



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

OLLI-VALTTERI LAAKSONEN

Autokoulujen tulevaisuus yrittäjän näkökulmasta

LIIKETALouden KOULUTUSOHJELMA
2020

Tekijä Laaksonen, Olli-Valtteri	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2020
	Sivumäärä 41	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi Autokoulujen tulevaisuus yrittäjän näkökulmasta		
Tutkinto-ohjelma Liiketalous		
Toimeksiantaja opinnäytetyössä oli liikenneopetuspalveluita tarjoava pk-yritys, joka halusi tutkittavan autokoulujen liiketoimintaa tulevaisuudessa yrittäjän näkökulmasta. Toimeksiantaja halusi tutkittavan henkilöstöä, johtamista, asiakaslähtöistä palveluliiketoimintaa, liiketoimintastrategiaa, yrityksen asiakasmarkkinointia ja yhteistyötä. Teoriaosuudessa käsiteltiin liikenneopetuksen historiaa ja nykytilaa. Teoriassa käsiteltiin lisäksi yrityksen menestymiseen liittyviä tekijöitä, joihin yrittäjä voisi vaikuttaa. Tutkimusmenetelmä oli kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus, ja muotona oli teema-haastattelu. Haastatteluista saatua tietoa verrattiin teoriaan sekä siihen, millaisia tekijöitä menestyvän yrityksen yrittäjän tulisi ottaa huomioon, jotta liiketoiminta olisi kannattavaa tulevaisuudessa. Tämän avulla saatiin selville autokoulualalla toimivien yritysten kehityskohteet sekä kuva menestyksekkäästä yrityksestä. Haastatteluissa selvisi, että perinteinen autokoulu on tullut tiensä päähän. Tämän lisäksi COVID-19 pandemian vuoksi autokoulujen on keksittävä uusia palveluja oppilailleen. Yrityksen on erikoistuttava jonkin palvelun tarjoamiseen ja erotuttava sillä kilpailijoistaan. Sosiaalisen median hyödyntämisen osana yrityksen markkinointia katsotaan olevan tärkeässä asemassa, kun halutaan tavoittaa potentiaaliset asiakkaat. Autokouluyrittäjältä vaaditaan panostusta yrityksensä asiakaspalveluun, henkilöstöstä huolehtimiseen ja keskitettyihin palveluihin sekä kiinteiden kulujen minimointiin. Digitaalisten palveluiden katsotaan tukevan liikenteessä tapahtuvaa ajo-opetusta ja tuovan näin lisätuloa yritykselle. Autokouluopetuksen on oltava ammattitaitoista ja rehellistä -rentoa ilmapiiriä unohtamatta. Tämä opinnäytetyö osoittaa, että tulevaisuuden autokoulun on tarjottava asiakaslähtöistä asiantuntijapalveluja, josta asiakas voi hankkia turvallisen, sosiaalisen ja ekologisen ajotaidon. Autokoulun ja yrittäjän on vain kehityttävä muutoksen myötä.		
Asiasanat Autokoulu, liiketoiminta ja yrittäjä		

Author Laaksonen, Olli-Valtteri	Type of Publication Bachelor's thesis	Date May 2020
	Number of pages 41	Language of publication: Finnish
Title of publication The future of driving schools from an entrepreneur's point of view		
Degree programme		
The client of the thesis was a small and medium size enterprise providing traffic education services that wanted to analyze the business of driving schools in the future from the entrepreneur's point of view. The client of the thesis wanted the research subject to be personnel, management, customer-oriented service business, business strategy, customer marketing and collaboration. The theoretical part consisted of the history and current state of driving schools. This section dealt with the perspective of the success of the business that an entrepreneur can potentially improve. The research method was qualitative research and the form was a theme interview. The interviews were compared with the theory and with what factors a successful entrepreneur should consider in order for the business to be profitable in the future. This data revealed. Developmental targets of companies operating in the driving school sector and the image of a successful company. The interviews emerged that the traditional driving school business model is no longer viable and during the thesis, COVID-19 expanded into a pandemic. As a result of both societal change and the pandemic, driving schools need to invent new services for their students in order to adapt. Companies must find a point of difference and move on from traditional service models, in order to compete in this new era. Utilizing social media as a marketing tool is considered to play an important role in reaching potential customers. A driving school entrepreneur is required to invest in appropriately the company's customer service, staffing and centralized services, as well as minimizing fixed costs. Digital services support driving instruction in traffic and thus bring additional profit to the company. Driving school teaching must be professional and honest – not forgetting a relaxed atmosphere. The thesis reveals that modern driving school offers customer-oriented expert services from which the customer can continue to acquire safe, social and ecological driving skills. Driving school and entrepreneur just has to evolve with change.		
<u>Key words</u> Driving school, business and entrepreneur		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖONGELMA	6
3 LIIKENNEOPETUSALA	7
3.1 Liikenneopetusalan historia	7
3.2 Liikenneopetusala viime vuosina.....	8
3.3 Ajokortin hankkiminen Ruotsissa ja Englannissa.....	12
4 MIKÄ TEKEE AUTOKOULUYRITYKSESTÄ MENESTYVÄN?	13
4.1 Miten muutos tapahtuu ja miten muutokseen pitäisi reagoida?	13
4.2 Autokouluyrittäjän tuloskyvyn ominaisuudet.....	15
4.3 Mihin tekijöihin autokouluyrittäjän tulisi keskittyä?	16
4.3.1 Henkilöstöstä huolehtiminen	16
4.3.2 Johtaminen – vuorovaikutteista ja sosiaalista toimintaa.....	17
4.3.3 Asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta autokoulussa.....	18
4.3.4 Liiketoimintastrategia johtamisen apuna.....	20
4.3.5 Yrityksen asiakasmarkkinointi ja sen työkalut.....	21
4.3.6 Yhteistyö ja verkostoituminen autokoulualalla	24
5 AUTOKOULUYRITTÄJIEN JA ASiantuntijoiden HAASTATTELUT	26
5.1 Autokouluyrittäjien ja asiantuntijoiden haastattelut	27
5.2 Menestyvä autokoulu – liiketoimintaa tekevä, hyvämaineinen itsenäinen toimija.....	28
5.3 Mihin tekijöihin autokouluyrittäjän tulisi keskittyä?	29
5.3.1 Henkilöstön hyvinvointi näkyy autokoulun asiakaspalvelussa	29
5.3.2 Yksilöllinen ja rehellinen asiakaspalvelu	30
5.3.3 Autokouluyrittäjä johtaa aina edestä	30
5.3.4 Sosiaalinen media tutuksi markkinoinnissa.....	31
5.4 Autokoulun kilpailuedut	32
5.5 Autokoulujen heikkoudet.....	33
5.6 Autokoulujen uhat.....	33
5.7 Autokoulujen mahdollisuudet	34
5.8 Autokoulut muutoksen ja koronan kourissa.....	35
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	38
6.1 Nykypäivän autokoulu – tiedostaa vahvuutensa ja erikoistuu	38
6.2 Autokouluyrittäjän toimenpiteet kohti uutta aikakautta.....	39

LÄHTEET

LIITTEET

1 JOHDANTO

Liikenneopetusala on pysynyt kauan muuttumattomana, mutta tarkemmin tarkasteltuna se on kokenut suuria muutoksia viimeisen kahdeksan vuoden aikana. Ajosimulaattorien hyödyntäminen opetusvälineenä, internetin välityksellä tapahtuvat teoriatunnit, ajokortin hankkimisen prosentuaalinen väheneminen ja lainsäädännön radikaalit muutokset ovat vaikuttaneet voimakkaasti liikenneopetusalaan.

Autokoulujen yrittäjät ovat selkä seinää vasten ajoturvallisuuden ja yrityksen talouden suhteen. Ajokortin tulisi olla halpa ja ajotunteja vähän, mutta oppilaan tulisi kuitenkin sisäistää turvallisen ajamisen perustaidot. Lainsäädännön puolelta tarkasteltaessa opetusmäärät halutaan alas ja samalla toivotaan liikenneturvallisuuden parantuvan. Tämä kuulostaa ristiriitaiselta. Toki ajoneuvojen turvallisuus on parantunut ABS-jarrujen ja turvatyynyjen ansiosta, mutta vielä toistaiseksi ajoneuvon kuljettaja on vastuussa omasta ja muiden turvallisuudesta koskien liikenteessä liikkumisessa. Autokoulut ovat tilanteessa, jossa oppilaalle tulisi opettaa turvallinen ajotaito vähäisellä opetusmäärällä ja samalla yrityksen tulisi tehdä samalla tulosta. Mihin autokouluyrittäjän tulisi keskittyä, jotta liiketoiminta olisi kannattavaa myös tulevaisuudessa?

Opinnäytetyön tilaaja on Malmin Autokoulu Oy, joka on kuljettajaopetusta tarjoava yritys. Vuodesta 1961 Pohjois-Helsingin alueella toiminut pk-yritys on havainnut yritystoiminnassaan haasteita ja se haluaa muuttaa toimintatapojaan, jotta liiketoiminta jatkuisi myös tulevaisuudessa. Opinnäytetyön tekijä on toiminut liikenneopettajana yhdeksän vuotta. Hän on Malmin Autokoulun työntekijä ja sen hallituksen jäsen. (Malmin Autokoulu Oy:n www-sivut 2020.)

Suurin osa autokouluista on mikroyrityksiä. Jokainen yritys tavoittelee menestystä, mutta kuinka yrittäjä pystyy itse vaikuttamaan yrityksensä menestymiseen. Asiakas on otettava huomioon, joten minkälaisia palveluja ja opetusta autokoulun tulisi antaa? Näkymien ollessa harmaat on myös tulevaisuuden ennakoiminen hankalaa. Kuinka yrittäjä pystyy ennakoimaan tulevaisuutta? On myös mietittävä, millainen yritystoiminta olisi kannattavaa muutoksista huolimatta. Lisäksi liiketoiminnan tulisi olla va-

kaalla pohjalla. Kuinka sellaiseen tilanteeseen päästään ja kuinka sitä ylläpidetään yrittäjän toimesta? Työntekijät ovat menestyksekkään yrityksen voimavara. Mitä yrittäjä voi tehdä tämän asian suhteen - minkälaisia opettajia tulisi rekrytoida ja kuinka heistä tulisi huolehtia? Opinnäytetyö tutkii yritystoimintaa yrittäjän näkökulmasta ja vastaa kysymykseen, millainen olisi ihanteellinen ja menestyksekkäs autokoulu nyt ja tulevaisuudessa. Yleinen asenne autokouluja kohtaan on huonontunut, opetuslupien määrä on noussut ja pakollisten ajotuntien määrä on vähentynyt. Autokouluyrittäjät ovat huolissaan tulevaisuudestaan.

2 OPINNÄYTETYÖONGELMA

Tällä opinnäytetyöllä etsitään vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Minkälaisia skenaariota autokoulujen toimintaan liittyy yrittäjien näkökulmasta nyt ja tulevaisuudessa?
- Minkälaisia autokoulujen tulisi nykypäivänä olla, jotta ne menestyisivät?
- Mitä toimenpiteitä yrittäjä voi tehdä, jotta kehityksessä pysyttäisiin mukana myös tulevaisuudessa?
- Kuinka autokoulujen yrittäjät näkevät oman tulevaisuutensa ja kuinka he aikovat reagoida huolta herättäviin seikkoihin?

Opinnäytetyön teoriaosassa selvitetään, millaiset hyvän yrityksen tunnusmerkit ovat ja miten yrittäjä voi kehittää liiketoimintaansa. Empiirisessä osiossa suoritetaan autokouluyrittäjille henkilöhaastattelut teemahaastatteluina, joiden analysoinnin jälkeen tehdään yllä olevista teemoista johtopäätöksiä.

3 LIIKENNEOPETUSALA

3.1 Liikenneopetusalan historia

Suomalainen ajokortti täytti 113 vuotta vuonna 2020. 1900-luvun alussa ajoluvan myönsi katsastusmies, ja poliisilaitos lisäsi siihen leimansa. Kriteereiksi ajolupaani riitti 18 vuotta täyttänyt raitis ja luotettava henkilö. Vuoteen 1926 asti pakollinen ajokoulutus ja kaksiosainen kuljettajakoe olivat edellytykset ajokortin saamiselle. Kaksiosainen kuljettajakoe koostui ensiksi liikennemääräyksistä ja ajoneuvon rakenteesta suullisesti läpikäytynä. Kun oli läpäissyt tämän kokeen, oli vielä suoritettava ajokoe hyväksytysti. Uudet määräykset kuljettajatutkinnosta astuivat voimaan vuonna 1929. Katsastusmies valvoi ajotaitoa ajokokeessa, kun ajotaito oli opittu autokoulussa ennen sitä. Tarkemmin autokoulun antama ajo-opetus vakiintui koulutusalueeksi 1920-luvulla. Vuonna 1989 kuljettajaopetus siirtyi kaksivaiheiseksi. Ensimmäisessä vaiheessa opeteltiin perusteet itsenäiselle liikkumiselle ajoneuvolla liikenteessä. Toinen vaihe koostui syventävistä opinnoista, kuten liukkaan ja pimeän ajamisen harjoituksista ja riskeistä. (Ruokola, Rontti & Isoaho 2013, 9.)

Mustavalkoinen lätkä takaikkunassa tarkoitti kuljettajan olevan alle vuoden ajokortin omistanut henkilö. Ajoneuvon ajonopeus sai tällöin olla liikenteessä maksimissaan 80 kilometriä tunnissa. Lätkeä käytettiin vuodesta 1972 aina vuoteen 1995 asti. Muita muutostarpeita nousi kuitenkin esille, ja 2000-luvun alussa Liikenne- ja viestintäministeriö Trafi käynnisti ehdotuksen kuljettajaopetuksen kehittämisestä. Kuljettajaopetusuudistus toteutettiin tammikuussa vuonna 2013 samanaikaisesti uuden ajokorttilain yhteydessä. B-ajokortin eli henkilöauton ajo-opetus muovaantui korostamaan kuljettajan vastuuta ja liikenteen vaaratilanteiden tunnistamista. Ajo-opetuksessa ajotuntien määrää lisättiin, jotta kuljettajat olisivat valmiimpia itsenäiseen ajamiseen liikenteessä ajokortin saatuaan. (Ruokola, Rontti & Isoaho 2013, 10.)

Kuljettajaopetus koostui vähimmäismäärästä ajo-opetusta ja teorialunteja. Kuljettajatutkintoon päästäkseen tuli täyttää 18 vuoden ikävaatimus, ja ajokorttilupa tuli olla voimassa. Suoritettuaan perusvaiheen opetuksen jälkeisen kuljettajatutkinnon tuli ajokortin saaneen henkilön suorittaa kahden vuoden sisällä harjoittelu- ja syventävä

vaihe, joita tarjottiin pääsääntöisesti vain autokouluissa. Ajokortin kallistuminen autokouluissa pakollisten opintojen vuoksi alkoi vaikuttamaan ajokorttien hankkimiseen. Esimerkiksi pääkaupunkiseudulla vuonna 2012 ajokortin hankki ainoastaan kolmannes 18-vuotiaista. (Ruokola, Rontti & Isoaho 2013, 11-12.)

Ajokorttiuudistus 19.1.2013 toi opetuslupaopetuksen edellytyksen, jossa opetuslupaopettaja ja oppilas velvoitettiin suorittamaan autokoulussa kolme lakisääteistä teoriatuntia. Tämän lisäksi opetuslupalaisen tuli suorittaa perus- ja harjoitteluvaiheet autokoulussa. Pakollinen autokouluopetus opetuslupalaisille, autokoulujen toimesta tarjottu kurssitarjonta sekä hinta tekivät opetusluvalla opettamisen haastavaksi. Lakisääteiset autokouluvelvoitteet poistuivatkin opetuslupaopetuksesta 1.1.2014. Opetuslupaopetuksen riippuvuus autokouluopetuksesta ja hintojen nouseminen laskivat opetuslupien määrää 50 %. (Ruokola, Rontti & Isoaho 2013, 10-11.)

Ajo-opetuksen sisältöä tarkasteltiin vuonna 2016 kansainvälisen kuljettajatutkinto-organisaatio CIECA:n toimesta. Ajokortin hankintahinta vauhditti Liikenne- ja viestintäministeriötä muutoksiin. Hallituksen esityksessä 146/2017 henkilöauton ajokortin suorittamisesta harjoittelu- ja syventävässä vaiheessa luovuttiin. Muutosta perusteltiin ajokortin hankkimisprosessin turhan yksityiskohtaisina säädöksinä, jotka estävät digitalisaation, erilaisten oppimismuotojen ja menetelmien käyttämisen. (Laki ajokorttilain muuttamisesta 2018.)

3.2 Liikenneopetusala viime vuosina

Suomessa toimii tällä hetkellä noin 400 autokoulua, jotka tarjoavat liikenneopetusta mopo-, moottoripyörä-, henkilöauto- ja raskaankaluston ajokorttiluokissa. Viimeisen vuoden aikana 50 autokouluyritystä on lopettanut liiketoimintansa ja noin 150 autokoulua on liittynyt toiseen autokouluketjuun. Suomen Autokoululiiton puheenjohtaja J. Kiviniemen mukaan ajat autokoulualalla ovat haastavat. Suomessa toimivista 1500 liikenneopettajasta 30 % on tällä hetkellä lomautettuina ja opetuslupien kasvu on noussussa. Yhtenä syynä autokoulujen liiketoiminnan heikkenemiseen on ollut se, että ajokortin ajaa ainoastaan joka kolmas täysi-ikäiseksi tullut pääkaupunkiseudulla. Lisäksi tiuhaan muuttuneella lainsäädännöllä on ollut omat vaikutuksensa. Henkilöautokortin

vaiheistukset, esimerkiksi harjoittelu- ja syventävävaihe, ovat poistuneet ja opetusmäärää on tiputettu usealla tunnilla. Miniopetusmäärä on tällä hetkellä 10 tuntia. (Kiviniemi henkilökohtainen tiedonanto 24.2.2020.)

Ajokorttilain painoarvo on muodostettu osaamiselle. Autokoulut ovat olleet se taho, josta opetus on pääasiassa hankittu, mutta nykyisin ajokorttiin tähtäävällä oppilaalla on vaihtoehtoja tiedon ja opetuksen tarjoajan suhteen. Vaikutusvalta on oppilaalla itsellään. Sillä ei ole väliä, missä ja miten ajokorttiin tähtäävät asiat on opiskeltu. Heinäkuussa 2018 voimaan astunut kuljettajantutkintouudistus helpotti opetuslupan lupa-ikäntöä. Opetuslupien määrä oli vuonna 2017 noin 16 000, kun taas vuonna 2018 myönnettiin noin 27 500 opetuslupaa. Henkilöautoluokan hyväksytyjen ajokokeiden osuus opetuslupalaisilla oli 22 % vuonna 2018. (Liikenne- ja viestintävirasto Traficom [www-sivut 2020.](#))

Vuonna 2018 henkilöauton ajokokeen hyväksytysti ensimmäisessä ajokokeessa sai 64 % ajokokeen suorittajista. Ajokokeen hyväksyttyjä suorittajia oli noin 56 700 kappaletta. Vuoden 2018 viimeisen kuuden kuukauden osalta 70 % opetuslupalaisista suoritti hyväksytysti ajokokeen ensimmäisellä kerralla, kun taas vastaava luku autokouluista opetuksen saaneilla oli 61 %. (Liikenne- ja viestintävirasto Traficom [www-sivut 2020.](#))

Moottoripyörien hyväksytyissä ajokokeissa kasvua tapahtui 3 % ja kuorma-autopuolella 8 % vuoteen 2017 verrattuna. Mopon käsittelykokeen ensimmäisellä yritys-kerralla läpäisi 90 % autokoulussa opetuksen saaneista, kun taas opetuslupaopetuksella luku oli 75 %. Tämä selittyy autokoulunopettajien teknisemmällä osaamisella opetuslupaopettajiin verrattuna. (Liikenne- ja viestintävirasto Traficom [www-sivut 2020.](#))

Teoriakokeet varmistavat oppilaan riittävät taidot kirjallisesti. Teoreettisella tiedolla luodaan pohja liikenneturvallisuuden, sosiaalisuuden ja ekologisuuden ymmärtämiselle ja tuodaan taidot käytäntöön, oikeaan liikenneympäristöön. On osattava arvioida ja tunnistaa vaaratekijöitä ja riskejä. Kun tutkitaan teoriakokeen ensimmäisellä kerralla läpäisseitä ja autokoulussa opetuksensa saaneita vuodesta 2011-2019, todetaan läpikäsyprosentin olleen vähintään 78 %. Vuonna 2016 läpikäsyprosentti oli 90 %

ja vuosina 2011-2015 vähintään 82 %. (Liikenne- ja viestintävirasto Traficom [www-sivut 2020.](#))

Malmin Autokoulu Oy:n toimitusjohtaja P. Laaksosen mukaan läpikäymisprosentin tipuminen johtuu pakollisten opetusmäärien vähenemisestä. Nykyisen opetussuunnitelman mukaan ensimmäisen ajokortin suorittajien pakollinen teoriakoulutus kattaa neljä tuntia teoriaopetusta tieliikenteen perusteista. Tämän lisäksi henkilöajokortin suorittajien on suoritettava riskientunnistamiskoulutus, joka tarkoittaa neljä tuntia teoriaopetusta. Mopokorttia suorittavilla teoriaopetusta on neljä tuntia, kun kyseessä on ensimmäinen ajokortti. Moottoripyöräkorttia suorittavilla ei ole lakisääteistä teoriaopetusta. Mopon ajokorttia suorittavat saivat vuonna 2018 pakollista teoriaopetusta kuusi tuntia. Tämä piti sisällään liikennesääntöjä ja mopon käsittelyä ja hallintaa koskevia elementtejä. Nykyisin mopo-oppilailla pakollista teoriaopetusta on neljä tuntia. Niissä käydään läpi liikenteen perusteita karkeasti, sillä kyseisille teoriatunneille osallistuu myös toisten ajokorttiluokkien suorittajia. Tästä syystä yksityiskohtaista mopon ajokorttiluokkaan liittyvää opetusta ei ole mahdollisuutta antaa. (Laaksonen henkilökohtainen tiedonanto 20.2.2020.)

Tieliikenteessä kuolleiden määrässä suhteutettuna maan asukaslukuun Suomi on sijoittunut vertailussa EU-maiden keskijoukkoon. EU:n liikenneturvallisuustavoite on puolittaa liikennekuolemien määrä vuonna 2020. Tavoite Suomessa on enintään 136 liikennekuolemaa. Tilastojen valossa vuosi 2014 on ollut turvallisin, sillä tieliikenteessä kuoli Suomessa tuolloin 229 henkilöä. (Liikennefaktan [www-sivut 2020.](#)) Mikä selittää tämän? Henkilöautokortti muuttui kolmivaiheiseksi, opetuslupa muuttui yhteisopetusmalliksi, opetusmääriä lisättiin, ja mopo- ja mopoautoluokkiin syntyivät uudet ajokorttiluokat. (Liikenne- ja viestintävirasto Traficom [www-sivut 2020.](#)) Lakisääteisiä opetusmääriä on karsittu ja opetusta voi antaa lähes kuka tahansa. Autokoululupaa anovia on hyvinkin kirjava joukko, joten miten käy liikenneturvallisuuden? Turvallinen ajotaito opitaan autokoulussa tai opetusluvalla perhepiirissä tapahtuvana opetusmuotona. (Herlevi henkilökohtainen tiedonanto 4.5.2020.)

Simulaattoriopetus on jakanut autokouluyrittäjät kahtia. Toiset puhuvat sen puolesta ja toiset sitä vastaan. Simulaattoria on käytetty jo useita vuosia lisäopetuskeinona,

mutta lainsäädännön muutoksen johdosta simulaattori on nykyisin korvaava opetusmuoto fyysiselle ajo-opetukselle liikenteessä. Henkilöautoluokassa lähes 50 % pakollisesta opetuksesta voidaan toteuttaa simulaattorilla, esimerkiksi liukkaankelin opetus, pimeänajo ja osa pakollisista ajotunneista. Simulaattori on yrittäjille kallis investointi ja osa oppilaista kokee simulaattoriopetuksen pelinä tai leikkikaluna. Ristiriitoja simulaattoriopetus herättää, mutta digitalisaation johdosta simulaattoriopetus on tullut jädäkseen. (Laaksonen henkilökohtainen tiedonanto 20.2.2020.)

Tutkintopainotteinen ajokorttimalli kannustaa henkilöautokortin autokoulussa suorittajia ajokokeeseen vähäisellä ajoharjoittelumäärällä. Ajokorttia on pidetty lähes aina kuluttajien puolelta kalliina, ja nykyisestä taloudellisesta tilanteesta johtuen lisäopetusta ei kovin helposti haluta ottaa, sillä se lisää kuluja oppilaalle. Kun pakollinen opetusmäärä on viime vuosien aikana lähes puolittunut, tämä lisää haasteita opetuksessa. Opetusta on vähemmän, mutta oppilaan tulisi omaksua vaaditut taidot jopa puolet lyhyemmässä ajo-opetusajassa. Sen sijaan opetusluvalla tapahtuvassa opetuksessa ei ole maksimimäärää ajo-opetuksen suhteen, ja ajotunteja voi tällöin olla kolminkertaisesti verrattuna autokoulun opetukseen. (Laaksonen henkilökohtainen tiedonanto 20.2.2020.)

Toimitusjohtaja P. Laaksosen mukaan autokoulualalla ei maksettu liikevaihtoveroa autokoulupalveluista vuoteen 1994 asti. Arvonlisäveron tulo muutti tilannetta ja 24 % verotus määrättiin täytenä autokoulupalveluista. (Arvonlisäverolaki 1501/1993.) Mielienkiintoa herättää se, että arvonlisäveroa ei suoriteta koulutuspalvelujen myynnistä (Arvonlisäverolaki 1501/1993, 39 §). Verohallinnon syventävissä vero-ohjeissa todetaan, että koulutuspalvelujen myynti saattaa olla arvonlisäverollista, kun kyse on arvonlisälainperusteisesta liiketoiminnasta. Liiketoimintaa kuvataan ansiotarkoituksessa tapahtuvana, jatkuvana toimintana, johon sisältyy yrittäjäriski. Direktiivissä kuvataan liiketoimintana tulonsaantitarkoituksessa tuotettua toimintaa. (Verohallinnon www-sivut 2020.) Toimitusjohtaja P. Laaksosen mukaan onkin ristiriitaista, että korkeakoulu- ja ammattikouluopetus ovat verottomia ja henkilökuljetuksessakin, esimerkiksi taksit, arvonlisävero on 10 %. Laaksonen toivookin päättäjien pohtivan uudelleen arvonlisäverotusta autokoulupalveluissa. (Arvonlisäverolaki 1501/1993, 40 § & Taksi Helsinki Oy:n www-sivut 2020.)

3.3 Ajokortin hankkiminen Ruotsissa ja Englannissa

Englannissa ei ole pakollista teoria- ja ajoharjoittelua. Tutkintoon päästäkseen suurin osa kuitenkin hankkii ajokokemusta autokouluista tai vanhemmiltaan. Suomessa opetuslupa- ja autokoulujen autoissa on oltava opettajalla jarrupoljin. Englannissa vain autokouluopetuksessa jarrupoljin on pakollinen lisävaruste. Opetuslupaa ei ole käytössä. (1Driver [www-sivut 2020](#).) Ajokortin hinta muodostuu hallinnollisista kuluista ja tutkintomaksuista. Ajoharjoittelun voi aloittaa 17 vuoden iässä ja opetusta saa antaa 21 vuotta täyttänyt ajokortillinen henkilö. (Marsmallow Financial Services Ltd. [www-sivut 2020](#).)

Ruotsissa kymmenestä ajokorttikokelaasta kahdeksan läpäisee kuljettajakokeen ensimmäisellä yrityksellä. Autokoulujen tarjoamissa B-ajokortin kurseissa hinnat ovat suhteellisen samoissa euromäärissä kuin Suomessa. Autokoulussa suoritetaan keskimäärin 10-15 ajotuntia, teoriaopetus ei ole pakollista. Ajoharjoittelun voi aloittaa 16-vuotiaana. (Mårtenssons trafikskolan [www-sivut 2020](#).) Kuljettajatutkinto koostuu teoria- ja ajokokeesta. Kuljettajatutkintoon voi osallistua 18 vuotta täyttänyt henkilö, joka asuu pysyvästi Ruotsissa tai joka on opiskellut siellä vähintään kuusi kuukautta. Kuljettajatutkintoon pyrkivällä on oltava suoritettuna riskikoulutus ennen kuljettajatutkintoa. B-ajokortin ajoneuvon painorajoitukset ovat samat kuin Suomessa. (Trafikverket [www-sivut 2020](#).)

4 MIKÄ TEKEE AUTOKOULUYRITYKSESTÄ MENESTYVÄN?

Opinnäytetyön tilaaja Malmin Autokoulu Oy:n toimitusjohtaja P. Laaksosen mukaan opinnäytetyössä tulisi tutkia henkilöstöä, johtamista, asiakaslähtöistä palveluliiketoimintaa, liiketoimintastrategiaa, yrityksen asiakasmarkkinointia ja yhteistyötä. Edellä mainitut termit on koottu siltä pohjalta, joihin toimeksiantaja haluaa liiketoiminnassaan panostettavan tulevaisuudessa ja jotka hän näkee autokoulualalla toimivien yrittäjien kompastuskiveksi. Mitkä asiat määrittelevät menestyvän yrityksen ilman että menestystä mitataan numeroilla? On kuvattava kokonaisvaltaisesti menestyvän yrityksen tunnusmerkit ja sen osatekijät muuttuvassa maailmassa.

4.1 Miten muutos tapahtuu ja miten muutokseen pitäisi reagoida?

Elämme suuren muutoksen aikaa ja se kiinnostaa kaikkia. Erilaisten teorioiden avulla kerrotaan, miten muutos tapahtuu yhteiskunnassamme. Ekonomistit ennustavat talouden muutoksia erilaisia malleja käyttäen, säätielilijät käyttävät omia mallejaan sään ennustamiseen seuraavaksi päiväksi ja tekstiilimuodin parissa työskentelevät etsivät tietoa siitä, minkälainen on seuraava tyyliuunta katumuodissa. Meidän on vaikeaa, jopa mahdotonta tietää, mitä autokoulualalla tapahtuu seuraavaksi. Muutos on kuitenkin pysyvää ja sitä tulee tapahtumaan nyt ja aina. Autokouluyrittäjät eivät pysty ennustamaan tulevaisuuttaan, mutta he voivat varautua tulevaan ennakoimalla. (Hiltunen 2012, 23.)

Jos autokouluyrittäjä löytäisi muutoksen salaisuuden, hän voisi rakentaa yrityksestään kannattavamman. Autokoulualan historiaa peilaamalla pystytään katsomaan eri näkökulmia – esimerkiksi mitä muutoksia entiset liikenneministerit tekivät ja miten lainsäädäntö on muuttunut aikojen saatossa. Muutos ja pelkän autokoulualan historian peilaaminen eivät ole yksinkertaisia käsitteitä, vaan muutoksessa on kyse suuremmasta käsitejoukosta. Muutoksen näkökulmia voidaan tarkastella esimerkiksi tutkimalla itse muutosprosessia, sitä mitkä asiasällöt koskettivat muutosta, minkälainen oli suunnitelma, jotta muutos syntyi ja mikä tai kuka liittyi muutokseen. (Hiltunen 2012, 25.)

Autokoulualaan liittyy erilaisia muutoksia: syklinen eli jaksottainen muutos, trendit, nopeasti kuihtuva muutos ja hitaasti etenevä muutos, jolla on suuret vaikutukset. Yrittäjän näkökulmasta eniten vaikutusta on kuitenkin erilaisilla yhteiskunnan muutoksilla ja poliittisella päätöksenteolla. Suurten hyppäysten teoriassa suuret muutokset tapahtuvat, kun uusia toimijoita ilmestyy tai asia nousee esille median toimesta, jolloin se saa kansalaisilta huomion ja näin ollen lainsäätäjät saadaan muuttamaan lakia. Koalitioteoriassa saman ajatusmaailman ihmiset ajavat muutosta, poliittisessa aikaikkunateoriassa ongelmat määritellään päätöksentekijöille, toimintaperiaate tuo esille ratkaisut ongelmaan ja erilaisten kannatuskampanjoiden avulla tuodaan ongelma ihmisten tietoisuuteen. (Hiltunen 2012, 27-28.)

Mahdollisuuksien teoria tunnetaan myös prospect-teorianana. Se on psykologinen näkökulma, jolla muutoksia pyritään saamaan aikaiseksi. Sillä pyritään kyseenalaistamaan jo tehtyjä päätöksiä, jotta päästäisiin parhaaseen lopputulokseen. Tällä pyritään esimerkiksi tarjoamaan kuluttajille taloudellisesti matalampaa vaihtoehtoa tuotteista tai palveluista, mutta todellisuudessa vaihtoehtoja on jo valmiiksi rajattu, jolloin kuluttaja tekee päätöksen tunteen eikä järjen perusteella tarjotuista vaihtoehtoista. (Hiltunen 2012, 28.)

Valtaeliittiteoriassa (power elites theory) avainasemassa ovat päättäjät: muutos lähtee liikkeelle henkilöistä, joilla on mahdollisuus vaikuttaa päätöksiin. Vastakohta valtaeliittiteorialle on ruohonjuuriteoria. Yhteisön alkaessa toimimaan yhtenäisesti sitä koskevaan ongelma-kohtaan saadaan aikaan poliittisia muutoksia. (Hiltunen 2012, 28-29.)

Leimahduspisteteoria on kuin epidemian syntyminen. Yksilö pystyy levittämään epidemiaa laajemmin, jolloin vaikutukset ovat suuria. Saavutettuaan tietyn levinneisyyspisteen muutos ”leimahtaa” laajamittaisesti suurelle osa-alueelle. Se tarvitsee kuitenkin yhteiskunnasta muutaman eliittiin kuuluvan henkilön, jotka alkavat toteuttamaan muutosta. Toteutus tapahtuu tarraustekijöiden avulla. Ihmisten mieleen on luotava viesti, joka on yksinkertainen ja vastustamaton. Harvojen laissa pieni määrä ihmisiä aloittaa muutoksen. Nämä ihmiset, joilta löytyy mittava sosiaalinen verkosto, pystyvät levittämään viestiä eteenpäin. Asiayhteyden voiman ydin on se, että tilanteeseen reagoidaan voimakkaasti, pienellä muutoksella voidaan saada aikaan suuri muutos. (Hiltunen 2012, 29-30.)

4.2 Autokouluymrittjän tulokkyvyn ominaisuudet

Kuinka autokouluymrittjän ponnistaa kohti superyymittäjyyttä? Yksi tekijöistä on onni. Kovinkaan kauan ei onni voi kestää, joten menestyksen edellytys on muutakin kuin onni. Menestysymrittjän rajalinjana pidetään 15 vuotta. Toiset alat ovat suotuisampia kuin toiset. Liiketoimintakentän ollessa helpompi myös tuloksen tekeminen on helpompaa, jolloin yymrittäjälle kertyy henkilökohtaista varallisuutta. Tämä mahdollistaa uudet investoinnit ja liiketoiminnan rakentamisen. Tämä tarkoittaa, että samalla alalla toimivien yymrittäjien kohdalla toinen voi menestyä ja toinen ei – alasta huolimatta. (Lehti, Rope & Pyykkö 2007, 164.)

Koulutus vaikuttaa siihen, minkälainen liiketoimintakenttä on kyseessä, mutta sillä ei ole vaikutusta menestykselliseen yymrittäjyyteen. Yymrittäjistä korkeasti kouluttautuneita on vähän suhteessa väestöön keskimääräisesti. Menestykseen eivät myöskään vaikuta perhetaustat, ikä tai sukupuoli. Edellä mainitut seikat kuvastavat, että menestyminen on kiinni yymrittäjän ominaisuuksista ja yymrittäjästä itsestään. (Lehti, Rope & Pyykkö 2007, 165.)

Yymrittäjän menestymiseen vaikuttavat tiedot ja taidot sekä kyky soveltaa niitä liiketoimintaan. Toimialaan perehtyneisyys ja tiedot yritystoiminnan periaatteista eivät tee yrityksestä menestyksestä, mutta ne luovat pohjan, jotta yymrittäjälle syntyisi taito soveltamiseen. Sovellustaidot ovat pääosin synnynnäisiä mutta jokseenkin opittuja. Autokouluymrittäjällä on mahdollisuus menestyä liiketoiminnassa, mikäli hänellä on kykyä toimia erilaisissa tilanteissa erilaisten ihmisten kanssa. Menestystekijöitä ovat motiivit, arvoperusta, ajattelumaailma ja syntypersoona, jotka yymrittäjällä ovat. Minäsisällön tekijöistä saadaan ero perusyymrittäjän ja superyymrittäjän välille. (Lehti, Rope & Pyykkö 2007, 166.)

4.3 Mihin tekijöihin autokouluyrittäjän tulisi keskittyä?

4.3.1 Henkilöstöstä huolehtiminen

Yrityksen menestys on hyvin pitkälti kiinni yrityksessä työskentelevistä ihmisistä. Yritystoiminta hyötyy yrittäjän panostaessa henkilöstön hyvinvointiin. Työntekijöiden pieni vaihtuvuus ja henkilöstön hoito systemaattisesti vaikuttavat merkittävästi aikaansaannokseen, jota henkilöstö on pystynyt taloudellisesti tuottamaan yritykselle. Yrittäjän on pystyttävä ylläpitämään työntekijöidensä innokkuutta tuloksetekoon, henkilökohtaiseen kehittymiseen ja draiviin työntekeisessä. (Lehti, Rope & Pyykkö 2007, 190.)

Autokouluyrittäjää voisi kuvata myös henkilöstöjohtajaksi. Tehtäväkokonaisuudessa hän vastaa siitä, että yrityksessä on osaava henkilöstö. Kriittisin menestystekijä koostuu määrältään riittävästä henkilöstöstä, oikeanlaisista työntekijöistä ja riittävästä osaamisen tasosta. Henkilöstöjohtajan on kiinnitettävä huomiota päivittäiseen henkilöstöratkaisujen sujumiseen ja tuettava pidemmän aikavälin strategisia tavoitteita. Toiminnan kohde vuorottelee henkilöstöjohtamisen prosesseista ja käytännöistä ihmisten johtamiseen. (Viitala & Jylhä 2013, 217.)

Strateginen henkilöstöjohtaminen koostuu työstä, jolla johdetaan työntekijää. Tavoitteena on nähdä henkilöstön edellytykset yrityksen liiketoimintastrategian toteuttamiselle. Kilpailukyky tulevaisuudessa saavutetaan yritystoiminnan kehittyessä ja kasvassa oikealla määrällä osaavaa henkilöstöä, joka ovat oikeissa positioissa. Henkilöstön hallinnoinnissa on kiinnitettävä huomiota rekrytointiin, palkitsemisjärjestelmiin ja urasuunnitteluun. (Viitala & Jylhä 2013, 218.)

Henkilöstön tukemisella ja ohjauksella pyritään luomaan edellytykset päivittäiselle tuottavalle työskentelylle. Henkilöstö on saatava sitoutumaan tavoitteisiinsa ja samalla tulisi edistää hyvää ilmapiiriä. Henkilöstöjohtajan kuuluukin ratkaista henkilöstön ongelmia ja huomioida tarpeisiin vastaaminen. Myös henkilöstön muutoskyvykkyyden kehittäminen kuuluu henkilöstöjohtajan vastuuseen. (Viitala & Jylhä 2013, 218-2019.)

4.3.2 Johtaminen – vuorovaikutteista ja sosiaalista toimintaa

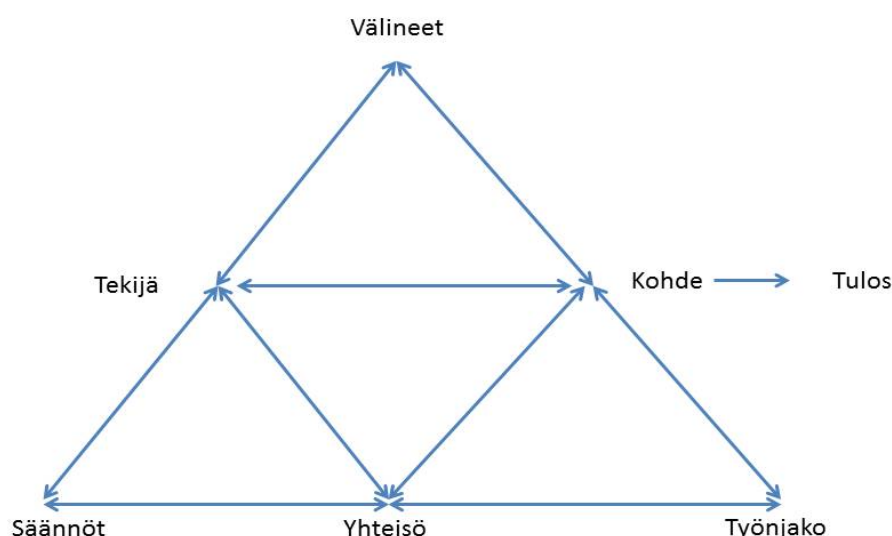
Johtaminen on toimintaa, jolla pyritään saamaan asioita tapahtumaan työntekijöiden kautta. Tavoite on työntekijöiden toimiminen yhdessä, jotta tavoitteet saavutettaisiin. Johtaminen on vuorovaikutusta, vaikuttamista, ryhmän hallintaa ja tavoitesuuntautuneisuutta. Autokoulutoiminnassa yrittäjä asettaa päämääriä, suunnittelee, laatii toteutamisohjeita, arvioi, seuraa ja määrittelee kehittämistoimenpiteet. Johtajan ja työntekijöiden välillä tapahtuva johtaminen kulminoituu työntekijöiden motivointiin, palkitsemiseen, ohjaamiseen ja ryhmän käyttäytymiseen. Johtajan tärkein haaste on pyrkiä auttamaan työntekijöitä erilaisissa muutostilanteissa ja löytämään sekä kehittämään heidän osaamistaan tehokkaasti. (Viitala & Jylhä 2013, 248.)

Yrittäjän ensisijaisena arvona ovat yrityksen maine, kasvumahdollisuudet ja liiketaloudellinen tuotto. Henkilöstöjohtamisen näkökannalta tärkeiksi arvoiksi nostetaan prosessien tehokkuus, työntekijöiden tuloksetekokyky ja pätevyys sekä tarvittava määrä henkilöstöä. Työntekijälle täytyy syntyä tunne, että häntä arvostetaan. Tästä johtuen yrittäjän on tehtävä työtyytyväisyysmittauksia ja tarjottava erilaisia koulutusmahdollisuuksia, jotta yritys pysyy kilpailukykyisenä myös tulevaisuudessa. (Hallintoakatemian [www-sivut](http://www.sivut) 2020.)

Johtamisessa näkyvät yrittäjän ihmiskäsitys, tietämys, kokemus, arvot ja motiivit. Autokoulualan ollessa murroksessa johtaja voi olla varovainen ottamaan riskejä. Johtamiseen vaikuttavat myös toimiala, yhteiskunnallinen tilanne ja markkinoiden tila. Eri-tyisesti muutostilanteissa johtajuuden tarve lisääntyy ja korostuu merkittävästi. (Viitala & Jylhä 2013, 250.)

Johtamiseen keskeisesti vaikuttavia tekijöitä voidaan tarkastella tarkemmin Yrjö Engströmin kehittämässä toiminnan teoria -mallissa (Kuvio 1). Malli auttaa tarkastelemaan yksittäisen työntekijän tai johtajan työntehtävän olemusta ja huomioimaan samalla organisatorinen ympäristö, jossa toiminta toteutuu. Johtaminen organisaation toimintajärjestelmässä luo kehyksen johtamiseen vaikuttavien osatekijöiden tarkasteluun, mutta myös niiden välillä toimivien yhteyksien havainnointiin. Mallissa idea on se, että jokainen elementti on vaikutuksessa toisiinsa. Tavoitteiden muuttuessa myös

elementit muuttuvat. Mallin tärkein elementti on toiminnan kohde eli se, mihin yrityksen jäsenet pyrkivät vaikuttamaan ja minkälainen on lopputulos. Johtamista ei pystytä käsittelemään kokonaisuutena, koska se on niin monitahoinen. Tutkimukset ja johtamiskirjallisuus hajaantuvat erityyppisiin oppeihin sen mukaan, mikä johtamisen kohde on nähty tärkeänä. Liike-elämän muutoksella on vaikutusta johtamisoppien hajaantumiseen. Kehityksen edetessä ja maailman muuttuessa joudutaan nostamaan esille uusia tekijöitä, jotka vaikuttavat johtamiseen. Hyvänä esimerkkinä toimii ympäristöjohtaminen. Sillä pyritään pitämään ilmaston lämpeneminen kurissa, jotta maapallo pysyisi toimintakäyksenä myös tulevaisuudessa. (Viitala & Jylhä 2013, 251-253.)



Kuvio 1. Johtaminen organisaation toimintajärjestelmissä

4.3.3 Asiakslähtöinen palveluliiketoiminta autokoulussa

Autokouluyrittäjän uudistaessa palveluliiketoimintaansa hänen tulisi ottaa itse asiakas ajattelun ja toiminnan perustaksi. Lähtökohtana on ymmärrys asiakkaan tarpeista ja siitä, millaista arvoa luodaan asiakkaalle ja asiakkaan kanssa yhdessä. Asiakslähtöisyys on korvattu asiakasläheisyytenä, jolla tarkoitetaan asiakkaan tarpeisiin vastaamista, mutta myös ajattelu- ja toimintatapoja, joilla halutaan saada tietoa asiakkaan

piilevistä tarpeista. Uuden lähestymistavan rakentaminen yrityksessä edellyttää kulttuurin ja ajattelutavan muutosta. (Helander, Kujala, Lainema & Pennanen 2013, 11-12.) Yleisesti ajatellaan, että tuotetaan jotain asiakkaalle. Tulisi ajatella tuotettavan jotain asiakkaan kanssa yhteistyössä. (Helander, Kujala, Lainema & Pennanen 2013, 32.)

Tulokset tutkimuksista ja selvityksistä voivat olla lannistavaa luettavaa yritysten näkökulmasta. Asiakaskunta toivoo hyvää laatua ja edullista hintaa, mutta tämän tiedon pohjalta yritykset eivät pysty kovinkaan helposti pysty rakentamaan kilpailuetua. Tarkasteltaessa asiakaslähtöisyyttä strategiselta näkökannalta aletaan hiljalleen ymmärtämään jo olemassa olevia potentiaalisia käytänteitä ja tapoja liiketoimintasuhteiden hoitamisessa. Tavoitteena on kannattavuuden turvaaminen pitkällä aikavälillä sekä yrityksen arvon luominen. Strategista lähestymistapaa kuvaa termi asiakasläheisyys. Se tarjoaa räätälöityjä palveluratkaisuja, joilla täytetään asiakkaan julkisesti tietoon tuodut tarpeet sekä piilevät asiakastarpeet. (Helander, Kujala, Lainema & Pennanen 2013, 30.)

Viestinnän ollessa repaleista ja palvelumuotoilu monimutkaista, on lopputuloksena epäonnistuminen. Asiakaslähtöisyydessä ja asiakasläheisyydessä tavoitellaan yksinkertaisuutta ja helppoa lähestyttävyyttä. Perehtymällä asiakkaan ajatusmaailmaan ja uudistamalla yrityksen toimintatapoja saadaan aikaiseksi luottamus palveluntarjoajan ja asiakkaan välille. (Suomen Yrittäjien [www-sivut](#) 2020.)

Asiakasläheisyyden keskiössä on syvälinen ymmärrys läheisten asiakassuhteiden merkityksestä yrityksen liiketoiminnalle. Tämän lisäksi yrityksen on tiedostettava oma tavoitteensa ja kohderyhmä, jolle se palvelujaan tarjoaa. Yrityksen on selvitettävä keitä ovat sen asiakkaat? Mistä heidät löytää? Mitä he etsivät ja minkälaista palvelua he kaipaavat? (Oppila Oy:n [www-sivut](#) 2020.)

Asiakasläheinen toimintatapa on tärkeää varsinkin pienille yrityksille. Suuryritykset hyötyvät mittakaavaedusta kilpailussa, mutta pk-yritykset ovat usein ketteriä ja paikallisia. Pienillä ja verkostomaisilla pk-yrityksillä on asiakasläheisyyden suhteen etulyöntiasema, jota ne voivat käyttää hyväksi tuottaakseen asiakkaalle lisäarvoa ja samalla

vahvistaakseen markkinoilla omaa asemaansa. Asiakasläheisyys esiintyy yrityksen arvoissa, normeissa, käytännöissä ja toimintaprosesseissa, joiden myötä palveluja kehitetään ja tuotetaan. Tärkeää on asiakkaaseen ja asiakassuhteeseen asetetun informaation kerääminen ja systemaattinen hyödyntäminen. Palveluyrityksessä on panostettava pitkäaikaisiin asiakassuhteisiin ja niistä saatuihin tietoihin. Asiakasläheisyyden omaksuminen osaksi toimintakulttuuria on sujuvampaa pk-yrityksissä, sillä palvelu on jo lähtökohtaisesti henkilökohtaisempaa. (Helander, Kujala, Lainema & Pennanen 2013, 31-32.)

4.3.4 Liiketoimintastrategia johtamisen apuna

Strategia ohjaa yrityksen toiminnan suuntaa. Strategia ymmärretään periaatteina, joiden avulla yritys pyrkii menestymään markkinoilla. Strategia nähdään keinoina, joilla yritys pyrkii erottautumaan kilpailijoistaan, toimii kannattavasti ja luo vetovoimaa asiakkaisiin. Yrityksen suunnitteluvaiheessa suunnitellaan liiketoimintastrategia ja se esitellään liiketoimintasuunnitelmassa. Liiketoiminnan ollessa käynnissä strategiaa arvioidaan ja kehitetään määrätietoisesti. (Viitala & Jylhä 2013, 60.)

Pk-yrityksessä strategia voi olla pienimuotoista, yrittäjän omassa mielessä oleva strategia – suuryrityksissä taas analysoitu, dokumentoitu ja suunniteltu liiketoimintamalli. Strategian luominen aloitetaan nykytilan arvioinnista, ympäristön analyyseista ja omia voimavaroja arvioimalla. Olennaiset piirteet strategiassa ovat suuntautuminen tulevaisuuteen, suhde kilpailijoihin ja asiakkaisiin sekä kannattavan jatkuvuuden turvaaminen. Liikenneopetusalan muuttuvassa maailmassa on vaikea määritellä strategiaa, mutta ratkaisu ei voi olla strategiasta luopuminen. Tällöin resurssien kohdentaminen sekä toimiminen ilman ohjaavaa ideaa voi osoittautua haasteeksi tai jopa mahdottomaksi jatkaa liiketoimintaa. Epävarmuudesta huolimatta yrityksen on pystyttävä tekemään valintoja ja luomaan kyvykkyyttä, jonka avulla strategian muuttaminen tilanteesta johtuen onnistuu tehokkaasti ja joustavasti. (Viitala & Jylhä 2013, 60.)

Strategian määränpäänä on visio. Visio on olemassa olevaksi tehty eli se on luotu kirjalliseen muotoon tai lausuttu ääneen. Visio kertoo yrityksen tavoitteista visiovuonna. Konkreettisesti se voi tarkoittaa täsmällisellä tasolla tavoitetilaa, esimerkiksi tiettyä

liikevaihtolukemaa tai markkinajohtajuutta yrityksen toimialalla. Strateginen suunnittelu profiloituu liikeideassa siihen, kenelle myydään, mitä myydään ja miten toimitaan. Visio ja strategia ovat yrittäjän ja omistajien laatimia, vaikka niiden laadintaan osallistuisikin muita yrityksessä työskenteleviä henkilöitä. Strategia toteutuu ainoastaan, kun siihen sitoutetaan koko henkilöstö. (Viitala & Jylhä 2013, 60 & 62.)

4.3.5 Yrityksen asiakasmarkkinointi ja sen työkalut

Markkinoinnilla on merkittävä asema liiketoiminnassa ja se on yksi yrityksen menestystekijä, kun se toimii oikein. Markkinoinnilla viestitään yrityksen palvelu- ja tuotetarjoomasta ja pyritään erottumaan kilpailijoista. Markkinoinnin perusta on asiakkaiden ostokäyttäytymisen tunteminen ja asiakastarpeisiin vastaaminen tehokkaammin kuin kilpailijat. Markkinoinnissa pitäisi ilmetä, että asiakkaat tunsivat saavansa lisäarvoa verrattuna kilpailijoilta ostamiseen. (Bergström & Leppänen 2015.)

Yrittäjän on tunnettava ostajansa, jotta haluttuja palveluita voitaisiin tarjota tuleville ja jo olemassa oleville asiakkaille. Markkinoijan on tunnettava asiakaskäyttäytyminen, sillä se ohjaa sitä, millä seikoilla valintoja tehdään, mitä ja miten ostetaan ja millä asioilla on vaikutus asiakastytyväisyyteen. Kuluttajien kesken puhutaan kuluttajakäyttäytymisestä. Asiakaskäyttäytymisen tunteminen luo perustan asiakasryhmitteilylle eli segmentoinnille. Yleisesti segmentoinnilla tarkoitetaan asiakasryhmän jakamista pintapuolisesti eri osiin erilaisten ominaisuuksien ja väestötekijöiden, kuten iän, sukupuolen tai asumisen perusteella. Parhaimmillaan segmentoinnilla tunnistetaan kuluttaja- ja asiakaspersoonat, se millainen viesti heihin vaikuttaa ja miten heidät saadaan tavoitettua markkinoinnilla. (Bergström & Leppänen 2015.)

Ostajien henkilökohtaiset ominaisuudet ja ulkopuoliset ärsykkeet ohjaavat asiakaskäyttäytymistä. Taloudellinen tilanne, yhteiskunnassa vallitseva kulttuuri ja yrityksen markkinointitoimenpiteet ovat esimerkkejä ulkopuolisista ärsykkeistä. Asiakkaan ostokäyttäytyminen näkyy valintoina, tottumuksina ja tapoina - siinä miten he toimivat markkinoilla, paljonko kulutetaan rahaa sekä mistä, miten ja milloin ostetaan. Yrittäjän on tunnettava ostajansa, jotta yritys voi tarjota haluttavia tuotteita ja palveluita. Kuinka ostajat elävät, mitä he tarvitsevat ja miten he haluamansa tuotteen tai palvelun ostavat?

Tämä on pohja, jolla yrittäjä tekee valinnan kohderyhmästä ja kohdentaa sekä suunnittelee sille toimeenpanokelpoiset markkinointitoimenpiteet. (Bergström & Leppänen 2015.)

Taulukko 1. Markkinoinnin työkalut. (Verkkokauppatoimittaja Vilkas Group Oy www-sivut 2020.)

Markkinoinnin työkalut

Työkalu	Analyysi	Kuvaus
Youtube	tuntee käyttäjien selaushistorian ja profiilin, monipuolinen	videoiden jakelukanava
Facebook	yrittäjä voi luoda yrityssivun ja välittää uutisia tykkääjilleen	kustannustehokas työkalu
Twitter	dialogia muiden käyttäjien kanssa, yhteisöpalvelu lyhyeen viestimiseen	vuorovaikutus sidosryhmien ja asiakkaiden kanssa, nopean viestimisen työkalu
Instagram	yhteisöpalvelu kuvien jakamiseen mobiililaitteilla	yrittäjä voi luoda kuvapäivityksiä, joissa kerrotaan uusista palveluista
Blogit	kirjoittaja kirjoittaa alaan liittyvistä aiheista	vaatii asiantuntijuutta, kirjoita säännöllisesti, älä tyrkytä
Kumppanuusmarkkinointi	Yrityksen kumppanit ohjaavat kävijöitä verkkokauppaan	Tarjoaa verkkokauppiaille valmiin verkoston, suunnitellaan pitkälle aikavälille
Hakukoneoptimointi	tarjoaa tehokkaan keinon tavoittaa asiakkaat	esimerkiksi linkityksiä sosiaalisen median sivuilta
Suosittelu	muiden asiakkaiden suosittelet	kannustaa asiakkaita tekemään suosituksia
Sähköpostimarkkinointi	vanhalle asiakkaalle tai uutiskirjeen tilaajalle lähetetty sähköposti	vanhalle asiakkaalle on helpompi myydä
Printtimainonta	sanomalehdissä tai aikakauslehdissä näkyvä mainos	tukee digitaalista markkinointia
Radiomainonta	myytävä mainospotti	lisää painoarvoa, toistoja tarvitaan

Markkinointia tulisi toteuttaa monin eri muodoin ja jatkuvana prosessina. Teknologian kehitys synnyttää uusia tapoja markkinoida. Käytettävissä on eri kanavia ja ismejä, joiden avulla asiakasta pyritään palvelemaan ja tavoittamaan. Varsinkin sähköiset kanavat ja välineet ovat tuoneet muutosta markkinointiin ja näin ne ovat muotoutuneet monikanavaiseksi ja monenväliseksi keskeytymättömäksi viestinnäksi. Yrittäjän on

osattava valita parhaimmat markkinointitavat kohderyhmiin ja saatava asiakaskunta vastaanottamaan markkinointi. (Bergström & Leppänen 2015.)

Yrityksen yksi perusvirheistä on välttää markkinointi. Yrittäjä vetoaa ajanpuutteeseen tai korkeisiin markkinointikustannuksiin. Markkinointi voi olla tehokasta ja samalla kevyttä kustannuksiltaan. Ihmiset ovat sosiaalisessa mediassa ja internetissä. Taulukko 1. osoittaa, että Facebook ja Instagram ovat kustannustehokkaita ja monipuolisia työkaluja tavoittamaan potentiaalinen asiakaskunta. Yrityksen sosiaalisen median kanavat tuovat lisänäkyvyyttä. Yrittäjältä vaaditaan vaivannäkemistä ja perehtymistä kyseisiin yhteisöpalveluihin sekä päivityksien tekemiseen kuin suuren euromäärän sijoittamista. (Suomen Yrittäjien www-sivut 2020.)

Asiakkaan profilointia voidaan tehdä dataohjautuvan markkinoinnin avulla. Hakukoneoptimoinnilla, kuten esimerkiksi Google AdWordsin avulla saadaan potentiaalisia asiakkaita ohjattua hakutuloksien avulla yrityksen kotisivuille. Dataohjautuva markkinointi perustuu henkilön internet käyttäytymiseen ja siitä saatuihin muistijälkiin. Tietoja hyödynnetään lopulta digimarkkinoinnissa. (Suomen Yrittäjien www-sivut 2020.)

4.3.6 Yhteistyö ja verkostoituminen autokoulualalla

Tuloksellinen yhteistyö edellyttää yhteistyötä. Yhteistyössä on monta toteutustapaa ja sen edellytyksenä on hyödyntää jo luotuja kontakteja. Tietyillä aloilla on välttämättömyys yhteistyöhön eri järjestöjen, viranomaisten tai kuntatasolla sen johtoryhmän kanssa. Yhteistyö koordinoidaan eri toimijoiden välillä asiantuntijaverkoston, työryhmien tai seminaarien avulla. (Liikenneturva www-sivut 2020.) Koordinoivalla yhteistyöllä asetetaan tavoitteita, suunnitellaan yhteistoimintoja ja jaetaan tehtäviä (Jyväskylän ammattikorkeakoulun www-sivut 2020). Välillä tavanomaisen liiketoiminnan ja yhteistyön rajaa on vaikea nähdä. Yhteistyö voi olla myös kehitystyötä, jonka avulla kokeillaan erilaisia toimenpiteitä palvelun tai tuotteen myymiseen. Koordinoiva yhteistyömuoto koostuu erillisestä työnjaosta, jossa tehtävät sovitetaan yhteen ulkoisesti. Kummallakin osapuolella on toisilleen annettavaa ja kumpikin osapuoli saa hyötyä yhteistyöstä. (Varsinais-Suomen Yrittäjät www-sivut 2020.)

Verkostoituminen tarkoittaa erilaisia yhteistyömalleja organisaatioiden ja yritysten välillä, joihin voi yhtä aikaa ottaa osaa useat eri tahot (Pirnes 2002, 7). Autokoulut tekevät yhteistyötä esimerkiksi Autokoululiiton kanssa. Yhteistyötä voisi kutsua allianssiksi eli liittoumaksi ja sille ominaista on selkeä työnjako ja yhteinen liiketoiminta. Liittouma tarjoaa asiakkaalle houkuttelevamman ja suuremman kokonaisuuden kuin yksittäinen yritys. Hyötynä tästä on kustannusetu, kun yritykset saavat laitettua resursinsa ydinosaamiseensa. (Pirnes 2002, 18-19.)

Autokoululiitto on toiminut valtakunnallisena edunvalvontajärjestönä autokouluille vuodesta 1938. Edunvalvonnan lisäksi se tarjoaa esimerkiksi koulutuksia, kehittää liikenneturvallisuutta, liikenneopettajien ammattitaitoa kehittäviä palveluja ja elinikäiseen oppimiseen liittyviä projekteja. Autokoululiiton jäsenenä on noin 200 autokoulua sekä 17 alueyhdistystä. Jäsenautokouluun kohdistuu tarkat kriteerit, esimerkiksi etiikan suhteen. Autokoululiiton arvoja ovat turvallisuus, avoimuus ja vastuu. (Suomen Autokoululiitto ry [www-sivut](http://www.suomenautokoululiitto.fi) 2020.)

Yritysverkostot ovat hierarkioiden ja markkinoiden välimuoto. Yritysten on tuotava lisäarvoa toisilleen, hyväksyttävä yhteiset pelisäännöt ja kehitettävä yhteistoimintaa, jotta pitkäkestoinen yhteistyösuhde paranisi ja siten lisäisi kilpailuetua. (Pirnes 2002, 13 & 80-81.) Autokoululiiton lisäksi autokoulut ovat yhteistyössä Hämeen ammattikorkeakoulun ja Jyväskylän koulutuskuntayhtymä Gradian kanssa, sillä kyseisistä oppilaitoksista valmistuu liikenneopettajia yritysten ja oppilaitosten käyttöön. Yhteistyötä on myös paikallisiin poliisilaitoksiin ja Liikenne- ja Viestintäministeriöön sekä kuljettajatutkinnosta vastaavaan tahoon eli Ajovarmaan. Liikenneturvallisuuden edunvalvoja Liikenneturva toteuttaa valtakunnallista liikenneturvallisuustyötä, jolta autokoulut voivat hankkia esimerkiksi materiaalia koulutustarpeisiin. Teoriakoeharjoittelun materiaalista, sähköisistä oppikirjoista ja opetusvideoista vastaa eAutokoulu. Ohjelmistoyritys Datadrivers Oy tarjoaa hallintajärjestelmän ja oppimisalustan kuljettajaopetuksessa. (Suomen Autokoululiitto ry [www-sivut](http://www.suomenautokoululiitto.fi) 2020.)

5 AUTOKOULUYRITTÄJIEN JA ASiantuntijoiden HAASTATTELUT

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen eli laadullinen. Sillä pyritään kuvaamaan ihmistä ja tutkimuksen kohdetta kokonaisvaltaisesti analysoiden. Siinä käytetään ihmistä tiedon keruun välineenä esimerkiksi teemahaastattelun muodossa. Lähtökohtana on aineiston tarkastelu yksityiskohtaisesti. Tutkijan aikaisemmat tiedot ja arvopohja antavat suunnan tutkimukselle. Kvalitatiivisella tutkimuksella ei pyritä todentamaan olemassa olevaa väittämää, vaan pikemminkin ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.)

Tässä työssä haastateltiin toimeksiantajayrityksen toimitusjohtajaa sekä autokoulualalla toimivia yrittäjiä. Haastatteluista saatua tietoa verrattiin teoriaan sekä siihen, millaisia tekijöitä menestyvän yrityksen yrittäjän tulisi ottaa huomioon, jotta liiketoiminta olisi kannattavaa tulevaisuudessa. Tämän avulla saadaan selville autokoulualalla toimivien yritysten kehityskohteet sekä kuva menestyksekkäästä autokouluyrittäjästä ja yrityksestä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.)

Menetelmänä oli teemahaastattelu ja puolistrukturoitu haastattelumenetelmä. Teemahaastattelu sopii tilanteisiin, joissa on päätetty haluta tietoa juuri tietyistä asioista, ja tämä mahdollistaa lisäksi monipuolisen vuorovaikutuksen. Teemahaastattelu on ennalta määritellympi kuin avoin haastattelu, mutta väljempi kuin strukturoitu eli loma-kehaastattelu. Teemahaastattelun avulla tutkittiin haastateltavan henkilön ajatuksia ja kokemuksia. Haastattelun teemat ja kysymysten muotoilu ovat jokaiselle haastateltavalle samat. Olennaista teemahaastattelussa on haastattelujen kohdentaminen tiettyihin aihepiireihin. Pyrkimyksenä oli saada merkityksellisiä vastauksia ongelmaan. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina teemahaastattelurungon pohjalta haastateltavien työpaikoilla ja puhelinhaastatteluina. Haastattelun apuna käytetään SWOT-analyysiä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48.)

5.1 Autokouluyrittäjien ja asiantuntijoiden haastattelut

Opinnäytetyössäni haastattelin kahta autokouluyrittäjää ja kolmea asiantuntijaa. Haastateltavat valittiin autokoulujen yrittäjistä, joilla on vankka kokemus liikenneopetusosalta. Tämän lisäksi haastateltiin liikenneopetusalan rajapinnassa työskenteleviä asiantuntijoita, jotta saataisiin poikkileikkaus vastauksiin ja jotta näkökulmasta tulisi mahdollisimman laaja. Haastateltavat henkilöt valittiin yhdessä toimeksiantajayrityksen kanssa. Haastattelut käytiin pääsääntöisesti puhelinhaastatteluina COVID-19 pandemian vuoksi. Haastattelut on litteroitu ja niistä tehty analyysi muodostettu teemoiksi. Haastattelut tehtiin huhtikuun ja toukokuun välisenä aikana. Haastateltaviksi valittiin Autokoulu Huhtala Oy:n ja Autokoulu Finander Oy:n toimitusjohtajat, Liikenne- ja viestintävirasto Traficomin asiantuntija, Liikenneopetus Ry:n puheenjohtaja sekä liikenneopettajakoulutuksesta vastaava opettaja.

Haastatteluissa autokoulualan yrittäjiltä ja asiantuntijoilta kysyttiin seuraavia kysymyksiä:

- Millainen on menestyvä ja tuloksentekevyinen autokoulu ilman taloudellisia lukuja?
- Mihin tekijöihin yrittäjän tulisi keskittyä yrityksensä pyörittämisessä?
- Tarkemmin ottaen tutkimuksen kohteena oli varsinkin henkilöstö, asiakaspalvelu, markkinointi ja yrityksen johtaminen.

Autokoulun kilpailuetuja ja autokoulujen tämänhetkistä tilannetta selvitettiin SWOT-analyysin avulla. Tämän lisäksi autokouluyrittäjät ja asiantuntijat kertoivat ajatuksiinsa COVID-19 tilanteesta autokouluissa ja sen tuomista muutoksista liikenneopetusmaailmassa. Tarkempi kuvaus kysymyksistä löytyy liitteet-osiosta.

Litterointi osoittautui työlääksi prosessiksi. Haastattelut tallennettiin tietokoneen sanelu -ohjelmaan, josta nauhoitettu puhemuotoinen aineisto tallennettiin tekstiksi haastateltavan omin sanoin. Tarkan ja kattavan litteroinnin jälkeen aineisto kirjoitettiin puhtaaksi. Puhtaaksi kirjoittamisen jälkeen aineisto rajattiin teemoiksi ja aineis-

tosta koottiin oleelliset seikat tutkimuksen kannalta. Nauhoitetutun aineiston laajuuden seurauksena tutkimuksessa nostettiin esille asioita, jotka toistuivat haastatteluvien välillä.

5.2 Menestyvä autokoulu – liiketoimintaa tekevä, hyvämaineinen itsenäinen toimija

Menestyvä autokoulu on itsenäinen toimija, joka pystyy tekemään omia valintoja muista riippumatta. Palvelukokonaisuuden on oltava selkeä niin autokoulun oppilaalle kuin sen työntekijöille. Nykyaikainen autokoulu palvelee asiakasta keskitetyissä palveluissa. Palvelukokonaisuuden ollessa repaleinen myös kiinteät kulut ovat korkeat, sillä pelkästään ajoneuvoja tulisi olla henkilöautoista kuorma-autoihin ja mopoista simulaattoreihin. Autokoulun on tiedostettava vahvuutensa ja erikoistuttava tiettyihin ajokorttiluokkiin tai palveluun. (Finander henkilökohtainen tiedonanto 3.4.2020.)

Autokoulun maine on tärkeä elementti. ”Kun autokoulu tarjoaa esimerkiksi lukiossa henkilöautokurssin, on onnistuttava heti. Mikäli palvelu on laiskaa ja halutonta, voi katsoa peiliin, kun uusia B-kurssin aloituksia kurssien muodossa lukiossa ei ala.” (Finander henkilökohtainen tiedonanto 3.4.2020.) Kun opettaja on innostava, ammattitaitoinen ja ystävällinen, se tuo hyvää mainetta myös autokoululle ja siitä on pidettävä kiinni. Asiakaskunta saadaan pidettyä tyytyväisenä, kun opetuksen tasosta pidetään huoli. Mopo-oppilaiden saadessa ammattitaitoista opetusta he tulevat kevytmoottoripyöräkurssille samaiseen autokouluun uudelleen ja tätä kautta tulevaisuudessa B-kurssille, kun ikävaatimukset täyttyvät. (Perälä henkilökohtainen tiedonanto 6.4.2020.) Autokoulun opettajilta ja yrittäjältä vaaditaan innovatiivisia ratkaisuja sekä uusia ideoita, joilla erottautua kilpailijoista. Vanhan koulukunnan luokkaopetus ei toimi nykyaikana. Opetuksen on oltava oppilaita aktivoivaa ja kannustavaa, ja opettajan monotonisesta yksinpuhelusta luokan edessä on päästävä eroon. (Herlevi henkilökohtainen tiedonanto 4.5.2020.)

Toimipisteen säilyttäminen on tärkeää, ellei halua erikoistua nettiautokouluksi. Autokoulun liiketilat ovat tärkeitä myös silloin, kun autokoulu tarjoaa simulaattoriopeutusta, jolloin säilytystilaa tarvitaan. Toimipisteen ollessa näkyvällä paikalla se toimii

myös omanlaisena mainoksena, josta mahdolliset oppilaat voivat tulla kysymään neuvoja ja ostamaan palveluja. Mikäli autokoulu luopuu toimipisteestään, se luo tyhjiön, jonka uusi autokoulu tulee paikkaamaan. Toimipisteettömän autokoulun on oltava taitava markkinoimaan itseään internetissä. (Finander henkilökohtainen tiedonanto 3.4.2020.) Tärkeää on se, että potentiaaliset asiakkaat löytävät autokoulun. Siksi markkinoinnin on toimittava, mutta ensisijaisen tärkeää on se, että opetus ja asiakaspalvelu on laadukasta, jotta kyseistä autokoulua suositellaan toiselle henkilölle. (Huhtala henkilökohtainen tiedonanto 4.4.2020.)

Autokouluissa liiketoiminta ja opetus voivat olla ristiriidassa. Asiakaskunta unohtaa hyvin nopeasti vanhan lainsäädännön, jossa ajo-opetusta oli yksinkertaisesti jopa puolet enemmän kuin nykyisessä. Autokoulun olisi tärkeä tarjota erilaisia pakettiratkaisuja oppilaille, joissa kerrotaan selkeästi, miksi juuri tämä paketti tulisi valita hänen tapauksessaan. Asiakaskunta toivoo palveluja kohtuukustannuksin, mutta onko autokoulun taloudellisesti mahdollista edes tarjota sellaista? (Perälä henkilökohtainen tiedonanto 6.4.2020.)

5.3 Mihin tekijöihin autokouluyrittäjän tulisi keskittyä?

5.3.1 Henkilöstön hyvinvointi näkyy autokoulun asiakaspalvelussa

Henkilöstöstä tulee pitää huolta, jotta he pitävät huolen asiakkaista. Liukuhihnatyöskentelyn asiakas haistaa helposti ja sen, mikäli opettaja ei ole opetustilanteessa läsnä. (Huhtala henkilökohtainen tiedonanto 4.4.2020.) Henkilöstön huolenpitoon ei tarvita taikatemppeja. Heitä on kuunneltava ja ammattitaitoa pidettävä yllä. Pelolla johtaminen ei toimi, käskytyks ja pakottaminen vain lisäävät sisäisiä ristiriitoja ja lopulta opettaja siirtyy työskentelemään toiselle työnantajalle. Autokoulut ovat kuin pienyhteisö, jossa huhut kulkevat nopeasti. Mikäli työnantaja kohtelee henkilöstöään väärin, tämä kantautuu hyvin nopeasti muiden alalla toimivien korviin. Autokouluissa harvemmin tarvitsee irtisanoa työntekijää. Hyviä opettajia sen sijaan on vaikea löytää, ja mikäli yritys sellaisen löytää, on tärkeää pitää sellaisesta työntekijästä kiinni. (Finander henkilökohtainen tiedonanto 3.4.2020.)

Henkilöstön ammattitaidosta on pidettävä huolta. Heille on tarjottava koulutuksia ja työtehtäviä, jotka ruokkivat ammattitaitoa. Palvelualttiut on yksi tärkeimmistä taidoista, jota autokouluissa tulisi tehostaa. Asiakasta on kuunneltava ja hänen kanssaan on tehtävä yhteistyötä. (Perälä henkilökohtainen tiedonanto 6.4.2020.)

5.3.2 Yksilöllinen ja rehellinen asiakaspalvelu

Haastateltavat nostivat asiakaspalvelun tärkeäksi asiaksi autokouluissa. Asiakaspalvelu on ihmisen kohtaamista. Sen on oltava rehellistä ja asiakkaan on tiedettävä, mistä hän saa vastauksen kysymyksiinsä. Yhteydenottokanavia on oltava useampia, sillä potentiaaliset asiakkaat lähestyvät autokouluja sosiaalisen median, sähköpostin ja puhelimen välityksellä. Mikäli autokoulussa ei ole sihteerä, yrittäjällä itsellään on velvollisuus vastata yhteydenottoihin. (Huhtala henkilökohtainen tiedonanto 4.4.2020.) Parhaimmassa tapauksessa opettaja on yhteydessä oppilaan vanhempiin ja kertoo tulevista laskuista ja opetuksen etenemisestä. Näin voidaan edistää myös lisämyyntiä, sillä tällöin vanhemmat tietävät opetuksen edistymisestä ja näin he pystyvät varautumaan mahdollisiin lisätunteihin. (Herlevi henkilökohtainen tiedonanto 4.5.2020.)

Hyvä asiakaspalvelu koostuu digitaalisten palveluiden hyödyntämisestä, kuten esimerkiksi etäteoriatuntien ja luokkaopetuksen yhdistämisestä. Tämän ansiosta oppilaalla on vaihtoehtoja valittavanaan. Ammattitaitoinen opetus ja nykyaikainen koulusto ovat lähtökohta oppilaan viihtyvyyden kannalta. Lisäksi yrityksen kotisivujen tulee olla helppokäyttöiset ja selkeät. (Anunti henkilökohtainen tiedonanto 4.5.2020.)

5.3.3 Autokouluyrittäjä johtaa aina edestä

Johtaminen autokouluissa edellyttää esimerkillä johtamista. Vain harvassa autokoulussa yrittäjä ei osallistu päivittäiseen työntekoon ja opetukseen. Yrittäjä tekee töitä samalla tavalla kuin alaisensa. Suurin ero työntekijöihin nähden on vastuu uusasiakashankinnasta, markkinoinnista ja laskutuksesta. Normaaleilla käytöstavoilla päästään pitkälle, kun puhutaan johtamisesta. Työntekijän reilu ja rehellinen kohtelu on avainasemassa, mutta yrittäjän on osattava tämän lisäksi oltava tarpeeksi tiukka, jotta

työt tulevat hoidetuiksi. Yrityksen johtaminen vaatii rehellistä ja itsensä näköistä johtamista - näyttelemällä ei saada huijattua työntekijöitä. (Finander henkilökohtainen tiedonanto 3.4.2020.)

Hyvä johtaminen voidaan tiivistää kolmeen tekijään. Autokouluyrittäjän on kuunneltava ja kannustettava työntekijöitään. Hänellä pitää olla lisäksi kyky kysyä epäkohdista, jotta työntekijät uskaltavat tuoda esille epäonnistumisia ja negatiivisia uutisia. Johtaminen ei ole määräämistä, eikä sitä keskinäisellä luottamuksella ja sovittujen tavoitteiden eteen tehtävien ponnistusten avulla edes tarvita. Autokouluyrittäjän on oltava läsnä arjessa, mutta sopivasti etäällä. Tällä tavoin autokouluyrittäjä pystyy tukemaan ja neuvomaan tarvittaessa haastavissa tilanteissa. Autokouluyrittäjän pysyessä sopivasti etäällä hän luo kulttuurin, jossa työntekijät tuntevat, että heitä arvostetaan. (Huhtala henkilökohtainen tiedonanto 4.4.2020.) Autokouluyrittäjä on aina ollut suunnannäyttäjä, joka osallistuu arkeen ja näyttää omalla tekemisellään mallia muille. (Finander henkilökohtainen tiedonanto 3.4.2020.)

5.3.4 Sosiaalinen media tutuksi markkinoinnissa

Markkinoinnin tarkoitus on kasvattaa myyntiä. Markkinoinnissa haastateltavat suosittelevat sosiaalista mediaa, mikäli osaamista ja aikaa siihen vain löytyy. Facebook ja Instagram nostettiin useasti esille hyvinä markkinointikanavina, mutta on muistettava, että kyseiset yhteisöpalvelut vaativat säännöllisiä päivityksiä. Sosiaalisessa mediassa markkinoinnin on oltava persoonallista ja se henkilöityy mielellään esimerkiksi yrityksen omaan työntekijään. Lehtimainonta koettiin käteväksi tavaksi tavoittaa potentiaalisia asiakkaita. Paikallislehdet ovat markkinoinnin suhteen huokean hintaisia ja tavoittavat varsinkin potentiaalisten asiakkaiden vanhempia. Google ja hakukoneoptimointi koettiin myös tehokkaaksi markkinointia tukevaksi palveluksi. Markkinointi toimii parhaiten, kun asiakaspalvelu ja työnlaatu on hyvää, jolloin asiakkaat suosittelevat autokoulua tutuilleen. (Huhtala henkilökohtainen tiedonanto 4.4.2020.)

5.4 Autokoulun kilpailuedut

Autokoulun kilpailuedun vahvuudet verrattuna opetuslupaopetukseen ovat ammattitaito ja suunnittelu. ”Jokainen meistä pystyy remontoimaan omaa asuntoaan, mutta tällöin suunnitteluun ja asioiden selvittämiseen menee turhaa aikaa. Ammatilainen pystyy aloittamaan työnsä heti”, toteaa Finander. Hän tarkoittaa, että kun asiakas tulee autokouluun, opetus voidaan aloittaa heti, eikä turhaan byrokratiaan tai asioiden pyörittelyyn mene aikaa hukkaan. Parhaimmillaan opetus ja asiakaspalvelu autokouluissa on nopeaa ja tehokasta; se säästää rahaa ja vaivaa. Opetuslupaoppilas saattaa ajaa 60 tuntia opettajansa kanssa, jotta taitotaso riittäisi ajokokeesta suoriutumiseen, kun taas autokoulussa tuntimäärä vaihtelee 15-20 tuntiin. (Huhtala henkilökohtainen tiedonanto 4.4.2020.)

Autokoulu on asiantuntijapalvelu, jossa asiakasta autetaan ongelmissa, joita hän ei edes osaa kysyä. Moottoripyörän- ja raskaankaluston ajokorttiluokissa ajo-opetusta antaa pääsääntöisesti juuri kyseiseen ajokorttiluokkaan erikoistunut liikenneopettaja. Asiakas ei välttämättä tule ymmärtäneeksi, että hän oppii turvallisen ja samalla taloudellisen ajotavan, mikäli opettaja on ammattitaitoinen. Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että autokoulut pyrkivät tarjoamaan opetuksellisesti turvallisen ajotaidon rennossa ilmapiirissä. Autokouluissa on myös eroja. Asiakkaan on vaikea vertailla autokouluja ja ajo-opettajia ennen kuin hän on palveluja käyttänyt. Vertailukelpoisuutta hän ei saa, mikäli hän ei käytä toisen autokoulun palveluja. Tästä syystä asiakas voi halutessaan ottaa ajotunnille esimerkiksi kavereitaan tai vanhempiaan, jotta ajo-opetuksen laadusta voitaisiin edes keskustella. Pääsääntönä toimii kuitenkin asiakkaan oma tunne: saako hän rohkaisevaa ja kannustavaa opetusta ja otetaanko hänen toiveensa huomioon. (Anunti henkilökohtainen tiedonanto 4.5.2020.)

Autokoulu tarjoaa digitaalisia palveluja. Asiakkaan on huomioitava esimerkiksi ajosimulaattorin tuomat hyödyt kustannuksissa ja ajassa. Asiakkaan on hyvä huomioida ja keskustella autokoulun kanssa simulaattoriopetuksen hyödyistä, jotta hän ymmärtäisi eron fyysisen ajo-opetuksen ja simulaattorin välillä. Simulaattoriopetuksella saadaan hyötyjä ajoneuvon käsittelyssä, sillä ohjelma tuo oppilaalle toistoja harjoiteltuun. Liukasadran korvaamista simulaattorilla ei suositella, sillä auto voi käyttäytyä hyvinkin poikkeavasti liukkaalla kelillä ajettaessa. Liukasadalla tapahtuva opetus

kehittää ajoneuvon hallintaa, käsittelytaitoa ja oppilaan ymmärrystä haastavista keliolosuhteista. (Finander henkilökohtainen tiedonanto 3.4.2020.)

Autokoulujen opetusajoneuvot ovat nykyaikaisia. Autokouluista löytyy pääsääntöisesti useampi ajoneuvo, jolla asiakas voi harjoitella ajamista. Oppilaan on hyvä miettiä, haluaako hän opetuksen automaatti- vai vaihteellisella ajoneuvolla. Tai haluaako hän noudattaa vihreitä arvoja, jolloin opetusajoneuvon vaihtoehtoiksi voisi tulla kyseeseen kaasuhybridiajoneuvot, joissa on alhaiset hiilidioksidipäästöt. (Finander henkilökohtainen tiedonanto 3.4.2020.)

5.5 Autokoulujen heikkoudet

Autokoulun heikkoutena haastateltavat pitävät suurta kertasummaa. Autokoulut tarjoavat erilaisia rahoitusratkaisuja, mutta pääsääntöisesti autokoulumaksut on hoidettava ennen ensimmäistä ajokoetta. Autokoulun suorittaminen maksaa minimissään tuhat euroa, ja mikäli oppilas haluaa suorittaa ajokortin nopeasti, hänen on varauduttava maksamaan laskunsa hyvinkin tiiviissä aikataulussa. (Huhtala henkilökohtainen tiedonanto 4.4.2020.)

Heikkoudeksi nostettiin myös asiakasvirta. Nykyinen lainsäädäntö on tiputtanut lähes puolella pakollisten ajotuntien määrää, joten tulovirta on myös tästä syystä pienempi. Toinen tekijä on se, että pääkaupunkiseudulla nuoret eivät yksinkertaisesti suorita ajokorttia samalla tavalla kuin kymmenen vuotta sitten. Kun opetusmäärää on tiputettu, tämä tarkoittaa myös sitä, että opettajien on etsittävä muita tulonlähteitä liikenneopetustyön oheen. (Huhtala henkilökohtainen tiedonanto 4.4.2020.)

5.6 Autokoulujen uhat

Autokoulujen uhkana pidetään automaattiautojen räjähdysmäistä kasvua. Suurin haaste opetuksessa on kytkimen ja vaihteiden hallinta. Kun nämä poistuvat, opetus helpottuu merkittävästi. Tällöin opetuslupaopetuskin helpottuu, kun aikaa ei mene ajoneuvon hallintaan yhtä paljon kuin manuaalisella autolla ajokorttia suoritettaessa.

Haastateltavat pitivät opetuslupaopetusta pääsääntöisesti uhkana. Huhtala toteaa kuitenkin, että opetuslupa ei olisi uhka, mikäli opetuslupalaiset saataisiin hakemaan autokouluista enemmän opetusta, kuten esimerkiksi Englannissa on tapana.

Uhkana pidetään myös nykyistä lainsäädäntöä opetuslupaopetuksessa, sillä opetusaajoneuvon katsastusvelvollisuutta ei ole, kuten ei myöskään opetuslupaopettajan teoriakoetta, joka mittaisi opettajan osaamista. Opetuslupaopetus pitäisi palauttaa perhepiirissä tapahtuvaksi. Harmaa talous rehoittaa, kun kuka tahansa voi opettaa oppilasta. (Anunti henkilökohtainen tiedonanto 4.5.2020.)

Yleinen taloudellinen tilanne ajaa ihmiset säästämään rahansa autokouluopetuksesta ja tämä lisää opetuslupaopetuksen suosiota. Lisäksi yleinen asenne liikenneturvallisuutta kohtaan on heikentynyt merkittävästi. Liikenneturvallisuuden kustannuksella leikitään, kun rahaa voi säästää opettamalla itse. Kuljettajatutkinnosta vastaavalle taholle eli Ajovarmalle ajokokeen suorittamisesta on tullut bisnes liikenneturvallisuuden ohella. Tutkintopainotteinen ajokorttimalli tarjoaa oppilaille mahdollisuuden yrittää ajokoetta heikoilla taidoilla. Tämä lisää palvelujen kysyntää Ajovarman suuntaan. Olisiko syytä ensin opetella taidot ja sen jälkeen vasta kokeiltava ajokoetta? (Finander henkilökohtainen tiedonanto 3.4.2020.)

5.7 Autokoulujen mahdollisuudet

Autokoulun mahdollisuuksiin lukeutuu asiakaspalvelulla erottautuminen. Räätelöidyt palvelut, oppilasystävällinen ilmapiiri ja ammattimainen opetus ovat tärkeässä osassa, kun mietitään, millä tavoin autokoulua suositellaan eteenpäin. Mahdollisuuksiin kuuluu myös lisämyynti, sillä minimiopetusmäärän ollessa vähäinen on autokoululla mahdollisuus tarjota lisäopetusta. Lisäksi ikäautoilijat luetaan mahdollisuuksiin. Heille on mahdollista tarjota ”muistinvirkistys”-kursseja sekä ajokyvynarviointeja. Myös liikenneopettajien ammattiyhdistyksen olisi tärkeä saada nostettua. (Finander henkilökohtainen tiedonanto 3.4.2020.) Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että innovatiivisia ratkaisuja tarvitaan lisää. Olisiko opetuksessa mahdollista käyttää ryhmä-

ajoja, jossa autossa olisi kerralla useampi oppilas? Tällöin oppilaat kokisivat sosiaalisen paineen merkityksen jo autokoulussa, eivätkä vasta kavereiden kanssa ajokortin saatuaan. (Anunti henkilökohtainen tiedonanto 3.4.2020.)

5.8 Autokoulut muutoksen ja koronan kourissa

”Pohjalta on vaikea nousta”, toteaa Finander, sillä autokouluala on poljettu alas. Tämän selittävät lainsäädännön radikaalit muutokset vuosina 2013 ja 2018. Opetuksellisesti muutokset olivat järkeviä, mutta asiakas ei sitä välttämättä ymmärtänyt. Kolmivaiheisen ajokortin suorittaminen osoittautui liian raskaaksi kuluttajille, vaikka liikenneturvallista hyötyä sillä saatiinkin aikaiseksi.

Autokouluilla on oiva mahdollisuus hinnoitella itse palvelunsa. Alalla on aina ollut tapana itse tiputtaa hintoja, eikä nostaa niitä, kuten monella muulla alalla on ollut tapana. Hinnat on poljettu alas jo omasta takaa, ja lisäksi teemme ilmaista työtä hakeamalla tai viemällä oppilas omaan kotiinsa, jolloin laskutettavaa työtä ei saada aikaiseksi. (Anunti henkilökohtainen tiedonanto 4.5.2020.)

Liikevaihto on jopa puolittunut joissakin autokoulussa koronan takia, eikä vanhaan hyvään aikaan ole paluuta. Perinteinen autokoulu on tullut tiensä päähän, ja nyt yritykset yrittäjineen tarvitsevat uuden suunnan toiminnalleen. On hyvinkin mahdollista, että yrityksellä on työllistävä vaikutus ainoastaan yrittäjälle itselleen ja mikäli työtä riittää, on yrittäjän turvauduttava freelancer -palveluihin. (Herlevi henkilökohtainen tiedonanto 4.5.2020.)

Liikenneopettajat ja oppilaat ovat hyvin lähellä toisiaan opetustilanteessa. Osassa Euroopan maista ajotunnit ja tutkinnot ovat olleet koronapandemian aikaan kiellettyjä, mutta Suomessa ne on hoidettu normaalisti. Käsihygieniasta tulee huolehtia ja auton pinnat tulee desinfioida huolella. Osassa opetusautoista on myös nähty pleksilaseja oppilaan ja opettajan välissä. (Herlevi henkilökohtainen tiedonanto 4.5.2020.) Simulaattorit ovat ottaneet entistä enemmän jalansijaa opetuksessa. Simulaattorit ovat hyvä opetusväline koronan vielä jyllätessä, sillä ne eivät vaadi ihmiskontaktia. Haastatteluun vastanneet olivat yksimielisiä siitä, että simulaattorit eivät korvaa oikealla

autolla ajamista, mutta tukevat opetusta erinomaisesti. Liukasratojen tulevaisuus näyttää myös harmaalta ja niiden kysyntä hiljentynyt. Maantieteellisesti Suomi sijoittuu haastavien ajokelien maihin. Liukasradalla tapatuvan ajo-opetuksen säilyminen olisi tärkeää oppilaan itsensä kannalta, jotta hän ymmärtäisi sään tuomat haasteet ajamisessa. (Huhtala henkilökohtainen tiedonanto 4.4.2020.)

Tosiasia on se, että heikot autokoulut kaatuvat koronan seurauksena. Tähän mennessä suurimmilta vaurioilta autokouluissa on kuitenkin välttytty. Oppilaita on rohkaistu suorittamaan teorialunteja etäyhteyksien avulla ja kaksipyöräisten opetuksessa ei muutoksia ole juuri tapahtunut. On vain vaadittu oppilaalta ajotunnille oma kypärä ja hanskat hygieniasyistä. Ajot on voitu suorittaa normaalisti. (Anunti henkilökohtainen tiedonanto 4.5.2020.) Korona on kuitenkin tuonut varovaisuutta autokoulun aloittamiseen. Sesongin ollessa huipussaan voi huomata, että joukkopakoa ei ole tapahtunut, mutta oppilasmäärissä on huomattu kuitenkin tippumista. (Herlevi henkilökohtainen tiedonanto 4.5.2020.)

Lainsäädännön näkökulmasta autokoulujen ajotunteja ei ole peruttu toistaiseksi, mutta luokkaopetus on siirtynyt etäopetukseen, sillä yli 10 hengen kokoontumiset on kielletty koronan vuoksi. Mopo- ja moottoripyöräopetuksessa on huomioitava se, että oppilaalla tulisi olla oma kypärä ja hanskat tartunnan välttämiseksi. Ajotunnit tulee olla peruttavissa lyhyemmällä aikavälillä ilman ylimääräisen laskun pelkoa, mikäli oppilas tai opettaja tuntee itsensä sairaaksi. (Huhtala henkilökohtainen tiedonanto 4.4.2020.)

Huomioon otettavia asioita koronan jyllätessä on käsien peseminen ja desinfiointi. Kun käsien pesu hoidetaan ennen ajotuntia, myös oppilaan kotiin välittyy tieto, että asiaan suhtaudutaan vakavasti. Ratti ja vaihteet on myös desinfioitava jokaisen oppilaan jälkeen. Varmaa on se, että korona hiljentää kysyntää. Oppilaat eivät ole olleet pelokkaita asiasta. (Finander henkilökohtainen tiedonanto 3.4.2020.) Korona on tuonut muutoksia ihmisten käyttäytymiseen ja tästä syystä myös autokoulun tulee muuttua, jotta toimeentulo olisi vakaata myös jatkossa. Onko kyseessä uhka vai mahdollisuus, sen aika näyttää. Sekä yrityksen että yrittäjän on joka tapauksessa oltava valmis tekemään ratkaisuja, jotta toimeentulo on mahdollista myös tulevaisuudessa. (Huhtala henkilökohtainen tiedonanto 4.4.2020.)

Menestyvä autokoulu:

- Itsenäinen toimija
- Selkeä palvelukokonaisuus
- Keskittetyt palvelut
- Hyvä maineinen
- Tiedostaa vahvuutensa
- Erikoistuminen tiettyyn palveluun
- Innovatiivisia ratkaisuja
- Toimipiste vs. nettiautokoulu

**Autokouluyrittäjä –
huomioi nämä:**

- Henkilöstö; kuuntele, tue ja kasvata ammattitaitoa (mm. myyntitaidot)
- Digitaalisten palvelujen hyödyntäminen
- Johda esimerkillä
- Tutustu sosiaaliseen mediaan ja sen tuomiin mahdollisuuksiin markkinoinnissa

Kuvio 2. Autokouluyrittäjien ja asiantuntijoiden haastattelujen yhteenvedon tiivistelmä.

Autokoulun kilpailukyky**Kilpailuedut:**

- Ammattitaito ja suunnittelu
- Nopea ja tehokas
- Asiantuntijapalvelu
- Avoin toimintakulttuuri
- Digitaaliset palvelut (mm. ajosimulaattori)
- Nykyaikainen opetuskalusto

Heikkoudet:

- Asiakkaan näkökulmasta suuri kertausmäärä
- Asiakasvirta
- Ajokorttien ajamattomuus
- Lainsäädäntö ristiriidassa liikenneturvallisuuden kanssa

Uhat:

- Automaattiautojen räjähdysmäinen kasvu; opetuslupaopetus helpottuu
- Opetuslupaopetus
- Yleinen taloudellinen tilanne yhteiskunnassa
- Tutkintopainotteinen ajokorttimalli

Mahdollisuudet:

- Erottautuminen asiakaspalvelulla kilpailijoistaan
- Lisämyynti
- Ammattiläpseiden nostaminen
- Uudet innovatiiviset ratkaisut
- Ryhmäajo
- Suuret ikäluokat

Kuvio 3. Tiivistelmä autokoulun kilpailukykyä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Nykypäivän autokoulu – tiedostaa vahvuutensa ja erikoistuu

Yhteiskunta ja sen myötä autokoulut muuttuvat digitaalisempaan suuntaan. Koronan vaikutusta ei voida edes arvioida vielä – jäljen se tulee kuitenkin jättämään. Heikot autokoulut karsiutuvat ja jäljelle jäävät vain vahvimmat. Autokoulu on asiantuntijapalvelu, josta voi hankkia ajotaitonsa. Nykyaikaisilla ajoneuvoilla ajaminen on taloudellista ja turvallista. Ajosimulaattoriopetus tuo vaihtoehtoja opetukseen.

Millainen on ihanteellinen ja menestyksenkäs autokoulu nykypäivänä? Autokoulun tulee tiedostaa vahvuutensa ja sen olisi hyvä erikoistua palveluntarjoajana. Autokoulun on keskityttävä siihen, minkä se osaa parhaiten ja mihin sillä on kykyjä. Yrittäjän on tehtävä päätös siitä, erikoistuuko se kaksipyöräisten opetukseen, raskaan kaluston opetukseen vai johonkin muuhun? Keskitetyillä palveluilla voidaan erotuttua kilpailijoista ja myös kuvata potentiaalisille asiakkaille erikoisosaamistaan. Tämän lisäksi kurssitarjonnan on oltava monipuolinen mutta rajattu. Kiinteät kulut nousevat, mikäli kalustoa seisoo pihalla käyttämättömänä tai jos opetustiloja ei hyödynnetä tai jaeta esimerkiksi toisen alan yrittäjän kesken.

Maineen kasvattaminen tai sen pitäminen hyvänä auttaa autokoulua asiakashankinnassa. Autokoulun on pidettävä kiinni rennosta ilmapiiristä, asiakaspalvelun laadukuudesta ja ammattimaisesta opetuksesta. Asiakaspalvelun on oltava rehellistä ja tehokasta, jotta asiakkaat alkavat luottamaan siihen, että opetus on laadukasta ja yhteydenottoihin vastataan ripeästi. Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että autokoulu tarvitsee sihteerin tai henkilön, joka pystyy vastaamaan asiakkaiden kysymyksiin puhelimitse ja sähköpostitse. Asiakslähtöisyydestä siirrytään asiakasläheisyyteen. Tämä tarkoittaa räätälöityjä palveluratkaisuja piilevien ja tiedostettujen asiakastarpeiden täyttämiseksi. Opetusta tehdään yhteistyössä oppilaan kanssa, jolloin syvempi luottamussuhde ja informaation kulku kumpaankin suuntaan löytyy.

Autokoulun toiminnan jatkuminen on kiinni toimipisteen sijainnista, ellei autokoulu siirry nettikouluksi. Sen on oltava sijainniltaan hyvien kulkuyhteyksien varrella ja

näkyvällä paikalla, jotta asiakkaat löytävät sinne. Näkyvällä paikalla sijaitseva autokoulu toimii lisäksi mainoksena ohikulkijoille. Parhaimmillaan autokoulusta saatu opetus säästää oppilaan aikaa ja rahaa sekä luo pohjan turvalliselle liikkumiselle liikenteessä.

Tällä hetkellä autokoulut jakautuvat pk-yrityksiin ja muutamaan suureen autokouluketjuun. Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista selvittää näiden eroja ja hyötyjä. Lisäksi jatkotutkimuksen aiheena voisi olla koronan vaikutus autokoulutoimintaan. Vaihtoehtoisina aiheina voisi toimia myös liikenneopettajan osaamisen vahvistaminen, liikenneopettajan koulutuksen uudistaminen tai autokouluyrittäjän toimenpiteet taloudellisesta näkökulmasta.

6.2 Autokouluyrittäjän toimenpiteet kohti uutta aikakautta

Mihin autokouluyrittäjän on kiinnitettävä huomiota? Autokouluyrittäjän ajat eivät ole helpoimmat. Tunnelin päässä on kuitenkin valoa, mikäli yritys kehittyy muutoksen myötä. Perinteinen autokoulu on tiensä päässä, joten toimenpiteitä vaaditaan, jotta yritystoiminta jatkuu myös tulevaisuudessa. Pitkäjänteisen toiminnan tarkoituksena on saada nostettua hintoja ylöspäin. Lakisääteisten ajotuntien määrää on laskettu, joten yrittäjän on nostettava hintoja tai luotava uusia palveluja, jotta yrityksen taloudellinen näkymä tulevaisuudessa saadaan turvattua. Yrittäjältä vaaditaan ammattitaitoa, sillä autokoulu on kustannustehokas palveluntarjoaja. Opetuslupa on verrattuna autokoulu tarjoaa turvallisen, tehokkaan ja ammattitaitoisen opetuksen.

Liikenneopettajan ja yrittäjän ammattitaitoon on lisättävä tarjontaa ja haastetta. Liikenneopettajakoulutuskeskus Gadian mukaantulo on haastanut Hämeenlinnassa toimivaa Hämeen ammatti-instituutti Oy:n tarjoamaa liikenneopettajan koulutusta. Autokouluyrittäjän on huolehdittava lisäkoulutuksesta, joka on tarpeeksi haastavaa ja monipuolista työntekijöille. Opetusmallit on päivitettävä nykyaikaiselle tasolle. Tärkeää olisi kouluttaa liikenneopettajien myyntitaitoja, pedagogista osaamista sekä digitaalisten etäalustojen hyödyntämiseen liittyviä taitoja. Tärkeintä on tietojen ja taitojen soveltaminen käytäntöön. Yrittäjällä on oltava halu kehittää itseään mutta myös henkilöstön osaamista.

Yrittäjän on kiinnitettävä huomiota uusasiakashankintaan. Nykypäivänä autokoulujen ovella ei ole asiakkaita jonoksi asti. On käytettävä oikeita kanavia uusien asiakkaiden tavoittamiseen. Sosiaalisen median hyödyntäminen osana asiakasmarkkinointia on tärkeää. On oltava siellä missä asiakaskuntakin on, 15-20-vuotiaat nuoret käyttävät Instagram- ja Snapchat -yhteisöpalveluja, joten autokoulun olisi hyvä luoda toimiva yritysprofiili kyseisiin yhteisöpalveluihin tavoittaakseen heidät.

Päämääränä johtamisessa on työntekijän itseohjautuvuus. Autokouluyrittäjän on pidettävä huoli työntekijöistään. Hän kysyy, kuuntelee ja tukee heitä. Muutostilanteissa johtamistarve korostuu, joten COVID-19 pandemian takia yrittäjän on oltava tilanteen tasalla varsinkin siitä, miten työntekijä voi.

Muutoksien vuoksi yrittäjällä on oltava selkeä visio yrityksen seuraavista askeleista. Yrittäjän on tehtävä valintoja, jotta liiketoiminta onnistuu myös tulevaisuudessa. Tuetaanko vihreitä arvoja ja valitaanko opetusautoksi kaasukäyttöiset- tai hybridiajoneuvot? Erikoistutaanko nettikouluksi? Millaisia palveluita tarjotaan? Mitä kuluja karsitaan ja miten potentiaaliset asiakkaat tavoitetaan?

Tosiasia on myös se, että nykyinen lainsäädäntö tukee opetuslupaopetusta. Autokouluyrittäjät ja Autokoululiitto Ry ovat yrittäneet tuoda ääntään kuuluviin päättäjien suuntaan, mutta tilanne näyttää autokoulutoiminnan suhteen haastavalta. Suomessa ajokortin hintaa on aina pidetty kalliina, EU:n alueella se onkin ollut kalleimpia, mutta mistä syystä? Suomi on sijoittunut EU-maiden keskijoukkoon liikennekuolemien määrässä. Kolmivaiheisesta opetusjärjestelmästä luopuminen, opetuslupaopetuksen kasvu, simulaattoriopetus, pakollisten ajotuntien väheneminen ja aloittamisiän alentaminen ovat auttaneet kuluttajaa hintojen tippumisen muodossa. Liikenneturvalisuus sen sijaan ei ole parantunut. Vuosi 2014 oli tilastojen valossa turvallisim, mutta samalla ajokorttiin tähtäävälle kallein investointi saada ajokortti opetusluvalla tai autokoulusta. Kyse on lakiongelmasta, johon tarvitaan tiukemmat kriteerit. Turvallinen liikenneympäristö ja halpa ajokortti eivät sovi samaan lauseeseen. Opetuslupaopetus on palautettava ainoastaan perheen sisällä tapahtuvaksi opetuksesi, jolloin myös harmaa talous saadaan kitkettyä. Samalla autokoulussa tapahtuvan opetuksen lakisääteisiin opetusmääriin tulisi kiinnittää huomiota, jotta turvallinen liikkuminen liikenteessä onnistuu kaikilta tulevaisuudessa. Autokoulujen on viimeistään tässä vaiheessa

huomattava, että opetuslupalaiset ovat potentiaalinen asiakaskunta. Toimitusjohtaja Huhtalan sanat kiteyttävät autokoulujen ja opetuslupaopetuksen yhteistyön hyödyntämisen: ”Tehdään yhdessä, ei toisiamme vastaan.”

LÄHTEET

Anunti, K. 2020. Puheenjohtaja, Liikenneopetus Ry. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 4.5.2020.

Arvonlisäverolaki. 1993. L 30.12.1993/1501 muutoksineen.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Helsinki: Edita. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Viitattu 9.3.2020. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789513766894>

Finander, R. 2020. Toimitusjohtaja, Autokoulu Finander Ky. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 3.4.2020.

Hallintoakatemia www-sivut. 2020. Viitattu 21.5.2020. <https://hallintoakatemia.fi/>

Helander, N., Kujala, J., Lainema, K. & Pennanen, M. 201. Avaimia Asiakasläheisyyteen. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu 16.2.2020. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100705/Helander_ym_Avaimia_asiakasl%C3%A4heisyyteen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Herlevi, M. 2020. Asiantuntija, Liikenne- ja viestintävirasto Traficom. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 4.5.2020.

Hiltunen, E. 2012. Matkaopas tulevaisuuteen. Helsinki: Talentum.

Huhtala, H. 2020. Toimitusjohtaja, Autokoulu Huhtala Oy. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 4.4.2020.

Pirnes, H. 2002. Verkostoylivoimaa. Helsinki: WSOY.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009 Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun www-sivut. 2020. Viitattu 19.2.2020. <https://www.jamk.fi/fi/Etusivu/>

Kiviniemi, J. 2020. Puheenjohtaja, Suomen Autokoululiitto ry. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 24.2.2020.

Laaksonen, P. 2020. Toimitusjohtaja, Malmin Autokoulu Oy. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 20.2.2020.

Laki ajokorttilain muuttamisesta. 2018. Hallituksen esitys HE 146/2017. Viitattu 16.2.2020. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_146+2017.aspx

Lehti, E., Rope, T. & Pyykkö, M. 2007. Mikä tekee yrityksestä menestyvän. Helsinki: WSOYpro.

Liikennefaktan www-sivut. 2020. Viitattu 7.5.2020. <https://www.liikennefakta.fi/>

Liikenne- ja viestintävirasto Traficom www-sivut. 2020. Viitattu 20.2.2020. <https://www.traficom.fi/fi/>

Liikenneturvallisuuden edunvalvoja Liikenneturva www-sivut. 2020. Viitattu 19.2.2020. <https://www.liikenneturva.fi/fi>

Malmin Autokoulu Oy:n www-sivut. 2020. Viitattu 9.2.2020. <https://www.malmi-nautokoulu.fi/>

Marsmallow Financial Services Ltd. www-sivut. Viitattu 3.4.2020. <https://www.marshmallow.com/>

Mårtenssons trafikskolan www-sivut. Viitattu 3.4.2020. <https://www.trafikskolan.com/>

Oppila Oy:n www-sivut. 2020. Viitattu 21.5.2020. <https://www.oppila.fi/>

Perälä, J. 2020. Liikenneopettajakoulutuksen opettaja, Jyväskylän koulutuskuntayhtymä Gradia. Jyväskylä. Henkilökohtainen tiedonanto 6.4.2020.

Ruokola, S., Rontti, N. & Isoaho, J. 2013. Ajo- ja ammattipätevyyskoulutuksen kehittäminen. Työryhmäraportti. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisu 10/2014. Viitattu 16.2.2020. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/77904/Julkaisuja_10_2014.pdf

Suomen Autokoululiitto ry:n www-sivut. 2020. Viitattu 24.2.2020. <https://www.autokoululiitto.fi/>

Suomen Yrittäjien www-sivut. 2020. Viitattu 21.5.2020. <https://www.yrittajat.fi/>

Taksi Helsinki Oy:n www-sivut. 2020. Viitattu 23.2.2020. <https://www.taksihelsinki.fi/>

Trafikverket www-sivut. 2020. Viitattu 3.4.2020. <https://www.trafikverket.se/>

Varsinais-Suomen Yrittäjä www-sivut. 2020. Viitattu 19.2.2020. <https://www.ylehti.fi/>

Verkkokauppatoimittaja Vilkas Group Oy www-sivut. 2020. Viitattu 7.3.2020. <https://www.vilkas.fi/vilkas-group-oy>

Verohallinnon www-sivut. 2020. Viitattu 23.2.2020. <https://www.vero.fi/>

Viitala, R. & Jylhä, E. 2013. Liiketoimintaosaaminen. Helsinki: Edita.

1Driver www-sivut. 2020. Viitattu 3.4.2020. <https://www.1driver.co.uk/>

Haastattelupohja asiantuntijoille ja autokouluyrittäjille

Haastateltava:
Organisaatio / yritys:
Ammattinimike / titteli:

Teema 1 Autokoulutoiminta yleisesti

Millainen on menestyvä autokoulu ilman lukuja?

Autokoulujen tilanne tällä hetkellä?

Mitä muutoksia alalla tulisi tehdä?

Koronan vaikutus liiketoimintaan?

Teema 2 Mihin tekijöihin yrittäjän tulisi keskittyä liiketoiminnassa?

Miten huomioida henkilöstö?

Millainen on hyvä johtaminen?

Mistä tekijöistä koostuu hyvä asiakaspalvelu?

Mitä ottaa huomioon markkinoinnissa?

Teema 3 Mitkä ovat autokoulun kilpailuedut?

Autokoulujen potentiaali ja sen hyödyntäminen tulevaisuudessa?

Mitä riskejä tai uhkia autokouluopetukseen liittyy?

Mitä mahdollisuuksia autokoulujen opetuksessa näet?

Miten näet autokouluopetuksen tulevaisuuden liikenneopetusosalalla?

Miksi valita autokoulu opetusmuodoksi?