaisella perheellä omanlainen ja siten myös odotukset kotityöpalveluille ovat jokaisen perheen henkilökohtaiset.

Kotityöpalvelutyöntekijän pitää olla oma-aloitteinen, ulospäin suuntautunut, huolellinen ja asiakaspalvelutaitoinen. Kotityöpalvelutyöntekijän on osattava tarttua erilai-

siin tehtäviin ja osattava suunnitella työnsä käytettävissä olevan ajan mukaan. Tilannetaju on menestymisen kannalta arvokas taito. Kun asiakasta oppii lukemaan, pystyy tarjoamaan heidän tarpeisiin oikeanlaista ja laadukasta palvelua.

3 KOTITYÖPALVELUJEN KEHITYS ITÄ-SUOMESSA

Monien eri rahoittajien avulla on pystytty tekemään kotityöpalveluja kehittävää hanketyötä, mikä auttaa yrityksiä palvelujensa kehittämisessä. Näin saadaan kuluttajille tietoa tarjolla olevista palvelujen vaihtoehdoista ja kotityöpalveluyrityksiä kehittämään palvelujaan tarpeita vastaaviksi. Laatu, hinta ja osaaminen ovat puhuttaneet jo muutaman vuoden ajan niin palvelun tuottajia kuin myös palvelun käyttäjiä.

3.1 Kotityöpalvelun laatujärjestelmä

Kotityöpalvelualalle perustettiin edunvalvonta- ja jäsenorganisaatio: Suomen Kotityöpalveluyhdistys ry. Yhdistyksen varsinaisiin jäseniin kuuluvat sertifioidut yritykset ja auditointioikeudet omaavat oppilaitokset. Lisäksi yhdistykseen voi kuulua muita kotityöpalvelualalla toimivia yrityksiä ja yhteisöjä sekä alan koulutusta tarjoavia oppilaitoksia ja Työtehoseura ry. Yhdistyksen tarkoituksena on kehittää ja yhdenmukaistaa yksityisten kotityöpalvelujen tarjontaa valtakunnallisesti sekä edistää palvelujen tasalaatuisuutta ja kysyntää. Yhdistys pyrkii kehittämään yritysten liiketoiminnallista ja ammatillista osaamista sekä edistämään niiden kannattavuutta. Lisäksi tavoitteena on seurata ja valvoa alan yhteisiä etuja, vaikuttaa alan lainsäädännön sekä yleisten toimintaedellytysten ja imagon parantamiseen. Tavoitteena on myös kehittää kotityöpalvelujen yhteistyötä julkisen sektorin kanssa sekä edistää jäsentensä välistä vuorovaikutusta ja verkostoitumista. (Suomen kotityöpalveluyhdistys ry.)

Laatuajattelu on 2000-luvun trendi, mikä näkyy kaikkialla. Seuraavaksi tarkastellaan kotityöpalveluihin liittyviä hankkeita, joissa Pohjois-Karjalan aikuisopisto on saanut olla mukana ja jotka ovat kehittäneet kotityöpalvelualaa täällä Itä-Suomessa.

Monen yrityksen arvoissa korostuu laatu. Kotityöpalvelualalla on oma valtakunnallinen tunnustus laadulle eli laatusertifikaatti. Yksityiselle palveluntuottajalle myönnettävä sertifikaatti tulee siitä, että yrityksen toiminta ja palvelu täyttävät valtakunnallisen laatujärjestelmän kriteerit. Laatusertifioitu palveluntuottaja on alansa ammattilainen; ammattitaitoinen, halukas kehittämään yritystoimintaansa ja asiakaspalvelija. Yritys on valmis kehittämään palvelujaan, yritystoimintaansa ja henkilöstöään. Yrityksessä ymmärretään, mistä hyvä palvelu ja työn jälki syntyvät. Yrityksessä panostetaan asiakkaan opastamiseen ja neuvomiseen, kodin hoidossa ja palvelujen ostamisessa. Laatusertifioidussa yrityksessä otetaan selville asiakkaan henkilökohtaiset tarpeet ja toiveet sekä laaditaan ostajan kanssa yksityiskohtainen palvelusopimus. (Suomen kotityöpalveluyhdistys ry.)

Kotityöpalveluyrityksille järjestetään laatujärjestelmäkoulutuksia. Koulutuksiin osallistuvat yritykset opetetaan laatujärjestelmän kriteereihin, yrityksiä neuvotaan tekemään itsearviointia sekä ohjataan laatukäsikirjan teossa. Koulutuksen ja ulkoisen auditoijan suosituksesta yritykseen haetaan sertifiointia. Sertifikaatin myöntää Työtehoseuran hallinnoima riippumaton laatulautakunta. Ensimmäiset sertifikaatit Suomessa myönnettiin marraskuussa 2010.(Suomen kotityöpalveluyhdistys ry.)

Laadukkaan palvelun takaaminen on usein palvelun ostamisen ehto, mutta ainakin jatkuvan palvelun ostamisen ehto se on. Ihmiset ovat tarkkoja kenet he haluavat kotiinsa. Alalla työskentelevältä odotetaan paljon. Laadukkaan työn pohjana on alan koulutus, mikä vahvistuu työkokemuksella. Monipuolisten kotitaloustöiden hallitseminen on haaste työntekijälle, mutta se antaa mahdollisuuden monipuoliselle yritystoiminnalle ja itsensä jatkuvalle kehittämiselle. (Suomen kotityöpalveluyhdistys ry.)

Kotityöpalvelujen tunnettuuden lisäämiseksi, ostamisen helpottamiseksi ja laadun varmistamiseksi käynnistettiin kehittämishanke. Hankkeen tavoitteena oli laatia valtakunnallinen kotityöpalvelujen laatujärjestelmä. Valvottu laatujärjestelmä toisi mukanaan palvelujen laatuun kaipaamaa luotettavuutta.(Suomen kotityöpalveluyhdistys ry.)

Kotityöpalvelualan laatujärjestelmä on rakennettu vuosien 2008–2009 aikana työtehoseuran koordinoimana valtakunnallisen tutkimus- ja koulutusverkoston yhteistyönä. Hankkeessa rakennettiin laatusertifikaatti kriteereineen, mittareineen ja tunnuksineen sekä turvallisuusriskityökalu. Laatujärjestelmää rakentavaa hanketta tuki myös toinen hanke eli Laatuverkosto. Laatuverkoston tehtävänä oli levittää laatujärjestelmä yrittäjien käyttöön sekä laatia osaamiskartoitusmenetelmä. Osaamiskartoituksen avulla yritys tarkastelee oman yrityksen jo olemassa olevaa osaamista ja vertaa sitä laatujärjestelmän ehdottamaan osaamiseen. Tämä tarkoittaa yrityksessä sitä, että kun puuttuva osaaminen hankitaan henkilöstölle tai yrityksen johdolle, niin tulevaisuudessa yritys olisi osaavampi ja menestyvämpi. (Suomen kotityöpalveluyhdistys ry.)

Kotityöpalvelualan laatujärjestelmä toimii alan kehittämisessä ja toimialan tunnetuksi tekemisessä. Laatusertifikaatin tavoitteena on, että asiakas saa haluamaansa laadukasta ja luotettavaa palvelua. Yrittäjille laatujärjestelmä tarjoaa työkaluja kehittää toimintaansa ja omaa osaamistaan. Luotettavuus, laatu ja sen varmistus ovat tulevaisuuden menestyksen avaimia kotityöpalvelualalla. (Suomen kotityöpalveluyhdistys ry.)

3.2 Kotona-hanke

Kotona-hankkeen voisi nimetä kotityöpalvelujen alkupamaukseksi. Hanke sai paljon hyvää aikaan kotityöpalvelualalle. Hankkeen ansiosta saatiin valtakuntaamme lisähankkeita, joiden avulla kotityöpalvelualana ja koulutuksena on kehittynyt sekä kehittyy edelleen. Opettaja-kollegani sanoi jo kolme vuotta sitten, että ” kotityöpalveluala on tulevaisuuden ala ja tulee työllistämään sekä luomaan monia työpaikkoja Suomeen.” Vielä kun löydettäisiin se taho, mikä lähtee rahoittamaan tälle alalle kouluttautuvia ja työllistämään tarvittavan määrän palvelun tuottajia. Tällä hetkellä alan koulutuksen saaneet työllistyvät parhaiten, kun perustavat oman yrityksen.

Kotona-hankkeen kohderyhminä olivat Pohjois-Savon alueella olevat kotityöpalveluyritykset. Hanketyöhön osallistui henkilöstöä pienistä kodinomaisista hoito- ja palvelukodeista, kuntien kotipalveluhenkilöstöä sekä koulutuksista vastaavien oppilaitosten opetushenkilöstöä. (Savon koulutuskuntayhtymä.)

Tavoitteena tässä hankkeessa oli vahvistaa erityisesti naisyrittäjyyttä sekä tukea valtakunnallisten ja alueellisten terveyspoliittisten ohjelmien toteutumista. Kotona-hankkeen tavoitteena oli myös kehittää Pohjois-Savon alueen kotityöpalvelu- ja hoivayrityksiä monipuolisiksi osaajiksi auttamaan ihmisiä kotiaskareissa. Kotona-hanke paransi kotityöpalvelu- ja hoivayritysten kilpailukykyä ja kannattavuutta kouluttamalla yritysten henkilökuntaa. Kotona-hanke vastasi Pohjois-Savon sosiaalialan ja terveysalan kasvaviin haasteisiin edistämällä verkostoitumista yksityisten ja kunnallisten palveluiden kanssa sekä erialojen koulutusta tarjoavien oppilaitosten kanssa. Kotona-hanke auttoi elinkeinoelämää ja kuntien verkostoitumista koulutusta tarjoavien oppilaitosten kanssa sekä kehitti osapuolia palvelevaa koulutusjärjestelmää.(Savon koulutuskuntayhtymä.)

3.3 Laadukkaat kotityöpalvelut ja kotityöpalvelun laatuverkosto

Laadukkaat kotityöpalvelupalvelut Itä-Suomessa alkoi kesällä 2009 ja päättyi joulukuun lopulla 2011. Laadukkaat kotityöpalvelut Itä-Suomessa oli hyvää jatkoa Kotona-hankkeelle. Tavoitteet pitkälti samoja kuin Kotona-hankkeella, mutta alueellisesti toimittiin nyt laajemmalla. Luotettavuus, laatu ja sen varmistus ovat jokaisen kotityöpalveluyrityksen tulevaisuuden menestystekijöitä. Laadukkaat kotityöpalvelut lähtivät kehittelemään valtakunnallista laatusertifikaattia, mikä olisi merkittävä askel koko alan palvelun laadun ja yritystoiminnan kehittämiselle. (Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä.)

Laadukkaat kotityöpalvelut hankkeen tavoitteena oli valtakunnallisten kotityöpalvelujen laatujärjestelmän pilotointi Itä-Suomesta valituille kotityöpalveluyrityksille. Tavoitteisiin sisältyi myös joustavan koulutuspalvelumallin kehittäminen kotityöpalveluyrityksille. Kehittämisen perustana olivat laatujärjestelmät ja yritysten osaamiskartoitukset. Hankkeen tavoitteena oli kehittää kotityöpalvelujen koulutus sertifikaattilähtöiseksi verkostoyhteistyöllä. (Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä.)

Kotityöpalvelun laatuverkosto oli opetushallituksen rahoittama työelämän kehittämisen - ja palvelutehtävän hanke. Kotityöpalvelun laatuverkosto hankkeen tavoitteet olivat kehittää kotityöpalvelualalle valtakunnallisesti yhtenäinen laatujärjestelmä, jonka avulla kotityöpalveluyritys voi kehittää toimintansa laatua, asiakastyytyväisyyttä ja yritystoimintaa kokonaisvaltaisesti. (Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä.)

3.4 Sertifioidut kotityöpalveluyritykset alan kehittäjäksi

Sertifioidut kotityöpalveluyritykset alan kehittäjäksi-hankkeen kohderyhmiksi etsittiin kotityöpalvelualan kärkiyrityksiä, jotka sitoutuivat alansa kehittäjiksi omalla toimialu-

eellaan. Hankkeen tarkoituksena oli saada osa heistä mukaan tulevaan mentorointimalliin, jossa kokeneempi yrittäjä on uuden aloittavan yrittäjän tukena kotityöpalveluyrityksen toiminnan kehittämisessä laatujärjestelmän mukaiseksi. (Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä.)

Yhteishankkeen tavoitteet oli luoda sertifioidulle kotityöpalveluyritykselle mahdollisuus olla alan kehittämisen kärjessä kehittämällä alan ammatillista toimintaa ja sen imagoa. Sertifioidun kotityöpalveluyrityksen mahdollisuus hyödyntää alalla tutkittuja ja kehitettyjä hyviä käytänteitä sekä kehittää omaa yritystoimintaansa ja yhteistyökumppanuuksia. Tavoitteena oli aktivoida sertifioituja yrityksiä toimimaan oman alansa kehittäjinä ja osallistua muiden alan yritysten mentorointiin sekä yrittäjien laadunhallinnan tukiverkoston luomiseen. Tavoitteena oli varmistaa sertifioidun yrityksen oman kehittämistyön jatkuminen ja hankkimansa laadun tason ylläpitäminen. Levittää kotityöpalvelualan laatujärjestelmää käytäntöön; muun muassa. yritysten muodostamien verkostojen välityksellä, mentorointityön kautta tai herättämällä asiakaskunnassa tietoisuutta laatusertifikaatti yrittäjistä. (Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä.)

3.5 Laatutyön tukeminen kotityöpalveluissa

Jotta aiemmin saatu työ pystyisi jatkumaan, niin tarvitaan vielä alan tunnettuuden tekemiseen lisää työtä. Laatutyön tukeminen kotityöpalveluissa hanke, tukijana tällä kertaa myös opetushallitus. Tämän hankkeen kohderyhmänä ovat kotityöpalvelualalla toimivat yritykset ja koteihin sosiaalipalveluina tukipalveluja tuottavat pienyritykset. (Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä.)

Hankkeessa kotityöpalveluyritysten toiminta ja palvelut keskittyy sosiaalipalveluina koteihin tuotettaviin tukipalveluihin ja/tai kuluttajan ostamiin yksityisiin kotityöpal-

veluihin. Yhteistyössä kotityöpalvelualan yritysten kanssa kehitetään sähköisiä palveluja ja sosiaalista mediaa kotityöpalvelujen markkinoinnissa ja verkostoitumisessa. Yhteistyössä Valviran (= Sosiaalialan ja terveysalan lupa - ja valvontavirasto) asiantuntijoiden kanssa tehdään koteihin palveluja tuottavien yritysten omavalvontasuunnitelmaan liittyvää ohjausmateriaalia. (Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä.)

Tavoitteena tällä hankkeella on kehittää yhteistyössä Valviran kanssa yritysten omavalvontasuunnitelma sekä kehittää, laatia ja testata omavalvontaan liittyviä materiaaleja yhdessä kotityöpalveluyritysten kanssa. Hankkeen tehtävänä on myös tukea ja ohjata alan yrityksiä omavalvontasuunnitelman tekemisessä, toteuttamisessa, arvioinnissa ja kehittämisessä. Hankkeelle tavoitteena on myös kehittää kotityöpalveluyritysten markkinointia sekä verkostoitumista sosiaalisessa mediassa ja muissa sähköisissä verkkopalveluissa. (Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä.)

4 NAISYRITTÄJYYS

Kotitalousvähennyksen kasvattaminen parantaisi työllisyyttä

Työllisyyden nousu on pysähtymässä ja työpaikkoja häviää aina nopeammin kuin uusia syntyy. Kuluttajien verorasitus kasvaa, kun tuloverotus kiristyy ja arvonlisävero nousee. Työllisyydestä kannattaisi nyt huolehtia nostamalla kotitalousvähennykseen oikeuttava osuus korvauksista entiselle tasolle, sillä näin voitaisiin turvata kotitalouksille palveluita tarjoavien yritysten työpaikat ja ehkäistä harmaan talouden kasvua, sanoo Suomen Yrittäjien puheenjohtaja Mikko Simolinna.

Kotitalousvähennyksellä on synnytetty uutta elinkeinotoimintaa, joka tarjoaa palveluita kuluttajille. Simolinnan mukaan tätä ei kannata vaarantaa näissä talouden oloissa. Vähennyskelpoista on kuitenkin ollut vuodesta 2012 enää 45 prosenttia yrityksille maksetusta korvauksesta, kun osuus oli aiemmin 60 prosenttia. Myös vähennyksen määrä on 2000 euroa vuodessa, kun se oli aiemmin 3000 euroa. Esimerkiksi hoivapalveluja tarvitseville ikääntyneille kotitalousvähennys on ollut merkittävä tuki, jota ilman paineet tulonsiirtojen ja myös eläkkeiden nostoon kasvavat, Simolinna huomauttaa.

Yritystoiminnan edistäminen vähennystä laajentamalla torjuu myös harmaata taloutta, kun se kannustaa kotitalouksia teettämään pienet yksittäiset työt ja palvelut rehellisillä yrittäjillä, Simolinna sanoo. (Mikko Simolinna, Yrittäjä Sanomat 2012.)

Suomessa on aiemmin todettu, että nuoriso suhtautuu yrittäjyyteen myönteisesti. Yrittäjien keski-ikä tosin on tällä hetkellä korkea, sillä neljännes yrittäjistä on yli 55-vuotiaita ja vain 17 prosenttia on 15–34-vuotiaita. (Lehto-Isokoski 09/2009, 44.) Tyypillisimmillään sosiaalialan yrittäjä on keski-ikäinen nainen, joka on aiemmin työskennellyt julkisella sektorilla. Tällaisella yrittäjällä on vuosien työkokemus ja tietämys sosiaalialalta. Yrittäjänä hän tuntee julkisen sektorin toimintakentän ja sen verkostot. Alalle on syntynyt uusia yritysideoita ja näitä ovat eri-ikäisille ja eri tarpeisiin rakennetut hoito- ja palvelukodit. Kotityöpalvelualalle tyypillistä on yksinyrittäjyys, tosin hoitokoteja pyöritetään joko perheyrityksinä tai sitten yhteistyökumppanin kanssa. (Korhonen 2000, 177.)

Naisyrittäjyys on kasvanut tasaisesti 2000-luvulla. Vuoden 2007 lopulla naisyrittäjiä oli jo 75 000, eli kolmannes kaikista yrittäjistä. Kotitalousvähennysjärjestelmä, kuntien palvelutuotannon avautuminen kilpailulle ja ostopalvelujen lisääntyminen ovat olleet merkittäviä naisyrittäjyyden kasvulle. Naisyrittäjien toimialoja ovat sosiaaliala ja terveyspalvelut, erilaiset henkilökohtaiset palvelut, vähittäiskauppa sekä majoitus- ja ravitsemistoiminta. Naisyrittäjistä jopa 70 prosenttia tekee työtä yksinyrittäjinä, miehissä vastaavasti yksinyrittäjiä on alle 60 prosenttia. (Naisyrittäjyys tänään ja huomenna 2008.)

Vuosina 2006–2008 on toteutettu yhteensä 95 naisyrittäjyyttä hyödyntävää hanketta. Kokonaisrahoitus hankkeissa on ollut suuri, noin 25,2 miljoona euroa, josta julkisen rahoituksen osuus on ollut lähes 80 prosenttia. Lukumääräisesti eniten on toteutettu toimialakohtaisia koulutus- ja kehittämishankkeita, joiden tehtävänä on ollut rohkaista ja kannustaa naisia ryhtymään yrittäjiksi, edistää naisyritysten kasvua ja kehitystä sekä luoda uusia toimintatapoja ja – malleja, joiden avulla on mahdollista

lisätä naisyrittäjyyttä. Naisyrittäjyyttä tukevia hankkeita on määrällisesti eniten toteutettu Uudellamaalla, Pohjois-Karjalassa ja Pohjois-Pohjanmaalla. (Naisyrittäjyys tänään ja huomenna 2008.)

4.1 Naisyrittäjyyden ominaispiirteitä

Naisyrittäjyyteen liittyvät ominaisuudet poikkeavat merkittävästi miesten toiminnasta. Keskeistä naisten yrityksille on paikallisuus, sosiaalisuus ja yhteisöllisyydestä lähtevä toiminta. Naisyrittäjyyden toiminnan piirteitä voidaan kuvata seuraavasti:

1) *Toiminta tukee julkista sektoria, tällaisia toimintoja ovat muun muassa hoivakodit.*
2) *Toiminta kuuluu naisten arkipäivään. Naisyrittämisen aloja ovat hoivapalvelut, tekstiili- ja vaatetusala, käsityö, elintarvikeala, siivous.*
3) *Toiminta vastaa alueelliseen kysyntään ja tarpeeseen; naisten työllisyyttä, yrittäjyyttä, toimeentuloa ja projekteja aloitetaan usein vastaamalla paikalliseen kysyntään. Näin toimimalla saadaan tuloja paikalliseen talouteen.*
4) *Toiminta liittyy paikallisuuteen; osaamiseen ja tekemisen kehittämiseen, esimerkiksi käsityöt tai leivonnaiset.*
5) *Toiminta perustuu yhteisöllisyyteen, naisyrittämisen verkostot ja yhteisöllinen yrittäminen. Naiset yhdistävät yrittäjyyteen sosiaalisuuden ja itsenäisen elämäntavan sekä minimoivat riskejä, näin on syntynyt esimerkiksi osuuskuntatoiminta.*
6) *Toiminta vahvistaa paikallista olemusta. Naisten toiminta sattuu yhteen paikallisen kehittämisen tarpeet kanssa, tietoisuus yhteisöstä kasvaa ja paikallisyhteisö tiivistyy. Tätä on toistemme arkipäivän hyvinvoinnista huolehtiminen.*
7) *Toiminta on usein pienimuotoista, naiset yrittäjinä ottavat pieniä askeleita. Yrittäjyys voi olla osana omaa muuta työtä; pienimuotoista ja osa-aikaista. Pienyrittäjyys auttaa kuitenkin perheen taloutta, koska se perustuu jo olemassa oleviin resursseihin.*
8) *Toiminta perustuu naisten aloitteellisuuteen, naiset suhtautuvat paikalliseen ja alueelliseen kehittämiseen eri tavoin kuin miehet. Naiset pitävät tärkeänä erilaisia asioita. Naisten kehittämistoiminnassa talous ja kehittäminen tarkoittavat muutakin kuin rahataloutta. Naiset kiinnittävät huomionsa arjen käytännöllisyyteen miehiä enemmän. (Naisyrittäjyys tänään ja huomenna 2008.)*

4.2 Naisyritysten kasvu ja kansainvälistyminen

Naiset kasvattavat ja laajentavat yritystoimintaansa yleensä paikallisesti, eivätkä suunnittele hakeutumista kansainvälisille markkinoille. Naisten perustamat yritykset tekevät töitä usein kotimaan palvelumarkkinoilla, jossa asiakkaat ovat lähinnä yksityisisä kotitalouksia. Näissä yrityksissä liikevaihto kattaa usein vain yrittäjän työllistymisen ja rima palkata työntekijöitä on korkealla. Etenkin jos markkinat ovat epävakaat tai kausiluonteiset, esimerkiksi juhlien järjestäminen tai puutarhan hoito eivät työllistä yrittäjää kuin osan vuodesta. Naisyrittäjillä on uusia ideoita ja innovaatioita, mutta heillä ei ole joko riittävää osaamista tai rohkeutta hyödyntää niitä yrityksensä kehittämisessä. Tärkeää on, että naisten innovatiivisuutta pitäisi lisätä, ohi perinteisen sukupuoliroolijaon ja ohjata ideoita eteenpäin sekä tulevaisuudessa osaksi yritystoimintaa. Yksi naisyrittäjyyden suurimpia haasteita onkin laajentaa palvelu- tai tuotevalikoimaa ja kannustaa naisia ryhtymään yrittäjiksi. (Naisyrittäjyys tänään ja huomenna 2008.)

4.3 Kotityöpalvelut työllistäjänä

Ennusteita kotityöpalvelun työllistävästä vaikutuksesta on olemassa. Vuonna 1996 Taija Härkki arvioi kotipalvelualalle työllistyvän 11 000 henkilöä vuoteen 2000 mennessä. Tällaisen henkilömäärän työllistäminen edellyttäisi valtiolta tukea. Vuonna 2004 Tapani Ruokanen esitti Evalle laatimassaan raportissa, että kotipalvelujen oston sata prosenttinen verovähennysoikeus synnyttäisi heti 100 000 uutta työpaikkaa. Ennusteiden tekemistä vaikeuttaa kuitenkin se, ettei kotiin ostettavia palveluja ole tilastoitu systemaattisesti. Kunnan tuottamat ja järjestämät palvelut tilastoidaan, mutta nämä palvelut ovat pääosin henkilökohtaiseen auttamiseen liittyvää apua ja tukea, eikä tukipalveluja, mitä kotityöpalvelut suurimmaksi osaksi on. Tämän tilastoinnin

puuttumisen vuoksi ei ole kokonaiskäsitystä kotitalouspalvelujen käytöstä. (Varjonen 2005.)

Kotitalouspalvelujen kysynnän ennustusta hitaampi kehitys 1990-luvun loppupuolella johtui monistakin syistä. Tarvittavia palveluja ei ollut riittävästi tarjolla. Kuluttajat olivat halukkaita ostamaan monipuolisemmin palveluja kuin mitä palvelun tuottaja pystyi tarjoamaan. Kotitalouksien asenteet ostaa palvelua kotiin kypsyi vähitellen, kotisiivousta oli lupa ostaa muidenkin kuin vain varakkaiden. Yksi Pohjois-Karjalan yrittäjistä kertoikin, että vuosia sitten heidän piti jättää yrityksen auto lähikaupan pihaan, kun menivät tekemään siivousta perheen kotiin. Perhe ei halunnut kuulla naapureilta vihjailuja varakkuudestaan eikä supinoita leikkikentällä. Palveluja vierastettiin hinnan vuoksi ja ajateltiin, että onko meillä tähän varaa. Kotiin palvelujen ostamisen muutoksen tuojina voidaan pitää kotitalouspalvelujen tukikokeiluita, mutta todellinen muutos tapahtui kotitalousvähennyksen seurauksena. (Varjonen 2005.)

Kotitalouksien mahdollisuudet työllistää näyttävät kaiken kaikkiaan hyviltä. Kotitalouksien asenteet ovat muuttuneet palvelujen ostamiselle myönteisemmiksi ja palvelujen tarjonta on lisääntynyt. Monien kotitalouksien/perheiden elämänlaatu on jo palveluiden käyttämisen myötä parantunut. Kotityöpalveluiden markkinoiden toimintaa on tulevaisuudessakin edistettävä ja siihen tarvitaan yhteistyötä; kotitalouksien, yritysten ja julkisen sektorin välillä. (Varjonen 2005.)

5 KOTITYÖPALVELUT JULKISELLA PUOLELLA

Työvoimapoliittinen koulutus, työnvälityspalvelut ja starttiraha ovat aloittavan yritystoiminnan tuki, mitkä kuuluvat julkisen puolen valikoimaan (Niilola ja Valtakari 2006, 42–51.) Uusien markkinoiden kehittäminen on erityisen haasteellista pohjoismaisissa hyvinvointivaltioissa, joissa julkisella sektorilla on ollut perinteisesti vahva asema ja

kansalaisten luottamus palvelujen tuottamisessa. Haasteet tulevat esille varsinkin sosiaaliasetukseen perustuvan kotipalvelun, hoivan ja siihen liittyvien tukipalvelujen tuotteistamisessa ja kaupallistamisessa. (Varjonen ym., 2007.)

Hallitusohjelmien ydintehtäviin on kuulunut työllisyyden ja yrittäjyyden edistäminen. Työllisyyden kasvu on ollut riippuvainen palveluelinkeinoista ja erityisesti pienten ja keskisuurten yritysten halukkuudesta laajentaa toimintaansa. Varteenotettavana ja kehittämiskelpoisena toimialana on pidetty kotitalousaloja. Kotitaloudesta tulevien tarpeiden huomioimista markkinoilla, kodeissa tehtäviä töitä, mitkä oikealla tavalla tuotteistamalla ja segmentoimalla luovat lisää yrityksiä. (Varjonen ym.,2005.) Kotityöt ovat suurelta osin palvelutyötä, normaaleja kodin töitä. (Varjonen ym. 2007.)

Euroopan maista Ranska toimi uranuurtajana ja aloitti ensimmäisenä kotitaloustoimialojen julkisen tukemisen vuonna 1992. Tanska vakinaisti julkisen tukijärjestelmänsä vuonna 1997. Suomessa kotitalousvähennys tuli voimaan vuonna 2001. (Verohallinto) Saksan tukijärjestelmä on ollut voimassa vuodesta 2003 ja Belgian vuodesta 2004. Ruotsissa oli vuosina 2004–2005 voimassa tukijärjestelmä, joka koski ainoastaan kotiremontteja ja kotien saneerauksia. Julkinen keskustelu kotitalousvähennyksen elvyttämiseksi kihisi Ruotsissa syksyn 2006 vaalien ja uuden hallituksen aikaan. (Varjonen ym. 2007.)

Eri maiden tukijärjestelmillä on omia erityispiirteitä, joskin verohelpotukset ovat pääsääntöinen tukimuoto, paitsi ei Tanskassa. Suomen tukijärjestelmän erityisyyteen kuuluu mahdollisuus ostaa palveluja yrityksiltä tai toimia työnantajana. Aiemmin Suomessa kotitalousvähennyksenä saatiin 60 prosentin vähennys työstä ja maksimissaan pystyi teetättämään 3000 euron edestä kotityöpalveluja/henkilö/vuosi. Vuonna 2012 kotitalousvähennys muuttui, voimaan tuli 45 prosentin vähennys työstä ja maksimissaan 2000 euroa/henkilö/vuosi. Suomessa kuitenkin valtion myöntämä tuki on suurempi muihin maihin verrattuna. (Varjonen ym. 2007.)

6 KOTITYÖPALVELUN TOIVEET ITÄ-SUOMESSA

6.1 Tutkimusmenetelmät ja aineiston keruu

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakkaiden/kuluttajien toiveita ja tarpeita kotityöpalveluille sekä tuoda nämä toiveet tiedoksi pohjoiskarjalalaisille yrittäjille. Selvittää se, miten tietoisia yrittäjät ovat kuluttajien tarpeista Pohjois-Karjalassa ja pystyvätkö he vastaamaan kuluttajien esille tulleisiin toiveisiin.

Tutkimus oli kaksivaiheinen. Ensimmäisessä vaiheessa kerättiin kuluttajien kokemuksia kotityöpalveluista kyselylomakkeen avulla. Kysely toteutettiin Laadukkaat kotityöpalvelut-hankkeen tapahtumissa keväällä 2012. Kyselyyn vastasi sekä kotityöpalveluiden käyttäjiä että henkilöitä, jotka eivät olleet ostaneet palveluja kotiinsa. Veteraaneille oli oma kyselylomake. Kyselyt toteutettiin Pohjois-Karjalassa keväällä 2012. Kyselyjen yhteenvedon pohjalta haastattelin kolmea pohjoiskarjalalaista yrittäjää. Kuluttajakyselyiden yhteenveto toimi yrittäjien vapaamuotoisen haastattelun pohjana. Kuluttajakysely lähetettiin hyvissä ajoin ennen haastattelua sähköpostilla haastateltaviin yrityksiin.

Asiakaskyselyt, joita täytettiin Laadukkaat kotityöpalvelut -hankkeen tapahtumissa keväällä 2012 sekä veteraaneille tehty oma kysely samaan aikaan. Kyselyjen tarkoituksena oli selvittää kotityöpalveluiden tarvetta ja kehittää kotityöpalveluissa toimivien yritysten toimintaa. Laadukkaat kotityöpalvelut -hankkeen aikana tapahtumia pidettiin ympäri Pohjois-Karjalaa ja kaikkialla oli kotityöpalveluille kysyntää. Veteraaneille tehty kysely toteutettiin veteraaniavustajien avulla, he veivät kyselyn avustettavalleen ja auttoivat myös kyselyn täyttämisessä.

Asiakaskyselyt, sekä tapahtumissa että veteraaneille tehdyt, sekä haastattelut ovat tutkimusstrategiana Survey-tutkimusta. Survey-tutkimuksen tavoitteena on koota

tietoa satunnaisotannalla valituista tutkimuskohteista. Strategian lähtökohtana on ilmiöiden, ominaisuuksien tai tapahtumien yleisyyden, esiintymisen, vuorovaikutuksen tai jakautumisen selvittäminen. Tutkimuksen tulokset pyritään yleistämään otoksesta koko perusjoukkoon. Survey-tutkimus sisältää tutkimusstrategiana runsaasti erilaisia ongelmanasettelun mahdollisuuksia ja tutkimusta voidaan toteuttaa erilaisten analyysimenetelmien avulla. Survey-tutkimuksen lähtökohdat ovat määrällisessä tutkimuksessa. Käytetyistä kysely- ja haastattelumenetelmistä riippuen kyselyaineistoja voidaan kuitenkin analysoida joko laadullisesti tai määrällisesti. (Jyväskylän yliopisto.)

Kyselylomakkeet ovat liitteinä. Kuluttajille suunnattu kyselylomake oli tiivis, yhden sivun mittainen. Vastaaminen ei vienyt montaa minuuttia. Asiakaskyselyyn vastattiinkin hyvin ja vastauksia saatiin 125 kappaletta. Veteraaneille tehty kysely oli monisivuisempi ja sen vuoksi heitä auttoi heidän oma veteraaniavustaja kyselyn täyttämisessä. Asiakaskyselyyn vastattiin paikan päällä ja samalla siinä kerrottiin sillä alueella toimivista kotityöpalveluista sekä alan yrittäjistä. Osalle kyselyyn vastanneista oli vierasta ajatella, että he ostaisivat palvelua kotiinsa. Kotityöpalvelut kuitenkin auttaisivat monia heistä asumaan pidempään omissa kodeissaan ja toisi turvaa kotona pärjäämiseen. Tilaisuuksissa mukana olleet yrittäjät kertoivat kotityöpalveluiden tuomasta hyödystä, palveluiden monipuolisuudesta ja kotitalousvähennyksestä sekä mahdollisuudesta hakea tarvittaessa palveluseteliä.

Toisessa vaiheessa kyselyn yhteenvedon pohjalta haastattelin kolmea Pohjois-Karjalassa toimivaa kotityöpalveluyrittäjiä. Haastattelun runko koostui asiakaskyselyn rungosta. Keskustelun teki mielenkiintoiseksi yrittäjien kokemukset verrattuna kuluttajien toiveisiin. Yhden yrittäjän kanssa kävimme keskustelua tarkasti yhteenvedon pohjalta; kuka yleisimmin heidän yritykseltä tilaa palvelua, mikä saa tilaamaan, missä tapauksessa ollaan tyytyväisiä palveluun ja milloin reklamoidaan, paljonko ollaan valmiita maksamaan ja mitä yleisimmin palveluista tilataan. Toisen yrittäjän kanssa kes-

kustelu pysyi enemmän laadun ja yksin yrittäjänä olemisen haasteiden ympärillä. Kolmannen yrityksen toiminnanjohtajan kanssa kävimme keskustelua ikäihmisten tarpeista ja toiveista sekä heidän yhdistyksen haasteista, kun käytössä on asiakkaan välineet tehdä kotityöpalvelua. Haastatellut yritykset ovat oppilaitoksemme yhteistyökumppaneita.

7 TULOKSET JA TULOSTEN ANALYSOINTI

Vastaavanlaisia kyselyjä on Suomessa tehty jo aiemmin, joten vertasin Pohjois-Karjalassa tehdyn kyselyn yhteenvetoa muualla tehtyjen tutkimusten johtopäätöksiin. Ensimmäinen tutkimus vuonna 2005 toi esille palvelujen ostamisen esteitä ja kotitöiden ulkoistaminen puhututti kuluttajia. (Varjonen ym.2005.) Tässä tutkimuksessa kotipalvelulla tarkoitettiin niin sanottuja perinteisiä kotitöitä. Toinen Kuluttajatutkimuksen tutkimus vuonna 2007 esitti johtopäätöksiä kotityöpalvelujen ostamiseen ja käyttämiseen liittyvistä kriteereistä. Kotitalouspalvelujen kysynnän ennakoinnin ohella tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa palvelujen laadun ja markkinoinnin kehittämiseen sekä palvelujen hinnoitteluun. Kuluttajalähtöisyys tarkoitti palvelujen saatavuutta, saavutettavuutta, laatua ja hintaa. Tässä tutkimuksessa haluttiin selvittää mistä löytyy luotettavaa ja ammattitaitoista palvelua, sekä mitä se palvelu maksaa. (Varjonen ym. 2007.) Kolmannessa tutkimuksessaan Kuluttajatutkimuskeskus vuonna 2010 selvitti Käyttäjäkokemuksia kotitalouspalveluista, Mistä laadulle takuu? Tämän tutkimuksen kyselyssä haluttiin selvittää asiakkaiden käsitys kotityöpalvelujen laadusta. Asiakaskyselylomakkeessa kysyttiin joitain samoja asioita kuin Pohjois-Karjalassa tehdyssä kyselylomakkeessa. Tekemäni asiakaskyselyn ja kuluttajatutkimuskeskuksen tekemän tutkimuksen samankaltaisuus johtunee varmaan siitä, että molemmat tutkimukset liittyvät kotityöpalvelualan laatujärjestelmän kehittämishankkee-

seen ja hanketta koordinoi Työtehoseura. Työtehoseura koordinoi eri puolella Suomea toimivia ammatti- ja aikuisoppilaitoksia, jossa me oppilaitoksena olemme olleet mukana.

Hanketapahtumissa keskusteltiin palvelujen hinnoista. Siitä millä tavalla kuluttajat voivat palvelua kotiinsa tilata. Kyselyssä ei otettu aiheeksi kotitalousvähennystä, palveluseteliä tai sosiaalipalveluna palvelun ostamista, näistä keskusteltiin paikan päällä. Paikan päällä alueen yrittäjät kertoivat eri tukivaihtoehdoista ja markkinoivat omaa yritystään. Haastatellut kolme yritystä olivat huomanneet palveluiden kysynnän lisääntyneen ja palveluiden laadun tulleen merkittäväksi tekijäksi ostopäätöksiin.

Vertaan Pohjois-Karjalassa tehdyn asiakaskyselyn yhteenvetoa Kuluttajatutkimuskeskuksen tekemän kyselyn johtopäätöksiin. Esitän ensiksi yhteenvedon kuluttajakyselyn tuloksista ja sen jälkeen taulukossa vertaan niitä Kuluttajatutkimuksen kyselyyn.

7.1 Vastaajien taustatiedot

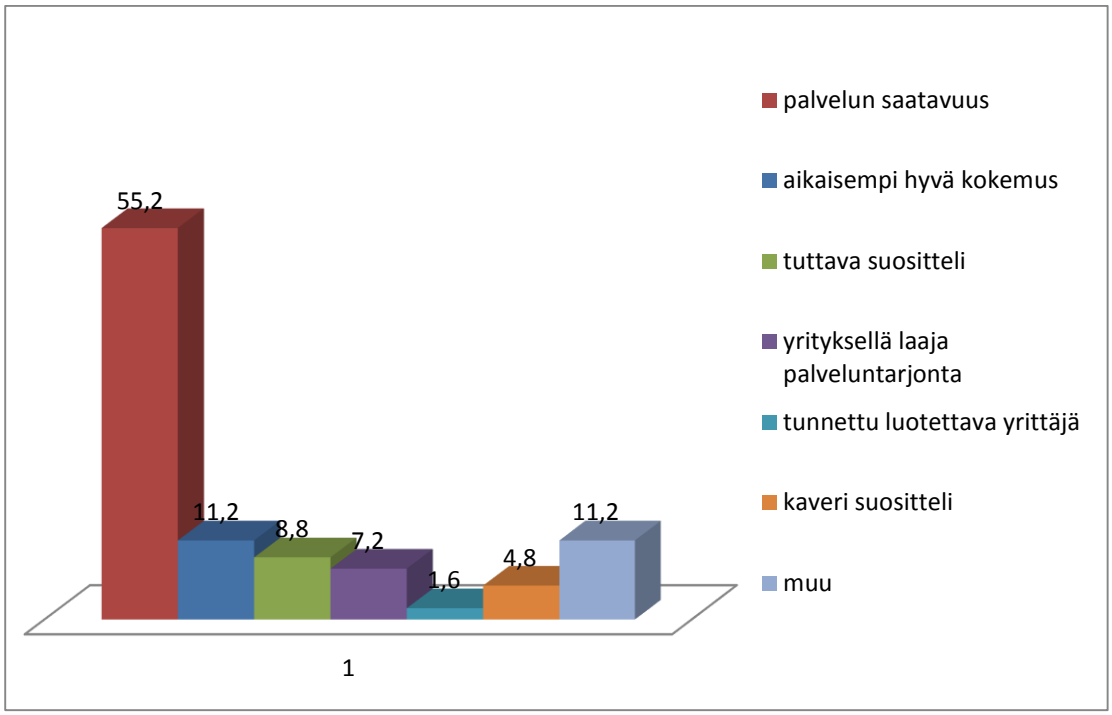
Kyselyyn vastanneista naisia oli (78 %), ja miehiä oli (22 %). Kyselyyn vastaajista työssäkäyviä oli 73 % ja eläkeläisiä 27 %. Usein oletetaan ja olettamuksen perusteella perustetaan yritykset vanhusten palvelujen tarpeen pohjalle. Täytyy silti muistaa, että kotityöpalvelujen tarve on suuri työssäkäyvien kodeissa. Palvelujen yksilöllinen ja monipuolinen valikoima auttaa yritystä menestymään. Yli puolet kyselyyn vastaajista asuu omakotitalossa (58 %), rivi/paritalossa vastaajista asuu 21 %, kerrostaloasukkaita on 13 % ja kesämökkiläisiä vastaajista on 8 %.

7.2 Ostopäätös

Kuluttajan ostopäätökseen vaikuttaa palvelun saatavuus ja vastaajista 55,2 % piti tätä tärkeimpänä kriteerinä palvelun ostamiselle. Merkittävä tieto yrittäjille, eli asiakkaan tarpeeseen vastaaminen ostohetkellä saa aikaan sopimuksen. Pahimmassa tapauksessa yrittäjä menettää asiakkaan toiselle yrittäjälle. Yrittäjän kannattaa huolehtia, että on asiakkaat saa kiinni.

Aikaisempi hyvä kokemus (11,2 %) vaikutti osalla vastaajista ostopäätökseen ostaa kotiinsa palvelua. Jokin muu ostamiseen vaikuttava tekijä samalla prosentilla, eli 11,2 %. Näitä muista ostamiseen vaikuttavia tekijöitä oli muun muassa, saatu tieto yrittäjästä oppilaitokselta. Se loi luottamusta yrittäjän toiminnasta, antoi merkin, että yrittäjä on alansa ammattilainen ja luotettava.

Tuttava suosittelijana auttaa ostopäätöksessä 8,8 %: ia vastaajista. Yrityksen laaja palvelutarjonta vakuuttaa ostamaan 7,2 %: ia vastaajista. Kaverin suositteluun ostopäätöstä tehdessä luotti 4,8 %:ia vastaajista. Tässä kyselyn kohdassa olisi pitänyt huomata lähes samaa tarkoittavat vaihtoehdot, suosittelijana tuttava vai kaveri, tarkoittaa samaa asiaa vaihtoehtona. Yrityksen tunnettavuus luotettavana toimijana vaikutti 1,6 %:n vastaajista ostopäätökseen.(Ks. kuvio 1.)

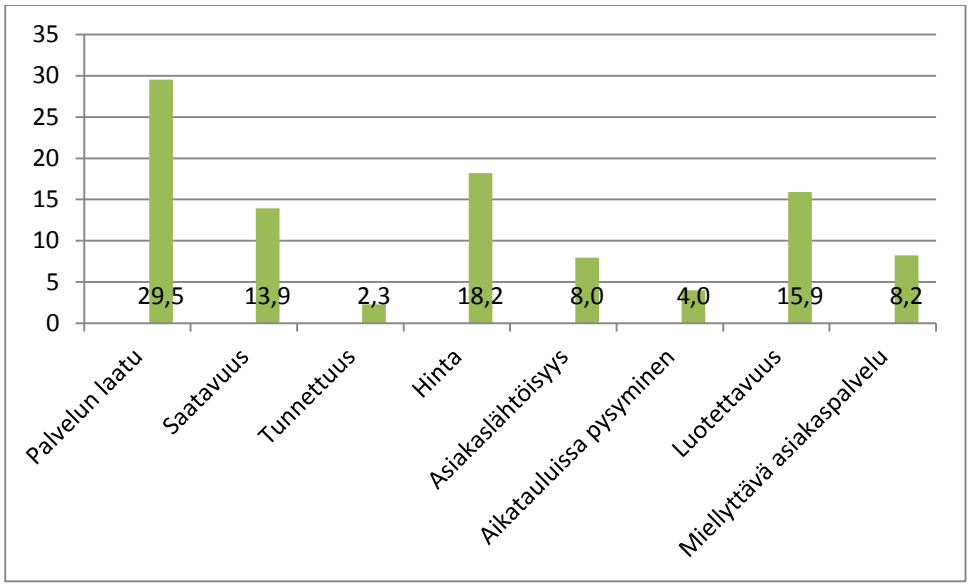


Kuvio 1. Minkä perusteella kuluttaja tekee ostopäätöksen

7.3 Kotityöpalveluille tärkein ominaisuus

Palveluilla on monia ominaisuuksia, mutta mikä pitää asiakkaan yrittäjällä tai miksi osa yrittäjistä menettää asiakkaita? Palveluiden laatua piti 29,5 % vastaajista tärkeimpänä hankkiessaan kotiinsa palvelua. Hintaa piti 18,2 % vastaajista tärkeimpänä ominaisuutena ostaessaan kotityöpalvelua. Yrittäjän luotettavuutta piti 15,9 % vastaajista tärkeimpänä, kun harkitsee ostavansa kotityöpalvelua. Palveluiden saatavuutta piti 13,9 % vastaajista tärkeimpänä hankkiessaan kotiinsa palvelua. Siispä yrityksen tulisi muistaa, että on asiakkailleen tavoitettavissa ja pystyy myös tarjoamaan palvelujaan sitä tarvitseville. Miellyttävää asiakaspalvelua piti tärkeimpänä 8,2 % vastaajista ja asiakaslähtöisyyttä piti 8 % vastaajista tärkeimpänä, kun he harkitsevat ostavansa kotityöpalvelua. Palvelutyö on asiakaspalvelua. Asiakaspalvelu on keino erottua kilpailijoista. Aikataulussa pysymistä piti 4 % vastaajista tärkeimpänä, kun harkitsee ostavansa kotityöpalvelua. Tunnettuus sai vastaajilta vähiten (2,3 %) pisteitä eli,

sillä ei ole niin suurta merkitystä palvelun ostamisen kriteerinä. Ehkä pienemmillä alueilla luotetaan enemmän tuttuun palvelun tuottajaan.(Ks. kuvio 2.)



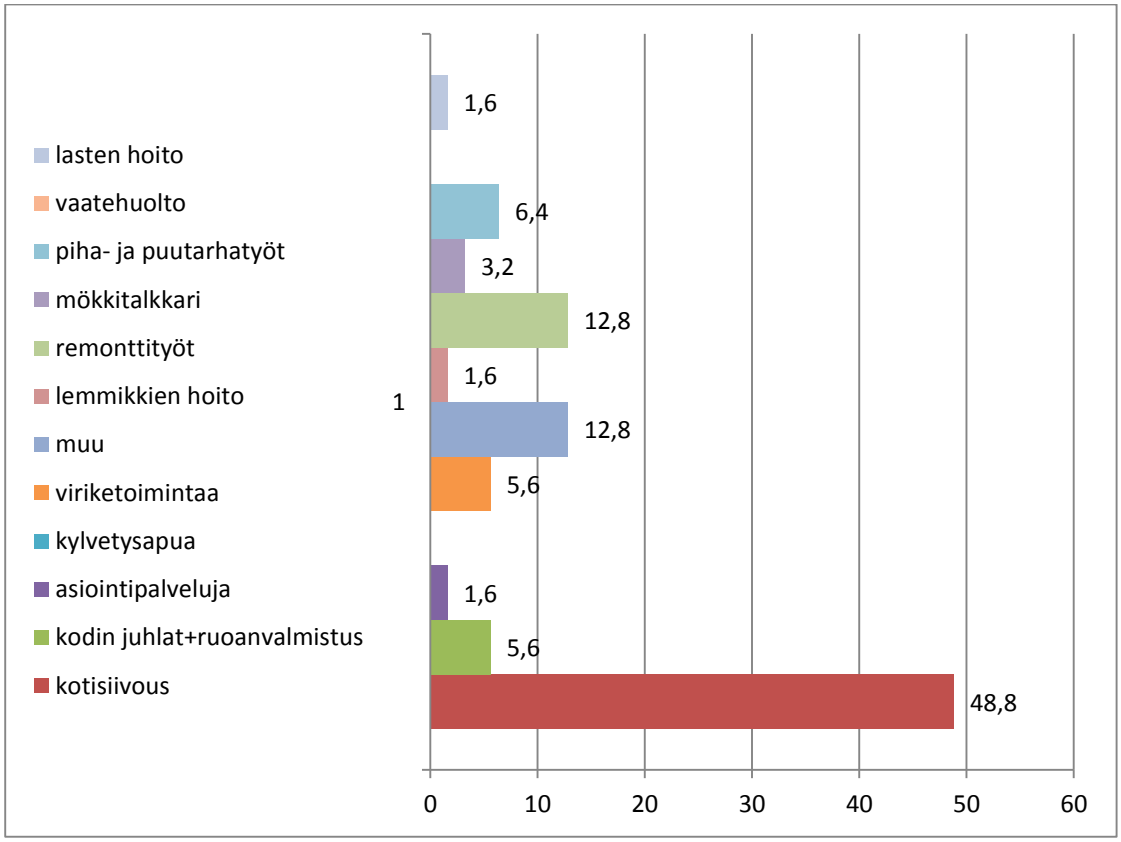
Kuvio 2. Palveluissa tärkein ominaisuus

7.4 Kysytyimmät palvelut

Kotisiivoukselle on palveluista eniten kysyntää ja tarjontaa, sillä jopa 48,8 % vastaajista oli valmis ostamaan ensisijaisesti kotisiivousta kotiinsa tai kesäasunnolle. Työssäkäyvien on helpompi siirtää kotisiivous ulkopuolisen tekijän tehtäväksi, sillä se on selkeä kokonaisuus, jonka joku muukin kuin perhe itse pystyy tekemään. Kotisiivous on myös kotityöpalveluista sellainen, mihin vanhuksen voimat eivät enää riitä, vaikka muuten pystyisi asumaan vielä kotona. Kyselyyn vastanneet olivat valmiita ostamaan myös remonttitöitä (12,8 %) ja hyvinvointipalveluja (12,8 %). Piha- ja puutarhatöiden tekijälle oli tarvetta 6,4 %:lla kyselyyn vastanneista. Viriketoiminnalle (5,6 %) sekä kodin juhlille ja ruuanvalmistukselle (5,6 %) olisi jonkin verran kysyntää. Mahdollisesti tämä palvelu kannattaisi markkinoida asiakkaille jonkin muun kotityöpalvelun ohella

tehtävänä lisäpalveluna. Asiointipalveluja (1,6 %), lemmikkien hoitoa (1,6 %) ja lastenhoitopalveluja (1,6 %) ollaan valmiita ostamaan palveluista vähiten, eli myös näitä palveluja kannattaa markkinoida asiakkaille lisäpalveluna.

Pohtiessani kotityöpalveluja on herännyt kysymys, että tietääkö asiakkaat, mitä yrittäjillä on palveluvalikoimissaan? Miten palvelun tuottajan on toimittava, että saa palveluvalikoimansa laajenemaan ja lisäpalveluille enemmän ostajia? (Ks. kuvio 3.)



Kuvio 3. Mitä palvelua kuluttajat ostaisivat

7.5 Kotityöpalveluiden ostamisentarve

Viimeiset kysymykset vastauslomakkeella selvittivät, kuinka usein palveluita oltaisiin valmiita ostamaan ja paljonko niistä oltaisiin valmiita maksamaan. Harvemmin (46,4

%:lla) ja kuukausittain palvelun tarvetta oli vastaajista(41,6, %:lla) suurimmalla osalla. Kerran viikossa palvelua tarvitsi 6,4 %:a vastaajista. Useamman kerran viikossa oli palveluille tarvetta 4,8 %:lla vastaajista. Terveyden vuoksi palveluita käyttävät joutuvat ostamaan palveluja päivittäin ja heitä vastaajista oli 0,8 %.

7.6 Kotityöpalvelun hinta

Paljonko palveluista ollaan valmiita maksamaan? Ehdotetut hinnat alkoivat kymmenestä eurosta ja nousivat ihan viiteenkymmeneen euroon tunnille. Hintaan vaikuttaa myös, mitä palvelua asiakas oli valmis ostamaan. Kotisiivouksesta kuluttajat ovat halukkaita maksamaan yllättävän vähän, vaikka sitä eniten olisivat valmiita ostamaan.

Taulukko 1. Itä-Suomessa tehdyn kyselyn yhteenveto verrattuna valtakunnallisen kyselyn johtopäätöksiin

Pohjois-Karjalassa tehty asiakaskysely keväällä 2012	Kuluttajatutkimuskeskuksen tekemä kysely 2010, aineisto koottu 2009
asiakaskyselyyn vastanneita 125+ veteraanikyselyyn vastanneita 451	vastaajia 292
78 % vastaajista naisia, 22 % miehiä	79,9 % vastaajista naisia, 20, % miehiä
73 % työssä käyviä eläkeläisiä 27 %	56,6 % työssä käyviä ei työelämässä 42,8 %, joista eläkeläisiä 40 %

asumismuoto; omakotitalo 58,4 %, pari/rivitalo 20,8 %, kerrostalo 12,8 %, mökkiläisiä 8 %	asumismuoto; omakotitalo 52,4 %, pari/rivitalo 17,2 %, kerrostalo 29 %, muu 1,4 %
ostopäätökseen vaikuttavia seikkoja; palvelujen saatavuus 55,2 %, aikaisempi hyvä kokemus 11,2 %, tuttavan hyvät kokemukset 8,8 %, kaverin suosittelu 4,8 % (eli yhteensä 13,6 %), palvelujen monipuolisuus, yrityksen tunnettuus tai jokin muu vaikuttivat osan ostopäätökseen	tärkeimmät seikat palveluyritystä valittaessa; tuttujen hyvät kokemukset 43,5 %, yrityksen luottamusta herättävä markkinointi 40,4 %, yritys kuuluu ennakkoperintärekisteriin 35,3 %, yrityksen koko, sijainti, suomalaisuus, hinnat sekä monipuolisuus vaikuttivat jonkin verran
palveluissa tärkein ominaisuus; palvelun laatu 29,5 %, hinta 18,2 %, luotettavuus 15,9 %, saatavuus 13,9 %, aikataulussa pysyminen 4 % mikä toisessa kyselyssä nousi lähes tärkeimmäksi seikaksi.	tärkein seikka arvioidessa kotiin ostettavien palvelujen laatua; työn hallinta 83,1 %, toiveiden huomioiminen 55 %, aikataulussa pysyminen 54,9 %, reklamaatioihin tarttuminen ja asioiden korjaaminen 51,6 %, tekijänä aina sama henkilö 50 %; tavoitettavuus 41 %, saatavuus 43 % ei lainakaan tärkeää 41,4 % että yrityksellä on kotisivut Internetissä
palveluita mitä ostetaan; siivous 48,8 %, remonttityöt 12,8 %, muuta kuin kyselyssä olevat palvelut 12,8 %, piha- ja puutarha 6,4 %, kodin juhlat 5,6 %, viriketoiminta 5,6 %, mökkitalkkari 3,2 %, asiointiapua 1,6 %, lastenhoitoapua 1,6 % ja lemmikkien hoitoa 1,6 %	ostettuja palveluita; siivous 98,6 %, ikkunanpesu 74,1 %, pitopalvelua 21,5 %, puutarha-apu 18,8 %, asiointiapua 18,2 %, silitys 16,8 %, hoiva-apu 14,6 %, pikkukorjaukset 13,7 %, kiinteistönhuoltopalvelua 12,9 %, laitetekninen palvelu 11 %, atk- tai internet tukipalvelu 10,9 %, ruoanvalmistusapu 10,7 %, pyykinpesu 9,7 %, mökkitalkkari 6 %, lastenhoito 5,9 %,
alueemme kyselyssä kysyttiin lisäksi miten usein ostaa/ostaisi palveluja kotiinsa. Palveluja ostetaan tarpeeseen eli harvoin 46,4 %, kuukausittain 41,6 %, 1	tämä kysely oli laaja ja monipuolinen, selvitti enemmän palveluiden ostamisen syitä, palvelujen käyttöä, mistä löytänyt

krt/vko 6,4 %, 2-3 krt/vko 4,8 % ja päivittäin 0.8 %, nämä ovat yleensä hoivapalveluiden tarvitsijoita.	palvelujen tuottajan ja onko ollut tyytyväinen nykyiseen palveluntuottajaansa vai kuinka usein on vaihtanut yritystä. Kyselyssä selvitettiin myös olisiko valmis ostamaan palvelupaketteja.

Vastaajien määrä Pohjois-Karjalassa oli suurempi kuin valtakunnallisen kyselyn. Vastaajien sukupuoli oli niin alueellisesti kuin valtakunnallisesti lähes sama. Työssäkäyvien määrä Pohjois-Karjalassa tehdyssä kyselyssä oli 16,4 % enemmän kuin valtakunnalliseen kyselyyn vastanneet. Asumismuoto oli lähes samaa, valtakunnallisessa kyselyssä oli enemmän kerrostalossa asujia ja Pohjois-Karjalan kyselyyn tuli vastauksia myös kesämökkiläisiltä. Pohjois-Karjalassa ostopäätökseen selkeästi eniten vaikutti palvelujen saatavuus, aikaisempi hyvä kokemus ja tuttujen hyvät kokemukset. Valtakunnallisessa kyselyssä eniten vaikutusta ostopäätökseen oli tuttujen hyvillä kokemuksilla ja yritykseen liittyvillä ominaisuuksilla; luottava markkinointi ja ennakkoperintärekisteriin kuuluminen. Palvelujen tärkeimmiksi ominaisuuksiksi Pohjois-Karjalan kyselyssä nousi laatu, hinta, luotettavuus ja saatavuus. Kuluttajatutkimuksen kyselyssä tärkeimmiksi ominaisuuksiksi nousi työn hallinta, toiveiden huomioiminen ja aikataulussa pysyminen. Molemmissa kyselyissä siivous oli ostetuin palvelu. Pohjois-Karjalassa tehty kuluttajakysely oli suppeampi kuin Kuluttajakeskuksen tekemä valtakunnallinen kysely, jopa veteraanikysely oli laajempi kuin hanketapahtumissa kyselty kuluttajakysely. Veteraanikyselyssä haluttiin selvittää enemmän veteraaniavustajien toimintaan liittyviä asioita. Kuluttajakyselyt auttavat yrityksiä kehittämään omaa palveluvalikoimaansa, tuotteistamaan ja segmentoimaan paremmin myytävät palvelunsa.

7.7 Yrittäjien haastattelut

Kuluttajakyselyiden yhteenveto ja yhteenvedon pohjalta tehty haastattelun runko toimi yrittäjien vapaamuotoisen haastattelun pohjana. Lähetin hyvissä ajoin asiakaskyselyn yhteenvedon sähköpostilla haastateltaviin yrityksiin. Näin he ehtivät perehtymään materiaaliin, jonka pohjalta haastattelu tehdään. Haastateltavat yritykset ovat olleet hanketyössä aktiivisesti mukana ja ovat Pohjois-Karjalassa kotityöpalveluiden puolestapuhujia sekä oppilaitoksemme pitkäaikaisia yhteistyökumppaneita.

Haastatteluilla selvitettiin ovatko alueemme yrittäjät tietoisia, mitä asiakkaat/kuluttajat palvelultaan ja yrittäjältään haluavat? Mistä ollaan valmiita maksamaan ja mitkä tekijät johtavat reklamaatioihin? Ovatko asiakkaat valmiita ostamaan monipuolisesti palveluita? Mikä yrittäjien mielestä voisi olla palveluiden ostamisen kriteeri? Ollaanko valmiita lisäämään palveluita? Onko hinta esteenä tarpeelle? Keskustelussamme yrittäjät toivat esille heidän yrityksensä haasteita kehittää palveluita.

7.7.1 Kotitalousvähennys toi haasteita yksinyrittäjän liiketoiminnalle

Kotityöpalveluista pääasiassa kotisiivouksia myyvä yrittäjä oli tietoinen siitä, mikä myy eniten ja sen pohjalta perusti myös yrityksensä kolme vuotta sitten. Yrittäjä tekee yrityksessään kaiken itse, hän markkinoi palvelujaan niin koteihin kuin yrityksille. Hänen asiakkaansa ovat itse maksavia eli kotitalousvähennys asiakkaita. Senpä vuoksi yrityksen ensimmäiseen vuoteen osui pahasti kotitalousvähennykseen liittyvät muutokset, vähennysprosentin muuttaminen 60 prosentista 45 prosenttiin sekä kokonaissumman pienentäminen 3000 €/hlö/vuodessa 2000 €/hlö/vuodessa. Yrittäjä totesi, ettei hän tuon muutoksen vuoksi pystynyt tekemään tuntihinnoissaan korotuksia, vaikka yrityksen tulos olisi sitä tarvinnut. Vaarana olisi ollut, että hyvin alkuun lähtenyt yritystoiminta ja vakiintunut asiakaskunta olisi vaihtanut palvelutuottajaa tai jättänyt palvelut kokonaan pois kotitaloudestaan.

Haastattelussa yrittäjä kertoi miettineensä palveluiden monipuolistamista, lähinnä lemmikkieläinten hoito olisi hyvä lisä. Yrittäjällä on vuosien kokemus koirien kasvattajana. Kuinka moni kotisiivouksia ostava asiakas olisi valmis lisäämään palveluitaan koiransa ulkoilutuksella? Palvelun lisääminen tuotevalikoimaan ei tulisi olemaan rahallisesti merkittävä tulonlähde, lähinnä lisäpalvelu muutamalle asiakkaalle. Joskus lisäpalvelu voisi sitouttaa palvelun ostajan tähän nimenomaiseen yritykseen ja se olisi merkittävä tekijä, kun mietitään palvelun tuottajaa omaan kotiin.

Palveluiden saatavuus keskustelutti, moni asiakas ei ymmärrä yrittäjän täyttä kalenteria. Näkyi siinä, että soittavat ja haluavat kotisiivouksia jo seuraaville päiville. Jos siivousta ei onnistunut toteuttamaan, niin ollaan tietenkin pettyneitä tai pahimmassa tapauksessa vaihdetaan palvelun tuottajaa. Palveluiden hyvä ja luotettava laatu pitää asiakkaat uskollisina omalle yrittäjälle. Tämä yrittäjä oli joutunut olemaan poissa hetken aikaa ja toinen alueemme yksinyrittäjistä sijaisti häntä. Osa asiakkaista oli jo ehtinyt kaivata omaa kotisiivoojaansa. Syynä kaipaukseen ei ollut palvelun laatu, vaan aikataulussa pysyminen. Sijaisuutta tehnyt yrittäjä ei ehtinyt tehdä siivouksia samaan aikaan ja siten asiakkaat olivat tyytymättömiä tilanteeseen, koska joutuivat maksamaan enemmän siivouksestaan. Hinta puhuttaa aina ja sen vuoksi tuo aikataulussa pysyminen on tärkeää palveluiden jatkumisen kannalta.

Miksi asiakaskyselyn tulokset olivat tällaiset Pohjois-Karjalassa? Asiakaskyselyn yhteenvedosta palvelujen saatavuus, hinta ja aikataulussa pysyminen nousi tämän yrittäjän kanssa keskeisimmiksi keskustelumme aiheiksi. Asiakaskyselyn yhteenveto, alueena Pohjois-Karjala, oli samansuuntainen kuin myös aiemmin tehtyjen valtakunnallisten kyselyjen yhteenvedot. Vertasin oman asiakaskyselyni yhteenvetoa jo kohdassa tulokset ja tulosten analysointi aiemmin ilmestyneiden tutkimuksien johtopäätöksiin. Asiakaskyselyyn sai vastata kaikki halukkaat tapahtumissa kävijät, joten voi olla, että osa kyselyyn vastanneista ei ollut palveluiden käyttäjiä tai eivät edes ajatelleet ostavansa kotityöpalveluja kotiinsa. Moni haluaisi ostaa jotakin kotityöpalvelua, jos siihen

tulisi tarvetta tai jos heillä olisi palvelun ostamiseen varaa. Entäpä jos kysely olisi toteutettu ainoastaan palveluiden ostajien keskuudessa. Olisiko ostamisen perusteena korostunut laadun lisäksi aikataulussa pysyminen ja asiakaslähtöisyys?

7.7.2 Palvelun laatu on asiakkaan näköinen

Asiakaskyselyn yhteenveto oli laittanut pohtimaan kotityöpalvelujen monipuolisuutta pitkään alalla toimineen yrittäjän yrityksessä. Haastattelu oli mielenkiintoinen ja keskittyi kyselyssä kysyttyihin asioihin, mutta lisäksi mitä kyselyssä olisi lisäksi kannattanut kysyä.

Kyselyn yhteenveto oli yrittäjän mielestä totta nykyhetken kanssa. Yleensä palveluntilaaja on nainen ja tämän yrityksen suurin asiakasryhmä on työssäkäyvät perheet. Lisäpalveluita kotisiivouksen lisäksi eivät työssäkäyvät perheet tarvitse, mutta lisäpalveluiden tarve eläkeläisillä on todellinen. Eläkkeellä olevat haluavat kotisiivouksen lisäksi palvelultaan seuraa, ruoan esille laittoa, jääkapin tarkistamista ja järjestelyä eli ajallisesti hyvin pieniä lisäpalveluita. Keskustellaan palvelun tuottajan kanssa siivouksesta, muun muassa vertaillaan vanhan ajan siivousta nykypäivän siivoukseen.

Palveluita kyllä toivotaan, erilaista viriketoimintaa ja hyvinvointipalveluja, mutta ollaanko sellaisesta valmiita maksamaan. Ennen aikaan oli ollut käytössä kylällä kerhotila, minne yrittäjät menivät myymään palveluitaan ja alueen ihmiset tulivat sinne palveltavaksi; kampaajalle, hierojalle ja seurustelemaan kyläläisten kanssa. Kerholla tarjottiin lounasta ja virikettä oli toistensa tapaaminen. Kuitenkin muistettava on, että kuntien velvollisuus on järjestää apua sosiaalipalvelun kautta vanhuksille ja muille apua tarvitseville. Kunnat eivät kuitenkaan pysty itse järjestämään resurssien vuoksi tukipalvelua. Lisäpalveluita, joita asiakkaat olisivat halukkaita ostamaan, pystyisi tämä yritys myös tarjoamaan, mutta he eivät näe siinä riittävää tuloa mihin panostaa resursseja. Lisäpalvelut tulevat usein asiakkaan toiveista ja ovat ajallisesti hyvin pieniä palveluita.

Haastattelussa yrittäjä toi esille, että asiakaskyselyn yhteenvedossa hinnan olisi pitänyt olla enemmän ostopäätökseen vaikuttava kriteeri. Hyvin suurella todennäköisyydellä se olisi myös ollut kärjessä. Raha vaikuttaa ostopäätökseen ja palveluntuottajaa saatetaan vaihtaa halvempaan. Halpuutta alalle saadaan, kun tehdään työ asiakkaan siivousvälineillä eikä työtä tekevät ole alan ammattilaisia.

Kotitalousvähennykseen tulleet muutokset tekivät yritykseen pienen loven. Myös asiakkaiden kodeissa tapahtuvat muutokset muun muassa lomautukset, hoitovapaalle ja eläkkeelle jäämiset saavat luopumaan kotisiivouksesta. Alueena Pohjois-Karjala onkin ollut isojen irtisanomisten kohde, ja niinpä yritysten konkurssit ja saneeraukset vievät myös kotityöpalveluilta tuloa. Kertaostoksena hinnalla ei ole merkitystä, koska palvelun tarve on sillä hetkellä välttämätön. Ostopäätös syntyy tarpeesta, esimerkiksi työssäkäyvä äiti väsyy, kun kotityöt ovat pelkästään hänen työnään. Myös sairastuminen tai tapaturma pakottaa ostamaan palvelua.

Palvelun tärkein ominaisuus laatu puhututti pitkään ja hyvällä tavalla. Laatua seurataan tässä yrityksessä koko ajan, kerätään asiakaspalautteita säännöllisesti ja keskustellaan asiakkaiden kanssa. Ensimmäisen siivouskerran jälkeen halutaan tietää, miten tyytyväinen asiakas on ollut vai haluaako tehdä palveluun jotain muutoksia. Palvelun laatu on myös henkilökysymys, sillä asiakkaat tekevät olettamuksia kotisiivoojan ulkonäön ja ulkomuodon perusteella. Laatua on myös osalle asiakkaista se, että siivouksen käy aina tekemässä sama henkilö. Tosin kyllä yrittäjä myös myönsi, että siivoojissa on ammattitaidollisesti myös eroja.

Palvelun tärkeimpiä kriteerejä on hinta, kuten yhteenvedossa tuli esille. Luotettavuus on yhteenvedossa yllättävän vähäisellä prosentilla. Kuten myös asiakaspalvelu ja toimiminen asiakkaiden kanssa, olettaisi palvelun ostajien pitävän näitä tärkeimpinä kriteereinä palvelua ostaessaan.

Kotisiivouksen tarpeen taajuus vaihtelee tässä yrityksessä kerran kuukaudessa tai jopa vielä harvemmin tehtävistä siivouksista parin viikon väliseen siivouksen tarpeeseen. Kotisiivouksen tarve riippuu siitä tarvitaanko palvelua sairauden, ikääntymisen vai kiireen vuoksi.

7.7.3 Ikäihmisten toiveet ja tarpeet veteraanipalveluille

Veteraaneille tehtiin oma kysely keväällä 2012, liittyen kotityöpalveluihin, joita sotiemme veteraaneille tarjotaan. Kyselyyn vastanneita oli 451 ja alueena Pohjois-Karjala. Kyselyssä haluttiin selvittää, olivatko veteraaniasiakkaat tyytyväisiä saamiinsa kotityöpalveluihin ja mitä kotityöpalveluja erityisesti haluttiin ostaa. Kyselyn yhteenveto on liitteenä.

Veteraaneille erittäin merkittävää on, että heidän luonaan kävisi sama avustaja. Kun avustaja on tuttu, niin käytännön asioista sopiminen on helpompaa. Avustajan käynnit monelle veteraanille on erittäin merkittäviä sosiaalisen kanssakäymisen kannalta.

Kotityöpalveluista tarvitaan selkeästi eniten siivouspalvelua ja auttamista kevyissä taloustöissä. Keskustelukumppania kaivataan, tarvitaan apua pyykin pesemisessä ja vaatteiden silittämisessä sekä pihatöissä puiden pilkkojaa tai kasvimaan kääntäjää. Kauppa- asioissa sekä lääkärillä käyttämisessä tarvitaan avustajia apuna. Tukea ja seuraa ulkoiluun sekä ruuanlaitossa veteraaniavustajat auttavat veteraaneja. Ikäihmisillä kotityöpalveluille on suurempi ja monipuolisempi tarve. Moni ikäihmisistä haluaa asua mahdollisimman pitkään omassa kodissa, jolloin avuntarve oman kunnon huononemisesta johtuen kasvaa.

Tähän kyselyyn vastanneiden keski-ikä oli varsin korkea, 85,84 vuotta. Vastanneista 41,41 % asuu omakotitalossa ja jopa 31,69 % haja-asutusalueella. Suurimmalla osalla avustaja käy vain kerran kuukaudessa, eli 57,69 % ja vain 4,34 % tarvitsee avustajaa kerran viikossa. Avustajakäynnin kesto on veteraaniavustajille 2,5 tuntia kerrallaan.

Moni kyselyyn vastanneista veteraaneista saa apua yksin asumiseen omaisilta/sukulaisilta 65,66 %.

Veteraaneilla ei kotityöpalveluiden kohdalla korostu laatu, mikä työssä käyvien asiakkaiden kohdalla korostui. Veteraaneille tärkeintä on apu kotitöissä, joita he eivät itse enää jaksa/pysty tehdä sekä avustajan tuoma sosiaalinen kontakti. Hintakaan ei korostu veteraanien vastauksissa, koska heille tarjottu palvelu on edullinen. Veteraanit ovat kuulemma tarkkoja seuraamaan tuleeko kaikki sovittu työ tehdyksi ja minkä verran siihen menee aikaa.

8 POHDINTA

Opinnäytetyöni alkuperäinen ajatus kolme vuotta sitten oli selvittää asiakaskyselyllä, mitä asiakkaat haluavat kotityöpalvelultaan. Mitä halutaan, paljonko ollaan valmiita maksamaan ja miksi palvelua tilataan? Nämä olivat kysymyksiä, mihin etsin vastauksia. Henkilökohtaisesti olin utelias tietämään kotityöpalvelua käyttävien asiakkaiden syitä, miksi he ostavat palveluja. Opiskeluuni kuluvana aikana kuitenkin kotityöpalveluita ovat tutkineet niin kuluttajatutkimuskeskus kuin erinäiset hankkeet. Yhteenveto, joka toteutettiin Pohjois-Karjalan alueella, oli lähes vastaavanlainen kuin valtakunnallisten tutkimuksien yhteenvedot. Vaikka usein ajatellaan, että Itä-Suomi on vähävaraista seutua, niin silti kotityöpalveluiden tarve, käyttö ja syyt ovat verrattavissa valtakunnallisten kyselyjen yhteenvetoihin.

Asiakaskyselyssä käytettiin kysymyslomaketta, jonka hanketilaisuuksissa kävijät täyttivät. Aineistoksi saatiin koottua määrällisesti hyvä otanta eli 125 vastausta. Lisäksi veteraaneille tehdyn kyselyn vastaajia oli 451. Saatua aineistoa voidaan Pohjois-Karjalan aikuisopistolla hyödyntää tulevissa koulutuksissa ja tapahtumissa, joihin pyydetään kotityöpalveluyrittäjiä keskustelemaan Pohjois-Karjalan alueen palvelutarjonnasta ja tulevaisuudesta ja kehittämään niitä. Pystymme hyödyntämään tuloksia

myös kotityöpalvelua opiskelevien opetuksessa ja uusien alan yritysten koulutustilaisuuksissa. Jotta tutkimukseni anti ei jäisi aiemmin tutkitun tiedon todentamiseksi ja hyödyntäisi enemmän alueen yrityksiä, vein asiakaskyselystä saadun yhteenvedon alueen yrityksiin ja sovin muutaman yrityksen kanssa haastattelusta.

Kotityöpalvelut ovat olleet viimeisten vuosien aikana tutkimuksen kohteena valtakunnallisesti ja alueellisesti. Asiakkaille on tärkeää saada tarvitsemansa kotityöpalvelu, ja yrittäjille on ensisijaisen tärkeää tuottaa palveluja, mistä asiakkaat haluavat maksaa ja minkälaiseen palveluun ollaan tyytyväisiä. Palvelujen käytöllä haetaan apua kodin töiden tekemiseen. Palveluita ostamalla halutaan lisätä vapaa-aikaa ja osa käyttää kotitöistä vapautuvan ajan ansiotyön tekemiseen ja osa harrastuksiin sekä perheen kanssa yhdessäoloon.

Vertasin oman asiakaskyselyn johtopäätöksiä aiemmin julkaistuihin tutkimuksiin. Tulokset olivat samansuuntaiset. Kotityöpalveluista selkeästi halutuin oli kaikissa tutkimuksissa kotisiivouspalvelut. Siivouksen helppo ulkoistettavuus johtuu siitä, että siivouksen ajankohta ei ole päivään tai kellonaikaan sidottu. Lisäksi siivouksen voi jakaa osiin, jolloin asiakas voi itse tehdä osan ja ulkoistaa osan. Siivous on myös säännöllisesti toistuva kotityö, monen yrittäjän pääpalvelu millä yritys menestyy. Remonttipalveluita ostetaan, kun itsellä ei ole remontointiin tai rakennusten korjaukseen tarvittavaa osaamista. Hoivapalvelut tukipalveluineen ovat toisille välttämättömiä, että pystyy asumaan kotona.

Kotityöpalveluiden erilaisia laatutekijöitä, mitkä nousivat näissä tutkimuksissa tärkeimmiksi: aikataulussa pysyminen, palveluiden saatavuus, luotettavuus ja yrittäjän/yrityksen henkilöstön ammattitaito. Palveluyrityksen valinnassa painottuu tuttujen hyvät kokemukset kyseisestä yrityksestä. Tuttujen kokemuksia pidetään luotettavana takeena hyvälle palvelulle. Asiakaskokemuksen myötä hinnan merkitys vähenee ja palvelun laadulliset ominaisuudet korostuvat. Hyvänä laatuna yrityksissä korostuu työntekijöiden ammattitaito, joka ilmenee hyvänä työn jälkenä, huolellisuutena ja

siisteytenä. Aikataulussa pysyminen ei niinkään yhteenvedossa korostunut, mutta yksi yrittäjä oli saanut siitä hyvää palautetta. Veteraaneille tehdyssä kyselyssä myös aikataulussa pysyminen ja yksilöllisten toiveiden toteuttaminen nousi erittäin merkittäväksi tyytyväisyystekijäksi. Syynä voisi olla, että iäkkäät palvelujen tarvitsijat tarvitsevat usein ateria- ja hoivapalveluja, mitkä ovat enemmän kellonaikaan sidottuja kuin siivous. Asiakaskyselyssä ei noussut esille palveluja tuottavan ulkoisia ominaisuuksia korostavia laatutekijöitä, mutta näistä juttelimme kahden yrittäjän kanssa. Asiakkaille työntekijän siisti ulkoasu, hyvä käytös ja ulkonäkö olivat sama kuin palvelujen hyvä laatu. Yrittäjät tekevät jatkuvaa laatutyötä. Hyvää laatua on sopia kotityöpalvelusta asiakkaan kanssa mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Tarjottavat palvelut tulee sovittaa asiakkaan odotuksiin ja toiveisiin.

Kotityöpalvelut ovat erityisiä palveluja, koska ne tunkeutuvat kodin yksityisyyteen. Kotityöpalvelujen käyttö koko väestössä on vähäisempää, vaikka ennusteet ennustavat palveluiden lisääntymisen niin hinta pistää tekemään itse. Asiakaskyselyymme vastanneista vain muutama käytti säännöllisesti kotonaan ulkopuolista palvelua. Moni kyselyyn vastanneista olisi halunnut ostaa palvelua, ja moni olisi tarvinnut palvelua, mutta hinta oli heille liian korkea. Kotitalousvähennys on kannustanut asiakkaita ostamaan palveluja ja saamaan palvelut näin kaikkien arkea helpottaviksi mahdollisuuksiksi.

Kotityöpalvelujen käytön yleisyydestä ja asiakaskokemuksista olisi hyvä olla seurantaa muutaman vuoden välein. Tutkimukset kehittävät tarjottavia palveluja, onko tulevaisuudessa turvallisuuteen liittyvillä palveluilla kysyntää niin, että yrittäjät tekevät niistä palvelutuotteita asiakkaille. Millaisia palveluja kuluttajat haluavat? Palveluntarpeet eri-ikäisillä; ikä-ihmiset haluavat ostaa turvaa, hoivaa ja tukipalveluja, työssä käyvät aikaa perheelle, harrastuksiin ja ansiotyöhön, entä mitä nuoret kuluttajat tarvitsevat?

Kotityöpalvelut alana kehittyy koko ajan, palveluiden ostajat luovat tarpeillaan alalle uusia palvelutuotteita ja palvelun tuottajien valikoima monipuolistuu. Alalle tulee uusia yrityksiä ja yritysten välinen yhteistyö tulee laajenemaan. Enää ei tarvitse yksinyrittäjän pärjätä yksin vaan verkostoiden avulla he jaksavat tehdä pidempään yrityksessään töitä. Yrittäjät jaksaisivat kehittää palveluvalikoimaansa ja luoda uusia innovaatioita. Tukea valtiolta kotityöpalvelu tulee tulevaisuudessakin tarvitsemaan, jotta säilyisi yhtenä toimialana maassamme.

LÄHTEET

Aalto, K., Leskinen, J., Varjonen, J. 2007 Täsmällistä, ammattitaitoista ja edullista – kuluttajapalautetta kotitalouspalvelumarkkinoille. Kuluttajatutkimuskeskus, julkaisuja 2:2007. Helsinki

Aalto, K., Varjonen, J. 2010 Käyttäjäkokemuksia kotitalouspalveluista – Mistä laadulle takuu? Kuluttajatutkimuskeskus, työselosteita ja esitelmiä 122:2010. Helsinki

Härkki, T., Kivimäki, S., Leppänen, P., Sali, P., Tamminen, R., Varpanen, K. 2007. Kotityöpalvelut ammatiksi. 1. painos. Mikkeli: Siivoussektori

Härkki, T., Kauppinen, K. & Raijas, A. 2000. Kodin palvelut: kunnallisesti, yksityisesti ja yhteistyössä. Suomen maaraportti. Euroopan elin- ja työolojen kehittämissäätiö. European Foundation for the Improvement of Living Working Conditions.

Härkki, T., Raijas, A., 2000. Vapaa-ajan palveluista arjen palveluihin, kotityöpalvelun vuosituhat, näkökulmia kehittämiseen. Helsingin Yliopisto

Jyväskylän Yliopisto koppa.jyu.fi

Kilkki, M. 2006. Kotiapulaiset. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Hämeenlinna

Korhonen S., Pirinen R., Rautjärvi R., Räsänen A., Turunen P. & Väisänen R. 3/2000. Hyvinvoinnin palapeli Sosiaalialan yrittäjyyden tietoutta sosiaali- ja terveysalalle. Pohjois-Savon ammattikorkeakoulun B-julkaisusarja. Helsinki

Lehto-Isokoski, H. 2009. Nuori ja oma yritys. Taloustaito. 44–47.

Naisyrittäjyys tänään ja huomenna. Naisyrittäjyyden edistämistyöryhmän väliraportti. 2008. www.tem.fi

Niilola, K., Valtakari M., 2006. Kotitalousvähennys. Kotitalousvähennys kotipalvelumarkkinoiden luojana ja työllisyyden lisääjänä, työpoliittinen tutkimus 310, työministeriö, Helsinki

Opetushallitus www.oph.fi

Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä www.pkky.fi

Rahikainen, M., Vainio-Korhonen, K., 2006. Työteliäs ja uskollinen; naiset piikoina ja palvelijoina keski-ajalta nykypäivään. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Helsinki

Savon koulutuskuntayhtymä www.sakky.fi

Sundbo, J., 1997. The Creation of Service Markets to Solve Political-Sociological Problems: The Danish Home Service. The Service Industres Journal 17 (4) 580–602

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 4/2010. Moninainen ja Uudistuva Naisyrittäjyys.

Varjonen Johanna 2005. Kotitalouksien mahdollisuudet työllistää

Varjonen, J., Aalto, K. & Leskinen, J. 2005. Kotityön markkinat. Sitran raportteja 45. Helsinki. www.sitra.fi

Väestöliitto. Kotisisaret helpottivat lapsiperheiden arkea.

Väestöliitto www.vaistoliitto.fi

Yrittäjä Sanomat 2012 www.yrittajat.fi

LIITTEET

Liite1 Asiakaskysely

Liite2 Asiakaskyselyn yhteenveto

Liite3 Yrittäjien haastattelurunko

Liite3 Veteraanien asiakaskyselyn yhteenveto laskelma ja esitys

LIITE 1

Kiitos kun vastaat kyselyyn - kahvikupponen palkkiona!

Olemme huolissamme Pohjois-Karjalan syrjäalueiden palvelujen tarjonnasta ja kartoitamme palvelutarpeita alueellamme. Vastaa kyselyyn, niin saat kahvilipun, jonka voit lunastaa kahviosta. Kiitos vastauksistasi jo etukäteen!

Kiitos, kun rastitat sopivan vaihtoehdon!

1. **Sukupuoli (vastaaja)**
   - Nainen ☐
   - Mies ☐
   - Kotipaikkakuntani:_____

2. **Taustatiedot**
   - Eläkeläinen ☐
   - Lapsiperhe ☐
   - Työssäkäyvä henkilö ☐
   - Omakotitalosukaa ☐
   - Lomalainen/kesämökkiläinen ☐
   - Muu ☐

3. **Mikä on saanut / saisi teidät käyttämään erilaisia palveluja?**
   - Palvelu on/oli helposti saatavilla tai tilattavissa ☐
   - Aikaisempi hyvä kokemus palvelusta ☐
   - Tuttava suosittelee palvelua ☐
   - Yrityksellä on/oli monipuolinen palvelutarjonta ☐
   - Tunnettu/luotettava yrittäjä ☐
   - Muu mikä? _____

4. **Mitä arvostat hankkimissasi palveluissa eniten? Valitse 3 tärkeintä ominaisuutta.**
   - Palvelun laatu ☐
   - Saatavuus ☐
   - Tunnettuus ☐
   - Hinta ☐
   - Asiakaslähtöisyys palveluissa ☐
   - Aikataulussa pysyminen ☐
   - Luotettavuus ☐
   - Miellyttävä asiakaspalvelu ☐

5. **Mitä palveluita olisitte itse valmis ostamaan?**
   - Kotisivous ☐
   - Asiointipalveluja ☐
   - Ruoanvalmistus ja leivonta ☐
   - Kodin remonttitöitä ☐
   - Mökkitalkkaripalveluita ☐
   - Piha- ja puutarhatyöt ☐
   - Vaatehuolto ☐
   - Kotisairaanhoitopalveluja ☐
   - Kyhvetyspalveluja ☐
   - Luontaishoitoja ☐
   - Hyvinvointipalveluja ☐
   - Viriketoimintaa ☐
   - Käsityökerhoja ☐
   - Muuta, mitä?_____

6. **Kuinka usein käytätte / käyttäisitte em. palveluita?**
   - Päivittäin ☐
   - 2-3 kertaa viikossa ☐
   - Kerran viikossa ☐
   - Kuukausittain ☐
   - Harvemmin ☐

7. **Paljonko olisitte valmiit maksamaan em. palveluista**
   _____ €/tunti tai _____ €/kuukausi?

8. **Mitä toivoisitte palveluiden tuottajalta?**

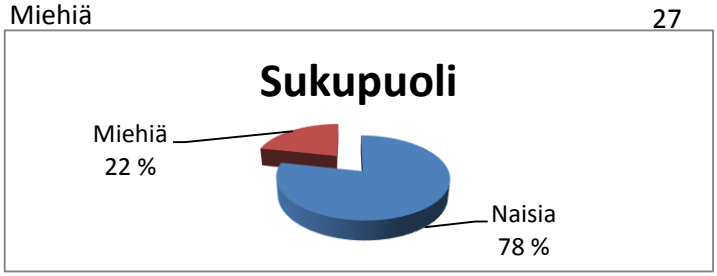
_____

_____

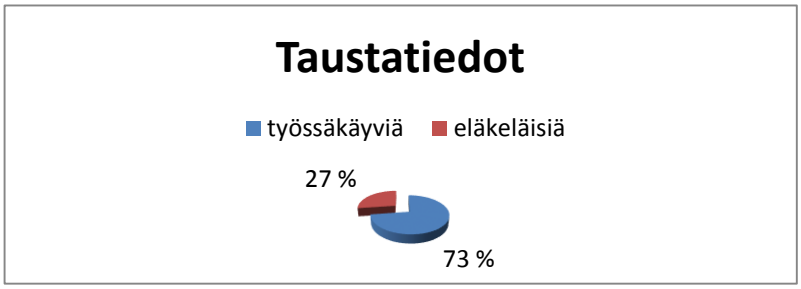
LIITE 2

ASIAKASKYSELYN YHTEENVETO

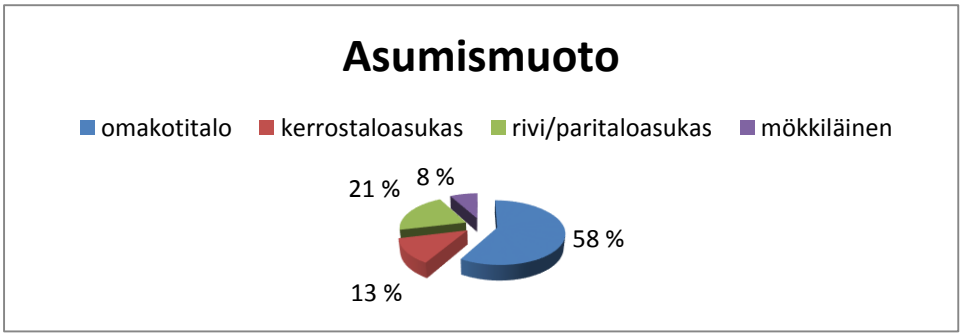
Vastauksia asiakaskyselyyn	125	
1.		
Naisia	98	78,4 %
Miehiä	27	21,6 %



2.		
työssäkäyviä	91	72,8
eläkeläisiä	34	27,2

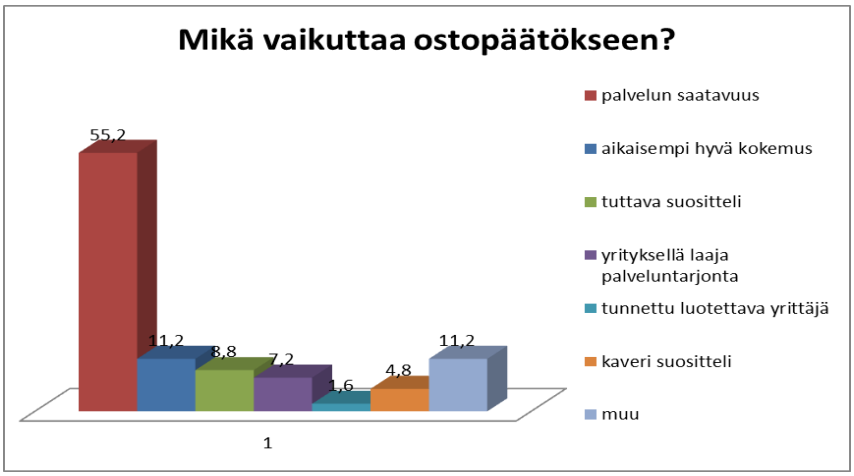


3.		
omakotitalo	73	58,4
kerrostaloasukas	16	12,8
rivi/paritaloasukas	26	20,8
mökkiläinen	10	8



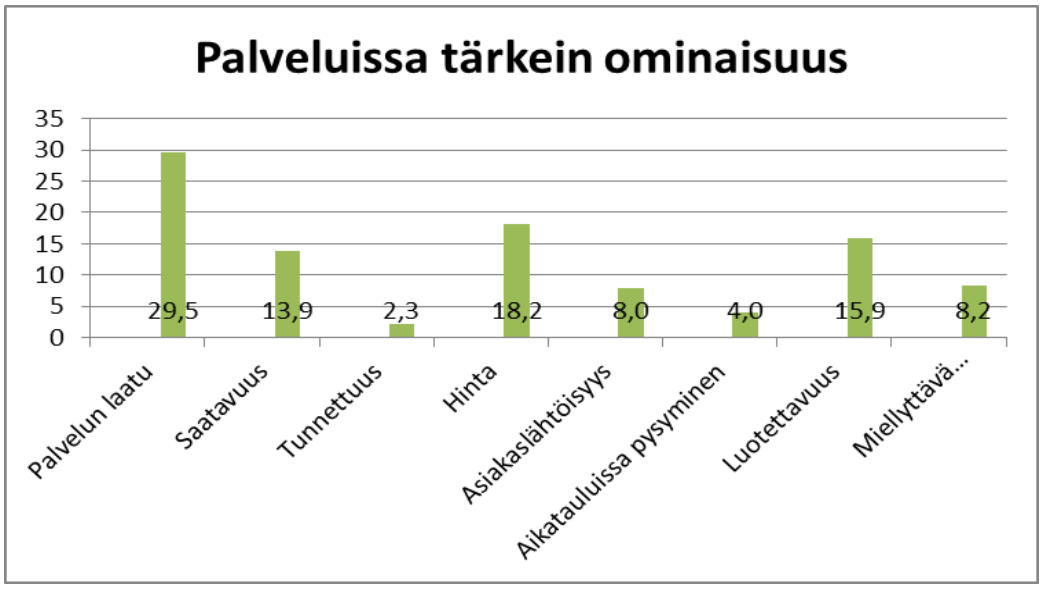
4.

Palvelun saatavuus	69	55,2
Aikaisempi hyvä kokemus	14	11,2
Tuttava suositteli	11	8,8
Yrityksellä laaja palvelutarjonta	9	7,2
Tunnettu luotettava yrittäjä	2	1,6
Kaveri suoritteli	6	4,8
Muu	14	11,2



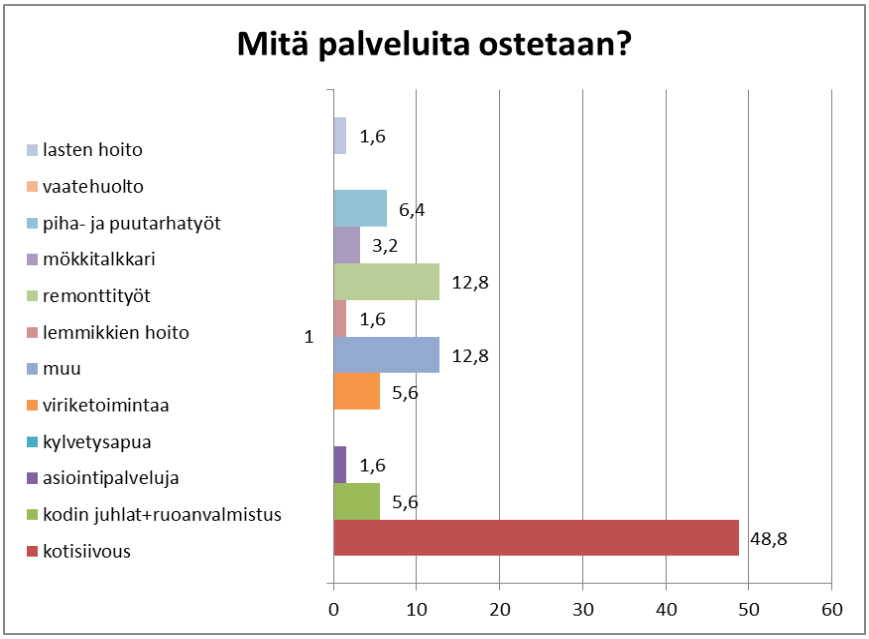
5.

Palvelun laatu	104	29,5
Saatavuus	49	13,9
Tunnettuus	8	2,3
Hinta	64	18,2
Asiakaslähtöisyys	28	8,0
Aikatauluissa pysyminen	14	4,0
Luotettavuus	56	15,9
Miellyttävä asiakaspalvelu	29	8,2
	352	



6.

Kotisiivous	61	48,8
Kodin juhlat+ruoanvalmistus	7	5,6
Asiointipalveluja	2	1,6
Kylvetysapua		
Viriketoimintaa	7	5,6
Muu	16	12,8
Lemmikkien hoito	2	1,6
Remonttityöt	16	12,8
Mökkitalkkari	4	3,2
Piha- ja puutarhatyöt	8	6,4
Vaatehuolto		
Lasten hoito	2	1,6
	125	



7.	Kuinka usein ostettaisiin	
Päivittäin	1	0,8
2-3 krt/vko	6	4,8
1 krt/vko	8	6,4
Kuukausittain	52	41,6
Harvemmin	58	46,4
	125	

LIITE 3

Kyselypohja yrittäjille

1. Lähetin kaikille yrittäjille hyvissä ajoin asiakaskyselyn yhteenvedon, että ehtivät perehtyä aineistoon
2. Haastattelu oli vapaamuotoinen, edeten asiakaskysely yhteenvedon mukaisesti

Kysymyksiä, mitkä pitivät aiheessa
1. Mikä saa asiakkaat tilaamaan kotiinsa palvelua?
2. Mihin asiakkaat kiinnittävät palvelussaan huomiota?
3. Mitä pääosin tilataan?
4. Kuka yleensä tilaa palvelua?
5. Ollaanko valmiita lisäämään palvelua/aikaa ja kenen ehdotuksesta palvelun muutos/lisäys syntyy?
6. Kuinka usein halutaan palvelua?
7. Missä tapauksessa ollaan tyytyväisiä/tyytymättömiä?

Liite 4

ASIAKASKYSELY 2012

Sotainvalidien Veljesliiton Pohjois-Karjalan piiri ry / Avustajatoiminta

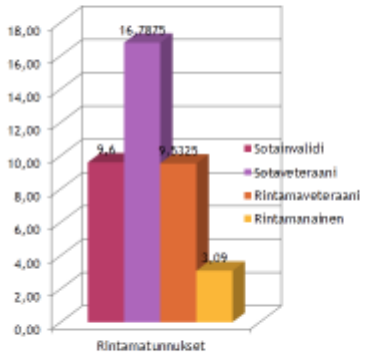
Marjo Räsänen 11/2012

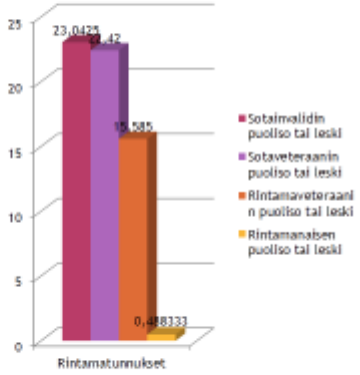
TAUSTAA

- Kysely lähetettiin 703 asiakastalouteen, vastauksia tuli 451, vastaus% 64,15.
- Kyselylomake, vastauskuori mukana. Avustajat auttoivat asiakkaan niin halutessa.
- Vastaukset käsiteltiin avustajahankkeen toimistolla (Lasse, Marjo)

Marjo Räsänen 11/2012

ASIAKASRYHMÄT





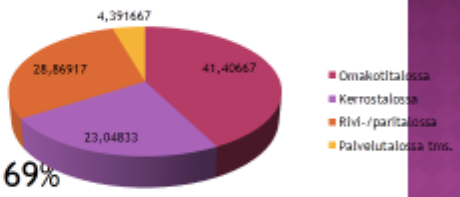
veteraanit

puolisot / lesket

Marjo Räsänen 11/2012

TAUSTATIETOJA

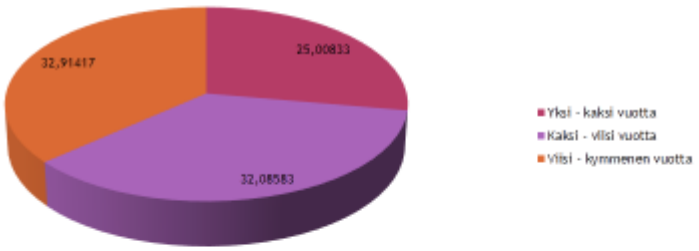
- Keski-ikä 85,84 vuotta
- Miehiä 22,22 %
- Naisia 74,79
- Asumismuoto
- Taajamassa 61,01 %
- Haja-asutusalueella 31,69%



Marjo Räsänen 11/2012

TAUSTATIETOJA

- nykyiset asiakkuudet /kesto



Marjo Räsänen 11/2012

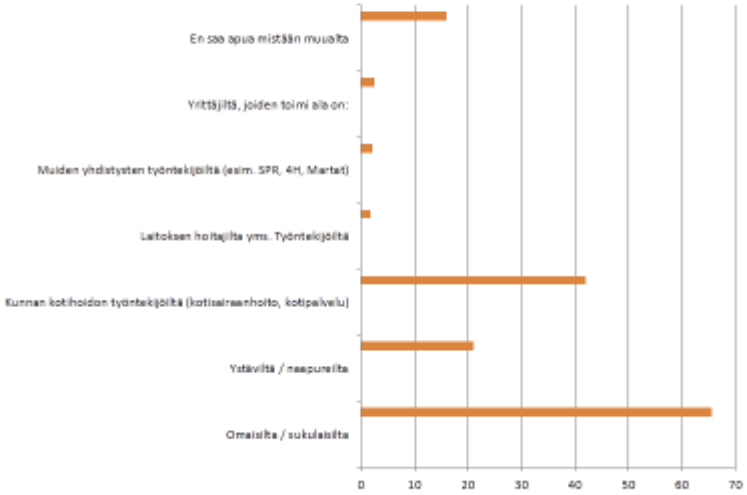
AVUSTAJAPALVELU

nykytila

tulevaisuus

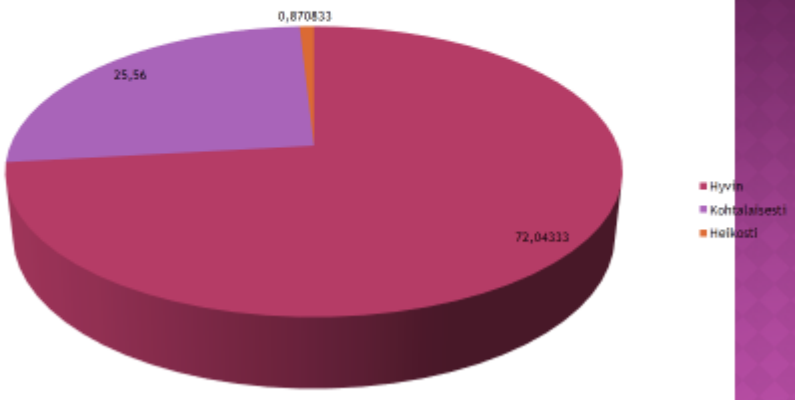
Marjo Räsänen 11/2012

MUU APU



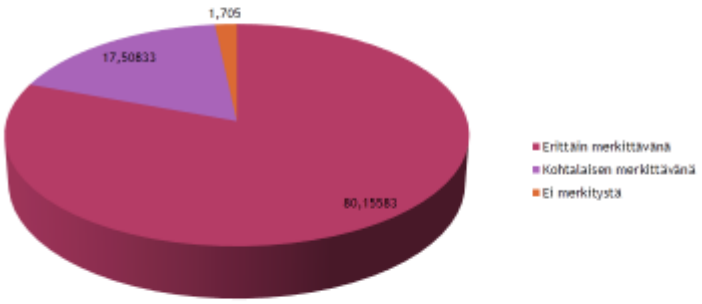
Marjo Räsänen 11/2012

MITEN AVUSTAJAT SELVIYTYVAT TYÖTEHTÄVISTÄÄN ASIAKKAIDEN MIELESTÄ



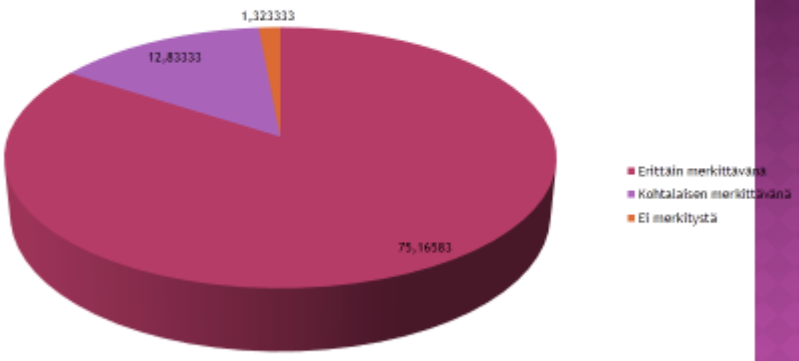
Marjo Räsänen 11/2012

AVUSTAJAPALVELU KOTONA PÄRJÄÄMISEN TUKENA NYT



Marjo Räsänen 11/2012

AVUSTAJAPALVELU KOTONA PÄRJÄÄMISEN TUKENA TULEVAISUUDESSA



Marjo Räsänen 11/2012

TOIVEITA AVUSTAJAPALVELULLE

- Koulutetumpia avustajia
- Sama avustaja saisi olla kauemmin, ei vaihtuisi niin usein
- Enemmän avustajia, käyntejä useammin
- Osa avustajista miehiä, raskaammat työt
- Avun saanti nopeastikin
- Avustaja saisi kuljettaa autolla

Marjo Räsänen 11/2012

TOIVEITA AVUSTAJAPALVELULLE

- Sovitut ajat pitäisi, sijainen pitäisi olla
- Topakoita, tomeria tyttöjä
- Enemmän ulkoilua ja keskustelua

Marjo Räsänen 11/2012

TOIVEITA KUNNAN PALVELUISTA

- Henkilökohtainen selviytymissuunnitelma
- Helpommin lääkäriin
- Kotihoitoa enemmän ja helpommin, käyntiaika pitempi
- Kyytipalvelu (kyytipojalla asiointi vie kauan, ei jaksa olla kylällä niin kauan)
- Kuntoutus, sähkopyörätuoli
- Hyvää ruokaa kotiin

Marjo Räsänen 11/2012

TOIVEITA MUISTA PALVELUISTA

- Kauppa-auto
- Pankki- ja postipalvelut
- Kerhotoiminta
- Talon remontointi/huoltopalvelut
- Kauppa-asiat , kotiin kuljetus

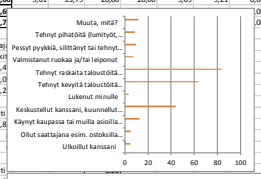
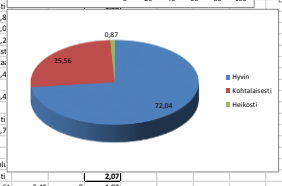
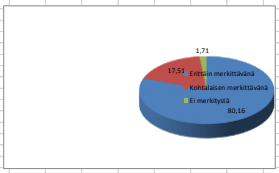
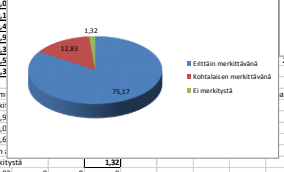
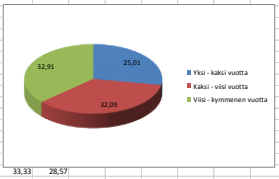
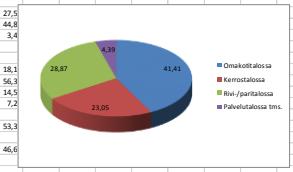
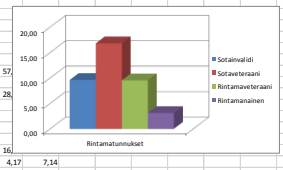
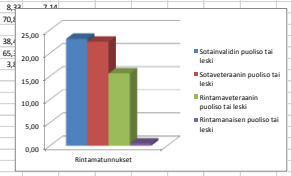
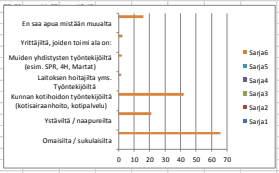
Marjo Räsänen 11/2012

SOTIEMME VETERAANIEN AVUSTAJATOIMINNAN ASIAKASKYSELY TOUKOKUU 2012

YHTEENVETO KAIKKI KUNNAT — **VASTANNEITA: 451**

LASKELMA VERSIO — 12. kuntaa

1.	Ulkoillut kanssani								**4,89**	2,8	3,45	13,33	5,45	9,09	2,63	0,00	6,82	3,23	7,69	4,17	0,00	58,65827	
	Ollut saattajana esim. ostoksilla tai lääkärikäynneillä								**5,32**	4,67	0,00	26,67	0,00	9,09	7,89	0,00	4,55	3,23	7,69	0,00	0,00	63,78921	
	Käynyt kaupassa tai muilla asioilla puolestani								**12,51**	12,15	3,45	40	5,45	18,18	14,47	0,00	18,18	0,00	19,23	8,33	10,71	150,1685	
	Keskustellut kanssani, kuunnellut minua								**44,21**	40,19	41,38	60,00	47,27	45,45	44,74	20,00	56,82	48,39	42,31	37,50	46,43	530,475	
	Lukenut minulle								**3,15**	1,87	0,00	13,33	0,00	0,00	3,95	0,00	6,82	0,00	7,69	4,17	0,00	37,82786	
	Tehnyt kevyitä taloustöitä (tiskaus, imurointi)								**63,62**	61,68	65,52	80,00	78,18	72,73	51,32	20,00	72,73	58,06	61,54	66,67	75,00	763,419	
	Tehnyt raskaita taloustöitä (mattojen puistelu, ikkunoiden pes								**83,49**	89,72	82,76	80,00	90,91	81,82	73,68	60,00	84,09	90,32	84,62	87,50	96,43	1001,848	
	Valmistanut ruokaa ja/tai leiponut								**7,22**	13,08	10,34	26,67	9,09	9,09	3,95	0,00	2,27	0,00	3,85	8,33	0,00	86,6729	
	Pesyt pyykkiä, silittänyt tai tehnyt muita vaatehuoltotöitä								**9,66**	5,61	13,79	20,00	20,00	9,09	9,21	0,00	15,91	0,00	3,85	4,17	14,29	115,9122	
	Tehnyt pihatöitä (lumityöt, nurmikonleikkuu ym.)								**8,6**							.00	4,55	9,68	7,69	16,67	3,57	103,2009	
	Muuta, mitä?								**11,7**							.00	13,64	16,13	19,23	4,17	10,71	141,0503	
2.	Kuinka merkittävänä pidätte sitä, että luonanne käy/käivisi sama avustaj																						
Erittäin merkittävänä			**69,45**	Kohtalaisen merkittävänä				**22,84**	Ei merki														
62,62	55,17	73,33	65,45	28,97	27,59	20	29,09	8,4															
72,73	76,32	80	81,82	18,18	15,79	20	13,64	9,0															
77,42	73,08	58,33	57,14	19,35	23,08	33,33	25	3,2															
3.	Miten avustajien käyntiajoista sopiminen toimii avustajien kanssa?																						
Hyvin			**81,04**	Kohtalaisesti				**15,31**	Heikosti														
71,03	82,76	80	85,45	24,3	13,79	6,67	14,55	1,8															
72,73	86,84	80	88,64	27,27	6,58	20	11,36																
87,1	80,77	75	82,14	12,9	15,38	16,67	14,29																
4.	Miten avustajat noudattavat sovittuja aikoja?																						
Hyvin			**82,67**	Kohtalaisesti				**14,87**	Heikosti														
75,7	65,52	73,33	76,36	15,89	34,48	20	21,82	1,8															
81,82	93,42	80	86,36	18,18	2,63	20	11,36	9,0															
87,1	88,46	87,5	96,43	6,45	11,54	12,5	3,57	3,2															
5.	Suunnitteletteko kullakin avustajakäynnillä tehtävät asiat yhdessä avust																						
Aina			**59,70**	Toisinaan				**30,65**	Ei koska														
55,14	51,72	80	67,27	35,51	44,83	6,67	27,27	7,4															
45,45	65,79	60	63,64	45,45	32,89	20	29,55																
61,29	50	62,5	53,57	25,81	30,77	33,33	35,71	6,4															
6.	Miten avustajat suoriutuvat työtehtävistään?																						
Hyvin			**72,04**	Kohtalaisesti				**25,56**	Heikosti														
56,07	58,62	73,33	76,36	46,73	44,83	20	16,36	3,7															
72,73	78,95	80	79,55	27,27	15,79	20	15,91																
83,87	53,85	83,33	67,86	16,13	38,46	16,67	28,57																
7.	Kuuntelevatko avustajat Teitä ja keskustelevatko he kanssanne niin halu																						
Hyvin			**66,35**	Kohtalaisesti				**25,49**	Heikosti				**2,07**										
58,88	62,07	60	76,36	26,17	27,59	40	12,73	5,61	3,45	0	1,82												
45,45	85,53	80	79,55	45,45	9,21	20	18,18	0	2,63	0	0												
70,97	50	66,67	60,71	22,58	34,62	20,83	28,57	0	0	4,17	7,14												
8.	Kuinka merkittävä pidätte avustajan käyntejä sosiaalisen kanssakäymisen kannalta?																						
Erittäin merkittävänä			**53,06**	Kohtalaisen merkittävänä				**29,60**	Ei merkitystä				**10,70**										
38,32	41,38	73,33	52,73	35,51	34,48	13,33	32,73	18,69	24,14	13,33	7,27												
54,55	64,47	40	68,18	18,18	5,26	60	20,45	18,18	1,32	0	6,82												
38,71	69,23	45,83	50	41,94	23,08	41,67	28,57	16,13	7,69	4,17	10,71												
9.	Kuinka merkittävänä pidätte avustajatoiminnan omassa kodissa asumisen kannalta?																						
Erittäin merkittävänä			**80,16**	Kohtalaisen merkittävänä				**17,51**	Ei merkitystä				**1,71**										
65,42	93,1	73,33	81,82	28,97	10,34	13,33	14,55	1,87	0	13,33	0												
90,91	88,16	40	88,64	9,09	5,26	60	11,36	0	5,26	0	0												
87,1	80,77	83,33	89,29	9,68	15,38	25	7,14	0	0	0	0												
10.	oletteko saanu tietoa avustajatoiminnasta ja avustajien työstä?																						
Hyvin			**49,45**	Kohtalaisesti				**37,63**	Heikosti				**11,57**										
40,19	44,83	53,33	50,91	48,6	48,28	40	43,64	8,46	10,34	6,67	5,45												
45,45	47,37	40	59,09	45,45	34,21	20	36,36	9,09	10,53	40	2,27												
51,61	73,08	37,5	50	41,94	11,54	45,83	35,71	3,23	15,38	16,67	10,71												
11.	Millaista palvelua tarvitsette ja toivotte saavanne tulevina vuosina?																						
	Tukea/seuraa ulkoiluun							**19,74**	12,15	13,79	53,33	18,18	18,18	21,05	20,00								
	Saattajaa/avustajaa esim. ostoksille tai lääkärikäynneille							**21,89**	19,63	27,59	66,67	23,64	18,18	28,95	20,00								
	Kaupassa käyntiä puolestani tai muuta asiointiapua							**21,52**	22,43	20,69	60,00	27,27	36,36	27,63	0,00								
	Ihmisen keskustelemaan kanssani, kuuntelemaan minua							**29,06**	24,30	31,03	60,00	21,82	45,45	34,21	20,00								
	Sanomalehtien, kirjojen ym. Lukemista minulle							**6,0**															
	Kevyissä taloustöissä auttamista (tiskaus, imurointi)							**49,1**															
	Siivouspalvelua (mattojen puistelu, ikkunoiden pesu)							**78,4**															
	Ruoan valmistusta ja /Tai leipomista							**13,9**															
	Pyykin pesua, silittämistä tms. vaatehuoltotöitä							**19,3**															
	Pihatöiden tekemistä, esim. lumenluontia, nurmikonleikkuuta							**22,5**									22,58	7,69	29,17	25,00	270,85		
	Muuta, mitä?							**4,3**									6,45	3,85	4,17	3,57	52,26		
12.	Kuinka merkittävänä pidätte avustajan käyntejä sosiaalisen kanssakäym																						
Erittäin merkittävänä			**48,81**	Kohtalaisen merkittävänä				**27,75**	Ei merki														
35,51	41,38	60	47,27	37,38	27,59	26,67	27,27	14,9															
54,55	59,21	40	59,09	27,27	23,68	20	20,45	9,0															
58,06	53,85	37,5	39,29	22,58	26,92	37,5	35,71	9,6															
13. Kuinka merkittävänä pidätte avustajatoimintaa omassa kodissa asumisen ja arjen																							
Erittäin merkittävänä			**75,17**	Kohtalaisen merkittävänä				**12,83**	Ei merkitystä				**1,32**										
69,16	79,31	86,67	74,55	24,3	6,9	13,33	12,73	0,93	0	0	0												
72,73	82,89	60	86,36	9,09	3,95	20	6,82	9,09	2,63	0	0												
83,87	65,38	62,5	78,57	9,68	19,23	20,83	7,14	3,23	0	0	0												
14.	Miten avustajatoimintaa tulisi mielestänne kehittää?																						
1.																							
15.	Mitkä muut palvelut kuin avustajatoiminta lisäisivät hyvinvointianne ja auttaisivat kotona asumisessa?																						
1.																							

TAUSTATIEDOT

1. Ikäni on,	86,31	86,1	81,4	84,78	86,3	86,76	89,4	84,55	85,6	86,34	86,83	85,7											
KESKI-IKÄ:	**85,84**																						
2. Olen		**22,22**	Mies	17,76	13,79	13,33	23,64	36,36	15,79	20	18,18	25,81	23,08	37,5	21,43								
		74,79	Nainen	77,57	79,31	86,67	70,91	54,55	81,58	80	81,82	74,19	76,92	62,5	71,43								
3. Olen ollut avustajatoiminnan asiakkaana					**25,01**	Yksi - kaksi vuotta		15,89	17,24	60	14,55	18,18	27,63	40	31,82								
					32,09	Kaksi - viisi vuotta		48,6	13,79	33,33	32,73	45,45	27,63	20	31,82								
					32,91	Viisi - kymmenen vu		39,25	37,93	6,67	43,64	27,27	32,89	40	31,82								
4. Olen,		**9,60**	Sotainvalidi	3,74	24,14	13,33	9,09	0	5,26	0	6,82	9,68	3,85	25	14,29								
		16,79	Sotaveteraani	18,69	3,45	13,33	18,18	45,45	35,53	0	25	3,23	15,38	12,5	10,71								
		9,53	Rintamaveteraani	16,82	0	6,67	9,09	9,09	3,95	20	11,36	22,58	7,69	0	7,14								
		3,09	Rintamanainen	11,21	0	0	1,82	0	6,58	0	6,82	3,23	3,85	0	3,57								
		23,04	Sotainvalidin puoliso tai leski			17,76	27,5							15,38	33,33	28,57							
		22,42	Sotaveteraanin puoliso tai leski			24,3	44,8							34,62	12,5	7,14							
		15,59	Rintamaveteraanin puoliso tai leski			12,15	3,4							15,38	12,5	21,43							
		0,49	Rintamanaisen puoliso tai leski			0								0	0	0							
5. Asun,		**41,41**	Omakotitalossa	25,23	62,07	46,67	18,1							50									
		23,05	Kerrostalossa	39,25	13,79	0	56,3							10,71									
		28,87	Rivi-/paritalossa	28,04	27,59	53,33	14,5							32,14									
		4,39	Palvelutalossa tms.	0	0	0	7,2							7,14									
6. Kotini on,		**61,01**	Taajama-alueella		79,44	62,07	53,3							45,83	57,								
		31,69	Haja-asutusalueella	11,21	41,38	46,6								50	28,								
7. Avustaja käy luonani yleensä																							
		2,19	Useammin kuin kerran viikossa			3,74	0	6,67	0	0	1,32	0	6,82	0	7,69								
		28,97	2 - 3 kertaa kuukaudessa			17,76	41,38	20	23,64	54,55	34,21	20	22,73	22,58	38,46	16,							
		4,54	Harvemmin kuin kerran kuukaudessa			8,41	6,9	6,67	1,82	0	1,32	0	4,55	9,68	3,85	4,17	7,14						
		4,34	Kerran viikossa			4,67	3,45	13,33	1,82	0	2,63	0	6,82	0	3,85	8,33	7,14						
		57,69	Kerran kuukaudessa			59,81	51,72	53,33	74,55	36,36	52,63	80	56,82	67,74	38,46	70,8							
8. Avustajakäynnin kesto on yleensä				**16,60**	Alle kaksi tuntia		22,43	3,45	13,33	7,27	9,09	11,84	20	15,91	19,35	38,							
				80,44	Kaksi - kolme tuntia		74,77	93,1	86,67	92,73	81,82	85,53	80	77,27	77,42	65,							
				1,33	Neljä - kuusi tuntia		0,93	3,45	0	0	0	0	0	0	0	3,3							
9. Olen oikeutettu verotuksessa kotilaousvähennyksseen?																							
Kyllä	**46,85**	64,49	41,38	46,67	49,09	54,55	51,32	40	52,27	51,61	42,31	29,17	39,29										
En	**14,36**	10,28	17,24	26,67	14,55	9,09	14,47	20	15,91	9,68	7,69	12,5	14,29										
En tiedä	**29,47**	17,76	31,03	26,67	23,64	27,27	27,63	40	29,55	29,03	30,77	41,67	28,57										
10. Saan kotona asumiseen tukea/ apua/ palvelua myös																							
						Omaisilta / sukulaisilta	**65,66**	61,68	65,52	46,67	76,36	72,73	57,89	80,00	59,09	64,52	73,08	62,50	67,86				
						Ystäviltä / naapureilta	**21,06**	24,3	27,59	13,33	27,27	9,09	14,47	20,00	29,55	12,90	30,77	29,17	14,29				
						Kunnan kotihoidon työntekijöiltä (kotisairaanhoito, kotipalvelu	**42,02**	30,84	55,17	40,00	54,55	54,55	40,79	20,00	43,18	19,35							
						Laitoksen hoitajilta yms. Työntekijöiltä	**1,75**	0,93	3,45	0,00	3,64	0,00	2,63	0,00	0,00	6,45							
						Muiden yhdistysten työntekijöiltä (esim. SPR, 4H, Martat)	**2,06**	4,67	6,9	0,00	1,82	0,00	1,32	0,00	1,27	0,00							
						Yrittäjiltä, joiden toimi ala on:	**2,53**	2,8	0	6,67	3,64	0,00	7,89	0,00	1,27	3,23							
						En saa apua mistään muualta	**16,04**	31,78	6,9	40,00	7,27	9,09	30,26	0,00	1,18	22,58