

Hakojärven Kyläyhdistys
Hakojärven Kylän kehittämishanke
2004

**ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA TOIMINTOJEN STRATEGINEN
KEHITTÄMINEN**

Leena Manninen
Kari Kallioniemi

Sisällysluettelo

<u>1. Tutkimuksen lähtökohtia</u>	3
<u>1.1. Ongelma</u>	3
<u>1.2. Tavoitteet</u>	4
<u>2. Tutkimusmenetelmä ja -aineisto</u>	4
<u>3. Tulokset ja niiden tarkastelu</u>	5
<u>3.1. Sosiodemografiset muuttujat</u>	5
<u>3.1.1. Asuminen, perhemuodot</u>	5
3.1.2. Ikärakenne	6
<u>3.1.3. Ammatit, toimeentulon lähteet</u>	7
<u>3.1.4. Kyläyhdistyksen jäsenyys</u>	7
<u>3.2. Palvelujen kysyntä</u>	8
<u>3.3. Palvelujen käytön esteet</u>	10
<u>3.4. Asiakastytyväisyys</u>	11
<u>3.5. Tulevaisuuden painopistealueet</u>	13
<u>3.5.1. Uudet palvelut</u>	15
<u>3.5.2. Vähittäismyyntipisteen tarve</u>	16
<u>4. Strategia</u>	17
<u>5. Osallistumishalukkuus</u>	18
<u>6. Yhteenveto</u>	19
<u>Lähteet:</u>	20
<u>Tutkimuksen rahoittajat</u>	21
Liitteet:	
Liite 1: Ennakoilmoitus tutkimukseen tehtävästä haastattelusta	22
Liite 2: Haastattelulomake	23

1. Tutkimuksen lähtökohtia

Hakojärven kylä kaakkoisella Etelä-Pohjanmaalla sijaitsee seitsemän kilometriä Töysän kuntakeskuksesta ja kymmenen kilometriä Ähtäristä, valtatie 18 :n varrella.

Postitoimipaikkansa, 63680 **Hakojärvi** - nimeä käyttämään vakiintunut maaseutukylä muodostuu n. 450 asukkaan, noin 145 ruokakunnan muodostamasta yhtenäisestä alueesta.

Hakojärven kylätoiminta on alkanut varsinaisesti 27.5.1979 . Tällöin perustettiin Hakojärven kylätoimikunta. Aluksi toiminta tyydytti sosiaalisia tarpeita. Tupailat olivat suosittu toimintamuoto.

Aiempaa konkreettisemmat toimet alkoivat vuonna 1984. Tällöin kylätoimikunta rakensi Jouttilammen rantaan kylän yhteisen kesävirkestyspaikan, Jouttilan, johon rakennettiin saunamökki ja uimaranta. Samoihin aikoihin valaistiin katuvaloin kylän halkaiseva päätie (valtatie 18).

Vuosien kuluessa kyläyhdistys on toteuttanut monia kylää palvelevia investointeja, joista mainittakoon sisäliikunta- ja harrastustilana toimiva kylätalo sekä mattojen pesupaikka. Kylän asukkaiden asumiseen liittyviä palveluja tuottaa kyläavustaja ja kesäisin yhdistys vastaa kylän kioskin liiketoiminnasta.

Hakojärven kyläyhdistys toteuttaa vuosien 2004 – 2005 aikana kehittämishankkeen, jonka avulla se pyrkii kehittämään toimintojaan niin palvelutuotannon organisoinnin, kuin tulevaisuuden strategisen suunnittelun osalta.

Osana palvelutuotannon kehittämistä kyläyhdistys päätti toteuttaa tutkimuksen, jolla selvitetään toisaalta kylän asukkaiden tyytyväisyys kyläyhdistyksen nykyiseen palvelutuotantoon, toisaalta kylän asukkaiden toiveet mahdollisiksi uusiksi palveluiksi. Selvittämistä vaille oli myös esille tullut ajatus jonkin muotoisen vähittäismyyntipisteen perustamisesta Hakojärvelle.

Hakojärven kyläyhdistys on tehnyt aiempina vuosina vastaavia tutkimuksia. Viimeisin niistä on vuodelta 1996. Hakojärven kylä on ollut yhtenä kylä-aineistona mukana myös Helsingin yliopiston Maaseudun tutkimus ja koulutuskeskuksen tutkimuksessa.

1.1. Ongelma

Koska Hakojärven kylä on pienenä populaationa tilastollisen tutkimuksen tavoittamattomissa. Kylää koskevaa numeerista tilastotietoa ei ole julkisista tilastoista saatavissa. Aikaisemmat omat tutkimukset ovat vuosilta 1996 ja 1998. Näiden tutkimuksien tuloksia voidaan pitää tämän hetken tarpeisiin nähden vanhentuneina paitsi ikänsä, myös sen vuoksi, että monia tuolloin tarpeelliseksi koettuja kehittämistoimia on jo toteutettu.

Palveluja tuottavalla kyläyhdistyksellä ei ole tällä hetkellä kuulopuhetta tarkempaa tietoa siitä, kuinka sen asiakaskunnan muodostavat asukkaat kokevat tuotettujen palvelujen laadun. Vähäisen palautteen luotettavuutta vähentää myös tiedon välittyminen useamman välikäden kautta palvelun tuottajalle . Kehittämistyön vaatima tieto asukkaiden toiveista ja ajatuksista perustuu niinkään pieneen otokseen, lähinnä puuhaihmisten saamiin yksittäisiin viesteihin.

Toinen keskeinen ongelma on palvelujen tuottajan (kyläyhdistys) saama vähäinen asiakaspalaute.

1.2. Tavoitteet

Tutkimuksen teettäjän tavoitteena oli kehittää ja tarpeen vaatiessa organisoida uudelleen nykyiset palvelut asiakkaiden tarpeita paremmin vastaaviksi, sekä saada mahdollisimman oikeaa, markkinointia palvelevaa tietoa .

Tutkimuksen avulla pyrittiin selvittämään kylän asukkaiden sosiodemografinen tausta ikärakenteen , asumisen, perherakenteen ja toimeentulon lähteiden osalta..

Toisena tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, ketkä ja kuinka paljon kylän asukkaat kyläyhdistyksen tuottamia palveluja käyttävät, ja mikä on asukkaiden saama laatuksitys heidän käyttämistään palveluista. Tutkimus oli tältä osin asiakastytytyväisyystutkimus.

Kolmantena tavoitteena tutkimuksella oli hakea pohjaa pitkän tähtäimen strategiatyölle. Tämä edellytti kylän asukkaiden mielipiteiden selvittämistä siitä, mihin kyläyhdistyksen tulisi voimavaransa tulevaisuuden kehittämistyössä kohdistaa, ja mihin strategiaan vahvuustekijöihin tämä panostus perustuu.

Tutkimuksella haluttiin myös selvittää mahdollisuudet kylän vähittäismyyntipisteen perustamiseksi.

2. Tutkimusmenetelmä ja aineisto

Tutkimus tehtiin jokaista ruokakuntaa koskevana henkilökohtaisena haastattelututkimuksena 1.6.-10.11.2004 välisenä aikana. Haastattelu tapahtui Hakojärven koulupiirin ruokakuntiin tehdyillä henkilökohtaisilla käynneillä. Tiedot kerättiin 13 kysymystä käsittävällä haastattelulomakkeilla (Liite 2).

Tutkimusmenetelmä oli pääosin kvantitatiivinen (määrällinen), mutta kvalitatiivista (laadullinen, ymmärtävä) menetelmää sovellettiin lähinnä strategiaa käsittävissä tutkimuksen osassa.

Tutkimuksen tekemiseen osallistuivat sosionomiopiskelija Leena Manninen ja projektityöntekijä Kari Kallioniemi. Tutkimusmenetelmään päädyttiin riittävän kattavan aineiston saamiseksi sekä siksi, että osin käsitteellisiä ja pohdintaa vaativia kysymyksiin arveltiin saatavan enemmän, ja tarkemmin pohdittuja vastauksia.

Etelä-Pohjalaiset kylät ry:n teemavastaava Juha Pohjoselta saatiin tärkeää kyliin liittyvää maakunnallista ja valtakunnallista tietoa, sekä tietolähteitä tutkimustulosten vertailua varten.

Aineisto käsitti 121 hakojärveläisen ruokakunnan antamat vastaukset . 11 ruokakunnan edustajaa ei tavoitettu. Otoksen kattavuus oli 92 % .

3. Tulokset ja niiden tarkastelu

3.1. Sosiodemografiset muuttujat

3.1.1. Asuminen, perhemuodot

Hakojärvellä asutaan tyypillisesti maatilaympäristössä tai omakotitalossa. 91 % ruokakunnista asui tällä tavoin. Luonnonvara-alan merkitys on muuttunut pääasiallisesta elinkeinosta asumisympäristöksi, ja sivuansioiden antajaksi. Vuokra-asunnoissa asui ainoastaan 7 % ruokakunnista. Muu omistusasuntoasuminen oli harvinaista 2 %:n osuudella. (Taulukko 1.)

Taulukko 1

Asumismuoto

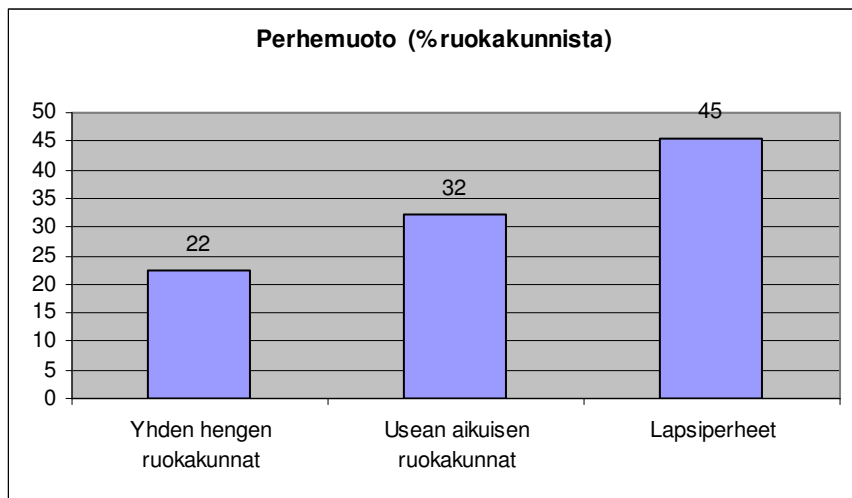
	kpl	%
okt/maatila	110	91
muu omistusasunto	3	2
vuokra-asunto	8	7
Yht	121	100

Lapsiperhe oli perhemuodoista yleisin 45 %:n osuudella. Koko maassa lapsiperheiden osuus on 25 % . Eroa (20%-yksikköä) voidaan pitää Hakojärven eduksi huomattavana. Lapsiperheiden osuus on kasvanut 8 vuodessa 20 %-yksikköä.

Useamman aikuisen ruokakunnat oli toiseksi suurin ryhmä . Yhden hengen ruokakuntia oli 22 % kaikista.

Nuorten aikuisten (18-30 v), sekä keski-ikäisten ryhmissä (31-60 v.) yhden hengen ruokakuntia oli yhtä paljon kuin yli 60 vuotiaiden ryhmässä. Kussakin ryhmässä näitä ruokakuntia oli 10,7 % kaikista ruokakunnista (Kuvio 1) .

Kuvio 1



3.1.2. Ikärakenne

Hakojärven kylän asukkaiden ikärakennetta verrattiin tilastokeskuksen v. 2003 tietojen perusteella koko Töysän kunnan väestön ikärakenteeseen.

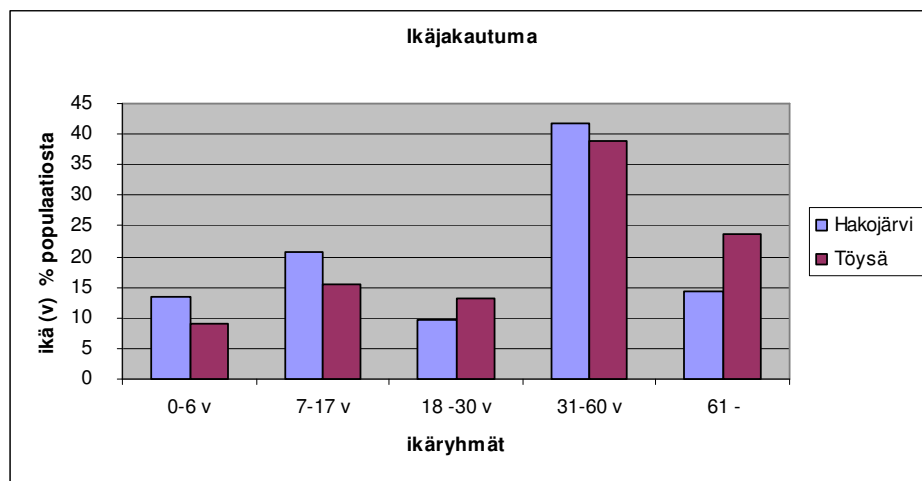
Luokkarajat asetettiin vastaamaan jakoa :

alle kouluikäiset	tutkimuksessa 0- 6 v
koulu-ikäiset.	tutkimuksessa 7-17 v
nuoret aikuiset	tutkimuksessa 18-30 v
keski-ikäiset	tutkimuksessa 31-60 v
senioriväestö	tutkimuksessa 61 v -

Kylän väestörakenne vastasi pienin poikkeamin kunnan väestörakennetta. Alle kouluikäisten, kouluikäisten, ja keski-ikäisten osuus oli suurempi kuin kunnassa keskimäärin, kun taas nuorten aikuisten ja senioriväestön osuus oli pienempi, kuin kunnassa keskimäärin.

(Kuvio 2)

Kuvio 2



Nuorimpien ikäluokkien suuri osuus selittyy lapsiperheiden suurella osuudella, sekä näiden lapsiluvulla. Nuorten aikuisten pienempää osuutta selittää mm. tämän ikäryhmän opiskelu muilla paikkakunnilla. Senioriväestön kunnan keskiarvoa pienempään osuuteen vaikuttaa mm. vanhustenhuollon laitosten sijainti kuntakeskuksessa.

Keski-ikää mittarina käyttäen Hakojärven väestö on varsin nuorta. Keskimääräinen ikä oli nyt tehdyn tutkimuksen mukaan 34 v. Tilastokeskuksen 2003 aineistosta laskettu koko maan väestön keskimääräinen ikä on 40 v, ja E-P:n liiton tilaston mukainen Etelä-Pohjanmaan haja-asutusalueiden väestön keski-ikä on 55 v.

3.1.3. Ammatit, toimeentulon lähteet

Hakojärvi on muuttunut viime vuosikymmenien ajan maatalousvaltaisesta kylästä monimuotoisesti toimeentulonsa hankkivien talouksien kyläksi. (kuvio 3)

Toimeentulon lähteeksi on tässä tutkimuksessa määritelty se, jonka ruokakunta haastattelussa ilmoitti pääasialliseksi tulonlähteekseen. Varsinkin luonnonvara-alaa harjoittavien ruokakuntien ryhmässä sivuansioiden merkitys on huomattava. Muulla yritystoiminnalla toimeentulonsa hankkivia ruokakuntia oli yhtä paljon, kuin luonnonvara-alan ruokakuntia (8%). V. 1986 tehdyssä tutkimuksessa osuus oli 15 %.

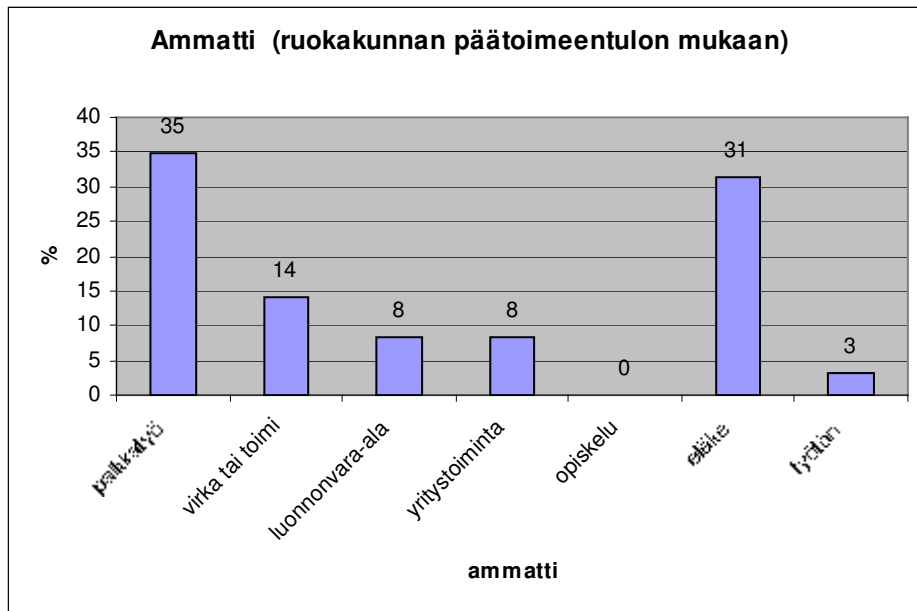
Palkkatyö tulojen lähteenä on keskeinen. 35% ruokakunnista on riippuvaisia niiden saatavuudesta. Tulos noudattelee maakunnallista kehityssuuntaa.

Palkkatyöksi määriteltiin nk. suorittava työ. Palkkatyön merkitys on kasvanut v:n 1986 tutkimuksesta 14 %-yksiköllä.

Ruokakuntia joiden toimeentulo perustuu eläkkeeseen on huomattavan paljon, 31 % ruokakunnista. Näistä keski-ikäisten ikäluokan osuus oli n. 10 % .

Vuonna 1986 tehdyssä tutkimuksessa eläkeläisten osuus oli 32 % . Muutosta ei ole käytännössä tapahtunut.

Kuvio 3



Ruokakuntia , jotka ilmoittivat olevansa vailla vakituista työtä, oli 3. Arvoa ei voida luotettavasti verrata koko kunnan työttömyysasteeseen (n. 10 %), mutta sen voidaan arvioida olevan hieman tätä pienempi .

3.1.4. Kyläyhdistyksen jäsenyys

Hakojärven kylän ruokakunnista 49 % on liittynyt jäseneksi kyläyhdistykseen, 51%:lla jäsenyyttä ei ole .

3.2.Palvelujen kysyntä

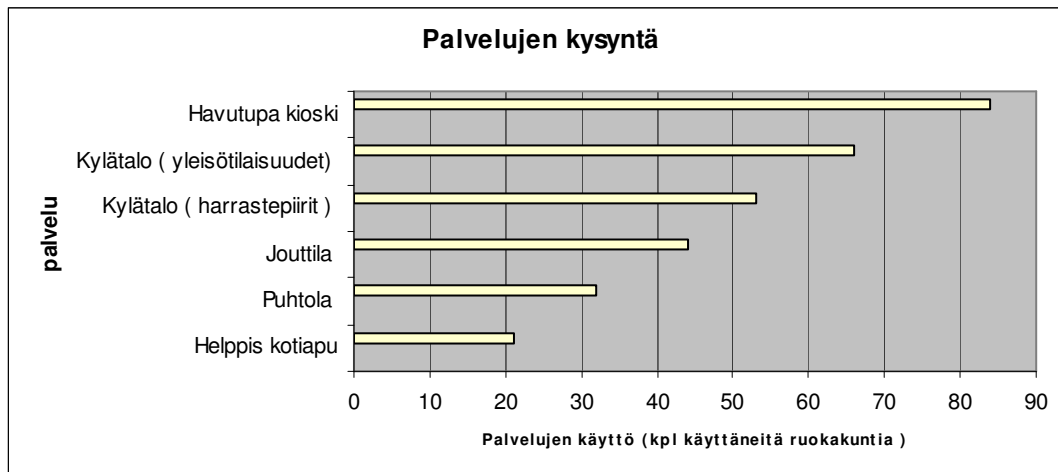
Kyläyhdistyksen välittömästi tai välillisesti tuottamien palvelujen käytön astetta selvitettiin kysymällä ruokakunnilta, olivatko ne käyttäneet viimeisen vuoden kuluessa jotain seuraavista palveluista:

- Kylätalo (yleisötilaisuuksien ympäristönä)
- Kylätalo (harrastetoiminnan ympäristönä)
- Matonpesupaikka Puhtola matonpesupalvelu
- Kyläavustajan palvelut (Helppis- kotiapu)
- Jouttila (vapaa-ajan viettopaikka)
- Havutupa-kesäkioski

Kaikkiaan ruokakunnat ilmoittivat käyttäneensä jotain kyläyhdistyksen tuottamaa palvelua yhteensä 300 kertaa vuoden aikana (kuvio 4). Myöhemmin tätä käytön määrää kutsutaan termillä palveluyksikkö.

Keskimäärin jokainen haastateltu ruokakunta käytti palvelua 2,5 kertaa vuodessa. Suosituin palvelu oli kesäkioski, jossa 80 ruokakuntaa ilmoitti asioineensa vähintään kerran vuoden aikana. Kylätaloa käytti yleisötilaisuudet ja harrastetoiminta mukaan lukien vähintään 119 ruokakuntaa. Määrä vastaa haastateltujen ruokakuntien määrää, joita oli 121. Palvelujen kysyntä ei sisällä ulkopuolista ja julkista kysyntää (esim. koulun liikuntatilojen käyttö)

Kuvio 4



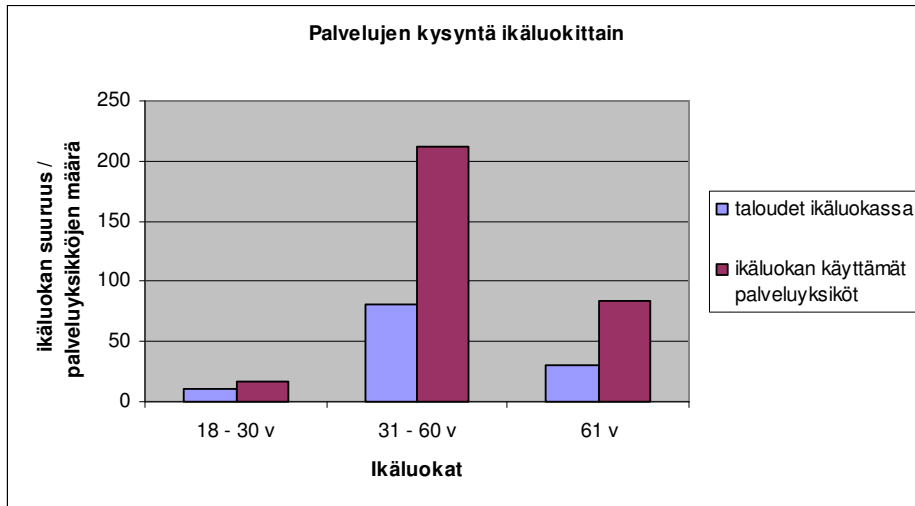
Ikäluokittain vertailtuna keski-ikäisten luokka aiheuttaa suurimman palvelujen kysyntä-potentiaalin ja myös kysynnän.

Tämän ikäryhmän kysyntä oli 212 palveluyksikköä (vuoden aikana eri palveluja käyttäneiden ruokakuntien yhteismäärä) Seniori-ikäluokan kysyntä oli n. 84 palveluyksikköä

Suhteellisesti ajatellen molempien luokkien kysyntä oli yhtä suuri.

Nuorten aikuisten kysyntä oli murto-osa edellä mainituista. Vain 17 palveluyksikköä. (kuvio 5) .

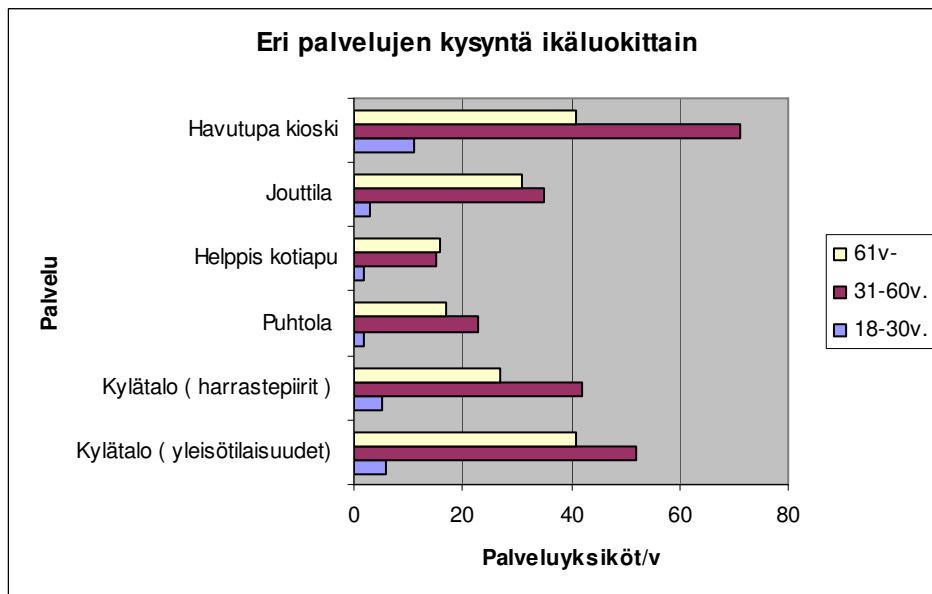
Kuvio 5



Palvelutuotteittain ja ikäryhmittäin tarkastellen voitiin päätellä, että keski-ikäisten ikäluokan aiheuttama kysyntä on suurin kaikkien palvelutuotteiden kohdalla lukuun ottamatta Helppis-kotiapua (kyläavustajan palvelut), jossa senioriväestön kysyntä on suurin (kuvio 6). Tuloksen luotettavuutta heikentää se mahdollisuus, että senioriväestön palvelun käytön tiheys vuoden aikana on suurempi, kuin keski-ikäisten. Tutkimuksessa selvitettiin ainoastaan, onko ruokakunta käyttänyt kutakin palvelua viimeisen vuoden kuluessa.

Pääteltävissä oli kuitenkin se, että kotiavun kysyntä on siirtynyt ja siirtymässä senioriväestöstä myös keski-ikäisten ikäluokkaan. Haastatteluvaiheessa tuli esiin mm. keski-ikäisten ruokakuntien epäilyksiä ”oikeudestaan” palvelun käyttöön. Tämä viittaa palvelun suuntaamiseen alunperin senioriväestölle. Tutkimuksen mukaan senioriväestö oli kioskin käyttäjänä toiseksi suurin ikäluokka keski-ikäisten jälkeen. Ikäluokat 0-6 ja 7-17 v eivät olleet tarkasteltavana. Jos palvelujen kysyntä suhteutettaisiin kunkin ikäluokan suuruuteen, senioriväestö olisi suurin palvelujen käyttäjä kaikissa tuoteryhmissä.

Kuvio 6



3.3 Palvelujen käytön esteet

Suurin syy siihen, että ruokakunnat eivät käytä kyläyhdistyksen tuottamia palveluja on näiden ilmoituksen mukaan se, että niillä ei ole tarvetta palvelulle (kuvio 7).

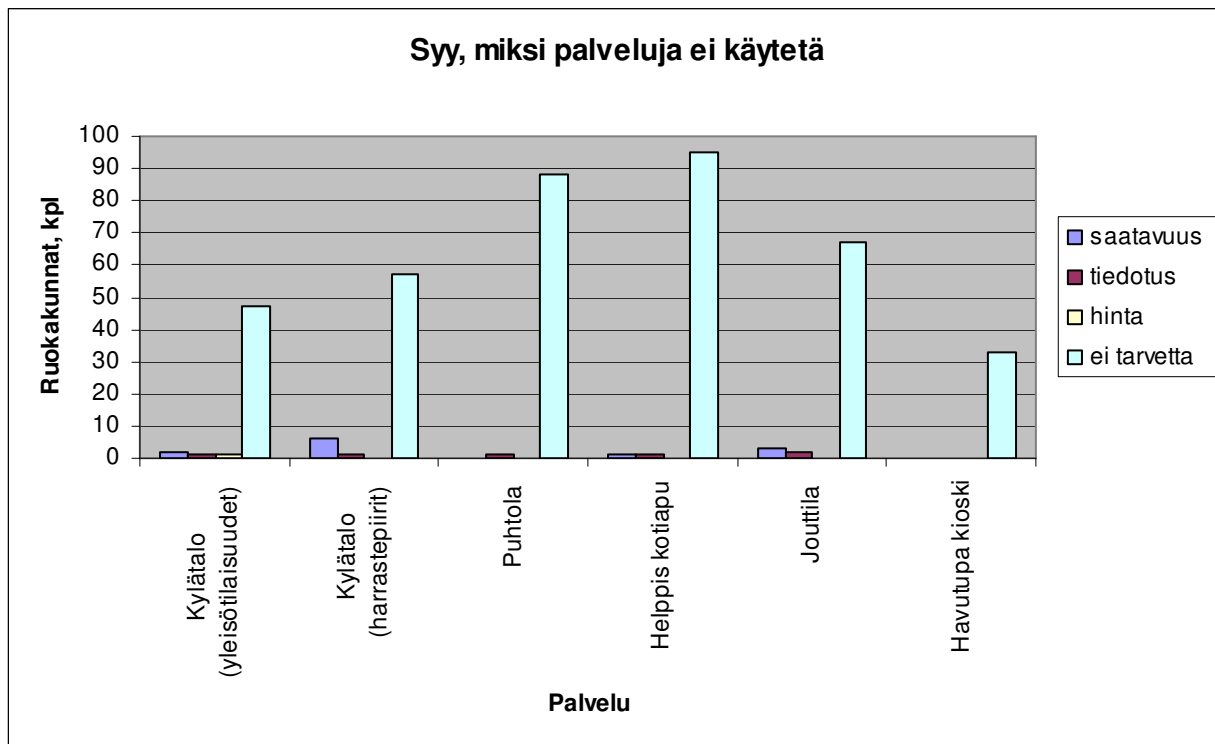
Palvelun saatavuuden esteitä olivat senioriväestön osalta liikkumisen esteet ja keski-ikäisten osalta palvelujen huono ajallinen sopivuus omiin aikatauluihin.

Henkilökohtainen haastattelu menetelmänä saattoi osaltaan vähentää kriittisten arvioiden määrää ja siirtää vastausten painopistettä ”Ei tarvetta palvelulle ” vastauksen suuntaan.

Kotiin ja asumiseen liittyvissä palveluissa, erityisesti Helppis- kotiapun kohdalla, korostuu vastaajien tarve painottaa sitä, että heillä ei ole palvelulle tarvetta. Ilmiö selittyy perinteisillä asenteilla, joiden mukaan tunnollinen talous tekee kotitaloustyöt itse sekä sillä, että koti ja kotitalous mielletään intiimiksi yksityisalueeksi, johon vierasta palveluntuottajaa ei mieluusti hyväksytä.

Haasteen markkinoinnille asettaa se seikka, että sama palvelutuote, jonka käytön suurin este on se, ettei sitä tarvita, arvioidaan myöhemmin laadultaan parhaaksi (Helppis-kotiapu).

kuvio 7



Eri ikäluokkien näkemyksiä palvelujen käytön esteistä ei tässä tutkimuksessa tarkasteltu.

3.4 Asiakastyytyväisyys

Kylän asukkaiden tyytyväisyyttä kyläyhdistyksen tuottamiin palveluihin selvitettiin haastattelussa kysymällä kouluarvosanaa (4 – 10) niistä palveluista, joita ruokakunta oli vuoden ajanjakson kuluessa käyttänyt. Niistä palveluista, joista omakohtaisia kokemuksia ei ollut, ei arvosanaa kysytty. Ns. mielikuvaan perustuvaa laatua ei siis pyritty selvittämään.

Käyttämistään palveluista asiakkaat arvostivat laadultaan parhaimmaksi Helppis-kotiapupalvelun. Sen kouluarvosanaksi arvioitiin 8,3 (keskiarvo). Arvosanojen hajonta oli tämän palvelutuotteen kohdalla pienin (taulukko 2, kuvio 8) .

Havutupakioskin laatukäsitys oli heikoin (keskimääräinen arvosana 7,5) . Laatukäsitystä alensivat muut , vastaajien mielestä häiritsevästi käyttäytyvät asiakkaat ja tuotevalikoiman kapeus.

Henkilökohtainen haastattelu tutkimusmenetelmänä saattaa olla syynä siihen, että kaikkiin palvelutuotteisiin oltiin varsin tyytyväisiä. Tästä syystä arvosanat oikaistiin paremmin normaalijakaumaa vastaavaksi (oikaistu arvosana = annettu arvosana -1)

Keskiarvoiksi lasketut arvosanat vastaavat tuoteryhmittäin mediaania (arvosana, jota pienempiä ja suurempia havaintoja on yhtä paljon) ja arvosanojen hajonta oli varsin pieni (vaihteluväli 0,72-1,04) . .

Haastatelluista ruokakunnista 101 arvioi palvelutuotteet, 20 jätti arvioimatta.

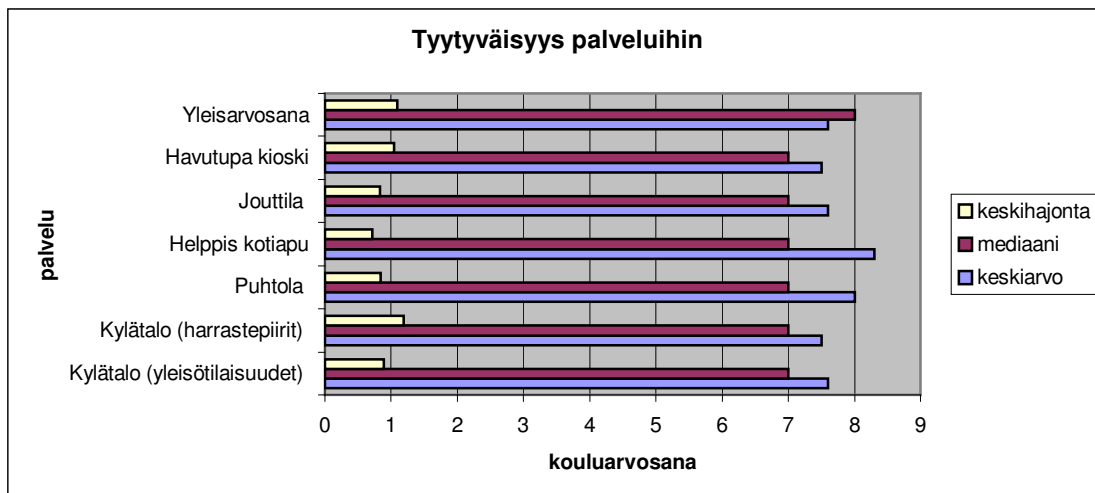
Annettu yleisarvosana kyläyhdistyksen toiminnalle vastaa keskimääräisesti eri palveluille annettua arvosanaa. Tämän arvosanan hajonta on kuitenkin erillisten palvelutuotteiden hajontaa suurempi.

Taulukko 2

Kouluarvosanat palveluille (asiakastyytyväisyys)

	f	keskiarvo	mediaani	keskihajonta
Kylätalo (yleisötilaisuudet)	64	7,6	7	0,89
Kylätalo (harrastepiirit)	50	7,5	7	1,19
Puhtola	28	8	7	0,84
Helppis kotiapu	20	8,3	7	0,72
Jouttila	43	7,6	7	0,83
Havutupa kioski	76	7,5	7	1,04
Yleisarvosana	104	7,6	8	1,09
Keskiarvo		7,7	7,1	0,94

Kuvio 8



Eri ikäryhmien arvioissa ei tässä suhteessa ollut merkitseviä eroja .

3.5 Tulevaisuuden painopistealueet

Kyläyhdistyksen roolia kylän kehittämisessä selvitettiin kysymällä ruokakunnilta, mihin kyläyhdistyksen pitäisi voimavaransa kohdentaa: Onko tärkeää tuottaa nykyiset palvelut mahdollisimman korkealaatuisina, niin että viihtyisyys säilyisi? Tulisiko palveluvalikoimaa laajentaa, vai olisiko kylän kehityksen kannalta tärkeä painottua ulkoiseen markkinointiin: asukasrekrytointiin, tonttipolitiikkaan vaikuttamiseen ja vastaaviin asioihin.

Ruokakunnista 47 % koki tärkeimmäksi painopistealueeksi ulkoisen markkinoinnin. Sanallisesti tätä perusteltiin sillä, että se on tehokkain keino pitää kylän asukas pohja riittävänä. Väitettä perusteltiin usein myös kylän läheisellä sijainnilla palveluihin nähden.

Toiseksi tärkeimpänä painopistealueena nähtiin kyläyhdistyksen nyt tuottamien palvelujen säilyttäminen niin määrän kuin laadunkin osalta. Tätä mieltä oli 47 % ruokakunnista.

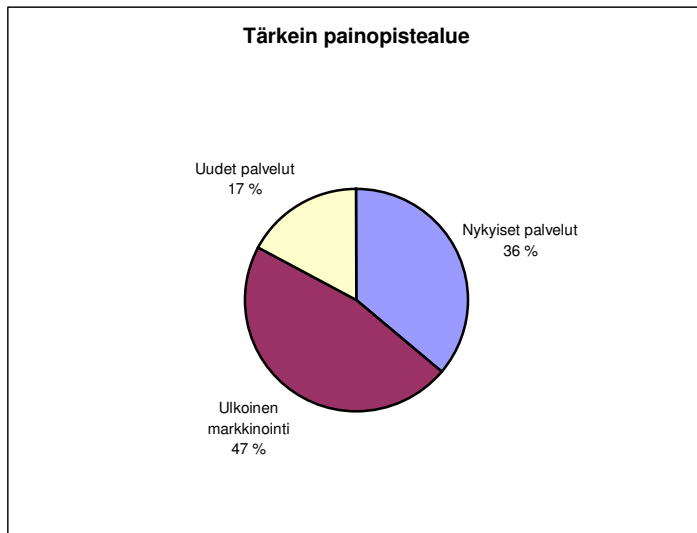
Kolmanneksi tärkeimmäksi painopistealueeksi koettiin uusien palvelujen tuottaminen. 58 % ruokakunnista oli tätä mieltä. (taulukko 3 , kuvio 9)

Taulukko 3

Tulevaisuuden painopistealueiden tärkeysjärjestys

Painopiste	tärkein	%	2.tärkein	%	3. tärkein	%
Nykyiset palvelut	42	36	54	47	20	17
Ulkoisen markkinointi	54	47	33	28	29	25
Uudet palvelut	20	17	29	25	67	58
Yhteensä	116	100	116	100	116	100
Keskihajonta %		15		12		22

Kuvio 9



Ikäluokittain vertailtuna painopistealueiden tärkeysjärjestys ei muuttunut. Merkillepantavaa oli seniori-ikäluokassa korostunut ulkoisen markkinoinnin tarve. Kun koko aineistosta 47 % näki sen tärkeimpänä tehtävänä, seniori-ikäluokasta 61 % näki sen tärkeimmäksi painopistealueeksi. Ilmiö selittyy haastattelussa esiin tulleelle jo mainitulle huolelle asukaspuhjan säilymisestä, joka korostui erityisesti seniori-ikäluokassa.

3.5.1 Uudet palvelut

Asukkaiden toivomia uusia palveluja joita kyläyhdistys voi tuottaa, tai vaikuttaa niiden toteuttamiseen, kysyttiin ruokakunnilta kvalitatiivisesti (vapaasti määriteltävästi). Toivomuksia uusista palveluista esitti 70 ruokakuntaa 121:sta. Nuorten aikuisten ryhmästä toivomuksia oli vain 4 ruokakunnalla, keski-ikäisistä 49:llä ja seniori-ikäisistä 17 ruokakunnalla. Litterointivaiheessa vastaukset ryhmitettiin kolmeen ryhmään:

- 1) Vähittäiskaupan palveluihin liittyviin palveluihin
Ryhmään luettiin kuuluvaksi toiveet mm. kyläkaupasta, kahviosta, grillistä
- 2) Sosiaaliin, viihtyvyyttä lisääviin palveluihin
Tähän ryhmään kuuluvat eri-ikäisten kerhotoivomukset
- 3) Infrastruktuuriin liittyviin palveluihin
Keskeisin tämän ryhmän toive on valtatie 18:n kevyen liikenteen väylä tai vaihtoehtoisesti uusi tielinjaus

Tärkeimmäksi uusien palvelujen ryhmäksi hakojärveläiset näkivät sosiaaliseen toimintaan liittyvät palvelut (42 % osuus uusista palveluista toivovista ruokakunnista, kuvio 10). Näihin sisältyvät eri-ikäluokkiin kuuluvien toiveet erilaisesta ohjattua kerhotoiminnasta. Keski-ikäiset toivoivat mm ohjattua kerhotoimintaa yläasteikäisille, vanhukset kerhotoimintaa omalle ikäluokalleen.

kuvio 10



Keski-ikäisten ikäluokassa korostuu toive infrastruktuuriin vaikuttamisesta. 47 % tämän ikäluokan 49:stä ruokakunnasta oli huolissaan tieoloista, ja puuttuvasta kevyen liikenteen

väylästä vilkkaasti liikennöidyllä valtatie 18:lla. Omien lasten koulutien turvattomuus tekee asian tärkeäksi.

Seniורי-ikäluokassa korostuu sosiaalisen toiminnan tarve. Tähän ryhmään kuuluvia palveluja toivoo lisää 53 % 17 vastaajaruokakunnasta.

3.5.2 Vähittäismyyntipisteen tarve

Kylän ruokakuntien tarvetta ympärivuotisesti päivittäistavaroita myyvälle tai kahvila-/kioskipalveluja tuottavalle vähittäismyyntipisteelle selvitettiin kysymällä tarvitseeko ruokakunta em. kylässä tuotettua palvelua. Yleistävät vastaukset, kuten ” kyllähän se hyvä olisi”, pyydettiin haastattelutilanteessa täsmentämään tarkasti harkittuun ”kyllä tai ei” – muotoon tuloksen luotettavuuden parantamiseksi.

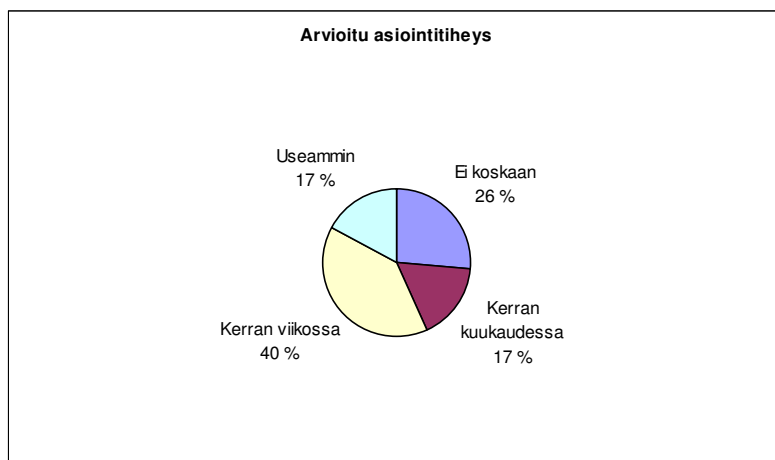
Hakojärven ruokakunnista 52 % ilmoitti tarvitsevansa vähittäismyyntipistettä. 48 % ilmoitti, ettei sitä tarvitse.

Tuotevalikoimatoiveet koskivat pääsääntöisesti päivittäistavaroita. Veikkauksen, grillituotteiden myynnin tai kahvila- ja rautakauppalpalveluiden toiveita oli aineistossa yksittäisiä.

121 haastatellusta ruokakunnasta 40 % arvioi asioivansa vähittäismyyntipisteessä kerran viikossa, ja 17 % useammin (kuvio 11).

17% arvioi asioivansa kerran kuukaudessa ja 26 % ei koskaan.

kuvio 11



Haastateltujen ruokakuntien arvioiman asiointitiheyden ja keskiostoksen perusteella myyntipisteeseen tulisi vuosittain n. 4 800 kassatapahtumaa . Arvioidun keskiostoksen perusteella tämä vastaisi n. 82 000 €:n myyntiä (taulukko 4).

Taulukko 4

Arvioidut asiointikäynnit kpl	4836
Arvioitu keskiostos €	16,97
Arvioitu koko myynti €	82 056

4. Strategia

Tutkimuksen Strategia – osa otettiin mukaan kahdesta syystä. Haluttiin selvittää, mikä käsitys kylän asukkailla on Hakojärven kylän keskeisistä ja sen muista kylistä erottavista vahvuustekijöistä. Nämä vahvuudet voidaan ottaa myös kyläyhdistyksen tulevaisuuden toiminnan ”nurkkakiviksi”.

Toisaalta tehtäessä ulkoista markkinointia, on tiedettävä varmuudella laajemmin tunnustetut ”myyntiargumentit”, kylän vahvuudet.

Strategia-osan ottamista mukaan tutkimukseen ehdotti kuusiokuntien kylienkehittämishankkeen vetäjä Asko Sippola.

Tutkimuksen tämä osa toteutettiin kvalitatiivisesti. Hakojärven kylän ruokakuntia pyydettiin nimeämään kolme ensimmäisenä mielen tulevaa asiaa, jotka ovat kylässä hyvin; kenties paremmin kuin ensimmäisenä mieleen tulevassa muussa kylässä. Vastausten kirjo oli laaja, mutta litterointivaiheessa ne jaoteltiin seitsemääntoista väittämän ryhmään. Kysymykseen vastasi 89 ruokakuntaa 121:stä.

Haastatellut ruokakunnat mielsivät seuraavat väittämät kylän vahvuuksiksi (suuruusjärjestys):

- Helposti saavutettavat palvelut
- Hyvä koulu
- Sosiaalinen toimivuus
- Rauhallisuus
- Luonto
- Kylätalo
- Aktiiviset ihmiset
- Kylän palvelut
- Ikärakenne
- Talkooperinne
- Harrastusmahdollisuudet
- Infrastruktuuri
- Kylän kasvu
- Kehittymisen halu

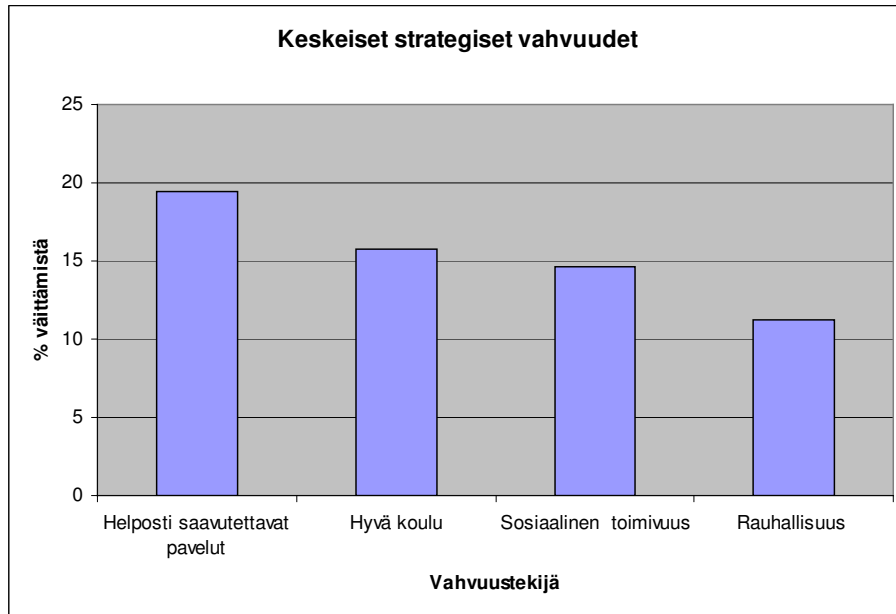
Keskeisiksi vahvuustekijöiksi valittiin 4 useimmin esiin tullutta väittämää (kuvio12).

Helposti saavutettavat palvelut– väittämään luettiin kuuluviksi asukkaiden mainitsemat vähittäiskaupan, terveydenhoidon ja muiden palveluiden sijainnin lähellä Hakojärveä.

Hyvä koulu –väittäjä puolestaan sisältää asukkaiden arviot : ” Pieni, turvallinen, hyvin varustettu, hyvää opetusta antava, lähellä sijaitseva” .

Sosiaalinen toimivuus- väittäjä kattaa mm. seuraavat arviot: ”Hyvä yhteishenki, hyvät suhteet kyläläisten kesken, ei suurempia riitoja”

Kuvio 12

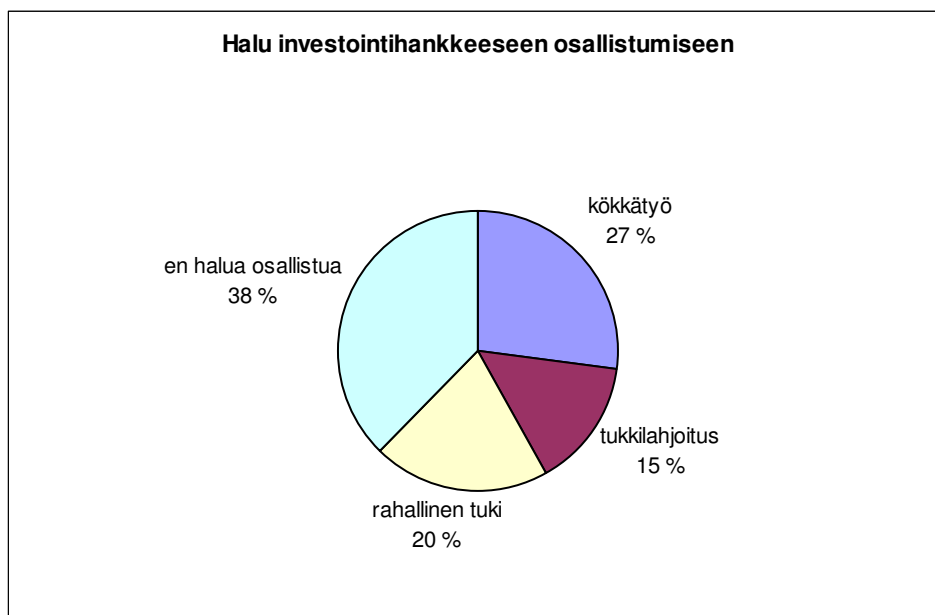


5. Osallistumishalukkuus

Tutkimuksen yhteydessä haluttiin selvittää myös, kuinka halukkaita kylän asukkaat ovat osallistumaan joko omalla työpanoksellaan, lahjoitettavilla tarvikkeilla (mm. tukit) tai rahalahjoituksin kyläyhdistyksen omistaman vapaa-ajan viettopaikan, Jouttilan, rakennushankkeeseen. Hankkeella rakennetaan lisää majoitustilaa ja parannetaan päärakennuksen varustusta.

Vastanneita oli 119 ruokakuntaa, joista 62 % ilmoitti osallistuvansa jollain tavalla hankkeeseen. 38 % vastanneista ruokakunnista ei halunnut hankkeeseen osallistua (kuvio 13).

kuvio 13



6. Yhteenveto

Hakojärven kyläyhdistys toteuttaa vuosien 2004 – 2005 aikana kehittämishankkeen, jonka avulla se pyrkii kehittämään toimintojaan niin palvelutuotannon organisoinnin kuin tulevaisuuden strategisen suunnittelun osalta.

Osana palvelutuotannon kehittämistä kyläyhdistys päätti toteuttaa tutkimuksen, jolla selvitetään toisaalta kylän asukkaiden tyytyväisyys kyläyhdistyksen nykyiseen palvelutuotantoon, toisaalta kylän asukkaiden toiveet mahdollisiksi uusiksi palveluiksi. Tutkimuksella päätettiin myös selvittää jonkin muotoisen vähittäismyyntipisteen perustamisen mahdollisuudet Hakojärvelle.

Tutkimus toteutettiin 1.6.-10.11.2004 välisenä aikana. Aineisto käsitti 121 hakojärveläisen ruokakunnan antamat vastaukset. Otoksen kattavuus oli 92 % . Tutkimus toteutettiin pääosin kvantitatiivisin menetelmin, mutta se sisälsi myös kvalitatiivisia osia.

Hakojärven väestö vastaa ikärakenteeltaan Töysän kunnan koko väestöä, joskin lasten ja nuorten osuus on suurempi kuin koko kunnassa. Keski-ikä on 21 vuotta haja-asutusalueiden keskimääräistä ja 6 vuotta koko maan väestön keskimääräistä ikää alhaisempi. Senioriväestön osuus on merkittävästi pienempi kuin koko Töysän kunnan vastaavan ikäryhmän osuus. Nuorten aikuisten ikäryhmän osuus on pienempi, kuin koko kunnassa.

Lapsiperheiden osuus ruokakunnista on huomattavan suuri. Se on 20 %-yksikköä koko maan väestöstä laskettua lapsiperheiden osuutta suurempi.

Palkkatyö ja eläkkeet muodostavat pääasiallisen toimeentulon lähteen suurimmassa osassa hakojärveläisiä ruokakuntia. 66 % ruokakunnista ilmoittaa nämä pääasiallisiksi toimeentulon lähteikseen.

Keski-ikäisten asukkaiden kysyntä muodostaa pohjan kyläyhdistyksen palvelujen kysynnälle. Palveluihin ruokakunnat olivat varsin tyytyväisiä. Keskimääräinen oikaistu kouluarvosana niille on 7,7. Arvosanojen hajonta on pieni.

Tulevaisuudessa kyläyhdistyksen toivotaan ensisijaisesti painottavan toimintaansa ulkoiseen markkinointiin, mm. asukasrekrytointiin . Toisella sijalla on nykyisten palvelujen säilyttäminen ja laadun varmistaminen, ja kolmannella sijalla uusien palvelumuotojen kehittäminen. Näitä uusia palveluja kyläyhdistyksen haluaa tuottavan puolet vastanneista. Sosiaaliseen toimintaan liittyviä palveluja kaivataan eniten, sekä vaikuttamista infrastruktuuriin.

Hakojärven kylän keskeisiksi strategisiksi vahvuuksiksi mielletään helposti saavutettavat palvelut, hyvä koulu, kylän sosiaalinen toimivuus, sekä sen rauhallisuus.

Lähteet:

Haavisto T., Peltola J., Pohjonen J. 1996. Hakojärven kylätutkimus

Lahtinen, E. Kylätoiminnan menestystekijät 1998. Helsingin yliopiston maaseudun tutkimus ja koulutuskeskus, Mikkeli

Tilastokeskus 2004. Stat-fin- tietokanta

Etelä-Pohjanmaan liitto . Etelä-Pohjanmaan aluekehityskatsaus 2004

Tutkimuksen rahoittajat

Hakojärven kyläyhdistys ry.
Kuusiokuntien kehittämissyhdistys
Etelä-Pohjanmaan TE-keskus
Euroopan maatalouden ohjaus- ja tukirahasto (EMOTR)
Euroopan unioni



Liite 1

Tulossa asiakastyytyväisyyskysely

Hakojärven kyläyhdistyksen tavoitteena on tuottaa kylän asukkaille mahdollisimman korkealaatuisia palveluita nyt, ja myös tulevaisuudessa.

Tähän tavoitteeseen pääsemiseksi tarvitaan palautetta: mielipiteitä nykyisistä palveluista, ja uusien kehittämisestä.

Tätä palautetta tullaan kesän 2004 aikana keräämään tehtävän **asiakastyytyväisyys/kehittämistarvekyselyn** avulla.

Kysely kuuluu osana Hakojärven kylän kehittämishankkeeseen, jota ovat rahoittamassa Kuusiokuntien Kehittämissyhdistys, valtio ja EU.

Kyselyn tulee tekemään ovelta ovelle –periaatteella kehittämishankkeen vetäjä, Kari Kallioniemi.

Kyläyhdistys toivoo, että voitte uhrata hetken aikaanne, ja antaa arvokasta palautettanne, kun kyselyn tekijä saapuu ovelle.

Palautteenne toivomme olevan kaunistelematonta, Risuja ja ruusuja ansioiden mukaan.

Kysely tehdään luottamuksellisesti ja nimettömänä, Yksittäisiä palautteita käsittelee ainoastaan hankevetäjä.

Kyselytutkimuksen yhteenveto julkistetaan syyskesällä 2004.

Antakaa siis mielipiteenne kuulua lyhentämättömänä. Kyläyhdistys kehittää toimintojaan sen perusteella. Voimme sitten tulevaisuudessakin todeta kylästämmme :

Hakojärvi, mulle mukava kylä

- Kylätalo
- Jouttila,
- Puhtola matonpesu
- Helppis- kotiapu
- Kesäkioski Havutupa

Liite 2

Vastaajan tiedot :

- 1) Kotitalouden asumismuoto a) Yksin b) Useampia aikuisia c) lapsiperhe (lapset pääosin alle 18v.)
- 2) Ikäryhmät (aikuiset) a) 18-30 b) 31-60 c) 61 –
kpl _____
(lapset) a) 0-6 b) 7-17 _____
kpl _____
- 3) Kotitalouden asumismuoto a) omakoti/ maatila b) muu omistusasunto c) vuokra-asunto
- 4) Ammatti a) palkkatyö b) virka tai toimihenkilö c) maatalousyrittäjä d) muu yrittäjä
e) opiskelija f) eläkeläinen g) työtön
- 5) Jäsenyys a) jäsen b) ei jäsen

Mielipiteet nykyisistä palveluista :

6) Viimeisen vuoden aikana olen/olemme käyttäneet seuraavia kyläyhdistyksen palveluja :

- a) Kylätalon yleisötilaisuudet
b) Kylätalon liikunta ja harrastepiirit
c) Matonpesupaikka / matonpesupalvelu
d) Kyläavustajan palvelut
e) Jouttila
f) Havutupa-kioski

Jos en ole/emme ole käyttäneet em. palveluja syynä on ollut

Kylätalon yleisötilaisuudet

- a) palvelun vaikea saatavuus b) puutteellinen tiedotus/markkinointi c) kallis hinta d) ei tarvetta palvelulle

Kylätalon liikunta ja harrastepiirit

- a) palvelun vaikea saatavuus b) puutteellinen tiedotus/markkinointi c) kallis hinta d) ei tarvetta palvelulle

Matonpesupaikka / matonpesupalvelu

- a) palvelun vaikea saatavuus b) puutteellinen tiedotus/markkinointi c) kallis hinta d) ei tarvetta palvelulle

Kyläavustajan palvelut

- a) palvelun vaikea saatavuus b) puutteellinen tiedotus/markkinointi c) kallis hinta d) ei tarvetta palvelulle

Jouttila

- a) palvelun vaikea saatavuus b) puutteellinen tiedotus/markkinointi c) kallis hinta d) ei tarvetta palvelulle

Havutupa-kioski

- a) palvelun vaikea saatavuus b) puutteellinen tiedotus/markkinointi c) kallis hinta d) ei tarvetta palvelulle
e) puutteellinen valikoima

Kouluarvosana kyläyhdistyksen tuottamille palveluille

- a) Kylätalon yleisötilaisuudet _____
b) Kylätalon liikunta ja harrastepiirit _____
b) Matonpesupaikka / matonpesupalvelu _____
c) Kyläavustajan palvelut _____
d) Jouttila _____
e) Havutupa-kioski _____

Kouluarvosana kyläyhdistyksen toiminnalle yleensä _____

Painopistealueet tulevaisuudessa

7) Kyläyhdistyksen tulisi lähitulevaisuudessa painottua toiminnassaan (tärkeysjärjestys 1-3)

- a) Tuottamaan nykyisten asukkaiden tarvitsemia viihtymistä tukevia palveluja _____
- b) Markkinoida kylää asuinpaikkana ja hankkia uusia asukkaita _____
- c) Kehittää uusia palvelumuotoja nykyisiä täydentämään _____

8) Uusina palvelumuotoina/ toimintoina mielestäni/ mielestämme minulle /meille tärkeitä ovat

9) Tarvitsetko/ tarvitsetteko kylälle ympärivuotisesti auki olevaa kioski/kahvio/kauppa tai vastaavaa myyntipistettä ?
Kyllä Ei

10) Jos tarvitsette, mitä tuotteita/ palveluja pitäisi olla tarjolla ?

11) Kuinka usein arvioisit/arvioisitte asioivanne em. myyntipisteessä ?

- a) en koskaan b) kerran kuukaudessa b) kerran viikossa c) useammin

Arvioitu keskiostos _____ €

12) Mitkä ovat mielestänne kolme Hakojärven kylän vahvuutta ?

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

13 Jouttilaan rakennetaan lisää majoitustilaa ja kehitetään vesi ja jätehuoltoa. Haluatko olla jollain seuraavista tavoista olla mukana tässä työssä

- a) kökkätyöllä b) tukkilahjoituksella c) tukemalla hanketta rahallisesti d) en halua osallistua tähän hankkeeseen .

Email-jakeluun haluavan sähköpostiosoite: _____

.....

Kysymykseen 10 a, b tai c- vastauksen antaneiden yhteystiedot

Nimi : _____

Puhelinnumero _____

Lupaus (Mitä) , kuinka paljon _____