

Satakunnan ammattikorkeakoulu

Marja Poussa

ALOITTAVAN YRITTÄJÄN PALVELU VAMMALAN SEUDULLA

Liiketalous ja tietojenkäsittely Huittinen

Liiketalouden koulutusohjelma

Yritysjuridiikan suuntautumisvaihtoehto

2007

ALOITTAVAN YRITTÄJÄN PALVELU VAMMALAN SEUDULLA

Poussa, Marja
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Yritysjuridiikka
Joulukuu 2007
Känkänen, Sari
UDK: 658.81
Sivumäärä: 45

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, laatu, prosessi, starttiraha, yritystoiminnan aloittaminen

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tutkia Lounais-Pirkanmaan seutukunnalla toimivien Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy:n ja Vammalan seudun työvoimatoimiston palvelua aloittaville yrittäjille. Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa annetun neuvontapalvelun laadusta sekä yrittäjien neuvonta- ja koulutustarpeista. Tutkimuksen tuloksia oli tarkoitus käyttää palvelujen kehittämistyössä.

Opinnäytetyön teoriaosuus muodostuu kolmesta osasta. Teoriassa selvitettiin poliittista taustaa ja lainsäädäntöä, joka luo raamit aloittavan yrittäjän asiakaspalvelua tuottaville tahoille. Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy:n ja Vammalan seudun työvoimatoimiston toimintaa ja alueen strategiaa kuvattiin aloittavan yrittäjän palvelun näkökulmasta. Palvelua ja palvelun laatua tarkasteltiin aiheeseen liittyvän kirjallisuuden sekä julkisten palvelujen laatustrategian pohjalta.

Asiakaspalautetutkimus tehtiin kirjekyselynä organisaatioiden asiakkaille, jotka perustivat yrityksen vuosina 2000 – 2006. Kyselyllä selvitettiin neuvontapalvelujen laatua, starttirahan merkitystä ja starttirahaneuvonnan laatua sekä yrittäjien neuvonta- ja koulutustarpeita.

Asiakaspalautteen perusteella palvelujen laatu koettiin yleisesti hyväksi. Kehittämiskohteena nousi esiin vielä syvemmälle menevä ammattitaito yrittäjyyden eri muodoista ja toimialakohtainen osaaminen. Aloittava yrittäjä tarvitsee yritystoimintaan liittyvän tiedon lisäksi paljon henkistä tukea ja kannustusta yritystoimintaan. Asiakaskyselyllä saatu palaute ja palvelun kehittämisehdotukset käydään läpi Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy:ssä ja Vammalan seudun työvoimatoimistossa syksyn 2007 aikana.

Toiminta Vammalan seudulla perustuu hallituksen politiikkaan. Seudulle laaditun Lounais-Pirkanmaan työllisyysstrategian pohjana on politiikasta johdetut strategiat. Poikkihallinnollinen yhteistyö alueella on ollut jo vuosia tiivistä ja palvelujen kehittämistyötä tehdään jatkuvasti. Kehittämistyön haasteena on yrittäjien toivoman osaamisen lisääminen ja syventäminen. Vuoden 2008 alussa toimintansa aloittava työ- ja elinkeinoministeriö tulee vaikuttamaan toimintaan ja tuo osaamisen lisäämiselle tulevaisuudessa uusia haasteita.

SERVICES FOR STARTING ENTREPRENEURS IN VAMMALA REGION

Poussa, Marja
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Business Jurisprudence
December 2007
Känkänen, Sari
UDC: 658.81
Number of Pages: 45

Key Words: customer contentment, quality, process, start-up grant, establishing a business

The purpose of this dissertation focused on examining the services for starting entrepreneurs provided by Development Enterprise and Employment office in the Vammala region operating in South-western sub-region of the Tampere region. This study aimed at getting information on the quality given in the counselling service as well as counselling and educational needs among entrepreneurs.

The theoretical section in this study comprises three parts where the national political background and legislation creating frames to the parties operating on the services for starting entrepreneurs were straightened out. Operations of Development Enterprise and Employment office in the Vammala region as well as regional strategy were described from the point view of the of service for starting entrepreneurs. The service and quality of service were examined on the basis of related literature and quality strategy in public services.

A survey of the customers' feedback was made as a post questionnaire, which was sent to the customers, who had established an enterprise during the years 2000 – 2006. The inquiry clarified the quality of counselling service, importance of the start-up grant, quality of counselling service concerning start-up grant as well as counselling and educational needs among entrepreneurs.

On the basis of the customer feedbacks the quality of the services was considered quite good. The development targets, which came up, were a more profound knowledge of different company forms and competence in different lines of business. The starting entrepreneur needs much support and encouragement in addition to the facts of the business world. Feedback and development targets obtained in the survey context will be taken up for discussion in Development Enterprise and in Employment office in the Vammala region during the autumn 2007.

Operation in the Vammala region is based on government politics. The employment strategy of the South-western sub-region of The Tampere region is based on the strategies led from the policy. Regional over-organizational cooperation has been tight already for years. Development work is being done constantly. A more profound knowledge requested by entrepreneurs is a challenge to the development work. At the beginning of 2008 will start a new ministry which unites Ministry of Labour and Ministry of Trade and Industry. It will have effects on operations and it will bring new challenges for enhancing know-how in the future.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	POLIITTINEN TAUSTA JA LAINSÄÄDÄNTÖ.....	7
2.1	Yrittäjyyden politiikkaohjelma	7
2.1.1	Starttirahakokeilu	8
2.1.2	Yrityspalveluiden kehittäminen	9
2.2	Työllisyyden politiikkaohjelma	10
2.3	Työpolitiikan strategia	11
3	ORGANISAATIOT JA PALVELUPROSESSI	12
3.1	Toiminta Lounais-Pirkanmaan seutukunnalla	12
3.2	Vammalan seudun työvoimatoimisto	15
3.3	Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy	17
3.4	Alkavan yrittäjän palveluprosessi Vammalassa	18
4	PALVELU JA PALVELUN LAATU.....	20
4.1	Mitä palvelu on	20
4.2	Julkinen palvelu	21
4.3	Palvelun laatu.....	23
5	TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TUTKIMUSAINEISTO	26
5.1	Tutkimuksen tavoite	26
5.2	Tutkimuskysymykset	26
5.3	Tutkimusaineisto ja tutkimuksen tekeminen	27
6	ASIAKASKYSELYN TULOKSET	28
6.1	Taustakysymykset.....	28
6.2	Yrittäjäkoulutus	30
6.3	Neuvontapalvelut ja perustamisilmoitus.....	30
6.3.1	Neuvontapalvelua antaneet tahot	30
6.3.2	Perustamisilmoituksen jättäminen	33
6.4	Starttiraha.....	34
6.4.1	Starttirahan vaikuttavuus.....	35
6.4.2	Starttirahakonsultaatio.....	36
6.5	Käynnistysvaiheen neuvonta ja koulutustarve.....	37
6.6	Yritysneuvolapalvelu	38
6.7	Neuvonta ja koulutustarpeet tällä hetkellä.....	39
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	40
	LÄHTEET.....	44
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Yritysten menestyminen on seudun hyvinvoinnin kannalta merkittävä tekijä. Uudet hyvin toimivat yritykset luovat työpaikkoja ja nostavat alueen kilpailukykyä. Yritystoiminnan aloittamiseen liittyy monia kysymyksiä: Päätös yritystoiminnan aloittamisesta, yritysidea, liiketoimintasuunnitelma, toiminnan kannattavuus, kilpailu, markkinatutkimus/asiakas pohja, miten toiminta aloitetaan (uuden perustaminen, ostaminen, sukupolvenvaihdos), rahoitus, tukimahdollisuudet, kirjanpito, verotus, yritysmuoto, perustamistoimet, vakuutukset, yrittäjän sosiaaliturva, tilat, henkilöstö, ym.

Yritystoimintaa suunnittelevan henkilön on oltava yhteydessä moneen tahoon suunnitellessaan ja aloittaessaan yritystoimintaa. Apua ja neuvoa perustamisvaiheessa saa mm. työvoima- ja elinkeinokeskuksista, kunnallisista yrityspalveluista, maaseutukeskuksista, seudullisista yrityspalveluista, työvoimatoimistoista, uusyrityskeskuksista, verottajalta, pankeista ja muilta rahoittajatahoilta, järjestöistä ja vakuutusyhtiöistä.

Lounais-Pirkanmaan seutukunnalla Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy ja Vammalan seudun työvoimatoimisto tekevät tiivistä yhteistyötä yritystoimintaa aloittavan ja starttirahaa hakevan asiakkaan palvelussa. Julkisia palveluja tuottavien tahojen palvelut kustannetaan verovaroilla, neuvontapalvelut ovat aloittavalle yrittäjälle maksuttomia. Lainsäädäntö, hallitusohjelmat ja seudulliset strategiat ohjaavat julkisten palveluntuottajien toimintaa ja määrittelevät tavoitteita yritysten palvelulle.

Julkishallinnon toimintaan kuuluu nykyään keskeisesti laatuajattelu ja asiakaslähtöinen toiminta. Julkisen palvelun on oltava laadukasta ja kilpailukykyistä. Perinteinen ajattelutapa on ollut viranomaistoiminnan kokeminen ylhäältä alaspäin toimivaksi byrokratiaksi, jossa kansalainen on nähty hallintoalamaisena. Ajattelutapa on muuttunut, julkisen palvelun käyttäjä on asiakas, joka vaatii palvelulta laatua. (Julkisten palvelujen laatustrategia 1998, 4–5.) Julkisen palvelun laadukas tuottaminen edellyttää tiivistä yhteistyötä kunnan ja valtion organisaatioiden välillä. Asiakkaalle ei ole merkitystä sillä, mikä taho palvelun tuottaa. Palvelun hinta, saatavuus ja laatu ovat

ratkaisevia. Asiakaspalveluprosessin laatu on hyvä, kun tehdään oikeita asioita keralla kuntoon. (Julkisten palvelujen laatustrategia 1998, 10–11.)

Tässä opinnäytetyössä selvitetään, miten aloittavat yrittäjät kokevat seudullisen yrityspalvelun ja työvoimatoimiston palvelun sekä mitä lainsäädäntö ja hallituksen politiikka määrittelevät näiden tahojen tehtäväksi aloittavan yrittäjän palvelussa. Vuosina 2000 – 2006 yritystoiminnan aloittaneille yrityspalvelun ja/tai työvoimatoimiston asiakkaille tehtiin kysely, jolla haettiin vastauksia mm. seuraaviin kysymyksiin: Mistä yritystoiminnan aloittanut henkilö on saanut neuvontaa ja millaiseksi neuvontapalvelun laatu on koettu, missä asioissa olisi pitänyt enemmän saada apua ja tukea, onko yritystoiminnan aloittamiseen saatu starttirahaa ja mikä sen merkitys on ollut, minkälaista neuvonta- ja koulutuspalvelua yrittäjä tarvitsee jatkossa.

Kyselyn avulla saadaan tietoa siitä, mitä Lounais-Pirkanmaan seutukunnalla (Vammala, Äetsä, Punkalaidun, Mouhijärvi, Suodenniemi) 2000-luvulla aloittaneille yrityksille kuuluu tänään, miten aloittamista on pystytty tukemaan ja mitkä ovat palvelun kehittämistarpeet. Opinnäytetyössä tehty kyselypohja otetaan jatkossa käyttöön pysyvänä työkaluna asiakaspalautekyselyissä Vammalan seudun työvoimatoimiston ja Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy:n asiakkaille. Opinnäytetyön tekijä työskentelee Vammalan seudun työvoimatoimistossa, tehtävänkuvaaan kuuluu starttirahapäätösten tekeminen.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan yrittäjyyden aloittamista vuosina 2000 – 2006, joten poliittisena ja lainsäädännöllisenä taustana ovat Matti Vanhasen ensimmäisen hallituksen aikaiset politiikkaohjelmat ja strategiat. Keväällä 2007 aloitti toimintansa Matti Vanhasen II hallitus, jonka hallitusohjelma on julkistettu huhtikuussa 2007. Hallitus käynnistää kolme politiikkaohjelmaa; työn, yrittämisen ja työelämän politiikkaohjelman, terveyden edistämisen politiikkaohjelman sekä lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin politiikkaohjelman. Poliitiikkaohjelmien tarkemmat sisällöt vahvistetaan syksyllä 2007. (Valtioneuvosto 2007a.) Hallitusohjelmassa on sovittu hallinnon uudistamisesta. Yhtenä keskus- ja aluehallinnon uudistuksena on työ- ja elinkeinoministeriön perustaminen 1.1.2008 lukien. Perustettavaan ministeriöön kuuluvat mm. nykyisen kauppaja- ja teollisuusministeriön tehtävät, työministeriön tehtävät maahanmuuttoasioita lukuun ottamatta sekä sisäasiainministeriön alueiden ja hallin-

non kehittämisosasto lukuun ottamatta alue- ja paikallishallintoyksikköä. (Valtioneuvosto 2007b, 69.) Nykyinen hallitusohjelma ja sen tavoitteet otetaan huomioon Lounais-Pirkanmaalla alkavien yrittäjien palvelussa.

2 POLIITTINEN TAUSTA JA LAINSÄÄDÄNTÖ

2.1 Yrittäjyyden politiikkaohjelma

Suomen hallituksen talouspolitiikan tavoitteena on edistää ja tukea yrittäjyyttä Suomessa. Toimenpiteillä pyritään luomaan yritysten perustamiselle, kasvamiselle ja kansainvälistymiselle sopivat toimintapuitteet. (Valtioneuvosto 2006, 1.)

Pääministeri Matti Vanhasen hallituksen (hallituskausi 2003 – 2007) yrittäjyyden politiikkaohjelmaan on kuulunut vuosina 2003 – 2004 seuraavat osa-alueet: yrittäjyyskasvatus ja yritysneuvonta, yritysten perustaminen, kasvu ja kansainvälistyminen, yritystoimintaan vaikuttavat verot ja maksut, alueiden yrittäjyys sekä viidentenä osa-alueena yrityksiä koskevat säädökset ja markkinoiden toiminta. Hallitusvuosina 2005 – 2007 yrittäjyyden politiikkaohjelman viisi osa-aluetta olivat: yritystoiminnan aloittamisen edistäminen, kasvuyrittäjyyden edellytysten parantaminen, yritysten sukupolven- ja omistajanvaihdosten edistäminen, yrityspalveluiden kehittäminen osaamista ja innovatiivisuutta vahvistaen sekä säädösympäristön ennustettavuus, markkinoiden toimivuus ja julkisen sektorin palvelutuotannon uudistaminen. (Yrittäjyyspolitiikka pääministeri Matti Vanhasen 2007, 9.)

Yrittäjyyden politiikkaohjelman tavoitteita pk-yritystoiminnan edistämisen toimenpiteiksi ovat olleet mm. selvitys starttirahan laajennuskokeilun riittävydestä ja toiminnan jatkuvuus sekä yrittäjyyden edistämistä koskevien johtopäätösten tekeminen työministeriön palkkatyöstä yrittäjäksi – selvityksen pohjalta. (Valtioneuvosto 2006, 4–5.)

2.1.1 Starttirahakokeilu

Yrittäjyyteen kannustavia toimenpiteitä on yrittäjyyden politiikkaohjelmassa toteutettu useilla toimenpiteillä pk-sektorilla. Osana politiikkaohjelmaa on ollut työministeriössä toteutettu starttirahajärjestelmän uudistus. Vuonna 2005 alkanut kolmevuotinen kokeilu on mahdollistanut sen, että starttirahaa voidaan myöntää työttömien lisäksi muillekin päätoimisen yritystoiminnan aloittaville henkilöille. Starttiraha on näin yleinen yrityksen perustamisen tuki. Valtakunnallisella tasolla saadut kokemukset ovat myönteisiä. Aloittavista yrityksistä lähes kolmannes saa starttirahaa yritystoiminnan aloittamiseen. Vuonna 2004 starttirahalla aloitti 4780 yrittäjää, vuonna 2005 aloittaneita oli 6900 ja vuoden 2006 ensimmäisellä puoliskolla aloitti 4320 yritystä. Vuonna 2006 lasketaan aloittavan yli 8000 yritystä. Starttirahan saajista 43 % on ollut muita kuin työttömiä. Pekka Stenholmin tekemän tutkimuksen mukaan starttirahajärjestelmän jatkuvuus on parempi, kun ilman starttirahaa aloittaneiden yritysten. (Yrittäjyyspolitiikka pääministeri Matti Vanhasen 2007, 14–15.)

Starttirahakokeilun väliaikainen säännös on voimassa vuoden 2007 loppuun. Hallitus on tehnyt esityksen Eduskunnalle starttirahajärjestelmän laajennuksen vakinaistamisesta. Julkiseen työvoimapalvelulakiin tulisi pysyvä säännös starttirahan myöntämisestä henkilöasiakkaalle. Starttirahaa voitaisiin näin myöntää pysyvästi muillekin kuin työttömille työnhakijoille. Lisäksi starttirahan enimmäiskesto nousisi 10 kuukaudesta 18 kuukauteen. Esityksen perusteluissa tuodaan esiin starttirahan yritysvaikutukset ja vaikutus elinkeinoelämään. Kaikista perustetuista yrityksistä starttirahalla aloittaneiden osuus on merkittävä. (Hallituksen esitys 78/2007.)

Yritysten määrään vaikuttaa aloittaneiden yritysten lukumäärän ohella yritysten elosapysyminen. Starttirahakokeilun myötä perustetuista yrityksistä oli kahden vuoden jälkeen toiminnassa 91 %. Tilastokeskuksen mukaan kaikista yrityksistä on keskimäärin 77 % toiminnassa kahden vuoden jälkeen. Yrittäjäksi ryhtymisessä starttirahan merkitys rahallisesti on pieni. Merkittävämpää on yrittäjyyteen kannustava vaikutus, henkinen tuki. Starttirahakauden keston pidennystä perustellaan tehdyn seurantalutkimuksen tuloksilla, joiden mukaan useat starttirahan saajat ovat pitäneet kestoja liian lyhyinä. Tukikauden keston pidentämisellä haetaan järjestelmään joustoa ja harkintavaltaa niissä tilanteissa, joissa yritystoiminnan vakiinnuttaminen kestää

pitempään. Starttirahalla perustettujen yritysten korkea eloonjäämisaste vaikuttaa kuitenkin siihen, että starttirahakausien keskimääräinen kesto ei olennaisesti nouse. (Hallituksen esitys 78/2007.)

2.1.2 Yrityspalveluiden kehittäminen

Kauppa- ja teollisuusministeriö sekä Kuntaliitto ovat jo vuoden 2001 lopulla käynnistäneet seudulliset yrityspalvelut -kehittämishankkeen (Seutu-YPP) vuosille 2002 – 2007. Tavoitteena on perustaa pienille ja keskisuurille seutukunnille vähintään 50 yhteistyöhön perustuvaa yrityspalvelupistettä. Seutu-YPP tarjoaa kehittämispalveluja erityisesti alkaville ja pienille yrityksille. (Suomalaiset yrityspalvelujärjestelmät asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna 2004, 72.)

Yrittäjyyden politiikkaohjelmaan kuuluu yrityspalveluiden kehittäminen. Yrityspalvelua tuottavia tahoja on runsaasti, palvelujärjestelmä on pirstaleinen ja palvelujen tuottajilla on päällekkäisiä palveluja. Uudistuksella pyritään lisäämään vaikuttavuutta ja tuottavuutta, palvelujen käyttöaste on tarjontaan nähden vähäinen. Tavoitteena on luoda verkostoihin perustuvia toimintamalleja. Yrittäjyyden politiikkaohjelmassa painotetaan erityisesti yhteistyötä alueiden toimijoiden kanssa. Yrityspalvelujen kehittämisestä ja uudistuksesta vastaa kauppa- ja teollisuusministeriö. Uudistuksen tavoitteena on tarjota julkiset yrityspalvelut niin, että asiantuntijapalvelut ovat koko maassa tarjolla vaivattomasti ja tasapuolisesti. Yrityspalvelu-uudistuksen osia ovat Yritys-Suomi – verkkopalvelu, puhelinpalvelu, seudullinen yrityspalvelu, kasvuyrityspalvelu ja innovaatiopalvelu. (Valtioneuvosto 2006, 7–8.)

Julkisten tai osittain julkisesti rahoitettujen yrityspalvelujen uudistaminen on käynnistynyt. Vuosina 2006 – 2008 toteutetaan valtakunnallisen Yritys-Suomi – palvelujärjestelmän uudistusta ja toimeenpanoa. Kauppa- ja teollisuusministeriön asettamat työryhmät valmistelevat yrityspalvelu-uudistuksen toteuttamista. (Yrittäjyyspolitiikka pääministeri Matti Vanhasen 2007, 22.)

Valtioneuvosto on antanut 18.5.2006 periaatepäätöksen Yritys-Suomi – palvelujärjestelmän toimeenpanosta. TE-keskusten tehtävänä on saada aikaan seudulliset palveluyhteenliittymät. Seudullisesta palvelusta asiakas saa mm. tietopalvelua, arvion yritysideasta, neuvontaa yritystoiminnan käynnistämiseen ja ohjausta erityisasiantuntijoiden palveluihin. Palvelun tuottavat seudulliset tai laajemmat alueelliset palveluyhteenliittymät, jotka perustuvat yhteistoimintasopimuksiin. Verkostossa toimivat keskeisesti kunnalliset ja seudulliset elinkeinotoimijat, TE-keskukset, Finnvera Oyj, työvoimatoimistot, uusyrityskeskukset ja ProAgria maaseutukeskukset. Seudullisten yrityspalvelujen painopiste on aloittavissa ja nuorissa yrittäjissä. (Työministeriön kirje 2007).

2.2 Työllisyyden politiikkaohjelma

Yrittäjyyden politiikkaohjelma sekä hallituksen työllisyyteen ja työvoiman kysynnän lisäämiseen vaikuttavat yleiset toimenpiteet ovat keskeisiä tekijöitä poikkihallinnollisen työllisyyden politiikkaohjelman toteutumiselle. Poikkihallinnollisuudella tarkoitetaan eri hallinnonalojen yhteistyötä tavoitteiden saavuttamiseksi. Rakenteellisen työttömyyden alentaminen ja työvoiman tarjonnan edistäminen ovat työllisyysohjelman painopisteitä. Ohjelma toteutetaan neljänä osahankkeena: 1. julkisen työvoimapaalvelun palvelurakenteen uudistaminen, 2. työmarkkinatuen aktivointi, 3. työvoimapolitiittiset aktiiviohjelmat ja koulutus, 4. työurien pidentäminen. (Valtioneuvosto 2005, 3.)

Julkisen työvoimapaalvelun palvelurakenteen uudistamiseen liittyy mm. julkisen työvoimapaalvelun ja seudullisen yrityspalvelun välisen yhteistyön kehittäminen. (Valtioneuvosto 2005, 4.) Työllisyys nousussa – työllisyysohjelman loppuraportin (2007, 21–22) mukaan työvoimatoimistojen työnantajapalvelujen kehittäminen on valtakunnallisesti käynnistynyt keväällä 2006. Uudistusta on tehty yhdessä KTM:n johtaman Seudulliset yrityspalvelut – projektin kanssa. Aloittavan yrittäjän palvelujen näkökulmasta yhteistyö on tärkeää.

2.3 Työpolitiikan strategia

Työvoimatoimisto toteuttaa työpolitiikan strategiaa, joka pohjautuu hallitusohjelmaan. Strategian tavoite on lisätä työllisyyttä 100 000 hengellä vuoteen 2007 mennessä. Strategia määrittelee viisi linjausta, joilla tavoitteeseen pyritään: alennetaan rakenteellista työttömyyttä ja torjutaan syrjäytymistä, varmistetaan osaavan työvoiman saatavuus, parannetaan työn tuottavuutta laadullisesti kestäväällä tavalla, luodaan edellytyksiä aktiiviselle työperusteiselle maahanmuutolle sekä lisätään yrittäjyyttä ja itsensä työllistämistä. Toimintalinjaukset, joiden avulla pyritään lisäämään yrittäjyyttä ja itsensä työllistämistä, on valmisteltu pääosin hallituksen yrittäjyysohjelmassa. (Työministeriö 2003, 4–5, 12.)

Työvoimatoimisto järjestää tai hankkii julkisessa työvoimapalvelulaissa määriteltyjä työnvälityspalveluita, työvoimakoulutusta, ammatillisen kehittymisen palveluita sekä edistää työttömien työllistymistä työllistämistuen avulla. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 2002.)

Työministeriö on lähettänyt 8.2.2007 kirjeen TE-keskusten työvoimaosastoille ja työvoimatoimistoille koskien seudullisia yrityspalveluita ja valtioneuvoston 18.5.2006 antamaa periaatepäätöstä Yritys-Suomi -palvelujärjestelmän toimeenpanosta. Työministeriö näkemyksen mukaan on tärkeää, että työhallinto on mukana yrityspalveluihin liittyvässä yhteistyössä viranomaisten, kuntien ja yksityisten tahojen kanssa. (Työministeriön kirje 2007).

3 ORGANISAATIOT JA PALVELUPROSESSI

3.1 Toiminta Lounais-Pirkanmaan seutukunnalla

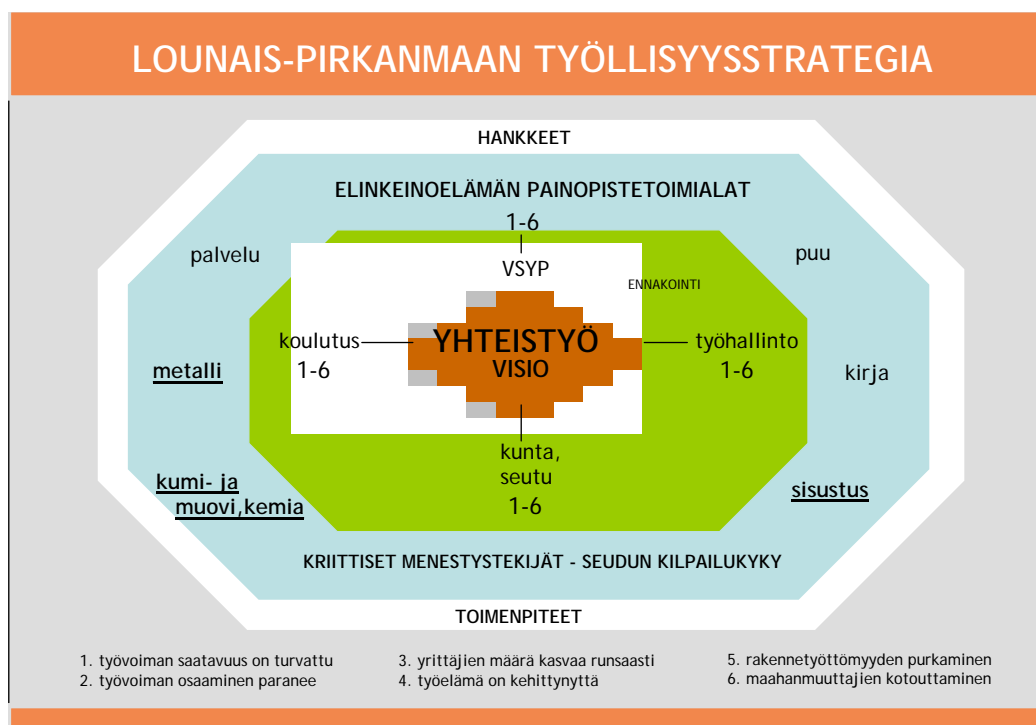
Lounais-Pirkanmaan seutukunnan muodostaa neljä kuntaa: Vammala, Mouhijärvi, Punkalaidun ja Äetsä. Seutukunnan asukasluku on noin 28 000, joista 60 % asuu Vammalassa, 17 % Äetsässä, 12 % Punkalaitumella ja 11 % Mouhijärvellä. Työpaikkoja vuonna 2004 oli 10 043. Elinkeinoista palvelujen osuus on 54,1 %, teollisuus ja rakennustoiminnan 32,5 %, alkutuotannon 10,8 % ja muiden 2,6 %. Vuonna 2005 yritysten toimipaikkoja oli 1575. (Pirkanmaan vuosikirja 2007). Yritysten nettolisäys vuonna 2006 oli 71 ja vastaava luku vuonna 2005 oli 49. Nettomuutos saadaan vähentämällä perustetuista yrityksistä yrittäjien lopettamat yritykset.

Lounais-Pirkanmaan yritys rakenne on monipuolinen ja uusia yrityksiä syntyy hyvin verrattuna muihin seutuihin. Alueella on erityisesti metalli-, puu-, nahka- ja kemian teollisuutta sekä kumi- ja muoviteollisuutta. Vahvoilla toimialoilla on laaja alihankintaverkosto. (Lounais-Pirkanmaan elinkeinostrategia 2005, 21.)

Seutukunnan aktiivisia toimijoita yrittäjyys- ja työllisyyspolitiikan alueella ovat Vammalan seudun työvoimatoimisto, Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy, Vammalan seudun ammatillisen koulutuksen kuntayhtymä sekä kunnat. Seudun elinkeinoelämän ja työllisyyden tukemiseksi toimijatahot ovat sitoutuneet rikkomaan perinteisiä organisaatioiden välisiä raja-aitoja palvelujen tuottamisessa (Lounais-Pirkanmaan työllisyysstrategia 2005, 2).

Seutukunnalle laadittu työllisyysstrategia muodostuu valtakunnallisesta työllisyysstrategiasta, seudun elinkeinostrategiasta, seudun toimijatahojen resurssien uudelleen suuntaamisesta ja keskeisten toimijoiden entistä tiiviimmästä yhteistyöstä. (Lounais-Pirkanmaan työllisyysstrategia 2005, 18.) Valtakunnallisen strategian kautta tulevat myös seudulliset tavoitteet: työvoiman saatavuuden turvaaminen, työvoiman osaamisen parantaminen, yrittäjien määrän runsas kasvaminen, työelämän kehittyminen,

rakennetyöttömyyden purkaminen ja maahanmuuttajien kotouttaminen. Lounais-Pirkanmaan työllisyysstrategia on kuvattu kuviossa 1.

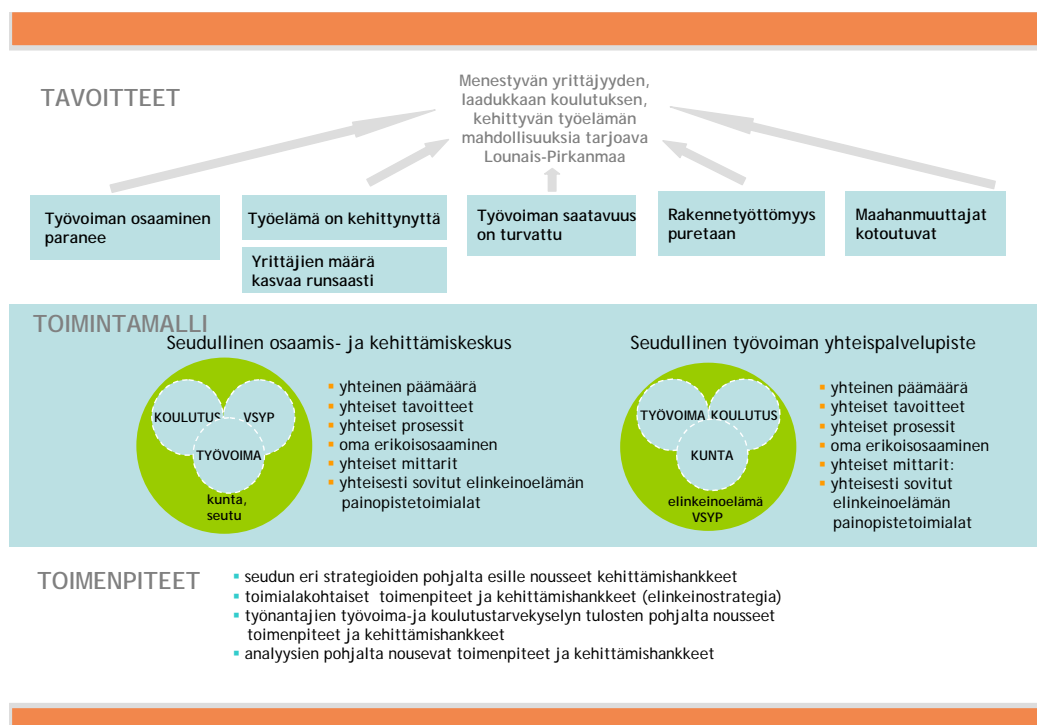


VSYP = Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy

Kuvio 1. Lounais-Pirkanmaan työllisyysstrategia (Lounais-Pirkanmaan työllisyysstrategia 2005, 16).

Tavoitteiden saavuttamiseksi seutukunnalle luotiin uusi toimintamalli jo olemassa olevien toimijoiden toimintaa organisoimalla. Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy, Vammalan seudun työvoimatoimisto ja Vammalan seudun ammatillisen koulutuksen kuntayhtymä muodostavat Vammalan seudun osaamis- ja kehittämiskeskuksen, jonka tavoitteena on elinkeinoelämän kilpailukykyyn kannalta keskeisten toimialojen kehittäminen sekä huolehtia työllisyysstrategisten painopisteiden toteutumisesta. Seudun työllisyysstrategisista tavoitteista työvoiman saatavuuden turvaaminen, työvoiman osaamisen parantaminen, työelämän kehittäminen ja yrittäjien määrän kasvaminen ovat osaamis- ja kehittämiskeskuksen vastuulla. Vammalan seudun työvoiman yhteispalvelupiste (nykyisin Vammalan seudun työvoiman palvelukeskus Työteekki) vastaa rakennetyöttömyyden purkamisesta ja maahanmuuttajien kotouttamisesta. Yhteispalvelupisteen toimijoita ovat työvoimatoimisto, alueen kunnat ja koulutuksen kuntayhtymä, yhteistyötä tehdään myös alueen elinkeinoelämän ja yrityspal-

velun kanssa. (Lounais-Pirkanmaan työllisyysstrategia 2005, 18–21). Seudullista toimintamallia kuvaa kuvio 2.



Kuvio 2. Lounais-Pirkanmaan seudullinen toimintamalli (Lounais-Pirkanmaan työllisyysstrategia 2005, 20).

Seudun työllisyysstrategiassa laadittiin tavoitteiden saavuttamisen mittaamiseksi mittarit, seurantaindikaattorit. Yrittäjien määrän kasvun mittareita ovat yritysten nettolisäys (2/1000 as), perustetuista yrityksistä vähintään 50 % on perustettu yrityspalvelun kautta ja Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy:n kautta perustetuista yrityksistä on toiminnassa kahden vuoden jälkeen 90 %. (Lounais-Pirkanmaan työllisyysstrategia 2005, 32.)

Strategian lisäksi laadittiin poikkihallinnollinen toimenpideohjelma. Vuosien 2005 – 2007 toimenpideohjelmassa yrittäjien määrän kasvamista tukevia toimenpiteitä alueella olivat yrittäjyyskasvatushanke, elinkeinostrategian toteuttaminen, Kirja-Klusteri hanke, sosiaalisen yrittäjyyden Syke-hanke, metallialan koulutus- ja palvelukeskus/yrityshautomo, tuotekehitysverkko ja Sylvään koulun yrittäjyysrastit. (Lounais-Pirkanmaan työllisyysstrategia 2005, 33–36).

Vuosien 2007 – 2008 toimenpideohjelma päivitettiin syksyllä 2006. Yrittäjyyttä tukevia toimenpiteitä ovat Vammalan seudun ammatillisen koulutuksen kuntayhtymän yrittäjyyskasvatushanke, perusasteen seudullinen yrittäjyyskasvatushanke, alkavan yrittäjän palvelujen kehittäminen (starttiprosessi) sekä kuntayhteistyö – kuntien palvelustrategiat. Jokaiselle toimenpiteelle on määritetty vastuuyksikkö ja toteutumisen seurannasta vastaa Vammalan seudun osaamis- ja kehittämiskeskuksen johtoryhmä.

Vammalan seutu on ollut mukana Seudulliset yrityspalvelut -projektissa hankkeen alusta alkaen. Yhteispalveluasiakirja on allekirjoitettu 7.6.2005, allekirjoittajina Pirkanmaan TE-keskus, Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy, Vammalan seudun työvoimatoimisto, ProAgria maaseutukeskus, Vammalan seudun ammatillisen koulutuksen kuntayhtymä sekä Joutsentenreitti ry.

3.2 Vammalan seudun työvoimatoimisto

Vammalan seudun työvoimatoimisto on seutukunnallinen toimisto. Toiminta-alueeseen kuuluvat Vammala (Suodenniemen kunta yhdistyi Vammalaan 1.1.2007), Äetsä, Punkalaidun ja Mouhijärvi. Työvoimatoimisto toimii samassa kiinteistössä Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy:n kanssa ja työvoimatoimistolla on työpisteitä samassa tilassa yrityspalvelun kanssa.

Yritystoimintaa suunnittelevalle tai alkavalle yrittäjälle työvoimatoimisto tarjoaa neuvontaa ja koulutuspalveluja. Työvoimatoimisto tekee itsenäisesti päätökset starttirahan myöntämisestä. Starttirahan maksuliikenne hoidetaan TE-keskuksen kautta.

Vammalan seudun työvoimatoimisto on järjestänyt vuosittain työvoimapolitiisena aikuiskoulutuksena neljä kuukautta kestävä yrittäjän ammattitutkinto – koulutuksen. Vuosina 2002 – 2006 koulutuksen on suorittanut 71 henkilöä. Sitä, kuinka moni on aloittanut yritystoiminnan koulutuksen jälkeen, ei ole tutkittu. Vuonna 2005 ja 2006 on järjestetty Toimivan yrityksen - myyntityökoulutus, joka on tarkoitettu starttirahalla toiminnan aloittaneille uusille yrittäjille. Koulutuksiin on osallistunut 25 yrittä-

jää. Syyskuussa 2007 alkoi vastaava koulutus. Koulutusten avulla parannetaan henkilön edellytyksiä toimia yrittäjänä ja turvataan yritystoiminnan jatkuvuutta. Koulutuksissa käydään läpi mm. yritystoiminnan liiketoimintasuunnitelma ja kannattavuuslaskelmat. Koulutus realisoi yrityssuunnitelmaa ja toisinaan johtaa siihen, että yritys-toimintaa ei aloiteta lainkaan esim. tarvittavan rahoituksen puuttumisen vuoksi tai suunniteltu toiminta osoittautuu kannattamattomaksi esim. kilpailutekijöiden vuoksi.

Julkisen työvoimapalvelulain 7 luvun 5 § mukaan omaehtoisen työllistymisen tukemiseksi voidaan myöntää työllistämistukea toimeentulon turvaamiseksi starttirahana yrittäjäksi ryhtyvälle työttömälle työnhakijalle ajaksi, jonka yritystoiminnan käynnistämisen ja vakiinnuttamisen arvioidaan kestävän. Starttirahakokeilu mahdollistaa starttirahan myöntämisen muullekin henkilöasiakkaalle kuin työttömälle työnhakijalle, kokeilu on voimassa 1.1.2005 – 31.12.2007 (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 2002).

Valtioneuvoston asetus julkiseen työvoimapalveluun kuuluvista etuuksista määrittelee starttirahan edellytykset (5 luku 13 §). Starttirahan myöntämisen edellytyksenä on, että hakijalla on yrittäjäkokemus tai koulutus (voidaan järjestää tuen maksamisen aikana), hakijalla on riittävät valmiudet yritystoimintaan, yrityksellä on edellytykset kannattavaan toimintaan, hakija ei saa valtionavustusta omiin palkkakustannuksiinsa, hakijalle ei makseta työttömyysturvaa tai työmarkkinatukea, yritystoimintaa ei ole aloitettu ennen kuin tuen myöntämisestä on päätetty, yritystoiminta ei ilmeisesti käynnistyisi ilman tukea ja tuki ei vääristä saman alan kilpailua.

Vammalan seudun työvoimatoimisto on tehnyt myönteisiä starttirahapäätöksiä v. 2004 36 kpl, v. 2005 42 kpl ja v. 2006 58 kpl alkaville yrittäjille. Myönteisten päätösten lisäys vuodesta 2004 vuoteen 2006 on 61,1 %. Vuosina 2005 – 2006 myönnettyistä starteista 68 % (68 päätöstä) on myönnetty muille, kuin työttömille (Vammalan seudun työvoimatoimiston vakioraportit 2007). Luku on valtakunnallista määrää (43 %) huomattavasti isompi. Starttirahakokeilun lisäksi Vammalan Seudun Yrityspalvelun ja Vammalan seudun työvoimatoimiston tiivistyneen yhteistyön vaikutuksella voi olla lisäävä tekijä starttirahalla aloittaneiden yritysten määrään, mutta sitä ei ole tutkittu.

3.3 Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy

Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy on Vammalan kaupungin, Äetsän kunnan, Suodenniemen kunnan ja Mouhijärven kunnan vuonna 2000 perustama kuntien yhteinen elinkeinoyhtiö. Punkalaidun liittyi osakeyhtiöön vuoden 2004 alusta. 26.1.2000 tehdystä yhteistoimintasopimuksessa on määritelty elinkeinoyhtiön tehtäviksi mm. toiminta-alueella annettavan yritysneuvonnan edistäminen, yrityspalvelujen ja yritysten toimintaedellytysten kehittäminen yhteistyössä elinkeinoelämän järjestöjen ja valtion viranomaisten (erityisesti TE-keskus) kanssa, julkisten ja yksityisten yrityspalvelujen välittäminen toimiville ja aloittaville yrityksille sekä yrittäjyyteen ja yritystoiminnan edistämiseen liittyvän koulutuksen järjestäminen yhteistyössä oppilaitosten kanssa. (Lounais-Pirkanmaan elinkeinostrategia 2005, 10.)

Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy:n toiminta-ajatuksena on edistää yritysten kannattavuutta ja kilpailukykyä tukevan toimintaympäristön rakentamista sekä uusyri-tystoiminnan ja työpaikanmuodostuksen kasvua. (Lounais-Pirkanmaan elinkeinostrategia 2005, 10.)

Pirkanmaan TE-keskuksen palvelupiste sijaitsee seudun yrityspalveluyhtiössä. Yritystä perustava henkilö saa palvelupisteestä neuvontapalveluja eri yritysmuodoista, liikeideasta ja yrittäjäominaisuuksista sekä perustamisilmoitusten tekemisestä. Pisteessä on saatavilla patentti- ja rekisterihallituksen palveluita: yritysten rekisteröinti- ja muutosilmoitukset, Katka-nimirekisteri, patentit, mallisuojat ja tavaramerkit sekä maksujen vastaanotto. (Lounais-Pirkanmaan elinkeinostrategia 2005, 11.)

Yrityspalvelussa ei tehdä yritysten toimintaan liittyviä rahoituspäätöksiä, asiakkaat saavat konsultaatiota ja neuvoja yritystoimintaan liittyen ja voivat rekisteröidä alkavan yrityksen jättämällä yrityspalveluun aloitusilmoituksen. Yritysneuvojat antavat tietoa eri tahojen rahoitusvaihtoehdoista (esim. Finnveran lainat) ja muista konsultaatiopalveluista, kuten TE-keskuksen yritysideoarviointi- ja kehittämisohjelma ProS-tartista.

Yritysneuvoja antaa lausunnon työvoimatoimistolle starttirahan hakijan suunnitellusta yritystoiminnasta. Lausunnossa otetaan kantaa alan kilpailutekijöihin seutukunnal-

la sekä yrityssuunnitelmaan kokonaisuudessaan. Yritysneuvoja antaa lausunnon tekemänsä palveluneuvonnan, hakijan starttirahahakemuksen sekä työvoimatoimiston hankkiman ulkopuolisen konsulttilausunnon pohjalta.

Yritysneuvojien lisäksi yrityspalvelulla on henkilöstöä eri projektien kautta. Seudun painopistealoista metallialalla, kumi- ja muovialalla sekä palvelualalla on omat kehittämishankkeet. Hankkeita on voitu hyödyntää aloittavan yrittäjän toiminnan markkinoinnissa. Esim. metallialan uudet alihankintaa tuottavat yritykset ovat saaneet Camilla-verkoston kautta yhteystietonsa ja palvelunsa tiedotettua verkostoon kuuluville 20 yritykselle.

3.4 Alkavan yrittäjän palveluprosessi Vammalassa

Alkavan yrittäjän starttineuvontaa sekä starttirahapäätöksiä tekevät Vammalan seudun työvoimatoimistossa kolme virkailijaa; toimiston johtaja, palvelupäällikkö sekä työnantajapalvelujen vastuhenkilö (Vammalan seudun työvoimatoimiston työjärjestys 2007, 3). Vammalan Seudun Yrityspalvelussa toimii kaksi yritysneuvojaa, joista toinen hoitaa myös TE-keskuksen palvelupistettä.

Palveluprosessi voi lähteä alkuun työvoimatoimistosta tai yrityspalvelusta. Työttömät yritystoimintaa suunnittelevat ohjautuvat pääsääntöisesti palveluun työvoimatoimiston työvoimaneuvojien kautta ja muut kuin työttömät joko yrityspalvelun tai työvoimatoimiston kautta. Asiakkaan asioidessa yrityspalvelussa, yritysneuvoja ohjaa asiakkaan työvoimatoimistoon starttiraha-asiassa, on asiakkaalla tietoa starttirahamahdollisuudesta tai ei.

Yrityspalvelun neuvontavaiheessa selvitetään mm. alustava liikeidea, rahoitussuunnitelma, yritysmuoto ja perustamiseen liittyvät toimenpiteet. Työvoimatoimiston neuvoja selvittää asiakkaalle starttirahan edellytykset, myös työvoimatoimiston palvelutilanteessa käydään läpi liikeideaa ja rahoitussuunnitelmaa. Tämän jälkeen yrityspalvelun ja työvoimatoimiston neuvojat harkitsevat onko edellytyksiä jatkaa starttiprosessia ja ohjata asiakas asiantuntijapalveluun (yrityskonsultaatio).

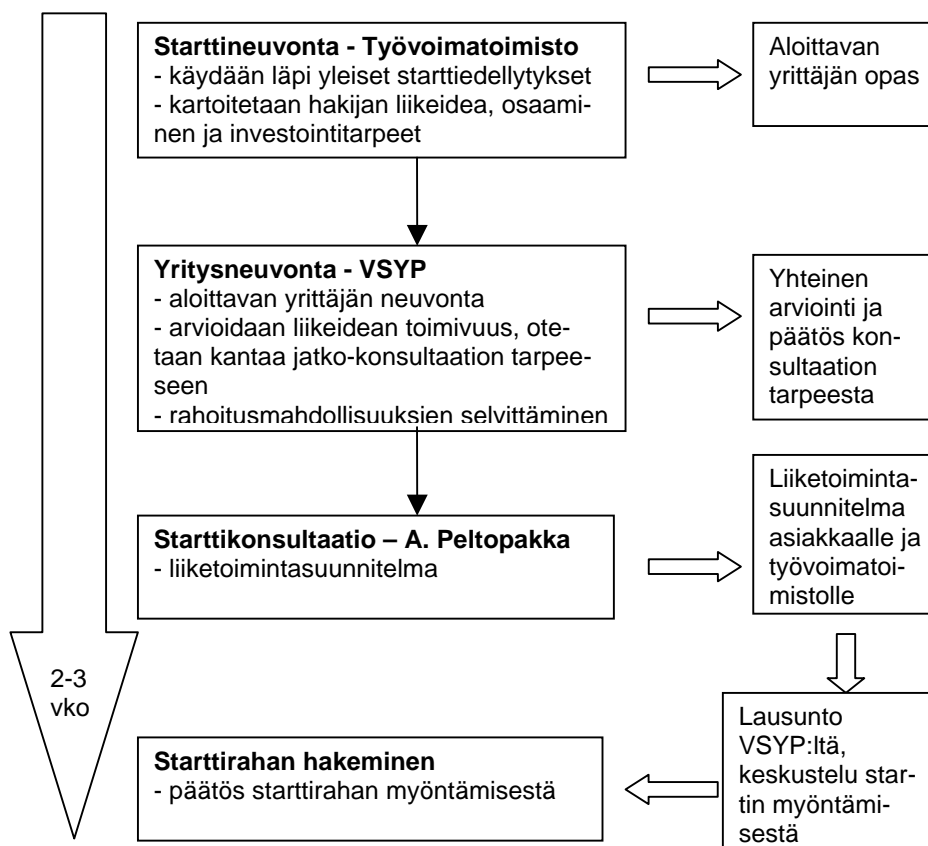
Starttirahan myöntämisedellytysten arvioimiseksi työvoimatoimisto voi ohjata starttirahaa hakevan henkilön asiantuntijapalveluihin. Asiantuntijapalvelut voidaan tuottaa ostopalveluna tai viranomaisyhteistyönä. Palvelun kautta työvoimatoimisto saa asiantuntijalausunnon eli starttiselvityksen. (Työministeriö 2007.) Palvelu on starttirahaa hakevalle henkilölle maksuton.

Työvoimatoimisto hankkii konsultaatiopalvelun ulkopuoliselta asiantuntijapalvelun tuottajalta. Tällä hetkellä palvelun tuottaa Vammalan seudulla NeoInfo Työyhteisöpalvelu Ky. Konsultaatioon lähetetään lähes kaikki starttirahaa hakevat henkilöt. Yrityskonsultaatiossa käydään yritystoimintaa suunnittelevan henkilön sekä konsultin kesken perusteellisesti läpi liikeidea, kannattavuuslaskelma, rahoitussuunnitelma, alan kilpailu, markkinointi ja muut yritystoimintaan vaikuttavat tekijät. Konsultaatio tapaaminen kestää noin kolme tuntia. Tapaamisen jälkeen konsultti laatii noin 20-sivuisen liiketoimintasuunnitelman yrityksestä sekä antaa kirjallisen lausunnon yritystoiminnan kannattavuudesta. Liiketoimintasuunnitelma toimitetaan sekä asiakkaalle että työvoimatoimistoon. Konsultaatiossa käydään perusteellisesti läpi yritystoiminnan suunnitelma. Tässä vaiheessa karsiutuu pois kannattamattomat yritysuunnitelmat ja joskus asiakkaat jäävät vielä pohtimaan ja suunnittelemaan toimintaa ajan kanssa tai selvittävät rahoitusvaihtoehtoja uudelleen.

Konsultaation jälkeen asiakas toimittaa työvoimatoimistoon starttirahahakemuksen liitteineen. Konsultaatiolausunnon, hakemuksen ja aikaisemman haastattelun perusteella yrityspalvelun yritysneuvoja antaa oman lausunnon työvoimatoimistolle yrityksen kilpailuedellytyksistä. Yrityspalvelun lausunnossa otetaan kantaa etenkin alan kilpailunäkökohtiin alueella ja yritystoiminnan kannattavuuteen.

Starttirahan hakijan palveluprosessi on kuvattu vuonna 2006 asiakaspalvelun sujuvuuden näkökulmasta. Prosessin laatimiseen osallistui yrityspalvelun ja työvoimatoimiston neuvojen lisäksi konsulttipalveluja tuottava yrittäjä. Palveluprosessin kuvaus on kuviossa 3.

VAMMALAN SEUDUN
**Osaamis- ja
 Kehittämiskeskus**
 Starttiprosessi



Kuvio 3. Starttirahan palveluprosessi (Vammalan Seudun Osaamis- ja Kehittämiskeskus, 2006).

4 PALVELU JA PALVELUN LAATU

4.1 Mitä palvelu on

Poliittinen tausta, lainsäädäntö ja organisaatioiden strategiat luovat tavoitteet ja päämäärät mihin toiminnalla pyritään. Tavoitteisiin pääseminen edellyttää hyvää palve-

lua. Palvelun onnistuminen on viime kädessä kiinni sen tuottajista, jos palveluprosessi tai asiakaspalvelutilanne ei toimi, asiakas ei saa sitä tukea tai apua mitä hän on tullut hakemaan.

Tapio Rissanen on määritellyt palvelun seuraavasti: ”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvästä, ajan tai materian säästönä jne.” (Rissanen 2006, 18). Yrityspalvelun ja työvoimatoimiston palvelulla aloittava yrittäjä saa tarvittavaa tietoa yritystoiminnan aloittamiseen liittyvistä kysymyksistä ja vaihtoehdoista. Yhteisen palveluprosessin luominen ja toiminta yhteisissä tiloissa helpottaa asiakkaan pääsyä palvelupisteestä toiseen (vaivattomuus) ja säästää asiakkaan aikaa, koska hän pystyy samalla asiointikerralla saamaan tietoa molemmilta tahoilta.

Palveluun liittyy yleensä sekä aineeton hyöty että fyysinen tuote. Palvelu, jossa olisi vain puhtaasti tavara tai puhtaasti palvelu on harvinainen. Puhtaalla palvelulla on viisi ominaisuutta: aineettomuus, palvelun tuottamiseen osallistuu myös asiakas, palvelut ovat heterogeenisiä, palvelua ei voi varastoida eikä sitä voi omistaa. (Pesonen & Lehtonen & Toskala 2002, 21–22.) Aloittavan yrittäjän neuvontapalvelu on aineetonta palvelua; sitä ei voi tuottaa ellei asiakas ole paikalla tai puhelimessa ja asiakas-tilanne on aina erilainen; asiakkaiden lähtökohdat yritystoiminnan aloittamiseen vaihtelevat ja yrityssuunnitelmat ovat erilaisia. Starttirahaa saavalle asiakkaalle maksettava tuki on aineellinen palvelu, fyysiseksi tuotteeksi raha muuttuu kun sen nostaa pankista tai sillä hankkii tuotteita muilta tahoilta.

4.2 Julkinen palvelu

Viranomaispalvelulle lainsäädännöllisen taustan määrittelee hallintolaki (Hallintolaki 2003). Lain 1 § mukaan lain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa ja oikeusturvaa, palvelujen laatua ja tuloksellisuutta. Hallintolain 2 luvun mukaan hyvän hallinnon perusteita ovat hallinnon oikeusperiaatteet (mm. tasapuolisuus ja puo-

lueettomuus), palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus, neuvonta, vaatimus hyvästä kielenkäytöstä sekä viranomaisten yhteistyö.

Asiakaspalvelu on perinteisesti nähty kaupallisten organisaatioiden tehtävänä. Julkinen palvelu on nähty kaavamaisena, kasvottomana ja pysähtyneenä. 80-luvulla julkishallinnossa ei puhuttu asiakkaasta. Asiakaspalveluajattelu on kuitenkin vahvasti tullut osaksi myös julkisia palveluita. Toiminnan tavoitteet ovat erilaiset kuin taloudellista voittoa tavoittelevilla organisaatioilla, joten niiden valmiita asiakaspalvelu ja markkinointimalleja ei voi suoraan soveltaa julkiseen palveluun, mikä tekee kehittämistyön haasteelliseksi. Julkispalvelu on pitkälle asiantuntijapalvelua ja tuottaa omiin erikoisaloihin keskittyviä sektoreita. Asiakkaan näkökulmasta palvelu pirstoutuu ja välimatka asiantuntijan ja asiakkaan välillä kasvaa. Eri organisaatioiden ja yksiköiden välisen yhteistyön tehostaminen nähdään haasteena. (Pesonen ym. 2002, 9-10.)

Asiakkaiden ennakkokäsitykset ja odotukset julkisen sektorin palveluihin ovat usein negatiivisia (Pesonen ym. 2002, 181). Ennakkoluulot tekevät palvelutilanteesta haastavan. Työvoimatoimisto saatetaan nähdä usein perinteisenä byrokraattisena virastona, josta suurimmalla osalla asiakkaista on jonkinlainen ennakkokäsitys. Vammalan Seudun Yrityspalvelu on osakeyhtiö, joka Lounais-Pirkanmaalla on kuntien päätöksellä perustettu vuonna 2000. Todennäköisesti yrityspalvelun asiakkailla ei ole Pesonen ym. tarkoittamia negatiivisia ennakkokäsityksiä palvelusta.

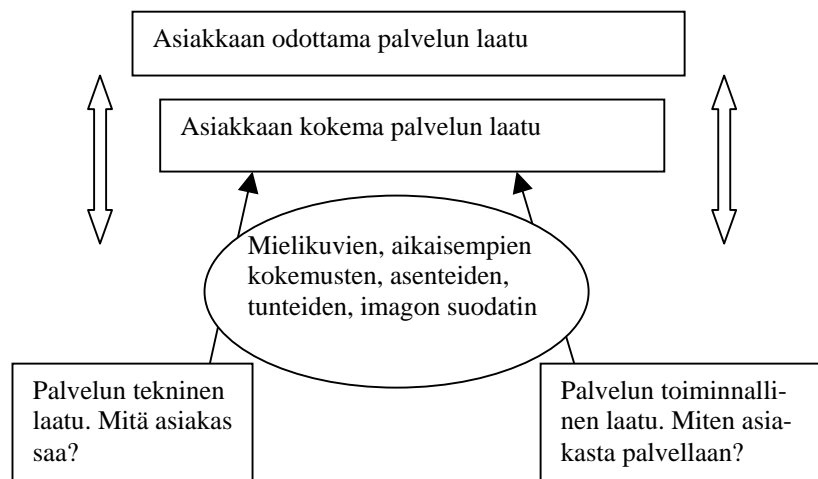
Julkisten palvelujen laatustrategia -projektin v. 1998 tekemä julkaisu sisältää suosituksia ja periaatelinjauksia, joita toteuttamalla julkinen sektori voi taata laadukkaat palvelut kansalaisille ja elinkeinosektorille. Julkisten palvelujen järjestämisen lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet. Kehittämistyölle suuntaa antavat asiakkaiden palvelukokemukset. Palvelujen laadun ja saatavuuden parantamiseksi kuntien ja valtion on tehtävä yhteistyötä. (Julkisten palvelujen laatustrategia 1998, 3.)

4.3 Palvelun laatu

Palvelua tuottavan yhteisön toimintaprosessin on oltava kunnossa. Palvelun näkymätön osa, koko organisaatio ja johtaminen luovat edellytykset hyvän palvelun toteuttamiseen. Mikäli tausta ei ole kunnossa, asiakaspalvelua suorittavan henkilön ammatitaito ja käytös eivät pelasta tilannetta. (Santonen 1996, 9.)

Hyvän palvelun tuottaminen edellyttää hyvää yhteistyötä palvelua tuottavien tahojen sisällä sekä asiakkaan kanssa. Palvelujen jatkuva ja hallittu kehittäminen kuuluu toimivaan yhteistyöhön. Organisaatio, joka reagoi asiakkaiden muutospaasteisiin ja pystyy oppimaan omasta ja asiakkaiden toiminnasta on ns. oppiva organisaatio. Näin toimiva organisaatio pystyy reagoimaan nopeasti muuttuvaan ympäristöön ja pystyy itse viemään eteenpäin omaa kehitystään. (Rissanen 2006, 96.)

Asiakkaat odottavat palvelulta hyvää laatua. Laadun määrittely on palveluiden osalta hankalampaa kuin tavaratuotannon, jossa konkreettinen käsissä oleva tuote on helposti tutkittavissa. Palvelutilanteessa koettu laatu (Kuvio 4) on pitkälti asiakkaan subjektiivinen kokemus; odotusten, tunteiden, mielikuvien ja tilannetekijäin tulos (Rissanen 2006, 214).



Kuvio 4. Asiakkaan palvelutilanteessa kokema laatu (Rissanen 2006, 214).

Laatutyön perustana on asiakaskeskeisyys. Palvelujen tuottajilla on oltava käsitys ulkoisista ja sisäisistä asiakkaista ja heidän palvelutarpeistaan. Jatkuvan asiakaspalutteen kerääminen on välttämätöntä, toimintaa kehitetään sen perusteella. (Julkisten palvelujen laatustrategia 1998, 7.) Vammalan seudulla Nina Lehtonen on vuonna 1996 tehnyt opinnäytetyönä selvityksen vuosina 1990 – 1995 aloittaneiden starttirahayritysten selviytymisestä, sen jälkeen pelkästään aloittaville yrittäjille suunnattuja kyselyitä ei ole tehty. Tuija Myllymaa ja Päivi Tähtinen tekivät vuonna 2004 opinnäytetyönä asiakastyytyväisyystutkimuksen Vammalan seudun työvoimatoimiston palveluita vuoden 2003 aikana käyttäneille yrityksille. Seudulliset yrityspalvelut -projekti on toteuttanut Pirkanmaalla yrityspalvelupisteiden yritysasiakkaille neuvonta- ja kehittämispalveluista asiakastyytyväisyys tutkimuksia. Vammalan Seudun Yrityspalvelu (mukaan lukien TE-keskuksen palvelupiste ja yrityspalvelun hallinnoimat hankkeet) on ollut mukana tutkimuksessa 2002, 2003, 2004 ja 2007. Laatututkimuksessa on selvitetty vuoden aikana asioineiden yritysten tyytyväisyyttä yritysneuvonnan eri osa-alueista sekä yrityspalvelun/henkilöstön toiminnasta. Arvioitavissa yritysneuvonnan osa-alueissa on ollut mukana yrityksen perustamiseen liittyviä palveluita.

Keskeinen osa laatutyötä on henkilöstön osaaminen ja ammattitaito. Edellytyksenä laadukkaalle työlle on riittävä koulutus ja työkyvyn ylläpito. Osaamisen lisäksi työympäristöllä ja henkilöstön hyvinvoinnilla on tärkeä merkitys. Ostopalveluina hankittaville palveluille kohdistetaan samanlaiset laatuvaatimukset kuin julkisen organisaation itse tuottamille palveluille. (Julkisten palvelujen laatustrategia 1998, 14.) Palvelun peruslähtökohtien ollessa kunnossa, osaava henkilöstö varmistaa palvelun onnistumisen.

Lounais-Pirkanmaan elinkeinostrategiassa yhtenä strategian painopistealueena nähdään verkostoituminen (Lounais-Pirkanmaan elinkeinostrategia 2005, 22). Eri toimijoiden välistä yhteistyötä kehitetään mm. koulutuksella ja verkostoitumiseen liittyväksi toimenpiteeksi strategiassa on mainittu kolmen eri organisaation (Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy, Vammalan seudun työvoimatoimisto ja Vammalan seudun ammatillisen koulutuksen kuntayhtymä) yrittäjiä palvelevan henkilöstön koulutus ristiin tuntemaan toistensa palvelutuotteet (Lounais-Pirkanmaan elinkeinostrategia 2005, 26.) Yhteisiä tunnin kestäneitä koulutustilaisuuksia toteutettiin syys - loka-

kuussa 2005 viisi kertaa. Koulutuksessa käytiin läpi myös aloittavalle yrittäjälle tar-
koitettuja palveluita, kuten starttiraha.

Asiakaspalvelutyössä toimiva henkilöstö hallitsee näin perustiedot toisen organisaat-
tion palveluista ja asiakasta osataan sujuvasti ohjata palvelutilanteessa eteenpäin.
Vammalan seudun osaamis- ja kehittämiskeskuksen toimintamalli on kuviossa viisi.



KUVIO 5. Vammalan seudun osaamis- ja kehittämiskeskuksen toimintamalli
(Lounais-Pirkanmaan työllisyysstrategia 2005, 23).

Asiakkaan tullessa ensimmäisellä käynnillään joko työvoimatoimistoon tai yrityspal-
veluun, hän ei välttämättä tiedä toisen organisaation palveluista lainkaan. Silloin näi-
den palvelujen hyödyntäminen on kiinni siitä, kertooko asiakaspalvelija asiakkaalle
näistä palveluista ja ohjataanko asiakasta eteenpäin palveluketjussa. Hyvässä palve-
lussa tiedonhankintaa muista palveluista ei jätetä asiakkaan omalle vastuulle. Julkista
palvelua ohjaavan hallintolain 8 § edellyttää, että viranomaisen on ohjattava asiakas
oikean palvelun piiriin, mikäli asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan (Hallintolaki
2003).

5 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TUTKIMUSAINEISTO

5.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa siitä miten seudullinen yrityspalvelu ja työvoimatoimisto pystyvät tukemaan aloittavaa yrittäjää Lounais-Pirkanmaan seutukunnalla. Asiakaskyselyllä selvitettiin vuosina 2000 – 2006 Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy:n kautta aloittaneiden yrittäjien ja/tai Vammalan seudun työvoimatoimiston kautta myönteisen starttirahapäätöksen saaneiden yrittäjien palvelukokemuksia ja koulutustarpeita. Asiakaskyselyn avulla saatua tietoa hyödynnetään yrityspalvelun ja työvoimatoimiston palvelujen kehittämisessä. Kyselyssä käytettyä lomaketta on tarkoitus jatkossa käyttää aloittaneiden yritysten asiakaspalautteen keräämisessä.

Tutkimuksen tilaajina ovat Vammalan seudun työvoimatoimisto ja Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy.

5.2 Tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tutkimuskysymyksiä olivat: Mistä aloittava yrittäjä on saanut neuvontaa yritystä perustettaessa, millaisen arvosanan palvelun laatu saa, millaista neuvontaa ja koulutusta olisi tarvittu enemmän yritystoimintaa käynnistettäessä, mikä on ollut myönnetyin starttirahan merkitys toiminnan aloittamiseen, millaisen arvosanan työvoimatoimiston starttirahaneuvonta ja ostopalveluna hankittu yritysneuvonta saa, minkälaista neuvontaa ja koulutusta yrittäjä tarvitsee tällä hetkellä liiketoiminnan osalta.

5.3 Tutkimusaineisto ja tutkimuksen tekeminen

Kyselylomake laadittiin yhdessä Vammalan seudun työvoimatoimiston johtajan ja Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy:n toimitusjohtajan kanssa. Kyselylomake on liitteenä (Liite 1). Kysely lähetettiin vuosina 2000 – 2006 yritystoiminnan aloittaneille henkilöille, jotka ovat saaneet myönteisen starttirahapäätöksen Vammalan seudun työvoimatoimistosta ja/tai ovat jättäneet yrityksen aloittamisilmoituksen Vammalan Seudun Yrityspalveluun. Kohderyhmään kuului 313 henkilöä, otannan jakautuminen vuosikohtaisesti taulukossa 1. Otannan määrässä nähdään vuosittain kasvanut asiakasmäärästä.

Taulukko 1. Asiakaskyselyn otanta vuosikohtaisesti

vuosi	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
otanta/vuosi	27	18	32	38	57	57	84

Posti palautti 25 kirjettä väärän osoitteen vuoksi, yhdelle näistä ei löytynyt ajan tasalla olevaa osoitetta, muille postitettiin kysely uudelleen. Kyselyn sai näin 312 henkilöä. Palautuksia tuli 82 kappaletta, vastausprosentti on 26,3 %. Kyselylomakkeiden uudelleen lähetyksellä ei olisi todennäköisesti saatu vastausprosenttia olennaisesti kasvatettua, joten kyselyjä ei lähetetty uudelleen. Tämä sopi myös työn tilaajille. Tutkimus perustuu annettuihin vastauksiin. Tutkimusaineisto käsiteltiin Digium Enterprise -tutkimusohjelmalla.

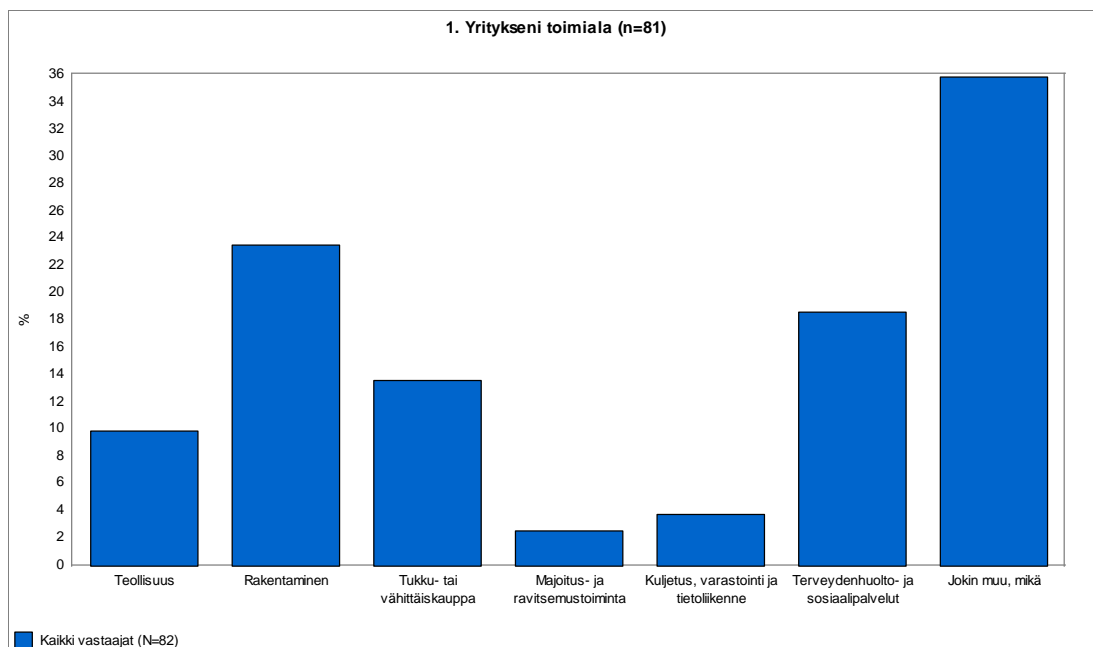
Tutkimuksessa selvitettiin palvelun laatua organisaatiotasolla. Muutamissa vapaa-muotoisissa palautteissa arvioitiin palvelun antaneita henkilöitä nimeltä. Liitteissä 2, 3 ja 5 on henkilöiden nimet korvattu ”NN” -merkinnällä.

6 ASIAKASKYSELYN TULOKSET

6.1 Taustakysymykset

Taustakysymyksiä kysyttiin yritysten toimiala, perustamisvuosi, sijaintikunta, toiminnan jatkuvuus ja henkilöstömäärä.

Kysymykseen yrityksen toimialasta vastasi 81 kyselyn saanutta. Kysymyksessä ei rajattu vastausta päätoimialaan, joten kuusi vastaaja oli rastittanut yritykselle kaksi toimialaa. Vastaajista 23 % toimii rakennusalalla, 19 % terveydenhuolto- ja sosiaalipalveluissa, 14 % tukku- tai vähittäiskaupassa, 10 % teollisuudessa, 4 % kuljetus, varastointi ja tietoliikenne alalla ja 2 % majoitus- ja ravitsemusalalla. Muiden toimialojen osuus on 36 %. Toimialaa tarkentavan kysymyksen perusteella suurin osa tämän ryhmän yrityksistä toimii erilaisten palvelujen toimialalla. Kysymykseen vastanneiden yritysten toimialajakauma on kuviossa 6.



Kuvio 6. Yritysten toimialat.

Kysymykseen yrityksen perustamisvuodesta vastasi 80 kyselyn saanutta. Kysymykseen vastanneista yrityksistä 48 % perustettiin vuosina 2005 – 2006, 26 % vuonna 2004 ja 26 % vuosina 2000 – 2003. Yritysten perustamisvuosi on taulukossa 2. Kysymykseen vastanneista 74 % perusti yrityksensä vuonna 2004 - 2006, joten vastauksissa painottuu tämän ryhmän palaute. Vuosien 2000 – 2003 vähäinen vastaajamäärä heikentää näiden tulosten vuosikohtaista luotettavuutta.

Taulukko 2. Yrityksen perustamisvuosi

Yrityksen perustamisvuosi	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Lukumäärä (kpl)	3	5	4	9	21	18	20

Kysymykseen yrityksen sijaintikunnasta vastasi 80 kyselyn saanutta. Yrityksistä 65 % sijaitsee Vammalassa, 18 % Äetsässä, 8 % Mouhijärvellä ja 3 % Punkalaitumella ja 8 % seutukunnan ulkopuolella. Jakauma kuvaa seudun kuntien asukasmäärää. Punkalaitumen suhteessa pienempään osuuteen vaikuttaa se, että Punkalaidun liittyi osaksi yrityspalvelua v. 2004 ja siirtyi Pirkanmaan maakuntaan vuoden 2005 alusta. Sitä ennen aloittavat yrittäjät saivat palvelun Satakunnan puolelta.

Kyselyyn vastanneista yrityksistä 70 (85 %) jatkaa toimintaa edelleen. Yritystoiminnan lopetti 12 yrittäjää. Lopettaneista yrittäjistä kaksi ilmoitti aloittavansa yritystoiminnan uudelleen vuonna 2007. Lopettaneiden yritysten osalta vastausten yleistettävyyden on heikko.

Kysymykseen yritystoiminnan tulojen päätoimisuudesta vastasi 69 jatkavaa yrittäjää. Toimeentulon lähteenä yritystoiminta on päätoiminen tulolähde 54 (78 %) yrittäjälle ja sivutoiminen tulolähde 15 (22 %) yrittäjälle.

Toimintaa jatkavista yrityksistä yrittäjän lisäksi henkilöstöä työllistää 26 % eli 18 yritystä. Näistä yrityksistä 13 (72 %) työllistää 1 – 2 henkilöä, yksi yritys työllistää viisi henkilöä, yksi yritys työllistää yli 10 henkilöä ja kolme yritystä työllistää vaihtelevasti henkilöstöä kausivaihteluiden mukaan.

6.2 Yrittäjäkoulutus

Kysymykseen yrittäjäkoulutuksen suorittamisesta vastasi 81 kyselyn saanutta. Koulutuksen suoritti kysymykseen vastanneista 44 %. Koulutuksen suorittaneista 36 yrittäjästä toimintaa jatkaa 83 %. Yli puolet vastaajista ei suorittanut koulutusta (56 %).

Kysymykseen yrittäjäkoulutuksen vaikutuksesta yrityksen perustamispäätökseen vastasi 34 koulutuksen suorittanutta henkilöä. Vastaajista 47 % koki, että koulutus vaikutti päätökseen perustaa yritys. Vastaajista 53 % oli sitä mieltä, että koulutuksella ei ollut vaikutusta perustamispäätökseen. Kyselyssä ei selvitetty yrittäjäkoulutuksen suorittamisen ajankohtaa, muutamista vastauksissa mainittiin, että koulutus suoritettiin yrittäjätoiminnan alkamisen jälkeen. Starttirahan myöntäminen edellyttää joko yrittäjäkokemusta tai -koulutusta. Mikäli koulutus on edellytys myönteiselle päätökselle, sen voi käydä starttirahakautena yritystoiminnan aloittamisen jälkeen.

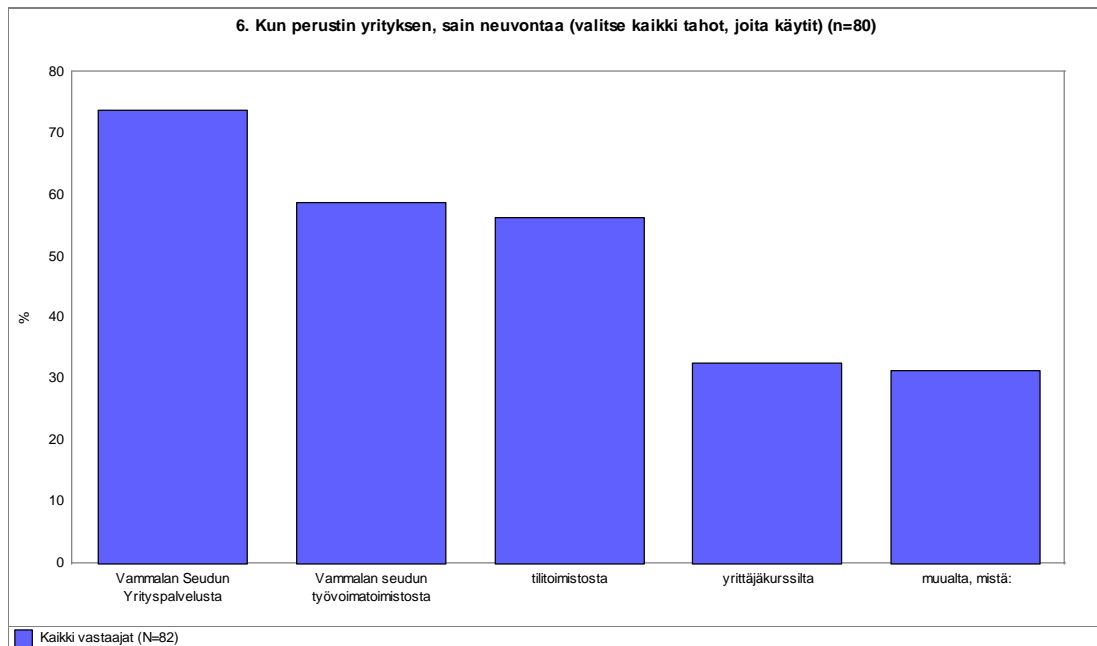
Koulutuksen suorittaneista 34 vastasi koulutuksen vaikuttavuudesta yritystoiminnassa menestymiseen. Vastaajista 56 % oli sitä mieltä, että koulutus vaikutti menestymiseen. Vastausten tarkennuksissa nousi esiin, että koulutus antoi tarvittavaa lisätietoa yrittäjyydestä ja antoi rohkeutta yritystoiminnan aloittamiseen. Koulutukseen liittyvät vastausten tarkennukset ovat liitteenä (Liite 2).

6.3 Neuvontapalvelut ja perustamisilmoitus

6.3.1 Neuvontapalvelua antaneet tahot

Aloitusvaiheen neuvontapalvelujen käyttöön vastasi 80 kyselyn saanutta. Vastaajia pyydettiin ilmoittamaan kaikki tahot, joista neuvoa saatiin yritystoimintaa aloittaessa. Vammalan Seudun Yrityspalvelusta sai neuvontaa 74 % vastaajista, Vammalan seudun työvoimatoimistosta 59 %, tilitoimistosta 56 %, yrittäjäkurssilta 33 % ja muilta tahoilta 31 %. Muiden tahojen osalta neuvoja saatiin toisilta yrittäjiltä, muiden seutu-

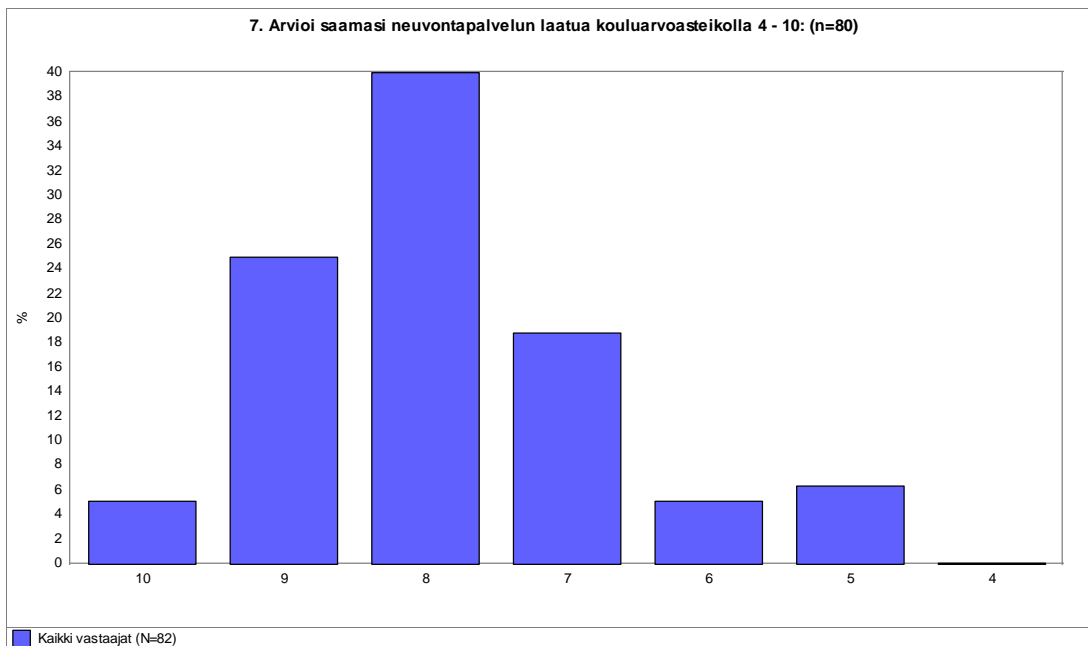
kuntien yrityspalveluja tarjoavilta tahoilta ja muilta viranomaisilta, perheeltä ja tuttavilta. Neuvontapalvelutahot näkyvät kuviossa 7.



Kuvio 7. Neuvontapalvelutahot yritystoiminnan aloitusvaiheessa.

Yrityspalvelun ja työvoimatoimiston osuus oli luonnollisesti iso, koska kysely tehtiin näiden organisaatioiden asiakkaille. Vastaajista 83 % haki neuvontaa vähintään kahdelta eri taholta.

Neuvontapalvelulle annetun laatuarvosanan keskiarvo oli 7,88. Arvio annettiin yhteensä arvosanana, joten siihen sisältyivät kaikki käytetyt tahot. Vastaajista 40 % antoi arvosanaksi 8, vastaajista 25 % antoi arvosanan 9 ja vastaajista 19 % antoi arvosanan 7. Kiitettävän arvosanan 10 - 9 antoi 30 % vastaajista, hyvän 8 – 7 antoi 59 % vastaajista, tyydyttävän arvosanan 6 – 5 antoi 11 % vastaajista. Arvosanojen jakautuminen on kuviossa 8.



Kuvio 8. Neuvontapalvelun laadulle annetut arvosanat.

Muutama vastaaja oli antanut arvosanat jokaiselle käyttämälleen taholle, näistä vastauksista laskettiin tuloksiin keskiarvo.

Kysymyksessä ei pyydetty erikseen arvioita Vammalan Seudun Yrityspalvelun tai Vammalan seudun työvoimatoimiston palvelusta. Työvoimatoimiston osalta selvitettiin starttineuvonnan laatu erikseen tässä kyselyssä. Vammalan Seudun Yrityspalvelun neuvontapalvelujen laatua on selvitetty Seudulliset yrityspalvelut -projektin toteuttamissa laatututkimuksissa. Uusin tutkimus toteutetaan syksyllä 2007 ja tulokset siitä saadaan vuoden 2007 loppuun mennessä. Käytettävissä olevat tulokset ovat vuoden 2004 asiakastyytyväisyystutkimuksesta. Kyselyssä pyydettiin yrityspalvelun asiakkaita arvioimaan käyttämiään yritysneuvonnan eri osa-alueita kouluarvoasteikolla 4 – 10. Arvioitavia osa-alueita oli 23, joissa mukana myös aloittavan yrittäjän käyttämiä palveluja. Taulukossa kolme on esitetty yritystä perustavan asiakkaan käyttämien palvelujen keskiarvot vuoden 2004 asiakastyytyväisyystutkimuksesta. (Seudulliset Yrityspalvelut -projekti 2004.)

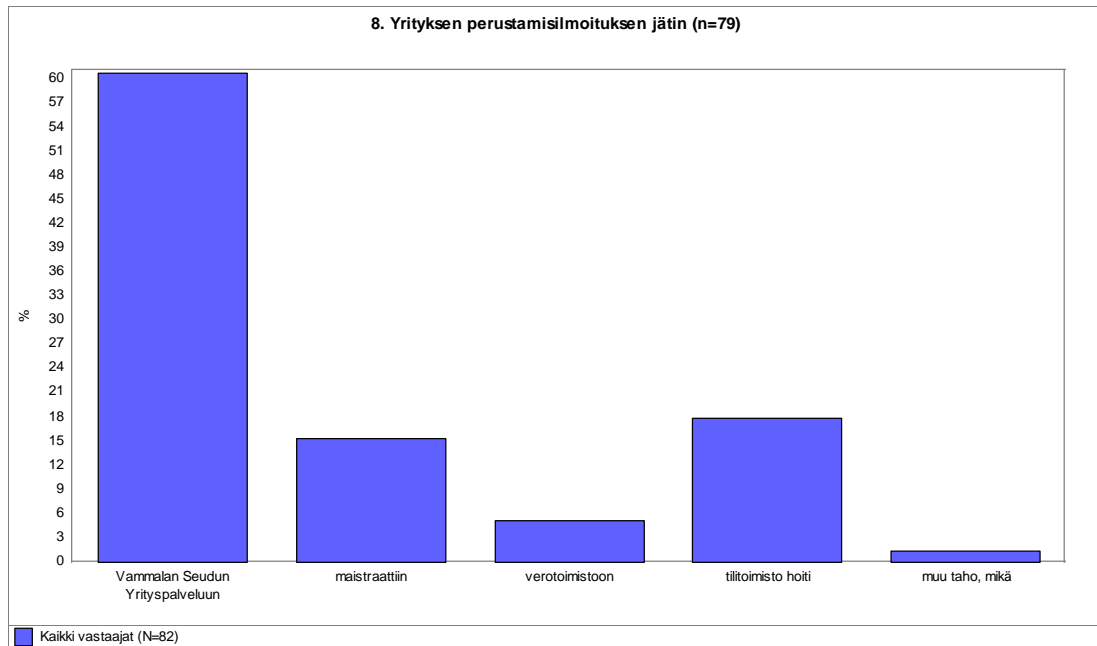
Taulukko 3. Seutu-YPP:n tutkimus 2004, aloittavan yrittäjän palvelulle annettujen arvosanojen keskiarvot.

Yritysneuvonnan osa-alue	arvosanojen keskiarvo
Neuvonta yritysmuodon valinnassa	8,0
Yrityksen perustaminen	7,9
Liiketoimintasuunnitelman laatiminen	7,8
Liikeidean arviointi	7,4
Starttirahaneuvonta / -lausunto	7,4

Neuvontapalvelua koskevia vapaamuotoisia vastauksia antoi palvelun hyvistä teki-
jöistä 41 kyselyn saanutta. Neuvonnassa koettiin hyväksi etenkin palvelun asiantun-
temus, kaikki saatu tieto ja palvelun henkilökohtaisuus. Palvelun parantamiseen va-
paamuotoisen vastauksen antoi 26 vastaajaa, esiin nousi vielä syvemmälle menevä
asiantuntemus sekä toivottiin neuvojilla olevan enemmän alakohtaista / yritysmuoto-
kohtaista tietoutta. Vapaamuotoiset vastaukset ovat liitteenä (Liite 3).

6.3.2 Perustamisilmoituksen jättäminen

Kysymykseen yrityksen perustamisilmoituksen jättämisestä vastasi 79 kyselyn saa-
nutta. Kysymykseen vastanneista 61 % teki yrityksen perustamisilmoituksen Vam-
malan Seudun Yrityspalvelussa, 18 % osalta tilitoimisto hoiti ilmoituksen, 15 % jätti
ilmoituksen maistraattiin, 5 % verotoimistoon ja yhden vastaajan osalta muu taho
hoiti ilmoituksen. Perustamisilmoitusten jättämisen tahot ovat kuviossa 9.



Kuvio 9. Toimipisteet, joihin on jätetty yrityksen perustamisilmoitus.

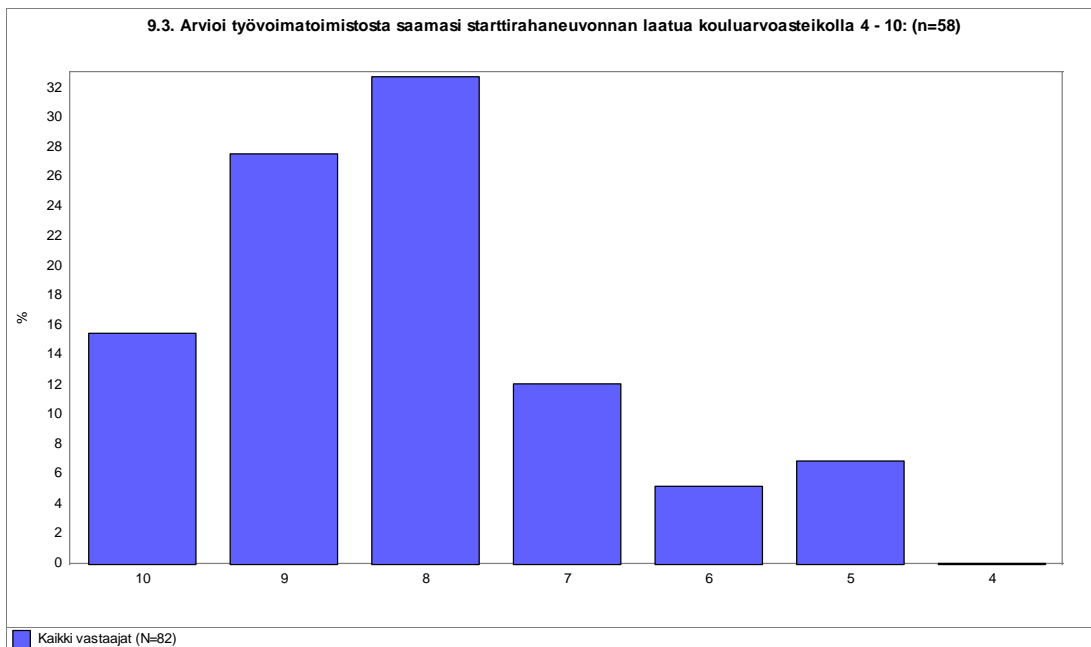
Lounais-Pirkanmaan työllisyysstrategiatyössä laadituissa mittareissa tavoitteena on, että perustetuista yrityksistä vähintään 50 % perustetaan Vammalan Seudun Yrityspalvelun kautta. Tämä tavoite ylittyi tähän tutkimukseen vastanneiden osalta 11 prosenttiyksiköllä. Tavoitteena on myös, että Vammalan Seudun Yrityspalvelun kautta perustetuista yrityksistä toiminnassa on kahden vuoden jälkeen 90 %. Tähän tutkimukseen osallistuneista 48 yrityksestä, jotka ovat jättäneet yrityksen aloittamisilmoituksen Vammalan Seudun Yrityspalveluun, on toiminnassa edelleen 92 % (44 yritystä), joten tavoite on saavutettu.

6.4 Starttiraha

Kysymykseen starttirahan saamisesta yritystoiminnan aloittamiseen vastasi 80 kyselyn saanutta. Starttirahaa sai 76 % vastaajista. Starttirahaa saaneista 61 yrityksestä toimintaa jatkaa edelleen 78 %, seitsemän starttirahalla aloittanutta yritystä lopetti toiminnan. Kaikista lopettaneista 12 yrityksestä toiminnan aloittamiseen sai starttirahaa 64 %. Starttirahaan liittyviin jatkokysymyksiin vastasivat starttirahaa saaneet yrittäjät.

Starttirahamahdollisuudesta tiedon sai työvoimatoimistosta 44 % vastaajista, yrityspalvelusta 38 %, muilta tahoilta 25 %, tuttavilta 16 % ja tilitoimistosta 8 %. Muilta tahoilta -kohdan tarkennuksessa koulutus oli tiedon lähteenä puolella vastaajista. Kysymykseen vastasivat kaikki 61 yritystoimintaa jatkavat starttirahan saaneet yrittäjät.

Vammalan seudun työvoimatoimiston starttirahaneuvonnan laadulle annettujen arvosanojen keskiarvo oli 8,16. Vastaajista 33 % antoi palvelulle arvosanan 8, vastaajista 28 % arvosanan 9 ja vastaajista 16 % arvosanan 10. Starttirahaneuvonnan laadusta annetut arvosanat ovat kuviossa 10.



Kuvio 10. Arvosanat Vammalan seudun työvoimatoimiston starttirahaneuvonnan laadusta.

6.4.1 Starttirahan vaikuttavuus

Kysymykseen starttirahan vaikuttavuudesta vastasi 60 starttirahaa saanutta yrittäjää. Yritystoiminnan olisi aloittanut ilman starttirahaa 63 % vastaajista. Toimintaa ei olisi aloittanut 17 % vastaajista ja asiaan ei osannut sanoa kantaansa 20 % vastaajista.

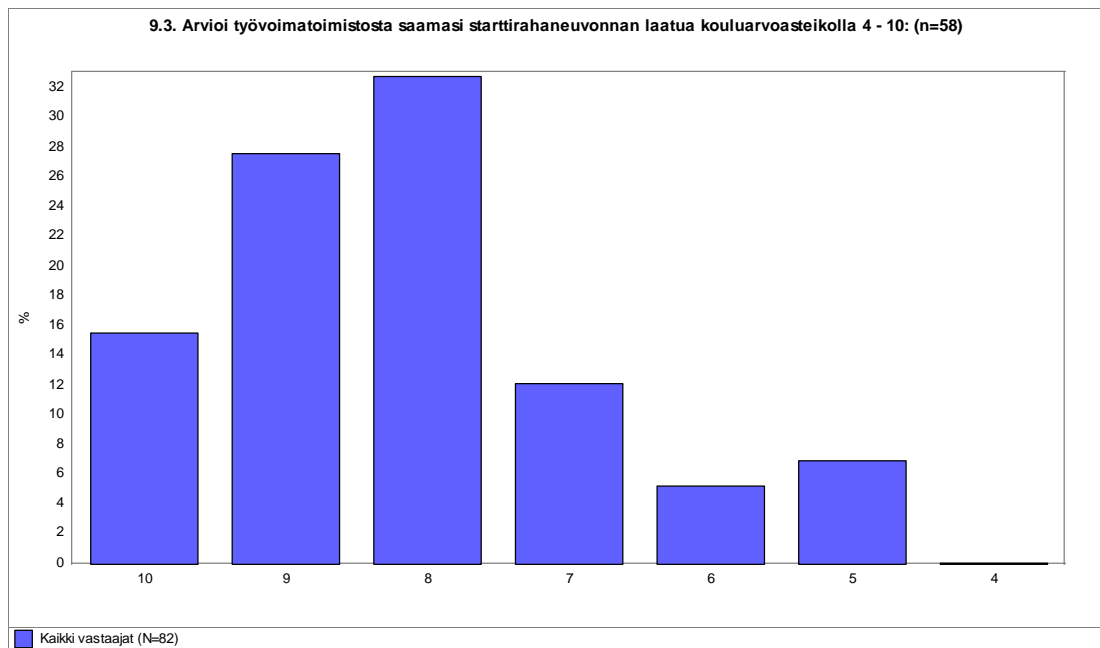
Tehtäessä vertailua vuosista, jolloin starttirahaa myönnettiin vain työttömille työnhakijoille vuosiin, jolloin starttia myönnettiin myös muille kuin työttömille, ei vaikuttavuudessa ollut juurikaan eroa. Vuosina 2000 – 2004 yritystoiminnan perustaneista toiminnan olisi aloittanut ilman starttirahaa 66 %, toimintaa ei olisi aloittanut 19 % ja 16 % ei osaa sanoa. Vuosina 2005 – 2006 toiminnan olisi aloittanut 63 % vastaajista, toimintaa ei olisi aloittanut 11 % ja kysymykseen ei osaa sanoa 26 %. Vastauksissa suurin ero on ”ei osaa sanoa” -ryhmän osalta.

Starttirahan myöntämisen edellytyksenä on, että yritystoiminta ei ilmeisesti käynnistyisi ilman starttirahaa. Pekka Stenholm teki valtakunnallisen tutkimuksen vuoden 2005 aikana myönteisen tai kielteisen starttirahapäätöksen saaneille (Stenholm 2006, 10). Stenholmin tutkimuksessa vastaajista selvästi yli puolet arvioi, että olisi perustanut yrityksen ilman starttirahaa. Stenholmin tutkimuksessa selvitettiin erikseen työttömien ja ei-työttömien starttirahansaajien vastaukset, työttömistä 54 % olisi perustanut yrityksen ilman starttirahaa ja ei-työttömistä 62 %. (Stenholm 2006, 28–29). Lounais-Pirkanmaalla starttirahan merkittävyys yrityksen perustamiseen vaikuttavana tekijänä arvioitiin jonkin verran vähäisemmäksi kuin koko maassa. Stenholmin (2006, 31) tutkimuksen mukaan yli 80 % vastaajista koki kuitenkin starttirahan vaikutuksen myönteiseksi yrityksen alkuvaiheen toimintamahdollisuuksiin. Tässä tutkimuksessa ei selvitetty starttirahan vaikutusta ja merkitystä toiminnan alkuvaiheessa.

6.4.2 Starttirahakonsultaatio

Starttirahan hakemisen prosessiin kuuluvaan ostopalveluna hankittuun yrityskonsultaatioon osallistui 59 vastaajasta 52 henkilöä (88 % kysymykseen vastanneista).

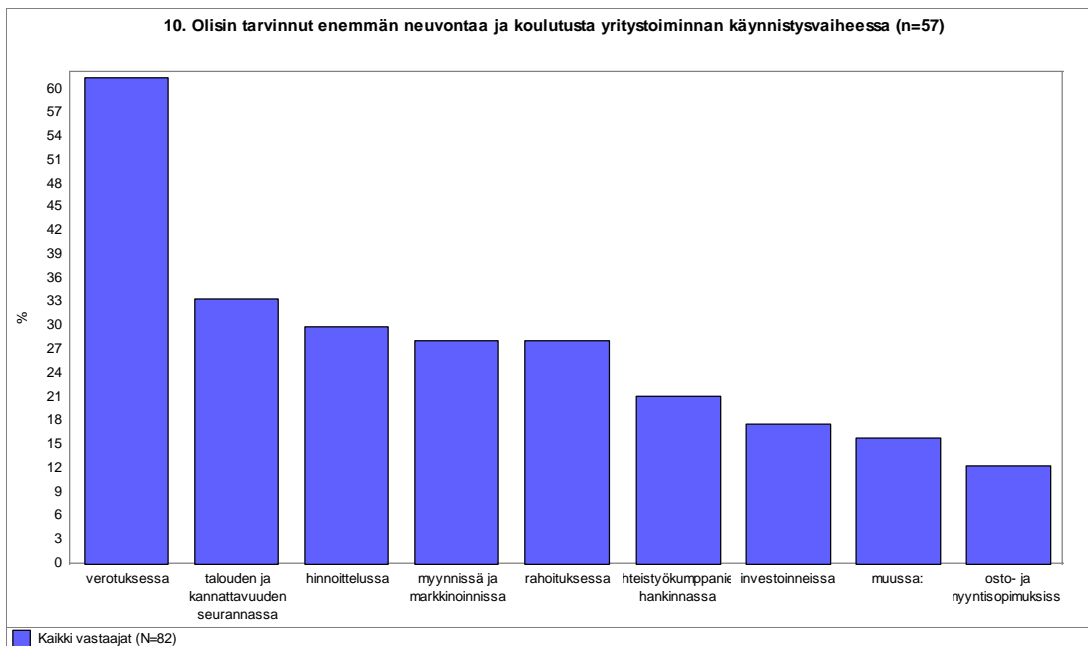
Konsultaatiolle annettujen laatuarvosanojen keskiarvo oli 8.83. Vastaajista 38 % antoi palvelulle arvosanan 9, vastaajista 29 % arvosanan 10 ja 25 % arvosanan 8. Vastaajista 92 % antoi arvosanan 8 - 10, joten palvelu koettiin laadullisesti erittäin hyväksi. Laatuarvosanat ovat kuviossa 11.



Kuvio 11. Arvosanat NeoInfo Työyhteisöpalvelu Ky:n starttikonsultaation laadusta.

6.5 Käynnistysvaiheen neuvonta ja koulutustarve

Kysymykseen yritystoiminnan käynnistysvaiheen neuvonta ja koulutustarpeista vastasi 57 kyselyyn saanutta. Selkeästi eniten oli tarvetta taloushallinnon alaan kuuluvien asioiden neuvontaan ja koulutukseen. Kaikista vastaajista 61 % olisi tarvinnut enemmän neuvoja ja koulutusta verotuksen osalta, 33 % talouden ja kannattavuuden seurannasta, noin 30 % hinnoittelun, myynnin- ja markkinoinnin ja rahoituksen osalta, noin 20 % yhteistyökumppanien hankintaan ja investointeihin ja 12 % osto- ja myyntisopimusten tekemiseen. Vapaamuotoisissa vastauksissa ei noussut yhtenäisiä tarpeita esiin. Neuvonta- ja koulutustarpeiden yhteenveto on kuviossa 12.



Kuvio 12. Yritystoiminnan käynnistysvaiheen neuvonta- ja koulutustarpeet.

6.6 Yritysneuvolapalvelu

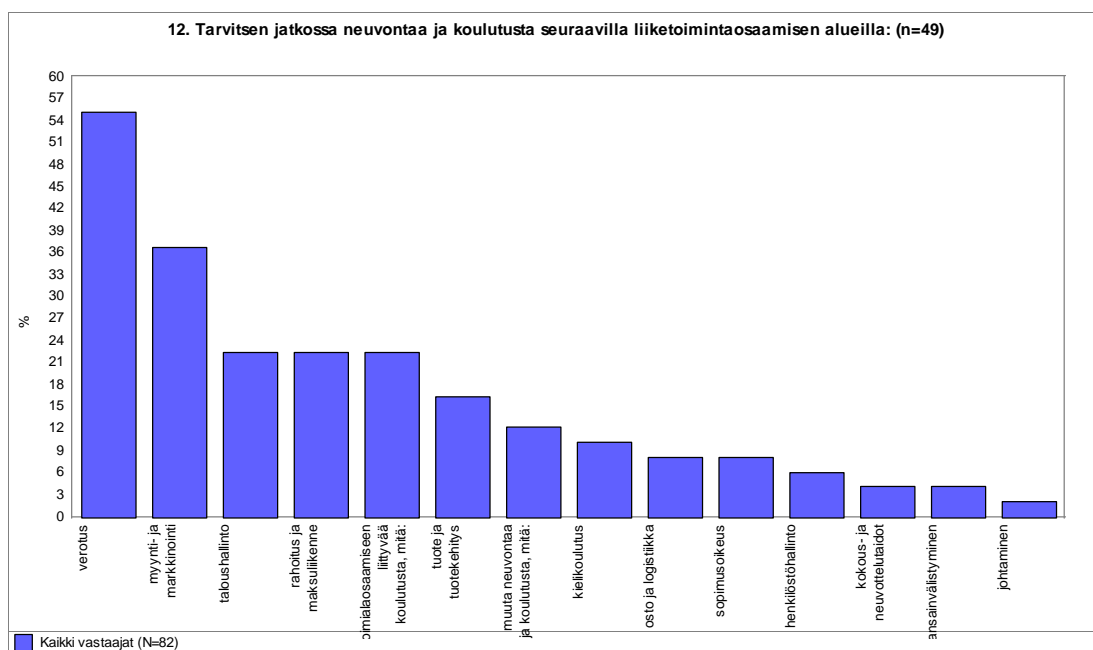
Yritystoimintaa edelleen jatkavilta kysyttiin mielipidettä ns. yritysneuvolapalveluun, jossa alkavan yrityksen toimintaa ja kannattavuutta seurattaisiin säännöllisesti ensimmäisenä vuonna. Kysymykseen vastasi 68 yrittäjää, toimintaa jatkavista yrittäjistä kaksi ei antanut vastausta. Vastaajista 78 % koki palvelun tärkeäksi. Vastausten tarkennuksessa nousi esiin uuden yrittäjän tarvitsema tuki ja rohkaisu toiminnan alussa, koettiin että ulkopuolinen ammattilainen pystyisi myös kannattavuuden ja talouden osalta antamaan tarvittavaa tietoa yritystoiminnan kehittymisestä.

Vastaajista 22 % oli sitä mieltä, että palvelu ei ole tarpeellinen. Muutama vastaaja koki, että yrittäjän pitää itse osata seurata toiminnan kannattavuutta.

Yritysneuvolapalveluun liittyvät vapaamuotoiset vastaukset ovat liitteenä (Liite 4).

6.7 Neuvonta ja koulutustarpeet tällä hetkellä

Toimintaa jatkavilta yrittäjiltä kysyttiin liiketoimintaosaamiseen liittyviä tämän hetken neuvonta ja koulutustarpeita. Kysymykseen vastasi 49 yrittäjää. Tämänkin kysymyksen vastauksissa nousi esiin eniten tarve verotukseen liittyvään koulutukseen, 55 % vastaajista kokee tarvitsevansa tällä hetkellä lisätietoa verotuskysymyksissä. Myynnin ja markkinoinnin osalta 37 % vastaajista tarvitsee lisää neuvontaa tai koulutusta. Taloushallinnon, rahoitus- ja maksuliikenteen sekä oman toimialan neuvontaan ja koulutukseen on tarve 22 % vastaajista. Koulutustarve kartoitus on kuviossa 13.



Kuvio 13. Neuvonta- ja koulutustarpeet tällä hetkellä.

Kyselyn lopussa vastaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa vielä muuta vapaamuotoista palautetta. Palautetta antoi 23 kyselyyn vastannutta henkilöä. Positiivista palautetta annettiin olemassa olevalle neuvontapalvelulle, yrityskoulutuksille ja starttirahalle. Toisaalta myös kritiikkiä annettiin saadusta palvelusta ja järjestelmästä yleensä. Palaute oli enimmäkseen positiivista ja sisälsi myös palvelujen kehittämisehdotuksia. Muutamissa vastauksissa kommentoitiin palveluita, jotka eivät kuuluneet tähän tutkimukseen. Muu palaute on liitteessä viisi.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän kyselyn tulokset, annettu laatupalaute ja palvelun kehittämisehdotukset käsitellään Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy:n ja Vammalan seudun työvoimatoimiston henkilöstöpalavereissa syksyn 2007 aikana.

Kyselyn tulosten ja annettujen vastausten perusteella nähdään, että aloittavalle yrittäjälle on tärkeää saada riittävästi neuvontaa ja tukea yritystoiminnan aloittamiseen. Neuvontapalvelujen kautta saatava kannustus ja henkinen tuki yritystoiminnan aloittamisessa koetaan yhtäläillä tärkeäksi kuin varsinainen faktatieto yritystoiminnan eri osa-alueista. Monissa vastauksissa saadun tiedon lisäksi henkilöstön ammattitaito, osaaminen ja asiantuntemus nostettiin palvelun hyvänä puolena esiin. Tähän kyselyyn vastanneet hakivat pääsääntöisesti tietoa usealta taholta yrityksen perustamisvaiheessa. Yrityspalvelun ja työvoimatoimiston lisäksi merkittävä rooli on tilitoimistosta saaduilla neuvoilla.

Kehittämisen kohteena nousi esiin vielä syvemmälle menevä asiantuntemus neuvontapalvelussa, eri alojen ja yritysmuotojen tuntemuksen lisääminen. Pienillä henkilöresursseilla toimivilla yksiköillä on vaikeampi tuottaa kovin syvälle menevää usean alan osaamista. Vammalan seudulla voidaan hyödyntää yritysneuvonnassa alueen kärkitoimialojen projektihenkilöstön alakohtaista asiantuntemusta. Uusia yrityksiä perustetaan seudulla kuitenkin paljon myös muille toimialoille. Yrityspalvelun yritysneuvojilta vaaditaan laajaa yritystoiminnan eri osa-alueiden tuntemusta. Osaamistarve työvoimatoimistossa kohdistuu aloittavan yrittäjän palvelussa starttirahan ja sen edellytysten hallintaan. Työvoimatoimistossa on pohdittava, miten syvälle menevää yritystoiminnan osaamista työssä vaaditaan ja onko osaamista lisättävä.

Palautteessa nousi esiin myös asiakaspalvelussa käytettävä kieli. Asiakasneuvojan käyttäessä liikaa ammattisanasto ja asiakkaalle outoja termejä, asiat eivät avaudu ja neuvontapalvelu menee siltä osin hukkaan. Palvelutilanteessa on varmistettava, että asiakas ymmärtää mistä puhutaan.

Tähän kyselyyn vastanneet olivat palvelujen laatuun kohtalaisen tyytyväisiä. Eri tahojen antaman neuvontapalvelun laadulle annettujen arvosanojen keskiarvo oli 7,88, työvoimatoimiston starttirahaneuvonnan ka 8,16 ja NeoInfo Työyhteisöpalvelu Ky:n starttirahakonsultaation ka 8,83. Neuvontapalvelun laadun osalta arvioitiin myös yrityspalvelun ja työvoimatoimiston ulkopuolisten tahojen antamaa palvelua. Seuraavaa asiakaskyselyä tehtäessä on pohdittava, kohdistetaanko laatuarviot vain yrityspalvelun, työvoimatoimiston ja starttikonsultaation arviointiin, näin pystyy paremmin seuraamaan palvelun laadun kehitystä. Aikaisemmin tehdyissä tutkimuksissa on arvioitu laatua eri palvelujen näkökulmasta, joten tutkimukset eivät ole verrattavissa.

Yritysneuvolapalvelua toiminnan aloittaneelle yritykselle pidettiin tärkeänä. Palvelu toisi uudelle yritykselle tarvittavaa tukea ja rohkaisua toimintaan, kannattavuuden seurannassakin koetaan että ulkopuolinen ammattilainen näkisi paremmin mihin suuntaan yritys on menossa. Tämän kyselyn pohjalta yritysneuvolapalvelulle on selkeä tarve. Monet kyselyyn vastaajat kertoivat, miten yksin yrittäjä kokee olevansa toiminnan alussa. Yrityspalvelun neuvontapalvelut ovat käytettävissä myös jo toimiville yrittäjille, jos he vain osaavat palvelua hyödyntää. Aloittavalle yrittäjälle on hyvä kertoa, mitä palveluja jatkossa on käytettävissä.

Tähän kyselyyn vastanneiden osalta yrittäjäkoulutuksen merkitys on suurempi yrityksen menestymiseen kuin perustamispäätöksen tekemiseen. Yrittäjät kokevat, että koulutuksessa saatu perustieto yritystoiminnasta antaa itsevarmuutta ja rohkeutta toimia yrittäjänä.

Yrittäjäkoulutus antaa perusvalmiudet toimia yrittäjänä. Kyselyn tulosten perusteella yrittäjillä on toiminnan jatkuessa edelleen neuvonta- ja koulutustarpeita yritystoiminnan eri osa-alueilla. Selkeästi eniten neuvonta- ja koulutustarvetta on verotukseen liittyvissä asioissa. Verotus nousi vahvimmin esiin sekä yritystoiminnan aloitusvaiheessa että tämän hetkisenä koulutustarpeena. Neuvonta- ja koulutustarvekartoituksessa taloushallinto, rahoitus sekä myynti ja markkinointi koetaan tärkeiksi. Toiminnan aloitusvaiheessa neuvonta- ja koulutus taloushallinnossa ja rahoitusasioissa koetaan tärkeämmäksi kuin myynnissä ja markkinoinnissa, tilanne muuttuu päinvastaiseksi yritystoiminnan jatkuessa. Koulutuksia Vammalassa järjestävät sekä yrityspal-

velu että työvoimatoimisto. Yrityspalvelun järjestämät tilaisuudet ovat puolen päivän tai päivän kestoisia tietoisuuksia, työvoimatoimiston järjestämä koulutus on pitkäkestoisempaa. Suunnitelluista koulutuksista on aiheellista käydä yhteisiä keskusteluja.

Kyselyn vastausten perusteella starttirahan vaikuttavuus yritystoiminnan perustamiseen on kohtalaisen vähäinen. Starttirahan määrä ei ole kovin suuri, joten sen taloudellinen merkityksen voi olettaa olevan pieni yritystoiminnan kokonaisbudjetissa. Yrityksen perustaminen pelkästään sillä perusteella, että sen aloittamiseen saa starttirahan, ei välttämättä luo kovin vahvaa pohjaa yritystoiminnan jatkuvuudelle starttirahakauden jälkeen. Taloudellisen tuen lisäksi starttirahan voi katsoa myös myönteisenä henkisenä tukena ja kannustuksena yrittäjyyteen. Aloitus päätöksen tekemiseen vaikuttavat tekijät voivat myös tuntua vuosien päästä tarkasteltuna erilaisilta kuin perustamispäätöstä tehtäessä. Tähän tutkimukseen osallistuneet yrittäjät, jotka aloittivat yritystoiminnan starttirahakokeilun aikana, kokivat starttirahan merkityksen toiminnan aloittamiseen hieman suuremmaksi kuin ennen kokeilua yrityksen perustaneet yrittäjät.

Hallituksen esitys pidentäisi mahdollisuutta jatkaa starttirahan maksamista vielä kahdeksalla kuukaudella nykyisestä 10 kuukaudesta. Vaikuttavuuden kannalta katsottuna tarvetta jaksojen pidentämiseen ei yleisesti olisi. Starttirahayritysten eloonjääminen on nyt jo korkealla tasolla. Mikäli esitys menee läpi, starttirahapäätöksiä tehtäessä on linjattava; tuetaanko pitempiketoisella tuella harvempia yrityksiä vai tuetaanko useampaa aloittavaa yrittäjää pienemmällä tukimäärällä.

Jatkossa Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy ja Vammalan seudun työvoimatoimisto keräävät asiakaspalautetta aloittavilta yrittäjiltä. Tässä opinnäytetyössä käytettyä asiakaspalautelomaketta käytetään pohjana tehtäville asiakaskyselyille. Lomaketta muokataan tarpeen mukaan. Yrityspalvelu ja työvoimatoimisto sopivat, lähetetäänkö kysely jatkuvana asiakaspalautekyselynä aina asiakaskäyntien jälkeen vai tehdäänkö kysely vuosittain. Aloittavilta yrittäjiltä kerätään sähköpostiosoitteet, jolloin kysely voidaan toteuttaa sähköisesti.

Nykyisen, Matti Vanhasen II hallituksen hallitusohjelman yrityspolitiikkaan kuuluu mm. seuraavia asioita: hallitus tehostaa toimia yrittäjyyden edellytysten parantami-

seksi, vahvistetaan pienten ja keskisuurten yritysten teknologiaperustaa, liiketoimintaosaamista ja tuottavuutta, toimia yrittäjyyskasvatuksen monipuolistamiseksi ja laajentamiseksi jatketaan, yrittäjyystietouden ja yrittäjyysvalmiuksien opiskelulle lisätään mahdollisuuksia eri asteiden koulutuksissa, yrittäjyyteen liittyvä byrokratiaa vähennetään, starttirahajärjestelmää kehitetään ja KTM:n käynnistämää yrityspalvelujen uudistamis- ja kokoamistyötä jatketaan Yritys-Suomi -uudistuksen mukaisesti. (Valtioneuvosto 2007b, 48–49.)

Syksyllä 2007 valmistuva työn, yrittämisen ja työelämän politiikkaohjelma määrittelee poikkihallinnolliset tehtäväkokonaisuudet hallituksen keskeisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Poliitiikkaohjelmassa määritellään eri ministeriöille kuuluvat toimenpiteet ja tätä kautta määrittyvät tavoitteet ja tehtävät alueille ja seudullisille toimijoille.

Työvoimatoimiston näkökulmasta merkittävänä muutoksena tulee olemaan hallinnon kehittämiseen kuuluva työ- ja elinkeinoministeriön perustaminen. Vammalan seudulla on tehty jo vuosia poikkihallinnollista yhteistyötä käytännön tasolla. Tulevien uudistusten saattaminen käytäntöön ei tässä valossa tule tuottamaan ongelmia. Toiminta Vammalan seudulla perustuu hallituksen politiikkaan. Laadukkaana asiakaspalvelun edellyttämää toimintaprosessien kehittämistä ja henkilöstön osaamistason ylläpitämistä tehdään jatkuvasti Vammalan Seudun Yrityspalvelussa ja Vammalan seudun työvoimatoimistossa.

LÄHTEET

Hallintolaki 6.6.2003/434

Hallituksen esitys 78/2007. [Viitattu 30.9.2007]. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2007/20070078>

Julkisten palvelujen laatustrategia. 1998. Suomen Kuntaliitto. Helsinki. Oy Edita Ab.

Laki julkisesta työvoimapalvelusta 30.12.2002/1295.

Lounais-Pirkanmaan elinkeinostrategia. 2005. Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy.

Lounais-Pirkanmaan työllisyysstrategia 2005 – 2010. 2005. Collabora Pirkanmaa. Pirkanmaan Te-keskus.

Pesonen, H & Lehtonen, J & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä: PS-kustannus.

Pirkanmaan vuosikirja 2007. Pirkanmaan liitto, 2007.

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestart Ltd.

Santonen, P. 1996. Palvele ja markkinoi. Karkkila: Kustannus-Mäkelä Oy.

Seudulliset Yrityspalvelut –projekti. 2004. Asiakastyytyväisyystutkimus Vammalan Seudun Yrityspalvelu Oy.

Stenholm, P. 2006. Starttirahalla yrittäjyyteen – kokemuksia starttirahajärjestelmästä. Helsinki. Työministeriö. Työpoliittinen tutkimus 320.

Suomalaiset yrityspalvelujärjestelmät asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna. 2004. Kauppa- ja teollisuusministeriö. Edita Publishing Oy. KTM Julkaisuja 5/2004.

Työllisyys nousussa –työllisyysohjelman loppuraportti. 2007. Hallituksen politiikka-ohjelmat. Työllisyys. Viestintä Oy Viisikko.

Työministeriö. 2003. Työpolitiikan strategia 2003 – 2007 – 2010. Helsinki. Työhallinnon julkaisu 334.

Työministeriö. 2007. Ohje työllistämistukijärjestelmästä sekä työmarkkinatuen työharjoittelusta ja työelämävalmennuksesta, O/7/2007.

Työministeriön kirje Te-keskusten työvoimaosastoille ja työvoimatoimistoille 8.2.2007. Seudulliset yrityspalvelut.

Valtioneuvosto. 2005. Työllisyysohjelma [verkkodokumentti]. Hallituksen politiikkaohjelmat. Valtioneuvosto / Matti Vanhasen I hallitus [Viitattu 15.4.2007]. Saatavissa:

<http://www.valtioneuvosto.fi/tietoarkisto/politiikkaohjelmat/tyollisyysohjelma/ohjelma/fi.pdf>

Valtioneuvosto. 2006. Yrittäjyyden politiikkaohjelma [verkkodokumentti]. Hallituksen politiikkaohjelmat. Valtioneuvosto / Matti Vanhasen I hallitus. [Viitattu 1.4.2007]

Saatavissa:

<http://www.valtioneuvosto.fi/tietoarkisto/politiikkaohjelmat/yrittajyys/ohjelma/fi.pdf>

Valtioneuvosto. 2007a. [Viitattu 30.5.2006].

<http://www.valtioneuvosto.fi/toiminta/politiikkaohjelmat/fi.jsp>

Valtioneuvosto. 2007b. Pääministeri Matti Vanhasen II hallituksen hallitusohjelma [verkkodokumentti]. [Viitattu 8.10.2007]. Saatavissa:

<http://www.vn.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/hallitusohjelma-painoversio-040507.pdf>

Valtioneuvoston asetus julkiseen työvoimapalveluun kuuluvista etuuksista 30.12.2002/1346.

Vammalan Seudun Osaamis- ja Kehittämiskeskus. 2006. Starttirahaprosessin kuvaus.

Vammalan seudun työvoimatoimiston työjärjestys. 15.1.2007.

Vammalan seudun työvoimatoimiston vakioraportit. 14.9.2007.

Yrittäjyyspolitiikka pääministeri Matti Vanhasen hallituskaudella 2003-2007 Yrittäjyyden politiikkaohjelma – loppuraportti. 2007. Kauppa- ja teollisuusministeriö. Edita Publishing Oy. KTM Julkaisuja 7/2007.

Kysely Lounais-Pirkanmaalla v. 2000 – 2006 perustetuille yrityksille

1. Yritykseni toimiala

- teollisuus
 rakentaminen
 tukku- tai vähittäiskauppa
 majoitus- ja ravitsemistoiminta
 kuljetus, varastointi ja tietoliikenne
 terveydenhuolto- ja sosiaalipalvelut
 muu, mikä: _____

2. Yritykseni perustamisvuosi: _____

3. Yritykseni sijaintikunta: _____

4. Yritystoimintani jatkuu edelleen

- kyllä
 yritystoiminta päättyi vuonna: _____ (vastaa tämän jälkeen vain kysymyksiin 5-10)

4.1. Yritys on päätoiminen tulolähteeni

- kyllä
 ei

4.2. Yritykseni työllistää lisäksi muuta henkilöstöä

- ei
 kyllä, henkilöiden lkm: _____

5. Olen käynyt yrittäjäkoulutuksen

- en (siirry kysymykseen 6)
 kyllä (vastaa jatkokysymyksiin)

5.1. Olisin kaivannut koulutukseen lisää: _____

5.2. Koulutus vaikutti päätökseeni perustaa yritys

- ei vaikuttanut
 vaikutti

5.3. Koulutus vaikutti yritystoiminnassa menestymiseen

- ei vaikuttanut
 vaikutti, seuraavasti: _____

6. Kun perustin yrityksen, sain neuvontaa (valitse kaikki tahot, joita käytit)

- Vammalan Seudun Yrityspalvelusta
 Vammalan seudun työvoimatoimistosta
 tilitoimistosta
 yrittäjäkurssilta
 muualta, mistä: _____

7. Arvioi saamasi neuvontapalvelun laatua kouluarvoasteikolla 4 – 10:

- 4 5 6 7 8 9 10

7.1. Neuvonnassa oli hyvää: _____

7.2. Neuvonnassa oli parannettavaa: _____

8. Yrityksen perustamisilmoituksen jätin

- Vammalan Seudun Yrityspalveluun
- maistraattiin
- verotoimistoon
- tilitoimisto hoiti
- muu, mikä: _____

9. Sain starttirahaa yritystoiminnan aloittamiseen

- en (siirry kysymykseen 10)
- kyllä (vastaa jatkokysymyksiin)

9.1. Sain tiedon starttirahamahdollisuudesta

- työvoimatoimistosta
- yrityspalvelusta
- tilitoimistosta
- tuttavilta
- muu taho, mikä _____

9.2. Olisin perustanut yrityksen ilman starttirahaa

- kyllä
- en
- en osaa sanoa

9.3. Arvioi työvoimatoimistosta saamasi starttirahaneuvonnan laatua kouluarvoasteikolla 4–10:

4 5 6 7 8 9 10

9.4. Kävin Ari Peltopakan yrityskonsultaatiossa

- en (siirry kysymykseen 10)
- kyllä

9.4.1. Arvio Ari Peltopakan yrityskonsultaation laadusta kouluarvoasteikolla 4 – 10:

4 5 6 7 8 9 10

10. Olisin tarvinnut enemmän neuvontaa ja koulutusta yritystoiminnan käynnistysvaiheessa

- myynnissä ja markkinoinnissa
taloushallinnon osalta:
 - talouden ja kannattavuuden seurannassa
 - hinnoittelussa
 - investoinneissa
 - verotuksessa
 - rahoituksessa
- osto- ja myyntisopimuksissa
- yhteistyökumppanien hankinnassa
- muussa: _____

11. Mitä mieltä olisit ns. yritysneuvolapalvelusta, jossa alkavan yrityksen toimintaa ja kannattavuutta seurattaisiin säännöllisesti ensimmäisenä vuonna?

- pidän tärkeänä
 en pidä tärkeänä

11.1. Tarkenna vastaustasi, miksi: _____

12. Tarvitsen jatkossa neuvontaa ja koulutusta seuraavilla liiketoimintaosaamisen alueilla

- myynti- ja markkinointi
 osto ja logistiikka
 taloushallinto
 sopimusoikeus
 kansainvälistyminen
 tuote ja tuotekehitys
 verotus
 rahoitus ja maksuliikenne
 kielikoulutus
 kokous- ja neuvottelutaidot
 johtaminen
 henkilöstöhallinto
 toimialaosaamiseen liittyvää koulutusta, mitä?: _____
 muuta neuvontaa ja koulutusta, mitä?: _____

13. Muu palaute: _____

KIITOS VASTAUKSISTASI!

5.1. Olisin kaivannut koulutukseen lisää:

- Jälkikäteen tapahtuvaa tarkkaa seuranta ja opastusta enemmän.
- Tietoja tilitoimistoista/kirjanpitäjistä mikä mitäkin maksaa. Itsellä menossa jo 3. kirjanpitäjä, ensimmäinen ei hoitanut asioita, toinen ei kertonut hintojansa vaikka kysyin, oli niin kallista että meinasi ajaa konkurssiin.
- Enemmän tietoa verotuksesta, vakuutuksista ja eläkeasioista.
- Verotus aiheista tietoa.
- Mainonnasta.
- Asiaa verotuksesta, hinnoittelusta.
- Henkilökohtaista neuvontaa oman yritysideoita suunnitteluun ja toteutukseen.
- Vuosisopimuksen teko olisi ollut hyvä opetella paremmin.
- Koulutus oli muuten ok, mutta kurssilla oli ihmisiä ketä ei todella kiinnostanut opiskella.
- Minulla oli niin laaja koulutuspaketti, koska se liittyi opiskeluuni, joten (?)
- Koulutus oli hyvä. Vetäjä NN antoi erinomaisen opin ja taustatuen yrityksen alussa, tarvittaessa myös myöhemmin.

5.3. Koulutus vaikutti yritystoiminnassa menestymiseen seuraavasti:

- tietoa sai perustamiseen riittävästi, auttanut jatkossakin
- rohkeutta ottaa ratkaiseva askel
- parempi tietotaito
- mainostaminen lisääntyi, koulutus antoi siihen hyvät eväät
- aloitus helpottui
- ehkä
- paljon sain tietoa jota hyödynnän koko ajan
- mainontaan ja markkinointiin (lyhytkurssi)
- sain tietoa, mistä hakea neuvoja
- yleinen asioiden hoito parempaa (kokonaiskuva)
- markkinointi parani
- tajuta että voi lopettaa ellei suju
- perusteet olivat kunnossa
- asiakashankinta, toiminta
- antoi itsevarmuutta, käytännön tietoa
- kulurakenteeseen, oman työn arvostukseen: tuntitaksat (hinnoittelu)
- tietää ettei kysyvä tieltä eksy

7.1. Neuvonnassa oli hyvää:

- Perusasiat.
- Sain vastaukset tarvitsemiini asioihin + lisäksi muuta neuvontaa jota en olisi itse hoksannut kysyä.
- Koin että asiani on tärkeä, haluttiin auttaa alkuun, saa kysyä jos ongelmia.
- Aloittavan yrittäjän perustiedot.
- Realistisuus, ei luvattu liikoja.
- Tieto.
- Yrityskurssilla käytiin kaikki yksityiskohtaisesti läpi.
- Ajantasalla olevat tiedot/neuvot.
- Saatu tieto.
- Perusteellisuus.
- NN:n kanssa keskustelu hyvää (työvoimatoimisto).
- Käytännönläheinen ote.
- Uudelle yrittäjälle kaikki tieto oli hyvää. Eri asia on; kuinka hyvin kykenee sisäistään alussa tiedon ennen käytännön kokemusta.
- Sain tietoa investointimahdollisuuksista, tukea myös myönnettiin.
- Hyvä, asiantunteva henkilöstö.
- Perusasioiden tarkka selvitys.
- Henkilökohtainen neuvonta ja asiakirjojen täytön opastus ja tarkistaminen.
- Nopeus, joustavuus.
- Asiantuntevuus.
- Kaikki.
- Nopea ja ammattilainen/mainen palvelu.
- Monipuolisuus.
- Asiantuntemus.
- Tuttu kirjanpitiäjä joka auttoi ja neuvoi oikeasti.
- Perehtyminen oman liikeidean pohtimiseen.
- Nopeus.
- Kannustava, mutta kuitenkin realistinen suhtautuminen yrityksen perustamiseen.
- Kokonaisuus.
- Asiallinen kohtelu.
- Kerrottiin mitä pitää tehdä seuraavaksi.
- Yleisellä tasolla neuvonta ok.
- Realismi, lisätiedon hankintakanavat, ammatillisuus.
- Tilitoimisto antoi paljon ja yrittäjäkurssin opettaja NN oli aina apuna.
- Kaikki se tieto minkä sain. Asiat tiedettiin ja aina pystyi soittamaan.
- Henkilökohtainen neuvonta liikeidean mukaan.
- Asiantuntemus.
- Ystävällistä, kiinnostunutta, asiat hoituvat.
- Asiantuntemus, kannustus
- Kirjanpito, export,/import toiminnot, yrityspalvelun konsultti (Vammala).
- Henkilökohtaisuus.

- Olin itse ottanut asioista paljon selvää, mutta vastaan tuli jotain aina, mitä ei itse ollut huomionnut ja näihin asioihin sai sitten vastauksia.

7.2. Neuvonnassa oli parannettavaa:

- Tarkka tieto, kaikki yritykseen liittyvä, olisi parempaa.
- Osa tiedoista puutteellisia, aloitusta vaikeutti (?)
- Tietämättömyys tämän päivän yritystoiminnasta.
- Yrityspalvelun kohtelu joltain osin "että meinaakko näin pienellä yrityksellä elättää ittes".
- Verotusasioissa.
- Tietoa ja aikaa ehkä lisää.
- Yrityspalvelun NN oli koko ajan sitä mieltä, että yrityksestäni ei tule mitään.
- Ohjeitten kohdistaminen eri yrittäjille, tietous eri aloista. Neuvonta oli yleisellä tasolla.
- Olisi otettava huomioon myös yrittäjä, jolla on aikomus vain itsensä elättämiseen, ei suuren yrityksen tavoittelua.
- Mielestäni itselle jäi liian suuri määrä asioita selvitettäväksi.
- Välillä tuntui että en päässyt mukaan "yritystoimintakieleen", asioista hyvä puhua niin että tomppelimpikin ymmärtää.
- Laajuus.
- Asiat olisi voitu selvittää selkokielellä.
- NN - onneksi ei enää töissä siellä.
- Asiasta tietävän henkilön tavoittaminen välillä hankalaa.
- Voisi olla vieläkin monipuolisempaa.
- Toimitilojen rakennusprojektin yhteydessä neuvonta oli väliin heikkoa joiltain osin.
- Liian virallisia ohjeita.
- Asiakkaan vastaanottoa voisi tehostaa.
- En juurikaan kaivannut neuvoja.
- Eri alat ja yritysmuodot yritetään ahtaa samaan kaavaan.
- Opettaa uudelle yrittäjälle se, että neuvoa pitää uskaltaa kysyä ja yksin ei pärjää aina.
- Turha kohta.
- Asiantuntijapalveluita tuottava yritys lienee hieman vieraampi ilmiö ainakin yrityspalvelulle.
- Asiat olivat v. 94 kovin keskeneräisiä.
- Työvoimatoimisto oli aika lailla "pihalla" (NOKIA/TRE) eräissä asioissa.
- Ehkä seurata. Olisi kiva jos joku puolueeton taho kysyisi: "miten menee, voinko auttaa?"
- Enemmän asiantuntijapalveluita.

11.1. Yritysneuvolapalvelun tarkentavat vastaukset

Pitää tärkeänä:

- Kaksi ensimmäistä vuotta olisi vielä parempi.
- Uutena yrittäjänä ei välttämättä osaa ja huomaa kaikkia tärkeitä yrityksen hoitoon liittyviä asioita.
- Sivullisen neuvot ja ideat olisivat alkuun tervetulleita.
- Yrittäjän ja työntekijän roolin sisäistäminen vaikeaa ilman neuvontaa.
- Alussa on kaikki uutta, menoja paljon ja tuloja vähän.
- Asiantuntijoilta saisi tiedon, että missä mennään ja mitä kannattaisi tehdä.
- Itse en olisi tarvinnut, saattaisi olla hyvä jollekin.
- Koska alkutaipaleella tulee vastaan sellaisia asioita mitä ei välttämättä eri tahoilta huomata mainita.
- Alussa ulkopuolinen voisi paremmin/nopeammin huomata virheitä ym. epäkohtia jotka voisi nopeasti korjata.
- Se riippuu alasta mitä tekee ja onko ala uusi vai ala, jossa on aiemmin ollut mukana.
- Neuvonta, tuki, seuranta ja huolehtiminen ovat alussa avuksi.
- Tukisi yrittäjää ja kertoisi missä mennään.
- Saisi tietoja sekä neuvoja monista asioista. Nyt ei ole ketään keltä kysyisi.
- Kun olisi joku tukija, rohkaisija, joka pönkittää omia ajatuksia eikä molla yrittäjiä.
- On varmasti "tuoreita" uusia yrittäjiä, jotka eivät ole tietoisia kaikista ns. yrittäjyyteen liittyvistä vastuista/velvollisuuksista. joten "yritysneuvolapalvelu" toimisi alkuun opastavana tukena.
- Jotta alkava yritys saataisiin alkuun taloudelliselta pohjalta ja tulisi aluksi seurattua tosiasioita (talous).
- Se antaa varmuutta hankalissa kysymyksissä, jottei yritys kaadu turhaan yrittäjän epävarmuuteen.
- Pienyrittäjänä olisin itse tarvinnut jonkun varman paikan mistä kysyä monia "pikkujuttuja". Aikaa ja energiaa kului turhaan tietoa hankkiessa.
- Yrittäjällä itsellään ei tahdo olla aikaa eikä kokemusta kannattavuutta mittaavista tunnusluvuista, joten olisi hyvä jos joku seuraisi yrityksen kannattavuutta.
- Voitaisiin reagoida heti kun asiat eivät mene suunnitellusti, näin välttyttäisiin "isoilta murheilta".
- Yrittäjä on tietyllä tavalla niin yksin, varsinkin alussa, että neuvopalvelun tuki toisi tarvittavaa "pontta" toimintaan.
- Yrittäjän on hyvä kuulla ammatilliselta miltä tulevaisuus näyttää.
- Olisi jonkinmoinen tuki.
- Voitaisiin puuttua mahdollisiin virheisiin nopeasti, heti alkuvaiheessa.
- Koska ensimmäinen vuosi yrityksessä ei yleensä ole kovin kannattavaa vielä. Ehkä toisena ja kolmantena vuonna voitaisi seurata toimintaedellytyksiä ja yrityksen jatkuvuutta.
- Olisihan se helpompaa alkavalle yrittäjälle päättää kannattaako yleensä jatkaa.
- Jossain tapauksissa kyllä.
- Jotta osaisi korjata virheet heti.
- Ettei toiminnan alkamisen jälkeen tunne jäävänsä "tyhjän päälle" (miten tästä eteenpäin?).
- Etenkin starttirahaa saaville yrityksille seurantaa, jotta "aito" yrittäminen jatkuisi.

- Yritysten pärjäämistä seurata että isot firmat ja keskuksset ei jyräis pieniä. Yritysneuvoja pienille yrityksille, millä sais kilpailua.
- Aloittaessa saattaa sijoitella rahojaan ehkä turhiinkin paikkoihin, esim. liikamainontaan.
- Vapaaehtoisena hyvä mutta muutenkin on liikaa paperihommaa: pois palkkatyöstä.
- Starttirahan takia ettei mene turhaan.
- Sieltä saisi realistista tietoa ja näkemyksiä toiminnan kannattavuudesta yms.
- Se tukisi uutta yrittäjää ja auttaisi kehittämään yritystä oikeaan suuntaan.
- Ensimmäisen vuoden aikana ilmenee varmasti kysyttävää, joka ei välttämättä ole tullut aloittaessa mieleen ja saisi ohjausta jos yrityksen suunta on väärä.
- Jos pystyttäisiin antamaan kirjanpito palvelut jotakin korvausta vastaan niin pystyttäisiin tarkastelemaan kehitystä ja samalla olisi aikaa hakea tilipalveluita muualta. Kaikki ohjautuisi alusta alkaen oikein.
- Koska uusi yrittäjä ei osaa arvioida/katsoa kannattavuuttaan ja käyttää rahaa yli tulojen.
- Jos yksinyrittäjäksi etenkin ryhtyy ekaa kertaa, keskustelu jonkun täyspäisen kanssa, jolla on jotain tietoa eikä ole omaa lehmää ojassa, pitää yrittäjän arviointikyvyn kunnossa.
- Talouden seuranta olisi ollut tärkeää, tilitsto tosin suomensi luvut kuukausittain.
- On paljon asioita mihin ei tiedä tai huomaa ottaa selvää, silloin asiaan paneutunut henkilö voisi seuratesaan toimintaa antaa tärkeitä tietoja jatkon kannalta. Yrittäjän vakuutusasioista lisää tarpeellista tietoa huomioitava.
- Kyllä se tukevoittaisi ja rauhoittaisi yrittäjää. Varsinkin jos 1. tilikausi menee hyvin: verosuunnittelu ym.
- Vinksahduksiin puututtaisiin heti. Myönteinen valvonta antaisi turvallisuuden tunteen ja madaltaisi "tyhmien kysymyksien" kynnystä.
- Ensimmäisenä vuonna vasta haetaan omaa markkinarakoa yritykselle ja tehdään sisäänajoa. Olisi hienoa, jos joku tukisi/neuvoisi matkan varrella ja antaisi ulkopuolista näkemystä asioihin.

Ei pidä tärkeänä:

- Mielestäni yrityspalvelu auttaa riittävästi jos on ongelmia. Tuntuisi "kyttäykseltä".
- Se olisi kiusallista sellaisille, jotka eivät palvelua halua.
- Itse pitää huolehtia kannattavuudesta.
- Vastuu oman yrityksen menestyksestä on yrittäjällä itsellä.
- Luulen tietäväni mitä teen.
- En näe hyötyä. Mikä etu? Veroasioissa olisi tarvinnut neuvoja monta kertaa.
- Yrittäjä näkee kyllä melko pian onko yritystoiminta kannattavaa.

13. Muu palaute:

- Toivottavasti näidenkin tietojeni avulla voidaan rakentaa vielä parempi toiminta- ja neuvontamalli aloittaville yrityksille.
- Saamamme tuki ja kannustus ollut tärkeää. On annettu mahdollisuus starttirahan avulla aloittaa yritystoiminta. Tietää että jos on ongelmia, voi kääntyä yrityspalvelun puoleen. Kii-tämme myös mahdollisuudesta osallistua yrittäjäkurssille.
- Jos en olisi käynyt ja suorittanut yrittäjän ammattitutkintoa olisin tuskin koskaan uskaltanut lähteä yrittäjäksi vaikka se haaveena on ollutkin.
- Hyvä palvelu olemassa, helpottaa kun voi kysyä jos ei itse ole varma tai tiedä miten kannattaa toimia.
- Olen epätoivoissani hakeutunut jo entiseen ammattiini takaisin ja haen töitä koko ajan.
- Jatkoa kirjanpitäjistä: Neuvokaa yrittäjiä esim. ottamaan kopiot joka kuitista, koska muuten sen tekee tilitoimisto ja se tulee kalliiksi. Neuvokaa myös mitä muuta voi tehdä itse kirjanpidollisesti.
- Kävin "alkavan yrittäjän markkinointi ja myyninedistämiskoulutuksen", se oli hyvä! Siinä tulee hyvää verkostoitumista muiden yrittäjien kanssa. Hyväiä ideoita. Psykologiaa. Olen opiskellut paljon psykologiaa omien lasteni takia. Siitä on ollut paljon hyötyä yritystoiminnassani. Kun ihmisten kanssa olen tekemisissä.
- Yrittäjiä kannattaa tukea ja "hyysätä", on hyvä keino saada alueelle työllisyyttä.
- Paljon mainostettu iskulause: työllistä itsesi, ryhdy yrittäjäksi. Valitsin sen tien mieluummin kun työttömyyden. Tuli kuitenkin tunne; ryhdy yrittäjäksi, hyppää kaivoon. Pysyy työttömien lista siistinä. Kysyessäni työvoimatoimistossa, mitä sitten jos alani ei työllistä tarpeeksi elannon saamiseksi. Vastaus oli; yrittäjän on aina kyettävä itsensä ainakin elättämään. Vasta viime talvena kuulin, että voi toimia myös sivutoimisesti yrittäjänä. Sitä tietoa ei työvoimatoimistosta saa. Siitä ei myöskään ollut mitään puhetta yrityskonsultaatiossa.
- Satuina kait saamaan "palvelun" työntekijältä, joka ei ollut tehtäviensä tasalla (NN).
- Kiitän Vammalan työvoimatoimiston henkilökuntaa hyvästä palvelusta ja ystävällisistä ihmisistä.
- Tarkennus koulutukseen: ei kovin pitkiä kursseja, koska aion myös käydä ammattiini liittyviä kursseja (pysyä ajan tasalla). Pienellä yrittäjällä ei ole mahd. revetä moniin paikkoihin.
- Pienten yritysten innostus ja auttaminen, työkkäreistä tuuraajia pieniin firmoihin millä ei muuten oikein ole varaa maksaa palkkaa. Yrityspalveluita muihinkin panostamaan kuin isoihin keskuksiin.
- Yrittäjille suunnattuja kursseja ja koulutuksia saisi olla enemmän.
- Tarvittaessa töihin kutsuttavat työntekijät ovat vähissä. Onneksi on vuokrafirmoja, koska kokemukseni työkkärin työttömistä on; ei kiinnosta työnteko kun ei saa vakituista kokopv työtä.
- Vammalan työvoimatoimiston "apu ja neuvot" eivät ole koskaan olleet avuksi missään. VSYP:n neuvoista on oikeasti ollut hyötyä, ehkä asioita voisi vielä kääntää maalaisjärjen kieleksi.
- Markkinointikurssista paljon plussaa, samoin kuin NN:n avusta ja suunnitelmien realisoimisesta.
- Kokemus jonkin muun samalla alalla toimivan palveluksessa ehdoton ennen oman yrityksen perustamista. (Vaikka koulutus)

- Työvoimatoimiston palvelu heikkoa esim. netin kautta tehtyyn kyselyyn ei ikinä ole vastattu. 2. Milloin on mahdollista työssäkävän käydä työkkärissä, jos on töissä klo 8 - 16 joka päivä? 3. Palvelu työhakemusasioissa onnetonta. 4. Onko mahdollista päästä ammatinvalintapsykologille?
- Starttiraha verojen jälkeen kuivuu aika pieniin eurolukemiin, tietenkin vähänkin auttaa, mutta kun sitä rahankäyttöpaikkoja tuntuu löytyvän.
- Harkitkaa kummiyritystoimintaa, jos sitä ei vielä ole.
- Aloittavalla yrittäjälle olisi hyvä olla "yrityskummi" tms, joka kertoisi yrittämisen käytännön pyöryksestä.
- Sain starttirahaa ensimmäiset 6 kk, jonka jälkeen NN tarkisti tilanteen. Oli hienoa, että hän kysyi liikkeen tilanteesta ja tarjosi apua mahdollisiin ongelmiin. Starttirahaa jatkettiin 4 kk, mikä auttoi eteenpäin turvallisesti mielin. Kaikin puolin asiat sujuivat moitteettomasti neuvonantajien taholta ja myös suhteellisen ripeästi.