

OPINNÄYTETYÖ
RIIKKA POIKELA 2011

**ENONTEKIÖN HETAN KAHVILA- JA
RAVINTOLAPALVELUJEN RIITTÄVYYS
VUONNA 2010**



**Rovaniemen
ammattikorkeakoulu**
University of Applied Sciences

**HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN
KOULUTUSOHJELMA**

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**ENONTEKIÖN HETAN KAHVILA- JA
RAVINTOLAPALVELUJEN RIITTÄVYYS VUONNA
2010**

Riikka Poikela

2011

Toimeksiantaja Enontekiön Kehitys Oy

Ohjaaja Merja Vankka

Hyväksytty _____ 2011 _____

Tekijä	Riikka Poikela	Vuosi	2011
Toimeksiantaja Työn nimi	Enontekiön Kehitys Oy Enontekiön Hetan kahvila- ja ravintolapalvelujen riittävyys vuonna 2010		
Sivu- ja liitemäärä	47+8		

Tässä opinnäytetyössä selvitetään, millaisia kahvila- ja ravintolapalveluja Enontekiön kirkonkylässä Hetassa on tällä hetkellä tarjolla ja onko kylässä riittävästi kahvila- ja ravintolapalveluja. Toimeksiantajana työssä on Enontekiön Kehitys Oy. Opinnäytetyön teoriapohja rakentuu kilpailukeinoista, kysynnästä, matkustusmotiveista, palvelupaketista sekä ravintolaluokituksesta.

Tutkimus toteutettiin lomakekyselynä ja yrityshaastattelujen avulla. Kyselyyn osallistui yhteensä 146 enontekiöläistä ja ulkomaalaista vastaajaa, ja lisäksi haastateltiin seitsemää eri kahvila- tai ravintola-alan yrittäjää Enontekiön Hetasta. Tyypillisin kyselyyn vastaaja oli enontekiöläinen nainen, iältään 45–63-vuotias. Yli puolet muualta tulleista vastaajista oli lomamatkailijoita.

Tuloksia analysoitiin sekä enontekiöläisten että matkailijoiden näkökulmasta. Myös eri ikäluokkien tuloksia tarkasteltiin erikseen. Vastauksista löytyi eroavaisuuksia ryhmien välillä. Tuloksista selvisi, että Hetassa on kohtuullisesti kahvila- ja ravintolapalveluja, mutta saatavuudessa ja palvelutarjonnassa olisi parantamisen varaa. Erityisesti enontekiöläiset pitivät ongelmana yritysten aukioloaikoja. Aukioloajat ovat puutteellisia eritoten sesongin ulkopuolella. Eläkeläiset käyttäisivät palveluja mieluiten aamuisin ja muut ikäryhmät iltaisin. Tarvetta uudelle kahvilalle tai ravintolalle ei ole, mutta yrittäjien tulisi miettiä aukioloaikoja asiakkaiden näkökulmasta.

Avainsanat Kilpailukeinot, kysyntä, matkustusmotiivit, palvelupaketti, ravintolaluokitukset

Author	Riikka Poikela	Year	2011
Commissioned by	Enontekiön Kehitys Oy		
Subject of thesis	Sufficiency of cafeteria and restaurant services in Enontekiö's Hetta in a year 2010		
Number of pages	47+8		

The purpose of this thesis project was to find out what kind of cafeteria and restaurant services there is now in Hetta – the community center of Enontekiö – and if there are enough cafeterias and restaurants. Commissioner of the thesis was Enontekiön Kehitys Oy. Main theories in this thesis are based on demand, competitive tools, motives of travelling, service packet and restaurant rating.

The research methods were questionnaire and interview. A total of 146 local and foreigner answerers participated in the survey. In theme interview seven different cafeteria or restaurant entrepreneurs were interviewed in Hetta. A typical survey respondent was 45-63 years old local woman. More than half of nonresidents were tourists.

Results were analyzed from locals and tourists perspective. Results in different age groups were analyzed separately. There seemed to be differences between the groups. The results showed that there are quite many cafeteria and restaurant services in Hetta, but it would be room for improvement for availability and service supply. Companies opening hours were regarded as a problem particularly by local people. Opening hours are deficient, especially out of season. Seniors would use services preferably in the mornings and the other age groups would use services in the evening. It seems that there is enough cafeterias and restaurant but entrepreneurs should think about the opening hours of the customer's perspective.

Keywords Demand, competitive tools, motives of travelling, service packet, restaurant rating

SISÄLLYS

KUVIOT	1
1 JOHDANTO	2
2 ENONTEKIÖN KIRKONKYLÄN HETAN RAVITSEMISPALVELUT	3
2.1 ENONTEKIÖN KUNTA JA ENONTEKIÖN KEHITYS OY	3
2.2 HETAN RAVITSEMISLIIKKEET JA NIIDEN LUOKITUKSET	3
2.2 PALVELUPAKETTI RAVITSEMISLIIKKEESSÄ	5
3 HETAN RAVITSEMISLIIKKEIDEN ASIAKKAAT	7
3.1 PAIKALLISET ASUKKAAT JA MATKAILIJAT	7
3.2 MATKAILIJOIDEN MATKUSTUSMOTIIVIT.....	8
4 RAVITSEMISYRITYSTEN KILPAILUKEINOT JA KYSYNTÄ	11
4.1 KILPAILUKEINOT	11
4.2 KYSYNNÄN MUODOSTUMINEN	13
4.3 KYSYNNÄN VAIHTELUT	13
5 HETAN KAHVILA- JA RAVINTOLAPALVELUTUTKIMUKSEN TOTEUTUS	16
5.1 TUTKIMUSONGELMAT JA -MENETELMÄT	16
5.3 YRITYSHAASTATTELU	16
5.4 KYSELY	17
5.5 TUTKIMUKSEN VALIDITEETTI JA RELIABILITEETTI	18
6 HETAN KAHVILA- JA RAVINTOLAPALVELUTUTKIMUKSEN TULOKSET	20
6.1 MAJOITUSLIIKKEET	20
6.2 MUUT RAVITSEMISLIIKKEET	21
6.3 RAVITSEMISLIIKKEIDEN AUKIOLOAJAT	24
6.4 KYSELYN SUORITTAMINEN	24
6.5 KYSELYN TULOKSET	25
6.5.1 Perustiedot	26
6.5.2 Vierailun syyt ja käynnit alueella	28
6.5.3 Kahvila- ja ravintolapalvelujen käyttö ja mielipiteet niistä	29
6.5.4 Kahvila- ja ravintolapalvelujen riittävyys	31
6.5.5 Kahvila- ja ravintolapalvelujen tärkeys	32
6.5.6 Kahvila- ja ravintolapalvelujen suosittelu	33
6.5.7 Kahvila- ja ravintolapalvelujen käytön ajoittuminen	34

6.5.8 Ruokatuotteiden osto kahvilassa tai ravintolassa.....	36
7 POHDINTA	39
LÄHTEET	44
LIITTEET	47

KUVIOT

KUVIO 1. VASTAAJIEN IKÄJAKAUMA PROSENTTEINA (N = 142).	26
KUVIO 2. HETTALAISTEN, ENONTEKIÖLÄISTEN VASTAAJIEN SEKÄ MUUALTA TULLEIDEN VASTAAJIEN IKÄJAKAUMA (N = 793).	27
KUVIO 3. VASTAAJIEN KOTIPAIKKAKUNTA/KOTIMAA (N = 145).	27
KUVIO 4. VASTAAJIEN SYYT HETASSA OLESKELULLE. KOHDASSA OLI MAHDOLLISTA ILMOITTA A USEAMPI VAIHTOEHTO (N = 144).	28
KUVIO 5. VASTAAJIEN KÄYNNIT HETAN ALUEELLA (N = 130).	28
KUVIO 6. VASTAAJIEN MIELIPITEET HETAN KAHVILA- JA RAVINTOLAPALVELUISTA (N = 141).	29
KUVIO 7. ENONTEKIÖLÄISTEN VASTAAJIEN MIELIPITEET HETAN KAHVILA- JA RAVINTOLAPALVELUISTA YLEISESTI (N = 79).30	
KUVIO 8. MUUALTA KOTOISIN OLEVIEN VASTAAJIEN MIELIPITEET HETAN KAHVILA- JA RAVINTOLAPALVELUISTA YLEISESTI (N = 61).	31
KUVIO 9. SEIKAT, JOITA VASTAAJAT PITÄVÄT TÄRKEÄNÄ ASIOIDESSAAN KAHVILASSA TAI RAVINTOLASSA (N = 126).	32
KUVIO 10. VUOROKAUDENAJAT, JOLLOIN VASTAAJAT KÄYTTIVÄT KAHVILA- JA RAVINTOLAPALVELUJA (N = 131).	34
KUVIO 11. VUOROKAUDENAJAT, JOLLOIN ENONTEKIÖLÄISET VASTAAJAT KÄYTTÄVÄT RAVITSEMISPALVELUJA (N = 75). ..	34
KUVIO 12. VUOROKAUDENAJAT, JOLLOIN MATKAILIJAT KÄYTTÄVÄT RAVITSEMISPALVELUJA (N = 55).	35
KUVIO 13. RUOKATUOTTEET, JOITA VASTAAJAT OSTAISIVAT KÄYDESSÄÄN KAHVILASSA TAI RAVINTOLASSA. KOHDASSA OLI MAHDOLLISTA ILMOITTA A USEAMPI VAIHTOEHTO (N = 132).	36
KUVIO 14. RUOKATUOTTEET, JOITA ENONTEKIÖLÄISET VASTAAJAT OSTAISIVAT KÄYDESSÄÄN KAHVILASSA TAI RAVINTOLASSA. KOHDASSA OLI MAHDOLLISTA ILMOITTA A USEAMPI VAIHTOEHTO (N = 75).	36
KUVIO 15. RUOKATUOTTEET, JOITA MATKAILIJAT OSTAISIVAT KÄYDESSÄÄN KAHVILASSA TAI RAVINTOLASSA. KOHDASSA OLI MAHDOLLISTA ILMOITTA A USEAMPI VAIHTOEHTO (N = 56).	37
KUVIO 16. RUOKATUOTTEET, JOITA 18-VUOTIAAT TAI NUOREMMAT OSTAISIVAT KÄYDESSÄÄN KAHVILASSA TAI RAVINTOLASSA. KOHDASSA OLI MAHDOLLISTA ILMOITTA A USEAMPI VAIHTOEHTO (N = 17).	37
KUVIO 17. RUOKATUOTTEET, JOITA MUUT AIKUISET (19–63-VUOTIAAT) OSTAISIVAT KÄYDESSÄÄN KAHVILASSA TAI RAVINTOLASSA. KOHDASSA OLI MAHDOLLISTA ILMOITTA A USEAMPI VAIHTOEHTO (N = 105).	38

1 JOHDANTO

Tässä tutkimuksellisessa opinnäytetyössä kartoitetaan Enontekiön kirkonkylän Hetan kahvila- ja ravintolapalvelujen riittävyyttä sekä paikallisten että matkailijoiden näkökulmasta. Matkailijoilta on tullut vuosittain palautetta kahviloiden ja ravintoloiden puutteellisista aukioloajoista. Viikonloppuisin ja iltaisin, erityisesti huippusesongin ulkopuolella on vaikeaa löytää paikkaa, josta saisi ruokaa tai edes kahvia. Toisaalta taas matkailijoille ei aina ole löytynyt sellaista ruokapaikkaa, mitä he olisivat halunneet. Kiinnostukseni aiheeseen johtuu siitä, että olen itse kotoisin Hetasta, ja toivoin opinnäytetyöni koskevan jotenkin Enontekiötä, jos vain mielenkiintoinen aihe löytyisi. Itsekin Hetassa asuessani olen huomannut, ettei kylän kahvila- ja ravintolapalvelutarjonta ole aina vastannut toiveisiini ja lopullisen sysäyksen aiheeseen sain sukulaiseltani, jonka kanssa keskustelimme Hetan palveluista. Työni toimeksiantaja on Enontekiön Kehitys Oy.

Työssäni selvitän Hetan vuoden 2010 kahvila- ja ravintolapalvelutarjonnan. Varsinainen tutkimusongelma on se, riittääkö Hetan vuoden 2010 kahvila- ja ravintolapalvelutarjonta asiakkaille. Alaongelmia ovat: Millaisia ravitsemispalveluja kaivataan? Minä aikoina niitä tarvittaisiin? Olen rajannut työn siten, että siinä tutkitaan kahvila- ja ravintolapalvelujen määrällistä riittävyyttä. Selvitän myös, mitä eri kahvila- ja ravintolaryitykset Hetassa tarjoavat ja kuinka saavutettavia yritykset ovat. Opinnäytetyössä on mukana kaksi majoitusyri-tystä, jotka tarjoavat myös ravitsemispalveluja. Tämä rajaaminen johtuu siitä, että lähinnä näissä kahdessa majoitusliikkeessä käy paljon asiakkaita ruokai-lemassa tai kahvilla ilman, että he yöpyisivät kyseisissä yrityksissä. Työssä jätetään alkoholijuomien tarjonta kokonaan pois, ja keskitytään ainoastaan ruokaan ja alkoholittomien juomien tarjontaan. Kaikilla työssä esiintyvillä yri-tyksillä ei ole anniskeluoikeuksia.

Samantapaisen tutkimuksen on tehnyt Liisa Pietilä (2009) Nuuksion kansal-lispuiston kansainvälisten matkailijoiden odotuksista kansallispuiston ravitsemispalveluista. Enontekiöllä vastaavanlaisia tutkimuksia ei ole aiemmin tehty.

2 ENONTEKIÖN KIRKONKYLÄN HETAN RAVITSEMISPALVELUT

2.1 Enontekiön kunta ja Enontekiön Kehitys Oy

Enontekiö sijaitsee Suomen Käsivarressa, Ruotsin ja Norjan rajalla. Asukasluvultaan pieni kunta (1883 henkilöä) on yksi Suomen suurimmista kunnista pinta-alaltaan, mikä tekee Enontekiöstä yhden Suomen harvimmista asutuista kunnista. Hetta on Enontekiön kirkonkylä, joka sijaitsee Ounasjärven rannalla (Enontekiön kunta 2010.). Asukkaita Hetassa on noin 800 (TosiLappi 2011).

Enontekiön Kehitys Oy hoitaa Enontekiön kunnan elinkeinotoimen tehtäviä. Enontekiön Kehitys Oy vastaa kunnan kehittämisstrategiasta, kehittämiss-hankkeista kehittämishankkeista ja koordinoi erilaisia tapahtumia. Kunnan matkailun kehittäminen ja yhteismarkkinoinnin koordinoiminen kuuluvat myös Enontekiön Kehitys Oy:lle. Enontekiön Kehitys Oy:n toimitusjohtajana toimii Elina Vammavaara, toimisto- ja tapahtumasihteerinä toimii Sirpa Mannela, hanke- ja markkinointisuunnittelijana toimii Kirsti Näkkäläjärvä ja Laura Vilander on Region Arctica–hankkeen projektipäällikkö. Enontekiön Kehitys Oy toimii pääpartnerina Region Arctica–hankkeessa. (Enontekiön kunta 2011f.)

2.2 Hetan ravitsemisliikkeet ja niiden luokitukset

Opinnäytetyössäni olen keskittynyt seitsemään eri kahvilaan tai ravintolaan. Nämä ovat Lapland Hotel Hetta, Hotelli Jussan Tupa, grillikioski Niestapaikka, Cafe Silja, Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierrin, Erämaakota ja huoltoasema St1. Ravitsemisliikkeet ovat jakautuneet pitkin Hetan kylää aika tasapainoisesti. Kylä on kuutisen kilometriä pitkä, joten se luo haasteensa yritysten sijainnille. Cafe Silja, grillikioski Niestapaikka ja Hotelli Jussan Tupa sijaitsevat keskellä kylää, Erämaakota ja huoltoasema St1 sijaitsevat Norjaan menevän tien läheisyydessä noin kilometrin päässä keskustasta ja Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierrin kahvila sekä Lapland Hotel Hetta sijaitsevat päinvastaisessa suunnassa, noin kaksi kilometriä keskustasta.

Opinnäytetyössäni käsitellään useita erilaisia ravitsemisalan yrityksiä, ja joille on olemassa luokitukset. Majoitus- ja ravitsemisliikkeiden asetus määrittelee

ravitsemisliikkeen siten, että se on ansiotarkoituksessa tapahtuvaan ruoan tai virvokkeiden tarjoamiseen asiakkaille sitä varten varatussa huoneistossa tai paikassa (Finlex 2011). Tilastokeskuksen (2010e) mukaan ravintoloihin ja vastaavaan ravitsemistoimintaan kuuluvat ravintolat, kahvila-ravintolat, pika-ruokaravintolat, aterioiden noutopisteet sekä liikuteltavat myyntikojut ja –vaunut. Luokitukseen kuuluu myös erillisen toimijan ravintola- ja baaritoiminta kulkuvälineissä. Näissä ravitsemisliikkeissä ruoka tarjoillaan pöytiin tai asiakkaat hakevat ruoan buffetpöydästä, josta he voivat valita haluamansa tuotteen. Asiakkaat voivat ruokailla yrityksen tiloissa tai vaihtoehtoisesti ottaa ruoan mukaansa tai tilata kotiin.

Tarkemmin eriteltynä ravintolaksi luokitellaan ravintolatoiminta, jossa on tarjolla ravintolan omassa keittiössä valmistettuja ruoka-annoksia, alkoholittomia juomia sekä A- ja B-anniskeluoikeuksien piiriin kuuluvia alkoholipitoisia juomia (Tilastokeskus 2010f). Tällaisia yrityksiä tässä opinnäytetyössä ovat Hotelli Jussan Tuvan ravintola, Lapland Hotel Hetan ravintola sekä Cafe Silja. Hemmin ja Lahdenkaupin (2002, 71) mukaan ruokaravintolat voidaan ryhmitellä joko niiden toiminta-ajatuksen tai liike-idean mukaan, kuten luonasravintolat, erikoisravintolat, seurusteluravintolat, etniset tai kansalliset ravintolat ja gourmetravintolat. Kahvila-ravintolaksi luokitellaan ravintola, jossa asiakkaalle on tarjolla omassa keittiössä valmistettuja ruoka-annoksia joko B-oikeuksin tai kokonaan ilman anniskeluoikeuksia (Tilastokeskus 2010c). Tällainen yritys opinnäytetyössäni on huoltoasema St1.

Baari- ja kahvilatoimintaan kuuluu yrityksen tiloissa välittömästi nautittaviksi tarkoitettujen juomien sekoitus ja tarjoilu. Tarjolla voi olla myös mikroaaltouunissa lämmitettyjä pikaruokia, mutta omassa keittiössä valmistettuja ruoka-annoksia ei ole. Baarit ja kahvilat – luokitukseen kuuluvat olut- ja drinkkibaarit sekä kahvilat ja kahvibaarit. (Tilastokeskus 2010a.) Kahvilat ovat levähdys- ja taukopaikkoja, jotka voivat sijaita jonkin muun yrityksen yhteydessä. Kahviloissa myydään yleisemmin kahvia sekä suolaisia ja makeita kahvileipiä, usein tarjolla on myös keitto- ja salaattilounaita. Hienoimmat kahvilat ovat monipuolisia yrityksiä, joissa valikoimaan kuuluu erilaisia kahvi- ja teelaatuja sekä monesti myös alkoholijuomia. (Hemmi–Lahdenkauppi 2002, 50.) Olut –

ja drinkkibaareja ei Hetassa ole, mutta kahviloita on muutama. Tilastokeskuksen (2010d) tarkemmassa luokituksessa kahviloiksi lasketaan kahvilan ja kahvibaarin lisäksi konditoria-kahvilat sekä jäätelöbaarit. Tarjolla kahvilassa on pääasiassa alkoholittomia juomia, mutta kahvilat voivat olla varustettuja anniskeluoikeuksin. Omassa keittiössä valmistettuja ruoka-annoksia ei näissä ravitsemisliikkeissä tarjota. Tähän luokitukseen opinnäytetyössäni kuuluvat Erämaakota sekä Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierrin kahvila.

Grillikioski Niestapaikalle en löytänyt mitään yksittäistä luokitusta, koska Tilastokeskuksen (2010g) ruokakioskien määritelmä on seuraava: Asiakkaan käytössä ei ole sisätiloja, mutta ulkopuolella voi olla pöytiä ja istumapaikkoja. Grillikioski Niestapaikassa ruoat tilataan pääsääntöisesti sisätiloissa, jossa on myös asiakaspaikkoja. Toisaalta Niestapaikka ei kuulu myöskään elintarvikioskien luokitukseen, koska sen määritelmään ei kuulu grillikioskit (Tilastokeskus 2010b).

2.2 Palvelupaketti ravitsemisliikkeessä

Palvelu voidaan kuvata pakettina, joka koostuu erilaisista, konkreettisista tai aineettomista palveluista, jotka muodostavat yhdessä kokonaistuotteen (Grönroos 1998, 117). Paketti voidaan jakaa kahteen eri luokkaan, peruspalveluihin eli ydinpalveluihin ja lisäpalveluihin eli liitännäispalveluihin (Grönroos 1998, 117; Pesonen–Lehtonen–Toskala 2002, 29). Ydinpalvelu on palvelun markkinoilla olon syy. Jotta ihmiset käyttäisivät ydinpalvelua, täytyy sen lisäksi olla yleensä myös muita palveluja. (Grönroos 1998, 119; Korkeamäki ym. 2000, 114.) Johtamissyistä palvelusta on hyvä erottaa kolmaskin palveluryhmä, tukipalvelut - ja tavarat. Liitännäispalvelujen erottaminen tukipalveluista voi olla vaikeaa, mutta pääsääntöisesti liitännäispalvelut ovat välttämättömiä, ilman niitä ydinpalvelukaan ei onnistu. Tukipalvelut taas ovat pelkästään yrityksen kilpailuvaltteja, joita ilmankin ydinpalvelua voi käyttää. Toisaalta ilman tukipalveluja palvelupaketti voi näyttää mielenkiinnottomalta ja kilpailukyvyttömämmältä. (Grönroos 1998, 119–120; Pesonen ym. 2002, 32.) Anttilan ja Iltasen (2001, 137) mukaan yritys hankkii tukipalveluilla lisäarvoa palveluilleen.

Ravintolassa ydinpalvelun muodostavat ruoka ja juoma, mutta ennen ateriointia asiakas käyttää mahdollisesti muitakin palveluja. Näitä liitännäispalveluja voivat olla esimerkiksi eteispalvelut ja ohjelmanpalvelut. (Hemmi-Lahdenkauppi 2002, 33.) Pesonen ym. (2002, 31) luokittelevat ravintolan liitännäispalveluiksi myös pöytiin tarjoilun ja laskutuksen. Tukipalveluina voidaan pitää lastenleikkipaikkaa ja take away - mahdollisuutta, koska nämä eivät ole välttämättömiä ravintolan toiminnan kannalta, mutta hyviä kilpailuvaltteja yritykselle. Ravintolassa yhtenä tukipalveluna voi olla esimerkiksi elävä musiikki tai stand up-komiikka. Ylipäänsä erilaiset teemat sekä ravintoloissa että kahviloissa ovat hyviä kilpailuvaltteja. Ylikosken (2000, 226) mukaan tukipalveluja kahvilassa ja ravintolassa ovat mm. huolenpito asiakkaasta ja poikkeustilanteisiin liittyvät palvelut. Kahvilassa ydinpalveluja ovat kahvi/tee/kaakao ja leivonnaiset/suolaiset. Liitännäispalveluihin voi kuulua mm. parkkipaikka. Kahvilan muita tukipalveluja ovat ravintolan tapaan take away - mahdollisuus sekä mahdollisuus päästä Internetiin joko omalla koneellaan langattoman yhteyden kautta tai vaihtoehtoisesti kahvilan omien koneiden kautta.

Hetan kahvila- ja ravintolayrityksillä ei take away – mahdollisuuksien lisäksi juuri muita tukipalveluita ole, paitsi ravintoloissa luonnollisesti pöytiin tarjoilu ja laskutus. Toisaalta monella yrityksellä on jokin muu seikka, joka tuo lisää asiakkaita, jotka sitten saattavat samalla ostaa myös kahvila- tai ravintolapalveluja. Esimerkiksi huoltoasema St1:lla on mahdollisuus tankata ja saman katon alla myydään mm. kalastus- ja moottorikelkkailutarvikkeita ja Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierrin kahvilassa myydään kahvilatuotteiden lisäksi myös matkamuiistoja, ja samoissa tiloissa voi käydä katsomassa näyttelyjä sekä erilaisia videoesityksiä. Erämaakodan yhteydessä puolestaan toimii posti, matkahuolto, Teboilin kylmäasema ja leipomo.

3 HETAN RAVITSEMISLIIKKEIDEN ASIAKKAAT

3.1 Paikalliset asukkaat ja matkailijat

Hetan ravitsemisliikkeiden asiakkaita ovat sekä paikalliset asukkaat että matkailijat. Enontekiöllä on vajaat 1900 asukasta ja heistä alle puolet on hettalaisia. Hetassa asuu eniten 45–63-vuotiaita, joita väestöstä on 38 %, seuraavaksi eniten on 18-vuotiaita tai sitä nuorempia (19 %) ja kolmanneksi eniten eläkeikäisiä (18 %). Hettalaisista 30–44-vuotiaita on 16 % ja vähiten on nuoria aikuisia eli 19–29-vuotiaita, ainoastaan 9 %. (Tilastokeskus 2011b.)

Muilla kuin Hetassa asuvilla enontekiöläisillä on monia syitä käydä Hetassa. Yleisimmät syyt ovat ostoksilla käynti, terveydenhuolto, opiskelu sekä työsäkäynti Hetassa. Enontekiön ainoat kaupat sijaitsevat Hetassa ja Kilpisjärvellä (Enontekiön kunta 2011a), joten suuri osa etenkin Enontekiön itä- ja pohjoiskylien asukkaista käy asioilla Hetassa. Karesuvantolaiset käyvät Hetan lisäksi asioilla Ruotsin Karesuandossa sekä Muoniossa. Hetassa sijaitsee myös Enontekiön terveyskeskus, joka on osana Muonion-Enontekiön kansanterveystyön kuntayhtymää. Ainoastaan Kilpisjärvellä, Karesuvannossa, Hetassa ja Peltovuomassa on kouluja. Kilpisjärvellä on sekä ala- että yläaste, Karesuvannossa ja Peltovuomassa ala-aste ja Hetassa ala- ja yläaste sekä lukio (Enontekiön kunta 2011b). Tämän vuoksi kaikki paitsi kilpisjärveläiset käyvät Hetassa vähintään yläasteen.

Lisäksi sivukylissä asuvilla on runsaasti muita syitä vierailta Hetassa. Kahvila- ja ravintolatoiminnot keskittyvät Hettaan, Hetassa on hyvä latuverkosto sekä liikuntahalli, joka on monipuolisessa käytössä ympäri vuoden. Tällä hetkellä Hetassa sijaitsee myös Enontekiön ainoa kirjasto. Enontekiön sivukylillä kiertää kirjastoauto kerran tai kaksi kuussa (Muonion kunta 2011). Kaikissa kylissä ei ole päivähoidtomahdollisuutta, vaan osa lapsista kuljetetaan päivähoidtoon Hettaan (Enontekiön kunta 2011c). Hetassa sijaitsevat myös Enontekiön kunnanvirasto ja vanhainkoti, joissa käyvät myös muiden kylien asukkaat, kunnanvirastolla asioilla ja vanhainkodissa katsomassa vanhempiaan, isovanhempiaan tai muita sukulaisia. Hetassa järjestetään Enontekiön suurimmat tapahtumat, kuten Hetan Marianpäivät, Hetan musiikkipäivät, Saami

Ski Race- massahiihtotapahtuma Hetasta Kautokeinoon (Enontekiön kunta 2011d) ja väärtipäivät (Enontekiön kunta 2011e).

Hetassa yöpyi vuonna 2010 noin 49 000 matkailijaa, joista yli puolet (61 %) oli suomalaisia ja loput ulkomaalaisia matkailijoita. Ulkomaalaisista kävijöistä 39 % oli Ranskasta, 22 % Iso-Britanniasta, 14 % Norjasta ja 8 % Saksasta. (Tilastokeskus 2011a.) Ulkomaalaisista matkailijoilta opinnäytetyössä tuloksia saatiin ainoastaan ranskalaisilta matkailijoilta. Norjalaiset eivät olleet innokkaita vastaamaan ja kyselyn ajankohta ei ollut otollinen iso-britannialaisten chartermatkailijoiden kannalta. Saksalaiset olisivat halutessaan voineet vastata kyselyyn englannin kielellä.

3.2 Matkailijoiden matkustusmotiivit

Matkustusmotiivit voidaan jaotella karkeasti kahteen eri ryhmään: ensisijaiset motiivit ja toissijaiset motiivit. Ensisijaiset motiivit ilmaisevat, miksi matkalle lähdetään. Jokaisen matkailijan kohdalla ensisijaisista matkustusmotiiveista jokin tai jotkut ovat olemassa. (Komppula–Boxberg 2002, 68; Verhelä–Lackman 2003, 25.) Verhelän ja Lackmanin (2003, 25) mukaan toissijaiset motiivit määrittelevät, miten ja mihin matkustetaan.

Työmatka eli yleisemmin liikematka on yksi ensisijaisia matkustusmotiiveja. Kansainvälisessä kirjallisuudessa ja matkailun tutkimuksessa liikematkailu jaetaan neljään pääryhmään, joita ovat tavallinen liikematka, messu- ja näyttelymatkat, kokous- ja kongressimatkat sekä kannustematkat. (Verhelä 2000, 16.) Hetassa yöpyjistä vuonna 2010 vajaa kymmenes (7 %) oli työmatkalaisia (Tilastokeskus 2011a). Verhelän ja Lackmanin (2003, 25) mukaan fyysisten ja fysiologisten motiivien vuoksi matkustettaessa matkan tarkoituksena on urheilu- tai ulkoilma-aktiiviteettien harrastaminen, terveydestä tai työ- tai toimintakyvystä huolehtiminen tai sairauden ennaltaehkäiseminen tai kuntoutuminen. Näihin motiiveihin kuuluvat myös lepo, rentoutuminen ja arjesta irtaantuminen. (Verhelä–Lackman 2003, 25.)

Kulttuurillisia, psykologisia, itsensä kehittämiseen tai uuden oppimiseen liittyviä syitä ovat mm. teatterissa, konserteissa ja festivaaleilla tai muissa vas-

taavissa tapahtumissa vierailu. Sosiaalisia ja henkilöiden välisiä syitä matkustamiselle on mm. matkustaminen sukulaisten ja perheenjäsenten luo. Tämä on yksi perinteisimmistä syistä ylipäänsä matkustaa. Etnisiä syitä matkustaa voi olla esimerkiksi omien juurien etsiminen tai synnyinseudulla vierailu. (Verhelä–Lackman 2003, 26.) Viihde, huvittelu, nautinto ja ajanviete matkustuksen syynä ovat hyvin yleisiä. Tähän ryhmään kuuluvat Verhelän ja Lackmanin (2003, 26) mukaan erilaisiin katsojatapahtumiin, kuten formula-kisoihin ja urheilutapahtumiin osallistuminen. Ryhmään kuuluvat myös hupi- puistoissa vierailu sekä ostosmatkailu. Uskonnollisia matkustamisen syitä ovat mm. osallistuminen pyhiinvaellukselle, hiljentymis- ja retriittimatkoille tai uskonnollisille opintomatkaille. (Verhelä–Lackman 2003, 26.)

Vuonna 2010 93 % Enontekiön Hettaan saapuvista matkustajista oli viettämässä vapaa-aikaa (Tilastokeskus 2011a). Enontekiön yksi suurin vetovoimatekijä on luonto ja luonnon rauhallisuus, verrattuna esimerkiksi Kittilän Leviin, jossa koko ajan rakennetaan lisää hotelleja ja mökkejä. Levi on erityisesti nuorten aikuisten suosiossa oleva huvittelu- ja laskettelukohde. Enontekiön Hettaan puolestaan tullaan hakemaan hiljaisuutta, mitä kaupungissa asuvat usein kaipaavat. Enontekiö kohteena vetää puoleensa enemmän vanhempaa väestöä kuin nuorisoa. Osa Hetan tapahtumista houkuttelee myös matkailijoita puoleensa, tällaisia ovat esimerkiksi Hetan Musiikkipäivät ja Saami Ski race–massahiihtotapahtuma. Muita motiiveja, jotka vetävät Hetassa matkailijoita puoleensa ovat mm. pikkujoulujen vietto sekä ostosmatkailu. Norjalaiset eritoten tulevat Hettaan juuri näiden syiden perusteella.

Toissijaiset motiivit jaotellaan sisäisiin ja ulkoisiin syihin. Matkailijan sisäisiä syitä ovat henkilökohtaiset olosuhteet, kuten käytettävissä oleva vapaa-aika ja rahamäärä, terveydellinen tilanne, perheeseen liittyvät sitoumukset, työtilanne ja auton tai muun kulkuvälineen omistus. Toinen sisäinen syy on matkailijan asenteet ja käsitykset, kuten käsitys matkakohteesta, poliittiset mielialat, käsitykset eri maista ja kulttuureista sekä käsitys palveluista ja niiden hinnoista. Kolmas sisäinen syy on matkailijan tietämys, kuten tieto matkailusta ja matkakohteesta, tieto matkailupalveluiden saatavuudesta, hintatietämys sekä hintavertailu. Neljäs sisäinen syy on matkailijan kokemukset matkusta-

misesta, kuten matkakohteesta, erilaisista matkoista ja niiden sisällöistä, matkaseuralaisista ja eri palvelujen tuottajista. (Komppula–Boxberg 2002, 71–72; Verhelä–Lackman 2003, 27.) Ulkoiset syyt, jotka vaikuttavat asiakkaan matkustuspäätökseen, ovat mm. yhteiskunnassa tapahtuvia asioita, palvelun tuottajien toimenpiteitä, muiden asiakkaiden mielipiteitä, median vaikutusta asiakkaan mielipiteisiin sekä maailmanlaajuisia poliittisia asioita (Komppula–Boxberg 2002, 72–73; Verhelä 2003, 28).

4 RAVITSEMISYRITYSTEN KILPAILUKEINOT JA KYSYNTÄ

4.1 Kilpailukeinot

Markkinoinnin kilpailukeinoja ovat Bergströmin ja Leppäsen (2009, 85) mukaan hyvä henkilöstö ja asiakaspalvelu, asiakkaita houkuttelevat tavarat ja palvelut, tuotteiden hinnat ja saatavuus sekä markkinointiviestintä. Työ painottuu neljään ensimmäiseen kilpailukeinoon, mutta käsittelen myös markkinointiviestintää.

Ihmiset ovat yrityksen tärkein voimavara ja kilpailuvaltti. Palveluyrityksissä osaava ja motivoitunut henkilökunta on aina avainasemassa. Esimerkiksi kahvilassa ja ravintolassa henkilökunnan osaaminen ja halu palvella on lähes yhtä kuin tuote, jota yritys tarjoaa. Asiakaspalvelu voi olla yrityksen keskeinen myytävä tuote tai vain osa tarjottua kokonaisuutta. (Bergström–Leppänen 2009, 86–89.) Toinen merkittävä kilpailukeino on tuote. Tuote on mitä tahansa, mikä tarjotaan markkinoille ostettavaksi ja kulutettavaksi siten, että tyydytetään asiakkaiden tarpeita ja mielihaluja. Tuote lasketaan markkinoinnin yhdeksi tärkeimmäksi kilpailukeinoksi, sillä sen ympärille rakentuvat muut markkinointipäätökset. Tuotteesta lähtee yrityksen menestys, ja se on kokonaisuus, jota yritys markkinoi asiakkailleen. Asiakas ei osta tuotetta välttämättä sen itsensä takia, vaan siitä saatavan mielihyvän ja hyödyn vuoksi. (Korkeamäki ym. 2000, 111.)

Kolmas kilpailukeino on hinta, joka tarkoittaa tuotteen arvoa rahassa mitattuna. Oikea hinta on se, jonka asiakas on valmis maksamaan tuotteesta. Hinta vaikuttaa suoraan yrityksen kannattavuuteen, mikä tekee siitä tärkeän kilpailukeinon. Hinnalla kilpaileminen on tehokasta, koska se vaikuttaa tuotteen imagoon, myyntimääriin sekä muiden markkinointikeinojen käyttöön. (Korkeamäki ym. 2000, 126.) Hinta vaikuttaa suuresti monien ostajien ostamiseen, muttei kuitenkaan ole yrityksen ainoa kilpailukeino. Hinta voi olla myös vaarallinen kilpailukeino, sillä hintojen alentaminen laskee tuottoja ja voi aiheuttaa kannattavuusvaikeuksia. Tämän vuoksi kannattaakin kilpailla myös muilla markkinointikeinoilla kuin hinnalla. (Bergström–Leppänen 2007, 149; Anttila–Iltanen 2001, 173–174.) Asiakas ei välttämättä valitse aina sitä kaik-

kein halvinta paikkaa ruokailla tai kahvitella, jos vain on vaihtoehtoja, joista valita.

Saatavuus on erittäin tärkeä kilpailukeino. Saatavuuspäätösten tarkoituksena on varmistaa, että asiakkailta on mahdollisuus saada haluamansa tuotteet mahdollisimman helposti, nopeasti ja täsmällisesti. Saatavuudella tarkoitetaan siis ostamisen helpottamista. (Korkeamäki ym. 2000, 138; Bergström–Leppänen 2007, 149; Anttila–Iltanen 2001, 208.) Saatavuus ei kuitenkaan tarkoita, että yrityksen tuotteita pitäisi olla myynnissä kaikkialla. vaan tavaroiden ja palvelujen jakelutie valitaan sen mukaan, mikä tavoittaa kohderyhmän parhaiten ja mitä ostopaikkaa asiakkaat haluavat käyttää (Bergström–Leppänen 2007, 149).

Ulkoinen saavutettavuus on yritykselle erittäin tärkeää. Se tarkoittaa sitä, kuinka helposti yrityksen toimipisteeseen päästään ja löydetään. (Bergström–Leppänen 2007, 236.) Yrityksen ulkoinen saatavuus riippuu paljon yrityksen sijainnista. Sijainti tulee ottaa viestinnässä ja markkinoinnissa huomioon erityisesti silloin, jos yritys on uusi, se on toiminut tilapäisesti muualla, sijaitsee heikosti vetovoimaisella liikealueella tai se on tavalla tai toisella syrjässä. (Bergström–Leppänen 2007, 245.) Suurella osalla enontekiöläisistä on oma auto, joten ravintoloiden ja kahviloiden sijainti ei ole suurin ongelma. Kaikki matkailijat eivät puolestaan saavu Hettaan omalla autollaan, vaan esimerkiksi bussilla tai lentokoneella, jopa liftatenkin ihmisiä liikkuu. Tällöin sijainnilla voi olla suurikin merkitys; käytetään niitä palveluja, joiden luokse on helppo päästä.

Aukioloajat ovat tärkeä palveluyrityksen ulkoisen saatavuuden markkinointikeino ja niitä suunniteltaessa täytyy ottaa huomioon asiakkaiden tarpeet. Lainsäädäntö voi kuitenkin rajoittaa yritysten aukioloaikoja. (Bergström–Leppänen 2007, 246.) Jos kyseessä on esimerkiksi huoltoasema tai pankki, ei aukioloajoilla ole niin paljon merkitystä, kuin esimerkiksi ravintolassa tai kahvilassa. Huoltoasemalla pystyy yleensä tankkaamaan ilman, että liike on avoinna ja pankkiautomaatista nostetaan rahaa, vaikka pankki ei olisikaan auki. Nykyään iso osa ihmisistä hoitaa suurimman osan muista pankkiasiois-

ta Internetin kautta. Nykypäivänäkin moni tekee töitä virka-aikana, eli klo 8–16, joten oletetaan, että ravitsemisliikkeet olisivat auki pidempään, jotta suuri osa väestöstä ehtii halutessaan käyttää palveluja.

Markkinointiviestintä näkyy yrityksessä eniten ulospäin kaikista sen käyttämisistä kilpailukeinoista. Markkinointiviestinnällä yritys luo mielikuvia tuotteistaan ja asemastaan markkinoilla sekä herättää kiinnostusta ja ostohalua. Markkinointiviestinnän muodot ovat mainonta, myyntityö, myynninedistäminen sekä tiedotus- ja suhdetoiminta. (Bergström – Leppänen 2007, 150.) Markkinointiviestinnän tavoitteita ovat tiedottaminen, huomion herättäminen, erottuminen, mielenkiinnon ja myönteisten asenteiden luominen, ostohalun herättäminen, asiakkaan aktivointi, myynnin aikaansaaminen, asiakkaan ostopäätöksen vahvistaminen sekä asiakassuhteen ylläpitäminen (Bergström – Leppänen 2007, 273).

4.2 Kysynnän muodostuminen

Kysyntä on se määrä hyödykettä, jonka asiakkaat aikovat ostaa tiettyä aikana tietyllä alueella. Kysyntään ja sen määrään vaikuttavat ostajista johtuvat tekijät, yrityksistä johtuvat tekijät ja yhteiskunnalliset tekijät. Ostajista johtuvia kysyntään vaikuttavia tekijöitä ovat mm. ostajien tarpeet ja tulot, yrityksistä johtuvia kysyntään vaikuttavia tekijöitä ovat mm. yritysten tuotteet ja imago ja yhteiskunnallisia kysyntään vaikuttavat tekijät ovat niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat taustalla sekä ostajiin että yrityksiin ja niiden toimintaan, kuten talous ja kulttuuri. (Bergström–Leppänen 2007, 56.) Käytettävissä olevien tulojen lisääntyminen parantaa kulutusmahdollisuutta, jolloin voidaan ostaa enemmän hyödykkeitä. Tuloja käytetään tällöin mm. matkoihin, kotitalouskoneisiin ja ravintolakäynteihin, kun taas välttämättömyshyödykkeitä, kuten elintarvikkeita ostetaan suurin piirtein samat määrät kuin aiemminkin. (Koskela–Rousu 2007, 53.)

4.3 Kysynnän vaihtelut

Kysyntä pysyy harvoin tasaisena ympäri vuoden, eikä se kasva jatkuvasti pidemmällä aikavälillä. Se muuttuu erilaisten syiden vuoksi, ja näitä muutok-

sia kutsutaan kysynnän vaihteluiksi. Vaihtelut jaetaan kahteen eri osaan, pitkäaikaisiin vaihteluihin, johon kuuluvat suhdannevaihtelut ja trendit sekä lyhytaikaisiin vaihteluihin, johon kuuluvat muoti-, kausi- sekä epäsäännölliset vaihtelut. (Bergström–Leppänen 2007, 64.)

Suhdannevaihtelut perustuvat pitkäaikaisiin muutoksiin taloudellisessa kehityksessä, ja ne heijastuvat kysyntään. Suhdanteisiin lasketaan nousu-, korkea- ja laskusuhdanne sekä lama. Suhdanteet eivät vaikuta paljonkaan elämisen kannalta välttämättömiin hyödykkeiden kysyntään, mutta ns. ylellisyshyödykkeet ovat erittäin alttiita suhdanteiden vaihteluille. (Bergström–Leppänen 2007, 64; 2009, 34 – 35.) Taantuma- ja lama-aikana tingitään mm. ravintolakäynneistä, ja jos kuitenkin käytetään ravitsemispalveluja, yritetään päästä mahdollisimman halvalla. Trendillä tarkoitetaan kysynnän kehitysuuntaa monien vuosien ajalta. Trendiä on käytetty ennustusmenetelmänä arvioitaessa jonkun alan tulevaa kehitystä, mutta nykyaikana kysynnässä tapahtuu niin nopeita muutoksia, ettei trendillä aina voida ennustaa tulevaa kehitystä. (Bergström–Leppänen 2007, 65; Lampikoski–Suvanto–Vahvaselkä 1995, 62–63.) Muotivaihtelut syntyvät siten, että tuotteeseen kohdistuvat vaatimukset muuttuvat. Esimerkiksi tuotteen laatuun ja ulkonäköön kohdistuvat vaatimukset aiheuttavat vaihteluita, jotka ovat yleensä lyhytaikaisia. (Bergström–Leppänen 2007, 65.)

Kausivaihtelut liittyvät vuodenaikoihin, juhlapäiviin, viikon eri päiviin ja mahdollisesti jopa päivän eri tunteihin. Yrityksen täytyy tunnistaa kausivaihtelut, jotta se voi suunnitella työvoiman tarpeen, tehdä tilaukset ja optimoida varastot, suunnitella rahavirrat ja talouden pidon sekä ylläpitää asiakaspalvelun tasoa. (Bergström–Leppänen 2007, 67.) Kausivaihtelut ovat erittäin yleisiä matkailualalla. Enontekiölläkin on omat kausivaihtelunsa: turisteja on eniten joulun aikaan, seuraava sesonki on hiihtolomista huhtikuun lopulle, kesäsesonki alkaa kesäkuussa ja päättyy elokuun alkuun. Seuraava sesonki on sitten ruskasesonki, joka kestää parhaimmillaan elokuun puolesta välistä lokakuun alkuun.

Epäsäännöllisiä vaihteluita on vaikea ennustaa. Tyypiltään ne kuitenkin ovat yleensä lyhytaikaisia ja johtuvat odottamattomista ilmiöistä ja tapahtumista. Tällaisia vaihteluita aiheuttavat mm. sääolot ja nykyisin myös luonnonilmiöt, levottomuudet, sodan uhka ja voimakkaat poliittiset mielenilmaisut. Epäsäännöllisiin vaihteluihin on mahdotonta varautua etukäteen järkevällä tavalla, koska ne ovat arvaamattomia. Yrityksen kannattaakin suunnitella toimintansa ja markkinointinsa niin, ettei sen menestyminen ole ainoastaan yhden tuotteen tai asian varassa. (Bergström–Leppänen 2007, 67.) Enontekiöllä ei kovinkaan usein esiinny epäsäännöllisiä vaihteluita, mutta esimerkiksi keväällä 2010 kotimaisia hiihtolomalaisia Enontekiöllä ei ollut samalla tavalla kuin aiempina vuosina, johtuen koko Suomen lumitilanteesta. Lappi ei ollutkaan ainoa paikka, jossa oli tarpeeksi lunta hiihtolomien aikana. Toisaalta esimerkiksi lentokoneiden terrori-iskut voivat vähentää lentomatkailua, joka voi sitten vaikuttaa myös Enontekiön matkailuun. Myös Keski-Euroopan lumisateet ovat peruuttaneet ranskalaisten matkustajien saapumisia Enontekiölle.

5 HETAN KAHVILA- JA RAVINTOLAPALVELUTUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimusongelmat ja -menetelmät

Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa Hetan kahvila- ja ravintolapalvelutarjontaa ja sen riittävyys vuonna 2010. Halusin selvittää, pitävätkö paikalliset ja matkailijat nykyistä ravitsemisyriyten määrää, laatua ja saatavuutta riittävässä asioidessaan eri kahviloissa ja ravintoloissa Hetassa. Halusin myös tuoda esille, millaisia kahvila- ja ravintolapalveluja Hetan kylä tarjoaa paikallisille ja matkailijoille ja millaiset aukioloajat niissä on, jotta pystyisin vertaamaan vastaajien toiveita ja mielipiteitä tämän hetkiseen kahvila- ja ravintolatarjontaan.

Opinnäytetyössäni on piirteitä sekä kvantitatiivisesta että kvalitatiivisesta tutkimuksesta. Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosentiosuuksiin liittyviä kysymyksiä ja se edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta. Aineistoa kerätessä käytetään yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Tutkimusten tuloksia voidaan kuvata taulukkojen ja kuvioiden avulla, ja usein selvitetään myös eri asioiden välisiä riippuvuuksia. (Heikkilä 2008, 16.) Kvalitatiivinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositetaan ihmisiä tiedon keruun välineinä ja tutkimuksessa on tarkoituksena paljastaa odottamattomia seikkoja, sen vuoksi tutkimuksessa on lähtökohtana aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. Tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti ja tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja tulkitaan aineistoa sen mukaisesti. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2007, 160.) Käytin työssäni sekä haastattelua että kyselytutkimusta.

5.3 Yrityshaastattelu

Opinnäytetyössä selvitettiin haastattelun avulla, millainen palvelutarjonta Hetassa on sekä kahvila- ja ravintolayritysten aukioloajat. Tutkimusta tehdessä on tärkeä tietää lähtötilanne, jotta selviää, millaisista asioista vastaajat anta-

vat palautetta. Haastattelin seitsemää eri kahvila- tai ravintolayrittäjää Hetan kylältä kesän ja syksyn 2010 aikana. Haastattelut edellyttivät yleensä mm. haastattelusta sopimista, keskustelun avausta, kysymistä ja dialogin ohjailua. Haastattelijan täytyy varautua sekä puheliaisiin että hiljaisempiin haastateltaviin, joten haastatteluun kuluva aika voi vaihdella paljonkin. (Hirsjärvi ym. 2007, 206.) Haastattelu oli mielestäni sopiva muoto saada tietoa yrityksistä, koska haastateltavien määrä oli pieni. Kävin haastattelemassa jokaista yrittäjää heidän työpaikoillaan, ilman sovittua aikaa.

5.4 Kysely

Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään palvelujen riittävyyttä kyselyn avulla. Kyselyitä oli tarjolla Hetan kylällä viidessä eri yrityksessä kahtena ajankohtana (maalis-huhtikuu 2010, elokuu 2010). Kyselyyn vastasi yhteensä 146 enontekiöläistä tai matkailijaa. Osa vastanneista matkailijoista oli ulkomailta, lähinnä Ranskasta. Olennainen osatekijä kyselytutkimuksessa on kyselylomakkeen tekeminen. Kysymysten suunnitteluun kannattaa käyttää tarpeeksi aikaa, jotta virheet pystyttäisiin minimoimaan. (Heikkilä 2008, 47.) Huolellisuuden lisäksi on tärkeää testauttaa kyselylomake etukäteen (Heikkilä 2008, 61). Kyselylomakkeen etuna on se, että lomakkeiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, jolloin tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja voidaan kysyä monia eri asioita. Tutkimusmenetelmänä kysely on tehokas, koska tutkija säästää sillä sekä aikaa että vaivannäköä. Aineiston lajittelu ja analysointi on helppoa erilaisten ohjelmien avulla, kun taas tulosten tulkinta voi puolestaan olla haastavampaa. (Hirsjärvi ym. 2007, 190.) Kyselytutkimus vastasi mielestäni parhaiten tarkoitusta opinnäytetyöni kohdalla, koska oli tarkoitus saada kohtuullisen suurelta joukolta vastauksia, eikä aikani olisi riittänyt suuren joukon haastatteluun. Liian pieni joukko taas ei olisi antanut niinkään luotettavia tuloksia kuin tämän hetkinen vastaajamäärä.

Käytin kyselylomakkeessani strukturoituja eli vaihtoehtoja antavia kysymyksiä, avoimia kysymyksiä sekä asteikkoja. Strukturoiduissa kysymyksissä on valmiita vastausvaihtoehtoja, joista ympyröidään tai rastitetaan sopivat vaihtoehdot. Strukturoidut kysymykset ovat hyviä silloin, kun mahdolliset ja selvästi rajatut vaihtoehdot tiedetään etukäteen ja niitä on kohtalainen määrä.

Tällaisten kysymysten etuja on se, että vastaaminen on nopeaa ja tulosten tilastollinen käsittely on helppoa. Haittoja on mm. se, että vastaukset voidaan antaa harkitsematta, jokin vaihtoehto voi puuttua ja luokittelun epäonnistumista on vaikea korjata jälkikäteen. (Heikkilä 2008, 50–51.) Hirsjärven ym. (2007, 195) mukaan asteikkoihin eli skaaloihin perustuvassa kysymystyyppisessä esitetään väittämiä ja vastaaja valitsee niistä sen, miten voimakkaasti hän on samaa mieltä tai eri mieltä kuin esitetty väittäjä.

Avoimia kysymyksiä käytetään lähinnä kvalitatiivisissa tutkimuksissa, mutta myös kysely- ja haastattelututkimuksissa on usein mukana muutama avoin kysymys, joissa yleensä rajataan jollakin tavalla vastaajan ajatusten suuntaa. Avoimet kysymykset ovat tarkoituksenmukaisia silloin, kun vaihtoehtoja ei tarkkaan tunneta. Avoimet kysymykset on helppo laatia, mutta työläitä käsitellä, ja niihin jätetään monesti vastaamatta. Avoimista kysymyksistä voidaan kuitenkin saada vastauksia, joita ei etukäteen osattu ottaa huomioon. (Heikkilä 2008, 49–50.)

5.5 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Tutkimuksen tulee mitata sitä, mitä alun perin oli tarkoitus selvittää. Tutkijan täytyy asettaa jo tutkimuksen alussa täsmälliset tavoitteet tutkimukselleen, jotta hän välttyisi tutkimasta vääriä asioita. Tutkimuslomakkeen kysymysten tulee mitata oikeita asioita yksiselitteisesti ja niiden tulee kattaa kaikki tutkimusongelmat. Validin tutkimuksen toteutumista edesauttavat perusjoukon tarkka määrittely, edustavan otoksen saaminen ja korkea vastausprosentti. (Heikkilä 2008, 29–30.) Mielestäni kyselylomakkeen kysymykset olivat helposti ymmärrettäviä, joten kovinkaan suuria virheitä ei sen suhteen pitäisi olla. Ainoastaan yhden kysymyksen tuntui osa vastaajista ymmärtäneen toisin kuin oli tarkoitettu. Otoskoko oli suuri, 300. Vastausprosentti oli 49 %, mikä on mielestäni hyvä saavutus noinkin pienellä paikkakunnalla.

Reliabiliteetilla tarkoitetaan taas puolestaan tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen tulokset eivät saa olla sattumanvaraisia, vaan tutkimuksen täytyy olla toistettavissa samanlaisin tuloksin. Jotta tulokset eivät olisi sattumanva-

raisia, tulee otoskoon olla tarpeeksi suuri. Otoksen tulee edustaa koko tutkittavaa perusjoukkoa, jotta saataisiin luotettavia tuloksia. (Heikkilä 2008, 30–31.) Perusjoukkona tutkimuksessani ovat paikalliset asukkaat sekä suomalaiset ja ulkomaiset matkailijat, eritoten norjalaiset ja ranskalaiset. Kysymyksen vastasivat hyvin kaikkien muiden perusjoukkojen jäsenet, paitsi norjalaiset matkailijat, joilta ei saatu kuin yksi vastaus. Tutkimus on vino, koska norjalaiset eivät vastanneet odotetulla tavalla, vaikka norjankielisiä lomakkeita olikin jaossa useammassa paikassa, ja kahtena eri ajankohtana, toisin kuin muita kieliversioita. Myöskään iso-britannialaisilta ei saatu yhtään vastausta, johtuen siitä, että kysely tehtiin maaliskuuhun aikana, jolloin charterturisteja ei ollut Enontekiöllä. Enontekiöläisten vastaajien kohdalla tutkimus olisi hyvinkin toistettavissa, kun taas ulkomaisten vastaajien kohdalla se puolestaan ei olisi toistettavissa.

6 HETAN KAHVILA- JA RAVINTOLAPALVELUTUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Majoitusliikkeet

Haastattelin kesällä 2010 Hotelli Jussan Tuvan omistajista ravintolavastavaa Irma Keskitaloa. Hotelli sijaitsee Hetan keskustassa. Henkilökuntaa on kesäisin oma väki mukaan luettuna noin 20 henkeä ja jouluna vielä enemmän. Ravintola on avoinna sesonkiaikoina arkisin ja lauantaisin n. klo 7–24, eli aamu alkaa aamupalalla. Sunnuntaisin ravintola on avoinna aamupalan lisäksi klo 15–22. Sesongin ulkopuolella hotellin ravintola on avoinna 15–22, joskin yöpyjille on aamupala klo 8–10. Koko hotelli on suljettuna noin kaksi viikkoa vuoden aikana, toinen toukokuussa ja toinen lokakuussa. Aukioloajat perustuvat kysyntään, ja iltaisin pidetään auki tarpeen mukaan. (Keskitalo 2010.)

Hotellin tarjontaan kuuluu ravintola- ja majoituspalvelun lisäksi mm. uimaallas ja saunat, solarium, hierova tuoli sekä laihdutuslaite. Hotellin lisäksi heidän omistuksessaan on myös ravintola Vuollikka, joka sijaitsee noin kuuden kilometrin päässä Hetan keskustasta. Siellä järjestetään illanviettoja, häitä, syntymäpäiviä, sukujuhlia jne. Myös charter-lentojen aktiviteetit ovat Vuollikassa joulun aikaan. Jussan Tuvalla on Hetan lentokentällä joulun aikaan kahvila, josta charter-asiakkaat voivat ostaa mm. matkamuistoja, kahvia ja pientä purtavaa. (Keskitalo 2010.) Keskitalon (2010) mukaan asiakaskunta koostuu kesäisin nuorista eläkeläisistä sekä ruotsalaisista, norjalaisista ja saksalaisista matkailijoista ja keväisin hiihtoryhmistä. Pääsiäisen aikaan musiikkipäivien vieraat kansoittavat hotellin. Syksyisin hotellissa vierailee eläkeläisryhmiä ja jouluisin brittejä. Työmatkalaisia käy ympäri vuoden.

Kesällä 2010 haastattelin myös Lapland Hotel Hetan johtajaa Lotta Begströmiä. Hotelli sijaitsee Enontekiön kirkonkylän Hetan keskustasta noin kaksi kilometriä itään päin. Hotelli kuuluu Lapland Hotels ketjuun, jonka muut toimipaikat sijaitsevat mm. Kilpisjärvellä, Muoniossa Oloksella ja Pallaksella ja Kittilässä Sirkan kylässä (Lapland Hotels 2011). Hotelli Hetta tarjoaa ravintolapalveluita, kuten lounasta ja A'la cartea. Heillä on myös A-oikeudet. Hotelli-

ja ravintolapalveluiden lisäksi hotellissa on kuntosali, uimahalli ja saunat sekä kokoustiloja yli sadalle hengelle. Hotellissa on 39 kahden hengen huonetta ja sen lähistöllä sijaitsee kymmenen lomahuoneistoa 2–6 hengelle. Ravintolassa ja Lapin Tuvassa on asiakaspaikkoja yhteensä 350 kpl. (Begström 2010.)

Begströmin (2010) mukaan hotelli on avoinna kesäkuusta syyskuuhun ja joulukuun puolesta välistä huhtikuun lopulle. Muun ajan hotelli on kiinni, koska kysyntää ei ole. Ravintola on kesäisin auki klo 18–23, hotellin yhteydessä sijaitseva Lapintupa on viikonloppuisin avoinna iltayhdeksästä eteenpäin. Saunat lämpenevät joka päivä klo 16–21. Norjalaisten vuoksi ravintolan aukioloajoista joustetaan kesäisin, koska heillä kello on tunnin jäljessä, eivätkä he ruokaa halutessaan ota sitä huomioon. Aukioloajat perustuvat kysyntään, eli esimerkiksi toukokuussa ei asiakkaita riittäisi kattamaan työvoimakustannuksia. Jotta ravintola voisi olla avoinna, tarvitaan ainakin kokki ja tarjoilija. Henkilökuntaa hotellilla on talvisin noin 14 henkeä ja kesäisin noin 10 henkeä.

Hotellin asiakaskunta koostuu kesäisin saksalaisista bussimatkailijoista, joista suurin osa on eläkeläisiä, kotimaisista matkailijoista sekä hollantilaisista yksittäismatkailijoista. Ruska-aikana hotellissa vierailevat kotimaiset matkailijat ja talvella lähinnä ranskalaiset ryhmät, jotka ovat aina viikon kerrallaan. Norjalaisia riittää ympärivuotisesti. Kevät-, kesä- ja syksysesongeille kaivattaisiin lisää kotimaisia matkailijoita, sekä ympärivuotisesti kokousmatkailijoita, sillä tiloja hotellista siihen tarkoitukseen löytyy. (Begström 2010.)

6.2 Muut ravitsemisliikkeet

Selvitin haastattelemalla kesällä 2010 grillikioski Niestapaikan palvelutarjonnan ja saatavuuden. Erika Ikonen on omistanut Niestapaikan vuodesta 2005, aikaisemmin grillin omisti Juhani ”Junnu” Leppäjärvi, ja Grillikioskin nimenä oli tällöin Junnburger. Niestapaikka on avoinna ympäri vuoden. Normaali aukioloaika on klo 11–21, mutta esimerkiksi kesäkuussa yleensä klo 11–22 ja heinäkuussa klo 11–23. Sesongin ulkopuolella Niestapaikka on toisinaan kiinni yhden päivän viikossa, koska Ikonen pyörittää yritystään pääosin yksin.

Joinakin kesinä sekä ruska- ja joulusesonkeina hänellä on ollut työntekijä, parhaimmillaan kaksi. (Ikonen 2010.)

Ikosen (2010) mukaan grillikioski on hyvä aukaista jo lounasaikaan, ja illalla ohikulkijat poikkeavat syömään tai pienille ostoksille kaupan jo mentyä kiinni. Tarjontaa onkin kattavasti: grilliruokia, elintarvikkeita, savukkeita, lehtiä sekä oluen ulosmyyntiä. Asiakaskunta on laaja, kävijää on kaikista ikäryhmistä. Suurin osa asiakkaista on suomalaisia, mutta myös norjalaisia käy päivittäin. Ikonen toivoisi lisää vanhempia ihmisiä asiakkaikseen. Yhteistyöhalukkuutta muiden yritysten kanssa löytyisi, mutta Ikosen mukaan sitä on vaikea toteuttaa. Aikoinaan hän on tehnytkin yhteistyötä Hetassa sijainneen Ounasrysä-ravintolan kanssa.

Erämaakota sijaitsee Hetan keskustasta vajaan kilometrin Muonion suuntaan. Haastattelin kesällä 2010 omistajaa Liisa Hyväristä. Erämaakota on avoinna arkisin ympäri vuoden klo 9–17, koska tiloissa toimii myös posti. Postin täytyy olla arkisin avoinna, joten myös kahvila on avoinna samaan aikaan. Viikonloppuisin Erämaakota on suljettuna, koska Hyvärisellä ei ole ulkopuolista työvoimaa. Tarjontaa Erämaakodalla on postin ja kahvilan lisäksi myös matkamauistot, matkahuolto, kukkakauppa, leipomomyymälä sekä Teboilin polttoaineautomaatti. Samoissa tiloissa sijaitsee myös Paula ja Pekka Ahopellon omistama Tunturi-Lapin Leipä. Asiakaskunta koostuu suureksi osaksi paikallisista jo postin ja matkahuollon takia. Norjalaisia asiakkaita käy läpi vuoden, sesonkina varttuneempia keski- ja etelä-eurooppalaisia. (Hyvärinen 2010.)

Syksyllä 2010 haastattelin huoltoasema St1:n yhtä omistajaa, Irene Alataloa opinnäytetyötäni varten. Muut omistajat ovat Marja Sainio sekä Leila Palo. St1 sijaitsee reilun kilometrin päässä Hetan keskustasta Muonioon päin. St1 on avoinna kesäisin klo 8–20 ja muina aikoina klo 8–16. St1 tarjoaa asiakkailleen ruokaa sekä listalta että lounaan muodossa, kahvia ja huoltoasemapalveluja. Aukioloajat perustuvat ihmisten liikkumiseen. Kesä on Alatalon mielestä parasta aikaa, koska silloin matkailijat liikkuvat eniten. Suurin asiakas-

kunta ovat norjalaiset. Kesällä käy ulkomaisia asiakkaita myös muista maista. (Alatalo 2010.)

Elli Mäkisen pitämä kahvila sijaitsee Hetassa, Jyppyrän juurella olevassa Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierrissä. Kahvila on avoinna sesonkiaikoina klo 10–17. Aukioloajat perustuvat luontokeskuksen aukioloaikoihin ja sesonkeihin. Mäkinen vuokrasi tilat keväästä 2010 alkaen ja kahvila oli avoinna syyskuuhun 2010 asti. Kahvilasta saa kahvin, teen ja limsan lisäksi myös tuoreita munkkeja, pullaa, piirakoita sekä voileipiä. Myynnissä on myös osaksi itse tehtyjä käsitöitä ja tauluja. (Mäkinen 2010.) Mäkisen (2010) mukaan asiakaskunta koostuu sekä suomalaisista että ulkomaalaisista matkailijoista. Suomalaiset ovat yleensä lapsiperheitä, vaeltajia sekä eläkeläisiä. Ulkomaiset ovat monesti bussimatkailijoita ja muita ryhmiä sekä yksittäisiä matkailijoita. Mäkisen mukaan paikalliset olisivat tervetulleita kahville nykyistä useammin. Kahvilaan tuli uusi pitäjä keväällä 2011, Thomas Achermann.

Cafe Silja sijaitsee vanhan Nordean tiloissa keskellä Hetan kylää. Kahvila on kylän tuorein ja avannut ovensa pääsiäiseksi vuonna 2010. Kahvilan omistaa Anne Rantakokko, joka kertoi kahvilan olevan avoinna sesonkiaikoina maanantaista torstaihin klo 10–19, perjantaisin klo 10–0.30, lauantaisin klo 12–0.30 sekä toisinaan myös sunnuntaisin klo 12–17. Perjantaisin ja lauantaisin kahvila on avoinna tarvittaessa pitempään. Sesongin ulkopuolella kahvila on sunnuntaisin suljettu. Aukioloajat perustuvat kysyntään ja kävijämäärään, mutta koska kahvila on ollut haastatteluhetkellä avoinna vasta kolme kuukautta, on Rantakokon mielestä vaikea vielä arvioida, milloin yritystä kannattaa pitää auki. Rantakokon lisäksi kahvilassa on yksi vakituinen työntekijä sekä yksi kesätyöntekijä. Tarjontaan kuuluvat mm. keittolounas, kahvilatuotteet, ruokailumahdollisuus sekä mahdollisuus karaoken laulamiseen perjantai- ja lauantai-iltaisina. Kahvilasta on voi myös tilata mm. voileipäkakkuja, ja täytekakkuja erilaisiin juhliin. Cafe Siljalla on A-oikeudet ja ruokalistaa laajennetaan koko ajan. Asiakaskunta on haastatteluun mennessä koostunut paikkakuntalaisista sekä kesäturisteista. Myös Enontekiön nuoriso on löytänyt tiensä Siljaan. (Rantakokko 2010.) Talvella 2010–2011 Cafe Siljaa ovat alkaneet käyttää myös britit ja ranskalaiset matkailijat.

6.3 Ravitsemisliikkeiden aukioloajat

Ravitsemisliikkeiden aukioloajat (liitteet 7 ja 8) on koottu yritysten aukioloajat yhdeltä viikolta heinäkuussa eli sesonkiaikana sekä lokakuussa eli sesongin ulkopuolella. Taulukot on tehty sen mukaan, mitä yrittäjät ovat kertoneet haastatteluissa kesällä 2010. Aukioloajat ovat voineet sen jälkeen hieman muuttua eri tilanteiden ja kysynnän mukaan.

Liitteestä 7 selviää, miten tutkimuksessa käsitellyt yritykset ovat avoinna heinäkuussa eli kesäsesonkiaikana. Melkein kaikki yritykset ovat avoinna yhtä aikaa maanantaista perjantaihin klo 11–17, ainoastaan Lapland Hotel Hetan ravintola aukeaa vasta klo 18. Arkipäivinä yritykset ovat avoinna iltaisin lähinnä sen mukaan, onko palveluilla kysyntää, joskin grillikioski Niestapaikka on avoinna joka tapauksessa ilta yhteentoista asti. Heinäkuussa lauantaisin yhtä aikaa avoinna on viisi yritystä klo 12–17. Hotellit ja Cafe Silja ovat avoinna yli puolen yön. Sunnuntaina heinäkuussa yhtä aikaa avoinna on myös viisi yritystä, klo 15–17.

Liitteestä 8 näkee, mikä on tilanne sesongin ulkopuolella, tässä tapauksessa lokakuussa. Arkisin avoinna on neljä yritystä yhtä aikaa klo 11–17. Lauantaisin tilanne on hieman huonompi, sillä vain kolme yritystä on yhtä aikaa avoinna klo 12–18. Cafe Silja on lauantaisin pisimpään avoinna lokakuussa, jopa klo 01–02 asti. Sunnuntaisin avoinna on grillikioski Niestapaikka, Hotelli Jussan Tupa sekä huoltoasema St1.

Kesällä kahvila- ja ravintolapalveluja löytyy melko tasaisesti koko päivän ajalle, arkisin tosin enemmän kuin viikonloppuisin. Loppusyksyn tullessa tarjonta supistuu jonkin verran, koska matkailijatkin vähenevät.

6.4 Kyselyn suorittaminen

Tutkin opinnäytetyössäni Enontekiön kirkonkylän, Hetan ravitsemispalvelujen riittävyttä suorittamalla kyselyn Hetassa 10.3–16.4.2010 aikana. Kyselylomakkeita oli suomen-, englannin-, ranskan- ja norjankielellä (Liitteet 1-4). Englanninkielen käännökseen sain apua ulkopuolelta ja ranskan- ja norjan-

kieliset versiot käännätti Enontekiön Kehitys Oy. Kyselylomakkeita oli tarjolla Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierrissä, Lapland Hotel Hetassa, grillikioski Niestapaikassa sekä Tekstiili ja Kenkä Rouhiaisessa. Norjalaisten huonon vastaamisprosentin vuoksi lomakkeita jaettiin uudelleen 23.7–13.8.2010 Hotelli Jussan Tuvalla, mutta vastauksia sieltä ei saatu. Tämä aineistonkeruuta pa on halvempi ja vähemmän aikaa vievä, kuin esimerkiksi kirjekysely tai henkilökohtainen puhelinhaastattelu.

Yhteensä vastauksia tuli 146 kappaletta, joista suuri osa oli Enontekiöltä koitoisin olevilta vastaajilta. Tein kyselylomakkeen lyhyen ajan sisällä ja testasin sen kahdella henkilöllä. Osaan kysymyksistä pystyi vastaamaan useampaan kuin yhteen kohtaan, mistä johtuu se, että osassa taulukoissa prosenttiluvut menevät yli sadan prosentin. Kyselylomakkeet tehtiin Microsoft Officen Wordtekstinkäsittelyohjelmalla ja analysoitiin Webropol-ohjelman avulla ja taulukot tehtiin Excel-tilukkolaskentaohjelmalla.

Enontekiöläiset vastasivat kyselyyn yllättävänkin hyvin, kun taas norjalaisten vastausprosentti oli olemattoman pieni. Norjalaisten vastauksia olisi pitänyt saada huomattavasti enemmän, jotta heidän kantansa ravitsemispalvelujen riittävyteen olisi tullut selväksi. Norjalaisia kuitenkin vierailee Hetassa päivittäin, eritoten kesäisin.

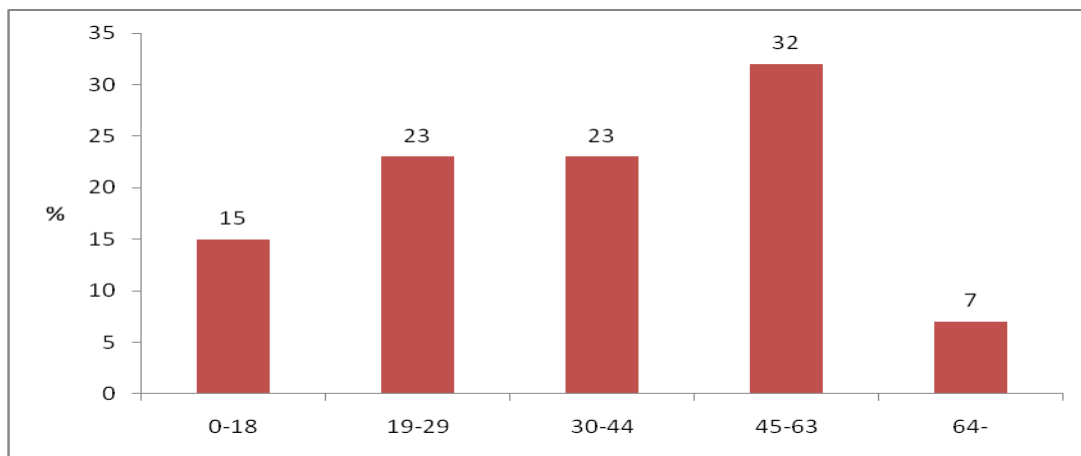
6.5 Kyselyn tulokset

Tuloksissa on esitelty kuvioita kaikkien vastaajien tuloksista sekä erikseen enontekiöläisten vastaajien ja muiden vastaajien (lähikunnat, muu Suomi, Ranska, Belgia ja Norja) tuloksista ristiintaulukoinnin avulla. Toinen vaihtoehto olisi ollut erotella enontekiöläiset vastaajat, muut suomalaiset vastaajat ja ulkomaiset vastaajat. Mielestäni käyttämäni erottelu vastaa paremmin tarkoitusta, koska pelkästään ulkomaisten vastaajien ristiintaulukoinnissa olisi erotunut hyvin selvästi, missä suurin osa vastaajista majoittuu. Tällöin ulkomaalaisten vastaajien vastaukset olisivat koskeneet periaatteessa vain yhtä yritystä, eikä tämän opinnäytetyön tarkoituksena ole arvostella mitään yritystä erikseen, vaan selvittää, onko Hetassa tarpeeksi kahvila- ja ravintolapalvelu-

ja. Näiden lisäksi osasta kysymyksistä on tehty ristiintaulukointeja ikäryhmien mukaan.

6.5.1 Perustiedot

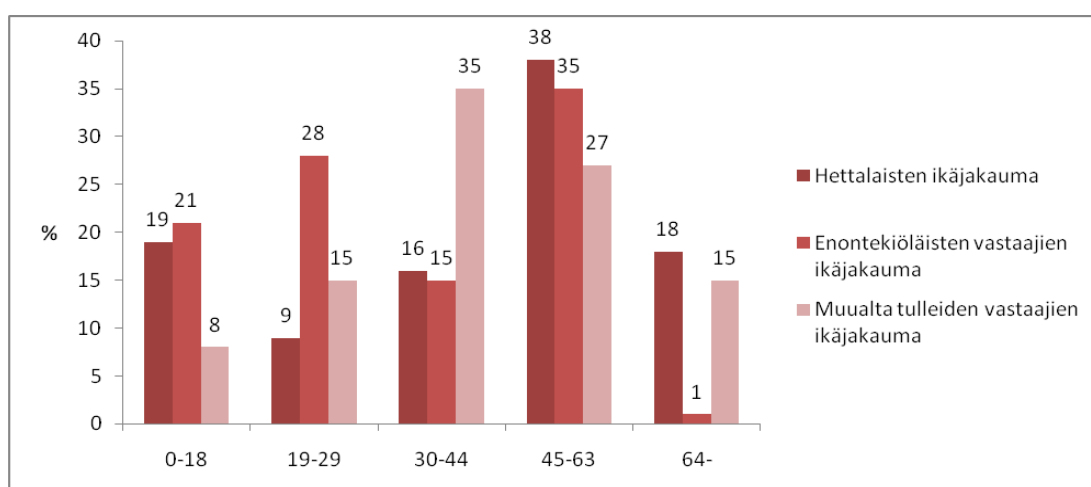
Kyselyn perustiedoissa tiedusteltiin vastaajien sukupuolta, ikää ja kotipaikkakuntaa/kotimaata. Vastaajista 59 % oli naisia ja 41 % miehiä. Kolme vastaajaa jätti vastaamatta sukupuolta kysyttäessä. Kuviossa 1 tulee esille, että suurin ikäryhmä vastaajista (32 %) oli 45–63-vuotiaita. Vastaajista 19–29-vuotiaita ja 20–44-vuotiaita oli molempia vajaa neljäsosa. Vastaajista 18-vuotiaita tai nuorempia oli alle viidesosa ja 64-vuotiaita ja vanhempia vähiten, eli alle kymmenes vastaajista. Neljä vastaajaa ei merkinnyt lomakkeeseen ikäänsä. Luokittelin vastaajien iät kyseisellä tavalla, koska halusin tietää eri ikäryhmien mielipiteitä. Esimerkiksi alaikäisten ja eläkeläisten vastaukset voivat hyvinkin paljon poiketa toisistaan, joten mielestäni oli hyvä erotella ne tällä tavoin.



Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma prosentteina (n = 142).

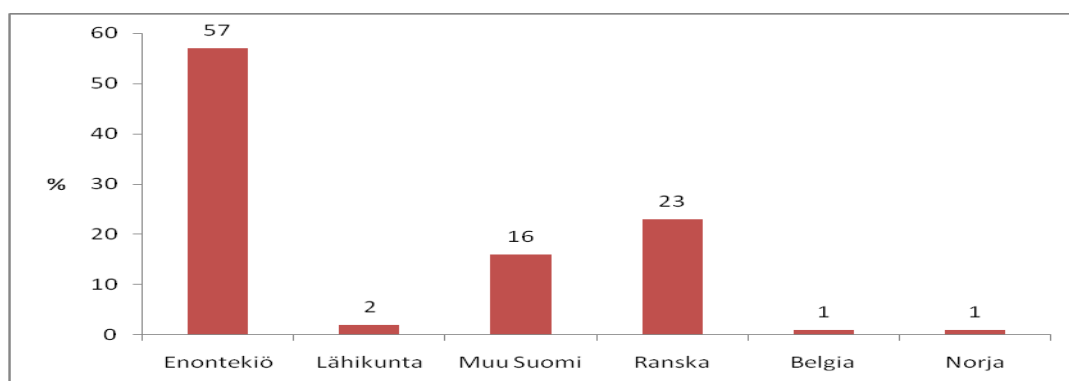
Enontekiöläisistä vastaajista eniten oli 45–63-vuotiaita ja vähiten eläkeläisiä (kuvio 2). Ikäjakauma Hetan kylällä on hieman erilainen, mitä vastaajien ikäjakauma. Hetassa kylläkin asuu eniten 45–63-vuotiaita, mutta eläkeläisiä on jopa 18 % väestöstä. Puolestaan 19–29-vuotiaita Hetassa asuu ainoastaan 9 %, kun taas vastanneista melkein kolmannes oli kyseistä ikäluokkaa. (Tilastokeskus 2011b.) Mielestäni tämä selittyy sillä, ettei tämän tyyppinen kysely kiinnosta eläkeiässä olevia ihmisiä kovinkaan paljon, kun taas puolestaan

nuoria aikuisia asia kiinnostaa ja koskee enemmän. Nuoret aikuiset käyvät ja haluavat käydä kahviloissa ja ravintoloissa, ja huomaavat puutteetkin siten helpommin. Eläkeläiset taas ovat monesti tyytyväisiä siihen, mitä kylällä on tarjota. Eläkeläisten liikkuvuus voi myös olla vähäistä verrattuna nuorten liikkuvuuteen, mikä myös osaltaan selittää sitä, miksi nuoret olivat vastanneet kyselyyn melko hyvin ja eläkeikäiset eivät olleet vastanneet kovinkaan aktiivisesti. Kuvio 2 selviää myös muualta tulleiden vastaajien ikäjakauma. Heistä eniten oli 30–44-vuotiaita (35 %) ja vähiten alaikäisiä tai juuri 18 vuotta täyttäneitä (8 %).



Kuvio 2. Hettalaisten, enontekiöläisten vastaajien sekä muualta tulleiden vastaajien ikäjakauma (n = 793).

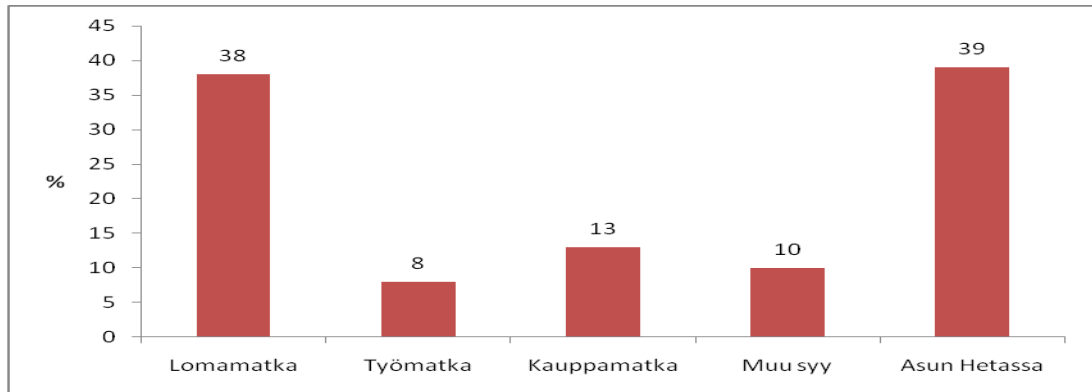
Kuviosta 3 ilmenee, että vastaajista yli puolet (57 %) merkitsi kotipaikkakunnakseen Enontekiön. Vain 2 % vastaajista tuli lähikunnista (Muonio, Kolari, Kittilä, Pello) ja 16 % muualta Suomesta. Vastaajista reilu viidesosa oli Ranskasta, Belgiasta ja Norjasta tuli molemmista 1 % vastaajista. Suomalaisia vastaajista oli yhteensä kolme neljäsosaa.



Kuvio 3. Vastaajien kotipaikkakunta/kotimaa (n = 145).

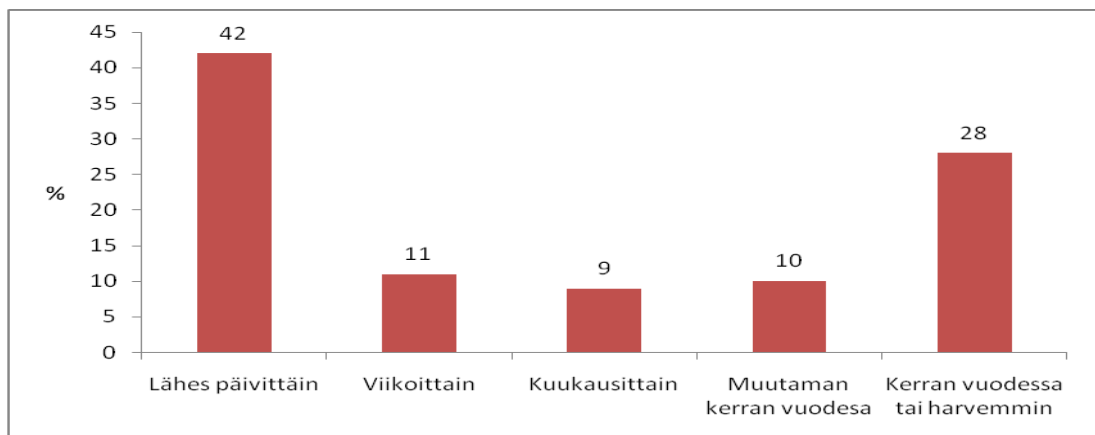
6.5.2 Vierailun syyt ja käynnit alueella

Kuvion 4 mukaan suurin syy vieraillla Hetassa oli Hetassa asuminen, 39 % vastaajista asui Hetassa. Toiseksi suurin syy oli lomamatka. Lomamatkalaisia vastaajista oli 38 %. Vastaajista 13 % oli kauppamatkalla ja vajaa kymmenes työmatkalla. Kymmenesosalla vastaajista oli jokin muu syy vieraillla Hetassa.



Kuvio 4. Vastaajien syyt Hetassa oleskelulle. Kohdassa oli mahdollista ilmoittaa useampi vaihtoehto (n = 144).

Muualta tulleiden vastaajien pääsyy vieraillla Hetassa oli lomamatka (88 %), muut olivat joko työmatkalla, kauppamatkalla tai heillä oli jokin muu syy vieraillla Hetassa (n = 60). Vastaajista 42 % kävi Hetan alueella lähes päivittäin, kolmannes vastaajista kävi puolestaan kerran vuodessa tai harvemmin (kuvio 5). Viikoittain kävijöitä oli reilu kymmenes vastaajista, muutaman kerran vuodessa kävi kymmenesosa vastaajista ja kuukausittain vierailijoita oli vajaa kymmenes. Lähes päivittäin kävijöitä olivat luonnollisesti enontekiöläiset ja eritoten ulkomaiset matkailijat olivat kerran vuodessa tai harvemmin kävijöitä.

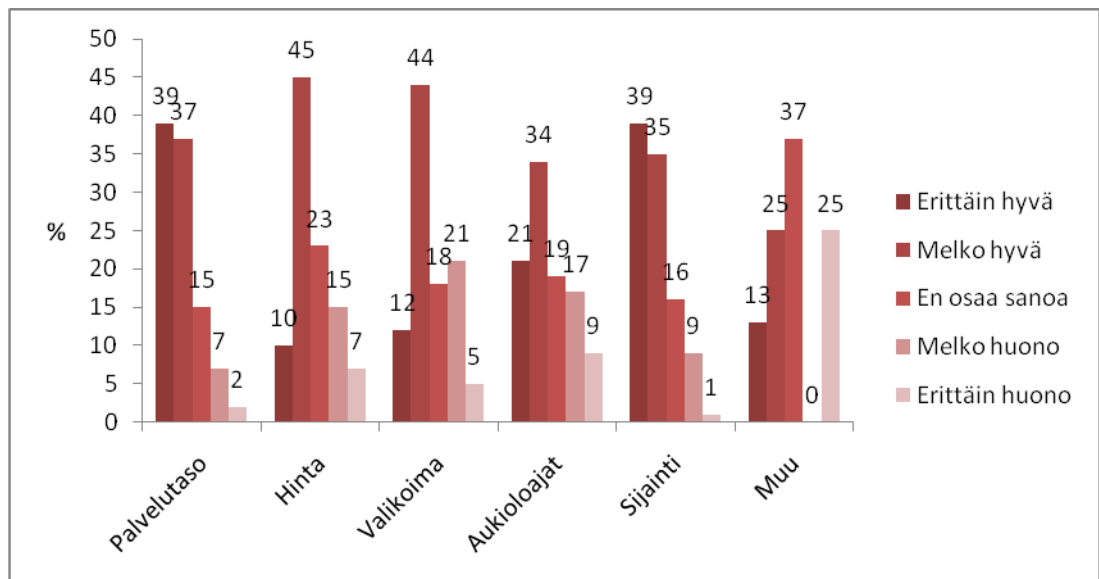


Kuvio 5. Vastaajien käynnit Hetan alueella (n = 130).

6.5.3 Kahvila- ja ravintolapalvelujen käyttö ja mielipiteet niistä

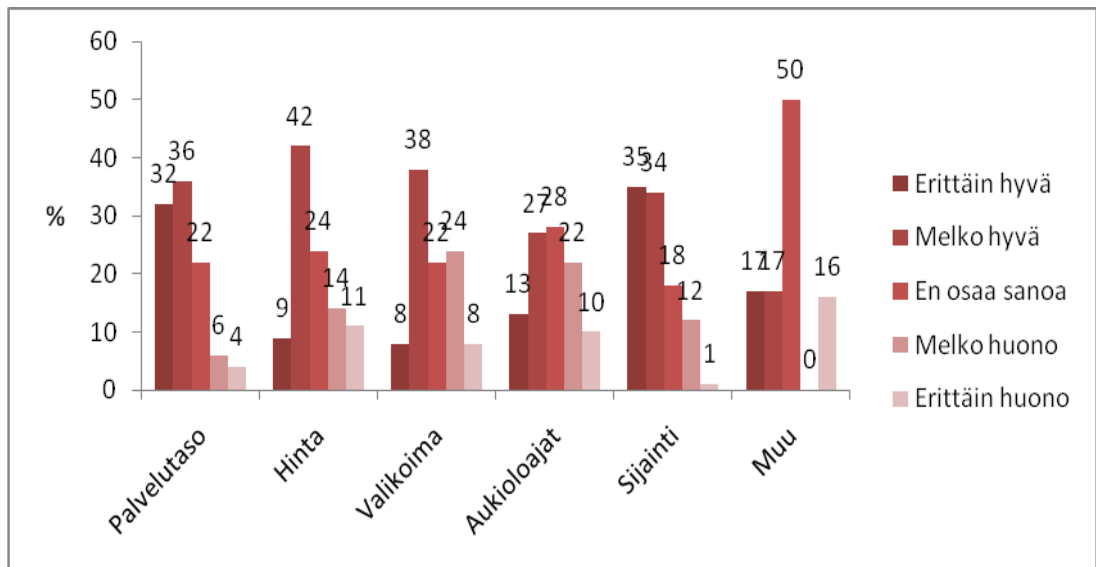
Vastaajista yli puolet käytti kahvilapalveluja vieraillessaan Hetassa, ravintolapalveluja käytti melkein kolmasosa vastaajista ja kymmenesosa vastaajista ei käyttänyt kumpaakaan palvelua. Tähän kysymykseen vastaaja sai vastata käyttäneensä sekä kahvila- että ravintolapalveluja. Eniten palveluja käytettiin grillikioski Niestapaikassa (60 %), toiseksi eniten Lapland Hotel Hetassa (44 %), kolmanneksi eniten Erämaakodalla (29 %). Vähiten palveluja käytettiin Cafe Siljassa, mikä johtuu siitä, että Cafe Silja avasi ovensa huhtikuun 2010 alussa, jolloin kyselylomakkeet olivat olleet jaossa jo vajaan kuukauden. Asia voisi olla toinen, jos Cafe Silja olisi ollut vanhempi ja tunnetumpi yritys Hetassa.

Kuvio 6 kertoo kyselyyn vastanneiden mielipiteistä Hetan kahvila- ja ravintolapalveluista yleensä. Palvelutasoon oltiin yleisesti tyytyväisiä, kolme neljäsosa vastaajista oli sitä mieltä, että palvelutaso oli joko erittäin hyvää tai melko hyvää. Puolet vastaajista oli sitä mieltä, että hinnat ja valikoima olivat melko hyvät Hetan kahvila- ja ravintolayrityksissä. Kolmas osa vastaajista oli sitä mieltä, että aukioloajat olivat melko hyviä. Suuri osa vastaajista (74 %) oli tyytyväisiä sijaintiin. Osa vastanneista oli laittanut ruksin myös kohtaan ”muu”, vaikka ainoastaan kaksi vastaajaa oli kirjoittanut, mitä tämä ”muu” heidän mielestään olisi (ruoka, espressokahvi).



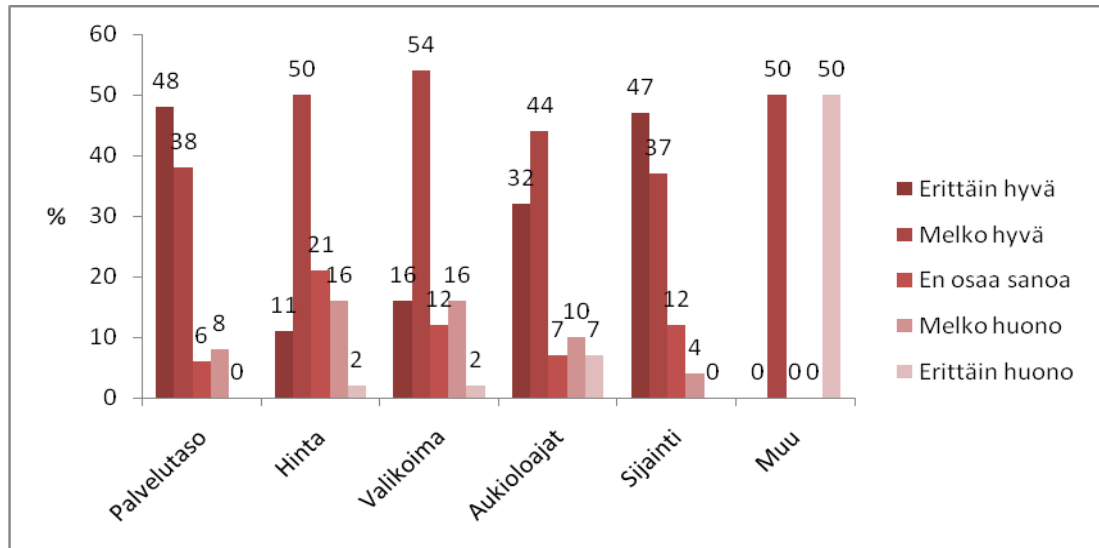
Kuvio 6. Vastaajien mielipiteet Hetan kahvila- ja ravintolapalveluista (n = 141).

Kuvio 7 kertoo enontekiöläisten mielipiteistä yleisesti Hetan kahvila- ja ravitsemispalveluista. Vastaajista 68 % on sitä mieltä, että palvelutaso on erittäin hyvää tai melko hyvää ja noin kaksi viidestä vastaajasta pitää sekä hintatasoa että valikoimaa melko hyvänä. Vajaa kolmasosa vastaajista on sitä mieltä, että aukioloajat ovat melko hyviä, 28 % ei osannut sanoa, ovatko ne hyviä vai huonoja ja reilun viidesosan mielestä aukioloajat ovat Hetan yrityksissä yleisesti melko huonoja. Vastaajista noin kolme neljästä piti yritysten sijaintia pääsääntöisesti erittäin hyvinä tai melko hyvinä.



Kuvio 7. Enontekiöläisten vastaajien mielipiteet Hetan kahvila- ja ravintolapalveluista yleisesti (n = 79).

Neljä viidestä muualta tulevista vastaajista on sitä mieltä, että palvelutaso ja sijainti ovat Hetan kahviloissa ja ravintoloissa joko erittäin hyvät tai melko hyvät (kuvio 8). Vastaajista vain melko harva piti hintatasoa ja valikoimaa erittäin hyvänä (9 %).



Kuvio 8. Muualta kotoisin olevien vastaajien mielipiteet Hetan kahvila- ja ravintolapalveluista yleisesti (n = 61).

6.5.4 Kahvila- ja ravintolapalvelujen riittävyys

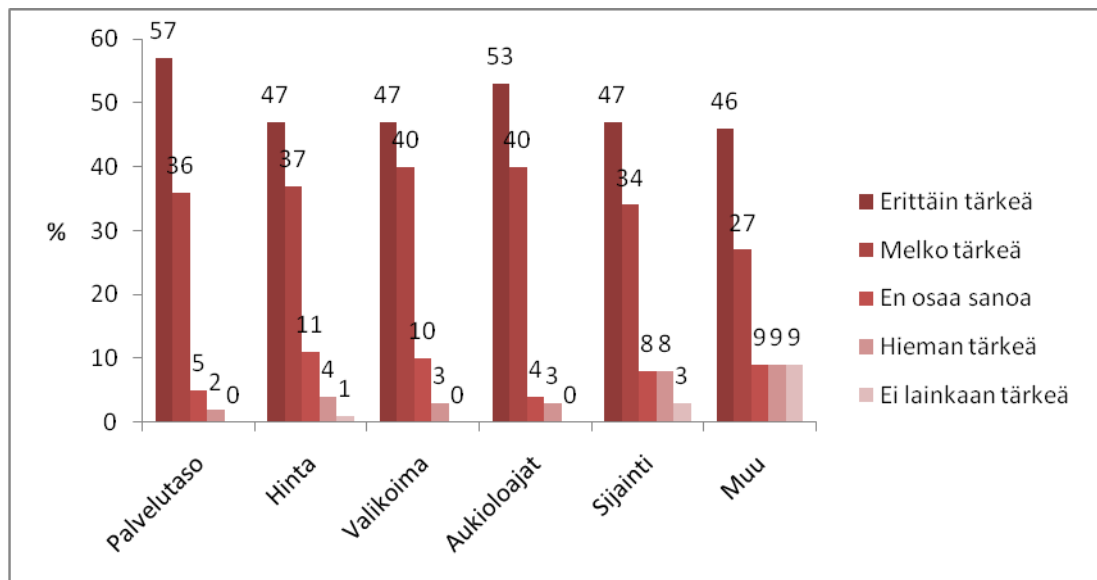
Vastaajista yli puolet oli sitä mieltä, että Hetassa on tarpeeksi ravitsemispalveluja (61 %). Enontekiöläisistä vastaajista reilu puolet oli sitä mieltä, että Hetassa ei ole tarpeeksi kahvila- ja ravitsemisalanyrityksiä. Muualta tulleista vastaajista noin neljä viidestä (83 %) oli sitä mieltä, että yrityksiä on riittävästi. Alle 18-vuotiaista tai 18-vuotiaista vastaajista yli puolet (55 %) oli sitä mieltä, että Hetassa ei ole tarpeeksi ravitsemisalanyrityksiä. Yli puolet (55 %) 19–29-vuotiaista puolestaan oli sitä mieltä, että yrityksiä on tarpeeksi. Kolme viidesosaa (61 %) 30–44-vuotiaista vastasi kahvila- ja ravitsemisalanyrityksiä olevan tarpeeksi. Yli puolet (62 %) 45–64-vuotiaista oli sitä mieltä, että yrityksiä on tarpeeksi. Eläkeikäisten (64-vuotiaiden) mielestä yrityksiä oli riittävästi.

Kyselylomakkeessa kysyttiin avoimella kysymyksellä, millaista ravitsemisalanyritystä vastaaja jäi kaipaamaan, jos ravitsemispalveluita ei ole vastaajan mielestä tarpeeksi. Eniten jäätin kaipaamaan kahvilaa, jonka 42 % vastaajista haluaisi Hetan kylään. Toiset 42 % vastaajista koki kylästä puuttuvan baarin tai ravintolan, joka sijaitsisi keskellä kylää ja olisi avoinna iltaisin ja viikonloppuisin. Pizzerian puutteen vastaajista ilmaisi kymmenesosa. Vastaajista 2 % haluaisi nuorisolle kahvilan tai vastaavan

paikan, jossa he saisivat viettää iltaa. Nuoret olivat yllättävän ahkeria vastaamaan, ja se ilmenee myös siitä, että yksi eniten kaivatuista yrityksistä Hetan kylällä oli kahvila, jossa voisi viettää aikaa. Itsekin Hetassa nuoruuteni viettäneenä tiedän, ettei kylässä ole nuorisolle paikkaa, jossa istua iltaa muinakin päivinä kuin maanantaina ja perjantaina, jolloin nuorisotila Kieppi on avoinna (Lapin nuorten tieto- ja neuvontapalvelu 2011). Kaikki avoimeen kysymykseen saadut vastaukset löytyvät liitteestä 5.

6.5.5 Kahvila- ja ravintolapalvelujen tärkeys

Kaikki osa-alueet kahvilassa tai ravintolassa olivat vastaajien mielestä hyvinkin tärkeitä, mutta palvelutaso erottui hieman joukosta, sillä yli puolet vastaajista piti palvelutasoa erittäin tärkeänä vieraillessaan kahvilassa tai ravintolassa (kuvio 9). Osa vastanneista oli laittanu ruksin kohtaan ”muu”, vaikka ainoastaan kolme vastaajista oli kirjoittanut, mitä tämä ”muu” heidän kohdallaan tarkoittaa (espressokahvi, nopeus, altis palvelu, kohteliaisuus ja asiantuntevuus).



Kuvio 9. Seikat, joita vastaajat pitävät tärkeänä asioidessaan kahvilassa tai ravintolassa (n = 126).

Enontekiöläisten vastaajien ja muualta tulleiden vastaajien vastaukset eivät juuri poikenneet toisistaan tässä kohdassa. Enontekiöläisten vastauksista aukioloajat kohosivat tärkeimmäksi tekijäksi, sillä jopa 60 % vastaajista oli

sitä mieltä, että ne ovat erittäin tärkeä seikka, kun asioidaan kahvilassa tai ravintolassa. Matkailijoiden vastauksista tärkeimmäksi tekijäksi nousi palvelutaso, se on vastaajista 58 %:n mielestä erittäin tärkeä asia kahvilassa ja ravintolassa.

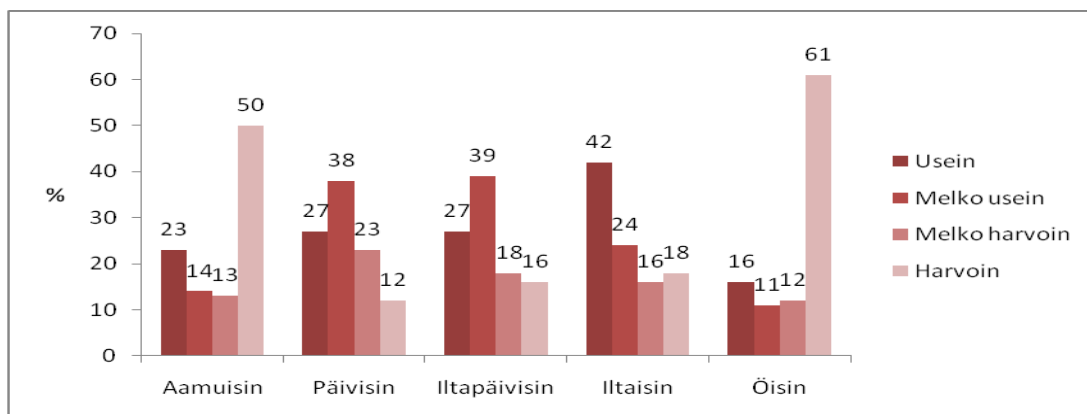
6.5.6 Kahvila- ja ravintolapalvelujen suosittelu

Grillikioski Niestapaikka, Hotelli Jussan Tupa sekä Lapland Hotel Hetta erotuivat selvästi muista yrityksistä kysyttäessä, minne vastaajat veisivät vieraansa mieluiten syömään. Eniten ääniä sai Niestapaikka (40 %) ja vähiten ääniä St1 (6 %). Kahville vieraat vietäisiin mieluiten Erämaakodalle (29 %), Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierrin kahvilaan (22 %) ja Lapland Hotel Hettaan (21 %). Näihin kohtiin vastaaja pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon.

Enontekiöläisistä vastaajista yli puolet veisi vieraansa mieluiten syömään grillikioski Niestapaikkaan (57 %). Seuraavaksi eniten (36 %) vietäisiin syömään Hotelli Jussan Tuvalle. Vastaajista vajaa viidesosa (18 %) veisi vieraansa syömään Lapland Hotel Hettaan. Matkailijoilta eniten kannatusta sai Lapland Hotel Hetta (71 %), toiseksi eniten Hotelli Jussan Tupa (24 %) ja kolmanneksi eniten grillikioski Niestapaikka (16 %). Lapland Hotel Hetan suuri äänimäärä johtuu osittain siitä, että kaikki kyselyyn vastanneet ranskalaiset majoittuvat Hotelli Hetassa. Ranskalaisia matkailijoista oli yli puolet (55 %). Enontekiöläisistä vastaajista melkein puolet (42 %) veisi vieraansa kahville mieluiten Erämaakodalle, vajaa kolmannes (28 %) puolestaan grillikioski Niestapaikkaan ja viidesosa (21 %) Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierrin kahvilaan. Muualta kotoisin olevista vastaajista puolet veisi vieraansa kahville mieluiten Lapland Hotel Hettaan (49 %), reilu viidesosa (22 %) Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierrin kahvilaan ja kymmenesosa Erämaakodalle (10 %). Lapland Hotel Hetan suosio johtuu tässäkin kohdassa siitä, että ranskalaiset matkailijat yöpyivät kaikki kyseisessä hotellissa, ja suurin osa heistä veisi vieraansa mieluiten sinne sekä syömään että kahville.

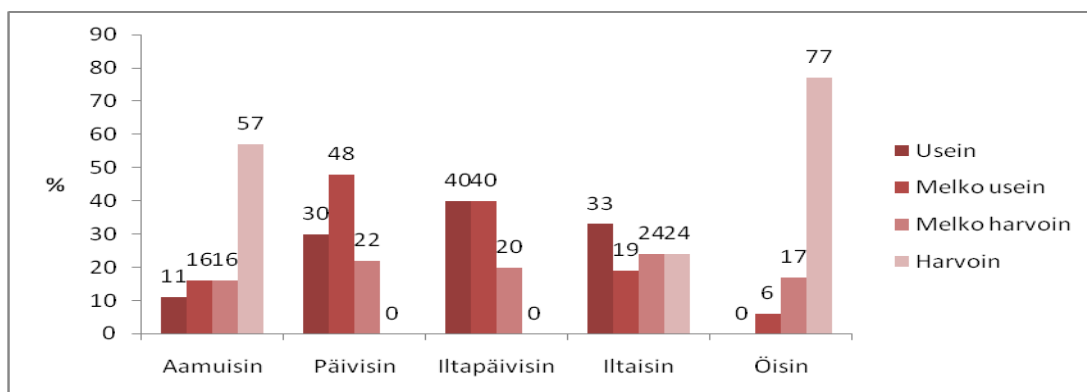
6.5.7 Kahvila- ja ravintolapalvelujen käytön ajoittuminen

Kuviosta 10 ilmenee, mihin vuorokauden aikaan vastaajat käyttivät eniten ja vähiten kahvila- ja ravintolapalveluja. Vastaajista vajaa puolet käytti palveluja iltaisin usein. Vähiten kahvila- ja ravintolapalveluja käytettiin öisin. Tämän kysymyksen ymmärtämisessä saattoi olla eroja, sillä osa lomamatkailijoista tuntui vastanneen, mihin vuorokauden aikaan oli käyttänyt palveluja lomansa aikana, mikä voi hieman vaikuttaa tulokseen. Tarkoituksena oli selvittää, mihin vuorokauden aikaan vastaajat normaalistikin käyttävät palveluja, mikä olisi pitänyt ilmetä kysymyksestä.



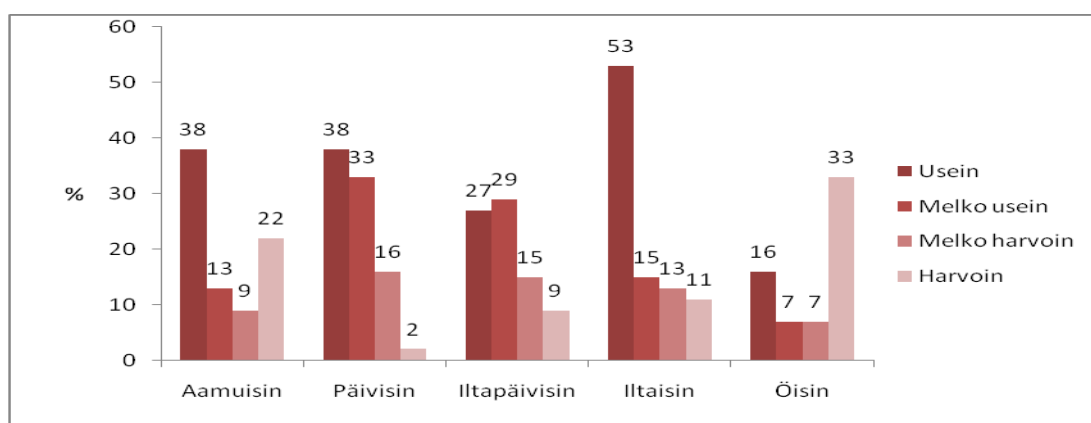
Kuvio 10. Vuorokaudenajat, jolloin vastaajat käyttivät kahvila- ja ravintolapalveluja (n = 131).

Enontekiöläiset vastaajat käyttävät ravitsemispalveluja eniten päivisin ja ilta-päivisin (kuvio 11). Aamuisin ja öisin palveluja käytetään harvoin. Viikonlop-puiltaisina on yleensä hotellit ja Cafe Silja avoinna, mutta enimmäkseen tällöin ostetaan alkoholia. Yleisinä juhlapäivinä, kuten Marianpäivät, on mm. grilli-kioski Niestapaikkakin avoinna niin kauan, kuin asiakkaita riittää.



Kuvio 11. Vuorokaudenajat, jolloin enontekiöläiset vastaajat käyttävät ravitsemis-palveluja (n = 75).

Matkailijoista reilu puolet käyttää kahvila- ja ravintolapalveluja iltaisin usein (kuvio 12). Vastaajista vajaa kolme neljästä käyttää palveluja päivisin joko usein tai melko usein. Öisin palveluja käyttää kolmannes vastaajista. Suuri osa muualta tulleista vastaajista tuntui vastanneen sen mukaan, miten ovat esimerkiksi kyseisen lomamatkansa aikana käyttäneet kahvila- ja ravintolapalveluja. Hotelliaamiainen nautitaan aina aamuisin, ja iltaisin hotellissa voi olla tarjolla päivällinen/illallinen, mitkä lomamatkan aikana kasvattavat kahvila- ja ravintolapalvelujen käyttöä aamuisin ja iltaisin.

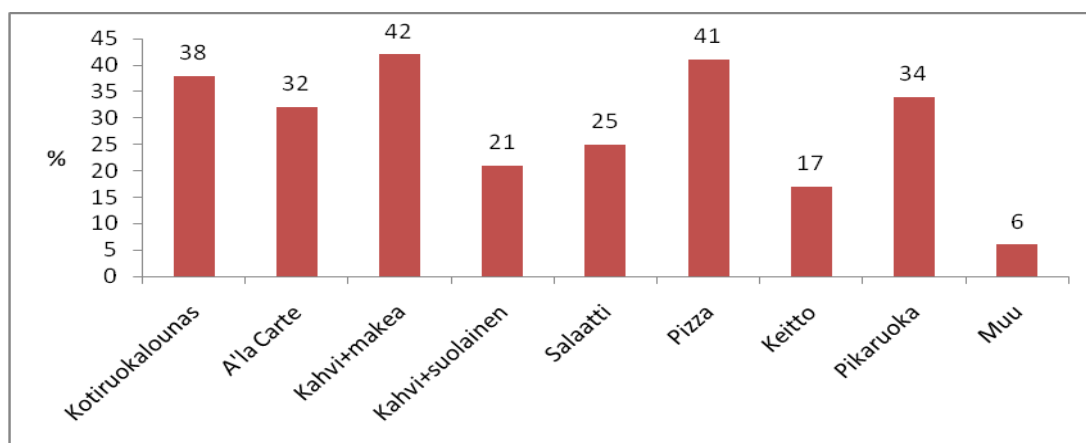


Kuvio 12. Vuorokaudenajat, jolloin matkailijat käyttävät ravitsemispalveluja (n = 55).

Kaikista vastaajista noin kolme neljästä (73 %) kävi kahviloissa ja ravintoloissa arkipäivinä (maanantai-perjantai) ja noin puolet (55 %) vastaajista kävi kahviloissa ja ravintoloissa viikonloppuisin (lauantai-sunnuntai). Tässä kohdassa pystyi valitsemaan molemmat vaihtoehdot. Enontekiöläisistä vastaajista vajaa kolme neljästä käytti kahvila- ja ravintolapalveluja arkipäivisin ja puolet myös viikonloppuisin. Osa enontekiöläisistä vastaajista asuu muualla kuin Hetassa, mutta työskentelee tai käy koulua Hetassa, joten he myös viettävät enemmän aikaa kirkonkylällä arkipäivinä. Se lienee yksi syy, miksi käynnit kahviloissa ja ravintoloissa painottuvat hieman enemmän arkipäiviin kuin viikonloppuihin. Matkailijoista kahvila- ja ravintolapalveluja käytti noin kolme neljäsosaa arkipäivisin ja yli puolet myös viikonloppuisin. Tähän kysymykseen vastaajat pystyivät vastaamaan molempiin kohtiin, siitä johtuu 100 % ylitys jokaisessa ryhmässä.

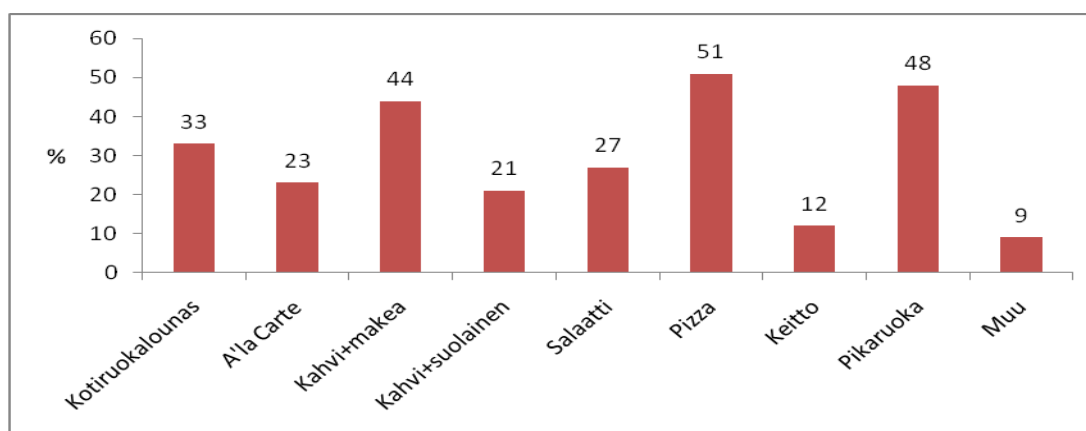
6.5.8 Ruokatuotteiden osto kahvilassa tai ravintolassa

Vastaajista alle puolet ostaisi kahvilassa tai ravintolassa käydessään kahvia ja makeaa, 41 % ostaisi puolestaan pizzaa ja 38 % kotiruokalounasta (kuvio 13). Vain vajaa viidennes ostaisi keittoa vieraillessaan kahvilassa tai ravintolassa. Vastaajista 6 % vastasi kohtaan muu, joista kuitenkin kaikki eivät olleet kirjoittaneet mitä tämä muu voisi olla. Avoimeen kohtaan vastaajat ostaisivat kahvilassa tai ravintolassa käydessään olutta, kahvia ja hampurilaisia.



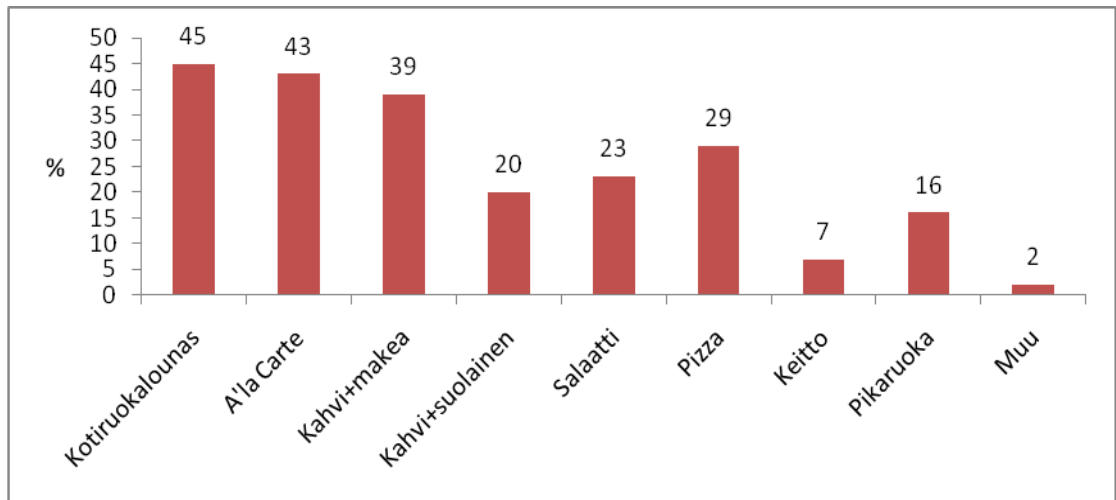
Kuvio 13. Ruokatuotteet, joita vastaajat ostaisivat käydessään kahvilassa tai ravintolassa. Kohdassa oli mahdollista ilmoittaa useampi vaihtoehto (n = 132).

Kuviosta 14 ilmenee, että enontekiöläiset vastaajat syövät mieluiten kahvilassa tai ravintolassa käydessään pizzaa (51 %), pikaruokaa (48 %) sekä kahvia ja makeaa (44 %). Vähiten syödään keittoruokaa (12 %).



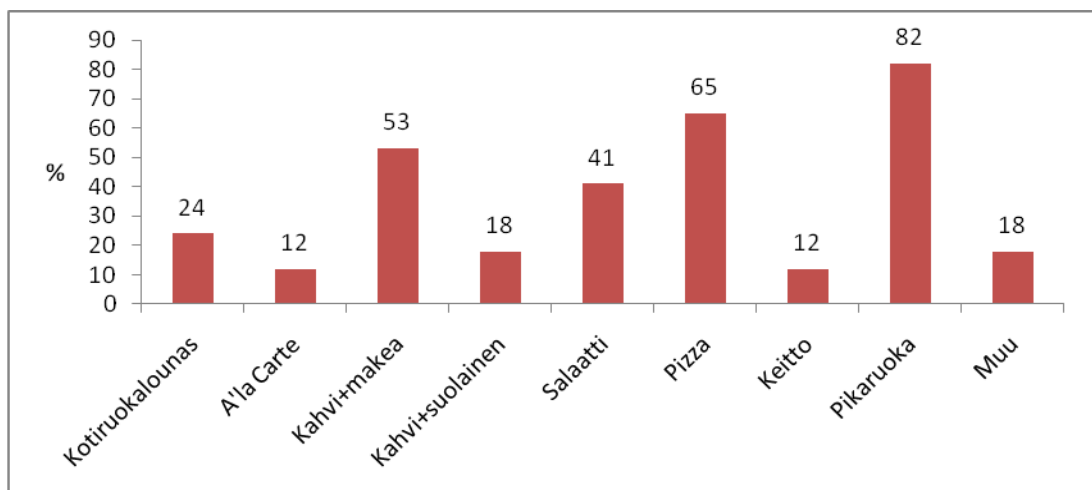
Kuvio 14. Ruokatuotteet, joita enontekiöläiset vastaajat ostaisivat käydessään kahvilassa tai ravintolassa. Kohdassa oli mahdollista ilmoittaa useampi vaihtoehto (n = 75).

Kuviosta 15 selviää, että matkailijat ostaisivat mieluiten kotiruokalounasta (45 %), A'la Cartea (43 %) sekä kahvia ja makeaa (39 %). Vähiten ostettaisiin keittoa (7%).



Kuvio 15. Ruokatuotteet, joita matkailijat ostaisivat käydessään kahvilassa tai ravintolassa. Kohdassa oli mahdollista ilmoittaa useampi vaihtoehto (n = 56).

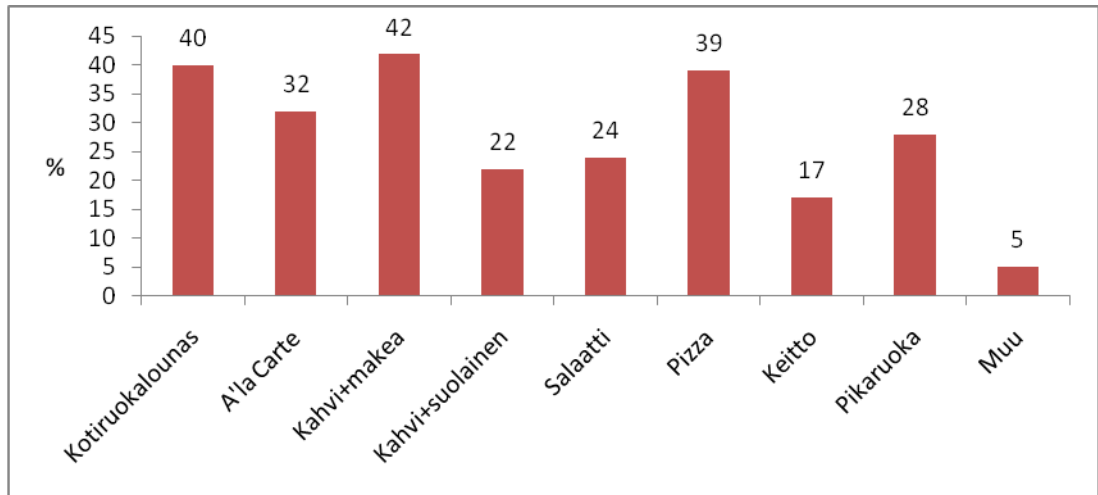
Pikaruoka ja pizza nousivat selvästi suosituimmiksi ruoiksi 18-vuotiaiden ja alle 18-vuotiaiden keskuudessa (kuvio 16). Vastaajista 82 % ostaisi mieluiten pikaruokaa vieraillessaan kahvilassa tai ravintolassa, 65 % taas ostaisi mieluiten pizzaa. Vähiten ostettaisiin A'la Cartea ja keittoa.



Kuvio 16. Ruokatuotteet, joita 18-vuotiaat tai nuoremmat ostaisivat käydessään kahvilassa tai ravintolassa. Kohdassa oli mahdollista ilmoittaa useampi vaihtoehto (n = 17).

Eläkeikäiset (Yli 64-vuotiaat) ostaisivat mieluiten A'la Cartea (50 %) ja keittoa (50 %) vieraillessaan kahvilassa tai ravintolassa. Eläkeläisiä vastaajista oli

ainoastaan 7 %, joten en nähnyt tarpeelliseksi tehdä taulukkoa heidän ruokavalinnoistaan. Kuviosta 17 näkee, että muut aikuiset (19–63-vuotiaat) ostaisivat mieluiten kahvilassa tai ravintolassa vieraillessaan kotiruokalounasta (40 %), kahvia ja makeaa (42 %) sekä pizzaa (39 %) Vähiten ostettaisiin keittoa (17 %).



Kuvio 17. Ruokatuotteet, joita muut aikuiset (19–63-vuotiaat) ostaisivat käydessään kahvilassa tai ravintolassa. Kohdassa oli mahdollista ilmoittaa useampi vaihtoehto (n = 105).

7 POHDINTA

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää, riittävätkö Enontekiön kirkonkylän Hetan kahvila- ja ravintolapalvelut paikallisille asukkaille ja matkailijoille. Jos palveluja ei ole tarpeeksi, tarvitaanko uusi yritys korjaamaan tilanne, vai paikkaisiko vajeen esimerkiksi eri osa-alueiden, kuten valikoiman tai aukioloaikojen kehittäminen.

Yli puolet kyselyyn vastaajista oli enontekiöläisiä. Naiset vastasivat aktiivisemmin kuin miehet. Suurin ikäryhmä vastanneissa oli 45–63-vuotiaat. Lomamatkalla vastaajista oli 38 %. Enontekiöläisten mielestä palvelutaso ja sijainti ovat Hetan kahvila- ja ravintolayrityksissä kohdallaan, kun taas puolestaan hinnoissa, valikoimissa ja aukioloajoissa olisi kehittämisen tarvetta. Myös matkailijoiden mielestä palvelutaso ja sijainti ovat Hetan kahvila- ja ravintolayrityksissä kunnossa. Näiden lisäksi myös aukioloajat ovat matkailijoiden mielestä yrityksissä oikealla tolalla, parannettavaa puolestaan olisi hinnoissa ja valikoimissa. Mielestäni syy, miksi enontekiöläiset ovat tyytymättömiä yritysten aukioloaikoihin, löytyy suurimmaksi osaksi sesonkivaihtelusta. Matkailijat liikkuvat pääsääntöisesti sesonkiaikoina, jolloin yrittäjien kannattaa pitää liikettä auki mahdollisimman kattavasti, riippuen yrityksen liikeideasta, kun taas sesonkien ulkopuolella aukioloaikoja supistetaan kävijämäärän vähenemisen vuoksi. Kuitenkin kylässä on tällöinkin paikallisia asiakkaita, jotka mielellään käyttäisivät yritysten palveluja esimerkiksi iltaisin. Ainoastaan eläkeläisten ikäryhmä käyttäisi palveluja mieluiten aamuisin, mutta kaikki muut ryhmät käyttäisivät palveluja eniten iltaisin.

Kahvila- tai ravintolayrityksen tärkeimpinä ominaisuuksina pidettiin palvelutasoa ja aukioloaikoja. Vastaajista reilun kolmasosan mielestä palvelutaso Hetan kahvila- ja ravintolapalveluissa oli erittäin hyvää, kun taas aukioloajat olivat erittäin hyvät ainoastaan viidesosan mielestä. Palvelutaso Hetan kahvila- ja ravintolayrityksissä siis vastaa jotakuinkin asiakkaiden odotuksia, mutta aukioloajoissa voisi olla parantamisen varaa.

Sekä enontekiöläiset että matkailijat veisivät vieraansa syömään samoihin paikkoihin (Lapland Hotel Hetta, Hotelli Jussan Tupa ja grillioski Niestapaikka). Eroa oli ainoastaan näiden kolmen vaihtoehdon saamisessa äänimäärissä. Enontekiöläiset suosivat enemmän pikaruokapaikkaa kuin A'la Carte – ja lounaspaikkaa, kun taas matkailijat suosivat puolestaan A'la Carte - ja lounaspaikkaa enemmän kuin pikaruokapaikkaa. Enontekiöläisillä ja matkailijoilla on tutkimuksen mukaan erilaisia ruokatoiveita asioidessaan kahvilassa tai ravintolassa. Enontekiöläiset ostaisivat mieluiten pizzaa ja pikaruokaa, kun taas matkailijat ostaisivat kotiruokalounaan tai A'la Carte -annoksen. Enontekiöläiset siis valitsevat mieluiten paikan, jossa saa nopeasti ja melko vähällä rahalla ruokaa, kun taas matkailijoilla on enemmän aikaa ja rahaa käytettävissä lomamatkallaan.

Pizza ja pikaruoka olivat nuorimman ikäluokan (0–18) suosiossa, 19–63-vuotiaat puolestaan ostaisivat mieluiten kahvin makean leivoksen kera sekä kotiruokalounaan. Eläkeikäiset ostaisivat A'la Carte -annoksen ja keiton. Eri ikäluokkien ruokailutavoissa on siis paljonkin eroa. Nykyajan nuorisolle ulkona syöminen on melkein pä jokaviikkoista ja eritoten pikaruokapaikat ovat nuorison suosiossa, koska ruokailu vastaavissa paikoissa on sekä halpaa että helppoa. Vanhemmalla väellä on syvään juurtunut tapa, että kahvin kanssa täytyy saada se korvapuusti tai voisilmäpulla, tarjotaanhan melkein pä joka kyläpaikassakin aina jotakin purtavaa kahvin kera. Eläkeikäisistä melkein kolme neljästä oli ranskalaisia, mistä arvelen johtuvan eläkeläisten mieltymykset A'la Carteen heidän vieraillessaan ravintolassa. Enontekiöläiset eläkeikäiset luultavasti ostaisivat kahvin ja pullan käydessään kahvilassa, ravintolassa käydessään arvelisin heidän ostavan kotiruokalounaan.

Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierrin kahvila sai keväälle 2011 uuden yrittäjän, Thomas Achermannin. Kahvilayrittäjät kyseisessä kahvilassa ovat vaihtuneet viime vuosina aika tiheään, koska kahvila on tähän mennessä ollut kannattamaton. Luontokeskukselle kahvila taas on tarpeellinen. Kahvilan kannattamattomuus johtunee luontokeskuksen sijainnista ja siitä, ettei kahvilassa myydä kahvituotteiden lisäksi kuin matkamuitseja.

Tutkimuksen perusteella Hetassa on kohtuullisesti kahviloita ja ravintoloita. Vastaajista kuusi kymmenestä oli sitä mieltä, että yrityksiä on riittävästi. Enontekiöläisistä vastaajista puolestaan reilu puolet oli toista mieltä. Jos Cafe Silja olisi avattu hyvissä ajoin ennen kyselyä, ja se olisi ollut jo vanha ja tuttu paikka, voisi Hetassa olla enontekiöläistenkin mielestä riittävästi kahviloita ja ravintoloita. Tällä hetkellä Hetan suurin ongelma ei siis ole yritysten määrä, vaan pikemminkin aukioloajoissa olisi parantamisen varaa. Kaikki ihmiset eivät halua viettää aikaa hotellin ravintolassa, eritoten nuoret mieluummin kuluttavat aikaansa esimerkiksi kahvilassa. Cafe Silja vastasikin varmasti hyvin nuorison tarpeisiin, mutta edelleenkin alaikäisille ei ole kunnollista paikkaa illanviettoon, eikä Cafe Siljakaan ole avoinna kuin kuuteen–seitsemään saakka maanantai-torstai-iltaisina.

Hetan kahvila- ja ravintolayrittäjien kannattaisi mielestäni tulevaisuudessakin kiinnittää huomiota asiakaspalveluun ja laatuun, koska ne ovat ihmisille tärkeimpiä asioita heidän käydessään yrityksessä. Vaikka toisinaan etenkin yksityisyrittäjällä arki on samaa raskasta puurtamista, eikä aina jaksaa olla pirteä ja hymyilevä, kannattaa siihen kuitenkin pyrkiä. Asiakkaat osaavat ”äänestää jaloillaan”, jos palvelu ei miellytä. Yhteistyön kehittäminen yritysten välillä olisi myös tärkeää, varsinkin aukioloaikojen suhteen. Sen sijaan, että kilpailtaisiin keskenään, kannattaisi mieluummin porrastaa aukioloaikoja asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Opinnäytetyössäni oli muutamia seikkoja, mitkä olisi voinut tehdä toisin. Kyselylomakkeita olisi pitänyt työstää ja testata enemmän. Kyselylomakkeet piti saada valmiiksi maaliskuun alkuun mennessä, koska ranskalaisille matkailijoille piti saada ne jakoon mahdollisimman pian. Suunnitteluseminaari oli vasta helmikuun lopulla, joten minulle jäi liian vähän aikaa panostaa lomakkeeseen. Tämä kiire olisi voitu välttää sillä, että olisin aloittanut opinnäytetyöntöön aikaisemmin. Olisin voinut ottaa huomioon myös Iso-Britanniasta tulevat charter-matkailijat, mutta tällöin kyselyjä olisi pitänyt tehdä joulukuussakin. Toisaalta se olisi ollut ihan mahdollista, koska opinnäyteprosessini kesti yli vuoden, aloitin tammikuussa 2010 ja pidin päätöseminaarin huhtikuussa 2011.

Norjalaisten vastaajien vastausprosentti jäi hyvin pieneksi, vaikka norjankielisiä lomakkeita oli tarjolla kolmessa eri paikassa kahtena eri ajankohtana. Olisin voinut jakaa lomakkeita henkilökohtaisesti, mutta aika ei siihen pienen lapsen kanssa riittänyt. Olisin voinut ottaa työssäni huomioon myös Hotelli Hetan Majatalon, josta myös saa ruokaa, majoitusliike Paavontalon, josta saa tilattaessa ruokaa esimerkiksi ryhmille sekä rinnekahvilan, joka myy laskettelijoille kahvia, teetä tai kaakaota suolaisen tai makean kera. Rajasin nämä pois, koska keskityin suurimpiin ja mielestäni yleisimpiin kahviloihin ja ravintoloihin. Jälkeenpäin ajateltuna olisi voinut laittaa kyselylomakkeeseen kohtiin 7, 12 ja 13 (Liite 1) vaihtoehto ”muu yritys”, jolloin vastaaja olisi voinut kirjoittaa, jos oli käyttänyt kahvila- tai ravintolapalveluja jossakin muussa yrityksessä, kuin mitä oli vaihtoehtoisiksi annettu.

Olisin voinut tarkentaa opinnäytetyötäni kysymällä, mitä parantamisen varaa Hetan kahvila- ja ravintopalveluissa on. Vanhoja tutkimuksia aiheesta ei löytynyt, mutta toivottavasti joku jossain vaiheessa tutkisi, onko kehitystä esimerkiksi aukioloaikojen suhteen tapahtunut. Mielestäni Hetassa olisi hyvä tehdä esimerkiksi vuonna 2015 uusi tutkimus siitä, ollaanko kahvila- ja ravintolapalveluihin tällöin tyytyväisiä. Olettaen ja toivoen, että Cafe Silja on tällöin edelleen toiminnassa, olisi mielenkiintoista tietää, onko se vastannut olemassa olollaan esimerkiksi nuorten tarpeisiin. Tulevaisuudessa voitaisiin tutkia myös esimerkiksi sitä, miten saadaan matkailijoita tulemaan Enontekiölle lomailemaan ja mitä oheispalveluita kaivattaisiin, jotta saataisiin asiakkaat viipymään pitempään Enontekiöllä.

Enontekiön Kehitys Oy voisi hyötyä tästä opinnäytetyöstä silloin, kun tiedossa on uusi yrittäjä, joka haluaisi perustaa ravitsemisliikkeen Hettaan. Heillä olisi tällöin tieto, millaisissa liikkeissä asiakkaat, paikalliset ja matkailijat haluavat asioida ja mihin vuorokauden aikaan kysyntää voisi olla. Opinnäytetyö olisi hyvä antaa myös paikallisille yrittäjille, jotta he voisivat kenties parantaa joitakin osa-alueita yrityksessään, mikäli katsovat sen tarpeelliseksi. Työ on kuitenkin enontekiöläisten osalta luotettava, koska vastauksia heiltä saatiin melko paljon. Matkailijoiden, erityisesti ulkomaisten kannalta vastaukset eivät ole ihan niin luotettavia, mutta kuitenkin suuntaa antavia.

Lopputulokseen olen tyytyväinen. Tämä yli vuoden kestävä projekti on tuntunut loputtomalta, eikä vähiten sen vuoksi, etten ole pystynyt työstämään opinnäytetyötäni kovinkaan säännöllisesti. Työn aloittamisen jälkeen olen saanut lapsen, jonka kanssa aika on kulunut kuin siivillä ja muutama kuukausi menikin, etten tehnyt mitään opinnäytetyön eteen. Kokonaisuus tuntui alussa hyvin hajanaiselta, kun tavoitteena oli tehdä sekä yrityshaastattelut että kyselytutkimus. Kuitenkin ajan myötä työ alkoi hahmottua koko ajan paremmin ja mielestäni aiheen rajaaminen onnistui hyvin.

LÄHTEET

Alatalo, I. 2010. Huoltoasema St1:n yhden omistajan haastattelu 17.9.2010.

Anttila, M. Iltanen, K. 2001. Markkinointi. 5. painos. Helsinki: WSOY.

Begström, L. 2010. Lapland Hotel Hetan hotellinjohtajan haastattelu
23.7.2010.

Bergström, S. – Leppänen, A. 2009. Markkinoinnin maailma. 8. – 11. painos.
Helsinki: Edita.

– 2007. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 9. – 11. painos. Helsinki: Edita.

Enontekiön kunta 2010. Enontekiö. Osoitteessa

<http://www.enontekio.fi/fi/palvelut/kuntainfo/kuvapankki.html>.
15.2.2011.

– 2011a. Enontekiön kaupungit. Osoitteessa

<http://www.enontekio.fi/fi/yritykset/yritysluettelo/kaupat.html>.
15.2.2011.

– 2011b. Enontekiön koulut. Osoitteessa

<http://www.enontekio.fi/fi/palvelut/koulutus-ja-opiskelu.html>.
15.2.2011.

– 2011c. Päivähoitopaikat. Osoitteessa

<http://www.enontekio.fi/fi/palvelut/paivahoito.html>. 18.02.2011.

– 2011d. Tapahtumat Hetassa. Osoitteessa

<http://www.enontekio.fi/fi/etusivu.html>. 20.2.2011.

– 2011e. Väärtipäivät. Osoitteessa <http://www.enontekio.fi/fi/vapaa-ajan-asukkaat/tapahtumat/enontekion-vaartipaivat.html>. 20.2.2011.

– 2011f. Enontekiön Kehitys Oy. Osoitteessa

<http://www.enontekio.fi/fi/yritykset/elinkeinopalvelut.html>.
12.4.2011.

Finlex 2011. Asetus majoitus- ja ravitsemisliikkeistä. Osoitteessa

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1991/19910727>. 12.4.2011.

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Helsinki: WSOY.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. painos. Helsinki: Edita.

Hemmi, M. – Lahdenkauppi, M. 2002. Avec – Asiakaspalvelua ravintolassa.
4.painos. Helsinki: WSOY.

- Hirsjärvi, S. – Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hyvärinen, L. 2010. Erämaakodan omistajan haastattelu 23.7.2010.
- Ikonen, E. 2010. Grillikioski Niestapaikan omistajan haastattelu 23.7.2010.
- Keskitalo, I. 2010. Hotelli Jussan Tuvan yhden omistajan haastattelu 23.7.2010.
- Komppula, R. – Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita.
- Korkeamäki, A. – Pulkkinen, I. – Selinheimo, R. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Helsinki: WSOY.
- Koskela, M. – Rousu, A. 2007. Kansantalous tutuksi. 13.painos. Helsinki: WSOY.
- Lampikoski, K. – Suvanto, P. – Vahvaselkä, I. 1995. Markkinoinnin menestystekijät. 1. – 2. painos. Helsinki: WSOY.
- Lapin nuorten tieto- ja neuvontapalvelu 2011. Hetan nuorisotila. Osoitteessa: http://www.lanuti.fi/Suomeksi/Valitse_kunta!/Enontekio/Nuorisotilat.iw3. 18.1.2011.
- Lapland Hotels 2011. Kohteet. Osoitteessa: <http://www.laplandhotels.com/FI/hotellit.html>. 16.1.2011.
- Muonion kunta 2011. Kirjastoauton aikataulut. Osoitteessa <http://www.muonio.fi/fi/opiskelu-ja-vapaa-aika/kirjastoauto/aikataulu/enontekio-eanodat.html>. 18.2.2011.
- Mäkinen, E. 2010. Luontokeskus Skierrin kahvilan pitäjän haastattelu 21.7.2010.
- Pesonen, H-L. – Lehtonen, J. Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: Gummerus.
- Pietilä, L. 2009. Kansainvälisten matkailijoiden odotukset kansallispuiston ravitsemispalveluista. Laurea-ammattikorkeakoulu, Leppävaara.
- Rantakokko, A. 2010. Cafe Siljan omistajan haastattelu 23.7.2010.

Tilastokeskus 2010a. Baarit ja kahvilat. Osoitteessa

<http://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/910-2008/5630.html>.
20.10.2010.

– 2010b. Elintarvikekioskin määritelmä. Osoitteessa

<http://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/001-2008/47114.html>. 20.10.2010.

– 2010c. Kahvila-ravintolat. Osoitteessa

<http://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/910-2008/56102.html>. 20.10.2010.

– 2010d. Kahvilat ja kahvibaarit. Osoitteessa

<http://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/910-2008/56302.html>. 20.10.2010.

– 2010e. Ravintolat ja vastaava ravitsemistoiminta. Osoitteessa

<http://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/910-2008/56101.html>. 20.10.2010.

– 2010f. Ravintolat. Osoitteessa

<http://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/910-2008/56101.html>. 20.10.2010.

– 2010g. Ruokakioskit. Osoitteessa

<http://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/910-2008/56103.html>. 20.10.2010.

– 2011a. Selvitys Hetan matkailutilastoista. 22.2.2011.

– 2011b. Selvitys Hetan väestöjakaumasta. 3.1.2011.

TosiLappi 2011. Hetta. Osoitteessa

http://www.tosilappi.fi/Suomeksi/Kulttuuria_ja_historiaa/Kylat/Hetta.iw3. 15.2.2011.

Verhelä, P. 2000. Liikematkailu. Helsinki: Edita.

Verhelä, P. – Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. Helsinki: Wsoy.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas. 2.painos. Keuruu: Otava.

LIITTEET

- LIITE 1. Kyselylomake suomeksi
- LIITE 2. Kyselylomake englanniksi
- LIITE 3. Kyselylomake ranskaksi
- LIITE 4. Kyselylomake norjaksi
- LIITE 5. Vastaukset avoimeen kysymykseen 10
- LIITE 6. Haastattelupohja yrittäjille
- LIITE 7. Yritysten aukioloajat heinäkuussa
- LIITE 8. Yritysten aukioloajat lokakuussa

KYSELYLOMAKE SUOMEKSI

Liite 1

HETAN KAHVILA- JA RAVINTOLAPALVELUJA KOSKEVA PALAUTEKYSELY

Opiskelen Rovaniemen ammattikorkeakoulussa hotelli- ja ravintola-alaa, ja teen opinnäytetyötäni Enontekiön Kehitys Oy:lle Hetan kahvila- ja ravintolapalvelujen riittävydestä vuonna 2010. Vastaamiseen menee ainoastaan muutama minuutti.

Pyrin selvittämään tutkimuksessani, riittävätkö nykyiset kahvila- ja ravintolapalvelut asiakkaille, vai onko tarvetta kehittää niitä.

Kiitos vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin

Riikka Laakso

Rovaniemen ammattikorkeakoulu

1. Vastajan sukupuoli Nainen Mies
2. Vastajan syntymävuosi _____
3. Vastajan kotipaikkakunta _____
4. Mikä on Hetassa oleskelunne syy? Lomamatka Työmatka
 Kauppatikka Muu syy
 Asun Hetassa
5. Kuinka usein käytte Hetan alueella? Lähes päivittäin Viikoittain
 Kuukausittain Muutaman kerran vuodessa
 Kerran vuodessa tai harvemmin
6. Mitä ravitsemispalveluja käytitte vieraillessanne Hetassa? Kahvilapalveluja Ravintolapalveluja
 En mitään
7. Missä kyseistä palvelua käytitte? (Voitte valita useamman vaihtoehdon)
 Grillikioski Niestapaikka Erämaakota
 Hotelli Jussan Tupa Lapland Hotel Hetta
 Huoltoasema St1 Luontokeskus Skierrin kahvila
 Cafe Silja (Avautuu maaliskuuhun)
8. Mitä mieltä olette yleisesti Hetan kahvila- ja ravintolapalvelusta? (5=Erittäin hyvä, 4=Melko hyvä, 3=En osaa sanoa, 2=Melko huono, 1=Erittäin huono)

Palvelutaso	5	4	3	2	1
Hinta	5	4	3	2	1
Valikoima	5	4	3	2	1
Aukioloajat	5	4	3	2	1
Sijainti	5	4	3	2	1
Muu, mikä _____	5	4	3	2	1

9. Onko Hetassa mielestänne tarpeeksi kahvila- ja ravitsemisalalan yrityksiä?

Kyllä

Ei

10. Jos vastasitte edelliseen kysymykseen EI, minkälaista ravitsemisalanyritystä jätitte kaipaamaan?

11. Miten tärkeänä pidätte seuraavia seikkoja käydessänne kahvilassa tai ravintolassa? Ympyröi sopivin vaihtoehto. (5=Erittäin tärkeä, 4=Melko tärkeä, 3=En osaa sanoa, 2=Hieman tärkeä, 1=Ei lainkaan tärkeä)

Palvelutaso	5	4	3	2	1
Hinta	5	4	3	2	1
Valikoima	5	4	3	2	1
Aukioloajat	5	4	3	2	1
Sijainti	5	4	3	2	1
Muu, mikä? _____	5	4	3	2	1

12. Mihin Hetan ravitsemisyriksistä voisitte vieraanne syömään mieluiten?

Niestapaikka

Hotelli Jussan Tupa

ST1

Erämaakota

Lapland Hotel Hetta

Cafe Silja

13. Mihin Hetan ravitsemisyriksistä voisitte vieraanne kahville mieluiten?

Niestapaikka

Hotelli Jussan Tupa

ST1

Cafe Silja

Erämaakota

Lapland Hotel Hetta

Luontokeskus Skierrin kahvila

14. Milloin käytätte kahvila- tai ravitsemispalveluja? Ympyröi sopivin vaihtoehto (4=Usein, 3=Melko usein, 2=Melko harvoin, 1=Harvoin)

Aamuisin	4	3	2	1
Päivisin	4	3	2	1
Iltapäivisin	4	3	2	1
Iltaisin	4	3	2	1
Öisin	4	3	2	1

15. Ajoittuuko kahvila- ja ravintolakäyntinne

Arkipäiviin (ma-pe)

Viikonloppuihin (la-su)

16. Mitä näistä ruokatuotteista ostaisitte käydessänne ravintolassa tai kahvilassa Hetassa?

Kotiruokalounas

Kahvi+makea

Salaatti

Keitto

Muu, mikä _____

A'la carte

Kahvi+suolainen

Pizza

Pikaruoka

KIITOS VASTAUKSISTANNE 😊!

KYSELYLOMAKE ENGLANNIKSI

Liite 2

QUESTIONNAIRE OF CAFE- AND RESTAURANG SERVICES IN HETTA

I am studying hotel and restaurant management in Rovaniemi University of Applied Sciences. In my diploma work I want to find out if there are enough cafes and restaurants in Hetta in the year 2010. I do this diploma work for Enontekiön Kehitys Oy. It takes only few minutes to fill this questionnaire.

In my research I try to find out if the clients are satisfied with current services of cafes and restaurants or should these services to be developed?

Thank You in advance!

Kind Regards,
Riikka Laakso
Rovaniemi University of Applied Sciences

1. Gender of the answerer Female Male
2. Year of birth? _____
3. Country of residence? _____
4. What is the reason for Your visit to Hetta? Holiday Work
 Shopping Other reason
5. How often do You visit in Hetta? Almost daily Weekly
 Monthly Few times a year
 Once a year or less
6. Which of these services did You use during your visit to Hetta? Cafes Restaurants
 Neither
7. Where did You use this service? (You may choose more than one alternative)
 Niestapaikka Erämaakota
 Hotel Jussan Tupa Lapland Hotel Hetta
 Petrol Station St1 Cafe in Skierri /Nature Centre
 Cafe Silja (Will be opened in March /April)
8. What is Your general opinion on the cafe and restaurant services in Hetta? (5=Very good, 4=Rather good, 3=Don't know, 2=Rather bad, 1=Very bad)
- | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|---|
| Service | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Price | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Selection | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Opening times | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Location | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Other (what?) _____ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
9. Do You think there are enough cafes and restaurants in Hetta?

Yes No

10. If Your answer was "no", what kind of service would you like to have?

11. How important following things are for You when going to a cafe or a restaurant? Choose the best alternative. (5=Very important , 4=Quite important, 3=Don't know, 2=Little important , 1=Not important at all)

Service	5	4	3	2	1
Price	5	4	3	2	1
Selection	5	4	3	2	1
Opening times	5	4	3	2	1
Location	5	4	3	2	1
Other (what?) _____	5	4	3	2	1

12. Which place would You prefer to take your guests to eat in Hetta?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Niestapaikka | <input type="checkbox"/> Erämaakota |
| <input type="checkbox"/> Hotel Jussan Tupa | <input type="checkbox"/> Lapland Hotel Hetta |
| <input type="checkbox"/> Petrol Station ST1 | <input type="checkbox"/> Cafe Silja |

13. Which place would You prefer to take your guests to drink coffee in Hetta?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Niestapaikka | <input type="checkbox"/> Erämaakota |
| <input type="checkbox"/> Hotelli Jussan Tupa | <input type="checkbox"/> Lapland Hotel Hetta |
| <input type="checkbox"/> Petrol Station ST1 | <input type="checkbox"/> Cafe in Skierri /Nature Centre |
| <input type="checkbox"/> Cafe Silja | |

14. What time of the day do You use cafe and restaurant services? Choose the best alternative (4=Often, 3=Quite often, 2=Quite seldom, 1=Seldom)

In the morning	4	3	2	1
In the daytime	4	3	2	1
In the afternoon	4	3	2	1
In the evening	4	3	2	1
At night	4	3	2	1

15. When do You go to cafes /restaurants?

- From Monday to Friday On weekends (Sat-Sun)

16. Which of these would You buy when visiting a restaurant or a cafe in Hetta?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Lunch (like home) | <input type="checkbox"/> A'la carte |
| <input type="checkbox"/> Coffee + sweet pastry | <input type="checkbox"/> Coffee + sandwich/salty pastry |
| <input type="checkbox"/> Salad | <input type="checkbox"/> Pizza |
| <input type="checkbox"/> Soup | <input type="checkbox"/> Fast food |
| <input type="checkbox"/> Other, what _____ | |

THANK YOU FOR ANSWERING THIS QUESTIONNAIRE ☺!

QUESTIONNAIRE SUR LES SERVICES DES CAFÉS ET RESTAURANTS À HETTA

J'étudie à l'école polytechnique de Rovaniemi l'hôtellerie et restauration. Je fais mon mémoire pour Enontekiön Kehitys Oy, et je recherche si les services des cafés et restaurants à Hetta sont suffisants en 2010. Il ne prend que quelques minutes à répondre aux questions suivantes.

Le but de mon questionnaire est de découvrir si les services des cafés et restaurants sont suffisants et adéquats ou s'il y a besoin de les développer.

Je vous remercie de vos réponses!

Cordialement,
Riikka Laakso
École polytechnique de Rovaniemi

1. **Sex** Femme Homme
2. **Année de naissance** _____
3. **Pays d'origine** _____
4. **Quelle est la raison pour votre voyage à Hetta?** Vacances Voyage d'affaires
 Shopping Autre
5. **Quelle est la fréquence de vos visites à Hetta?**
 Presque chaque jour Une fois par semaine
 Chaque mois Quelques fois par an
 Une fois par an ou plus rarement
6. **Quels services du domaine restauration vous avez utilisé pendant votre visite?**
 Café Restaurant
 Rien
7. **Dans quelle entreprise vous avez utilisé le service?** (Vous pouvez choisir plusieurs options)
 Gril Niestapaikka Erämaakota (Poste & café)
 Hôtel Jussan Tupa Lapland Hotel Hetta
 Station-service St1 Café au centre de la nature et culture Lapone
 Cafe Silja (va être ouvert en mars-avril)
8. **Comment vous trouvez en général les services des cafés et restaurants à Hetta?** (5=Très bien, 4=Assez bien, 3=Je ne sais pas, 2=Médiocre, 1=Très mauvais)

Niveau de service	5	4	3	2	1
Prix	5	4	3	2	1
Sélection	5	4	3	2	1
Heures d'ouverture	5	4	3	2	1
Location	5	4	3	2	1

Autre chose: _____ 5 4 3 2 1

9. Est-ce que vous trouvez qu'il ait suffisamment des cafés et restaurants à Hetta?

Oui Non

10. Si vous avez répondu que NON, veuillez décrire quel type de service vous souhaitez?

11. Quand vous allez au restaurant ou au café, qu'est-ce qui est important pour vous? Entourer par un cercle une des options. (5=Très important, 4=Assez important, 3=Je ne sais pas, 2=Peu important, 1=Sans importance)

Niveau de service	5	4	3	2	1
Prix	5	4	3	2	1
Sélection	5	4	3	2	1
Heures d'ouverture	5	4	3	2	1
Location	5	4	3	2	1
Autre chose: _____	5	4	3	2	1

12. Dans lequel restaurant vous préféreriez prendre votre invité à dîner/déjeuner à Hetta?

<input type="checkbox"/> Grill Niestapaikka	<input type="checkbox"/> Erämaakota
<input type="checkbox"/> Hôtel Jussan Tupa	<input type="checkbox"/> Lapland Hotel Hetta
<input type="checkbox"/> Station-service ST1	<input type="checkbox"/> Cafe Silja

13. Dans lequel café vous préféreriez prendre votre invité à Hetta?

<input type="checkbox"/> Niestapaikka	<input type="checkbox"/> Erämaakota
<input type="checkbox"/> Hôtel Jussan Tupa	<input type="checkbox"/> Lapland Hotel Hetta
<input type="checkbox"/> Service-Station ST1	<input type="checkbox"/> Café au centre de la nature et culture lapone
<input type="checkbox"/> Café Silja	

14. Quand est-ce que vous utilisez les services des cafés et restaurants? Entourez par un cercle la meilleure option pour vous. (4=Souvent, 3=Assez souvent, 2=Assez rarement, 1=Très rarement)

Matin	4	3	2	1
Midi	4	3	2	1
Après-midi	4	3	2	1
Soir	4	3	2	1
Nuit	4	3	2	1

15. Est-ce que visitez les cafés ou restaurant pendant

la semaine (Lundi – vendredi) le week-end (samedi-dimanche)

16. Quel type d'alimentation ou de repas vous acheteriez d'un café ou d'un restaurant à Hetta?

<input type="checkbox"/> Déjeuner du style familial	<input type="checkbox"/> À la carte
<input type="checkbox"/> Café & pâtisserie	<input type="checkbox"/> Café & sandwich
<input type="checkbox"/> Salade	<input type="checkbox"/> Pizza
<input type="checkbox"/> Soupe	<input type="checkbox"/> Fastfood
<input type="checkbox"/> Autre chose: _____	

MERCI BEAUCOUP POUR VOS RÉPONSES 😊!

UTSPØRRING OM HETTAS KAFÉ- OG RESTAURANTTILBUD

Jeg studerer hotell- og restaurantfag ved Rovaniemi yrkeshøgskole, og jeg gjør min avsluttende oppgave for Enontekiön Kehitys Oy om tilstrekkeligheten av kafé- og restauranttilbudet i Hetta i 2010. Det tar bare noen få minutter å svare på spørsmålene.

Jeg er i min undersøkelse ute etter å utrede om det nåværende kafé- og restauranttilbudet er tilstrekkelig for kundene eller om det er behov for å utvide tilbudet.

Takk for Deres svar!

Med vennlig hilsen
Riikka Laakso
Rovaniemen yrkeshøgskole

1. Svarers kjønn Kvinne Mann
2. Svarers fødselsår _____
3. Svarers hjemland _____
4. Hva er årsaken til Deres opphold i Hetta? Feriereise Arbeidsreise
 Handletur Annen årsak
5. Hvor ofte besøker De Hettaområdet? Nesten daglig Ukentlig
 Månedlig Noen ganger i året
 Én gang i året eller sjeldnere
6. Hvilke serveringstilbud benyttet De under oppholdet i Hetta? Kafétjenester Restauranttjenester
 Ingen
7. Hvor benyttet De det omtalte tilbudet? (De kan velge flere alternativer)
 Grillkiosken Niestapaikka Erämaakota
 Hotell Jussan Tupa Lapland Hotel Hetta
 Bensinstasjonen St1 Kafeen i natursenteret Skierra
 Cafe Silja (åpnes i mars/april)
8. Hva synes De generelt om kafé- og restauranttilbudet i Hetta? (5=Svært bra, 4=Ganske bra, 3=Vet ikke, 2=Ganske dårlig, 1=Svært dårlig)

Servicenivå	5	4	3	2	1
Pris	5	4	3	2	1
Utvalg	5	4	3	2	1
Åpningstider	5	4	3	2	1
Beliggenhet	5	4	3	2	1
Annet, hva _____	5	4	3	2	1

9. Finnes det etter Deres oppfatning tilstrekkelig med foretak innen kafé- og restaurantbransjen i Hetta?

Ja Nei

10. Hvis De svarte NEI på det foregående spørsmålet, hvilken type foretak innen restaurantbransjen savner De?

11. Hvor viktige anser De følgende faktorer for å være når De er på kafé eller restaurant? Sett ring rundt det mest passende alternativet. (5=Svært viktig, 4=Ganske viktig, 3=Vet ikke, 2=Av en viss betydning, 1=Overhodet ikke viktig)

Servicenivå	5	4	3	2	1
Pris	5	4	3	2	1
Utvalg	5	4	3	2	1
Åpningstider	5	4	3	2	1
Beliggenhet	5	4	3	2	1
Annet, hva? _____	5	4	3	2	1

12. På hvilket av Hettas serveringssteder ville De helst ta med Deres gjester ut for å spise?

Niestapaikka Erämaakota
 Hotell Jussan Tupa Lapland Hotel Hetta
 ST1 Cafe Silja

13. På hvilket av Hettas serveringssteder ville De helst ta med Deres gjester ut for å drikke kaffe?

Niestapaikka Erämaakota
 Hotell Jussan Tupa Lapland Hotel Hetta
 ST1 Kafeen i natursenteret Skierrri
 Cafe Silja

14. Når på døgnet benytter De serveringstilbud? Sett ring rundt det mest passende alternativet (4=Ofte, 3=Ganske ofte, 2=Ganske sjelden, 1=Sjelden)

Om morgenen	4	3	2	1
På dagen	4	3	2	1
På ettermiddagen	4	3	2	1
Om kvelden	4	3	2	1
På natten	4	3	2	1

15. Faller Deres kafé- og restaurantbesøk på

Hverdager (man-fre) Helger (lør-søn)

16. Hvilke av disse matproduktene ville De kjøpe når De er på restaurant eller kafé i Hetta?

Hjemmelaget lunsj A'la carte
 Kaffe+noe søtt Kaffe+noe salt
 Salat Pizza
 Suppe Hurtigmat
 Annet, hva _____

TAKK FOR DERES SVAR ☺!

VASTAUKSET AVOIMEEN KYSYMYKSEEN 10.

Liite 5

1. Jotain
2. Kyllä jos puutteet korjataan: hinta, palvelu ja laatu
3. Nuorille jokin kiva paikka, jossa voi olla iltaisin ja jossa on kaikkea hyvää tarjolla
4. Esim. Marianpäivänä paikallinen ravintola ei panostanut ohjelmapalveluun. Ei ihme, että asiakkaat poissa jo klo 24.00
5. Paikka, joka olisi auki myöhempään, esim. puoleenyöhön, sesonkeina 01 tai 02 asti
6. Tankobaari
7. Alkoholi
8. Jotaki hyviä
9. Nuorisokahviloita
10. Pitsapaikkoja, kahviloita sun muuta
11. Baareja
12. Sellaista pientä, söpöä kahvilaa, jossa voi viettää aikaa
13. Joku semmoinen, joka on auki iltaan ja voi istua ja oleskella
14. Kunnan ruokapaikka eli lounasravintolaa
15. Kahvilaa
16. Kahviloita
17. Omaa yritystä
18. Kahvila keskelle kylää, kiitos tuleva Cafe Silja
19. Tavallista kahvilaa, ruokailumahdollisuus, sijainti keskellä kylää
20. Konditoriapalveluja
21. Enemmän ruokailupaikkoja tai kahviloita
22. Hieno ravintola joka on avoinna myös viikonloppuisin ja illalla
23. Kahvila/ravintola
24. Kahvila-konditoriaa keskustassa
25. Kahvila
26. Kahvio, joka on avoinna myös iltaisin
27. Ravintola
28. Toinen grilli, Hesburger
29. Pizzeria
30. Ruokapaikka
31. Viinibaari
32. Baareja enemmän
33. Lounaspöytää, pizzeria
34. Keskelle kylää esim. kaupan yhteydessä saisi olla kahvila
35. Pub/ravintola, pizzeria
36. On tarpeeksi, mutta taso jäänyt 60-70-luvulle, kaivataan vastaavaa kuin Oloksen Kammari

HAASTATTELUPOHJA YRITTÄJILLE

Liite 6

YRITTÄJÄHAASTATTELUT

Yrityksen aukioloajat (suurin piirtein)

- Sesongit

- Sesongin ulkopuolella

Mihin aukioloajat perustuvat

Tarjonta

Keistä asiakaskunta koostuu (minkä maalaiset, ikäiset, lapsiperheet, pariskunnat?)

Minkälaisia asiakkaita/asiakasryhmiä lisää?

YRITYSTEN AUKIOLOAJAT HEINÄKUUSSA

Liite 7

HEINÄKUU

Maanantai-
Perjantai

06-07							
07-08			Hotelli Jussan Tupa				
08-09			Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1			
09-10		Erämaakota	Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1			
10-11		Erämaakota	Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra	Cafe Silja	
11-12	Grillikioski Niestapaikka	Erämaakota	Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra	Cafe Silja	
12-13	Grillikioski Niestapaikka	Erämaakota	Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra	Cafe Silja	
13-14	Grillikioski Niestapaikka	Erämaakota	Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra	Cafe Silja	
14-15	Grillikioski Niestapaikka	Erämaakota	Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra	Cafe Silja	
15-16	Grillikioski Niestapaikka	Erämaakota	Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra	Cafe Silja	
16-17	Grillikioski Niestapaikka	Erämaakota	Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra	Cafe Silja	
17-18	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1		Cafe Silja	
18-19	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Lapland Hotel Hetta	Huoltoasema St1		Cafe Silja
19-20	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Lapland Hotel Hetta	Huoltoasema St1		
20-21	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Lapland Hotel Hetta	Huoltoasema St1		
21-22	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Lapland Hotel Hetta			
22-23	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Lapland Hotel Hetta			
23-00			Hotelli Jussan Tupa				
00-01							
01-02							

Lauantai

06-07							
07-08			Hotelli Jussan Tupa				
08-09			Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1			
09-10			Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1			
10-11			Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra		
11-12	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra		
12-13	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra	Cafe Silja	
13-14	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra	Cafe Silja	
14-15	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra	Cafe Silja	
15-16	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra	Cafe Silja	
16-17	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra	Cafe Silja	
17-18	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1		Cafe Silja	
18-19	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Lapland Hotel Hetta	Huoltoasema St1		Cafe Silja
19-20	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Lapland Hotel Hetta	Huoltoasema St1		Cafe Silja
20-21	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Lapland Hotel Hetta	Huoltoasema St1		Cafe Silja
21-22	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Lapland Hotel Hetta			Cafe Silja
22-23	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Lapland Hotel Hetta			Cafe Silja
23-00			Hotelli Jussan Tupa	Lapland Hotel Hetta			Cafe Silja
00-01				Lapland Hotel Hetta			Cafe Silja
01-02							Cafe Silja

Sunnuntai

06-07							
07-08							
08-09				Huoltoasema St1			
09-10				Huoltoasema St1			
10-11				Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra		
11-12				Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra		
12-13	Grillikioski Niestapaikka			Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra	Cafe Silja	
13-14	Grillikioski Niestapaikka			Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra	Cafe Silja	
14-15	Grillikioski Niestapaikka			Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra	Cafe Silja	
15-16	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra	Cafe Silja	
16-17	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1	Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra	Cafe Silja	
17-18	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Huoltoasema St1			
18-19	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Lapland Hotel Hetta	Huoltoasema St1		
19-20	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Lapland Hotel Hetta	Huoltoasema St1		
20-21	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Lapland Hotel Hetta	Huoltoasema St1		
21-22	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa	Lapland Hotel Hetta			
22-23	Grillikioski Niestapaikka			Lapland Hotel Hetta			
23-00							
00-01							
01-02							

Grillikioski Niestapaikka
Erämaakota
Hotelli Jussan Tupa
Lapland Hotel Hetta
Huoltoasema St1
Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra
Cafe Silja

YRITYSTEN AUKIOLOAJAT LOKAKUUSSA

Liite 8

LOKAKUU

Maanantai-
Perjantai

06-07							
07-08							
08-09			Hotelli Jussan Tupa		Huoltoasema St1		
09-10		Erämaakota	Hotelli Jussan Tupa		Huoltoasema St1		
10-11		Erämaakota			Huoltoasema St1		Cafe
11-12	Grillikioski Niestapaikka	Erämaakota			Huoltoasema St1		Cafe
12-13	Grillikioski Niestapaikka	Erämaakota			Huoltoasema St1		Cafe
13-14	Grillikioski Niestapaikka	Erämaakota			Huoltoasema St1		Cafe
14-15	Grillikioski Niestapaikka	Erämaakota			Huoltoasema St1		Cafe
15-16	Grillikioski Niestapaikka	Erämaakota	Hotelli Jussan Tupa		Huoltoasema St1		Cafe
16-17	Grillikioski Niestapaikka	Erämaakota	Hotelli Jussan Tupa		Huoltoasema St1		Cafe
17-18	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa		Huoltoasema St1		Cafe
18-19	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa				Cafe
19-20	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa				
20-21	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa				
21-22			Hotelli Jussan Tupa				
22-23							
23-00							
00-01							
01-02							

Lauantai

06-07							
07-08							
08-09			Hotelli Jussan Tupa		Huoltoasema St1		
09-10			Hotelli Jussan Tupa		Huoltoasema St1		
10-11					Huoltoasema St1		
11-12	Grillikioski Niestapaikka				Huoltoasema St1		
12-13	Grillikioski Niestapaikka				Huoltoasema St1		Cafe
13-14	Grillikioski Niestapaikka				Huoltoasema St1		Cafe
14-15	Grillikioski Niestapaikka				Huoltoasema St1		Cafe
15-16	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa		Huoltoasema St1		Cafe
16-17	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa		Huoltoasema St1		Cafe
17-18	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa		Huoltoasema St1		Cafe
18-19	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa				Cafe
19-20	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa				Cafe
20-21	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa				Cafe
21-22			Hotelli Jussan Tupa				Cafe
22-23							Cafe
23-00							Cafe
00-01							Cafe
01-02							

Sunnuntai

06-07							
07-08							
08-09			Hotelli Jussan Tupa		Huoltoasema St1		
09-10			Hotelli Jussan Tupa		Huoltoasema St1		
10-11					Huoltoasema St1		
11-12					Huoltoasema St1		
12-13	Grillikioski Niestapaikka				Huoltoasema St1		
13-14	Grillikioski Niestapaikka				Huoltoasema St1		
14-15	Grillikioski Niestapaikka				Huoltoasema St1		
15-16	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa		Huoltoasema St1		
16-17	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa		Huoltoasema St1		
17-18	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa		Huoltoasema St1		
18-19	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa				
19-20	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa				
20-21	Grillikioski Niestapaikka		Hotelli Jussan Tupa				
21-22			Hotelli Jussan Tupa				
22-23							
23-00							
00-01							
01-02							

Grillikioski Niestapaikka
Erämaakota
Hotelli Jussan Tupa
Lapland Hotel Hetta
Huoltoasema St1
Tunturi-Lapin Luontokeskus Skierra
Cafe
Silja