

LUONTOHOIVA AND LUONTOVOIMA QUALITY MARKS IN FINNISH GREEN CARE SERVICES - IMPACT FOR THE FIELD

Master's thesis

Spring 2019

School of Business and Culture

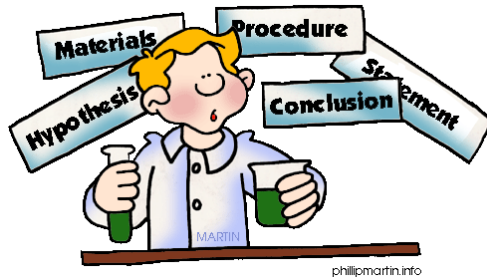
Master's Degree Programme in International Business Management



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tutkimukseen lopulta osallistui:

- **13 GC-laatumerkin käyttöoikeuden omaavaa palveluntarjoajaa** (haastattelut toteutettiin 3/2019, vuoden 2018 lopulla merkin käyttöoikeus oli 20:llä, mutta omistajavaihdoksista johtuen tutkimusajankohtana merkin käyttöoikeus oli lopulta 17:llä. Kohderyhmän ollessa oikeuden omistavat – vastausprosentti oli tällöin 76%)
- **4 laatulautakunnan jäsentä** (haastattelut toteutettiin maaliskuuhuhtikuun 2019 – vastausprosentti 67%)
- **1 laatumerkkiasiantuntijahaastattelu**
- **64 verkkokyselylomakkeen täyttäneitä GCF ry:n seuraajaa**



Research questions

- Do GCQMarks have an impact for the Finnish Green Care businesses? Is there a way to brand GCQMarks? How does the GCQMarks process work from applicants and managements viewpoint? Are there issues in enrolment process that need improvements?

Theoretical framework

- Publications on brand identity, brand management and licensing, as well as brand equity

Research methods

- Primary data: Recorded thematic interviews, short websurvey and recorded expert interview

Tutkimus-
suunnitelma

Research sample plan

- Whole sample of licensed GCQMark users in the end of 2018 (20 service providers)
- Whole sample of the board of GCQMark management (6 persons)
- One expert interview with the GCQMark developer
- Open websurvey (open one month) on GCQMarks manager's webpages

Interviews and websurvey

- **Main themes:** GCQMarks' identity, management, licensing and equity, as well as development ideas for above themes
- Phone/skype interviews spring 2019
- Websurvey 3/2019

Data transcription

- Transcription of interviews
- Transforming the websurvey data to the excel

Data analysis

- Interviews: placing answers under themes (Excel), description, analysis of findings, focus on arising matters and possible uniformity / differences
- Websurvey: Excel analysis
- Analyze of all data together

Conclusions and discussion

LuontoHoiva and LuontoVoima quality marks in Finnish Green Care Services - Impact for the field

TEEMAT



Alustavia poimintoja
haastatteluista

Teema I: Laatumerkki; logo,
tunnettuus, käyttö, imago

Esille nousseita ajatuksia

- Tuntematon vielä
"suppean porukan tietoisuudessa
- Koulutuksen merkitys
- Vaikuttavuus, vastuullisuus, ympäristöarvot ja kestävä
kehitys on tärkeä osa merkkiä
- Arvosana logolle hyvä, mutta osa kaipasi, että myös
Green Care tai GCF ry sanana näkyisi siinä

Laatu

merkki

- "tuo sisältöä omaan toimintaan
- "Green Care on se millä me erottaudutaan tällä
alueella
- "on virallinen osoitus luontoperusteisuudesta
- "laatu
merkkivaatimusten avulla ala standardoituu- "vaikka me edelleen tehdään niitä samoja asioita, niin
henkilökunta on tietoisempaa siitä mitä ne tekee

TEEMAT



Alustavia poimintoja
haastatteluista

Teema 2: Hakuprosessi;
mielenkiinnon herääminen,
tieto, prosessi, työmäärä

**Hakuprosessit koettiin vaativiksi, mutta toisaalta
tämä koettiin useimmiten hyvänä asiana**

"ei se kyllä kovin helpolla irtoo

"aika työläs ja kattava, mutta jos se olis helpompi hakea
ja semmonen suppeempi, niin mun mielestä se
menettäis merkitystään sillä

"sain siihen täydennyspyynnön, että ihan varmaan
huolellisesti ne käsitellään

"vaatii akateemista kirjoitustaitoa, onko kaikilla sitä?

Hakijat saivat apua prosessin läpikäymiseen

- Paikallisilta hankkeilta ja koulutuksen järjestäjiltä
- Laatulautakunnalta
- Yrityskeskukseen yritysneuvojalta
- Verkostoitumalla

Hakuprosessin merkityksestä

- Apuna yritystoiminnan kehittämisessä ja laadun seurannassa
- Työkalu uusien työntekijöiden ohjeistamiseen
- Vaativa, mutta antoi ymmärrystä omaan tekemiseen
- Työmäärä suhteessa koettuun hyötyyn ok

TEEMAT



Alustavia poimintoja
haastatteluista

Teema 3: Laatu­merkkien
merkitys; arvo nyt ja
tulevaisuudessa

**Laatumerkit koettiin yleisesti tuovan lisäarvoa
GC-alalle muttei vielä taloudellista hyötyä
yrittäjälle**

"voi olla ylpeempi siitä työstä, sitä on myös helpompi
kertoa ulospäin, muillekin, että tätä työtä teen ja
näillä kriteereillä

Muita kommentteja

"merkillä on itelle ollu ehkä vähän vähemmän
merkitystä kuin ois toivonu

"meillä saa muutakin kuin perushoitoa, meillä on
mustaa valkosella siitä

"se on semmonen profiilin nosto,
luotettavuustodistus

"laatutyökirja on pakottanut miettimään niitä
oikeanlaisia toimintatapoja ja menetelmiä

"joutuu aina selittämään, mitä tää merkki tarkoittaa

"luontolähtöisyys on kuitenkin toimintana ja tapana
tehdä asioita huomattavasti syvempi juttu, ku
pelkästään se 10 min metsässä, et se suorittaminen
ei tulis siinä semmoseks jutuks, mutta tavallaan sen
ilmiön ymmärrys

"on vaikeuksia saada nuoria tähän työhön, se
(laatu­merkki) on minun mielestä yks tapa saada heitä
tähän hoitotyöhön

TEEMAT



Alustavia poimintoja
haastatteluista ja
verkkokyselyn vastauksista:

Teema 4: Kehittäminen;
prosessien ja lisäarvon
kehittäminen

Pitää parantaa merkin

- Tunnettuutta eri tasoilla monipuolisesti
- Merkitystä sotepalvelujen hankinnoista päättävien keskuudessa

"resursoikaa toimintanne niin, että tää oikeesti jalkautuu joka puolelle

Lisäksi toivotaan mm.

- Yhteydenpitoa merkin saaneisiin merkin myöntämisen jälkeen (myös hakuprosessin aikana olevaa viestintää toivottiin lisää)
- Yhdistyksen koordinoimaa toimintaa merkin saaneiden ja yhdistyksen välillä tunnettuuden lisäämiseksi
- Vähemmän akateemista otetta laatutyökirjan sisällön tuottamiseen

"vaikutti, että tää on tehty vähän semmosena puolitieteellisenä tai tieteellisyyteen perustuvana työnä ja sit sen istuttaminen käytäntöön saattaa olla ongelmallista välillä näissä kuvauksissa

- Koulutukseen panostamista
 - " 5op on aika suppee, siellä ei sitte esimerkiksi oo siitä asiakkaan ohjaamisesta vielä paljon mitään
- Työkirjan teknisten ominaisuuksien parantamista

**KIITOS,
TÄSSÄ OLI VAIN PIENI MAISTIAINEN,
KOKO TUTKIMUS JULKAISTAAN PIAKKOIN!**

LuontoHoiva and LuontoVoima quality marks in Finnish Green Care services - Impact for the field

Master's thesis

Spring 2019

School of Business and Culture

Master's Degree Programme in International Business Management



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES