



Vaasan yliopisto  
UNIVERSITY OF VAASA

MARKO SILTAMÄKI  
TERO VUORINEN  
HANNU ALAKOSKI

# Tutkimus elinkeinopalveluiden käytöstä, laadusta ja tunnettuudesta Etelä-Pohjanmaalla 2014

VAASAN YLIOPISTON JULKAISUJA  
SELVITYKSIÄ JA RAPORTEJA 205



<b>Julkaisija</b> Vaasan yliopisto	<b>Julkaisupäivämäärä</b> Toukokuu 2015	
<b>Tekijä(t)</b> Marko Siltamäki Tero Vuorinen Hannu Alakoski	<b>Julkaisun tyyppi</b> Tutkimusraportti	
	<b>Julkaisusarjan nimi, osan numero</b> Vaasan yliopiston julkaisuja. Selvityksiä ja raportteja, 205	
<b>Yhteystiedot</b> Vaasan yliopisto Kauppatieteellinen tiedekunta Strateginen johtaminen PL 700 65101 Vaasa	<b>ISBN</b> 978-952-476-624-1 (painettu) 978-952-476-625-8 (verkkojulkaisu)	
	<b>ISSN</b> 1238-7118 (Vaasan yliopiston julkaisuja. Selvityksiä ja raportteja, painettu) 2323-6833 (Vaasan yliopiston julkaisuja. Selvityksiä ja raportteja, verkkojulkaisu)	
	<b>Sivumäärä</b> 74	<b>Kieli</b> Suomi
<b>Julkaisun nimike</b> Tutkimus elinkeinopalveluiden käytöstä, laadusta ja tunnettuudesta Etelä-Pohjanmaalla 2014		
<b>Tiivistelmä</b> Vaasan yliopisto toteutti yhteistyössä Seinäjoen ammattikorkeakoulun ja Etelä-Pohjanmaan yrittäjien kanssa tutkimuksen elinkeinopalveluiden käytöstä, laadusta ja tunnettuudesta Etelä-Pohjanmaan alueella. Tutkimuksessa lähestyttiin yrityksiä Etelä-Pohjanmaan yrittäjien jäsenrekisterin perusteella. Kyselytutkimukseen vastasi kaikkiaan 840 yritystä, joka oli 16,5 % tavoitelluista yrityksistä.  Kyselytutkimuksen vastausaineisto kategorisoitiin neljällä eri tavalla; 1) nuoriin ja vanhoihin yrityksiin, 2) seinäjokisiin ja Seinäjoen ulkopuolisiin yrityksiin, 3) kasvuo-rientoituneisiin ja muihin yrityksiin sekä 4) mikro- ja sitä suurempiin yrityksiin. Vastausaineistoa käytiin läpi myös kunnittain niiden kuntien osalta, joiden vastausmäärien katsottiin olevan riittäviä tulkintojen tekemiseen. Kyselytutkimuksen avoimia vastauksia tulkittiin teemoittelun avulla.  Tutkimuksen perusteella elinkeinopalveluista kaivataan lisää tietoa yrityksissä. Ei kuitenkaan ole selvää, että miten ja missä muodossa tietoa tulisi yrityksille tarjota. Pienemmissä yrityksissä koetaan toisinaan epätasa-arvoista kohtelua elinkeinopalveluiden toimijoiden suunnasta. Elinkeinopalveluissa koetaan olevan myös liikaa byrokratiaa.  Tutkimuksen tulosten perusteella tulisi pohtia, millaista tietoa yrityksille halutaan viestiä elinkeinopalveluista sekä millaisessa muodossa ja millaisia kanavia pitkin sitä tulisi välittää. Tietoa tarjotessa huomiota tulisi myös kiinnittää siihen, onko tieto tarpeeksi jäsenneltyä, onko se tarpeeksi ymmärrettävässä muodossa, onko se helposti löydettävissä ja voidaanko tietoa jotenkin suodattaa asiakkaan tarpeita vastaavaksi.		
<b>Asiasanat</b> Elinkeinopalvelu, laatu, kyselytutkimus, kasvuorientaatio		



## Esipuhe

Yrittäjille on tarjolla monipuolinen valikoima erilaisia palveluita. Tämä tutkimus on toteutettu, jotta saisimme lisätietoa yrittäjille suunnattujen palveluiden käytöstä sekä käyttäjien kokemuksista. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää erityisesti sitä, paljonko erilaisia elinkeinopalveluita käytetään, ja miten tyytyväisiä käyttäjät ovat palveluiden laatuun. Samalla olemme analysoineet esimerkiksi eroja erityyppisten käyttäjien kokemuksissa.

Tutkimuksen on toteuttanut Vaasan yliopisto yhdessä Seinäjoen ammattikorkeakoulun ja Etelä-Pohjanmaan yrittäjien kanssa. Haluamme kiittää kaikkia hankkeen toteutuksessa mukana olleita tahoja sujuvasta yhteistyöstä. Kyselylomakkeen suunnitteluavusta haluamme kiittää KTT Elina Varamäkeä sekä KTT Anmari Viljamaata Seinäjoen Ammattikorkeakoulusta. Samoin haluamme kiittää Minna Sillanpäättä, Tommi Ylimäkeä ja Terhi Wrangell-Katajistoa Etelä-Pohjanmaan yrittäjistä, ja ennen kaikkea 840 tutkimukseen osallistunutta alueen yrittäjää.

Toivomme raporttimme antavan oman panoksensa elinkeinopalveluiden kehittämiseen.

Seinäjoella 12.5.2015

Marko Siltamäki, Tero Vuorinen & Hannu Alakoski



## Sisällys

1	JOHDANTO .....	1
2	TUTKIMUSAINEISTO.....	2
3	TUTKIMUSAINEISTON ANALYSOINTI.....	12
3.1	Nuorten ja vanhojen yritysten elinkeinopalveluiden käyttö .....	12
3.2	Seinäjokisten ja muiden alueen yritysten elinkeinopalveluiden käyttö.....	18
3.3	Kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten elinkeinopalveluiden käyttö .....	24
3.4	Mikro- ja suurempien yritysten elinkeinopalveluiden käyttö .....	31
3.5	Elinkeinopalveluiden käyttö kunnittain .....	38
3.6	Avoimet kysymykset - elinkeinopalveluiden kehitystarpeet .....	46
3.6.1	Tiedon puute elinkeinopalveluiden tarjonnasta .....	47
3.6.2	Aktiivisuutta elinkeinopalveluiden toimijoilta .....	48
3.6.3	Pk-yritysten epätasa-arvoinen kohtelu .....	49
3.6.4	Liikaa byrokratiaa .....	50
3.6.5	Elinkeinoasiamies .....	51
3.7	Avoimet kysymykset – verkkopalveluiden kehitystarpeet .....	51
3.7.1	Helppokäyttöisyys.....	52
3.7.2	Selkeys .....	52
3.7.3	Informaation löydettävyys .....	53
3.7.4	Tietojen kokoaminen yhteen paikkaan .....	54
4	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	55
	LÄHTEET .....	57
	LIITTEET.....	58

## Kuviot

<b>Kuvio 1.</b>	Vastaajien yritysmuotojakauma .....	2
<b>Kuvio 2.</b>	Vastaajayritysten perustamisvuosi .....	3
<b>Kuvio 3.</b>	Vastaajayritysten työntekijämäärät vuosina 2010 ja 2013 .....	4
<b>Kuvio 4.</b>	Vastaajayritysten toimialajakauma.....	5
<b>Kuvio 5.</b>	Vastaajien koulutustaustajakauma.....	6
<b>Kuvio 6.</b>	Elinkeinopalveluiden käyttöaste viimeisten viiden vuoden aikana... ..	7
<b>Kuvio 7.</b>	Elinkeinopalveluiden käyttö nuorten ja vanhojen yritysten kohdalla.....	13
<b>Kuvio 8.</b>	Nuorten ja vanhojen yritysten elinkeinopalveluiden käytön määrä .....	14
<b>Kuvio 9.</b>	Nuorten ja vanhojen yritysten kokemukset elinkeinopalveluiden saatavuudesta .....	15
<b>Kuvio 10.</b>	Elinkeinopalveluiden vastaaminen nuorten ja vanhojen yritysten odotuksiin .....	16

<b>Kuvio 11.</b>	Elinkeinopalveluiden tunnettuus nuorten ja vanhojen yritysten keskuudessa.....	17
<b>Kuvio 12.</b>	Nuorten ja vanhojen yritysten kasvuorientaatio sekä mahdollisuuksien tunnistaminen.....	18
<b>Kuvio 13.</b>	Seinäjäkisten ja muiden alueen yritysten elinkeinopalveluiden käyttö.....	19
<b>Kuvio 14.</b>	Seinäjäkisten ja muiden alueen yritysten elinkeinopalveluiden käytön määrä.....	20
<b>Kuvio 15.</b>	Seinäjäkisten ja muiden alueen yritysten kokemukset elinkeinopalveluiden saatavuudesta.....	21
<b>Kuvio 16.</b>	Elinkeinopalveluiden vastaaminen seinäjäkisten ja muiden alueen yritysten odotuksiin.....	22
<b>Kuvio 17.</b>	Elinkeinopalveluiden tunnettuus seinäjäkisten ja muiden alueen yritysten keskuudessa.....	23
<b>Kuvio 18.</b>	Seinäjäkisten ja muiden alueen yritysten kasvuorientaatio sekä mahdollisuuksien tunnistaminen.....	24
<b>Kuvio 19.</b>	Kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten elinkeinopalveluiden käyttö.....	25
<b>Kuvio 20.</b>	Kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten elinkeinopalveluiden käytön määrä.....	27
<b>Kuvio 21.</b>	Kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten kokemukset elinkeinopalveluiden saatavuudesta.....	28
<b>Kuvio 22.</b>	Elinkeinopalveluiden vastaaminen kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten odotuksiin.....	29
<b>Kuvio 23.</b>	Elinkeinopalveluiden merkitys kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten tavoitteiden saavuttamiseen.....	30
<b>Kuvio 24.</b>	Elinkeinopalveluiden tunnettuus kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten keskuudessa.....	31
<b>Kuvio 25.</b>	Pk- ja suurten yritysten elinkeinopalveluiden käyttö verrattuna mikroyritysten elinkeinopalveluiden käyttöön.....	32
<b>Kuvio 26.</b>	Mikroyritysten ja suurempien yritysten elinkeinopalveluiden käytön määrä.....	33
<b>Kuvio 27.</b>	Mikroyritysten ja suurempien yritysten kokemukset elinkeinopalveluiden saatavuudesta.....	34
<b>Kuvio 28.</b>	Elinkeinopalveluiden vastaaminen mikroyritysten ja suurempien yritysten odotuksiin.....	35
<b>Kuvio 29.</b>	Elinkeinopalveluiden merkitys mikroyritysten ja suurempien yritysten tavoitteiden saavuttamiseen.....	36
<b>Kuvio 30.</b>	Elinkeinopalveluiden tunnettuus mikroyritysten ja suurempien yritysten keskuudessa.....	37
<b>Kuvio 31.</b>	Mikroyritysten ja suurempien yritysten kasvuorientaatio sekä mahdollisuuksien tunnistaminen.....	38
<b>Kuvio 32.</b>	Elinkeinopalveluiden käyttö kunnittain.....	40
<b>Kuvio 33.</b>	Tyytyväisyys elinkeinopalveluihin kunnittain.....	43
<b>Kuvio 34.</b>	Elinkeinopalveluiden tunnettuus kunnittain.....	45
<b>Kuvio 35.</b>	Kasvuorientaatio ja mahdollisuuksien tunnistaminen kunnittain....	46



## Taulukot

<b>Taulukko 1.</b>	Vastaajien yrittäjyyskokemukset .....	6
<b>Taulukko 2.</b>	Elinkeinopalveluiden käyttö .....	8
<b>Taulukko 3.</b>	Elinkeinopalveluiden saatavuus.....	9
<b>Taulukko 4.</b>	Elinkeinopalveluiden käyttäjien odotusten vastaavuus .....	9
<b>Taulukko 5.</b>	Elinkeinopalveluiden merkityksellisyys tavoitteiden saavuttamisen kannalta .....	10
<b>Taulukko 6.</b>	Elinkeinopalveluiden tunnettuus.....	11



# 1 JOHDANTO

Tutkimus elinkeinopalveluiden laadusta Etelä-Pohjanmaan alueella toteutettiin yhteistyössä Vaasan yliopiston, Seinäjoen ammattikorkeakoulun sekä Etelä-Pohjanmaan yrittäjien kanssa. Elinkeinopalvelut mielletään tärkeiksi yritysten palveluiksi ja siten elinkeinopalveluiden laatu ja saatavuus olivat tutkimuksessa erityisenä tarkastelun kohteena. Tutkimuksessa yrityksiä lähestyttiin Etelä-Pohjanmaan yrittäjien jäsenrekisterin perusteella. Jäsenrekisterissä oli kaiken kaikkiaan 5318 yrityksen sähköpostiosoitteet, joihin lähetettiin kutsu kyselytutkimukseen osallistumisesta. Kyselytutkimuksesta lähetettiin kaikkiaan kolme muistutusta. Kyselytutkimukseen osallistui kaikkiaan 840 vastaajaa. Kyselytutkimusta ei voitu toimittaa sähköpostitse kaikkiaan 236 vastaajalle ja täten sen vastausprosentti oli 16,5 %, jota voidaan pitää varsin hyvänä.

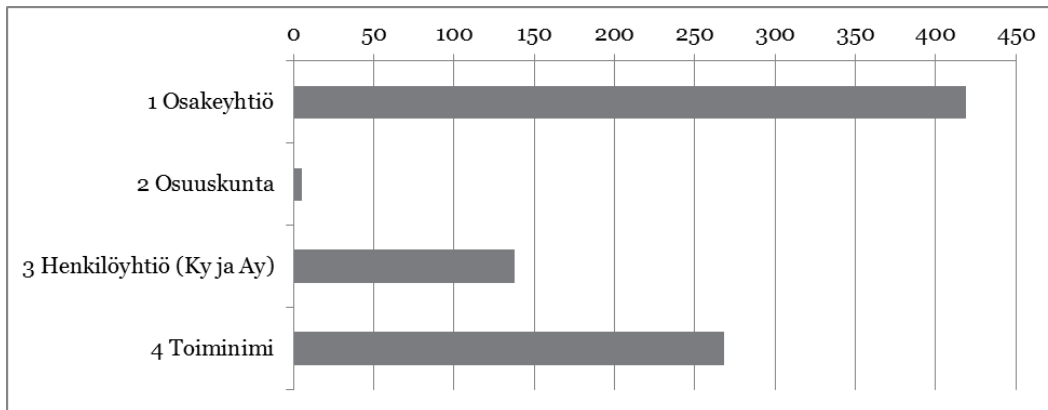
Vastausaineistoa tutkittiin monesta eri näkökulmasta. Vastaajat jaoteltiin ensinnäkin nuoriin ja vanhoihin yrityksiin sen perusteella, olivatko ne perustettu viimeisten viiden vuoden sisällä vai ennen sitä. Tällaiseen jakoon päädyttiin kysymysten asettelun perusteella, sillä kyselytutkimuksessa kysyttiin, olivatko yritykset käyttäneet elinkeinopalveluita viimeisten viiden vuoden aikana. Toiseksi vastaajajoukko jaettiin seinäjokisiin ja Seinäjoen ulkopuolisiin yrityksiin. Tällä tavoin oli mahdollista tarkastella, onko useiden elinkeinopalveluiden keskittymisellä Seinäjoelle merkitystä niiden käyttöön maakunnan alueella. Kolmanneksi kyselytutkimukseen osallistuneet yritykset jaoteltiin kasvuorientoituneisiin ja muihin yrityksiin kasvuorientaatioon liittyvien kysymysten perusteella. Näin voitiin tarkastella kasvuorientoituneiden yritysten elinkeinopalveluiden käyttöä verrattuna muihin yrityksiin. Neljänneksi vastaajat jaoteltiin mikroyrityksiin eli alle kymmenen hengen yrityksiin ja tätä suurempiin yrityksiin. Täten voitiin verrata mikroyritysten elinkeinopalveluiden käyttöä isompien yritysten elinkeinopalveluiden käyttöön. Lisäksi elinkeinopalveluiden käyttöä verrattiin eri kuntien välillä. Vertailtavia kuntia olivat Seinäjoen, Kauhavan, Kurikan, Kauhajoen, Ilmajoen, Alavuden sekä Lapuan kunnat. Muiden kuntien osalta vastaajia oli liian vähän, jotta niiden vastauksia olisi voitu tarkastella merkityksellisesti.

Raportissa käydään ensin läpi tutkimusaineisto, josta sen jälkeen tehdään tarkempia analyysyjä edellä kuvattujen rajauksien avulla. Tämän jälkeen kyselytutkimuksessa olleita avoimia kysymyksiä käydään läpi esimerkein teemoittelun avulla. Lopuksi tutkimuksesta esitetään johtopäätöksiä, joihin tutkimuksessa on päädytty.

## 2 TUTKIMUSAINEISTO

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää sitä, miten laadukkaiksi yritykset kokevat eri elinkeinopalvelut. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella kyselyllä käyttäen kyselylomaketta, joka toteutettiin Webropol -työkalulla. Tutkimuksen kohdejoukko oli Etelä-Pohjanmaan yritykset, joita lähdettiin tavoittelemaan Etelä-Pohjanmaan yrittäjien jäsenrekisterin perusteella. Jäsenrekisterissä oli yhteensä 5318 yrityksen sähköpostiosoitteet, joihin lähetettiin kutsu kyselytutkimukseen osallistumisesta. Osallistumisesta muistutettiin kolme kertaa ennen vastausajan päättymistä. Kyselytutkimusta ei voitu toimittaa kaikille 5318 vastaajalle monesta eri syystä johtuen (mm. sähköpostilaatikko oli täynnä tai sähköpostiosoite vanhentunut). Kokonaisuudessaan sitä ei voitu toimittaa 236 vastaajalle. Kyselytutkimukseen osallistui 840 vastaajaa ja näin ollen sen vastausprosentti oli 16,5 %. Vastausten tarkastelussa on huomioitava se, että yhteenkään kysymykseen ei ollut pakko vastata ja näin ollen vastausten lukumäärä (N) kunkin kysymyksen kohdalla voi poiketa 840 kokonaisvastaajan määrästä.

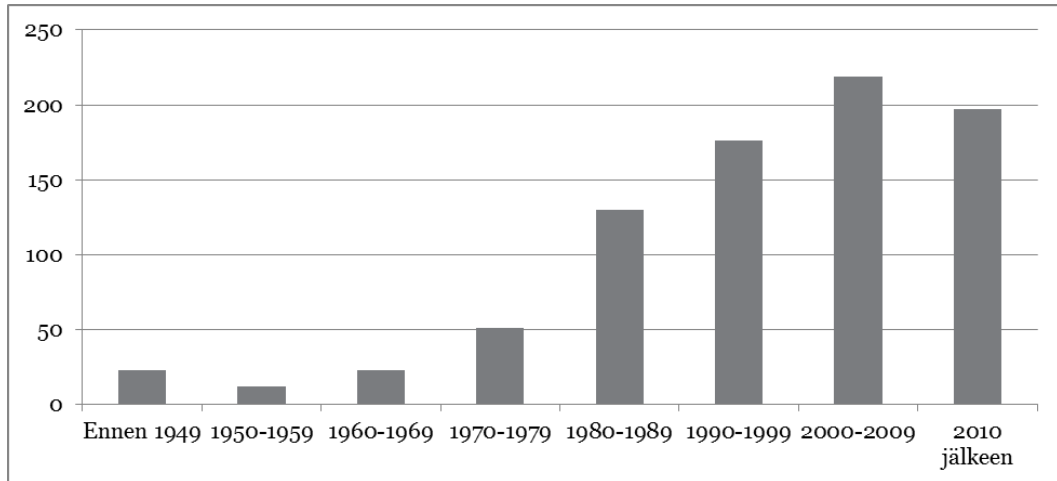
Kyselytutkimukseen osallistuneista vastaajista yhtiömuotonsa kyselyssä ilmoitti yhteensä 830 yritystä, joista osakeyhtiöitä oli 419, toiminimiyrittäjiä 268, henkilöyhtiöitä 138 ja osuuskunta 5 (ks. kuvio 1). Yritystoiminnan ilmoitti kokopäiväiseksi 742 vastaajaa ja sivutoimiseksi 81 vastaajaa.



**Kuvio 1.** Vastaajien yritysmuotojakauma

Kyselytutkimukseen vastanneista yrityksistä 197 oli perustettu 2010-luvulla, 2000-luvulla perustettuja yrityksiä oli 219, 1990-luvulla perustettuja yrityksiä oli 176 ja 1980-luvulla 130. Ennen vuotta 1950 perustettuja yrityksiä aineistossa oli

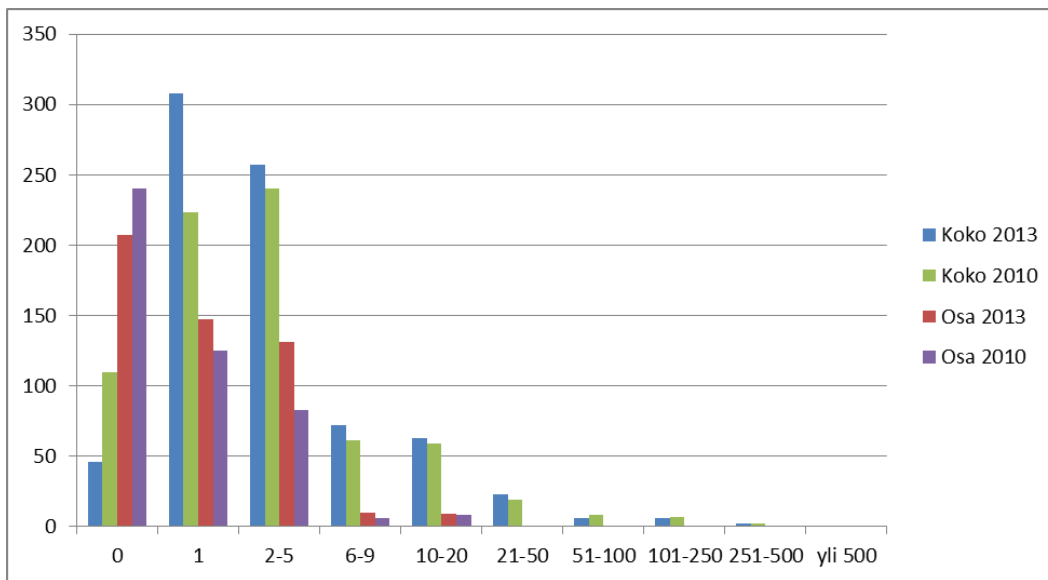
yhteensä 23 (ks. tarkempi jaottelu yritysten perustamisajankohdasta kuviosta 2). Tutkimuksen tulkintojen kannalta on huomionarvoista, että tiettyjen elinkeinopalveluiden palvelut keskittyvät nimenomaisesti uusille yrityksille. Siten kyselytutkimuksessa kysyttäessä elinkeinopalveluiden käytöstä viimeisten viiden vuoden ajalta, voidaan todeta, että yritykset, jotka on perustettu vuonna 2009 tai sen jälkeen, on perustettu tuona aikana.



**Kuvio 2.** Vastaajayritysten perustamisvuosi

Vastaajayritysten työllistävyys on kokonaisuutena pienentynyt vuosien 2010 ja 2013 välillä. Kun vuonna 2010 yritykset työllistivät kokoaikaisesti 7861 henkilöä, oli vuonna 2013 työllistävyys vähentynyt 5975 henkilöön. Osa-aikaisten työntekijöiden määrä sen sijaan oli kasvanut 1505:stä (vuonna 2010) 1756:een (vuonna 2013). On kuitenkin otettava huomioon, että vuoden 2013 osalta vastausten määrä kokoaikaisten työntekijöiden osalta oli 784 (vrt. 730 vuonna 2010) ja osa-aikaisten työntekijöiden osalta 506 (vrt. 464 vuonna 2010). Näin ollen vertailussa on mielekkäänä käyttää vain niitä vastauksia, joissa annettiin vastaus molempien vuosien osalta. Vastausten tulkinta säilyy kuitenkin ennallaan, sillä ottaen huomioon edellisen, kokoaikaisten työntekijöiden määrä oli pienentynyt 5840 henkilöön ja osa-aikaisten työntekijöiden määrä oli kasvanut 1664 henkilöön. Määrällisesti vuonna 2013 oli kuitenkin vähemmän yrityksiä, jotka eivät lainkaan työllistäneet kokopäiväisiä työntekijöitä. Silloin heitä ei työllistänyt lainkaan 46 yritystä, kun taas vuonna 2010 kokopäiväisiä työntekijöitä ei työllistänyt 110 yritystä. Tästä voidaan päätellä ainakin osittaisen selityksen asialle olevan sen, että yritystoimintaa aloittaneet yrittäjät olivat onnistuneet työllistämään itsensä kokopäiväisesti.

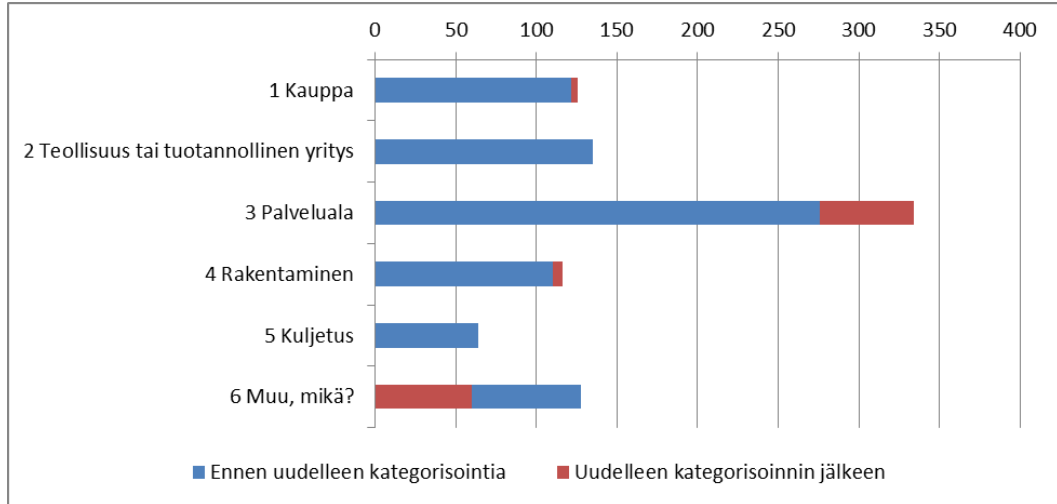
Kahdesta viiteen henkilöä kokoaikaisesti työllisti 257 yritystä vuonna 2013, kun vastaavasti 240 yritystä työllisti vuonna 2010 vastaavan henkilömäärän. Kuudesta yhdeksään henkilöä työllisti 72 yritystä vuonna 2013 ja 61 yritystä vuonna 2010. Yli yhdeksän henkilöä työllisti 101 yritystä vuonna 2013 ja 96 vuonna 2010. Näin ollen mikroyrityksiä (alle kymmenen henkilön yrityksiä) vastausaineistossa oli 637 vuoden 2013 vastausten perusteella. Kyselytutkimukseen vastanneista (N = 840) yrityksistä 31 ei työllistänyt lainkaan työntekijöitä vuonna 2013 ja 23 jätti vastaamatta työllistävyyttä vuonna 2013 koskeviin kysymyksiin. Kuviossa 3 näkyy tarkempi jaottelu kyselytutkimukseen osallistuneiden yritysten koko- ja osa-aikaisten työntekijöiden työllistävyydestä vuosina 2013 ja 2010.



**Kuvio 3.** Vastaajayritysten työntekijämäärät vuosina 2010 ja 2013

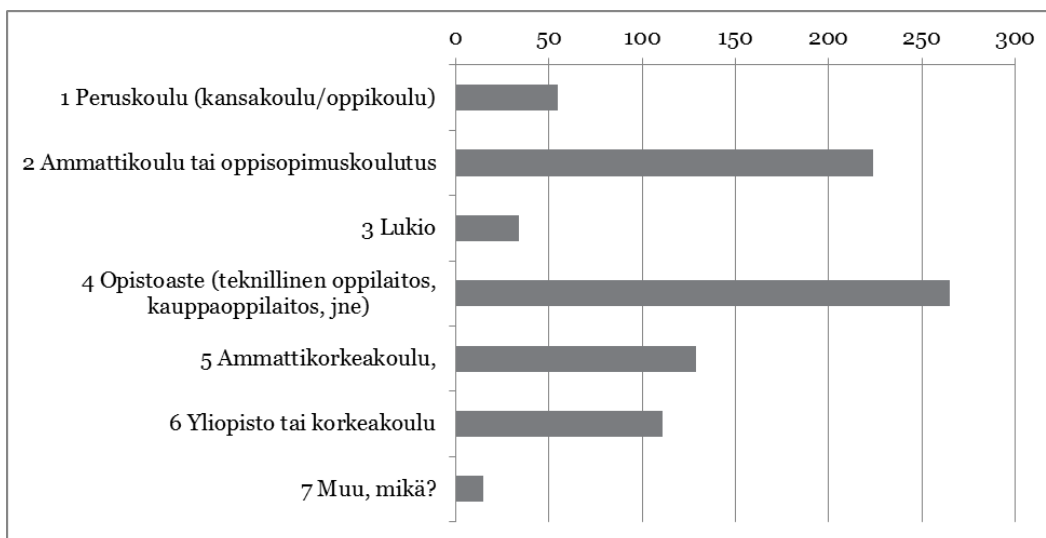
Kyselytutkimukseen osallistuneista yrityksistä toimialansa ilmoitti 835. Yrityksistä 128 ilmoitti toimialakseen vaihtoehdon *muu*. Näistä vastauksista 68 oli mahdollista sijoittaa uudelleenkategorisoinnin jälkeen kysymyksessä annettuihin viiteen vaihtoehtoon. Muiden toimialojen vastausten uudelleenkategorisoinnin jälkeen vastaajista oli palvelualan yrityksiä kaikkiaan 334, teollisuuden tai tuotannollisen alan yrityksiä 135, kaupanalan yrityksiä 126, rakentamisalan yrityksiä 116 ja kuljetusalan yrityksiä 64. Kaikkiaan 60 yritystä ei voitu uudelleenkategorisoida annettuihin vaihtoehtoihin. Muita mainittavia toimialoja olivat muun muassa maa- ja metsätalous sekä erilaiset finanssi- ja vakuutusalan palvelut. Kuvioista 4 käyvät

ilmi uudelleenkategorisoinnin vaikutukset kyselytutkimukseen osallistuneiden yritysten toimialajakaumaan.



**Kuvio 4.** Vastaajayritysten toimialajakauma

Kyselytutkimukseen vastanneiden taustatietoja kartoitettiin myös vastaajien koulutustaustan osalta. Kyselytutkimuksen vastaajista opistoasteen tutkinnon suorittaneita oli 265 ja ammattikoulun tai oppisopimuskoulutuksen suorittaneita yhteensä 224 vastaajaa. Ammattikorkeakoulun käyneitä oli yhteensä 129 vastaajaa ja yliopiston tai korkeakoulun käyneitä vastaajista oli 111 henkilöä. Muita mainittuja koulutuksia olivat esimerkiksi erilaiset ammattitutkinnot, elämäntutkimus ja yrittäjäkoulutus. Vastaajien koulutustaustajakaumaa voidaan tarkastella kuviosta 5.



**Kuvio 5.** Vastaajien koulutustaustajakauma

Kysyttäessä missä määrin vastaajilla oli kokemusta annetuista erilaisista yrittäjyyteen liittyvistä asioista (asteikolla 1 = ei lainkaan ... 5 = erittäin paljon), kaikkein vähiten vastaajilla oli kokemusta yrityksen myymisestä (keskiarvo 1,9). Toiseksi vähiten kokemusta vastaajilla oli yrityksen ostamisesta (keskiarvo 2,07). Vastaajista 42 kuitenkin kertoi omaavansa erittäin paljon kokemusta yrityksen myymisestä ja 53 yrityksen ostamisesta. Kaikkein eniten kokemusta vastaajilla oli yrityksen nykyisestä toimialasta (keskiarvo 4,36). Myös yrittäjänä toimimisesta vastaajilla oli huomattavasti kokemusta keskiarvon ollessa 4,14. Taulukosta 1 selviää tarkemmin vastausten jakautuminen yrittäjyyskokemuksiin liittyen. Siinä käyvät myös ilmi hienoiset erot vastausten määrissä eri kysymysten välillä.

**Taulukko 1.** Vastaajien yrittäjyyskokemukset

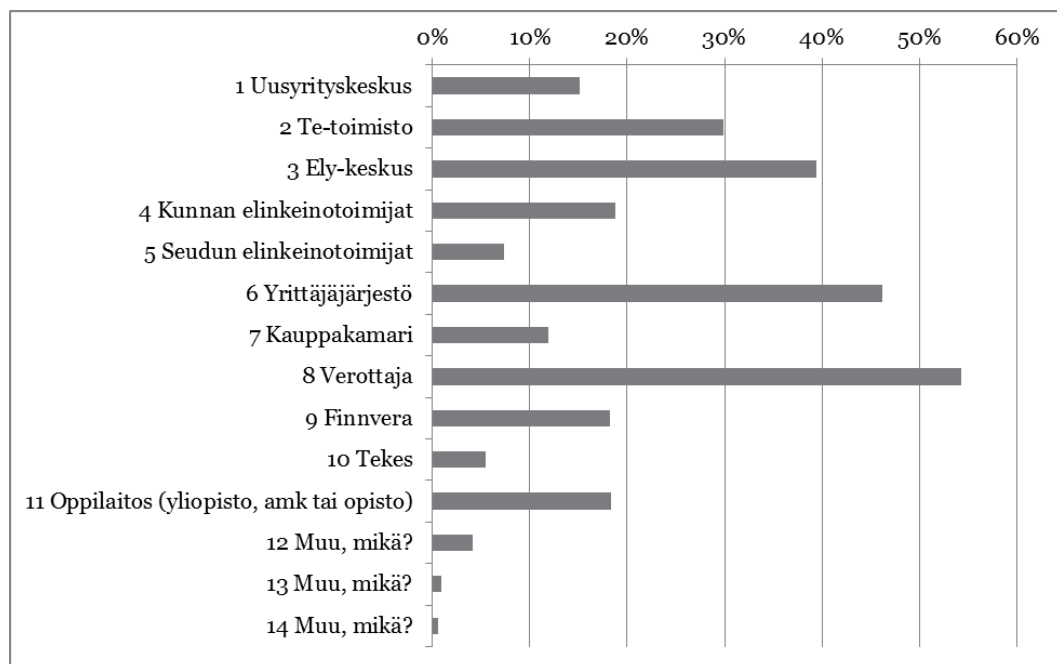
	1	2	3	4	5	Yhteensä (N)	Keskiarvo
1 Yrittäjänä toimimisesta	20	52	131	217	416	836	4,14
2 Yrityksen perustamisesta	42	94	233	233	229	831	3,62
3 Yrityksen ostamisesta	406	144	130	88	53	821	2,07
4 Yrityksen myymisestä	464	131	109	73	42	819	1,90
5 Yrityksen tämänhetkisestä toimialasta	5	20	78	293	434	830	4,36
6 Kasvuyrityksen johtamisesta	166	176	243	177	62	824	2,75

Kyselytutkimukseen osallistuneista yrityksistä 110:ssä (N = 833) oli viimeisten viiden vuoden aikana tapahtunut joko sukupolvenvaihdos tai omistajanvaihdos.



Kaikkein käytetyimpiä elinkeinopalveluita olivat verottajan, yrittäjäjärjestön ja Ely-keskuksen palvelut. Viimeisten viiden vuoden aikana verottajan palveluita oli käyttänyt 54,3 % vastaajista, yrittäjäjärjestön palveluita oli käyttänyt 46,2 % vastaajista ja Ely-keskuksen palveluita oli käyttänyt 39,4 % vastaajista. Tekesin palveluita viimeisten viiden vuoden aikana oli käyttänyt vain 5,5 % vastaajista. Tekesin palvelut olivat kaikkein vähiten käytettyjä kyselytutkimukseen osallistuneiden yritysten keskuudessa. Kuviossa 6 on tarkemmin esitelty elinkeinopalveluiden käyttö prosentteina kyselytutkimukseen osallistuneiden yritysten keskuudessa.

Kysymyksessä annettiin vastaajille mahdollisuus nimetä myös muita elinkeinopalveluiden tuottajia, joita olivat muun muassa Aisapari ja Liideri (LEADER-ryhmiä), Pro Agria, tilintoimisto, Protomo, yrityskummi / mentor sekä muita yrityksiä tai rahoituslaitoksia. Näiden tuloksia ei kuitenkaan tarkastella lähemmin, sillä kyseiset palveluntuottajat jakautuvat suureksi joukoksi palveluntarjoajia, joista yksittäistä palvelua käytti huomattavan pieni osa vastaajayrityksistä. Siksi näistä yksittäisistä vastauksista on mahdotonta tehdä tilastollisesti merkitseviä tulkintoja.



**Kuvio 6.** Elinkeinopalveluiden käyttöaste viimeisten viiden vuoden aikana

Sähköisellä kyselylomakkeella olleet kysymykset elinkeinopalveluiden käyttökoemuksista esitettiin kunkin elinkeinopalvelun kohdalla vain niitä käyttäneille vastaajille. Kuten seuraavista taulukoista 2, 3, 4, 5 ja 6 ilmenee, vaihtelee vastaajien määrä suuresti eri elinkeinopalveluiden kohdalla. Tämä on seurausta siitä, että toisia elinkeinopalveluita oli käyttänyt suurempi osa yrityksistä kuin toisia.

Elinkeinopalveluiden käytön määrää kysyttiin asteikolla 1 = erittäin vähän ... 5 = erittäin paljon. Määrällisesti käytetyimpiä elinkeinopalveluita olivat oppilaitokset (keskiarvo = 2,93), verottaja (keskiarvo = 2,92) ja seudun elinkeinotoimijat (keskiarvo = 2,89). Vähiten käytettyjä elinkeinopalveluita olivat Uusyrityskeskus (keskiarvo = 2,56) ja Te-toimisto (keskiarvo = 2,57). Taulukossa 2 on tarkemmin esiteltyinä elinkeinopalveluiden käytön määrä niitä käyttäneiden yritysten (N) keskuudessa sekä vastausten jakautuminen vastausasteikolla.

**Taulukko 2.** Elinkeinopalveluiden käyttö

	1	2	3	4	5	Yhteensä (N)	Keskiarvo
1 Uusyrityskeskus	27	32	44	18	6	127	2,56
2 Te-toimisto	36	84	86	35	7	248	2,57
3 Ely-keskus	42	99	112	58	17	328	2,72
4 Kunnan elinkeinotoimijat	21	46	53	28	6	154	2,69
5 Seudun elinkeinotoimijat	5	13	29	14	1	62	2,89
6 Yrittäjäjärjestö	42	149	115	57	20	383	2,64
7 Kauppakamari	16	35	24	16	8	99	2,65
8 Verottaja	45	129	147	77	52	450	2,92
9 Finnvera	20	32	56	36	7	151	2,85
10 Tekes	10	7	13	13	2	45	2,78
11 Oppilaitos (yliopisto, amk tai opisto)	13	37	60	33	10	153	2,93
Yhteensä	277	663	739	385	136	2200	2,75

Elinkeinopalveluiden saatavuutta pyydettiin arvioimaan kyselytutkimuksessa asteikolla 1 = erittäin vaikeasti saatavilla ... 5 = erittäin helposti saatavilla. Helpoimmin saatavilla oleviksi elinkeinopalveluiksi kyselytutkimukseen osallistuneet yritykset arvioivat yrittäjäjärjestön (keskiarvo = 4,01), Kauppakamarin (keskiarvo = 3,96) sekä Uusyrityskeskuksen (keskiarvo = 3,77). Heikoimmin saatavilla oleviksi elinkeinopalveluiksi kyselytutkimuksessa arvioitiin Tekes (keskiarvo = 3,39), Ely-keskus (keskiarvo = 3,39) ja verottaja (keskiarvo = 3,47). Taulukossa 3 on tarkemmin eriteltyinä eri elinkeinopalveluiden saatavuus niitä käyttäneiden yritysten keskuudessa sekä vastausten jakautuminen vastausasteikolla.

**Taulukko 3.** Elinkeinopalveluiden saatavuus

	1	2	3	4	5	Yhteensä (N)	Keskiarvo
1 Uusyrityskeskus	6	10	28	45	37	126	3,77
2 Te-toimisto	9	26	91	83	38	247	3,47
3 Ely-keskus	15	47	107	110	48	327	3,39
4 Kunnan elinkeinotoimijat	6	16	36	60	38	156	3,69
5 Seudun elinkeinotoimijat	2	5	19	28	7	61	3,54
6 Yrittäjäjärjestö	3	14	78	165	120	380	4,01
7 Kauppakamari	3	1	24	39	31	98	3,96
8 Verottaja	15	60	135	161	79	450	3,51
9 Finnvera	5	17	35	55	41	153	3,72
10 Tekes	3	8	11	13	9	44	3,39
11 Oppilaitos (yliopisto, amk tai opisto)	2	9	53	66	23	153	3,65
Yhteensä	69	213	617	825	471	2195	3,65

Kyselytutkimuksessa kysyttiin elinkeinopalveluiden käyttäjiltä, miten hyvin elinkeinopalvelut täyttivät käyttäjien odotukset. Kysymyksen vastausasteikko palvelun odotuksien vastaavuudesta oli 1 = alitti selvästi ... 5 = ylitti selvästi. Elinkeinopalveluista parhaiten käyttäjien odotukset lunastivat yrittäjäjärjestö (keskiarvo = 3,63), oppilaitokset (keskiarvo = 3,58) sekä Kauppakamari (keskiarvo = 3,58). Heikoimmin elinkeinopalveluiden käyttäjien odotukset lunastivat Te-toimisto (keskiarvo = 3,26), Tekes (keskiarvo = 3,33) ja seudun elinkeinotoimijat (keskiarvo = 3,33). Taulukossa 4 on tarkemmin eriteltyä sekä eri elinkeinopalveluiden odotuksien vastaavuus niitä käyttäneiden yritysten keskuudessa että vastausten jakautuminen vastausasteikolla.

**Taulukko 4.** Elinkeinopalveluiden käyttäjien odotusten vastaavuus

	1	2	3	4	5	Yhteensä (N)	Keskiarvo
1 Uusyrityskeskus	9	9	43	46	19	126	3,45
2 Te-toimisto	13	24	117	74	20	248	3,26
3 Ely-keskus	23	33	116	111	45	328	3,37
4 Kunnan elinkeinotoimijat	10	16	56	51	23	156	3,39
5 Seudun elinkeinotoimijat	3	5	25	25	3	61	3,33
6 Yrittäjäjärjestö	9	20	134	159	61	383	3,63
7 Kauppakamari	2	7	34	44	12	99	3,58
8 Verottaja	13	42	207	139	51	452	3,38
9 Finnvera	10	12	49	57	25	153	3,49
10 Tekes	2	6	17	17	4	46	3,33
11 Oppilaitos (yliopisto, amk tai opisto)	2	8	61	61	19	151	3,58
Yhteensä	96	182	859	784	282	2203	3,44

Vastaajia pyydettiin arvioimaan elinkeinopalveluiden palveluiden merkitystä yritysten tavoitteiden saavuttamisessa asteikolla 1 = ei merkitystä ... 5 = erittäin merkittävä. Merkittävimmitavoitteiden saavuttamisen kannalta arvioitiin Finnveran (keskiarvo = 3,50), Ely-keskuksen (keskiarvo = 3,18) ja oppilaitosten (keskiarvo = 3,07) palvelut. Kunnan elinkeinotoimijan (keskiarvo = 2,79), Teke-sin (keskiarvo = 2,83) ja Te-toimiston (keskiarvo = 2,84) palvelut arvioitiin tavoitteiden saavuttamisen kannalta vähiten merkityksellisiksi elinkeinopalveluiksi. Taulukossa 5 on tarkemmin eriteltyä elinkeinopalveluiden palveluiden merkitys yritysten tavoitteiden saavuttamisen kannalta sekä vastausten jakautuminen vastausasteikolla.

**Taulukko 5.** Elinkeinopalveluiden merkityksellisyys tavoitteiden saavuttamisen kannalta

	1	2	3	4	5	Yhteensä (N)	Keskiarvo
1 Uusyrityskeskus	25	22	29	28	22	126	3,00
2 Te-toimisto	39	62	72	49	26	248	2,84
3 Ely-keskus	38	62	87	83	57	327	3,18
4 Kunnan elinkeinotoimijat	26	35	53	32	11	157	2,79
5 Seudun elinkeinotoimijat	9	6	28	13	5	61	2,98
6 Yrittäjäjärjestö	48	93	129	84	27	381	2,87
7 Kauppakamari	15	17	37	22	8	99	2,91
8 Verottaja	58	78	157	99	57	449	3,04
9 Finnvera	16	18	36	39	44	153	3,50
10 Tekes	7	10	17	8	4	46	2,83
11 Oppilaitos (yliopisto, amk tai opisto)	11	32	63	27	19	152	3,07
Yhteensä	292	435	708	484	280	2199	3,01

Kyselytutkimuksessa kysyttiin kaikilta kyselytutkimukseen osallistuneilta vastaajilta sitä, miten tuttuja eri elinkeinopalvelut ovat heille. Kysymys esitettiin siis kaikille vastaajille, ei vain niille vastaajayrityksille, jotka olivat käyttäneet kunkin elinkeinopalvelun palveluita. Vastausasteikko elinkeinopalveluiden tunnettuudelle oli 1 = ei lainkaan ... 5 = erittäin tuttuja. Selkeästi parhaiten elinkeinopalveluita tunnettiin yrittäjäjärjestö (keskiarvo = 3,36) ja verottaja (keskiarvo = 3,30). Heikoimmin tunnettuja elinkeinopalveluita olivat Tekes (keskiarvo = 1,78), Kauppakamari (keskiarvo = 2,00) ja Uusyrityskeskus (keskiarvo = 2,07). Taulukossa 6 on tarkemmin eriteltyä eri elinkeinopalveluiden tunnettuus kaikkien vastaajien keskuudessa sekä vastausten jakautuminen vastausasteikolla.

**Taulukko 6.** Elinkeinopalveluiden tunnettuus

	1	2	3	4	5	Yhteensä (N)	Keskiarvo
1 Uusyrityskeskus	372	172	140	84	40	808	2,07
2 Te-toimisto	153	194	243	171	56	817	2,73
3 Ely-keskus	157	177	244	180	61	819	2,77
4 Kunnan elinkeinotoimijat	188	224	202	143	57	814	2,58
5 Seudun elinkeinotoimijat	256	264	175	87	27	809	2,22
6 Yrittäjäjärjestö	49	131	252	260	133	825	3,36
7 Kauppakamari	360	218	136	63	34	811	2,00
8 Verottaja	44	143	281	223	126	817	3,30
9 Finnvera	290	201	169	104	43	807	2,27
10 Tekes	412	209	138	28	15	802	1,78
11 Oppilaitos (yliopisto, amk tai opisto)	252	191	211	113	34	801	2,36
Yhteensä	2533	2124	2191	1456	626	8930	2,50

### 3 TUTKIMUSAINEISTON ANALYSOINTI

Vastausaineiston analysoinnissa käytettiin neljää erilaista ryhmittelyä. Ensimmäisenä aineiston jaotteluperusteena käytettiin vastaajien jakoa nuoriin ja vanhoihin yrityksiin. Tutkimuksessa käytettiin nuoren yrityksen määritelmänä yritystä, joka oli perustettu viimeisten viiden vuoden aikana. Tämä määritelmä valittiin kysymysasettelun perusteella: vastaajilta kysyttiin, oliko yritys käyttänyt kulloinkin kyseessä olevaa elinkeinopalvelua viimeisten viiden vuoden aikana. Toisena jaotteluperusteena käytettiin maantieteellistä jakoa seinäjokisiin ja muihin yrityksiin. Tämän jakoperusteen taustalla oli kysymys siitä, koetaanko elinkeinopalveluiden laatu erilaisena maakunnassa verrattuna Seinäjokeen. Kolmantena jaotteluperusteena käytettiin yrityskokoa. Jaottelussa käytettiin kymmenen henkilön rajaa jaettaessa aineistoa pieniin ja suuriin yrityksiin. Täten jaottelussa mikroyritykset eli alle kymmenen hengen yritykset olivat oma ryhmänsä ja kaikki sitä suuremmat yritykset lukeutuivat toiseen ryhmään. Jaottelu mikroyrityksiin ja sitä suurempiin yrityksiin tehtiin puhtaasti henkilömäärän perusteella. Liikevaihtorajasta ei käytetty ollenkaan, sillä vastaajat olivat tulkinneet kyselytutkimuksen kysymyksen liikevaihdosta eri tavoin, eikä vastausten korjaaminen ollut mahdollista jälkikäteen. Neljäs käytetty jaotteluperuste oli jako kasvuorientoituneisiin ja muihin yrityksiin. Kasvuorientoituneet yritykset tunnistettiin vastausaineistosta kasvuorientaatioon liittyvin kysymyksin. Näiden neljän ryhmän lisäksi tuloksia tarkasteltiin vielä kuntakohtaisesti niiden seitsemän kunnan osalta, joiden vastausmäärien katsottiin olevan riittäviä tarkasteluun. Kuntakohtaisessa tarkastelussa analysoitiin Seinäjoen, Kauhavan, Kurikan, Kauhajoen, Ilmajoen, Alavuden sekä Lapuan yritysten vastauksia. Muiden kuntien osalta vastaajia oli liian vähän, eikä niiden vastauksia voitu tarkastella merkityksellisesti.

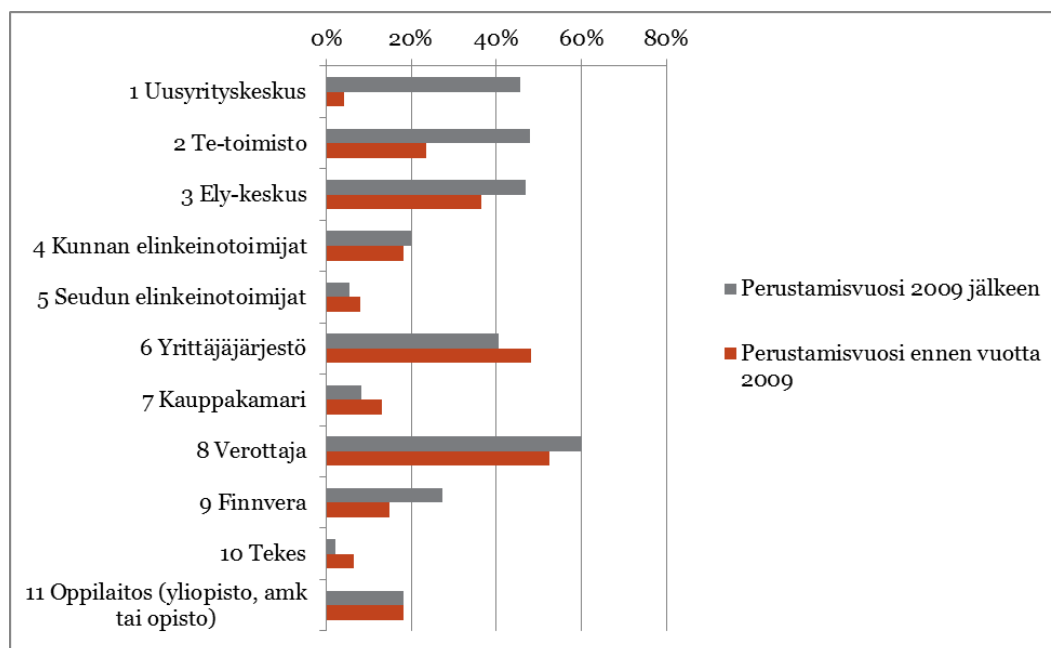
Keskiarvojen yhteydessä tutkimustulosten tilastollista merkitsevyyttä selvitettiin käyttäen t-testiä. Tilastollisen merkitsevyyden kuvaamiseen käytetään p-arvoa. P-arvo on sitä pienempi, mitä pienempi on sattuman vaikutus erojen selittäjänä. Tilastollista merkitsevyyttä tulkittaessa käytetään yleensä kolmea merkitsevyyttä: "erittäin merkitsevä" ( $p \leq 0,001$ ), "merkitsevä" ( $p \leq 0,01$ ) ja "melkein merkitsevä" ( $p \leq 0,05$ ) (Metsämuuronen 2006: 424).

#### 3.1 Nuorten ja vanhojen yritysten elinkeinopalveluiden käyttö

Tutkittaessa elinkeinopalveluiden käytön eroavaisuuksia nuorten ja vanhojen yritysten välillä käytettiin nuorten yritysten kohdalla määritelmänä sitä, että yritys oli perustettu edeltävän viiden vuoden aikana. Käytännössä tutkimuksessa käy-

tyn rajauksen mukaan nuoriin yrityksiin luettiin yritykset, jotka oli perustettu vuonna 2009 tai sen jälkeen. Vuonna 2009 tai sen jälkeen perustettuja yrityksiä vastausaineistossa oli 219 ja ennen vuotta 2009 perustettuja yrityksiä 612.

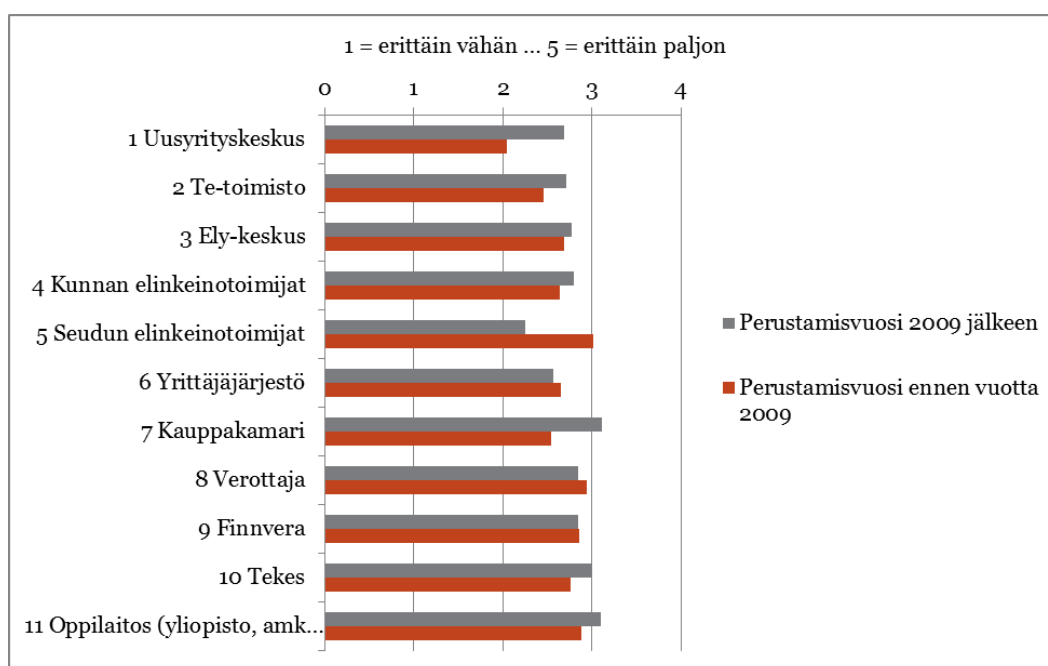
Tarkasteltaessa elinkeinopalveluiden käyttöä nuorten ja vanhojen yritysten kohdalla, suurimpia eroja oli Uusyrityskeskuksen, Te-toimiston ja Finnveran käytössä. Uusyrityskeskuksen palveluita viimeisten viiden vuoden aikana oli käyttänyt 45,7 % nuorista yrityksistä, kun taas vanhoista yrityksistä vain 4,1 % oli käyttänyt Uusyrityskeskuksen palveluita. Te-toimiston palveluita uusista yrityksistä oli käyttänyt 47,8 % ja vanhoista yrityksistä niitä oli vastaavasti käyttänyt 23,5 %. Finnveran palveluita viimeisten viiden vuoden aikana oli käyttänyt 27,4 % nuorista ja 14,9 % vanhoista yrityksistä. Vanhat yritykset käyttivät selkeästi nuoria yrityksiä enemmän yrittäjäjärjestön, Kauppakamarin ja Tekesin palveluita. Oppilaitosten palveluita nuorista ja vanhoista yrityksistä käytti yhtä suuri osuus, 18,3 %. Kuviossa 7 on kuvattu eroavaisuudet eri elinkeinopalveluiden käyttöasteessa nuorten ja vanhojen yritysten välillä.



**Kuvio 7.** Elinkeinopalveluiden käyttö nuorten ja vanhojen yritysten kohdalla

Kyselytutkimuksessa kysyttiin, missä määrin yritykset olivat hyödyntäneet käyttämiään elinkeinopalveluita. Uusyrityskeskuksen palveluita käyttäneistä yrityksistä nuoret yritykset (keskiarvo = 2,69) käyttivät palveluita enemmän kuin vanhat

yritykset (keskiarvo = 2,04). Havainto on myös tilastollisesti merkitsevä ( $p = 0,010$ ). Tilastollisesti merkitsevää ( $p = 0,006$ ) on myös se, että vanhat yritykset käyttivät (keskiarvo = 3,02) nuoria yrityksiä (keskiarvo = 2,25) enemmän seudun elinkeinotoimijoiden palveluita. Nuoret yritykset käyttivät (keskiarvo = 3,11) myös Kauppakamarin palveluita vanhempia yrityksiä (keskiarvo = 2,54) selkeästi enemmän, mutta tulos ei kuitenkaan ole tilastollisesti merkitsevä. Tilastollisesti melkein merkitsevää ( $p = 0,048$ ) on, että nuoret yritykset käyttivät (keskiarvo = 2,71) Te-toimiston palveluita vanhoja yrityksiä (keskiarvo = 2,46) enemmän. Kuviossa 8 on tarkemmin esitelty eroavaisuudet elinkeinopalveluita käyttäneiden yritysten käytön määrässä elinkeinopalveluittain.

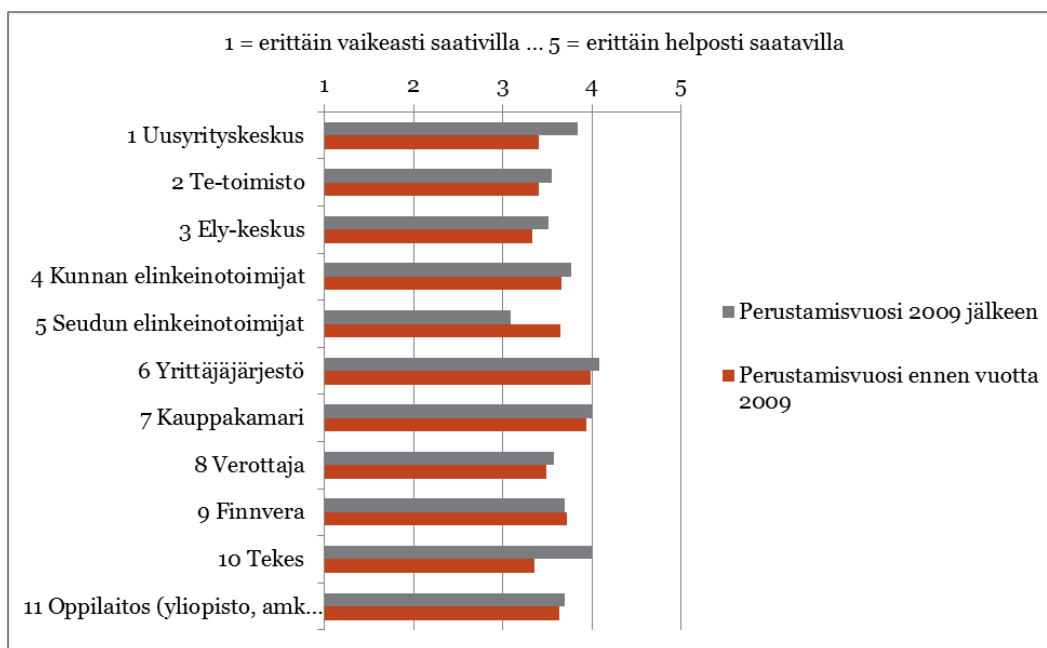


**Kuvio 8.** Nuorten ja vanhojen yritysten elinkeinopalveluiden käytön määrä

Nuoret yritykset kokivat elinkeinopalveluiden saatavuuden paremmaksi kuin vanhat yritykset lukuun ottamatta Seudun elinkeinotoimijoiden sekä Finnveran palveluita. Eroavaisuuksilla nuorten ja vanhojen yritysten kokeman palvelun saatavuuden tuloksissa ei kuitenkaan ole tilastollista merkitsevyyttä. Helpoimmin saatavilla oleviksi palveluiksi nuoret yritykset kokivat yrittäjäjärjestön (keskiarvo = 4,08), Kauppakamarin (keskiarvo = 4,00) ja Tekesin (keskiarvo = 4,00) palvelut. Myös vanhat yritykset kokivat yrittäjäjärjestön (keskiarvo = 3,98) ja Kauppakamarin (keskiarvo = 3,94) palvelut helpoimmin saatavilla oleviksi. Heikoim-

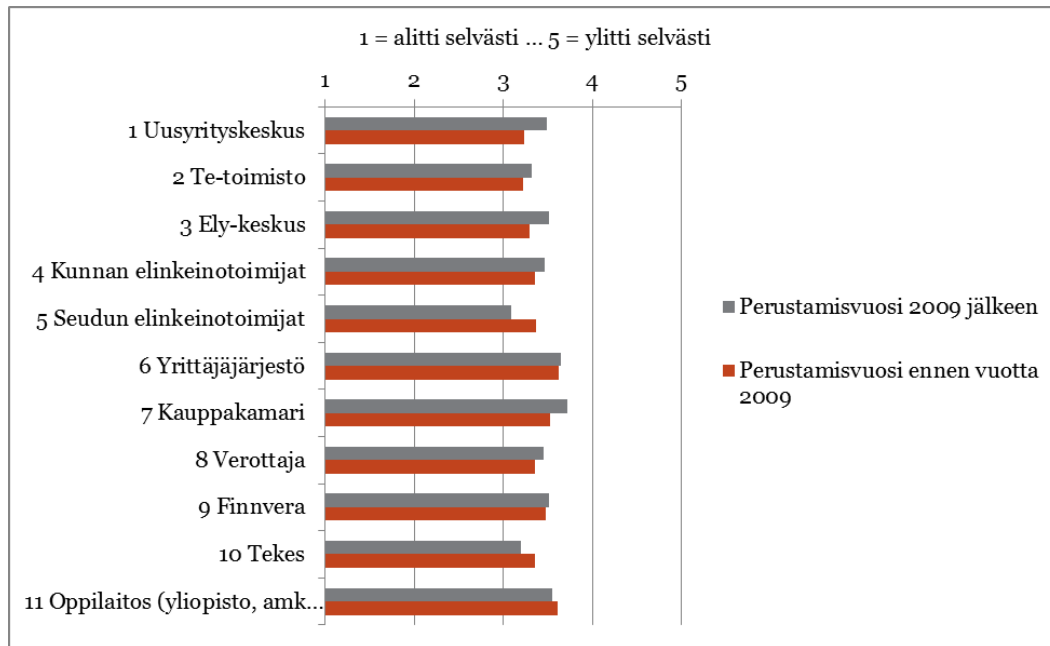


min saatavilla olevaksi palveluksi nuoret yritykset kokivat seudun elinkeinotoimijat (keskiarvo = 3,09). Vanhoissa yrityksissä sen sijaan koettiin, että heikoimmin saavilla olivat Ely-keskuksen (keskiarvo = 3,33), Tekesin (keskiarvo = 3,35) sekä Te-toimiston (keskiarvo = 3,41) palvelut. Kuviossa 9 on tarkemmin esiteltyä nuorten ja vanhojen yritysten kokemukset elinkeinopalveluiden saatavuudesta.



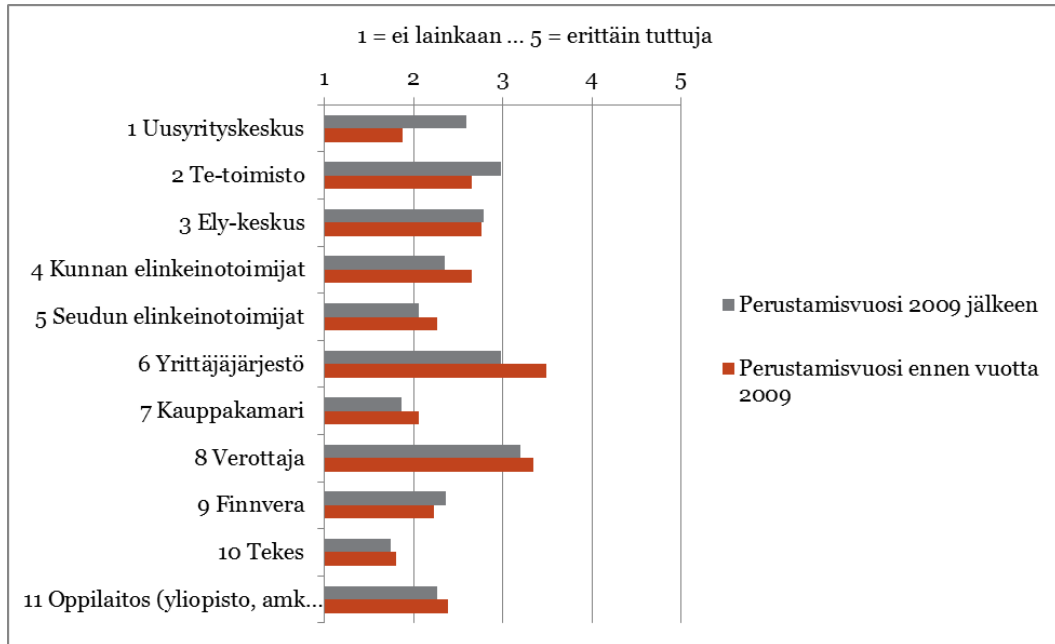
**Kuvio 9.** Nuorten ja vanhojen yritysten kokemukset elinkeinopalveluiden saatavuudesta

Nuoret yritykset kokivat palveluodotuksensa täyttyneen parhaiten Kauppakamarin (keskiarvo = 3,72), yrittäjäjärjestön (keskiarvo = 3,64) ja oppilaitosten (keskiarvo = 3,55) kohdalla. Heikoimmin nuorten yritysten palveluodotukset täyttivät seudun elinkeinotoimijat (keskiarvo = 3,09) sekä Tekes (keskiarvo = 3,20). Vanhojen yritysten palveluodotukset täyttivät parhaiten yrittäjäjärjestön (keskiarvo = 3,62), oppilaitosten (keskiarvo = 3,61) ja Kauppakamarin (keskiarvo = 3,53) palveluiden kohdalla. Heikoimmin vanhojen yritysten palveluodotukset elinkeinopalveluita kohtaan täyttivät Te-toimiston (keskiarvo = 3,22) ja Uusyrityskeskukseen (keskiarvo = 3,24) palveluiden kohdalla. Eroavaisuuksilla nuorten ja vanhojen yritysten palveluodotusten täyttymisessä eri elinkeinopalveluiden kohdalla ei kuitenkaan ole tilastollista merkitsevyyttä. Kuviossa 10 on tarkemmin esitelty nuorten ja vanhojen yritysten palveluodotusten täytyminen eri elinkeinopalveluiden kohdalla.



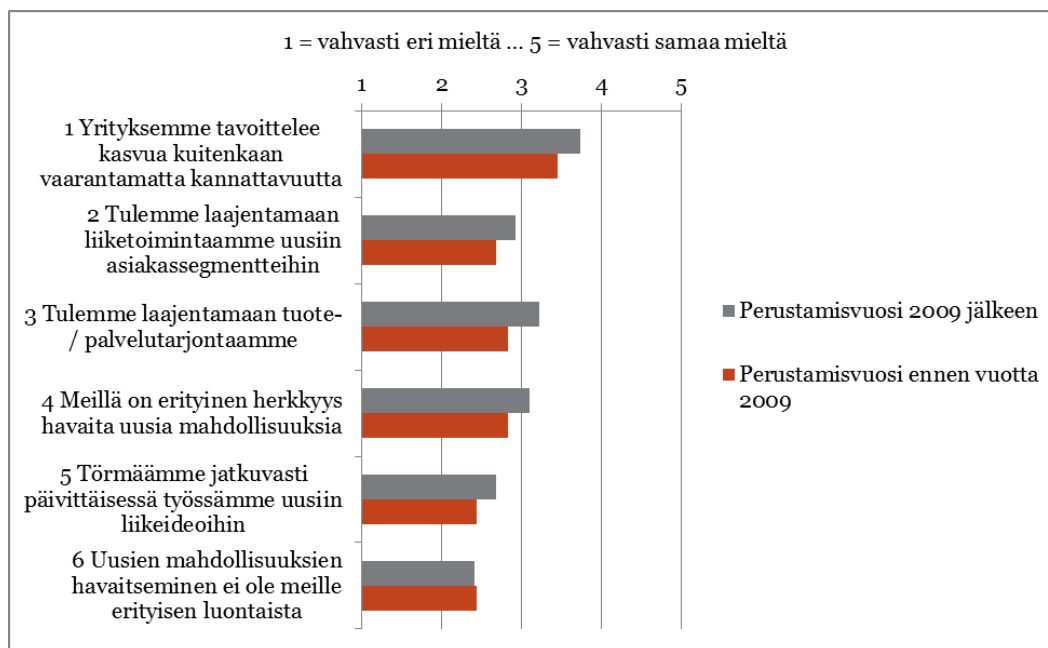
**Kuvio 10.** Elinkeinopalveluiden vastaaminen nuorten ja vanhojen yritysten odotuksiin

Kaikkein tutuimpia elinkeinopalveluita nuorten yritysten keskuudessa olivat verottaja (keskiarvo = 3,20), yrittäjäjärjestö (keskiarvo = 2,99) sekä Te-toimisto (keskiarvo = 2,98). Selkeästi tutuimpia elinkeinopalveluita vanhoille yrityksille olivat yrittäjäjärjestö (keskiarvo = 3,49) sekä verottaja (keskiarvo = 3,34). Heikoimmin nuorten yritysten keskuudessa tunnettiin Tekesin (keskiarvo = 1,75) ja Kauppakamarin (keskiarvo = 1,87) palvelut. Vanhat yritykset tunsivat kaikkein heikoimmin Tekesin (keskiarvo = 1,80) ja Uusyrityskeskuksen (keskiarvo = 1,88) palvelut. Tilastollisesti erittäin merkitsevää on, että nuoret yritykset tunsivat Uusyrityskeskuksen ( $p = 0,000$ ) ja Te-toimiston ( $p = 0,000$ ) palvelut vanhoja yrityksiä paremmin. Tilastollisesti erittäin merkitsevää on myös se, että vanhat yritykset tunsivat yrittäjäjärjestön ( $p = 0,000$ ) ja kunnan elinkeinotoimijoiden ( $p = 0,001$ ) palvelut nuoria yrityksiä paremmin. Tilastollisesti melkein merkitsevää on, että vanhat yritykset tunsivat seudun elinkeinotoimijat ( $p = 0,012$ ) sekä Kauppakamarin ( $p = 0,043$ ) uusia yrityksiä paremmin. Kuviossa 11 esitellään tarkemmin tulokset nuorten ja vanhojen yritysten elinkeinopalveluiden tuntemuksesta.



**Kuvio 11.** Elinkeinopalveluiden tunnettuus nuorten ja vanhojen yritysten keskuudessa

Kyselytutkimuksen mukaan nuoret yritykset ovat kasvuorientoituneempia kuin vanhat yritykset. Kuviossa 12 ensimmäiset kolme kysymystä koskevat yritysten kasvuorientaatiota ja jälkimmäiset kysymykset mittaavat yrityksen liiketoiminnallisten mahdollisuuksien tunnistamista. Mahdollisuuksien tunnistamisen asteikoissa kysymys kuusi on käänteinen, eli sen tulkinnassa pienempi arvo on parempi. Nuoret yritykset ovat kaikilla kasvuorientaatiomittarin asteikoilla mitattuina hieman kasvuorientoituneempia kuin vanhat yritykset. Nuoret yritykset ovat myös parempia tunnistamaan liiketoiminnallisia mahdollisuuksia kuin vanhat yritykset.



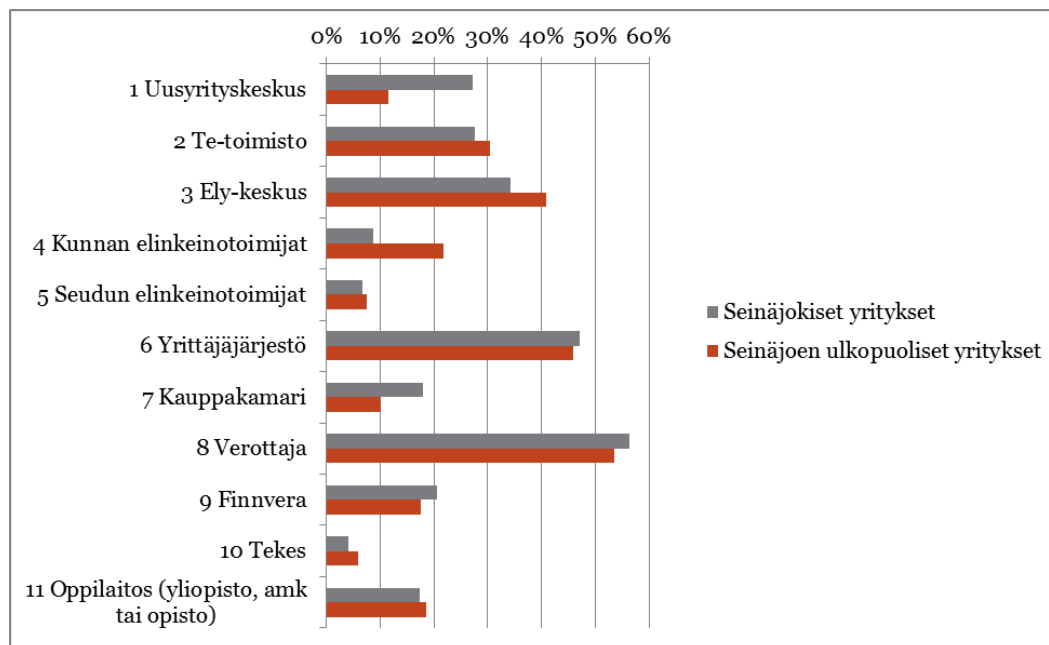
**Kuvio 12.** Nuorten ja vanhojen yritysten kasvuorientaatio sekä mahdollisuuksien tunnistaminen

### 3.2 Seinäjokisten ja muiden alueen yritysten elinkeinopalveluiden käyttö

Tutkimuksessa tutkittiin eroavaisuuksia seinäjokisten ja alueen muiden yritysten välillä. Vastajat jaettiin seinäjokisiin ja muihin yrityksiin kyselytutkimuksessa kysytyn yrityksen kotipaikan perusteella. Seinäjokisia yrityksiä vastausaineistossa oli 219 ja muihin alueen yrityksiin lukeutui 621 yritystä. Seinäjokisista yrityksistä 26,5 % oli käyttänyt Uusyrittäjäkeskuksen palveluita viimeisten viiden vuoden aikana, mikä oli selkeästi enemmän kuin mitä Seinäjoen ulkopuoliset yritykset olivat käyttäneet (11,1 %). Seinäjokiset yritykset käyttivät myös Kauppakamarin palveluita (16,4 %) enemmän kuin muut yritykset (10,3 %). Seinäjoen ulkopuolisista yrityksistä 41,4 % oli käyttänyt Ely-keskuksen palveluita, mikä oli selkeästi enemmän kuin seinäjokisten yritysten Ely-keskuksen palveluiden käyttö (33,8 %). Seinäjoen ulkopuoliset yritykset käyttivät myös kunnan elinkeinotoimijoiden palveluita (22,2 %) seinäjokisia yrityksiä enemmän (9,1 %).

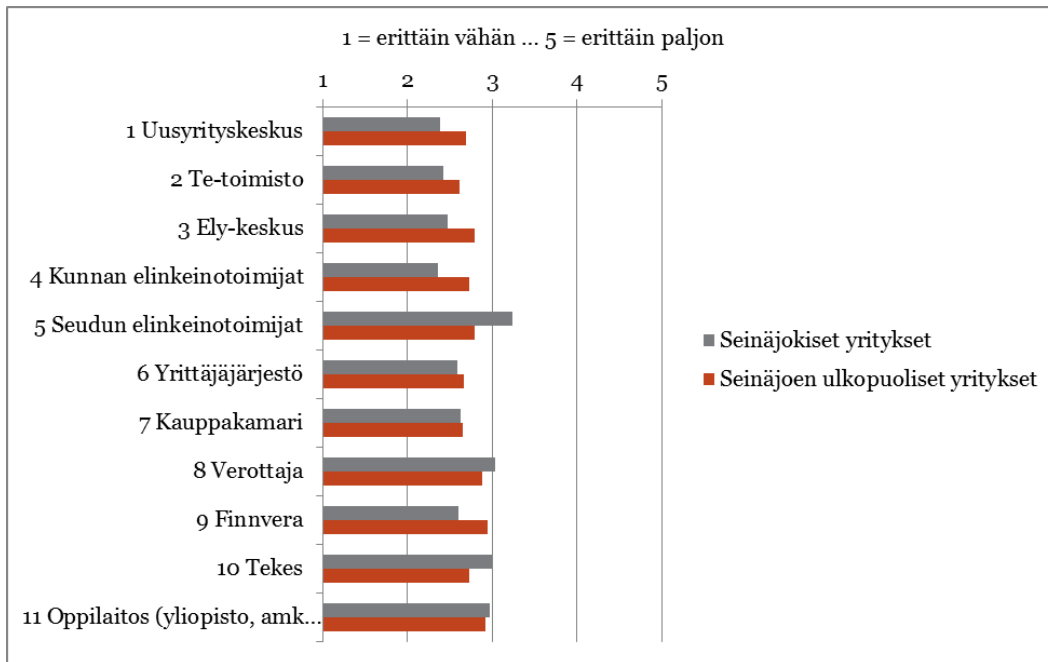
Kaikkein eniten seinäjokiset yritykset käyttivät verottajan (58,4 %) sekä yrittäjäjärjestön (46,6 %) palveluita. Myös Seinäjoen ulkopuoliset yritykset käyttivät eniten verottajan (52,8 %) sekä yrittäjäjärjestön (46,1 %) palveluita. Kaikkein vähiten sekä seinäjokiset (3,7 %) että Seinäjoen (6,1 %) ulkopuoliset yritykset

käyttivät Tekesin palveluita. Kuviossa 13 on tarkemmin eriteltyä seinäjokisten ja muiden alueen yritysten eri elinkeinopalveluiden käyttöä.



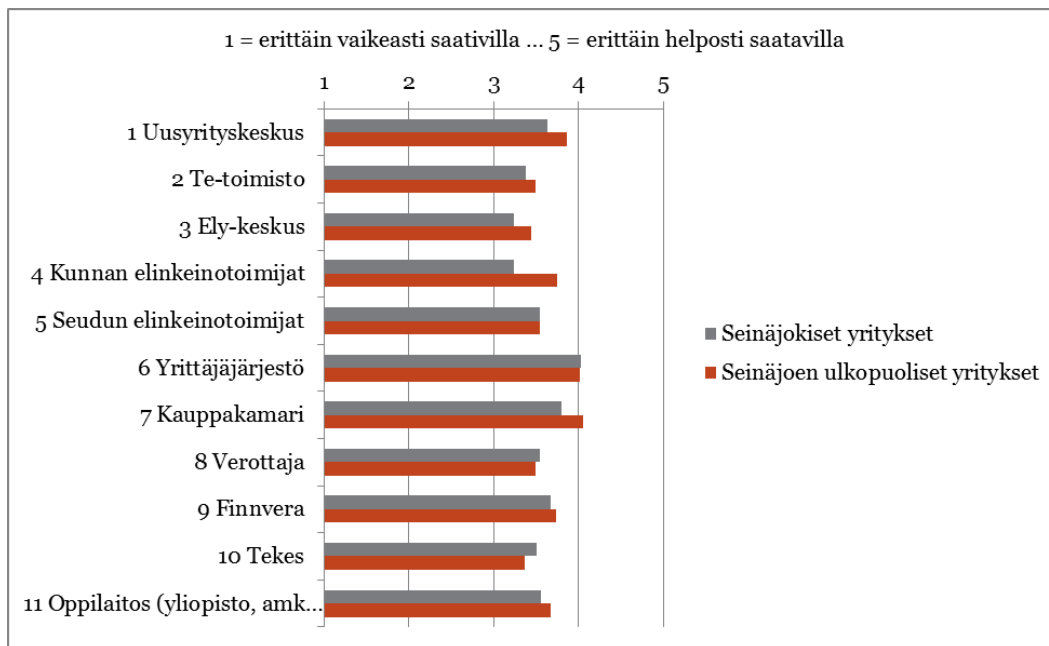
**Kuvio 13.** Seinäjokisten ja muiden alueen yritysten elinkeinopalveluiden käyttö

Elinkeinopalveluita käyttäneiltä yrityksiltä kysyttiin erikseen kunkin käyttämänsä elinkeinopalvelun kohdalla sitä, missä määrin ne olivat käyttäneet kyseistä elinkeinopalvelua. Seinäjokiset yritykset olivat käyttäneet seudun elinkeinopalveluita (keskiarvo = 3,14) enemmän kuin Seinäjoen ulkopuoliset yritykset (keskiarvo = 2,81). Seinäjokiset yritykset olivat käyttäneet myös verottajan, Tekesin ja oppilaitosten palveluita enemmän kuin Seinäjoen ulkopuoliset yritykset. Kaikkia muita elinkeinopalveluita Seinäjoen ulkopuoliset yritykset olivat käyttäneet seinäjokisia yrityksiä enemmän. Tilastollisesti melkein merkitsevää ( $p = 0,030$ ) on, että Seinäjoen ulkopuoliset yritykset olivat käyttäneet Ely-keskuksen palveluita (keskiarvo = 2,79) enemmän kuin seinäjokiset yritykset (keskiarvo = 2,49). Kuviossa 14 on tarkemmin eritelty eroavaisuudet seinäjokisten ja Seinäjoen ulkopuolisten elinkeinopalveluita käyttäneiden yritysten palveluiden käytön määrässä elinkeinopalveluittain.



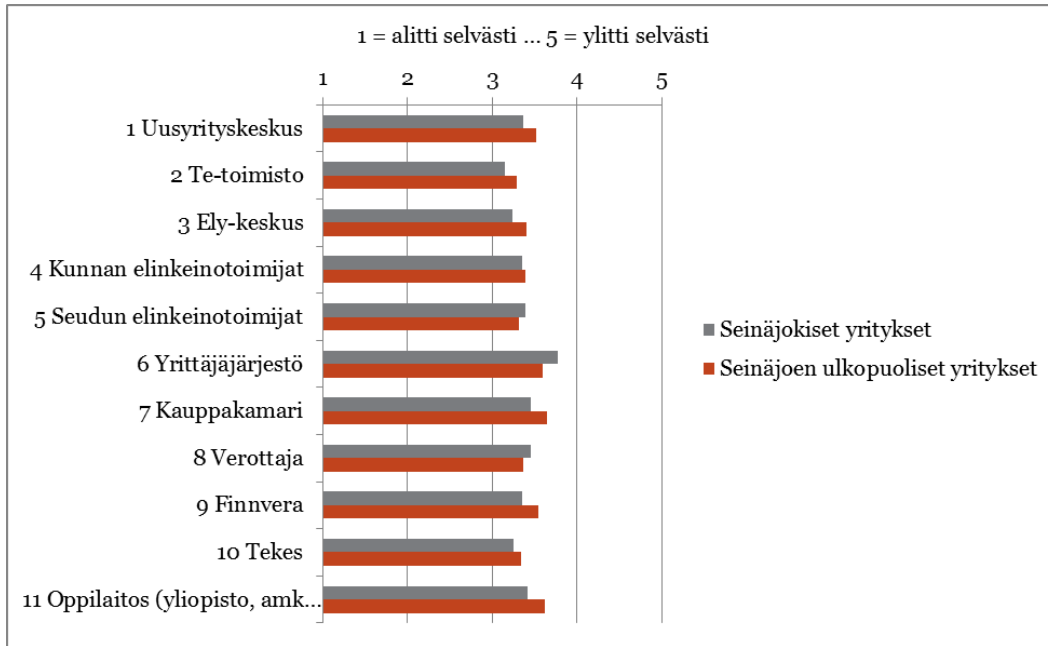
**Kuvio 14.** Seinäjökisten ja muiden alueen yritysten elinkeinopalveluiden käytön määrä

Elinkeinopalvelut olivat Seinäjoen ulkopuolisten yritysten mielestä paremmin saatavilla lukuun ottamatta Tekesin ja verottajan palveluita. Suurin ero koetussa elinkeinopalveluiden saatavuudessa oli kunnan elinkeinotoimijoiden palveluissa, jotka Seinäjoen ulkopuoliset yritykset (keskiarvo = 3,76) kokivat selkeästi paremmin saatavilla oleviksi kuin seinäjökiset yritykset (keskiarvo = 3,25). Myös Kauppakamarin palvelu koettiin Seinäjoen ulkopuolisten yritysten keskuudessa selkeästi paremmin saatavilla olevaksi (keskiarvo = 4,05) kuin miten sen kokivat seinäjökiset yritykset (keskiarvo = 3,80). Mielenkiintoinen havainto on myös se, että Seinäjoen ulkopuoliset yritykset kokivat Uusyrityskeskuksen palvelut selkeästi paremmin saatavilla oleviksi (keskiarvo = 3,86) kuin seinäjökiset yritykset (keskiarvo = 3,67). Eroavaisuuksilla kokemuksissa elinkeinopalveluiden saatavuudesta seinäjökisten ja Seinäjoen ulkopuolisten yritysten kesken ei kuinkaan ole tilastollista merkitsevyyttä. Kuvio 15 esittelee tarkemmin eroavaisuuksia seinäjökisten ja Seinäjoen ulkopuolisten yritysten kokemuksista elinkeinopalveluiden saatavuudesta.



**Kuvio 15.** Seinäjökisten ja muiden alueen yritysten kokemukset elinkeinopalveluiden saatavuudesta

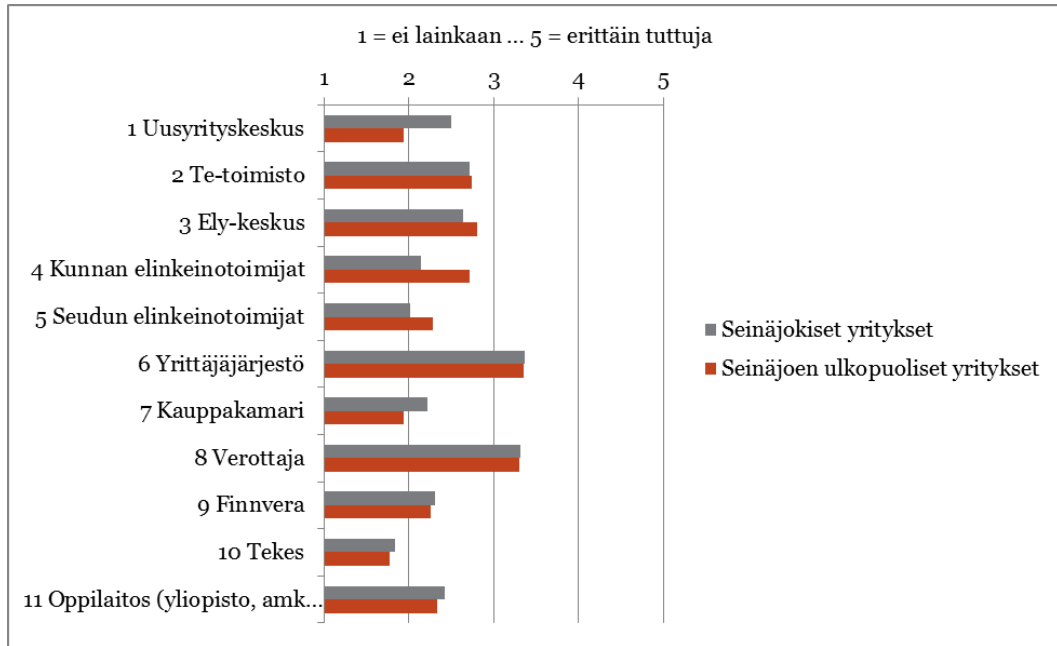
Seinäjökisten yritysten palveluodotuksiin vastasivat kaikkein parhaiten yrittäjäjärjestön (keskiarvo = 3,76), Kauppakamarin (keskiarvo = 3,44) ja verottajan (keskiarvo = 3,41) palvelut. Seinäjoen ulkopuolisten yritysten palveluodotukset täyttyivät parhaiten Kauppakamarin (keskiarvo = 3,65), oppilaitosten (keskiarvo = 3,61) ja yrittäjäjärjestön (keskiarvo = 3,59) kohdalla. Suurimmat erot palveluodotusten täyttymisessä seinäjökisten ja Seinäjoen ulkopuolisten yritysten välillä olivat Kauppakamarin, yrittäjäjärjestön ja Uusyrityskeskuksen palveluiden kohdalla. Eroavaisuuksilla seinäjökisten ja Seinäjoen ulkopuolisten yritysten kokemuksessa palveluodotusten täyttymisestä ei kuitenkaan ole tilastollista merkittävyyttä. Tarkemmin eroavaisuuksia seinäjökisten ja Seinäjoen ulkopuolisten yritysten palveluodotusten täyttymisestä esitellään kuviossa 16.



**Kuvio 16.** Elinkeinopalveluiden vastaaminen seinäjokisten ja muiden alueen yritysten odotuksiin

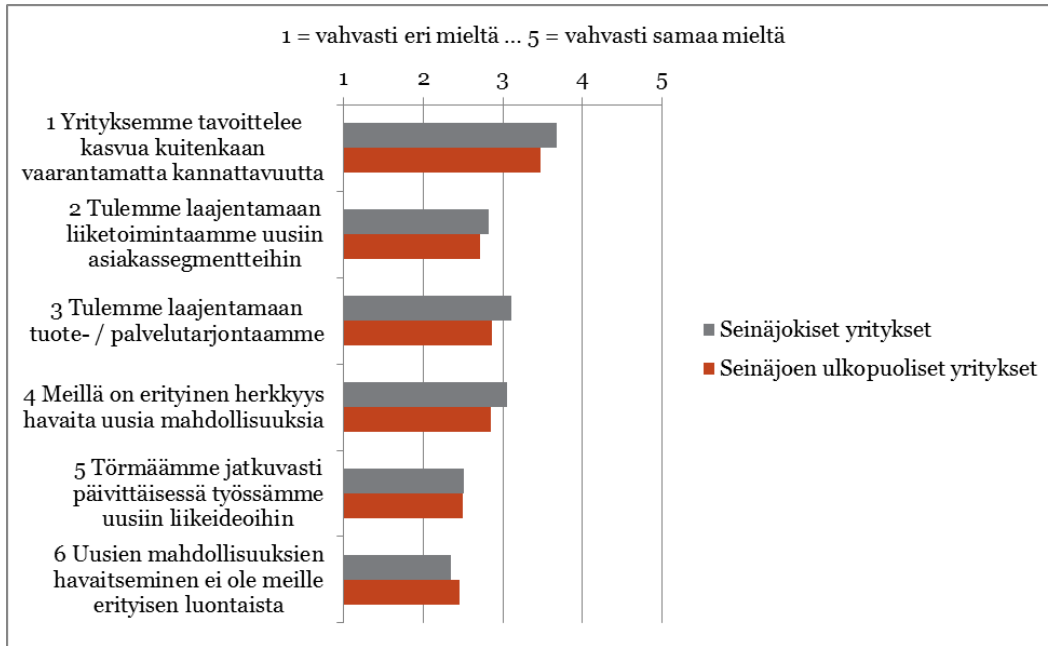
Elinkeinopalveluiden tunnettuutta kysyttiin kaikilta seinäjokisilta sekä Seinäjoen ulkopuolisilta yrityksiltä. Elinkeinopalveluista selkeästi parhaiten tunnettiin yrittäjäjärjestön ja verottajan palvelut sekä seinäjokisten että Seinäjoen ulkopuolisten yritysten keskuudessa. Tilastollisesti erittäin merkitsevää ( $p = 0,000$ ) on, että Uusyrityskeskuksen palvelut tunnettiin seinäjokisten yritysten (keskiarvo = 2,48) keskuudessa selkeästi paremmin kuin Seinäjoen ulkopuolisten yritysten keskuudessa (keskiarvo = 1,92). Eroa voi selittää Etelä-Pohjanmaan Uusyrityskeskuksen paikallinen sijainti Seinäjoella. Toisaalta seinäjokiset yritykset olivat myös käyttäneet Uusyrityskeskuksen palveluita selkeästi Seinäjoen ulkopuolisia yrityksiä enemmän. Tilastollisesti erittäin merkitsevää ( $p = 0,000$ ) on myös se, että Seinäjoen ulkopuoliset yritykset tunsivat kunnan elinkeinotoimijoiden palvelut (keskiarvo = 2,71) selkeästi paremmin kuin seinäjokiset yritykset (keskiarvo = 2,14). Tilastollisesti merkitsevää ( $p = 0,002$ ) on, että Seinäjoen ulkopuoliset yritykset tunsivat seudun elinkeinopalvelut (keskiarvo = 2,29) seinäjokisia yrityksiä paremmin (keskiarvo = 2,00). Seinäjokisten yritysten parempi tuntemus Kauppakamarin palveluista (keskiarvo = 2,16) suhteessa Seinäjoen ulkopuolisten yritysten tuntemukseen (keskiarvo = 1,95) on tilastollisesti merkitsevä havainto ( $p = 0,005$ ). Kuviossa 17 on tarkemmin esitelty eroavaisuuksia seinäjokisten ja Seinäjoen ulkopuolisten yritysten elinkeinopalveluiden tuntemuksesta.





**Kuvio 17.** Elinkeinopalveluiden tunnettuus seinäjökisten ja muiden alueen yritysten keskuudessa

Kuvio 18 esittelee seinäjökisten ja Seinäjoen ulkopuolisten yritysten kasvuorientaatiota sekä liiketoiminnallisten mahdollisuuksien tunnistamista. Seinäjökiset yritykset ovat hieman muita alueen yrityksiä kasvuorientoituneempia. Ne ovat myös hieman parempia tunnistamaan liiketoiminnallisia mahdollisuuksia. Kuvion 18 kolme ensimmäistä kysymystä liittyvät kasvuorientaatioon ja kolme jälkimmäistä liittyvät mahdollisuuksien tunnistamiseen.



**Kuvio 18.** Seinäjokisten ja muiden alueen yritysten kasvuorientaatio sekä mahdollisuuksien tunnistaminen

### 3.3 Kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten elinkeinopalveluiden käyttö

Tutkimusaineistossa verrattiin kasvuorientoituneiden yritysten vastauksia muiden yritysten vastauksiin. Kasvuorientoituneet yritykset tunnistettiin aineistosta kasvuorientaatioon liittyvien väittämien perusteella summamuuttujan avulla. Kasvuorientaatioon liittyivät yrityksen tulevaisuudensuunnitelmia kartoittavat väittämät (asteikolla yhdestä viiteen):

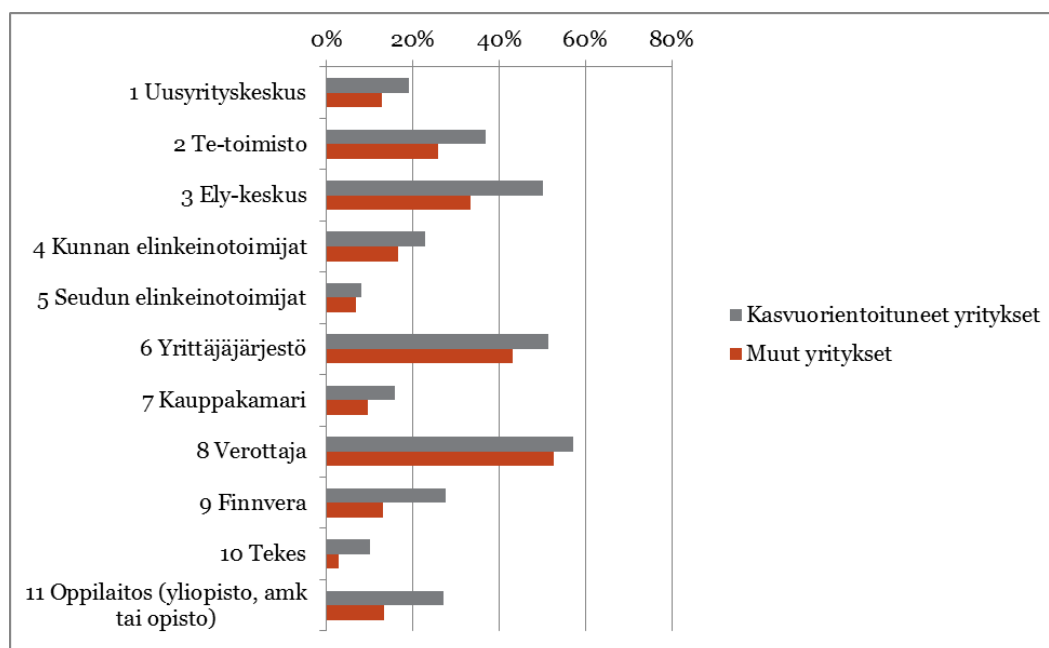
1. Yrityksemme tavoittelee kasvua kuitenkin vaarantamatta kannattavuutta
2. Tulemme laajentamaan liiketoimintaamme uusiin asiakassegmentteihin
3. Tulemme laajentamaan tuote- / palvelutarjontaamme.

Kasvuorientoituneiksi yrityksiksi luettiin yritykset, joiden summamuuttuja oli yhtä suuri tai suurempi kuin 11. Vastausaineiston 840 vastaajasta kasvuorientoituneita yrityksiä oli 297 ja muihin yrityksiin lukeutui 543 vastaajaa.

Kasvuorientoituneet yritykset käyttivät poikkeuksetta kaikkia elinkeinopalveluita muita yrityksiä enemmän. Suurin ero käytetyissä elinkeinopalveluissa kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten välillä oli Ely-keskuksen, Finnveran ja oppilaitosten palveluiden käytössä. Kasvuorientoituneista yrityksistä 50,2 % oli käyttänyt

Ely-keskuksen palveluita viimeisten viiden vuoden aikana, kun muista yrityksistä sen palveluita oli käyttänyt 33,5 %. Finnveran palveluita viimeisten viiden vuoden aikana oli käyttänyt 27,6 % kasvuorientoituneista yrityksistä ja 13,1 % muista yrityksistä. Kasvuorientoituneista yrityksistä 27,3 % ja muista yrityksistä 13,4 % oli käyttänyt oppilaitosten palveluita viimeisten viiden vuoden aikana. Täten kasvuorientoituneista yrityksistä 16,7 % enemmän oli käyttänyt Ely-keskuksen palveluita, 14,5 % enemmän oli käyttänyt Finnveran palveluita ja 13,8 % enemmän oli käyttänyt oppilaitosten palveluita kuin muut yritykset.

Käytetyimpiä elinkeinopalveluita sekä kasvuorientoituneiden että muiden yritysten kohdalla olivat verottaja, yrittäjäjärjestö ja Ely-keskus. Kasvuorientoituneista yrityksistä 57,2 % oli käyttänyt verottajan palveluita ja 51,5 % yrittäjäjärjestön palveluita. Muista yrityksistä 52,7 % oli käyttänyt verottajan palveluita ja 43,3 % yrittäjäjärjestön palveluita. Kuviossa 19 esitellään tarkemmin kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten elinkeinopalveluiden käyttöä elinkeinopalveluittain.

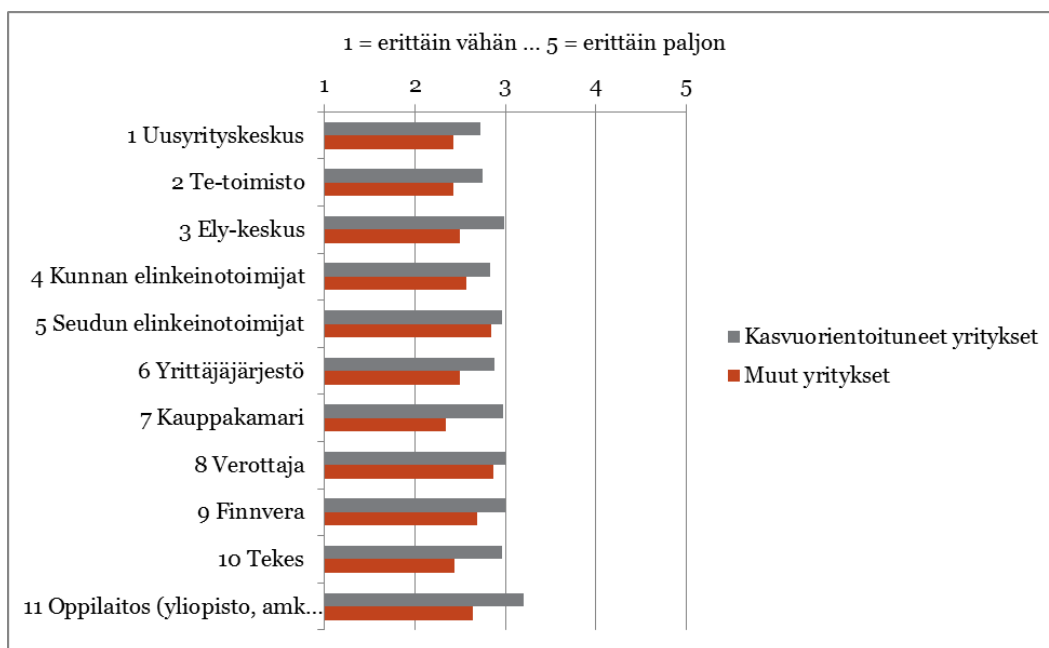


**Kuvio 19.** Kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten elinkeinopalveluiden käyttö

Kun kysyttiin, missä määrin elinkeinopalveluita käyttäneet yritykset olivat niitä käyttäneet, olivat kasvuorientoituneet yritykset käyttäneet poikkeuksetta kaikkia elinkeinopalveluita muita yrityksiä enemmän. Suurin ero elinkeinopalveluiden

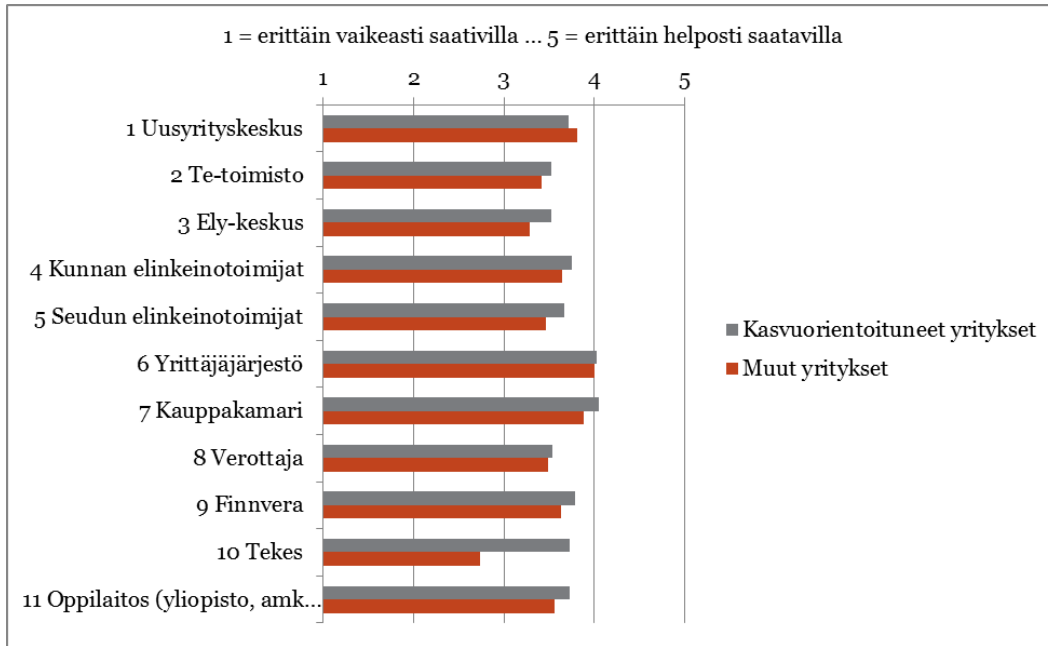
käytössä kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten välillä oli Kauppakamarin, oppilaitosten ja Tekesin palveluiden käytön määrässä. Tilastollisesti merkitsevää ( $p = 0,007$ ) on, että kasvuorientoituneet yritykset olivat käyttäneet (keskiarvo = 2,98) enemmän Kauppakamarin palveluita kuin muut yritykset (keskiarvo = 2,35). Tilastollisesti erittäin merkitsevä ( $p = 0,001$ ) havainto on, että kasvuorientoituneet yritykset käyttivät enemmän oppilaitosten palveluita (keskiarvo = 3,20) kuin muut yritykset (keskiarvo = 2,64). Vaikka Tekesin palveluiden käytön määrässä oli varsin suurta eroa kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten välillä, havainto ei kuinkaan ole tilastollisesti merkitsevä. Toisin sanoen eroa ei voida selittää yritysten jaolla kasvuorientoituneisiin ja muihin yrityksiin.

Tilastollisesti erittäin merkitsevää ( $p = 0,000$ ) on, että kasvuorientoituneet yritykset olivat käyttäneet Ely-keskuksen palveluita (keskiarvo = 2,99) enemmän kuin muut yritykset (keskiarvo = 2,50). Tilastollisesti erittäin merkitsevää ( $p = 0,000$ ) on myös se, että kasvuorientoituneet yritykset olivat käyttäneet yrittäjäjärjestön palveluita (keskiarvo = 2,88) enemmän kuin muut yritykset (keskiarvo = 2,49). Tilastollisesti melkein merkitsevää ( $p = 0,014$ ) on, että kasvuorientoituneet yritykset olivat käyttäneet enemmän Te-toimiston palveluita (keskiarvo = 2,74) kuin muut yritykset (keskiarvo = 2,43). Kuviossa 20 on tarkemmin eritelty eroavaisuudet elinkeinopalveluiden käytössä kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten välillä.



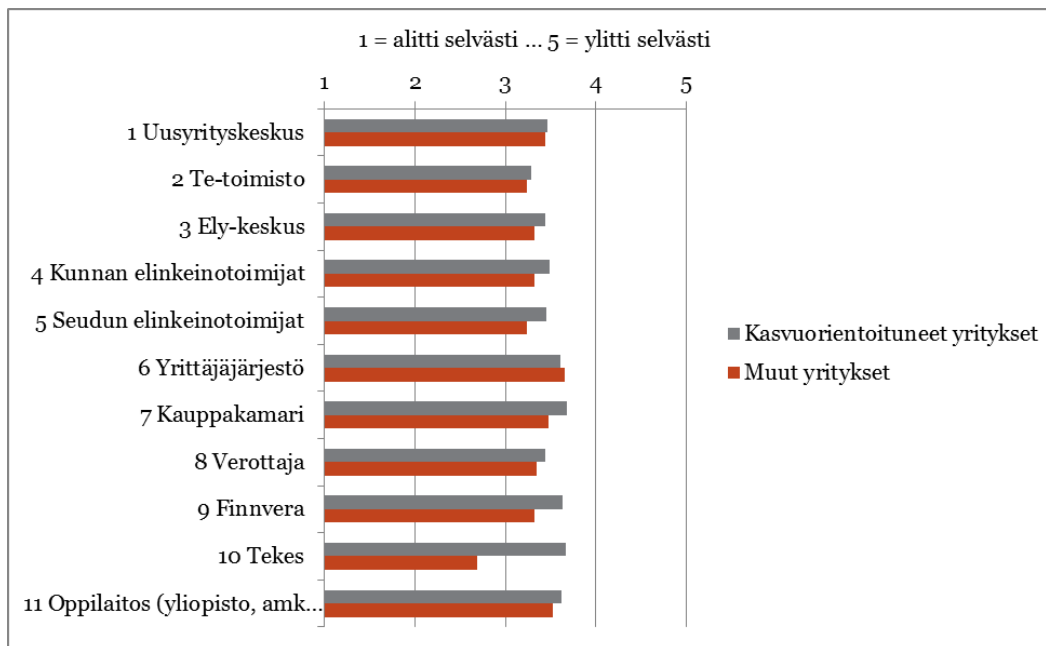
**Kuvio 20.** Kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten elinkeinopalveluiden käytön määrä

Lähes poikkeuksetta ja verrattuna muiden yritysten kokemuksiin, kaikki elinkeinopalvelut olivat kasvuorientoituneiden yritysten mielestä helposti saatavilla. Ainoa poikkeus oli Uusyrityskeskus, jonka palvelut olivat paremmin saatavilla muiden yritysten kokemusten perusteella. Kaikkein selkein ero koetussa elinkeinopalveluiden saatavuudessa oli Tekesin palveluissa, jotka kasvuorientoituneet yritykset (keskiarvo = 3,72) kokivat huomattavasti helpommin saatavilla oleviksi kuin muiden yritysten kokemusten mukaan (keskiarvo = 2,73). Havainto on myös tilastollisesti merkitsevä ( $p = 0,008$ ). Tilastollisesti melkein merkitsevää on, että kasvuorientoituneet yritykset kokivat (keskiarvo = 3,52) Ely-keskuksen palveluiden olevan paremmin saatavilla kuin muut yritykset (keskiarvo = 3,29). Kaikkein parhaimmin saatavilla olevaksi elinkeinopalveluksi kasvuorientoituneet yritykset kokivat Kauppakamarin palvelut (keskiarvo = 4,04) ja heikoimmin saatavilla olevaksi elinkeinopalveluksi Ely-keskuksen palvelut (keskiarvo = 3,52). Muut yritykset kokivat kaikkein parhaimmin saatavilla olevaksi palveluksi yrittäjäjärjestön palvelut (keskiarvo = 4,00) ja heikoimmin saatavilla olevaksi elinkeinopalveluksi Tekesin palvelut. Kuviossa 21 on tarkemmin eriteltynä kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten kokemus elinkeinopalveluiden saatavuudesta.



**Kuvio 21.** Kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten kokemukset elinkeinopalveluiden saatavuudesta

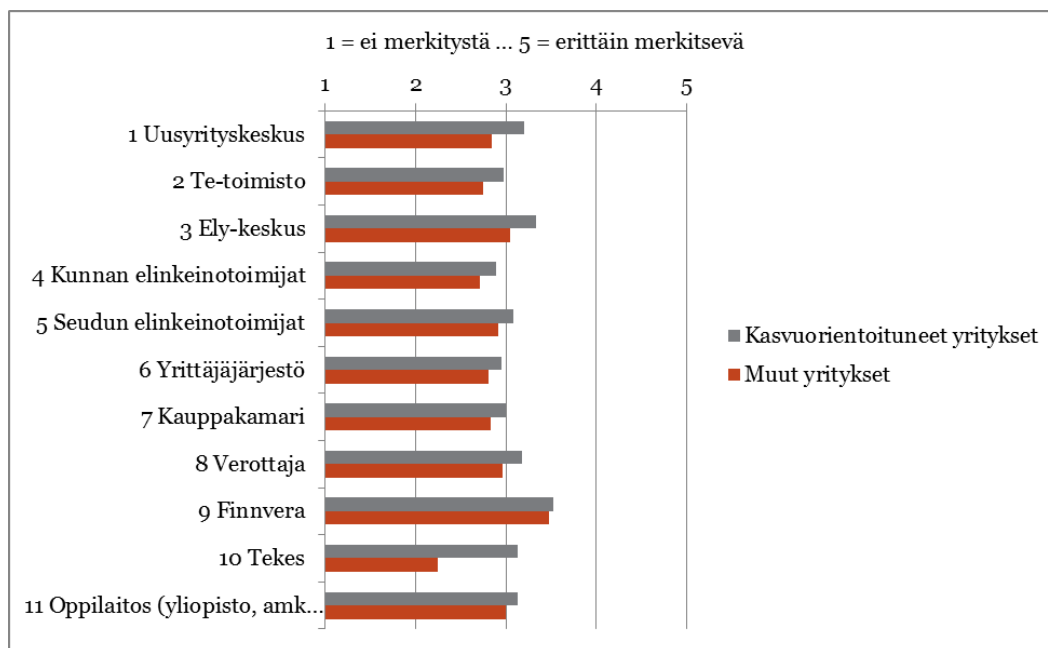
Elinkeinopalveluille asetetut odotukset täyttyivät kasvuorientoituneiden yritysten mielestä paremmin kuin muiden yritysten mielestä, lukuun ottamatta yrittäjäjärjestön palveluita. Kaikkein selkein ero oli Tekesin palveluiden odotuksien vastaavuudessa kasvuorientoituneiden yritysten (keskiarvo = 3,67) ja muiden yritysten välillä (keskiarvo = 2,69). Havainto on myös tilastollisesti erittäin merkitsevä ( $p = 0.001$ ). Kaikkein parhaiten kasvuorientoituneiden yritysten odotukset täyttivät Kauppakamarin (keskiarvo = 3,68), Tekesin (keskiarvo = 3,67) ja Finnveran (keskiarvo = 3,63) palvelut. Muiden yritysten odotukset parhaiten täyttivät yrittäjäjärjestön (keskiarvo = 3,66), oppilaitosten (keskiarvo = 3,52) ja Kauppakamarin (keskiarvo = 3,48) palvelut. Kuviossa 22 on tarkemmin eritelty kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten kokemukset elinkeinopalveluiden palveluiden odotuksien vastaavuudesta.



**Kuvio 22.** Elinkeinopalveluiden vastaaminen kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten odotuksiin

Kasvuorientoituneet yritykset kokivat poikkeuksetta muita yrityksiä enemmän elinkeinopalveluilla olleen merkitystä yrityksen tavoitteiden saavuttamisessa. Selkein ero elinkeinopalveluiden merkitsevyydessä yritysten tavoitteiden toteutumisen kannalta oli Tekesin palveluissa. Kasvuorientoituneet yritykset (keskiarvo = 3,13) kokivat Tekesin palveluilla olleen huomattavasti enemmän merkitystä yrityksen tavoitteiden saavuttamisen kannalta kuin muut yritykset (keskiarvo = 2,25). Havainto on myös tilastollisesti merkitsevä ( $p = 0,012$ ). Tilastollisesti melkein merkitsevää ( $p = 0,041$ ) on, että kasvuorientoituneet yritykset kokivat Ely-keskuksen palveluilla olleen enemmän merkitystä (keskiarvo = 3,34) yrityksen tavoitteiden saavuttamisen kannalta kuin mitä muut yritykset olivat kokeneet (keskiarvo = 3,05).

Kasvuorientoituneiden yritysten tavoitteiden saavuttamisen kannalta eniten merkitystä oli ollut Finnveran (keskiarvo = 3,52) ja Ely-keskuksen (keskiarvo = 3,34) palveluilla. Muiden yritysten tavoitteiden saavuttamisen kannalta eniten merkitystä oli ollut myös Finnveran (keskiarvo = 3,48) sekä Ely-keskuksen (keskiarvo = 3,05) palveluilla. Kuviossa 23 esitellään tarkemmin elinkeinopalveluiden palveluiden merkitystä kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten tavoitteiden saavuttamisen kannalta.



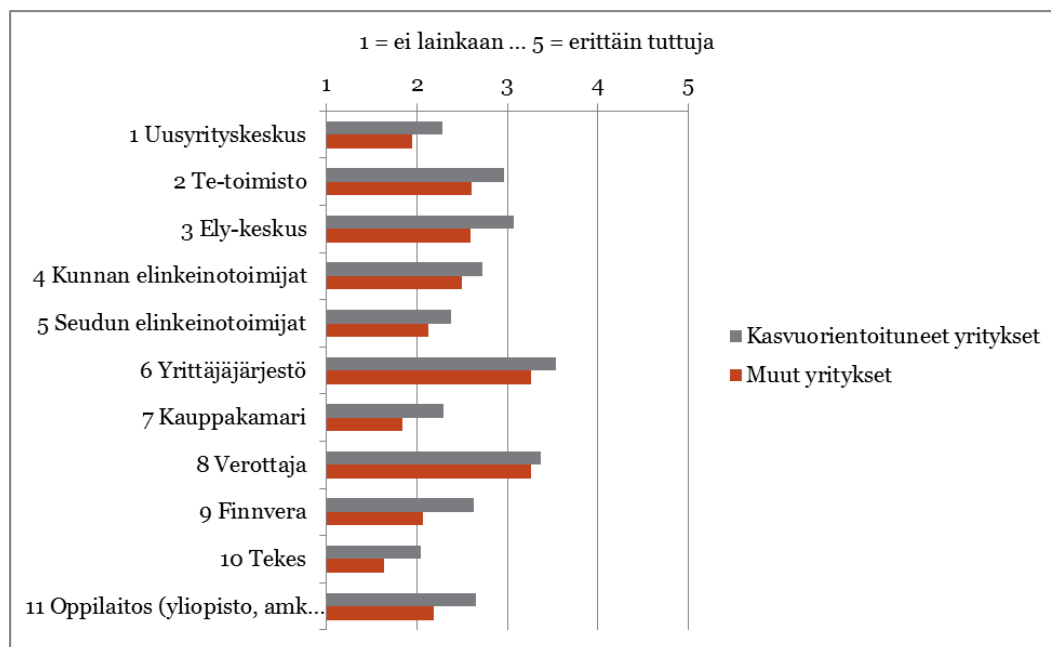
**Kuvio 23.** Elinkeinopalveluiden merkitys kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten tavoitteiden saavuttamiseen

Elinkeinopalvelut olivat poikkeuksetta tutumpia kasvuorientoituneille yrityksille kuin muille yrityksille. Kaikkein tunnetuimpia elinkeinopalveluita sekä kasvuorientoituneille että muille yrityksille olivat yrittäjäjärjestö ja verottaja. Se, että kasvuorientoituneet yritykset tunsivat yrittäjäjärjestön palvelut (keskiarvo = 3,53) muita yrityksiä paremmin (keskiarvo = 3,27), on tilastollisesti erittäin merkitsevä havainto ( $p = 0,001$ ). Suurin ero elinkeinopalveluiden tunnettuudessa kasvuorientoituneiden yritysten ja muiden yritysten välillä oli Finnveran, Ely-keskuksen ja oppilaitosten palveluissa. Tilastollisesti on erittäin merkitsevää ( $p = 0,000$ ), että kasvuorientoituneet yritykset kokivat tuntevansa Finnveran palvelut (keskiarvo = 2,63) muita yrityksiä paremmin (keskiarvo = 2,06). Myös kasvuorientoituneiden yritysten parempi tuntemus Ely-keskuksen ( $p = 0,000$ ) sekä oppilaitosten ( $p = 0,000$ ) palveluista on tilastollisesti erittäin merkitsevä havainto.

Tilastollisesti erittäin merkitsevä havainto on myös kasvuorientoituneiden yritysten muita yrityksiä parempi tuntemus Uusyrityskeskuksen ( $p = 0,000$ ), Te-toimiston ( $p = 0,000$ ), Kauppakamarin ( $p = 0,000$ ) sekä Tekesin ( $p = 0,000$ ) palveluista. Tilastollisesti merkitsevää ( $p = 0,002$ ) on, että kasvuorientoituneet yritykset kokivat tuntevansa seudun elinkeinotoimijoiden (keskiarvo = 2,38) palvelut muita yrityksiä paremmin (keskiarvo = 2,12). Tilastollisesti melkein merkitsevää ( $p = 0,011$ ) on, että kasvuorientoituneet yritykset kokivat tuntevansa kunnan elin-



keinotoimijoiden palvelut (keskiarvo = 2,72) muita yrityksiä paremmin (keskiarvo = 2,50). Kuviossa 24 esitellään pylväsdiagrammin avulla tarkemmin erot kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten elinkeinopalveluiden tuntemuksessa.



**Kuvio 24.** Elinkeinopalveluiden tunnettuus kasvuorientoituneiden ja muiden yritysten keskuudessa

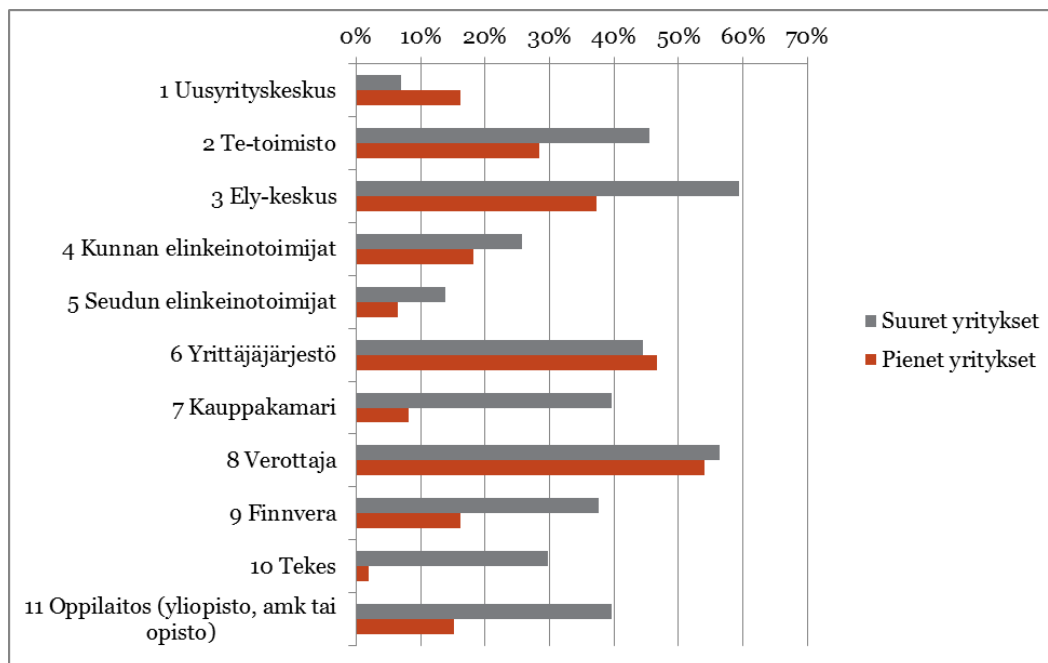
### 3.4 Mikro- ja suurempien yritysten elinkeinopalveluiden käyttö

Tutkimuksessa verrattiin pienten ja suurten yritysten elinkeinopalveluiden käyttöä. Yritykset jaettiin pieniin ja suuriin yrityksiin siten, että tutkimuksessa pieniin yrityksiin lukeutuivat mikroyritykset eli yritykset, jotka työllistävät vähemmän kuin kymmenen henkilöä. Kaikki vähintään kymmenen henkilöä työllistävät yritykset luettiin suuriksi yrityksiksi. Tutkimusaineistossa oli kaikkiaan 683 mikroyritystä ja 101 tätä suurempaa yritystä. Tutkimuksessa rajausta mikroyrityksiin tehtiin ainoastaan henkilöstömäärän perusteella, sillä vastaajat olivat tulkinneet eri tavoin kysymyksen yrityksen liikevaihdosta. Osa vastaajista oli ilmoittanut vastauksen euroissa, osa tuhansissa euroissa ja osa miljoonissa euroissa. Koska kaikkien vastausten kohdalla ei siis ollut varmuutta siitä, oliko kyseessä todellakin vastaus euroissa vai tuhansissa euroissa, ei vastausaineiston luokittelussa voitu käyttää liikevaihdollista määrittelyä. Vastausaineistossa oli vain kolme suuryri-

tystä ja niiden pienen lukumäärän vuoksi niitä käsitellään samana ryhmänä pk-yritysten kanssa.

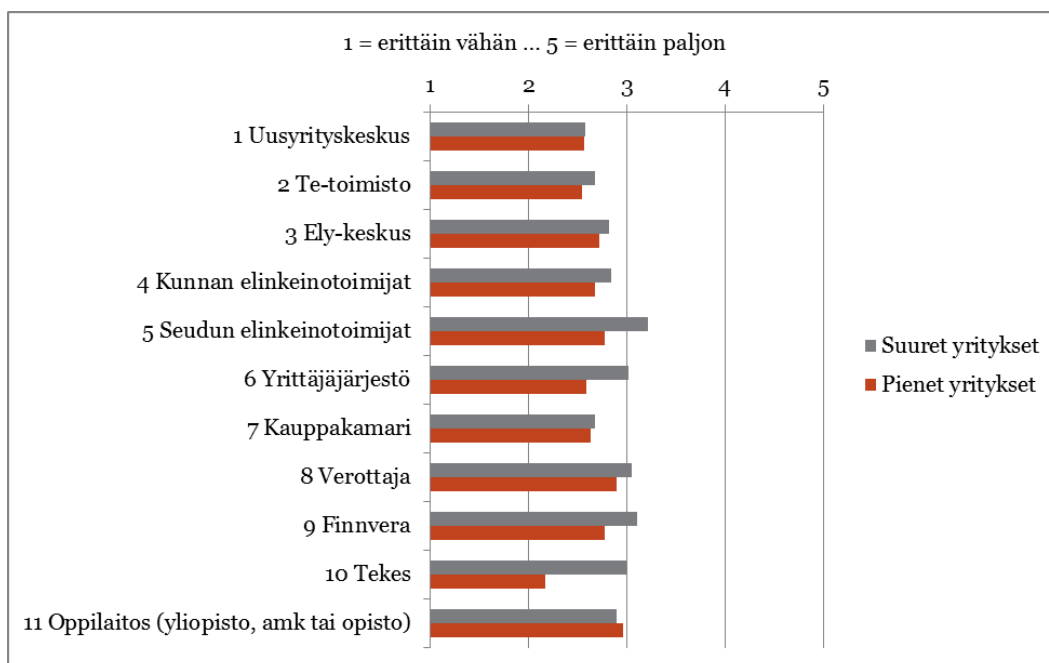
Pk- ja suuryritykset olivat käyttäneet selkeästi mikroyrityksiä enemmän elinkeinopalveluita viimeisten viiden vuoden aikana. Mikroyritykset käyttivät kuitenkin pk- ja suuryrityksiä enemmän Uusyrityskeskuksen sekä yrittäjäjärjestön palveluita. Kaikkein selkeintä ero elinkeinopalveluiden käytössä oli Kauppakamarin sekä Tekesin kohdalla. Mikroyrityksistä vain 8,2 % käytti Kauppakamarin ja 1,9 % Tekesin palveluita, kun taas pk- ja suuryrityksistä Kauppakamarin palveluita käytti 39,6 % ja Tekesin palveluita 29,7 %. Pk- ja suuryritysten sekä mikroyritysten välillä suurta eroa elinkeinopalveluiden käytössä oli myös oppilaitosten, Ely-keskuksen ja Finnveran palveluiden käytössä. Kaikkein pienintä eroavaisuutta elinkeinopalveluita käyttäneiden pk- ja suuryritysten sekä mikroyritysten välillä oli yrittäjäjärjestön ja verottajan kohdalla erojen ollessa alle 2,5 %.

Pk- ja suuryritykset olivat käyttäneet kaikkein eniten Ely-keskuksen ja verottajan palveluita, kun taas mikroyritykset olivat käyttäneet eniten verottajan ja yrittäjäjärjestön palveluita. Kuviossa 25 on tarkemmin eriteltyä pk- ja suuryritysten sekä mikroyritysten elinkeinopalveluiden käyttö prosentuaalisina osuuksina vastaajajoukoista.



**Kuvio 25.** Pk- ja suurten yritysten elinkeinopalveluiden käyttö verrattuna mikroyritysten elinkeinopalveluiden käyttöön

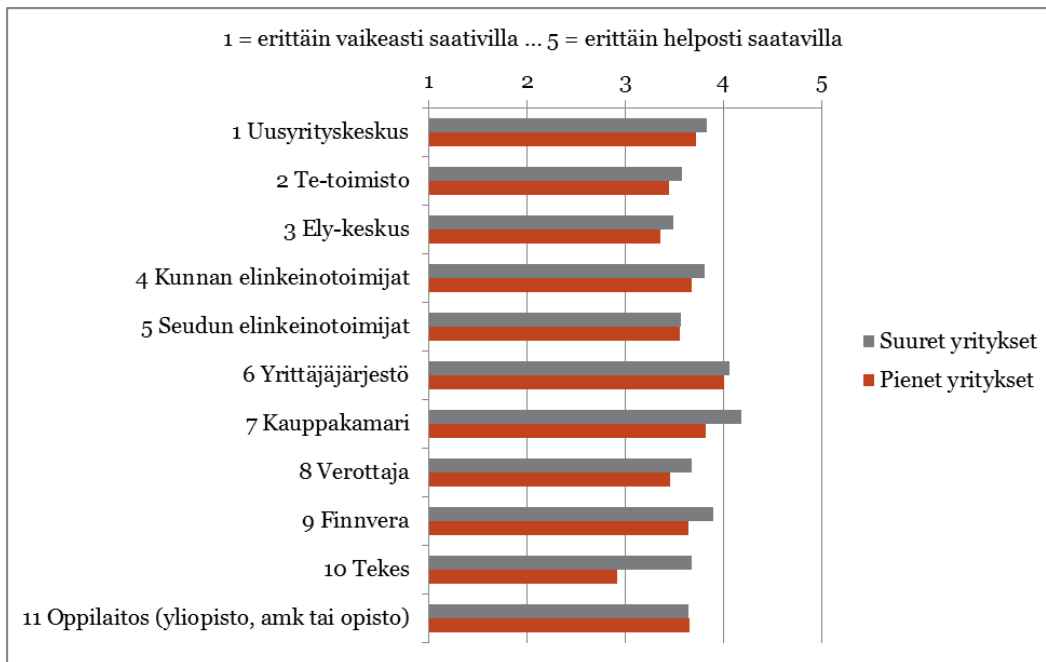
Elinkeinopalveluita käyttäneiltä yrityksiltä kysyttiin, missä määrin yritykset olivat niitä käyttäneet. Pk- ja suuryritykset olivat käyttäneet elinkeinopalveluita mikroyrityksiä enemmän lukuun ottamatta oppilaitosten palveluita. Kaikkein selkeimmin Pk- ja suuryritykset käyttivät mikroyrityksiä enemmän Tekesin, yrittäjäjärjestön ja seudun elinkeinotoimijoiden palveluita. Tilastollisesti merkitsevää ( $p = 0,008$ ) on, että pk- ja suuryritykset (keskiarvo = 3,02) käyttivät mikroyrityksiä (keskiarvo = 2,59) enemmän yrittäjäjärjestön palveluita. Tilastollisesti melkein merkitsevä havainto ( $p = 0,041$ ) on, että pk- ja suuryritykset (keskiarvo = 3,00) käyttivät Tekesin palveluita mikroyrityksiä enemmän (keskiarvo = 2,17). Kuviossa 26 on tarkemmin esitelty eroavaisuudet elinkeinopalveluita käyttäneiden pk- ja suuryritysten sekä mikroyritysten käytön määrässä elinkeinopalveluittain.



**Kuvio 26.** Mikroyritysten ja suurempien yritysten elinkeinopalveluiden käytön määrä

Pk- ja suuryritysten kokemukset elinkeinopalveluiden saatavuudesta oppilaitosten palveluita lukuun ottamatta olivat paremmat kuin mikroyritysten kokemukset. Kaikkein suurin ero koetussa palvelun saatavuudessa oli Tekesin kohdalla, jonka saatavuudesta pk- ja suuryritysten kokemukset (keskiarvo = 3,68) olivat paremmat kuin mikroyritysten (keskiarvo = 2,92). Selkeää eroa koetussa elinkeinopalvelun saatavuudessa pk- ja suuryritysten sekä mikroyritysten välillä oli myös

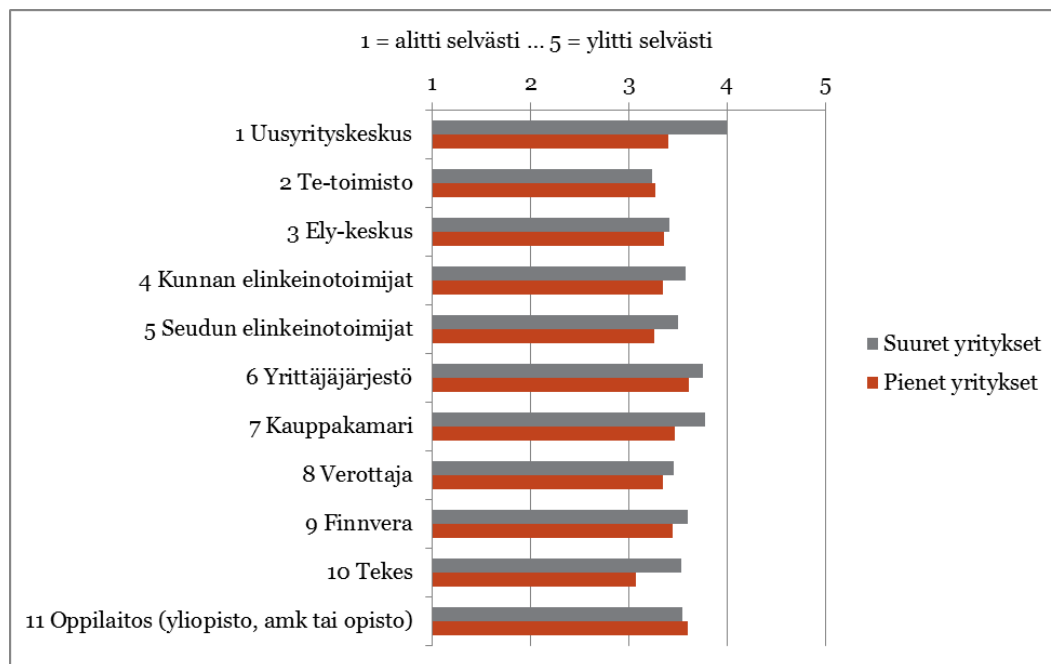
Kauppakamarin sekä Finnveran palveluissa. Eroavaisuuksilla koetussa elinkeinopalveluiden saatavuudessa pk- ja suuryritysten sekä mikroyritysten välillä ei kuitenkaan ole tilastollisia merkitsevyyksiä. Kuviossa 27 esitellään tarkemmin eroavaisuuksia pk- ja suuryritysten sekä mikroyritysten kokemuksista elinkeinopalveluiden saatavuudesta.



**Kuvio 27.** Mikroyritysten ja suurempien yritysten kokemukset elinkeinopalveluiden saatavuudesta

Elinkeinopalvelut vastasivat lähes poikkeuksessa paremmin pk- ja suuryritysten kuin mikroyritysten odotuksiin. Mikroyritykset kokivat odotustensa täyttyneen pk- ja suuryrityksiä paremmin oppilaitosten ja Te-toimiston palveluiden kohdalla. Pk- ja suuryritysten odotukset täyttyivät selkeästi mikroyrityksiä paremmin Uusyrityskeskukseen ja Tekesin palveluiden osalta. Kaikkein parhaiten pk- ja suuryritysten palveluodotukset lunastivat Uusyrityskeskus (keskiarvo = 4,00), Kauppakamari (keskiarvo = 3,78) sekä yrittäjäjärjestö (keskiarvo = 3,76). Mikroyritysten palveluodotuksia parhaiten vastasivat yrittäjäjärjestön (keskiarvo = 3,61), oppilaitosten (keskiarvo = 3,60) sekä Kauppakamarin (keskiarvo = 3,47) palvelut. Heikoimmin pk- ja suuryritysten palveluodotuksia vastasi Te-toimiston (keskiarvo = 3,24) palvelu, kun taas mikroyritysten palveluodotuksia kaikkein heikoimmin vastasi Tekesin (keskiarvo = 3,08) palvelu. Kuvio 28 esittelee tarkemmin

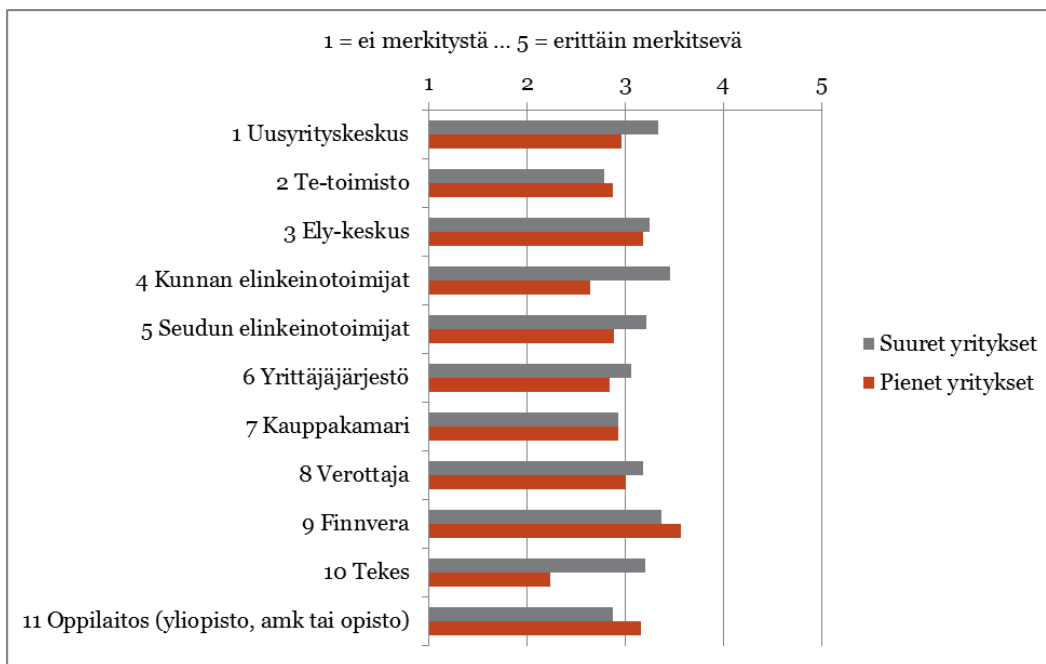
eroavaisuuksia elinkeinopalveluiden odotuksien lunastamisesta sekä pk- ja suuryritysten että mikroyritysten kokemuksen mukaisesti. Eroavaisuuksilla elinkeinopalveluiden palveluiden odotuksien vastaavuudesta pk- ja suuryritysten ja mikroyritysten välillä ei kuitenkaan ole tilastollisia merkitsevyyksiä.



**Kuvio 28.** Elinkeinopalveluiden vastaaminen mikroyritysten ja suurempien yritysten odotuksiin

Mikroyritykset kokivat Finnveran (keskiarvo = 3,56), Ely-keskuksen (keskiarvo = 3,18) ja oppilaitosten (keskiarvo = 3,17) palveluiden olleen kaikkein merkityksellisimpiä yritysten tavoitteiden saavuttamisen kannalta. Pk- ja suuryritykset kokivat kunnan elinkeinotoimijoiden (keskiarvo = 3,46), Finnveran (keskiarvo = 3,37) sekä Uusyrityskeskukseen (keskiarvo = 3,33) palveluilla olleen eniten merkitystä yrityksen tavoitteiden saavuttamisen kannalta. Suurinta eroavaisuus oli Tekesin ja kunnan elinkeinotoimijoiden palveluissa pk- ja suuryritysten sekä mikroyritysten välillä. Tilastollisesti merkitsevää ( $p = 0,009$ ) on pk- ja suuryritysten paremmat kokemukset Tekesin palveluiden merkityksestä yrityksen tavoitteiden saavuttamisen kannalta (keskiarvo = 3,20) suhteessa mikroyritysten kokemuksiin (keskiarvo = 2,23). Tilastollisesti erittäin merkitsevää ( $p = 0,001$ ) on, että pk- ja suuryritykset kokivat kunnan elinkeinopalveluiden olleen merkityksellisempiä tavoitteiden saavuttamisen kannalta (keskiarvo = 3,46) kuin mitä mikroyritykset

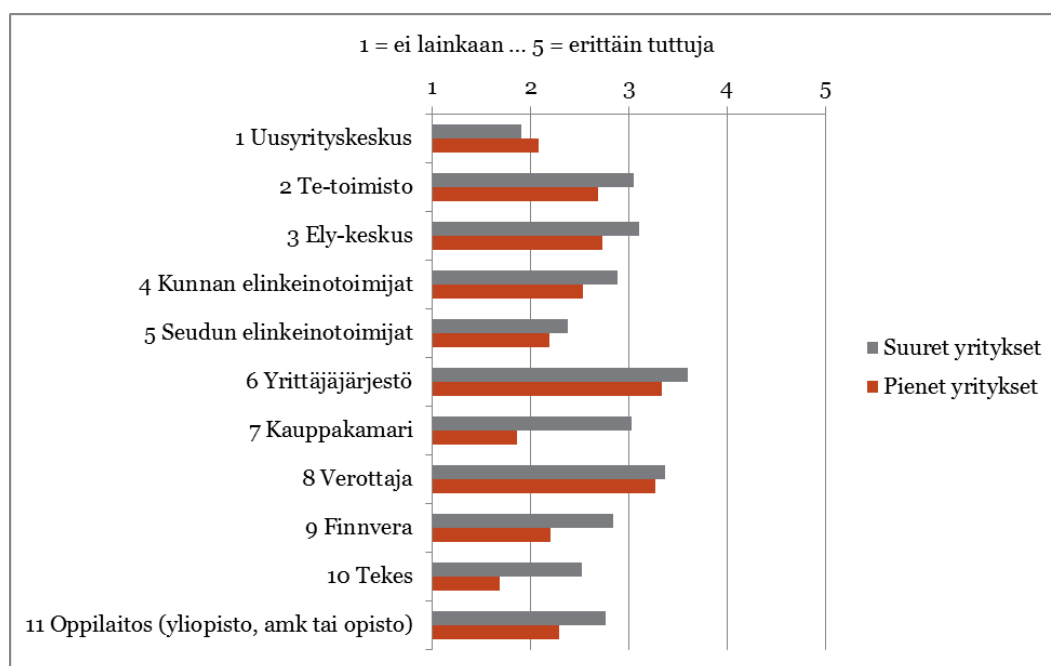
olivat kokeneet (keskiarvo = 2,64). Vaikka usean muunkin elinkeinopalvelun kohdalla oli selkeää eroavaisuutta koetussa merkityksessä yrityksen tavoitteiden saavuttamisen kannalta pk- ja suuryritysten sekä mikroyritysten välillä, ei havainnoilla kuinkaan ole tilastollista merkitsevyyttä. Kuviossa 29 on tarkemmin esitelty pk- ja suuryritysten sekä mikroyritysten kokemuksia elinkeinopalveluiden palveluiden merkityksistä yrityksen tavoitteiden saavuttamisen kannalta



**Kuvio 29.** Elinkeinopalveluiden merkitys mikroyritysten ja suurempien yritysten tavoitteiden saavuttamiseen

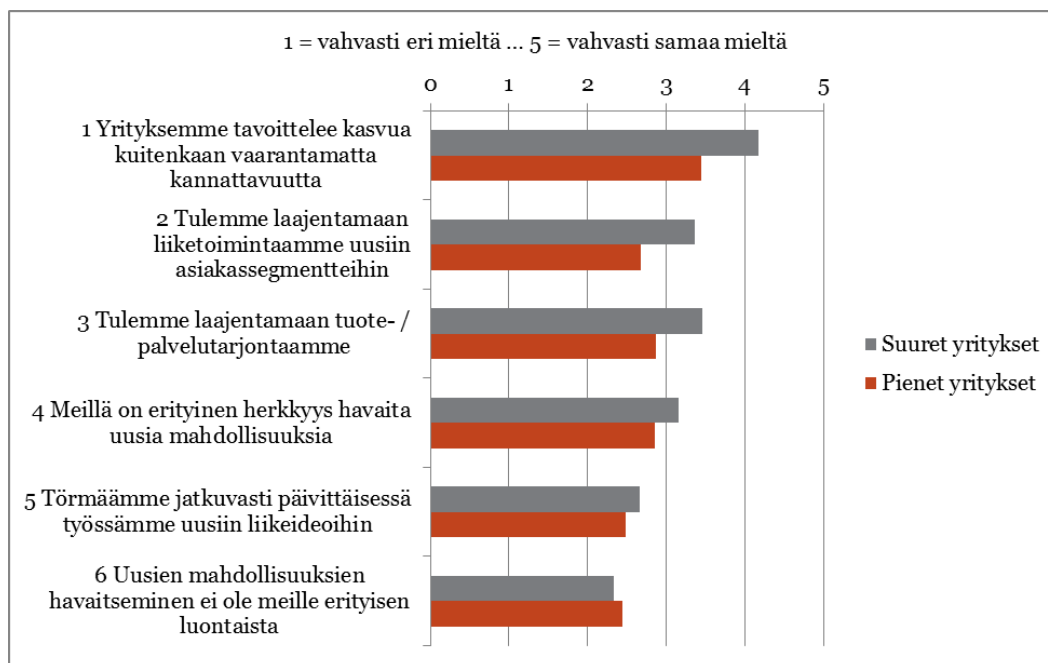
Kaikki elinkeinopalvelut Uusyrityskeskusta lukuun ottamatta olivat tunnetumpia pk- ja suuryrityksille kuin mikroyrityksille. Mikroyrityksiä selkeästi paremmin pk- ja suuryritykset tunsivat Kauppakamarin, Tekesin ja Finnveran palvelut. Sekä pk- ja suuryritykset että mikroyritykset tunsivat parhaiten yrittäjäjärjestön ja verottajan palvelut. Tilastollisesti erittäin merkitsevää on, että pk- ja suuryritykset tunsivat Kauppakamarin ( $p = 0,000$ , keskiarvo = 3,03), Finnveran ( $p = 0,000$ , keskiarvo = 2,84), Tekesin ( $p = 0,000$ , keskiarvo = 2,53) ja oppilaitosten ( $p = 0,000$ , keskiarvo = 2,77) palvelut mikroyrityksiä paremmin (Kauppakamarin keskiarvo = 1,86, Finnveran keskiarvo = 2,20, Tekesin keskiarvo = 1,69 ja oppilaitosten keskiarvo = 2,29). Tilastollisesti merkitsevää ( $p = 0,002$ ) on, että pk- ja suuryritykset tunsivat seudun elinkeinotoimijoiden palvelut (keskiarvo = 2,38)

mikroyrityksiä paremmin (keskiarvo = 2,19). Tilastollisesti merkitsevää ( $p = 0,001$ ) on myös se, että pk- ja suuryritykset tunsivat yrittäjäjärjestön palvelut (keskiarvo = 3,60) mikroyrityksiä paremmin (keskiarvo = 3,33). Pk- ja suuryritysten (keskiarvo = 2,89) mikroyrityksiä (keskiarvo = 2,54) parempi tuntemus kunnan elinkeinotoimijoiden palveluista on tilastollisesti melkein merkitsevä ( $p = 0,011$ ) havainto. Kuviossa 30 on tarkemmin esitettynä pk- ja suuryritysten sekä mikroyritysten elinkeinopalveluiden tuntemus.



**Kuvio 30.** Elinkeinopalveluiden tunnettuus mikroyritysten ja suurempien yritysten keskuudessa

Pk- ja suuryritykset olivat kyselytutkimuksen mukaan selkeästi mikroyrityksiä kasvuorientoituneempia. Pk- ja suuryritykset olivat myös herkempiä tunnistamaan liiketoiminnan mahdollisuuksia kuin mikroyritykset. Kuviossa 31 esitellään pk- ja suuryritysten sekä mikroyritysten välisiä eroavaisuuksia kasvuorientaation ja liiketoiminnallisten mahdollisuuksien tunnistamisessa. Kuvion 31 kolme ensimmäistä kysymystä liittyvät kasvuorientaatioon ja kolme jälkimmäistä mahdollisuuksien tunnistamiseen.



**Kuvio 31.** Mikroyritysten ja suurempien yritysten kasvuorientaatio sekä mahdollisuuksien tunnistaminen

### 3.5 Elinkeinopalveluiden käyttö kunnittain

Kyselytutkimuksen vastauksia tarkasteltiin myös kunnittain niiden kuntien osalta, joiden vastaajamäärien katsottiin olevan riittäviä tarkasteluun. Tarkasteluun otettiin mukaan Seinäjoki 219 vastaajalla, Kauhava 84 vastaajalla, Kurikka 70 vastaajalla, Kauhajoki 52 vastaajalla, Ilmajoki 50 vastaajalla, Alavus 44 vastaajalla sekä Lapua 43 vastaajalla. Muiden kuntien osalta todettiin, etteivät vastausmäärät riitä tulkintojen tekemiseen.

Huomioitavaa tarkastelussa on, että ilmajokelaiset yritykset eivät olleet käyttäneet lainkaan seudun elinkeinotoimijoiden ja Tekesin palveluita. Siksi kuvioissa 32 ja 33 Ilmajoen kohdalla ei ole pylvästä lainkaan kyseisten elinkeinopalveluiden osalta.

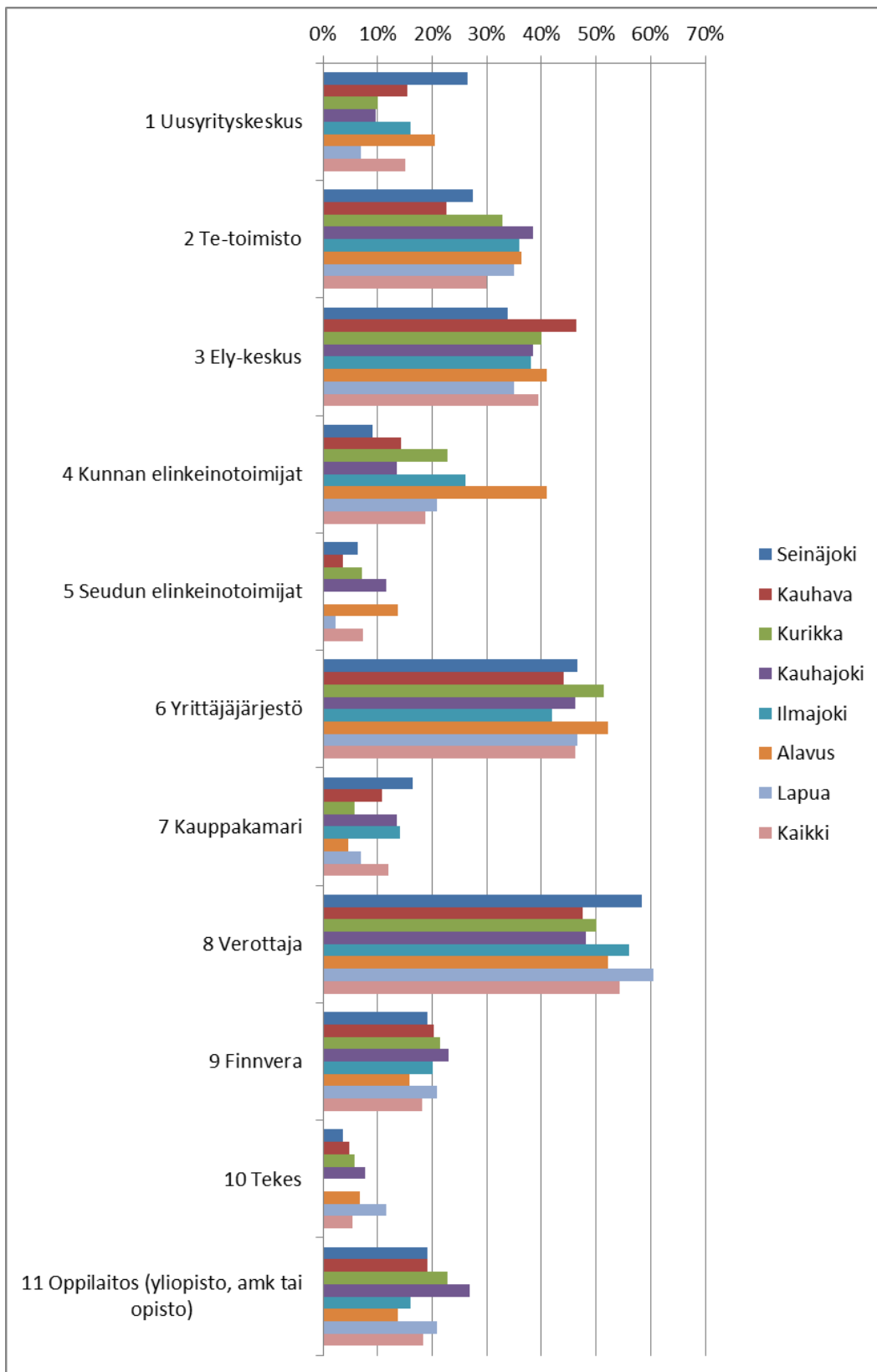
Kuviossa 32 on esitettyä elinkeinopalveluiden käyttö eri kunnissa. Uusyrittäjäkeskuksen palveluita olivat käyttäneet eniten seinäjokiset yritykset (26,4 %). Todennäköisin syy tähän voi olla Etelä-Pohjanmaan yrityskeskuksen sijainti Seinäjoella. Vähiten Uusyrittäjäkeskuksen palveluita olivat käyttäneet lapualaiset yritykset (7,0 %). Te-toimiston palveluita olivat eniten käyttäneet kauhajokelaiset yritykset (38,5 %) ja vähiten niitä olivat käyttäneet kauhavalaiset yritykset (22,6 %). Ely-keskuksen palveluita olivat käyttäneet selkeästi eniten kauhavalaiset yritykset



(46,4 %). Kaikkein selkein ero eri elinkeinopalveluiden käytössä eri kuntien välillä oli kunnan elinkeinotoimijoiden palveluiden käytössä. Eniten kunnan elinkeinotoimijoiden palveluita käyttivät alavutelaiset yritykset (40,9 %). Eroa kunnan elinkeinotoimijoiden palveluiden käytössä seuraavaksi eniten palveluita käyttäneeseen Ilmajokeen oli 14,9 %. Kaikkein vähiten kunnan elinkeinotoimijoiden palveluita olivat käyttäneet seinäjokiset yritykset (9,1 %).

Alavutelaiset yritykset olivat käyttäneet kaikkein eniten myös seudun elinkeinotoimijoiden palveluita (13,6 %). Kyselytutkimukseen osallistuneista ilmajokelaisista yrityksistä yksikään ei ollut käyttänyt seudun elinkeinotoimijoiden palveluita. Yrittäjäjärjestön palveluita kaikkein eniten olivat käyttäneet alavutelaiset (52,2 %) ja kurikkalaiset (51,4 %) yritykset. Kauppakamarin palveluita eniten olivat käyttäneet seinäjokiset yritykset (16,4 %). Tähän vaikuttavana tekijänä voi olla Etelä-Pohjanmaan kauppakamarin sijainti Seinäjoella. Vähiten Kauppakamarin palveluita olivat käyttäneet alavutelaiset yritykset (4,5 %), jotka olivat käyttäneet vähiten myös Finnveran ja oppilaitosten palveluita.

Verottajan palveluita eniten olivat käyttäneet lapualaiset (60,5 %) ja seinäjokiset (58,4 %) yritykset. Lapualaiset yritykset olivat käyttäneet kaikkein eniten myös Tekesin palveluita (11,6 %). Tekesin palveluita kaikkein vähiten Ilmajokea lukuun ottamatta olivat käyttäneet seinäjokiset yritykset (3,7 %). Eniten Finnveran ja oppilaitosten palveluita olivat käyttäneet kauhajokelaiset yritykset, joista 23,1 % oli käyttänyt Finnveran palveluita ja 26,9 % oppilaitosten palveluita.



**Kuvio 32.** Elinkeinopalveluiden käyttö kunnittain

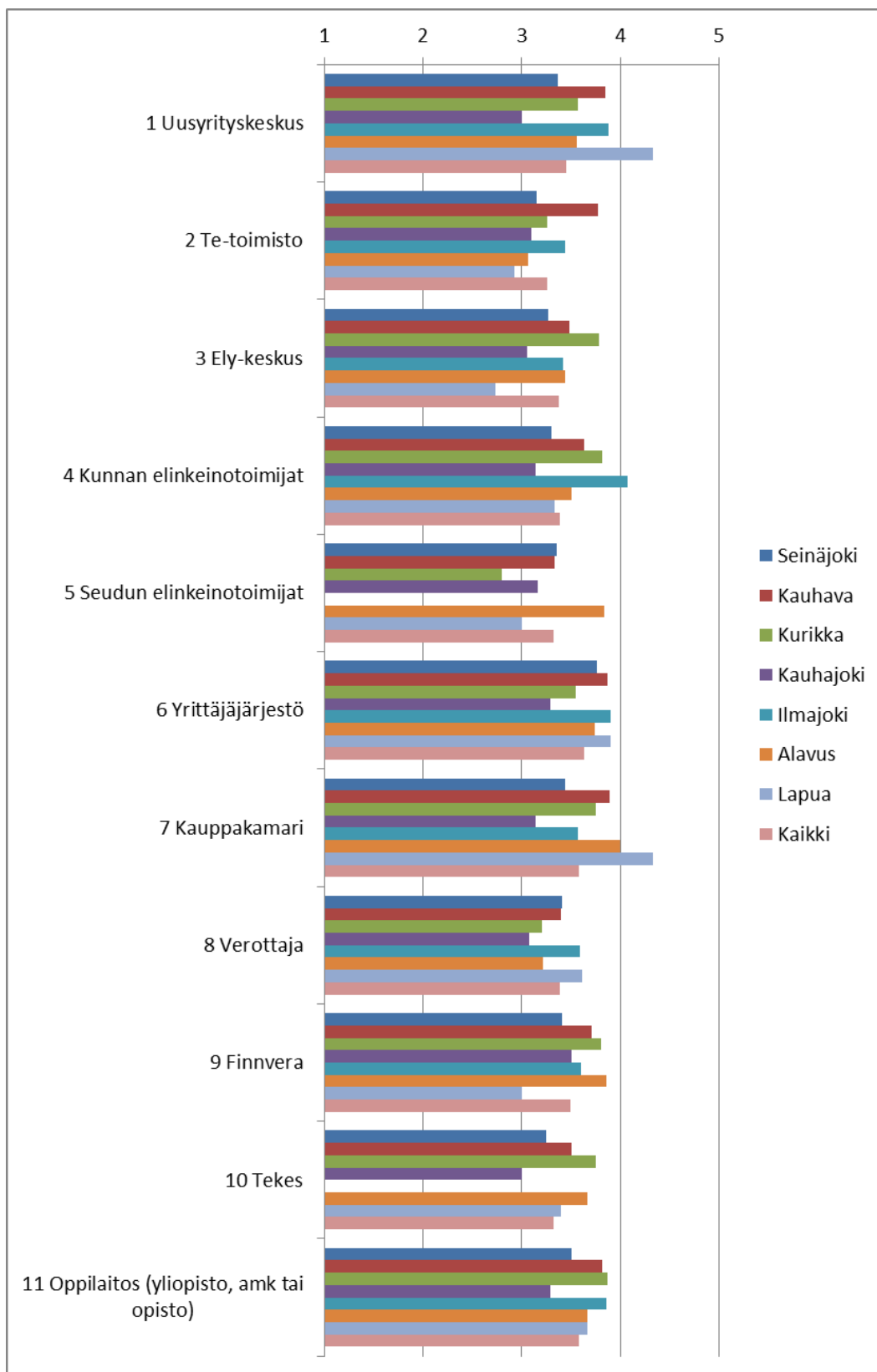
Kuviossa 33 on esiteltyä elinkeinopalveluiden palvelun odotuksien vastaavuus kunnittain. Sen tarkastelussa on otettava huomioon, että joidenkin elinkeinopalveluiden käyttäjiä oli varsin vähän joissain kunnissa. Uusyrityskeskukseen palveluita kauhajokelaisista yrityksistä oli käyttänyt vain viisi ja lapualaisista yrityksistä vain kolme. Seudun elinkeinopalveluita oli käyttänyt vain kolme kauhavalaisista yritystä, viisi kurikkalaista yritystä ja vain yksi lapualainen yritys. Kyselytutkimukseen osallistuneista ilmajokelaisista yrityksistä yksikään ei ollut käyttänyt seudun elinkeinopalveluita. Kauppakamarin palveluita oli käyttänyt vain neljä kurikkalaista, kaksi alavutelaista ja kolme lapualaisista yritystä. Tekesin palveluita oli käyttänyt vain neljä kauhavalaisista, neljä kurikkalaista, neljä kauhajokelaisista, kolme alavutelaista ja viisi lapualaisista yritystä. Seinäjokisista yrityksistä kahdeksan oli käyttänyt Tekesin palveluita. Kyselytutkimukseen osallistuneista ilmajokelaisista yrityksistä yksikään ei ollut käyttänyt Tekesin palveluita.

Uusyrityskeskukseen, Kauppakamarin ja verottajan palvelut vastasivat kaikkein parhaiten lapualaisten yritysten odotuksia. Ely-keskuksen, Tekesin ja oppilaitosten palvelut taas vastasivat kaikkein parhaiten kurikkalaisten yritysten odotuksia. Kunnan elinkeinotoimijoiden ja yrittäjäjärjestön palvelut vastasivat parhaiten ilmajokelaisien yritysten odotuksia. Seudun elinkeinotoimijoiden sekä Finnveran palvelut vastasivat kaikkein parhaiten alavutelaisten yritysten odotuksia, ja Te-toimiston palvelu taas kauhavalaisien yritysten odotuksia.

Kaikkiaan seitsemän elinkeinopalvelua lunasti kaikkein heikoimmin kauhajokelaisien yritysten palveluodotukset. Näitä elinkeinopalveluja olivat Uusyrityskeskus (keskiarvo = 3,00), kunnan elinkeinotoimijat (keskiarvo = 3,14), yrittäjäjärjestö (keskiarvo = 3,29), Kauppakamari (keskiarvo = 3,14), verottaja (keskiarvo = 3,08), Tekes (keskiarvo = 3,00) ja oppilaitokset (keskiarvo = 3,29). Te-toimisto (keskiarvo = 2,93), Ely-keskus (keskiarvo = 2,73) ja Finnvera (keskiarvo = 3,00) taas lunastivat kaikkein heikoimmin lapualaisten yritysten odotukset. Kurikkalaisten yritysten odotuksia kaikkein heikoimmin vastasi Seudun elinkeinotoimijoiden.

Kaikkein parhaiten seinäjokisten yritysten palveluodotuksiin vastasi yrittäjäjärjestö (keskiarvo = 3,76) ja heikoimmin niihin vastasi Te-toimisto (keskiarvo = 3,15). Kauhavalaisien yritysten palveluodotuksiin vastasi parhaiten Kauppakamari (keskiarvo = 3,89) ja heikoimmin seudun elinkeinotoimijat (keskiarvo = 3,33). Kurikkalaisten yritysten palveluodotukset täyttivät parhaiten oppilaitokset (keskiarvo = 3,87) ja heikoimmin odotuksiin vastasi seudun elinkeinotoimijat (keskiarvo = 2,80). Uusyrityskeskus sekä Tekes lunastivat kaikkein heikoimmin (keskiarvo = 3,00) kauhajokelaisien yritysten palveluodotukset. Parhaiten ne lunasti Finnvera (keskiarvo = 3,50). Ilmajokelaisien yritysten palveluodotuksiin parhaiten

vastasi kunnan elinkeinotoimijoiden palvelu (keskiarvo = 4,08) ja heikoimmin Ely-keskuksen (keskiarvo = 3,42) palvelu. Parhaiten alavutelaisten yritysten palveluodotuksia vastasi Kauppakamarin palvelu (keskiarvo = 4,00) ja heikoimmin Te-toimiston palvelu (keskiarvo = 3,06). Lapualaisten yritysten palveluodotuksiin vastasivat taas kaikkein parhaiten Uusyrityskeskus ja Kauppakamari (keskiarvo = 4,33), ja heikoimmin niihin vastasi Ely-keskus (keskiarvo = 2,73).

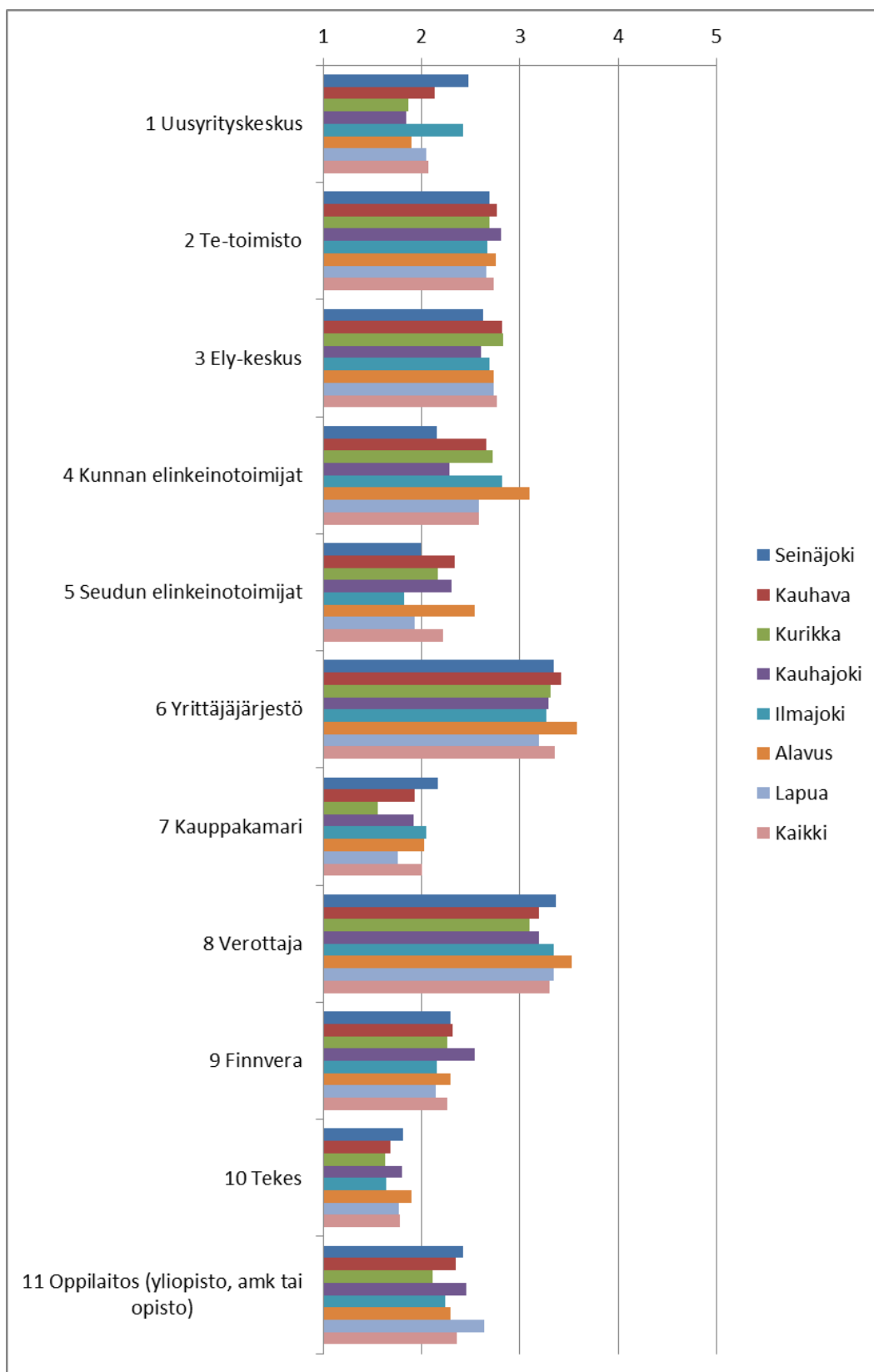


**Kuvio 33.** Tyytyväisyys elinkeinopalveluihin kunnittain

Kyselytutkimukseen osallistuneilta yrityksiltä kysyttiin, miten hyvin ne tuntevat eri elinkeinopalvelut. Joidenkin elinkeinopalveluiden kohdalla tunnettuudessa ei ollut suurta eroa eri kuntien välillä, mutta toisten elinkeinopalveluiden tunnettuudessa taas oli huomattavakin ero. Elinkeinopalveluiden tunnettuutta kysyttäessä vastauksissa käytetty asteikko oli 1 = ei lainkaan ... 5 = erittäin tuttuja. Elinkeinopalveluiden tunnettuutta kysyttiin kaikilta kyselytutkimukseen osallistuneilta yrityksiltä.

Kaiken kaikkiaan tunnetuimpia elinkeinopalveluita olivat yrittäjäjärjestö sekä verottaja. Kaikkein parhaiten yrittäjäjärjestön palvelu tunnetaan alavutelaisten yritysten keskuudessa (keskiarvo = 3,58) ja heikoimmin lapualaisten yritysten keskuudessa (keskiarvo = 3,20). Verottajan palvelu tunnetaan kaikkein parhaiten myös alavutelaisten yritysten keskuudessa (keskiarvo = 3,52). Heikoimmin verottajan palvelun tuntevat kurikkalaiset yritykset (keskiarvo = 3,10). Yli kolmen keskiarvon tunnettuudessa saa, ainoana muuna elinkeinopalveluna, kunnan elinkeinotoimijat ja senkin osalta ainoastaan alavutelaiset yritykset vastasivat tuntevansa yrityksen yli kolmen keskiarvon mukaisesti (keskiarvo = 3,10). Kaikkein heikoimmin kunnan elinkeinotoimijoiden palvelut tunnetaan seinäjokisten yritysten keskuudessa (keskiarvo = 2,15). Kunnan elinkeinotoimijoiden tunnettuudessa olikin suurin ero eri kuntien välillä.

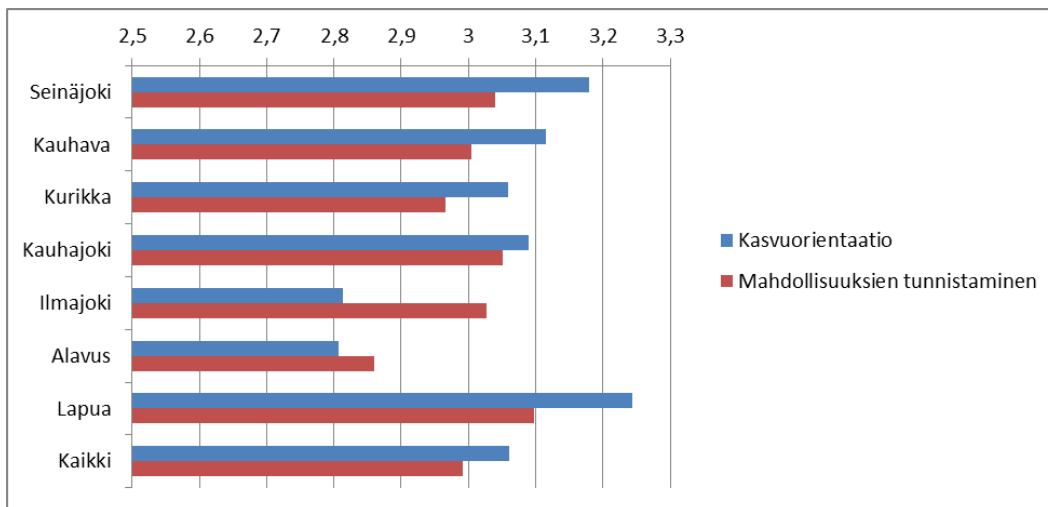
Heikoimmin tunnettuja elinkeinopalveluita olivat Tekes ja Kauppakamari. Kaikkein heikoimmin Tekesin palvelut tunnetaan kurikkalaisten yritysten keskuudessa (keskiarvo = 1,63). Myös Kauppakamarin palvelut tunnetaan heikoimmin kurikkalaisten yritysten keskuudessa (keskiarvo = 1,56). Parhaiten Tekesin palvelut tunsivat alavutelaiset yritykset (keskiarvo = 1,90). Kauppakamarin palvelut tunnettiin parhaiten seinäjokisten yritysten keskuudessa (keskiarvo = 2,16). Kuviossa 34 on tarkemmin esiteltyä elinkeinopalveluiden tunnettuutta kunnittain.



**Kuvio 34.** Elinkeinopalveluiden tunnettuus kunnittain

Tutkimuksessa selvitettiin yritysten kasvuorientaatiota sekä mahdollisuuksien tunnistamista. Kuviossa 35 ovat esitettyinä kasvuorientaatio sekä mahdollisuuksien tunnistaminen summamuuttujan avulla kunnittain. Mahdollisuuksien tunnistamiseen liittyvä väittämä ”Uusien mahdollisuuksien havaitseminen ei ole meille erityisen luontaista” on käänteisesti koodattu ja se on huomioitu summamuuttujassa kääntämällä asteikko tämän väittämän osalta. Kuviossa 35 on käytetty summamuuttujan tilalla keskiarvomuuttujaa kasvuorientaatioon ja mahdollisuuksien tunnistamiseen liittyvien kysymysten kesken. Keskiarvo antaa tässä tapauksessa saman kuvan kuin puhdas summamuuttuja.

Kaikkein kasvuorientoituneimpia olivat lapualaiset (keskiarvo = 3,24), seinäjokiset (keskiarvo = 3,18) ja kauhavalaiset (keskiarvo = 3,12) yritykset. Vähiten kasvuorientoituneita olivat alavutelaiset (keskiarvo = 2,81) ja ilmajokelaiset (keskiarvo = 2,81) yritykset. Lapualaiset yritykset olivat myös parhaimpia tunnistamaan mahdollisuuksia liiketoiminnassaan (keskiarvo = 3,10). Heikoimmin mahdollisuuksia tunnistivat alavutelaiset yritykset (keskiarvo = 2,86).



**Kuvio 35.** Kasvuorientaatio ja mahdollisuuksien tunnistaminen kunnittain

### 3.6 Avoimet kysymykset - elinkeinopalveluiden kehitystarpeet

Tutkimuksessa kysyttiin vastaajilta kehitysehdotuksia seudun tai kunnan elinkeinopalveluihin. Tutkimuksessa annettiin kaikkiaan 242 avointa vastausta kysymykseen ”Miten oman kuntasi tai seudun elinkeinopalveluita pitäisi kehittää?”. Vastausaineistoa analysoitiin NVivo 10 -ohjelmistolla, jonka avulla vastaukset



luokiteltiin eri teemoihin. Teemoittelussa nousi esiin viisi erilaista teemaa. Ensimmäiseksi vastaajat kaipasivat lisää tietoa elinkeinopalveluista. Toiseksi he kaipasivat elinkeinopalveluiden tuottajilta proaktiivisuutta. Kolmanneksi vastaajat kokivat, etteivät elinkeinopalveluiden tuottajat ota pk-yrityksiä tarpeeksi huomioon. Neljänneksi vastaajat kokivat elinkeinopalveluihin liittyvän liikaa byrokrati-aa. Viidenneksi vastaajat kaipasivat elinkeinoasiamiehiä.

### 3.6.1 Tiedon puute elinkeinopalveluiden tarjonnasta

Elinkeinopalveluiden tarjonnasta kaivattiin lisää tietoa monesta eri näkökulmasta. Ensinnäkin sitä kaivattiin tietoisukujen muodossa. Vastauksista kävi ilmi myös se, että vaikka tietoisukuja jo järjestettäisiinkin, ei niistä olla tietoisia. Näin ollen tällaisten tilaisuuksien järjestämisestä tulisi informoida yrittäjiä paremmin.

*”Lisää info- ja koulutustilaisuuksia, tutustumista ja tietoa erilaisiin mahdollisuuksiin lisättävä.”*

*”Alkaville yrittäjille tietopankki-iltoja. Tai ehkä niitä onkin jo.”*

Toinen esiin noussut tarve oli, että tietoa elinkeinopalveluista pitäisi tuoda yrityksiin henkilökohtaisesti. Tietoa koettiin löytyvän internetistä, mutta sen todettiin olevan kuitenkin vain informaation lähde, jonka kautta ei voi esittää kysymyksiä niin, että niihin saisi vastauksen heti. Lisäksi kaivattiin elinkeinopalveluiden tarjoajien vierailuja yrityksiin. Vastaajat kokivat siis henkilökohtaisen palvelun olevan merkityksellistä tiedon saannin kannalta. Siten myös muutoin niin kaukaiset elinkeinopalveluiden tuottajat tulisivat tutummiksi. Yritysvierailuilla viitattaneen siihen, että päättäjien toivottaisiin jalkautuvan kentälle, eli tässä tapauksessa yrityksiin.

*”Esitteitä ja tietoa internetistä löytyy kyllä, mutta itse kaipaen henkilökohtaisempaa tutustumista ja esittelyä. Jää paremmin asiat mieleen ja kysymyksiin tulee välittömästi vastaus.”*

*”Tieto palveluista pitää tuoda yrityksiin henkilökohtaisesti ja esitteiden kanssa.”*

*”Tunnettuutta lisää, että alan henkilöt ja toimijat olisivat toisilleen tuttuja, haettaisiin yhteisiä päämääriä ja tavoitteita, kunnan ja seudun elinkeinopalvelujen vierailut yrityksissä.”*

Ongelmaksi koettiin tiedottamisen kannalta myös yritysten vähäinen tai olematon tieto elinkeinopalveluiden tarjoamista ratkaisumahdollisuuksista yritysten kysy-

myksiin. Yrityksissä ei myöskään ole välttämättä tietoa siitä, että heillä olisi mahdollisuus saada esimerkiksi investointiavustuksia. Tiedon puute voi johtaa siihen, etteivät yritykset tee lainkaan investointeja, mikäli heillä ei ole mahdollisuuksia niiden toteuttamiseen ilman avustuksia.

*”Jaaha voisikahan näistä mahdollisista investointi y.mm avustuksista saada helpommin tietoa ja myös muuta avustusta neuvonnan muorossa? Tiarot pakkaa nykyaikana muuttua niin maharottoman nopeaa, jotta ei peräs pisy jos meinaa ittekin teherä töitä.”*

*”Palvelut ehkä ovat aivan hyviä. Ongelma on ajanpuute ja ettei tule mieleen, että näistä voisi saada apua kysymyksiinsä.”*

### 3.6.2 Aktiivisuutta elinkeinopalveluiden toimijoilta

Elinkeinopalveluiden toimijoilta kaivattiin lisää aktiivisuutta ja proaktiivisuutta. Elinkeinopalveluiden tuottajien kaivattiin olevan oma-aloitteisesti yhteydessä yrityksiin ja kartoittavan niiden mahdollisia tarpeita. Aktiivisen yhteydenpidon koettiin rajautuvan ”tiettyyn” ryhmään yrittäjiä, jotka ovat itse aktiivisesti mukana erilaisissa ”kissanristiäisissä”.

*”Kunnan elinkeinoasiamiehen pitäisi olla yhteydessä yrittäjiin, eikä istua toimistossaan odottamassa, että yrittäjät tulevat sinne tai soittavat. Aktiivista yhteydenpitoa yrittäjiin. Sellaisiinkin, jotka eivät itse ole mukana kaikissa kissanristiäisissä.”*

*”Kintaat käsiin ja töihin, siis kentälle. Ei konttorista pelkällä teorialla näitä hommia hoideta.”*

*”Julkiset ja puolijulkisetkin palvelut pitäisi saada tuomaan palveluitaan aktiivisemmin mahdollisten tarvitsijoiden tykö.”*

*”Kunnassa pitäisi olla yritystoiminnasta tietävä henkilö, joka voisi käydä yrityksissä pyörähtämässä kuukaudessa kyselemässä mitä murheita, huolia ja turhia toiveita yrittäjillä on. Näin se saisi todellisen kuvan kaupungin yrityskentästä. Myös palkattu henkilö, joka yrittäisi haravoida töitä ja yrityksiä paikkakunnalle voisi olla hyvä satsaus.”*

Aktiivisuuden puutteen koettiin olevan myös epäkohteliasta pitkäaikaisten yrittäjien keskuudessa. Toisaalta myös tuoreet yrittäjät kaipasivat suoraa kontaktointia, jonka myötä kartoitettaisiin niitä tarpeita, joita heillä on. Alkuvaiheessa yrittäjä saa myös hyvin monenlaista tietoa monesta eri lähteestä, ja osa siitä tiedosta saat-

taa mennä ohi tiedon paljoudesta johtuen. Näin toimien aloittavia yrittäjiä voitaisiin tukea yrityksen perustamisen alkuvaiheen aikana paremmin.

*”Kunta (elinkeinoasiamies tms) voisi kohteliaisuussyistä ottaa edes kerran 15v aikana yhteyttä..”*

*”Vähän aikaa (alle 12 kk) toimineita yrittäjiä voisi kontaktoida suoraan ja kysyä mitä kuuluu ja kartoittaa tarvittavia palveluja. Usein alkuvaiheessa tietoa tulee tulvimalla ja osa tärkeistäkin palveluista jää hankkimatta, kun ollaan muistin varassa.”*

### 3.6.3 Pk-yritysten epätasa-arvoinen kohtelu

Pk-yritykset kokivat olevansa epätasa-arvoisessa asemassa suhteessa suurempiin ja tunnetumpiin yrityksiin. Elinkeinopalveluiden tarjoajien koettiin suosivan suuria yrityksiä, jolloin pienet kasvuyritykset jäävät isompien varjoon, eikä hyvin potentiaalisia työpaikkojakaan välttämättä synny tarpeellisten tukien jäädessä saamatta. Erilaisten tukien hakuprosessit ovat raskaita, eikä pienillä yrityksillä ole välttämättä tarpeeksi resursseja ja tietoa palveluista niin, että ne voisivat hakea erilaisia tukia. Myös nuoriin yrityksiin kaivattiin myönteisempää suhtautumista.

*”Henkilön virkanimike pitäisi muuttua enempi tehtävää vastaavaksi. Nykyinen nimike elinkeinotoimenjohtaja ohjaa tehtävän hallitsijan käyttäytymään johtajana muiden yläpuolella, tavaten ainoastaan isoja yrityksiä. Tehtävä on tärkeä ja siihen valitulta henkilöltä odottaisi tehtävään soveltuvaa kokemusta ja ammattitaitoa sekä etenkin henkilönä soveltuvuutta toimia yrittäjien parissa. Meidän ongelma on juuri tässä. Ei ymmärretä yrittämistä, yrittäjän arkea, velvotteita, vastuuta, elinkaarta ym, ei olla samalla aaltopituudella. Suomi on tässä suhteessa kuin Kreikka, jos tärkeässä tehtävässä tehtävään sopimatonta virkamiestä ei voida irtisanoa.”*

*”Ilmajoen kunnassa tuntuu olevan hyvin yrittäjämyönteinen ilmapiiri, mutta kehittämissyhdistys Liiveri saisi suhtautua vähän positiivisemmin aloittaviin yrittäjiin.”*

*”Jalkautuminen myös pienyrityksiin. On keskitytty liian kauan vain suuriin. Pienyritysten suuri merkitys on unohdettu.”*

*”Panostaa kunnan puolelta myös pienempiin kasvuyrityksiin, eikä tukea vain valmiiksi suuria brändiyrityksiä.”*

Vaikka julkiset kilpailutukset eivät ole elinkeinopalveluita, kritisoitiin myös niitä siitä, että urakat on ajettu liian suuriin kokonaisuuksiin ja että useat eri toimijat ovat keskittäneet hankintoja yhden hankinnan alle halvemman hinnan toivossa. Tämä osaltaan vaikeuttaa pienten yritysten mahdollisuuksia osallistua tarjouskilpailuun, sillä niillä ei välttämättä ole mahdollisuuksia tarjota niin suuria kokonaisuuksia. Toisaalta pienillä yrityksillä olisi mahdollisuuksia tehdä yhteistarjouksia, jolloin niillä olisi mahdollisuus osallistua tarjouskilpailuun tarjoamalla osakokonaisuuksia, joka ei muutoin kilpailutuksessa olisi mahdollista. Pienissä yrityksissä ei kuitenkaan välttämättä olla tietoisia tällaisista mahdollisuuksista.

*”Pienyrityksien elinmahdollisuuksia tukea; isot kilpailutukset ja lainsäädäntö vie pois pieniltä mahdollisuudet osallistua, pienille nykyaikaisille palveluyrityksille asianmukaisia yritystiloja ei kertakaikkiaan ole, pieniä naisvaltaisia palveluyrityksiä aliarvioidaan eikä kunnassa pidetä niitä oikeastaan ”yrityksinä”.*

*”Turha ylimielisyys pois pieniä toimijoita kohtaan, ja aidosti asioiden parantaminen seudullisesti ja maakunnallisesti siten, että pienet yritykset pääsisivät myös mukaan kilpailuihin, jotka kuntien johtavat viranhaltijat rajaavat järjettömällä ehdoilla niin, että vain isoilla on niihin mahdollisuus osallistua.”*

#### 3.6.4 Liikaa byrokratiaa

Yksi esiin nousseista teemoista oli liiallinen byrokratia, jota toivottiin karsittavan. Ongelmaksi byrokratia muodostuu kankean hallinnon ja aikaa vievien ominaisuuksiensa vuoksi. Pienissä yrityksissä aika on rajallista ja eri elinkeinopalveluiden tukitoimintojen käyttäminen vaatii erilaisten hakemusten täyttämistä. Hakemusten käsittelyajat voivat olla pitkiäkin, eikä myönteisen päätöksen saaminen ole itsestään selvää. Byrokratia heikentää siten entisestään pienten yritysten mahdollisuuksia käyttää palveluita. Vastaajien keskuudessa myös koettiin, että elinkeinopalveluilla on sisällöllistä ja toiminnallista päällekkäisyyttä.

*”Sisällöllisiä ja toiminnallisia sekä viestinnällisiä päällekkäisyyksiä pois, kynnystä matalammaksi, byrokratiaa reilusti vähemmäksi, elinkeinopalveluiden ihmiset ottamaan itse aktiivisesti yhteyttä yrityksiin.”*

*”Karsia liikaa byrokratiaa pois.”*

*”Aivan liikaa byrokratiaa.”*

*”Kaikki toiminnot yhdeltä luukulta. Perustettaessa yritystä sai juosta luukulta luukulle ja kaikki sanoivat samat asiat vähän omin näkökulmin vaan. Kukaan ei osannut auttaa oikeassa avun tarpeessani. Lisäksi tuli vaikutelma, että kaikista asioista päättää kuitenkin sama porukka, vaikka kyseessä olisi mikä asia tahansa. Tähän tarvitsisi henkilövaihdoksia, sillä pörstäkertoimilla tuntui olevan joissakin paikoissa tosi suuri merkitys, vaikka näin ei saisi olla. Monesta asiasta oltiin myös sitä mieltä, että kun nyt aina on tehty näin, niin tehdään jatkossakin. Uudistusta kehiin ja pois vanhoista kaavoista! Yritykseni olisi jäänyt perustamatta, jos en olisi ollut sinnikäs ja periksiantamaton. Tosin siinäkin tapauksessa sen perustaminen oli puoli vuotta telakalla. Niin uskomatonta toimintaa näillä ”avun tarjoajilla”. Ja Liiveri voisi kertoa heti onko mahdollista saada tukea vai ei, eikä täytättyä sen miljoonaa paperia miljoonaan eri kertaan ja luvata ensin tukea ja kuitenkin lopulta perua sen. Turhaa työtä, aikaa ja vaivaa.”*

### 3.6.5 Elinkeinoasiamies

Yksi selkeimmistä ja konkreettisista esiin nousseista teemoista oli elinkeinoasiamiehen tarve. Vastaajien keskuudessa todettiin useaan otteeseen, että kunnassa pitäisi olla elinkeinoasiamies. Olemassa olevien elinkeinoasiamiesten kaivattiin tiivistävän yhteistyötään yrittäjien kanssa.

*”Elinkeinoasiamiehet tulisi palauttaa.”*

*”Elinkeinojohtaja voisi paremmin ottaa myös pienet yritykset huomioon.”*

*”Elinkeinoasiamies pitäisi saada yhteistyöhön yrittäjien kanssa.”*

*”Kunnalla pitäisi olla oma päätoiminen elinkeinoasiamies tms.”*

*”Kunnassamme pitäisi olla elinkeinoasiamies.”*

## 3.7 Avoimet kysymykset – verkkopalveluiden kehitystarpeet

Tutkimuksessa kysyttiin vastaajilta mielipiteitä siitä, miten elinkeinopalveluiden tulisi kehittää verkossa tarjoamiaan palveluita. Avoimeen kysymykseen annettiin kaikkiaan 153 vastausta, joita analysoitiin ja teemoiteltiin käyttäen NVivo 10 -

ohjelmistoa. Teemoittelussa nousi selkeästi esiin neljä teemaa, joiden mukaan verkkopalveluilta kaivataan 1) helppokäyttöisyyttä, 2) selkeyttä, 3) informaation löydettävyyttä sekä 4) informaatiota eri elinkeinopalveluista toivottiin löytyvän jotenkin kootusti.

### 3.7.1 Helppokäyttöisyys

Verkosta saatavilta palveluilta toivottiin helppokäyttöisyyttä. Nykyisellään eri elinkeinopalveluihin tarvitaan omat tunnukset ja palvelutarjonta koetaan muutoinkin vaikeaselkoiseksi. Verkkopalveluiden kehityksen koetaan olevan rakennettu vanhan päälle, eikä verkon mahdollisuuksia ole otettu huomioon. Verkossa on saatavilla paljon tietoa elinkeinopalveluista ja tietoa tulisi pystyä suodattamaan siten, että asiakas löytäisi helposti tarvitsemansa. Verkkopalveluiden tulisi olla asiakaslähtöisiä ja palveluiden käyttö tulisi tehdä mahdollisimman helpoksi asiakkaille.

*”Helppokäyttöisemmäksi, selkeä yleiskielinen jäsentely sivuihin.”*

*”Suurin osa palveluista on vasta lapsenkengissä ja ne on rakennettu ns. ”vanhan päälle”. Eli palvelut on tehty muuntamalla paperibyrokratiaa verkkoon. Ei ole ajateltu puhtaalta pöydältä uudella tavalla ja tietotekniikan kannalta. Se olisi ensimmäinen lähtökohta, että unohdetaan se, miten asia on aiemmin tehty paperilla. Ja sitten kysyttäisiin käyttäjien/asiakkaiden mielipiteitä kehittämiseen.”*

*”Tieto tukiratkaisuista ja kuntien elinkeinoelämän tarjonnasta on äärimmäisen huonosti jäseneltyä. Eli asiakasliittymää pitäisi kehittää. Jonkinlaiset filtrit avustaisivat oikeantyyppisen tuen hakemiseen.”*

*”Tietoa pitäisi olla helpommin saatavilla.”*

### 3.7.2 Selkeys

Elinkeinopalveluiden verkkopalvelut koetaan epäselviksi. Verkkopalveluiden käyttöliittymistä haluttaisiin selkeämpiä ja tiedon tulisi olla selkeästi esitettyä. Verkkopalveluiden käyttöliittymien tulisi olla asiakaslähtöisesti suunniteltuja. Pienemmällä elinkeinopalveluiden tarjoajilla ei tietenkään ole suunnitteluun käytettävissä paljoakaan resursseja, mutta suurempien elinkeinopalveluiden tulisi siihen panostaa. Toisaalta suurempien elinkeinopalveluiden tarjoajien palveluissa on nykyisellään jo niin paljon informaatiota, että asiakkaat toivoisivat sen olevan jotenkin selkeämmin esitettyä ja helpommin löydettävissä.

*”Jotenkin pitäisi selkiyttää, hakeminen verkosta työlästä ja puhelinyhteydet ovat jonoja täynnä.”*

*”Käyttöliittymät selkeämmiksi.”*

*”Se pitäisi olla ainakin helposti saatavilla ja selkeästi esitettyä.”*

*”Sitä pitäisi selkeyttää todella paljon. Netistä saa paljon tietoa, mutta sen etsiminen on hankalaa ja uuvuttavaa.”*

*”Verkosta saatava ohjeistus on käsittämättömän suppeaa ja vaikeaselkoista, sekä opinto, ja neuvontapalveluita on järkyttävän vähän, mikä ei todellakaan luo kasvua alalle!!!! Ottakaa nyt hyvät ihmiset tämä työnalle!!!!”*

### 3.7.3 Informaation löydettävyys

Vastaajien keskuudessa koettiin ongelmia verkkopalveluiden informaation löydettävyydessä. Vanhahtavat linkkilistat koettiin turhiksi. Informaation löydettävyyttä tulisi parantaa sen selkeyttämisen ja verkkopalveluiden käytön helpottamisen lisäksi. Informaatiota koetaan kyllä löytyvän, mutta sen paljous aiheuttaa ongelmia oikean tiedon löytämisessä ja tähän tulisi verkkopalveluiden tarjonnassa kiinnittää huomiota. Ottaen huomioon verkkopalveluiden käytön vaikeudet ja informaation löydettävyyteen liittyvät vajavaisuudet, oli yksi vastaajien kokema, merkittävä puute myös yhteystietojen puuttuminen tai niiden vaikea löydettävyys.

*”Lisää hakusanoja ja helpompia/lyhyempiä polkuja tuotteisiin.”*

*”Pois päällekkäisyyksiä. Paljon turhia linkkiloja. Tarvitaan konkreettisempaa infoa, valmiita toiminta malleja "paketteja". Toisaalta tämä pitäisi kyllä lähteä liikkeelle lainsäädännöstä + ajattelutavan päivittämistä "digiaikaan". Vrt. Viro ( Vain 5 % kansasta työskentelee hallinnon parissa ).”*

*”Verkkopalvelut alkavat olla jo nyt melko hyvin esillä. Eri toimijoiden verkkopalvelut ovat myös selkeitä. Kuitenkin esim. puhelinnumerot ja toimijoiden osoitteet pitäisi olla selkeästi esillä lisätietojen hankintaa varten. Nyt yhteystiedot ovat usein piilossa ja niiden hakemiseen menee turhaa aikaa.”*

*”Löydettävyys helpoksi.”*

*”Löydettävyyttä parannettava.”*

#### *3.7.4 Tietojen kokoaminen yhteen paikkaan*

Neljäs esiin noussut teema oli tietojen kokoaminen yhteen paikkaan. Erilaisia hakuja toivottiin yhdistettäväksi. Esiin nousi tässä yhteydessä myös toive ”yhden luukun periaatteesta”; elinkeinopalveluiden löydettävyyttä helpottaisi tiedon oleminen kootusti yhdessä paikassa. Siten yritysten olisi helpompi löytää ja vertailla sopivia tukimuotoja.

*”Hakuja voisi yhdistää.”*

*”Kaikki tärkeät ja tarvittavat neuvonta ja opastuspalvelut yhden palveluntarjoajan keräämänä omalla palvelusivustollaan.”*

*”Ns. yhden luukun periaate, että palveluja ei tarvitse etsiä.”*

*”Toivoisi yhdenluukun periaatetta, missä selkeät ymmärrettävillä avainsanoilla kerrotut polut. Miksi pitää olla 11 erilaista taloa tai ovea elinkeinopalveluun?”*

Tarkasteltaessa kaikkia esiin nousseita neljää teemaa voidaan todeta, että elinkeinopalveluiden tarjoajien tulisi pyrkiä selkeyttämään verkkopalveluitaan ja samalla informaation tulisi olla helposti löydettävissä. Verkkopalveluiden informaation tulisi olla asiakaslähtöistä ja sen tulisi olla suodatettavissa juuri asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Eri elinkeinopalveluiden tarjoajien tulisi pohtia mahdollisuuksia löytää keinoja tavoittaa asiakkaansa helpommin verkossa. Niin sanottua yhden luukun periaatetta voisi pohtia ainakin verkossa tarjottavan palvelun osalta. Yrityksiä helpottaisi merkittävästi, mikäli eri palveluntarjoajien informaatio olisi löydettävissä yhdestä ja samasta paikasta.



## 4 JOHTOPÄÄTÖKSET

Elinkeinopalveluiden laadun tutkimus toteutettiin yhteistyössä Vaasan yliopiston, Etelä-Pohjanmaan yrittäjien ja Seinäjoen Ammattikorkeakoulun kanssa. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksella, joka lähetettiin Etelä-Pohjanmaan jäsenrekisterissä olleille yrittäjille. Kyselytutkimus lähetettiin kaikkiaan 5813 vastaanottajalle, joista 840 vastasi kyselytutkimukseen. Kyselytutkimuksen korjattu vastausprosentti oli 16,5, sillä kyselytutkimusta ei voitu toimittaa 236 vastaajalle. Kyselytutkimukseen osallistuneista yrityksistä vain verottajan palveluita oli käyttänyt yli 50 % vastaajista. Yhdestätoista palvelusta kaikkiaan seitsemää palvelua oli käyttänyt alle 20 % vastaajista. Näitä palveluita olivat Uusyrityskeskus, kunnan elinkeinotoimijat, seudun elinkeinotoimijat, Kauppakamari, Finnvera, Tekes ja oppilaitokset. Tekesin palveluita viimeisten viiden vuoden aikana oli käyttänyt vain 5,5 % vastaajista. Elinkeinopalveluiden tunnettuuden osalta Tekesin palveluiden tunnetuus oli kaikkein heikointa.

Uusyrityskeskuksen sekä Te-toimiston palveluiden käyttäjinä oli selkeästi enemmän nuoria, viimeisten viiden vuoden aikana perustettuja yrityksiä. Nuorissa yrityksissä myös tunnettiin Uusyrityskeskuksen ja Te-toimiston palvelut vanhempia yrityksiä paremmin.

Tutkimuksessa vastaajat jaoteltiin kasvuorientoituneisiin yrityksiin sekä muihin yrityksiin. Tällä jaottelulla oli huomattavissa, että kasvuorientoituneet yritykset käyttivät järjestään kaikkia elinkeinopalveluita muita yrityksiä enemmän. Kasvuorientoituneissa yrityksissä myös tunnettiin kaikkien elinkeinopalveluiden palvelut muita yrityksiä paremmin. Tämän voidaan olettaa johtuvan siitä, että koska kasvuorientoituneet yritykset käyttävät elinkeinopalveluita enemmän, on heillä myös tietoa tarjolla olevista elinkeinopalveluista muita yrityksiä enemmän.

Tutkimuksen vastausryhmien jaottelu mikroyrityksiin ja sitä suurempiin yrityksiin paljastaa sen tosiseikan, että mikroyritykset käyttävät elinkeinopalveluita isompia yrityksiä vähemmän lukuun ottamatta Uusyrityskeskuksen ja yrittäjäjärjestön palveluita. Mikroyrityksissä myös tunnetaan elinkeinopalvelut isompia yrityksiä heikommin lukuun ottamatta Uusyrityskeskuksen palvelua, jota mikroyritykset myös käyttävät enemmän. Täten elinkeinopalveluiden heikompi tunnetuus on suoraa seurausta niiden vähäisemmästä käytöstä. Suurin ero elinkeinopalveluiden käytössä mikroyritysten ja sitä suurempien yritysten välillä oli Tekesin palveluissa, joita mikroyrityksistä käytti vain 1,9 % vastaajista, kun taas suuremmista yrityksistä jopa 29,7 % käytti Tekesin palveluita.

Avoimien vastausten perusteella pienet yritykset kokevat, etteivät elinkeinopalveluiden tuottajat huomioi niitä tarpeeksi. Elinkeinopalveluiden vaikeaselkoisuus ja

niihin liittyvä byrokratia voivat osaltaan vaikeuttaa pienten yritysten mahdollisuuksia käyttää elinkeinopalveluita, sillä yritysten resurssit ovat rajalliset. Lisäksi, mikäli erilaiset tuet (tai muut sellaiset) vaativat työlästä tiedonhankintaa ja erilaisien hakemusten täyttöö, voi tukien hakeminen jäädä kokonaan.

Kyselytutkimuksen monivalintakysymyksistä käy kaiken kaikkiaan ilmi se, että yritykset eivät tunne kovin hyvin eri elinkeinopalveluita. Myös avoimista kysymyksistä käy ilmi, että elinkeinopalveluista kaivattaisiin lisää tietoa. Sitä on varmasti saatavilla, mutta se ei ole saavuttanut kohderyhmänä ainakaan yrittäjiä. Muita esiin nousseita elinkeinopalveluiden kehittämissuhteita olivat elinkeinopalveluiden tarjoajien proaktiivisuus, pk-yritysten parempi huomioiminen, yritysten tasa-arvoinen kohtelu sekä liiallisen byrokratian karsiminen. Lisäksi yritykset kaipasivat paikallisia yritysasiamiehiä.

Elinkeinopalveluiden verkkopalveluiden kehitysehdotuksina nousi esiin helppokäyttöisyys, selkeys ja informaation löydettävyyys. Eri elinkeinopalveluiden tietojen toivottiin myös löytyvän jotenkin kootusti. Kolme ensimmäistä kohtaa kuvaavat lähinnä sitä, miten vaikeaselkoisia nykyiset palvelut ovat. Kaikilla elinkeinopalveluiden tuottajilla on omat verkkosivunsa, joissa on paljon tietoa. Siksi yrityksissä voidaan kokea tarvittavan tiedon olevan vaikeasti löydettävissä ja tiedon olevan vaikeaselkoisesti esitetty. Jos järjestelmät ovat lisäksi vaikeakäyttöisiä, hankaloittaa tämä yritysten mahdollisuuksia käyttää elinkeinopalveluita. Yrityksissä toivotaankin, että tieto olisi saatavilla jotenkin kootusti. Tämä on varsin käypä toive ottaen huomioon tiedon paljouden. Vaikkei niin sanottu yhden luukun periaate välttämättä olisikaan mahdollinen, voitaisiin verkossa tarjottavan informaation osalta mahdollisesti pohtia jonkinlaista yhteistä portaalia, josta saisi tietoa kaikista elinkeinopalveluista.

Näin ollen tutkimuksen perusteella tulisi pohtia,

- 1) Millaista tietoa elinkeinopalveluista halutaan tarjota
- 2) Millaisessa muodossa tieto asiakkaille tarjoillaan
- 3) Onko tieto tarpeeksi hyvin jäseneltyä ja ymmärrettävää
- 4) Missä tämä tieto tarjoillaan asiakkaille ja miten
- 5) Onko tieto tarpeeksi hyvin löydettävissä, ja
- 6) Voidaanko sitä suodattaa paremmin asiakkaiden tarpeisiin sopivaksi.

## Lähteet

Metsämuuronen, Jari (2006). Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä: opiskelijalaitos. 2. laitos. 4. painos. Helsinki: International Methelp. ISBN 952-5372-20-0.

## Liitteet

Liite 1 Saatekirje.

### ELINKEINOPALVELUIDEN LAATU

Tämä tutkimus käsittelee elinkeinopalveluiden laatua ja niiden saatavuutta. Yritykset ovat elintärkeitä Suomen kansantaloudelle ja tavoitteemme on tutkia yrityksille tarjolla olevien elinkeinopalveluiden laatua sekä niiden saatavuutta maakunnan eri alueilla.

Olisimme erittäin kiitollisia, jos teillä on aikaa vastata kokonaisuudessaan tähän kyselyyn yrityksenne osalta. Kyselyyn vastaamiseen ei pitäisi mennä kauempaa kuin 15 minuuttia. Suuret kiitokset jo etukäteen teidän avustanne, arvostamme vastauksianne todella paljon!

Huomioithan, että kaikki kyselyn tiedot tullaan pitämään luottamuksellisina. Kaikki tulokset tullaan raportoimaan koontimuodossa, joten yksittäisiä vastaajia tai vastauksia ei voi tunnistaa aineistosta.

Tämän tutkimuksen tekijänä on Vaasan yliopiston johtamisen yksikkö yhteistyössä Seinäjoen ammattikorkeakoulun sekä Etelä-Pohjanmaan yrittäjien kanssa.

Jos sinulla on kysymyksiä liittyen kyselylomakkeeseen tai tähän tutkimusprojektiin, voit ottaa yhteyttä seuraaviin henkilöihin:

Projektitutkija, Marko Siltamäki

Puh. 029 449 8602, tai sähköpostilla marko.siltamaki@uva.fi

Toimitusjohtaja, Minna Sillanpää

Puh. 050 665 92, tai sähköpostilla minna.sillanpaa@yrittajat.fi

Tutkimusjohtaja, Tero Vuorinen

Puh. 029 449 8457, tai sähköpostilla tero.vuorinen@uva.fi

Liite 2 Kyselytutkimuslomake.

Elinkeinopalveluiden laadun tutkimus

A. TAUSTATIEDOT

1. Mikä on yrityksenne yhtiömuoto?

- 1 Osakeyhtiö
- 2 Osuuskunta
- 3 Henkilöyhtiö (Ky ja Ay)
- 4 Toiminimi

2. Onko yritystoimintanne

- 1 Kokopäiväistä
- 2 Sivutoimista

3. Mikä on

Yrityksenne perustamisvuosi \_\_\_\_\_

Yrityksenne kotipaikka \_\_\_\_\_

4. Kuinka monta henkilöä yrityksessänne työskentelee tällä hetkellä (v.2013)?

Kokoaikaisia työntekijöitä \_\_\_\_\_

Osa-aikaisia työntekijöitä \_\_\_\_\_

5. Kuinka monta henkilöä yrityksessänne työskenteli kolme vuotta sitten (v. 2010 lopussa)?

Kokoaikaisia työntekijöitä \_\_\_\_\_

Osa-aikaisia työntekijöitä \_\_\_\_\_

6. Mikä on yrityksenne liikevaihto (tuhatta euroa)?

Tällä hetkellä (v. 2013) \_\_\_\_\_

Kolme vuotta sitten (v.2010) \_\_\_\_\_

7. Mikä on yrityksenne toimiala?

- 1 Kauppa
- 2 Teollisuus tai tuotannollinen yritys
- 3 Palveluala
- 4 Rakentaminen
- 5 Kuljetus
- 6 Muu, mikä? \_\_\_\_\_

8. Mikä seuraavista vaihtoehdoista vastaa parhaiten omaa koulutustaustaanne?

- 1 Peruskoulu (kansakoulu/oppikoulu)
- 2 Ammattikoulu tai oppisopimuskoulutus
- 3 Lukio
- 4 Opistoaste (teknillinen oppilaitos, kauppaoppilaitos, jne)
- 5 Ammattikorkeakoulu,
- 6 Yliopisto tai korkeakoulu
- 7 Muu, mikä? \_\_\_\_\_

9. Missä määrin teillä on kokemusta seuraavista? (1 = ei lainkaan ... 5 = erittäin paljon)

1 Yrittäjänä toimimisesta	1	2	3	4	5
2 Yrityksen perustamisesta	1	2	3	4	5
3 Yrityksen ostamisesta	1	2	3	4	5
4 Yrityksen myymisestä	1	2	3	4	5
5 Yrityksen tämänhetkisestä toimialasta	1	2	3	4	5
6 Kasvuyrityksen johtamisesta	1	2	3	4	5

10. Onko yrityksessänne tapahtunut sukupolvenvaihdos tai muu omistajanvaihdos viimeisten viiden vuoden aikana?

- 1 Kyllä
- 2 Ei

## B. ELINKEINOPALVELUIDEN KÄYTTÖ

11. Mitä seuraavista elinkeinopalveluista olette käyttäneet viimeisen viiden vuoden aikana?

Kohdissa "Muu, mikä?" klikkaa ensin valintaruutua ja kirjoita sitten tarkenne tekstikenttään.

- 1 Uusyrityskeskus
- 2 Te-toimisto
- 3 Ely-keskus
- 4 Kunnan elinkeinotoimijat
- 5 Seudun elinkeinotoimijat
- 6 Yrittäjäjärjestö
- 7 Kauppakamari
- 8 Verottaja
- 9 Finnvera
- 10 Tekes
- 11 Oppilaitos (yliopisto, amk tai opisto)
- 12 Muu, mikä? \_\_\_\_\_
- 13 Muu, mikä? \_\_\_\_\_

14 Muu, mikä? \_\_\_\_\_

C. ELINKEINOPALVELUIDEN LAATU (Sähköisessä kyselylomakkeessa kysymysten 12-15 osalta annetaan vain ne palveluvaihtoehdot, joita yrittäjä on käyttänyt kysymyksen 11 vastausten perusteella)

12. Missä määrin olette käyttäneet seuraavia elinkeinopalveluita viimeisen viiden vuoden sisällä? (1 = erittäin vähän ... 5 = erittäin paljon)

1 Uusyrityskeskus	1	2	3	4	5
2 Te-toimisto	1	2	3	4	5
3 Ely-keskus	1	2	3	4	5
4 Kunnan elinkeinotoimijat	1	2	3	4	5
5 Seudun elinkeinotoimijat	1	2	3	4	5
6 Yrittäjäjärjestö	1	2	3	4	5
7 Kauppakamari	1	2	3	4	5
8 Verottaja	1	2	3	4	5
9 Finnvera	1	2	3	4	5
10 Tekes	1	2	3	4	5
11 Oppilaitos (yliopisto, amk tai opisto)	1	2	3	4	5
12 Muu, mikä? _____	1	2	3	4	5
13 Muu, mikä? _____	1	2	3	4	5
14 Muu, mikä? _____	1	2	3	4	5

13. Oliko kokemuksenne mukaan kyseisen organisaation palvelut helposti saatavilla viimeisen viiden vuoden aikana? (1 = erittäin vaikeasti saatavilla ... 5 = erittäin helposti saatavilla)

1 Uusyrityskeskus	1	2	3	4	5
2 Te-toimisto	1	2	3	4	5
3 Ely-keskus	1	2	3	4	5
4 Kunnan elinkeinotoimijat	1	2	3	4	5
5 Seudun elinkeinotoimijat	1	2	3	4	5
6 Yrittäjäjärjestö	1	2	3	4	5
7 Kauppakamari	1	2	3	4	5
8 Verottaja	1	2	3	4	5
9 Finnvera	1	2	3	4	5
10 Tekes	1	2	3	4	5
11 Oppilaitos (yliopisto, amk tai opisto)	1	2	3	4	5
12 Muu, mikä? _____	1	2	3	4	5
13 Muu, mikä? _____	1	2	3	4	5
14 Muu, mikä? _____	1	2	3	4	5

14. Vastasiko palvelu odotuksianne viimeisen viiden vuoden aikana? (1 = alitti selvästi ... 5 = ylitti selvästi)

1 Uusyrityskeskus	1	2	3	4	5
2 Te-toimisto	1	2	3	4	5
3 Ely-keskus	1	2	3	4	5
4 Kunnan elinkeinotoimijat	1	2	3	4	5
5 Seudun elinkeinotoimijat	1	2	3	4	5
6 Yrittäjäjärjestö	1	2	3	4	5
7 Kauppakamari	1	2	3	4	5
8 Verottaja	1	2	3	4	5
9 Finnvera	1	2	3	4	5
10 Tekes	1	2	3	4	5
11 Oppilaitos (yliopisto, amk tai opisto)	1	2	3	4	5
12 Muu, mikä? _____	1	2	3	4	5
13 Muu, mikä? _____	1	2	3	4	5
14 Muu, mikä? _____	1	2	3	4	5

15. Millainen merkitys palvelulla on ollut yrityksenne tavoitteiden saavuttamisessa viimeisen viiden vuoden aikana? (1 = ei merkitystä ... 5 = erittäin merkitsevä)

1 Uusyrityskeskus	1	2	3	4	5
2 Te-toimisto	1	2	3	4	5
3 Ely-keskus	1	2	3	4	5
4 Kunnan elinkeinotoimijat	1	2	3	4	5
5 Seudun elinkeinotoimijat	1	2	3	4	5
6 Yrittäjäjärjestö	1	2	3	4	5
7 Kauppakamari	1	2	3	4	5
8 Verottaja	1	2	3	4	5
9 Finnvera	1	2	3	4	5
10 Tekes	1	2	3	4	5
11 Oppilaitos (yliopisto, amk tai opisto)	1	2	3	4	5
12 Muu, mikä? _____	1	2	3	4	5
13 Muu, mikä? _____	1	2	3	4	5
14 Muu, mikä? _____	1	2	3	4	5

16. Miten tuttuja seuraavat elinkeinopalvelut ovat teille? (1 = ei lainkaan ... 5 = erittäin tuttuja)

1 Uusyrityskeskus	1	2	3	4	5
2 Te-toimisto	1	2	3	4	5
3 Ely-keskus	1	2	3	4	5
4 Kunnan elinkeinotoimijat	1	2	3	4	5
5 Seudun elinkeinotoimijat	1	2	3	4	5



6 Yrittäjäjärjestö	1	2	3	4	5
7 Kauppakamari	1	2	3	4	5
8 Verottaja	1	2	3	4	5
9 Finnvera	1	2	3	4	5
10 Tekes	1	2	3	4	5
11 Oppilaitos (yliopisto, amk tai opisto)	1	2	3	4	5
12 Muu, mikä? _____	1	2	3	4	5
13 Muu, mikä? _____	1	2	3	4	5
14 Muu, mikä? _____	1	2	3	4	5

#### D. ELINKEINOPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

17. Miten oman kuntasi tai seudun elinkeinopalveluita pitäisi kehittää?

---



---



---



---



---

18. Oletteko etsinyt elinkeinopalveluista tietoa internetin avulla?

- En koskaan
- Erittäin vähän
- Jonkin verran
- Melko paljon
- Erittäin paljon

19. Miten verkosta saatavaa palvelua pitäisi kehittää?

---



---



---



---



---

## E. OMAN TOIMINNAN KEHITTÄMINEN JA TYÖTYTYVÄISYYS

Vastaisitko vielä lopuksi seuraaviin kysymyksiin liittyen omaan liiketoimintaasi.

19. Arvioi seuraavia väittämiä. (1 = vahvasti eri mieltä ... 5 = vahvasti samaa mieltä)

1 Yrityksemme tavoittelee kasvua kuitenkaan vaarantamatta kannattavuutta	1	2	3	4	5
2 Tulemme laajentamaan liiketoimintaamme uusiin asiakassegmentteihin	1	2	3	4	5
3 Tulemme laajentamaan tuote- / palvelutarjontaamme	1	2	3	4	5
4 Meillä on erityinen herkkyys havaita uusia mahdollisuuksia	1	2	3	4	5
5 Törmäämme jatkuvasti päivittäisessä työssämme uusiin liikeideoihin	1	2	3	4	5
6 Uusien mahdollisuuksien havaitseminen ei ole meille erityisen luontaista	1	2	3	4	5

KIITOS

VASTAUKSISTANNE!