



## **Koronaviruksen vaikutus Muonion majoitus- ja ravitsemisalan yrityksiin**

Pinja Kangosjärvi

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomi

AMK-opinnäytetyö

2022

## Tiivistelmä

<b>Tekijä</b> Pinja Kangosjärvi
<b>Tutkinto</b> Restonomi
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Koronaviruksen vaikutus Muonion majoitus- ja ravitsemisalan yrityksiin
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 32 + 14
<p>Opinnäytetyössä tutkitaan koronaviruksen vaikutusta Muonion majoitus- ja ravitsemisalan yrityksiin. Työssä selvitetään, miten koronavirus on vaikuttanut näiden yritysten asiakaskuntaan, asiakasmäärään, liikevaihtoon, aukioloaikoihin ja sesonkeihin. Tutkimuksen tarkoituksena on siis tuoda esiin se, millaisia vaikutuksia koronaviruksella on ollut Muonion majoitus- ja ravitsemisalan yrityksiin ja kuinka nämä vaikutukset tulevat näkymään yrityksissä tulevaisuudessa.</p> <p>Työn tietoperustassa kerrotaan Muoniosta ja Muonion matkailusta sekä avataan koronaviruspandemiaan liittyviä keskeisiä käsitteitä ja sitä, millaisia rajoituksia majoitus- ja ravitsemusalalle tuli pandemia-aikana. Lisäksi käydään läpi se, mitä tiedetään jo ennestään pandemian vaikutuksista kyseisellä alalla Suomessa, Lapissa ja Muoniossa.</p> <p>Tutkimus tehtiin kvalitatiivisena tutkimuksena, jossa haastateltiin 4 muoniolaista majoitus- ja ravitsemisalan yritystä. Tutkimus toteutettiin puolistrukturoituna haastatteluna. Opinnäytetyö tehtiin joulukuun 2021 – toukokuun 2022 välisellä ajalla ja haastattelut toteutettiin toukokuussa 2022.</p> <p>Tuloksista nousi esiin se, että kaikki yritykset ovat keväällä 2022 palautuneet pandemia-ajasta. Negatiivisia vaikutuksia näkyy siis enää vähän. Positiivisena tuloksena nousi esiin se, että kotimaisten matkailijoiden määrän nähdään lisääntyneen ja sen koetaan kasvavan vielä tulevaisuudessakin. Myös kesän merkitys on korostunut Muonion alueen matkailussa ja myös sen todettiin näkyvän tulevaisuudessakin. Pandemian kautta oli löydetty myös sopivampia aukioloaikoja kesään, eikä jatkossa kesällä aiota olla auki niin laveasti kuin ennen.</p> <p>Voidaan siis todeta, että pandemian negatiiviset vaikutukset ovat hälvenneet suurimmilta osin ja pandemiasta on jäljellä enää positiivinen vaikutus kotimaisten kevät-, kesä- ja ruskasesongin kasvussa, sekä paremmaksi muovautuneet aukioloajat ja kotimaisten matkailijoiden merkityksen korostuminen.</p>
<b>Asiasanat</b> Koronavirus, pandemia, Muonio, ravintolarajoitukset

## Sisällys

1 Johdanto .....	1
2 Yleistietoa Muoniosta .....	3
3 Matkailu Muoniossa.....	4
4 Koronavirus.....	6
4.1 Ravintolarajoitukset koronapandemian aikana .....	6
4.2 Matkustusrajoitukset koronapandemian aikana .....	9
4.3 Koronaviruksen vaikutus matkailuun Suomessa.....	10
4.4 Koronaviruksen vaikutus matkailuun Lapissa .....	12
4.5 Muonion matkailu koronapandemian aikana.....	14
5 Koronaviruksen vaikutus Muonion matkailuyrityksiin .....	19
5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite .....	19
5.2 Tutkimuksen toteutus .....	20
5.3 Tutkimuksen tulokset.....	21
5.4 Vaikutusten näkyminen tulevaisuudessa .....	23
6 Johtopäätökset ja pohdinta.....	26
Lähteet.....	28
Liitteet .....	34
Liite 1. Haastattelukysymykset .....	34
Liite 2. Haastattelujen litteroinnit.....	34

# 1 Johdanto

Opinnäytetyössä tutkin koronaviruksen vaikutusta Muonion majoitus- ja ravitsemisalan yrityksiin. Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena, jossa haastattelin 4 muoniolaista majoitus- ja ravitsemisalan yritystä. Toimeksiantajana opinnäytetyöllä on Discover Muonio.

Selvitän työssä, miten koronavirus on vaikuttanut Muonion majoitus- ja ravitsemisalan yritysten asiakaskuntaan, asiakasmäärään, liikevaihtoon, aukioloaikoihin ja sesonkeihin. Tutkimuksen tarkoituksena on siis tuoda esiin se, millaisia vaikutuksia koronaviruksella on ollut Muonion majoitus- ja ravitsemisalan yrityksiin ja kuinka nämä vaikutukset tulevat näkymään yrityksissä tulevaisuudessa.

Kiinnostuin aiheesta, sillä olen itse kotoisin Muoniosta ja syksyllä aloitan työt muoniolaisessa matkailualan yrityksessä. Koronavirus on jo pitkään kohdellut kaltoin matkailualaa, joten koin mielekkäänä tutkia, millaisia vaikutuksia sillä on ollut näihin yrityksiin. Koen myös, että saan tästä itse paljon hyötyä, sillä työskentelen Muoniossa matkailun parissa ja voin siis itsekin työpaikallani hyödyntää saamaani tutkimustietoa.

Opinnäytetyö on hyödyllinen Muonion ja Lapin matkailuyrityksille, sillä siinä selvitetään millaisia muutoksia, koronapandemia on aiheuttanut yrityksissä. Tuloksista yritykset saavat apua tulevaisuuden suunnitteluun, tietäessään esimerkiksi, ovatko sesonkien asiakasmäärät ja -tyypit muuttaneet koronan myötä. Etenkin koronaviruksen vaikutukset sesonkeihin ja asiakasprofiileihin ovat hyvin hyödyllistä dataa, sillä Muonion matkailu pohjautuu hyvin pitkälti sesonkeihin ja niiden mukaan esim. aukioloaikojen ja työntekijämäärien suunnitteluun.

Toimeksiantajani Discover Muonio on Muonion Matkailu ry:n ylläpitämä, Muonion virallinen matkailusivusto. Tutkimus on hyödyllinen Discover Muoniolle, sillä sen kautta Muonion matkailualan yrittäjät saavat tietoa tutkimukseni tuloksista, eli koronaviruksen todellisista vaikutuksista ja voivat hyödyntää tätä dataa suunnitelmissaan. Myös Discover Muonio voi hyödyntää tutkimuksen tuloksia yhdessä yritysten kanssa, sekä markkinoinnissaan.

Tein tutkimuksen puolistrukturoituna haastatteluna. Syy, miksi valitsin tavaksi puolistrukturoidun haastattelun, on se, että siten saan yrityksiltä vastaukset samoihin tarkkoihin kysymyksiin, mutta voin kuitenkin tarvittaessa esittää lisäkysymyksiä ja pyytää tarkentavaa vastausta. Pystyin haastattelussa toistaa kysymyksen, oikaista väärinkäsitykset, selventää kysymyksien ilmauksia ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Pystyin myös tarvittaessa muuttaa kysymysten järjestystä, mikäli koin sen tarpeelliseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85).

Työni alussa, tietoperustassa, käsittelen aiheen kannalta keskeisiä käsitteitä. Kerron Muoniosta ja Muonion matkailusta sekä avaen koronaviruspandemiaan liittyviä käsitteitä ja sitä, millaisia rajoituksia majoitus- ja ravitsemusalalle tuli pandemia aikana. Lisäksi käyn läpi, mitä tiedetään jo ennestään pandemian vaikutuksista kyseisellä alalla Suomessa, Lapissa ja Muoniossa.

Taulukko 1 on peittomatriisi, jonka alaongelmien avulla selvitetään työn pääongelmaa: Millaisia vaikutuksia koronaviruspandemialla on ollut Muonion majoitus- ja ravitsemisalalan yrityksiin?

Taulukko 1. Peittomatriisi

<b>Alaongelmat</b>	<b>Tietoperusta (luku)</b>	<b>Tulokset (luku)</b>	<b>Haastattelukysymykset</b>
Millaisia vaikutuksia koronaviruspandemialla on ollut Muonion majoitus- ja ravitsemisalalan yritysten aukioloaikoihin ja sesonkeihin?	4.1, 4.3–4.5	5.3	2–7
Millaisia vaikutuksia koronaviruspandemialla on ollut Muonion majoitus- ja ravitsemisalalan yritysten asiakasmääriin ja -profiileihin?	4.3–4.5	5.3	8–11
Millaisia vaikutuksia koronaviruspandemialla on ollut Muonion majoitus- ja ravitsemisalalan yritysten liikevaihtoon?	4.3–4.5	5.3	12 & 13

## 2 Yleistietoa Muoniosta

Muonio on noin 2300 asukkaan kunta Tunturi-Lapissa, Suomineidon kainalossa, jossa tutkitusti asuu Suomen onnellisimpia ihmisiä, hengitetään maailman puhtainta ilmaa ja ollaan kunnan moton mukaan onnellisia luonnostaan. (Muonio 2022a). Pallas-Yllästunturin kansallispuistossa voi nauttia kuvan kauniista, monipuolisesta luonnosta ja kahdeksan vuodenaikaa tarjoaa monenlaisia kokemuksia, elämyksiä ja liikuntamahdollisuuksia. (Onnellinen Muonio 2022).

Matkailu ja arktinen osaaminen ovat merkittäviä elinkeinoja Muoniossa. E8 – Aurora-älytie ja autojen kylmätestaus työllistävät Muoniossa kansainvälisesti ja tuovat Muonion maailmankartalle sekä Suomen suosituin kansallispuisto, Pallas-Yllästunturin kansallispuisto, houkuttelee matkailijoita niin Suomesta kuin maailmaltakin (Muonio 2022b; Lapland 2022a). Muita urapolkua Muoniossa on muun muassa sosiaali- ja terveysala, auto- ja kuljetusala, opetus, rakentaminen ja luonnontuotteet (Onnellinen Muonio 2022).

Koulutusmahdollisuuksia Muoniossa on peruskoulusta lukioon ja ammattikouluun asti. Muonion ammattikoulussa tarjolla on sosiaali- ja terveysalan -, autoalan-, talotekniikan-, sähkö- ja automaatiotekniikan-, matkailualan- sekä ravintola- ja catering-alan perustutkinnot. Lisäksi aikuisopintona on tarjolla erä- ja luonto-oppaan tutkinto ja luonnontuotealan ammattitutkinto. Lukion ja ammatinopiston ohessa toimii Ski College -hiihtovalmennus ja Freeride academy -vapaalasku valmennusakatemia. (Muonio 2022c).

Muonio on aktiivinen kunta, jossa voi harrastaa monenlaista. Muoniossa on puitteet kaikkeen hiihtolajeista, kalastukseen ja melontaan, kuin myös elokuvissa käyntiin ja esittävään taiteeseen (Onnellinen Muonio 2022).

Muonio on siis eläväinen, luontoon ja matkailuun keskittynyt pieni kunta Tunturi-Lapissa, jossa hyödynnetään luonto niin työssä kuin vapaa-ajassa.

### 3 Matkailu Muoniossa

Kahdeksan vuodenaikaa ja Suomen suosituimmat kansallispuistomaisemat luovat Muonioon mainion pohjan matkailulle. Muoniossa voi nauttia niin metsistä, tuntureista, kuin Väylän koskien pauhusta, sillä kunnan monipuolinen luonto tarjoaa matkailijalle yli 20 tunturia ja keroa, yli 200 järveä ja maailman puhtainta ilmaa (Discover Muonio 2022a). Muoniossa matkailu on siis hyvin monipuolista ja tekemistä löytyy jokaiseen makuun. Vaikka Muonio sijaitsee Suomineidon kainalossa, on matkustaminen Muonioon helppoa. Muonioon voi saapua lentämällä Kittilään tai matkustamalla junalla Kolariin, joista molemmista on noin tunnin bussi- ja taksisyhteydet Muonioon (Lapland 2022a).

Discover Muonion vuoden 2020 matkailuinfo kertoo, että Muonion päämarkkinat matkailussa ovat Saksa, Ranska ja Iso-Britannia. 66% Muonion matkailijoista on kansainvälisiä ja 34 % suomalaisia. Pääkuukaudet matkailulle ovat joului- ja maaliskuu, vaikkakin Muoniossa matkailu on pitkälti ympärivuotista. (Vesterinen 2020, 2).

Kesäisin Muoniossa on mahdollista muun muassa tehdä päiväretkiä luontopoluilla tai pidempiä vaelluksia tuntureilla, käydä melomassa, kokeilla koskenlaskua tai soutaa lohta Väylässä. Kesäkesällä yötön yö taas puolestaan houkuttelee matkailijoita ihaillemaan keskiyön aurinkoa. (Muonio 2022d). Muonio tarjoaa monia tunnettuja nähtävyyksiä, kuten Särkitunturin upeat maisemat, Paka-saivon rotkojärven ja Pallaksen korkeimman huipun Taivaskeron, jossa sytytettiin olympiatuli vuonna 1952 (Lapland 2022a).

Syksyllä ruskan värit värjäävät maisemat ja metsät tarjoavat mainiot puitteet marjastukseen, sienestykseen ja metsästykseen. Syksyllä ruska ja aurinkoiset, mutta kirpakat pakkasaamut ovatkin suurin vetonaula matkailijoille. Elokuun lopulla saattaa näkyä jo ensimmäisiä revontulia, joka on iso vetonaula valokuvauksesta pitävälle. (Muonio 2022d).

Hiihtäjät saapuvat Muonioon jo lokakuun lopulla, kun Oloksen ensilumenladut aukeavat. Tuolloin FIS Oloksen Tykkikisat keräävät hiihtäjiä Muonioon ympäri maailman. Keväällä latureitistöä onkin noin 200 kilometrin verran ja Lapponia-hiihto kerää jälleen hiihtäjät ja hiihdon harrastajat Muonioon. (Muonio 2022d).

Keskitalvella matkailijoita taas vetää puoleensa kaamos, tammikuun pakkaset ja tykkylumiset puut revontulten ja tähtitaivaan värjätessä maisemaa. Talvi ja kevät tarjoaakin Muoniossa monipuolisesti harrastettavaa. Muonion talvisissa maisemissa voi muun muassa kelkkailla, hiihtää, laskeella, lumikenkällä, käydä ajamassa koiravaljakolla tai porolla tai pilkkiä Muonion lukuisilla järvillä. Pallas-Yllästunturin kevätrinteet tarjoavat puolestaan upeat mahdollisuudet myös esimerkiksi

vapaalaskuun ja liitovarjoiluun. Muonion talvella ja keväällä on siis paljon tarjottavaa ja luntakin riittää vappuun asti. (Muonio 2022d).

Kuten yllä on koottu, Muoniolla on tarjottavaa jokaisena vuodenaikana, niin aktiiviharrastajille kuin ensimmäistä kertaa luonnosta nauttiville. Aktiivisen päivän jälkeen parasta onkin hyvä ruoka ja kämpille viltin mutkaan kietoutuminen. Muoniossa on tarjolla monenlaisia ravintolavaihtoehtoja hampurilaispaikoista à la carte -ravintoloihin. Majoitusta kunnassa on tarjolla niin hotelleissa, lomamajassa, leirintäalueella, mökissä järven rannalla tai teltassa maisemia ihailleen. (Discover Muonio 2022b). Muoniossa toimii 35 matkailualan yritystä ja kunnassa on 1760 petiä sekä 1055 vapaa-ajanmökkiä, joten matkailijoille on todellakin tilaa (Vesterinen 2020, 2).



## 4 Koronavirus

Terveyskirjasto määrittelee koronaviruksen näin: ”Koronavirukset ovat ryhmä yleisiä viruksia, jotka aiheuttavat ihmisellä yleensä lievän hengitystietulehduksen. Joulukuussa 2019 alkoi Wuhanissa Kiinassa epidemia, jonka aiheuttaja on ihmiselle uusi koronavirus. Sen aiheuttama tauti on viralliselta nimeltään COVID-19. Taudinaiheuttajavirus on nimetty SARS-CoV-2-virukseksi. Uusi koronavirus aiheuttaa hengitystieinfektioita. Itämisaika tartunnasta oireiden tai jatkotartuttavuuden alkuun vaihtelee 1–14 vuorokautteen. Pienellä osalla tartunnan saaneista on vakava, sairaalahoitoon johtava infektio.” (Terveyskirjasto 2022). Yleisimpiä oireita koronaviruksessa ovat kuume, yskä, hengenahdistus, lihaskivut, väsymys, nuha, pahoinvointi, ripuli ja maku- ja hajuaistin häiriöt (Terveyskirjasto 2022). Vakavassa koronavirustaudissa voi esiintyä keuhkokuumetta ja akuuttia hengitysvaikeusoireyhtymää. Sairaus voi edetä nopeasti ja vakava taudinmuoto voi johtaa jopa kuolemaan. Vakavan tautimuodon sairastavista osa tarvitsee sairaala- tai tehohoitoa. (THL 2022a).

Nyt koronavirus on levinnyt jo ympäri maailmaa ja 11.3.2020 Maailman terveysjärjestö WHO julisti koronaepidemian pandemiaksi (Terveyskirjasto 2022). Punainen Risti määrittelee epidemian näin: ”Epidemia-sana tulee kreikan sanoista *epi* (päällä) ja *demos* (kansa). Epidemiasta puhutaan silloin, kun sairaustapauksia havaitaan odotettua enemmän tietyssä ajanjaksona tietyssä väestössä ja tietyllä alueella.” Pandemian he määrittelevät näin: ”Pandemia-sana tulee kreikan sanoista *pan* (kaikki) ja *demos* (kansa). Maailman terveysjärjestö voi julistaa pandemian silloin, kun yli maanosien ulottuva epidemia aiheuttaa merkittävän uhan kansanterveydelle ja terveydenhuollon palvelujen riittävyydelle.” (Punainen Risti 2022).

Koronaviruksen leviäminen alkoi siis 2019 joulukuussa ja sittemmin viruksesta on tullut lukuisia muunnoksia, jotka ovat lisänneet sen leviämistä ja muuttaneet taudinkuvaa. Syksyllä 2020 viruksesta ilmeni ns. UK-variantti, jonka taudinkuva oli samanlainen kuin alkuperäisellä viruksella, se vain tarttui nopeammin ja helpommin. Keväällä 2021 UK-variantti olikin jo vallitseva taudinaiheuttaja Suomessa. Kesällä 2021 vallitseva virusmuoto oli puolestaan ns. deltavariantti, joka aiheutti oireellisen infektion myös rokotetuille. Kaksi rokotetta saaneilla taudinkuva ja tarttuvuus oli kuitenkin edelleen lievempi. Joulukuussa 2021 vallitseva muunnos oli omikronvariantti, joka tarttui vielä herkemmin, mutta aiheutti lievemmän taudinmuodon, jossa sairaalahoitoa tarvittiin harvemmin. (Terveyskirjasto 2022).

### 4.1 Ravintolarajoitukset koronapandemian aikana

Koronavirukselta suojautumiseksi on tehty paljon. Koska virus leviää ilmateitse, on siltä suojautuminen hieman haastavaa. Leviämisen hillitsemiseksi Terveyden ja hyvinvoinninlaitos THL on antanut kansalaisille suositukseksi esimerkiksi, pitää etäisyyttä muihin, käyttää kasvomaskia,

menemään testattavaksi kipeänä ja ottamaan koronarokotteen (THL 2022b). Näiden suositusten lisäksi Suomen valtio on tehnyt paljon määräyksiä ja rajoituksia viruksen leviämisen ehkäisemiseksi.

Suurin osa ravitsemisliikkeistä pidettiin suljettuina 4.4.–31.5.2020 väliaikaisen lakimuutoksen myötä. Tartuntatautilain väliaikainen muutos mahdollisti, että 1.6.2020 lähtien ravintoloita pystyttiin avaamaan, mutta niiden toimintaa säädeltiin hygieniavaatimuksilla, asiakaspaikkarajoitteilla sekä aukioloaika- ja anniskeluaikarajoituksilla. Kun poikkeusolot päättyivät 16.6.2020 ravitsemisliikkeiden rajoitukset lievenivät niin, että asiakasmääriä ja anniskelu- tai aukioloaikoja ei rajoitettu lainkaan 13.7. – 30.9.2020 välisenä aikana. Marraskuussa ravitsemisliikkeissä asiakasmääriä rajoitettiin jälleen baareissa 50% asiakaspaikoista ja 75% ruokaravintoloissa. Lokakuussa voimaan tullessa laissa, jonka voimassaolo oli 1.11.2020 – 28.2.2021 säädettiin myös, että aukiolo- ja anniskeluaikoja voitiin lyhentää, mikäli se olisi välttämätöntä taudin leviämisen kannalta, eikä ravintolan hygieniatoimet ja muut rajoitukset olleet riittäviä koronan leviämisen estämiseksi. Kun ravintola sijaitti kiihtymis- tai leviämisvaiheessa olevalla alueella, tuli anniskelu lopettaa klo 22 ja se sai olla auki klo 23 asti. Perustason alueillakin anniskelu tuli lopettaa klo 24 ja ravintola sai olla auki klo 1 asti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021m, 44–45).

26.2.2021 ravintolarajoituksia päätettiin jatkaa vielä 30.6.2021 asti. Tuolloin asiakkaiden turvavälit ja ravintolan hyvä hygieniataso on edelleen taattava. Uutena rajoituksena tuli se, etteivät asiakkaat saa esimerkiksi tanssia tai laulaa karaokea ravintoloissa. Anniskelu- ja aukiolorajoitukset pysyivät entisellään. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021a).

9.3.2021 voimaan astui kuitenkin ravintoloiden täyssulku, joka oli voimassa 18.4.2021 asti leviämis- ja kiihtymisvaiheen alueilla. Myös Lappi kuului sulun piiriin, joskin Kittilän kunnassa sulku oli voimassa 9.4. asti ja muualla Lapissa vain 28.3. asti. Sulku ei kuitenkaan koskenut henkilöstöravintoloita ja ruoan ulosmyyntiä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021b; Sosiaali- ja terveysministeriö 2021c; Sosiaali- ja terveysministeriö 2021d).

Keväällä 2021 tartuntatautilakiin tuli muutoksia. Muutosten avulla ravitsemisliikkeitä voitiin rajoittaa tarvittaessa siten, että asiakasmäärä olisi vain kolmasosa normaalista, alkoholia saisi anniskella vain klo 17 asti ja ravitsemisliikkeet menisivät kiinni jo klo 18. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021e). 19.4.2021 Lapissa voimaan tulikin rajoitus, että anniskelu loppuu klo 22 ja ravintolat saavat olla auki klo 05–23. Lisäksi asiakaspaikkoja rajoitettiin ja tanssiminen ja karaoke kiellettiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021f).

13.5. Lapissa ja monella muulla alueella rajoitukset lievenivät siten, että anniskelu oli sallittu klo 07–00 ja ravintolat saivat olla auki klo 05–01 ja 9.6. vielä siten, että anniskella sai klo 07–01 ja

ravitsemisliikkeet saivat olla auki klo 05–02. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021g; Sosiaali- ja terveysministeriö 2021h). Kesällä 2021 Lappi ja suurin osa Suomesta siirtyi jälleen perustasolle ja asiakasmäärää, anniskelua ja aukioloaikoja koskevat rajoitukset poistettiin käytöstä 24.6. lähtien (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021i).

Kesällä ja syksyllä 2021 ravintolarajoituksia kiristettiin ja lievennettiin tarvittavilla alueilla. Lappia rajoitukset koskivat seuraavan kerran, kun Rovaniemen kaupungin ravintoloita rajoitettiin 14.8.–5.9. siten, että anniskelu oli sallittua klo 07–24 ja ravintolat saivat olla auki klo 05–01 (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021j). Koko Lapissa ravintolarajoitukset tulivat seuraavan kerran voimaan 18.12. Tuolloin anniskelun tuli päättyä klo 17 ja ravintola sai olla auki klo 05–18. Ravintolat, joissa ei anniskeltu, saivat olla auki klo 05–01, joskin 24.12. tämä vaihtoehto poistui käytöstä. Vaihtoehtona rajoituksille oli se, että asiakkailta vaadittiin koronapassia. Koronapassi on todistus, jolla voi osoittaa saaneensa täyden rokotussarjan, negatiivisen testituloksen 72 tunnin sisällä tai sairastaneen koronan kuuden kuukauden sisällä (Kiuru 2021, 2).

24.12. alkaen myös koronapassin käyttöä rajattiin siten, että sen avulla anniskelu oli sallittua vain klo 21 asti ja ravintola sai olla auki klo 22 asti. 28.12. lähtien rajoituksia kiristettiin entisestään ja anniskelu päättyi klo 17, baarit saivat olla auki klo 18 asti ja ruokaravintolat saivat olla auki klo 20 asti edellyttäessään koronapassia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021k; Sosiaali- ja terveysministeriö 2021l).

12.1.2022 lähtien rajoituksia ei voinut enää kiertää koronapassilla eli kaikki ravintolat tuli sulkea jo klo 18 (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022a). 1.2. rajoituksia lievennettiin. Baareissa säilyi edelleen samat rajoitukset, mutta ruokaravintolat saivat anniskella klo 20 asti ja olla auki klo 21 asti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022b). 14.2. alkaen rajoitukset lievenivät entisestään ja anniskelua sai jatkaa kaikissa ravintoloissa klo 23 asti ja ravintolat saivat olla auki keskiyöhön (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022c).

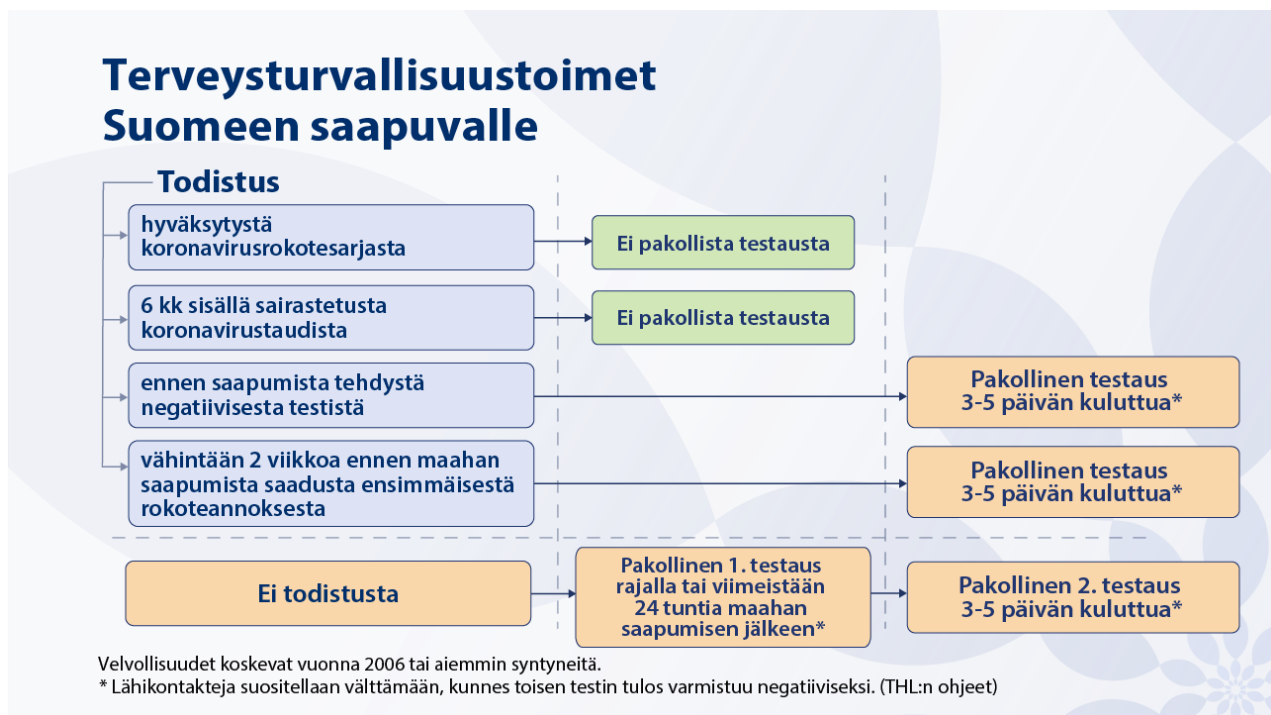
1.3.2022 voimaan tuli asetusmuutos, jolla kumottiin anniskelua, aukioloaikaa, asiakasmäärää sekä istumapaikkoja koskevat ravintolarajoitukset koko maassa. Hygienia- ja etäisyysveloitteet jäivät kuitenkin vielä voimaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022d).

Sosiaali- ja terveysministeriö perusteli ravintolarajoituksia näin: ”Ravitsemisliikkeissä syntyy koronavirustaudin leviämisen riskitilanteita, koska ihmiset kohtaavat siellä toisiaan. Sen lisäksi, että sisätiloissa oleskeluun liittyy yleisesti riskejä, riskit kasvavat erityisesti myöhäisillalla ja aamuyön tunteina, jolloin ravitsemisliikkeissä tyypillisesti nautitaan yhdessä alkoholijuomia tai jolloin asiakkaat muutoin voivat olla päihtyneitä. Koronavirusepidemiatartuntojen määrä on ravitsemisliikkeissä ollut melko pieni. Eduskunnan sosiaali- ja terveysvaliokunta on kuitenkin korostanut, että

yleisvaarallisten tartuntatautien epidemioiden leviämisen torjunta perustuu tilastollisiin todennäköisyyksiin sekä riskien ennakkolliseen hallintaan.” (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021m, 45–46).

## 4.2 Matkustusrajoitukset koronapandemian aikana

Myös matkustusta Suomeen ja Suomesta pois on rajoitettu koronapandemian aikana tarpeen mukaan. Suomeen saapuvien esimerkiksi suositellaan tekevän kotitesti maahantulon jälkeen, jos heitä ei ole testattu jo maahan tullessa. Pandemian aikana maahantuloa on tarvittaessa rajoitettu rajavartion toimesta ja matkustajilta on vaadittu koronatodistusta tai heille on tehty koronatesti rajalla. (Valtioneuvosto 2022). Pandemian eri vaiheissa matkustusrajoitukset ovat kiristyneet ja lieventyneet tartuntalukujen vaihdellessa. Tällä hetkellä EU- ja Schengen-alueella ei ole sisärajavallontaa eli Suomeen voi matkustaa vapaasti. Myös EU:n vihreän listan maista saa matkustaa Suomeen vapaasti. Vihreän listan maita ovat Euroopan unionin neuvoston päätöksen mukaan riittävän hyvässä tautitilanteessa olevat maat. Muista maista Suomeen voi matkustajaa, jos matkustajalla on todistus täydestä koronarokotussarjasta, todistus siitä, että on sairastanut koronan ja saanut yhden rokotteen tai EU:n koronatodistus siitä, että on sairastanut koronan alle kuusi kuukautta sitten. (Valtioneuvosto 2022).



Kuva 1. Terveysturvallisuustoimet Suomeen saapuvalle (Valtioneuvosto 2022).

Kuvassa 1 on kuvattu, millaisia terveysturvallisuustoimia Suomeen saapuvilta edellytetään tällä hetkellä. Kuvassa on eritelty, millaisia toimia kunkin matkustajan tarvitsee tehdä, riippuen siitä,

millaisia todistuksia heillä on osoittaa jo Suomeen saapuessa. Pahimpana tartunta aikana terveys-  
turvallisuustoimina Suomeen saapuessa on ollut jopa karanteeniin joutuminen.

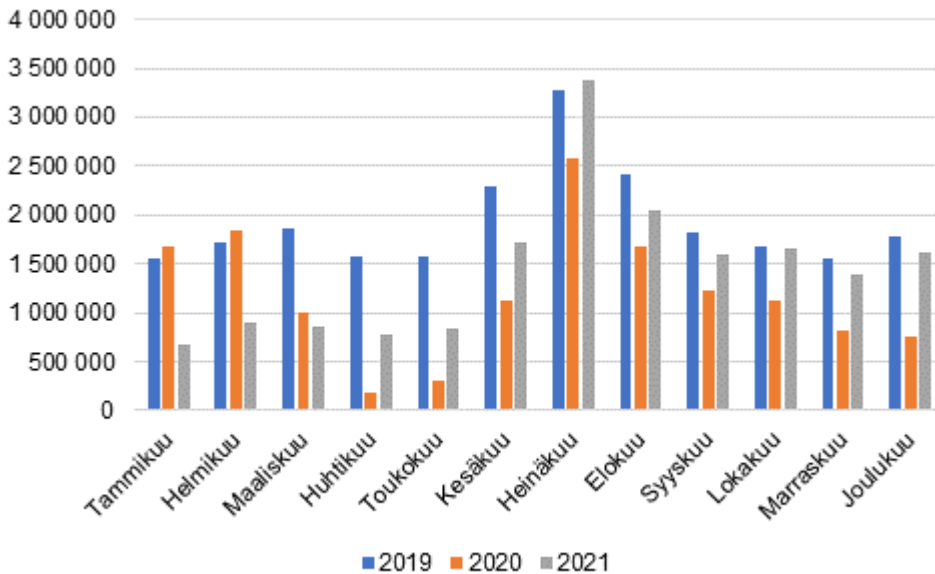
### 4.3 Koronaviruksen vaikutus matkailuun Suomessa

Ennen koronapandemiaa, matkailusta muodostui Suomessa lähes 16 miljardin euron toimiala, joka muodosti 2,7 % Suomen bruttokansantuotteesta. Toimialalla toimivat 29 000 yritystä työllistivät yli 142 000 henkilöä, joka on 5,4 % Suomen kaikista työllisistä. Matkailu oli ennen koronapandemiaa Suomen kolmanneksi suurin palveluviennin ala. Tämä toimialan hurja kasvu pysähtyi 2020 vuoden keväällä, kun koronapandemia saapui Suomeen ja maahantuloon, ravintoloihin ja kokoontumisiin määrättiin rajoituksia. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021a, 1).

Kevään 2020 aikana matkustus väheni pandemian levitessä ja rajoitusten kiristyessä, mikä heijastui matkailualan yritysten liikevaihtoon. Majoitusalan yritysten liikevaihto laski vuoden 2020 maaliskuussa 44,3 % ja ravitsemistoiminnan yritysten liikevaihto 30,9 % vuoteen 2019 verrattuna. Huhtikuussa majoitusalan liikevaihto laski jo 85,9 % ja ravitsemistoiminnan liikevaihto 62,9 %. Kesällä 2020 tilanne majoitus- ja ravitsemisliikkeissä koheni hieman kotimaan matkailun elpymässä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021b, 18). Kotimaisten yöpymisten määrä vähenikin heinäkuussa 2020 vain 2,2 %, eli kesä oli jo huomattavasti valoisampi alalle kevään täyssulun jälkeen. Ulkomaisten yöpymiset vähenivät kuitenkin edelleen 82,3 prosenttia edellisvuoteen verraten, mutta kaiken kaikkiaan yöpymisiä oli heinäkuussa vain 21,7 % vähemmän kuin vuonna 2019. (Tilastokeskus 2020b). Syksyllä yöpymiset lähtivät taas laskuun ja laskivat syys- ja lokakuussa 32,3 %, marraskuussa 47,9 % ja joulukuussa 57,1 %. Etenkin ulkomaisten yöpyjien määrä oli koko ajan hurjasti laskussa edellisvuodesta, sillä koko syksyn ulkomaisia yöpyjiä oli 80–90 % vähemmän edellisvuoteen verrattuna. (Tilastokeskus 2020c).

Keväällä 2021 tilanne alkoi parantua ja maaliskuussa 2021 kotimaisten matkailijoiden määrä lisääntyi Suomessa 11,7 prosenttia vuoden takaiseen verraten. Ulkomaisten määrä toki laski edelleen 82,1 %, joten kokonaiskysyntä oli edelleen 13,3 % pienempi kuin vuonna 2020. (Tilastokeskus 2021a). Huhtikuussa yöpymismäärät nousivat suuresti edellisvuoteen verraten, mutta vuoteen 2019 verrattessa yöpymisiä oli edelleen 51 % vähemmän (Tilastokeskus 2021b). Kesäkuussa kotimaiset yöpymiset olivat jo lähes vuoden 2019 tasolla, sillä niitä oli enää 3 % vähemmän kuin vuonna 2019. Ulkomaisia yöpyjiä oli kuitenkin 87 % vähemmän kuin 2019, joten kaiken kaikkiaan matkailijoita oli noin 25 % vähemmän kuin 2019. Heinäkuussa 2021 kotimaan matkailu elpyi kunnon ja kotimaisten yöpyjien määrä oli historian korkein, eli yli 25 % enemmän kuin vuonna 2019. Kaiken kaikkiaan yöpymisiä oli vain 2 % vähemmän kuin 2019. (Tilastokeskus 2021c). Syksyllä elpyminen jatkui, kun syyskuussa kotimaisia yöpymisiä oli 6 % ja lokakuussa 18 % enemmän kuin vuonna 2019. Ulkomaisia yöpyjiäkin oli vain 50–60 % vähemmän kuin 2019, jonka ansiosta

yöpymisiä oli lokakuussa yhteensä enää 1 % vähemmän kuin 2019. (Tilastokeskus 2021d). Joulukuussa ulkomaisia yöpyjiä oli enää 25 % vähemmän ja kotimaisia puolestaan 3 % enemmän kuin 2019 eli yhteensä yöpyjiä oli vain 9 % vähemmän kuin 2019 jouluna. Kuvasta 2 näkyy koottuna kuukausittaisten yöpymisten muutokset vuosina 2019–2021. Koko vuonna 2021 Suomessa yöpymiset kasvoivat 22,1 % viime vuodesta. (Tilastokeskus 2021e). Kuvasta 2 näkee, että vuosi 2021 oli huomattavasti parempi alalle kuin vuosi 2020, etenkin loppu vuodesta eron näkee selvästi.



Kuva 2. Kuukausittaiset yöpymiset majoitusliikkeissä 2019–2021 (Tilastokeskus 2021e).

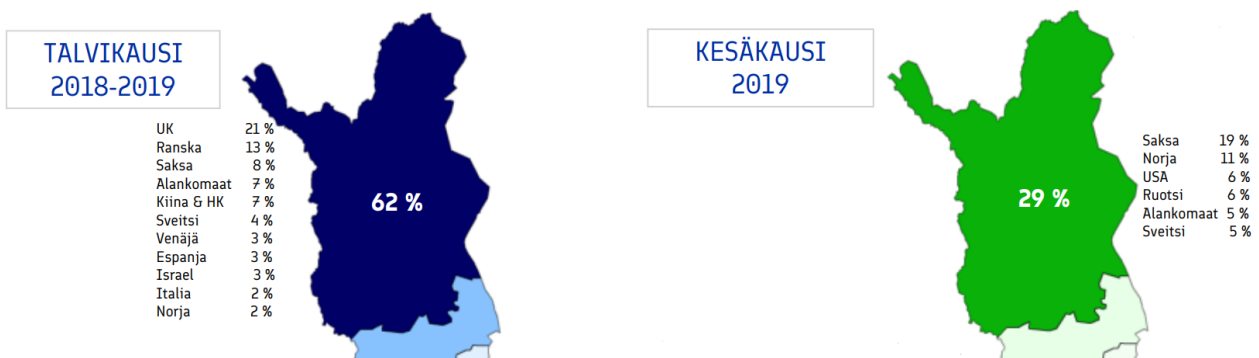
Koronapandemian ja rajoitusten myötä moni matkailu- ja ravitsemusalan yritys meni kiinni keväällä 2020 ja joutui täten lomauttaa tai irtisanoa henkilökuntaa. Eniten korona vaikutti ravitsemistoiminnan yrityksiin, jossa työttömien ja lomautettujen määrä on selkeästi koronaa edeltävää aikaa korkeampi. Lomautettujen määrä on vaihdellut tautitilanteen ja rajoitusten mukaan. Helsinki Graduate School Of Economicsin analyysin mukaan toukokuuhun 2020 mennessä majoitus- ja ravitsemisliikkeistä noin 30 % oli lomauttanut ja 15 % irtisanonut henkilöstöä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021b, 20). Kesällä ja syksyllä 2020 lomautettuja oli hetkellisesti vähemmän, mutta keväällä 2021 lomautettujen määrä nousi jälleen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021a, 3).

Euroissa suurin vaikutus koronalla näkyy ulkomaisten matkailijoiden kulutuksen tuomassa rahassa. 2021 ulkomaisten kulutus väheni Suomessa noin 80 % eli 3,8–4,2 miljardia euroa. Arvioiden mukaan kysyntä palautuu koronaa edeltävien vuosien tasolle aikaisintaan vuonna 2023, sillä suomeen suuntautuva matkailu palautuu ennalleen koronan jäljiltä paljon kotimaanmatkailua hitaammin. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021a, 4).

Vuonna 2020 korona nostatti mökkeilyn ja kansallispuistoissa retkeilyn suosiota. Kotimaan mökki- matkailu kaksinkertaistui vuoteen 2019 verraten, kun taas hotelliöypymiset vähenivät kolmanneksen ja työmatkat puolittuivat. Vuosi 2020 oli ennätyskellisen vilkas kansallispuistoissa kävijöiden suhteen. Kansallispuistojen kävijämäärät kasvoivat 23 % vuodesta 2019. Koronapandemia kasvatti entisestään retkeilyn ja luonnossa liikkumisen trendikkyyttä ja niin ensikertalaiset kuin pidempään luonnossa liikkumista harrastaneet suuntasivat ulkoilmaan nauttimaan luonnonrauhasta ja kauniista maisemista. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021a, 5).

#### 4.4 Koronaviruksen vaikutus matkailuun Lapissa

Vuonna 2019 Lapin osuus Suomen kaikista 23,1 miljoonasta yöpymisestä oli 14 % eli 3,2 miljoonaa ja ulkomaisista 7,1 miljoonasta yöpymisestä 25 % eli 1,8 miljoonaa. (Business Finland a, 11). Lapissa ulkomaisia yöpymisiä tapahtuu eniten talvikaudella, jolloin ulkomaisten yöpymisten osuus on 62 % kaikista yöpymisistä. Kesäkaudella yöpymisistä 71 % on kotimaisia yöpymisiä. Kaiken kaikkiaan ulkomaisten yöpyjien osuus Lapissa on ollut hieman suurempi kuin kotimaisten, sillä koko vuonna 2019 ulkomaisten yöpyjien osuus oli 52 %. (Business Finland a, 12). Kuvassa 6 on vuoden 2019 ulkomaisten yöpymisten osuudet Lapissa kausittain, sekä suurimmat lähtömaat ja niiden osuudet ulkomaan yöpymisistä.



Kuva 6. Vuoden 2019 ulkomaisten yöpymisten osuus (%) Lapissa sesongeittain, sekä suurimmat lähtömaat ja niiden osuudet ulkomaisista yöpymisistä (Business Finland a, 14).

Vuonna 2020 korona aiheutti sen, että yöpymiset vähenivät kolmasosan edellisestä vuodesta ja Lapissa rekisteröitiinkin vain 2,1 miljoonaa yöpymistä (Lapland a). Ennen koronavirusta matkailu Lapissa oli nousussa ja vielä marras-helmikuussa 2019-2020 yöpymiset olivat +7 % kasvussa. Ke- vällä 2020 kansainvälistä lentoliikennettä rajoitettiin ja kotimaan matkailullekin asetettiin tiukkoja rajoitteita, kuten Uudenmaan sulkua. (Lapland b). Rajoitusten vuoksi hiihtokeskukset olivat kiinni ja huhtikuussa 2020 yöpymiset Lapissa laskivat 92,3 prosenttia (Tilastokeskus 2020a). Etenkin koti- maisten yöpymisten määrä laski maaliskuu- ja huhtikuussa 2020 todella paljon. Maaliskuussa kotimai- sia yöpymisiä oli 44 % ja huhtikuussa 86 % vähemmän kuin edellisenä vuonna. (Työ- ja

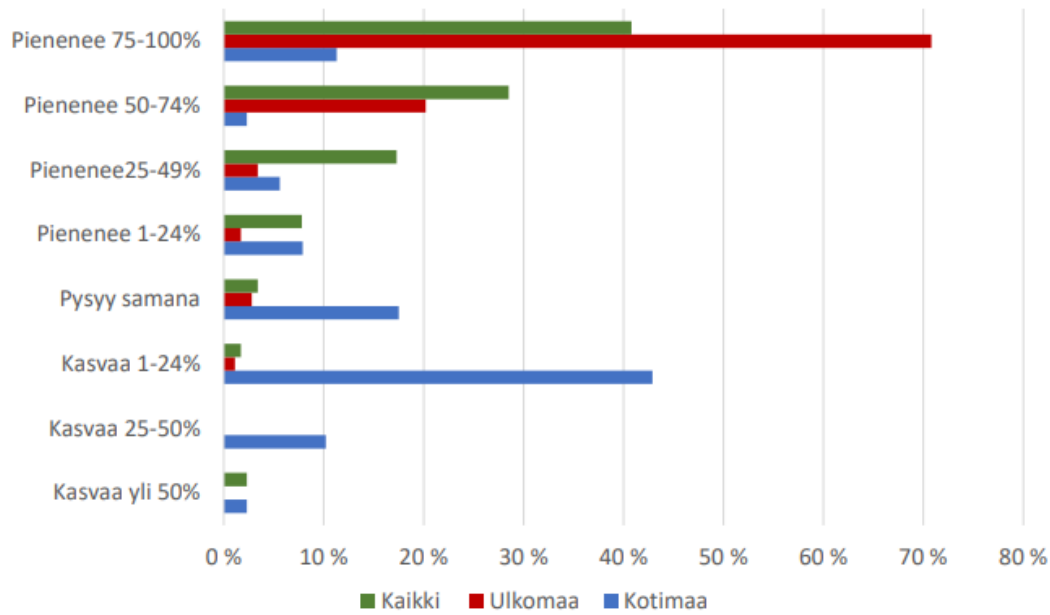
elinkeinoministeriö 2021c, 12). Kesällä ja syksyllä 2020 kotimaan matkailu alkoi elpyä, mutta kansainvälinen matkailu oli edelleen todella vähäistä, mikä aiheutti sen, että kokonaiskehitys oli koko loppu vuoden 2020 negatiivista. Vuonna 2020 matkailijoiden jakauma olikin päinvastainen kuin 2019, kun kotimaisten yöpymisten osuus oli 62 % eli 1,28 miljoonaa ja ulkomaisten yöpymisten osuus oli vain 38 % eli 776 000. (Lapland c).

Vuoden 2021 alussa matkailu alkoi hieman elpyä, mutta huhtikuussa Lapin yöpymisiä oli edelleen 38 % vähemmän kuin 2019 huhtikuussa. (Tilastokeskus 2021b). Heinäkuussa elpyminen alkoi ja Lapissa matkailijoita oli jo 26 % ja elokuussa 36 % enemmän kuin vuonna 2020. (Tilastokeskus 2021c). Joulukuussa 2021 myös ulkomaisten yöpymisten määrä alkoi elpyä ja eurooppalaisia matkailijoita oli Lapissa 5 % enemmän kuin koronaa edeltävänä jouluna 2019. Lapissa yöpymisten määrä kasvoi joulukuussa 253% verraten vuoteen 2020 ja Lapissa joulukuun hotellihuoneiden käyttöaste olikin Suomen suurin eli 66,3 %.

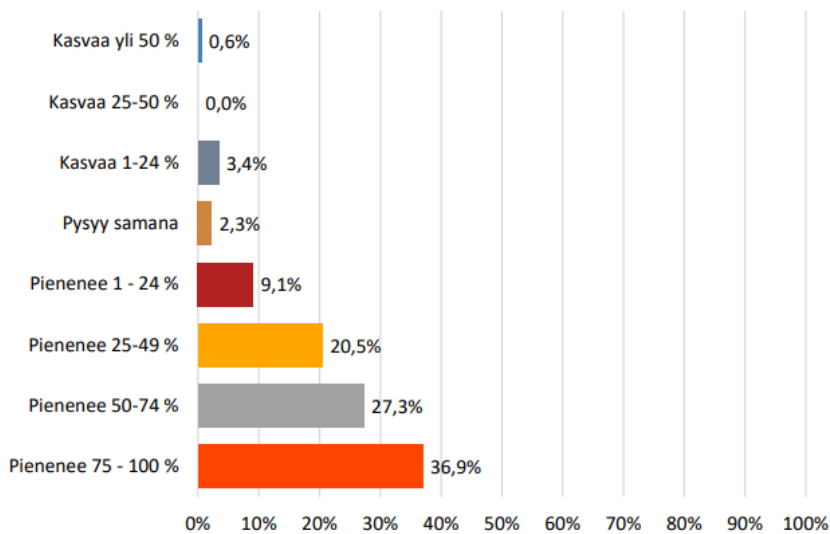
Suosituimmat matkakohteet kesällä 2020 sijaitsivat Uudellamaalla, Pohjois-Pohjanmaalla ja Lapissa. Omilla ja vuokramökeillä yöpymiset lisääntyivät melkein puolitoistakertaisiksi verraten vuoteen 2019. Koronapandemian nähdäänkin kasvattaneen kotimaan matkailun sekä luonto- ja lähimatkailun trendikkyyttä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021c, 12). Työ- ja elinkeinoministeriö teki asiantuntijahaastatteluja marras-joulukuussa 2020. Haastattelujen mukaan koronapandemia lisäsi kotimaanmatkailussa erityisesti luontokohteiden, kuten kansallispuistojen suosiota. Myös Lapin statuksen kotimaanmatkailussa uskotaan kasvavan tulevaisuudessa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021c, 92).

LME eli Lapin matkailuelinkeinon liitto ja Lapin kauppakamari teki kyselyn 180 matkailuyritykselle talven 2020–2021 tilanteesta. Kuvassa 7 on kyselyyn vastanneiden yritysten asiakasmäärän muutos talvella 2020–2021 edellisvuoteen verrattuna. Noin 50 % yrityksistä varaustilanne pieneni 50–100 prosenttia ja näistä hieman yli 30 prosentilla varaukset vähenivät 75–100 %. Etenkin ulkomaisien matkailijoiden määrät pienenivät, sillä 43 prosentilla yrityksistä ulkomaisten varaustilanne pieneni 75–100 % ja 62 prosentilla yli 50 %. (Lapin matkailuelinkeinon liitto 2020a). Kuvassa 8 näkyy puolestaan vastanneiden yritysten liikevaihdon muutos talvella 2020–2021 verraten edelliseen. Siitä huomaa, että kyseisenä aikana lähes kaikilla yrityksillä liikevaihto oli laskussa.





Kuva 7. Talven 2020–2021 asiakasmäärän muutos suhteessa edelliseen talveen (Lapin matkailuelinkeinon liitto 2020b, 3).

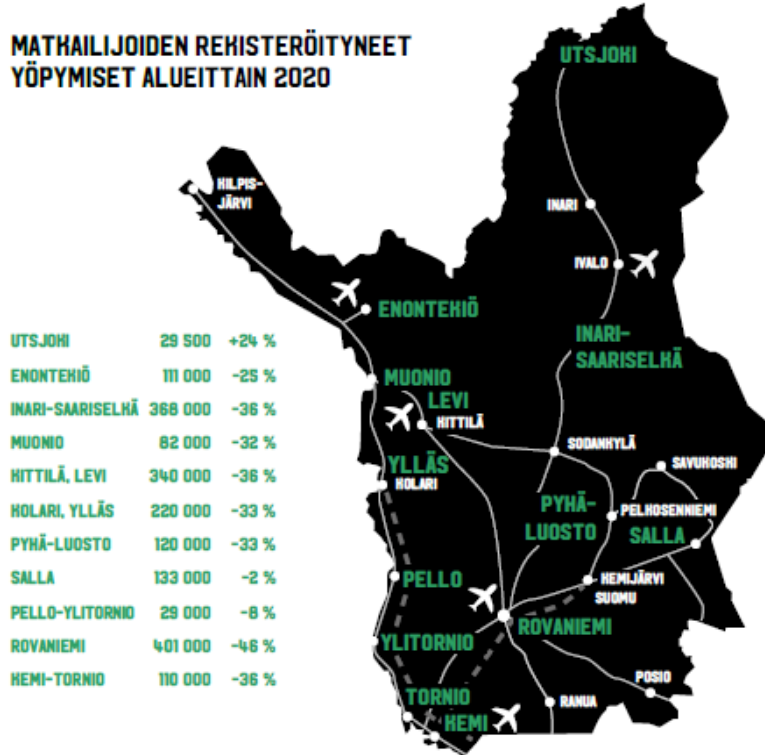


Kuva 8. Talven 2020–2021 liikevaihdon muutos suhteessa edelliseen talveen (Lapin matkailuelinkeinon liitto 2020b, 8).

#### 4.5 Muonion matkailu koronapandemian aikana

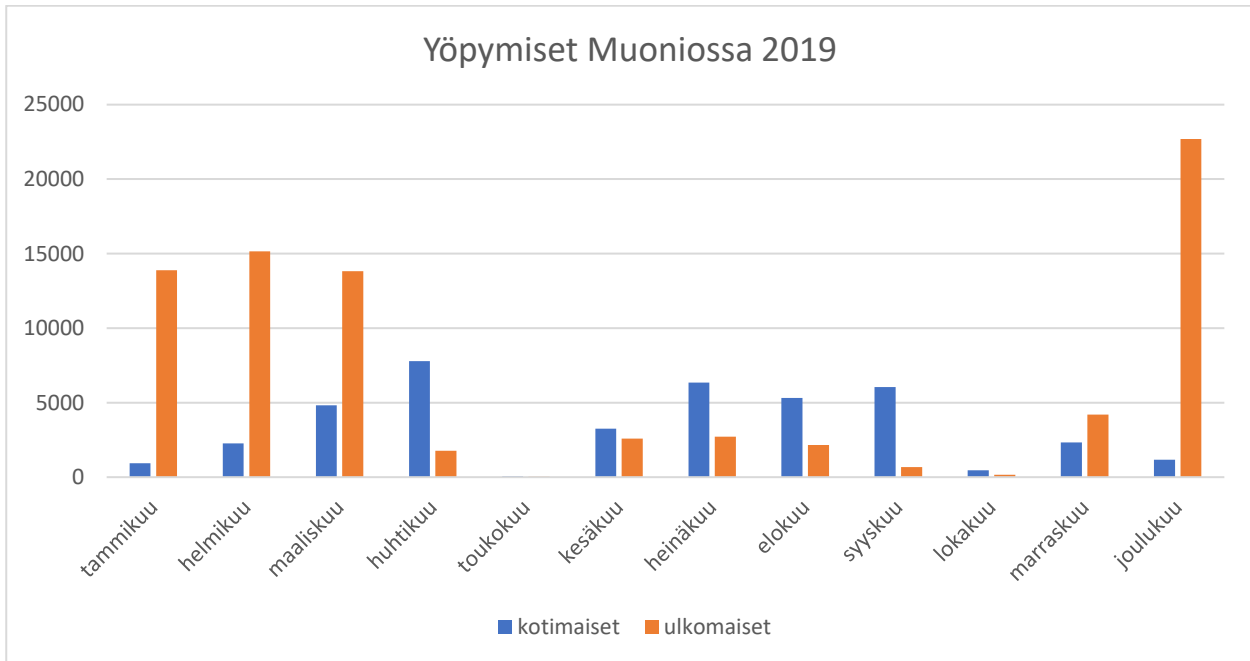
Kuten kuvasta 9 näkee, myös Muoniossa yöpymisten määrä laski vuonna 2020. Muoniossa laskua tapahtui 32 %, mikä oli melko samanlainen lasku kuin muissa Lapin kunnissa. Suomalaisia yöpymisiä oli vuonna 2020 Muoniossa 14 % vähemmän ja ulkomaisia 42 % vähemmän, kuin vuonna 2019. Majoitusmyynti Muoniossa puolestaan laski vuonna 2020 24 %. (Visitory 2022).

### MATKAILIJOIDEN REKISTERÖITYNEET YÖPYMISET ALUEITTAIN 2020



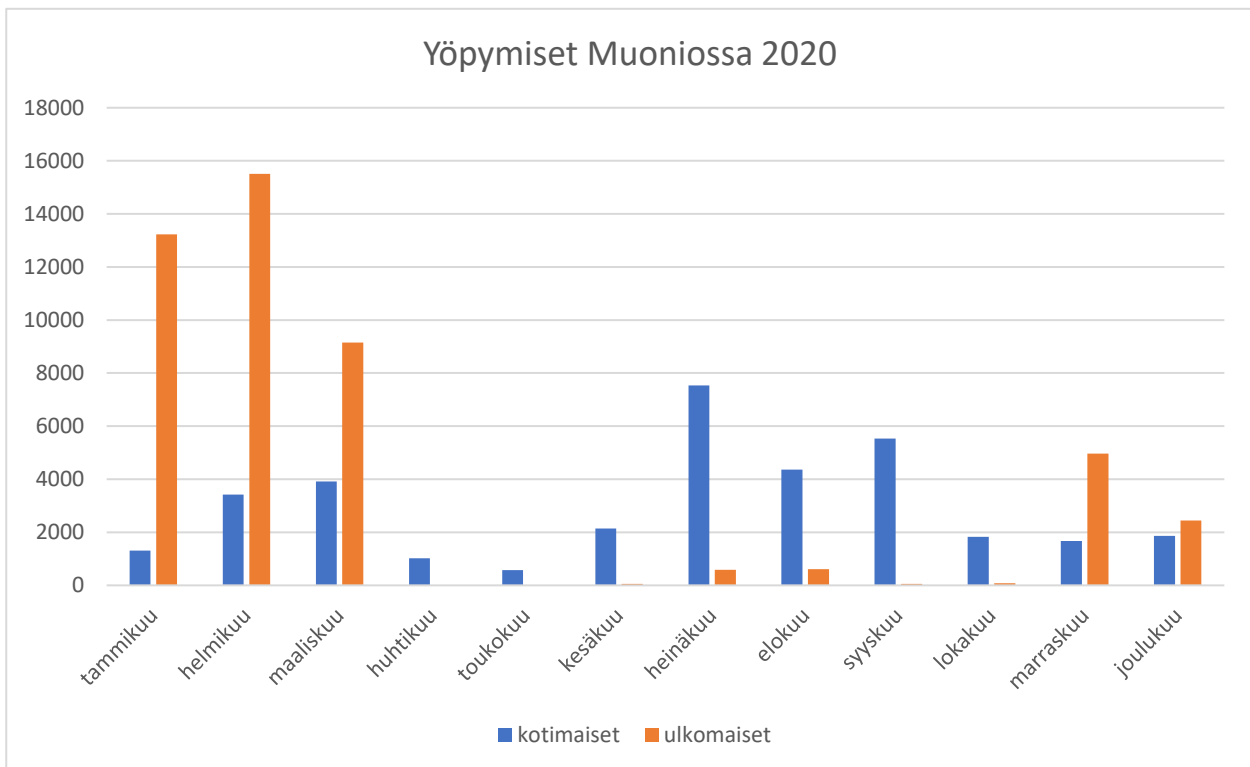
Kuva 9. Matkailijoiden rekisteröityneet yöpymiset alueittain 2020 (Lapland c).

Kuitenkin myös Muoniossa näkyi vuoden 2021 innostus kotimaanmatkailussa. 100 syytä matkailu Suomessa -kampanja teki kyselyn vuonna 2021. Siitä selvisi, että kotimaanmatkailijat löysivät uusia kohteita Suomesta ja että kotimaanmatkailijat ovat valmiita matkustamaan myös kauemmas. Muoniossa matkailu kesällä 2021 oli onnistunutta ja alueella vieraili paljon ensikertalaisia kotimaanmatkailijoita. Kotimaan matkailussa kiinnostivat ulkoilma, koronaturvalliset aktiviteetit ja elämykset. Sen vuoksi Muoniokin oli oiva matkakohde vuonna 2021, sillä luontoaktiviteetit ja -elämykset ovat iso osa Muonion matkailuimagoa. Muoniossa kiinnostavia elämyksiä kesällä 2021 olivat esimerkiksi melonta, sillä Muoniosta löytyy melontareittejä niin vauhdikkaampaan kuin rauhallisempaan menoon. (Discover Muonio 2021).



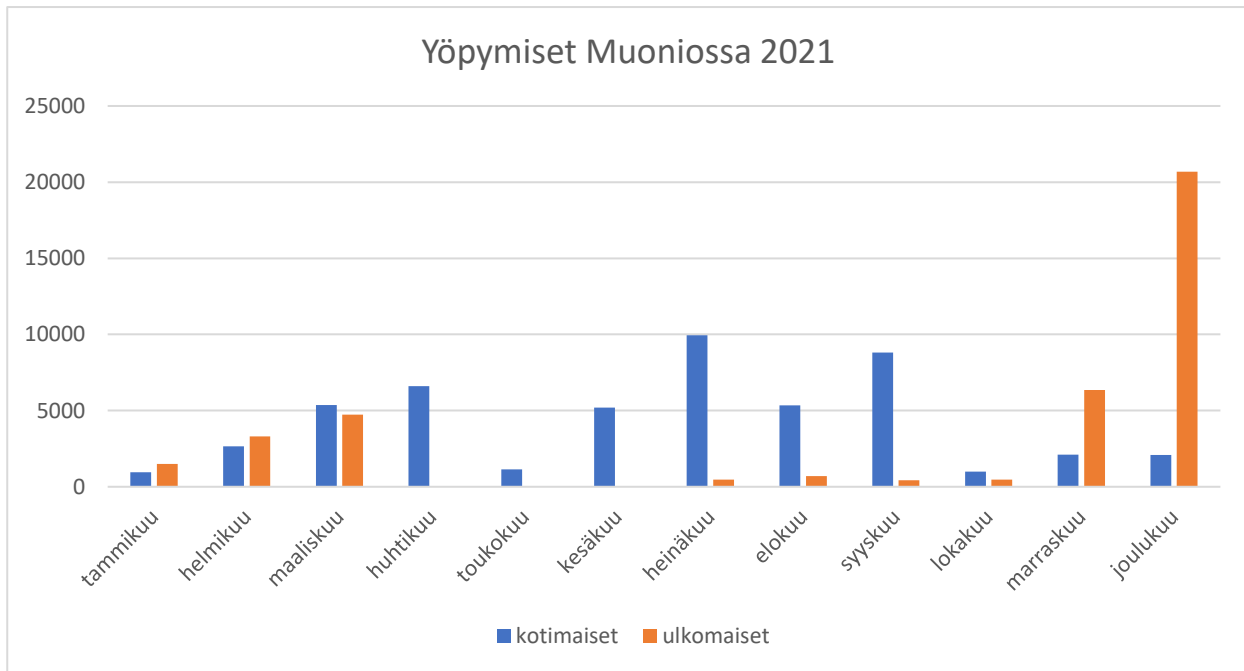
Kuva 10. Yöpymisten lukumäärä Muoniossa kuukausittain 2019

Ohessa olevat kaaviot, (kuva 10, kuva 11 ja kuva 12), olen tehnyt mukailien toimeksiantajaltani saatuja tietoja. Kuvasta 10 voi huomata, että Muonion matkailu oli ennen koronapandemiaa jakautunut siten, että talvisin ulkomaisia matkailijoita oli huomattavasti enemmän ja kesäisin taas kotimaisia oli enemmän. Talvi oli vallitseva sesonki yöpymismäärissä.



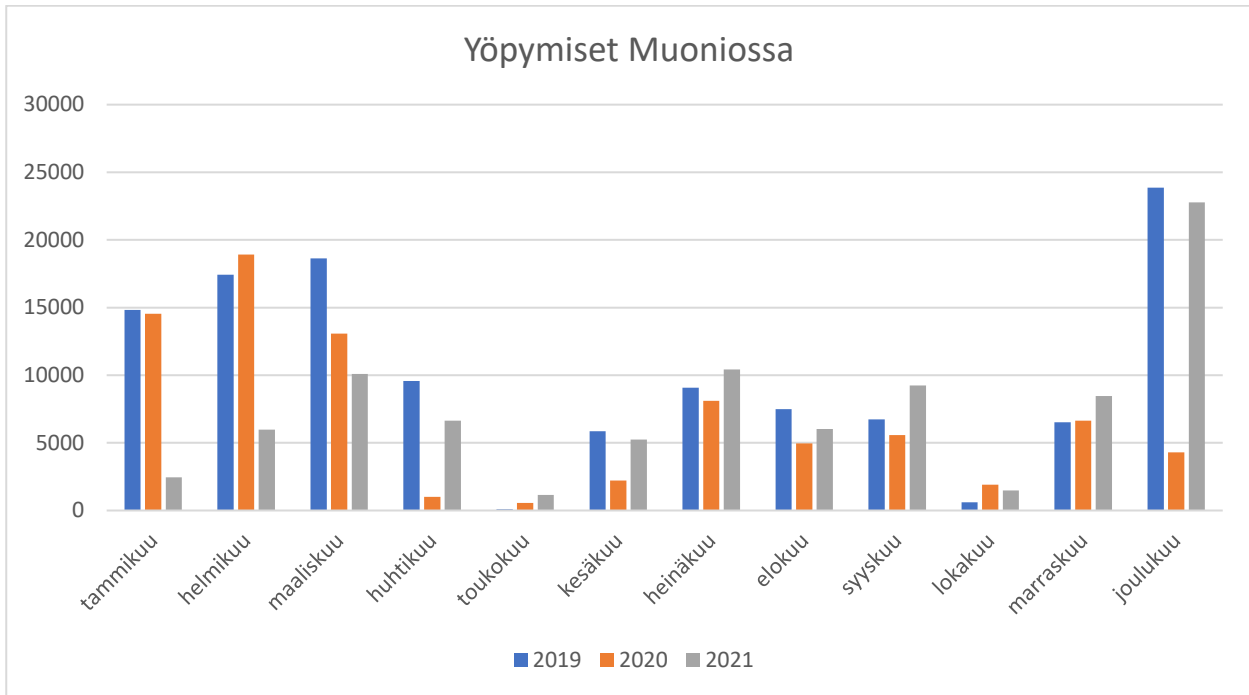
Kuva 11. Yöpyymisten lukumäärä kuukausittain Muoniossa 2020

Kuvasta 11 näkee, että alkuvuonna 2020 yöpyymiset Muoniossa olivat kasvussa, etenkin ulkomaisien yöpyjien kohdalla. Keväällä matkailija määrät laskivat todella suuresti, mutta kesällä kotimaisten yöpyymisten määrä oli jopa ennätysellisen suurta ja kotimaisia yöpyjiä oli vielä syys- ja loka-kuussakin enemmän kuin vuonna 2019. Ulkomaisten matkailijoiden määrä pysyi kuitenkin pienenä koko loppuvuoden 2020.



Kuva 12. Yöpyymisten lukumäärä kuukausittain Muoniossa 2021

Kuvasta 12 näkee, että vuosi 2021 alkoi Muoniossa kehnosti matkailun suhteen. Tammi- ja helmikuussa niin kotimaisia kuin ulkomaisia oli huomattavasti vähemmän kuin parina viime vuonna, ulkomaisia yöpyjiä oli jopa puolet vähemmän. Huhtikuusta syyskuulle kotimaisten yöpyjien määrä oli nousussa ja kotimaisia yöpyjiä olikin kesällä jälleen ennätysmäärät. Marras-joulukuussa yöpyjien määrät ylsivät lähes vuoden 2019 tasolle. Vuonna 2021 Muonion matkailun sesongit ja ulkomaisien ja kotimaisten matkailijoiden suhde muuttui. Vuonna 2021 kesä oli paras sesonki Muoniossa ja lähes koko vuoden kotimaisia yöpyjiä oli enemmän kuin ulkomaisia.



Kuva 13. Yöpymisten lukumäärä Muoniossa kuukausittain vuosina 2019–2021

Kuvassa 13 on verrattuna vuosien 2019, 2020 ja 2021 yöpyjien yhteismäärät. Kaaviosta näkee hyvin, kuinka koronapandemian alettua Suomessa vuoden 2020 maaliskuussa, Muonion yöpyjien määrät romahtivat, eivätkä nousseet vuoden 2019 tasolle enää koko loppuvuoden aikana. 2021 alkuvuoden kehnon matkailutilanteen huomaa myös kuviosta hyvin, sillä se oli vain murto-osa vuosien 2019 ja 2020 tammi- ja helmikuuhun verrattuna. Kuitenkin, kuten kuviosta näkee, vuoden 2021 huhtikuussa yöpyjienmäärät lähtivät hyvin kasvuun, etenkin verraten vuoteen 2020. Touko- ja lokakuussa yöpyjien määrät ovat koronasta huolimatta kasvaneet niin 2020 kuin 2021. Kesäkuukausiin koronalla ei ole Muoniossa ollut niin suurta vaikutusta, vaan erot pysyivät maltillisina kotimaisten yöpyjien määrän kasvun myötä. Heinä- ja syyskuu olivatkin vuonna 2021 vilkkaammat kuin ennen korona. Marraskuu oli myös koronasta huolimatta hyvin tasainen matkustajamäärien suhteen ja joulukuussa yöpyjämäärät laskivat ainoastaan ensimmäisenä koronavuonna eli vuonna 2020.

## 5 Koronaviruksen vaikutus Muonion matkailuyrityksiin

### 5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, millaisia vaikutuksia koronaviruksella on ollut Muonion matkailualalla toimiviin yrityksiin.

Tavoitteenani on selvittää, miten koronavirus on vaikuttanut Muonion majoitus- ja ravitsemisalan yritysten asiakasmääriin, asiakasprofiileihin, liikevaihtoon, auki-oloaikoihin ja sesonkeihin. Tavoitteena on myös selvittää, miten nämä muutokset näkyvät yrityksissä tulevaisuudessa.

Päätutkimuskysymys:

(TK 1) Millaisia vaikutuksia koronaviruspandemialla on ollut Muonion majoitus- ja ravitsemisalan yrityksiin?

Alatutkimuskysymykset:

(AK 1.1) Millaisia vaikutuksia koronaviruspandemialla on ollut Muonion majoitus- ja ravitsemisalan yritysten aukioloaikoihin ja sesonkeihin?

(AK 1.2) Millaisia vaikutuksia koronaviruspandemialla on ollut Muonion majoitus- ja ravitsemisalan yritysten asiakasmääriin ja -profiileihin?

(AK 1.3) Millaisia vaikutuksia koronaviruspandemialla on ollut Muonion majoitus- ja ravitsemisalan yritysten liikevaihtoon?

Tutkin opinnäytetyössäni Muonion majoitus- ja ravitsemisalan yrityksiä. Se tarkoittaa sitä, että tutkimuksessani on mukana ravintoloita, hotelleja ja muita majoitusliikkeitä. Koulutusohjelmani on hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohto ja haluan siksi keskittyä opinnäytetyössäni siihen, miten koronavirus on vaikuttanut Muoniossa matkailualan yrityksiin ja etenkin hotelleihin ja ravintoloihin. Tämän vuoksi en ota tutkimukseeni mukaan esimerkiksi safariyrityksiä, lahjatavaraliikkeitä tai päivittäistavarakauppoja vaan tutkin koronan vaikutuksia majoitus- ja ravitsemisalan yrityksiin.

Rajaan tutkimuksen Muonion yrityksiin, sillä siellä tällaista tutkimusta ei ole vielä tehnyt. Toinen syy tutkimuksen rajaamiseksi Muonioon, on se, että hyödyn siitä myös itse, sillä työskentelen Muoniossa matkailualan yrityksessä. Täten voin hyödyntää tutkimuksesta saamiani tuloksia myös itse tulevaisuuden toiminnan kehittämisessä.

Keskityn tutkimuksessa siihen, miten koronavirus on vaikuttanut yritysten asiakasmääriin, -profiileihin, liikevaihtoon, aukioloaikoihin ja sesonkeihin. Tällä rajauksella saan tietoa siitä, miten

asiakasvirrat ja sesongit ovat muuttuneet, joka on todella hyödyllistä tietoa tulevaisuuden suunnittelussa Muonion sesonkipainotteisessa matkailussa. Liikevaihdon muutosten tutkimisella saan tietoa siitä, millaisia vaikutuksia koronaviruksella on ollut matkailualan yrityksiin rahallisesti. Aukioloaikojen muutoksilla pystyn tekemään rajauksia ja vertailla yrityksiä paremmin, kun tiedän, miten yritykset ovat pysyneet auki koronapandemian aikana. Jos esimerkiksi tutkisin pelkkää liikevaihdon muutosta, saattaisi se antaa virheellistä dataa, sillä osa yrityksistä on saattanut olla kiinni lähes koko pandemian ajan.

## 5.2 Tutkimuksen toteutus

Teen tutkimustyyppisen opinnäytetyön. Teen kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen, jossa tutkin millaisia vaikutuksia koronaviruksella on ollut Muonion matkailuyrityksiin.

Tein tutkimuksen puolistrukturoituna haastatteluna. Aluksi olin ajatellut kyselylomaketta, mutta saadakseni tarpeeksi paljon materiaalia, minun olisi pitänyt saada kyselyyn todella paljon vastauksia. Valitsin siis tutkimustavaksi haastattelun, sillä siten saan pienemmältä joukolta yrityksiä laajempia vastauksia, eli enemmän materiaalia, jonka pohjalta voin helpommin pohtia tuloksia ja tehdä johtopäätöksiä. Haastattelussa on myös se etu, että kun haastatteluista sovitaan henkilökohtaisesti, yritykset harvoin kieltäytyvät haastattelusta. Kyselyissä vastaamattomuus voi olla merkittävän isoa ja avointen kysymysten vastaukset ovat yleensä niukkoja. Laadullisessa tutkimuksessa niukat vastaukset saattaisivat johtaa siihen, ettei tutkimustulos kerro totuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 86).

Syy, miksi valitsin tavaksi puolistrukturoidun haastattelun, on se, että siten saan yrityksiltä vastaukset samoihin tarkkoihin kysymyksiin, mutta voin kuitenkin tarvittaessa esittää lisäkysymyksiä ja pyytää tarkentavaa vastausta. Haastattelussa etuna onkin joustavuus. Pystyn haastattelussa toistaa kysymyksen, oikaista väärinkäsitykset, selventää kysymyksien ilmauksia ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Voin myös tarvittaessa muuttaa kysymysten järjestystä, mikäli koen sen tarpeelliseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85). Näin saan laajempia ja selkeämpiä vastauksia. Puolistrukturoitua haastattelua ei voi yksikäsitteisesti määrittää, mutta käytännössä se tarkoittaa sitä, että haastateltaville esitetään samat tai lähes samat kysymykset, samassa tai eri järjestyksessä. Puolistrukturoidun ja teemahaastattelun raja on hieman epäselvä, mutta puolistrukturoitu haastattelu on formaalimpi muoto, jossa vapauksia haastattelun etenemisestä ei ole ihan yhtä paljon. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b). Teen opinnäytetyöni kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään merkityksiin. Laadullisen tutkimuksen avulla voidaan lisätä ymmärrystä ilmiön syy-seuraussuhteista ja luonteesta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

Tutkimukseni kohdejoukko on Muonion majoitus- ja ravitsemusalalla toimivat yritykset. Rajaan tutkimukseni ravintoloihin, hotelleihin ja muihin majoitusliikkeisiin, sillä se vastaa parhaiten koulutuslinjaani. Saan siitä myös itse eniten hyötyä, sillä työskentelen kyseisen rajauksen yrityksissä. Rajaukselle syynä on myös se, että nämä ovat selkeimmin matkailuyrityksiä, joilla on toimintaa ympäri vuoden. Esimerkiksi safariyritykset toimivat pääosin vain talvella, joten se tekee suuren eron tuloksia vertailtaessa.

Otin tutkimukseen mukaan 4 rajaukseni mukaista yritystä. Tässä kuvaukset haastatteluissa mukana olleista yrityksistä heidän omin sanoin. Yritys A on osa 19 hotellin ketjua, joka tarjoaa hotelli- ja ravintolapalveluita. Yritys B on kohta 50 vuotta toiminut yritys, joka tarjoaa monenlaisia majoitus-, ravitsemus- ja ohjelmapalveluita sekä kuljetuksia. Yrityksellä B on 3 kohdetta Muoniossa. Yritys C on 60 vuotta toiminnassa ollut perheyritys, joka tarjoaa mökkimajoitusta, ravintolapalveluita ja pienimuotoisia ohjelmapalveluita. Yritys D on 27 vuotta toiminnassa ollut helposti lähestyttävä ravintola kaikelle kansalle, joka tarjoaa arkiruokaa ruokaa, jolla vatsa tulee täyteen.

Minulla oli jo ennestään paljon tuttuja tutkimukseni kohdejoukosta, joten yritysten tavoittamisessa ei ollut kovin paljoa ongelmia. Aluksi yritykset eivät vastanneet sähköposteihini, mutta kun kevätsezonki helpotti, alkoi vastauksia tulla ja haastattelut saatiin sovittua hyvin nopealla aikataululla. Toimeksiantajani Discover Muonio on myös isosti linkittynyt Muonion matkailuyrityksiin, joten sain myös heiltä apua yritysten tavoittamisessa.

Analysoin haastatteluja sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysin avulla pyrin saamaan kuvauksen koronan vaikutuksista tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällönanalyysillä saan haastattelut järjestettyä johtopäätöksiäni varten. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117). Etenen sisällönanalyysissä tutkija Timo Laineen laadullisen tutkimuksen rungon mukaan, eli:

1. Päätän, mikä aineistossa on kiinnostavaa ja teen vahvan päätöksen.
2. Käyn läpi aineiston, erotan ja merkitsen ne asiat, jotka sisältyvät kiinnostukseeni (litterointi).
  - a. Jätän muun pois tutkimuksesta.
  - b. Kerään merkityt asiat yhteen ja erilleen muusta aineistosta.
3. Teemoitan aineiston.
4. Kirjoitan yhteenvedon. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104).

### 5.3 Tutkimuksen tulokset

Tutkin opinnäytetyössäni koronaviruksen vaikutuksia Muonion matkailuyrityksiin. Keskityin siihen, miten koronavirus on vaikuttanut asiakasmääriin, -profiileihin, liikevaihtoon, aukioloaikoihin ja sesonkeihin. Haastattelussa minulla olikin näiden aiheiden ympärille muodostettuja kysymyksiä.



Sain haastatteluissa monenlaisia vastauksia. Huomasin vastausten eronevuuksien ja yhtäläisyyksien peilaavan paljolti siihen, millainen heidän asiakaskohderyhmänsä on ollut ennen koronaa. Kaikilla yrityksillä koronapandemia oli vaikuttanut jollain tapaa, mutta kaikki myös vastasivat palautuneensa pandemiaa edeltävälle tasolle.

Kaikki haastatellut yritykset olivat olleet jossain vaiheessa pandemiaa kiinni edes osittain. Aukioloajoissa oli haastattelun suurimmat erot. Yritys A, oli ollut kiinni vain keväällä 2020 ja 2021 muutama viikon ja joulun 2020, kun taas Yritys B, oli pitänyt yhtä kolmesta kohteesta kiinni maaliskuusta 2020 joulukuuhun 2021 asti ja muutkin kohteet olivat olleet auki hieman vaihdellen. Tähän eroon oli kuitenkin selkeä syy. Yritys A, pystyi pitämään auki, sillä heidän pääasiakaskohderyhmänsä on Muonioon talvikaudeksi matkustavat työmatkaajat. Yritys B:n pääkohderyhmä on puolestaan ulkomaan vapaa-ajan matkaajat. Yritys C:n isoimpia asiakasryhmiä on kotimaanmatkailijat, joten myöskään heidän toimintaansa koronapandemia ei ollut rajoittanut yhtä suuresti, kuin Yritys B:n. Päinvastoin kesät olivat olleet jopa parempia, kun kotimaan matkailijoita oli enemmän. Saman olivat huomanneet myös Yritys D ja Yritys B. Suurin vaikutus yritysten sulkuajan pituuteen oli siis pääasiakaskohderyhmällä.

Muuten aukioloaikoja oli muokattu hyvin vähän. Yritys A, pystyi pitämään palveluitaan auki nojaten asiakassegmentointiin ja pitivät palveluita osittain kiinni isolta yleisöltä. Yritys D laittoi pääosin kiinni koronarajoitusten tullessa, sillä he ovat jo aiemmin todenneet, ettei heillä ole kannattavaa toimia lounasravintolana. Myös Yritys C piti ravintolatoimia kiinni rajoitusten tullessa, mutta majoituspuoli oli auki lähes koko ajan. Ainoastaan Yritys B, jolla asiakaskohderyhmä muuttui täysin, lähti muokkaamaan myös aukiolojaan tarkkaillen tätä asiakasryhmää ja sen määriä. He pitivät esimerkiksi kesän suppeammin auki ja eivätkä esimerkiksi tarjonneet aamupalaa. Kaikki muut totesivat, etteivät pandemian aikaiset aukioloaikamuutokset tule näkymään tulevaisuudessa, mutta Yritys D oli huomannut, että kesän suppeammat aukioloajat ja se, ettei kaikkia kolmea kohdetta avata heti kesän alussa, kaikilla palveluilla, oli kannattavaa ja uskovat tämän muutoksen näkyvän myös tulevaisuudessa.

Pääosin sesongeissa ei ollut huomattu muutoksia, muuten kuin se, että kesän kotimaanmatkailu on korostunut. Kotimaanmatkailijat ovat melkein kokonaan uusi asiakasryhmä Yritykselle B, joten he olivat huomanneet kotimaan kesämatkailun lisäksi kasvua myös kevät- ja ruskasesongissa. Tämän kotimaisten matkailijoiden luoman sesonkimuutoksen uskottiin näkyvän ja korostuvan myös tulevaisuudessa.

2020–2021 kaudella, eli ensimmäisessä pandemiakaudessa asiakasmäärät olivat tippuneet kaikilla eniten. Kuitenkin kaikki yritykset totesivat, että keväällä 2022 asiakasmäärät ovat nousseet takaisin normaalille tasolle ja ehkä jopa hieman kasvaneet pandemiaa edeltävältä ajalta. Ulkomaisten

matkailijoiden määrä oli koko pandemia ajan hyvin pientä, mutta kuten jo edellä mainittiin, kotimaanmatkailijan määrä on kasvanut huomattavasti etenkin kesäisin ja hieman keväisin ja ruskasezonkina. Esimerkiksi Yritys B:n asiakaskunta on ennen pandemiaa ollut 95% kansainvälistä ja 5% kotimaista, niin pandemian aikana tämä kääntyi päinvastoin. Kuitenkin kansainvälisten matkailijoiden määrä on nyt lähtenyt heillä taas kasvuun ja ensi talven odotetaan olevan jo pandemiaa edeltävällä tasolla. Myös Yritys C oli huomannut, että tulevalle kesälle myös kansainvälinen matkailu alkaa palautua. Yritys C, jonka pääasiakasryhmä on ulkomaiset matkailijat, sanoikin haastattelussa, että vaikka kotimaisten matkailijoiden määrä on lisääntynyt huomattavasti, ei se paikkaa ulkomaisten jättämää koloa. Sen vuoksi onkin tärkeää, että myös ulkomaanmatkailijat ovat palaamassa Suomeen.

Liikevaihdossa oli myös suuria vaihteluita. Yritys A, joka oli pystynyt pitämään auki lähes koko pandemia ajan, ei ollut kärsinyt tappioita suuremmin, kun taas Yritys B:llä, joka oli hyvinkin suuresti kiinni, liikevaihto oli laskenut jopa 95%. Vaikka Yritys D oli ollut myös paljon kiinni, ei se kokenut vaikutuksia niin isosti. Yritys D epäilikin, että se johtui siitä, että he ovat hyvin pieni yritys, joka pystyi tehdä päätökset nopeasti. Tämän lisäksi he omistavat kiinteistön, jossa toimivat, joten kiinteät kulut olivat jääneet hyvin pieniksi, eikä sulun vaikutus ollut niin suuri. Myös liikevaihdon osalta yritykset vastasivat palautuneensa pandemiaa edeltävälle tasolle. Tutkin myös pandemian vaikutusta asiakkaiden kulutuskäyttäytymiseen, sillä se on suuresti linkittynyt yrityksen liikevaihtoon. Kulutuskäyttäytymisessä nähtiin, että asiakkaat kuluttavat palveluita hieman enemmän, kaikki varataan etukäteen ja halutaan ottaa enemmän irti kokemuksesta, esim. veden sijaan juodaan virvokkeita tai alkoholijuomia.

#### **5.4 Vaikutusten näkyminen tulevaisuudessa**

Koronapandemia pysäytti matkailualan neljä vuotta kestäneen kasvun keväällä 2020. Matkailualan koronapandemiasta toipumiseen arvioidaan menevän muutama vuosi, mutta arvioiden mukaan pandemiasta toipuminen tulee olemaan nopeaa, kun patoutunut matkailukysyntä pääsee purkautumaan rajoitusten purkautuessa. Ulkomaisen vapaa-ajan matkailun arvioidaan elpyvän vuonna 2023 ja liikematkailun vuonna 2025. Pandemian jälkeen valtteja toipumisessa ja matkailun uudessa kasvussa ovat kestävyys ja turvallisuus. Koronan vaikutus matkailuun on ollut suuri, mutta Suomi pystyy erottumaan turvallisuudella ja kestävyydellä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021d; Työ- ja elinkeinoministeriö 2021a, 5).

Työ- ja elinkeinoministeriö teki tutkimuksen, jonka mukaan koronapandemia on nostanut kotimaanmatkailun suosiota. Kotimaan matkailussa etuna nähdään sen helppous, kuten lyhyet matkat. Etenkin nuorten aikuisten huomattiin olevan kiinnostuneita matkailusta kotimaassa, osittain koronan tuoman etätyömahdollisuuden myötä. Tutkimuksen mukaan myös kotimaanmatkailussa näkyy

nouseva suosio vastuullisesta ja turvallisesta matkustamisesta. Kotimaassa matkustavia kiinnostaa luonto, aktiviteetit ja mökkilomailu. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021e). Lapland Hotelsin syksyllä 2020 tehdystä tutkimuksesta (N=780) selvisi, että kotimaanmatkailijoiden mielenkiinnon kohteita ovat samanlaiset luontoelämykset ja -kokemukset kuin ulkomaisilla matkailijoilla, kuten revontulet, laskettelu, moottorikelkkailu ja huskysafarit. Kotimaanmatkailijoille palveluita pitää vain muokata hieman ja hinnoitella eri lailla, sillä esimerkiksi ulkovaatteille tai kuljetuksille ei usein ole tarvetta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021c, 14–15).

Myös ulkomaisten mielikuvat Suomesta liittyvät puhtaan luonnon tarjoamiin aktiviteetteihin, turvallisuuteen ja maailman onnellisimpiin ihmisiin. Nämä mielikuvat tarjoavat hyvän kilpailuedun koronan jälkeistä elpymistä ajatellen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021a, 5). Pandemia on aiheuttanut sen, että terveyttä ja hyvinvointia on alettu arvostamaan paljon. Luontoelämykset tarjoavat koronaturvallisen vaihtoehdon vapaa-ajan vieton ja ne myös edistävät niin fyysistä kuin psyykkistä terveyttä. (Visit Finland 2021a, 10). Tämä trendi tarjoaa merkittävän kilpailuedun Suomelle, joka tunnetaan sen puhtaasta luonnosta.

Työ- ja elinkeinoministeriön selvityksen mukaan kotimaan matkailun kehityskohteita ovat kotimaan pakettimatkojen jatkokehittäminen, kalliiksi koetun kotimaanmatkailun hintamielikuvan muuttaminen, mökkeilijöille suunnattujen palveluiden kehittäminen ja markkinointi- ja myyntikanavien kehittäminen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021e). Työ- ja elinkeinoministeriö huomautti selvityksessään myös, että matkailun alkaessa elpyä, on tärkeää, että löydetään osaavaa työvoimaa. Matkailuala, etenkin Lapissa, on sesonkiluonteista ja sitä pidetään matalapalkkaisena ja epäsäännöllisenä, mikä vaikuttaa negatiivisesti alan imagoon ja houkuttelevuuteen. Imagon muuttaminen ja alan kehittäminen ympärivuotisemmaksi ovat siis myös kehityskohteita pandemian jälkeiselle ajalle. Imagoa voidaan muuttaa esimerkiksi huolehtimalla työntekijöiden hyvinvoinnista ja tarjoamalla heille parempia koulutus- ja perehdytysmahdollisuuksia. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021b, 30).

Lapin matkailuelinkeinon liiton kyselystä käy ilmi, että yritykset ovat jo toimineet selviytyäkseen pandemiasta. Matkailuyritykset ovat esimerkiksi karsineet kuluja, panostaneet kotimaanmatkailun kehittämiseen ja sen markkinointiin ja myyntiin. 66 % vastanneista yrityksistä on myös kehittänyt terveysturvallisuutta tarjoamissaan palveluissa. (Lapin matkailuelinkeinon liitto 2020a).

Kaikki yritykset vastasivat palautuneensa asiakasmäärien ja liikevaihdon suhteen pandemiaa edeltävälle tasolle. Negatiivisia vaikutuksia ei siis kovin paljoa enää pandemiasta näy. Kuitenkin jonkinlaisen jäljen pandemia jätti, mutta se on onneksi pääsääntöisesti positiivinen. Kotimaisten matkailijoiden määrä on selvästi kasvanut ja kasvun odotetaan jatkuvan edelleen. Myös hygieniaan panostetaan myös jatkossa enemmän. Yritys D vastasi aikovansa jättää käsidesit saataville vielä tulevaisuudessaakin ja jatkavansa ruokalistojen aktiivista pyyhkimistä. Kuten edellä mainitsin, myös

kuluttajat vaativat ja arvostavat terveyttä ja hyvinvointia pandemian jälkeen enemmän, joten se tulee kyllä näkymään vielä tulevaisuudessa.

Suurimmat erot aukioloajoissa olivat riippuvaisia siitä, millainen asiakaskunta yrityksellä oli. Jos yrityksen asiakaskunta oli pääsääntöisesti ulkomaisia asiakkaita, koronapandemian kaltainen kriisi iski yritykseen erittäin pahasti, kuten Yritys B:lle oli käynyt, kun sen piti mennä hyvin laajasti kiinni asiakasmäärän suuren laskun vuoksi. Tästä voidaankin todeta, että ollakseen paremmin varautunut tulevaisuuden kriiseihin, kannattaa asiakaskunnan olla monipuolista, jotta mahdollisissa samankaltaisissa tilanteissa yhtä suurta asiakaskatoa ei tapahtuisi.

## 6 Johtopäätökset ja pohdinta

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää, millaisia vaikutuksia koronaviruspandemialla on ollut Muonion majoitus- ja ravitsemusalalla toimiviin yrityksiin. Sain tutkimuksessani laajasti vastauksia siihen, miten koronapandemia on vaikuttanut yritysten asiakasprofiileihin ja -määriin, liikevaihtoon, aukioloaikoihin ja sesonkeihin. Onnistuin siis tavoitteessani.

Työni päätuloksena on se, että sain tietoa siitä, miten Muonion yritysten asiakaskunta on kehittynyt ja millaiseen suuntaan sen uskotaan tulevaisuudessakin kehittyvän. Tutkimuksessa useaan otteeseen nousi esiin se, että kotimaanmatkailijoiden määrä on nousussa kevät-, kesä- ja ruskasesonissa. Tätä tietoa voi hyödyntää Muoniossa ja sen lähikunnissa siihen, että palveluita kehitetään huomioiden tämä kasvava kohderyhmä. Toinen päätulos, joka nousi esiin, oli se, että kesällä palveluita kannattaa pitää auki, muttei kovin laajasti ja koko kesää. Tämäkin on hyödyllinen tieto lähialueen yrityksille tulevaisuuden suunnittelun kannalta. Voidaan siis todeta, että pandemian negatiiviset vaikutukset ovat hävinneet suurimmilta osin ja siitä on jäljellä enää positiivinen vaikutus kotimaisten kevät-, kesä- ja ruskasesonin kasvussa, sekä paremmaksi muovautuneet aukioloajat ja kotimaisten matkailijoiden merkityksen korostuminen.

Koen, että haastattelut onnistuivat hyvin, sillä haastateltavat olivat minulle ennestään tuttuja, jolloin ilmapiiri haastattelussa oli rentoutunut. Myös se, että lähetin haastattelukysymykset haastateltaville etukäteen, helpotti selkeästi vastaamista. Tuomi ja Sarajärvi ovatkin kirjoittaneet, että haastattelun onnistumisen kannalta suositellaan, että haastateltavat voivat tutustua kysymyksiin etukäteen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 86).

Asia, jossa oli hieman ongelmia, oli aikataulutus. Minulla tuli työtä tehdessä useampaan otteeseen pidempiä taukoja, jolloin en tehnyt työtä ollenkaan. Tämä ongelma kuitenkin päihitettiin siten, että kun ryhdyin työstämään työtäni jälleen tauon jälkeen, tein sen parissa pidempiä päiviä ja enemmän kerralla. Myös haastattelujen sopimisesta pelkäsin tulevan ongelman, sillä aluksi kukaan ei vastannut minulle. Kuitenkin, kun laitoin muistutusviestiä, sain sovittua haastattelut nopeasti. Myös tutkimuksen eettisyyden toteutuminen oli hieman haasteellista, sillä vaikka en käytä yritysten nimiä, on Muonio niin pieni paikkakunta, jossa on vähän yrityksiä, joten ne on kohtalaisen helppo tunnistaa heidän vastauksistaan.

Jatkokehittämisidea, joka minulle tuli prosessin aikana oli se, että tästä aiheesta olisi mielenkiintoista tehdä tutkimus toisesta näkökulmasta. Nyt, kun totesimme kotimaanmatkailun lisääntyneen suuresti, olisi mielenkiintoista tehdä tutkimus siitä, mitä tämä kyseinen asiakasryhmä haluaa Lappilomaltaan. Siten saataisiin tärkeää tietoa siitä, miten toimintoja ja palveluita tulisi muokata tälle kasvavalle kohderyhmälle sopivammiksi.

Opin opinnäytetyötä tehdessä, kuinka isompia projekteja tehdään. Sain aiheestani paljon hyödyllistä tietoa siihen, miten Muonion toimintaa kannattaa kehittää. Olen itse menossa syksyllä töihin Muonioon, joten tämä oli hyvin hyödyllinen aihe minulle itsellenikin.

## Lähteet

Business Finland a. Matkailuvuosi 2019 - MATKAILUN SUURALUEET SEKÄ MAAKUNNAT. Visit Finland. Helsinki. Luettavissa: <https://www.businessfinland.fi/4a092f/contentasets/cd1c10b8eb34454ea81b514fd10604a2/2019-matkailuvuosi---matkailun-suuralueet-seka-maakunnat.pdf>. Luettu: 14.3.2022.

Discover Muonio 2021. KOTIMAISET MATKAILIJAT TEKIVÄT KAIKKIEN AIKOJEN ENNÄTYKSEN HEINÄKUUSSA 2021 – INNOSTUS NÄKYÄ MYÖS MUONIOSSA! Luettavissa: <https://discovermuonio.fi/kotimaiset-matkailijat-tekivat-kaikkien-aikojen-ennatoksen-heinakuussa-2021-innostus-nakyy-myos-muoniossa/>. Luettu: 21.3.2022.

Discover Muonio 2022a. Etusivu. Luettavissa: <https://discovermuonio.fi/>. Luettu: 18.2.2022.

Discover Muonio 2022b. Majoitu. Luettavissa: <https://discovermuonio.fi/majoitu/>. Luettu: 18.2.2022.

Kiuru, K. 2021. Tartuntatautilain muutokset – Koronapassia ja maahantuloa koskevat säännökset. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Helsinki. Luettavissa: <https://stm.fi/documents/1271139/94792469/Tiedotustilaisuus+tartuntatautilain+muutoksista+15.10.2021.pdf/54ff5404-5389-fb6a-de5f-77e262801d55/Tiedotustilaisuus+tartuntatautilain+muutoksista+15.10.2021.pdf?t=1634311882801>. Luettu: 20.2.2022.

Lapin matkailuelinkeinon liitto 2020a. Matkailuyritysten talven 2020–2021 tilanne - kyselyn tulokset. Luettavissa: <https://www.lme.fi/lme/ajankohtaista/matkailuyritysten-talven-2020-2021-tilanne-kyselyn-tulokset.html?p103=2>. Luettu: 12.3.2022.

Lapin matkailuelinkeinon liitto 2020b. Kysely Lapin matkailuyrityksille talven 2020–2021 tilanteesta. Luettavissa: <https://www.lme.fi/media/kysely-lme-ikk-10-2020-tulokset-laaja.pdf>. Luettu: 12.3.2022.

Lapland 2022a. MUONIO, OLOS & PALLAS – Tunturien huippupaikalla. Luettavissa: <https://www.lapland.fi/fi/matkailu/lapin-matkailukohteet/muonio-olos-pallas/>. Luettu: 15.2.2022.

Lapland a. Toimialafaktaa: Matkailu Lapissa. Luettavissa: <https://www.lapland.fi/fi/business/matkailu-lapissa/>. Luettu: 12.3.2022.

Lapland b. Infograafi: 10 faktaa Lapin talvimatkailusta 2019–2020. Luettavissa: <https://www.lapland.fi/fi/business/infograafi-10-faktaa-lapin-talvimatkailusta-2019-2020/>. Luettu: 12.3.2022.

- Lapland c. Infograafi: 10 faktaa Lapin matkailusta 2020. Luettavissa: <https://www.lapland.fi/fi/business/infograafi-10-faktaa-lapin-matkailusta-2020/>. Luettu: 12.3.2022.
- Muonio 2022a. Etusivu. Luettavissa: <https://www.muonio.fi/>. Luettu: 15.2.2022.
- Muonio 2022b. Arktinen osaaminen. Luettavissa: <https://www.muonio.fi/elinkeinot/arktinen-osaaminen.html>. Luettu: 15.2.2022.
- Muonio 2022c. Ammattiopisto Lappia. Luettavissa: <https://www.muonio.fi/kasvatus/ammattiopisto-lappia.html>. Luettu: 15.2.2022.
- Muonio 2022d. Matkailu-Muonio. Luettavissa: <https://www.muonio.fi/elinkeinot/matkailu-muonio.html>. Luettu: 18.2.2022.
- Onnellinen Muonio 2022. Muonion mahdollisuudet. Luettavissa: <https://www.onnellinenmuonio.fi/muonion-mahdollisuudet>. Luettu: 15.2.2022.
- Punainen Risti 2022. Epidemia ja pandemia. Luettavissa: <https://www.punainenristi.fi/tyomme/kansainvalinen-apu/epidemia-ja-pandemia/>. Luettu: 22.2.2022.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006a. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Mitä laadullinen tutkimus on: lyhyt oppimäärä. Luettavissa: [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html). Luettu: 1.4.2022.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka A., 2006b. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. Luettavissa: [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_3.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html). Luettu: 1.4.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2021a. Ravitsemisliikkeiden rajoituksia koskeva asetus annettu. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/ravitsemisliikkeiden-rajoituksia-koskeva-asetus-annettu>. Luettu: 23.2.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2021b. Ravintolat kiinni asiakkailta 18.4. asti lähes koko maassa vakavan tautitilanteen vuoksi. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/ravintolat-kiinni-asiakkailta-18.4.-lahes-koko-maassa-vakavan-tautitilanteen-vuoksi>. Luettu: 23.2.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2021c. Ravintolat kiinni asiakkailta 18.4. asti suurella osalla maata – sulkua päättyy Kittilässä ja Pohjois-Pohjanmaalla. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/ravintolat-kiinni-asiakkailta-18.4.-asti-suurella-osalla-maata-sulku-paattyy-kittilassa-ja-pohjois-pohjanmaalla>. Luettu: 23.2.2022.



Sosiaali- ja terveysministeriö 2021d. Ravintolat voivat olla auki asiakkaille rajoituksin koko maassa maanantaista 19.4. alkaen. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/ravintolat-voivat-olla-auki-asiakkaille-rajoituksin-koko-maassa-maanantaista-19.4.-alkaen>. Luettu: 23.2.2022.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2021e. Tartuntatautilain muutokset rajoittavat ravitsemisliikkeiden toimintaa sulkutilan jälkeen. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/tartuntatautilain-muutokset-rajoittavat-ravitsemisliikkeiden-toimintaa-sulkutilan-jalkeen>. Luettu: 23.2.2022.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2021f. Uusi asetus ravitsemisliikkeiden rajoituksista voimaan 19.4. lukien – tiukimmat rajoitukset pahimmille epidemia-alueille. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/uusi-asetus-ravitsemisliikkeiden-rajoituksista-voimaan-19.4.-lukien-tiukimmat-rajoitukset-pahimmille-epidemia-alueille>. Luettu: 23.2.2022.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2021g. Ravitsemisliikkeiden rajoituksiin kevennyksiä lähes koko maassa 13.5. lukien. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/ravitsemisliikkeiden-rajoituksiin-kevennyksia-lahes-koko-maassa-13.5.-lukien>. Luettu: 23.2.2022.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2021h. Ravitsemisliikkeiden rajoituksiin kevennyksiä. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/ravitsemisliikkeiden-rajoituksiin-kevennyksia->. Luettu: 24.2.2022.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2021i. Ravitsemisliikkeiden rajoituksia kevennetään edelleen. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/ravitsemisliikkeiden-rajoituksia-kevennetaan-edelleen>. Luettu: 24.2.2022.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2021j. Valtioneuvosto päätti uusista ravitsemistoiminnan rajoituksista alueille. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/valtioneuvosto-paatti-uusista-ravitsemistoiminnan-rajoituksista-alueille>. Luettu: 24.2.2022.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2021k. Leviämisalueen rajoitukset otetaan käyttöön koko Lapin maakunnassa ja Etelä-Savon sairaanhoitopiirissä. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/leviamisalueen-rajoitukset-otetaan-kayttoon-koko-lapin-maakunnassa-ja-etela-savon-sairaanhoitopiirissa>. Luettu: 24.2.2022.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2021l. Ravitsemisliikkeiden anniskeluun ja aukioloon rajoituksia – koronapassin käyttöä rajataan. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/ravitsemisliikkeiden-anniskeluun-ja-aukioloon-rajoituksia-koronapassin-kayttoa-rajataan>. Luettu: 24.2.2022.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2021m. Hybridistrategian toimintasuunnitelman täydennys 1/2021. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. Luettavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162835/STM\\_2021\\_11\\_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162835/STM_2021_11_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Luettu: 20.2.2022.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2022a. Muutoksia ravintoloiden aukioloaikoihin ja koronapassin käyttöön. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/muutoksia-ravintoloiden-aukioloaikoihin-ja-koronapassin-kayttoon>. Luettu: 26.2.2022.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2022b. Koronapassin käytön rajoituksia jatketaan – ravintolarajoitukseen kevennyksiä. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/koronapassin-kayton-rajoituksia-jatketaan-ravintolarajoitukseen-kevennyksia>. Luettu: 26.2.2022.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2022c. Ravintolarajoituksia kevennetään – koronapassin käytön rajoitukset jatkuvat. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/ravintolarajoituksia-kevennetaan-koronapassin-kayton-rajoitukset-jatkuvat>. Luettu: 26.2.2022.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2022d. Ravintolarajoituksista luovutaan maaliskuun alussa. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/ravintolarajoituksista-luovutaan-maaliskuun-alussa>. Luettu: 26.2.2022.

Terveyskirjasto 2022. Koronavirus (SARS-CoV-2, COVID-19). Luettavissa: <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01257>. Luettu: 22.2.2022.

THL 2022a. Oireet ja hoito. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/oireet-ja-hoito-koronavirus>. Luettu: 20.2.2022.

THL 2022b. Koronaviruksen tarttuminen ja itämisaika. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/tarttuminen-ja-suojautuminen-koronavirus/koronaviruksen-tarttuminen-ja-itamisaika>. Luettu: 20.2.2022.

Tilastokeskus 2020a. Kotimaisten matkailijoiden yöpymiset vähenivät 86 prosenttia huhtikuussa 2020. Luettavissa: [https://www.stat.fi/til/matk/2020/04/matk\\_2020\\_04\\_2020-05-28\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/matk/2020/04/matk_2020_04_2020-05-28_tie_001_fi.html). Luettu: 16.3.2022.

Tilastokeskus 2020b. Kotimaisten matkailijoiden yöpymiset vähenivät vain 2 prosenttia heinäkuussa 2020. Luettavissa: [https://www.stat.fi/til/matk/2020/07/matk\\_2020\\_07\\_2020-08-27\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/matk/2020/07/matk_2020_07_2020-08-27_tie_001_fi.html). Luettu: 16.3.2022.

Tilastokeskus 2020c. Kotimaisten matkailijoiden yöpymiset vähenivät 29 prosenttia joulukuussa 2020. Luettavissa: [https://www.stat.fi/til/matk/2020/12/matk\\_2020\\_12\\_2021-01-28\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/matk/2020/12/matk_2020_12_2021-01-28_tie_001_fi.html). Luettu: 16.3.2022.

Tilastokeskus 2021a. Kotimaisten matkailijoiden yöpymiset lisääntyivät 12 prosenttia maaliskuussa 2021. Luettavissa: [https://www.stat.fi/til/matk/2021/03/matk\\_2021\\_03\\_2021-04-29\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/matk/2021/03/matk_2021_03_2021-04-29_tie_001_fi.html). Luettu: 16.3.2022.

Tilastokeskus 2021b. Yöpymiset yhä kaukana vuoden 2019 tasosta huhtikuussa 2021. Luettavissa: [https://www.stat.fi/til/matk/2021/04/matk\\_2021\\_04\\_2021-05-27\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/matk/2021/04/matk_2021_04_2021-05-27_tie_001_fi.html). Luettu: 16.3.2022.

Tilastokeskus 2021c. Kotimaanmatkailu ennätysellisen vilkasta heinäkuussa 2021. Luettavissa: [https://www.stat.fi/til/matk/2021/07/matk\\_2021\\_07\\_2021-08-26\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/matk/2021/07/matk_2021_07_2021-08-26_tie_001_fi.html). Luettu: 16.3.2022.

Tilastokeskus 2021d. Kotimaiset yöpymiset lisääntyivät lokakuussa 2021. Luettavissa: [https://www.stat.fi/til/matk/2021/10/matk\\_2021\\_10\\_2021-11-25\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/matk/2021/10/matk_2021_10_2021-11-25_tie_001_fi.html). Luettu: 16.3.2022.

Tilastokeskus 2021e. Matkailu Euroopasta Lappiin uuteen ennätykseen joulukuussa. Luettavissa: [https://www.stat.fi/til/matk/2021/12/matk\\_2021\\_12\\_2022-01-27\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/matk/2021/12/matk_2021_12_2022-01-27_tie_001_fi.html). Luettu: 16.3.2022.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2021a. Patoutunut kysyntä vauhdittaa matkailun elpymistä, kunhan matkustusrajoituksia puretaan. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki. Luettavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163242/Matkailualan\\_nakymat.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163242/Matkailualan_nakymat.pdf). Luettu: 14.3.2022.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2021b. Toimialaraportit – Matkailun suuntana kestävä ja turvallinen tulevaisuus. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki. Luettavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162841/TEM\\_2021\\_01\\_t.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162841/TEM_2021_01_t.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Luettu: 14.3.2022.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2021c. Kotimaanmatkailun nykytila ja potentiaali – selvitys kohderyhmistä ja kehittämistoimista. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki. Luettavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162882/TEM\\_2021\\_14.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162882/TEM_2021_14.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Luettu: 14.3.2022.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2021d. Toimialaraportti: Matkailu kasvoi tasaisesti ennen koronaa – Suomella edelleen useita kilpailuvaltteja. Luettavissa: <https://tem.fi/-/toimialaraportti-matkailu-kasvoi-tasaisesti-ennen-koronaa-suomella-edelleen-useita-kilpailuvaltteja>. Luettu: 12.3.2022.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2021e. Selvitys: Koronapandemia on lisännyt kotimaanmatkailun kiinnostavuutta. Luettavissa: <https://tem.fi/-/selvitys-koronapandemia-on-lisannyt-kotimaanmatkailun-kiinnostavuutta>. Luettu: 12.3.2022.

Valtioneuvosto 2022. Matkustaminen Suomeen ja Suomesta koronaepidemian aikana. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/tietoa-koronaviruksesta/rajoitukset-ja-suositukset/matkustusrajoitukset>. Luettu: 27.2.2022.

Vesterinen, N. 2020. Tervetuloa kylään Muonioon. Discover Muonio. Muonio. Luettavissa: [https://www.lme.fi/media/1\\_vesterinen-tervetuloa-kyla-cc-88a-cc-88n-muonioon-29102020.pdf](https://www.lme.fi/media/1_vesterinen-tervetuloa-kyla-cc-88a-cc-88n-muonioon-29102020.pdf). Luettu: 18.2.2022.

Visit Finland 2021a. Kansainvälisen matkailun tulevaisuuden trendit 2022. Business Finland. Helsinki. Luettavissa: <https://www.businessfinland.fi/4b0225/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2021/kansainvalisen-matkailun-tulevaisuuden-trendit-2022-visit-finland.pdf>. Luettu: 14.3.2022.

Visitory 2022. Muonio: Matkailu pähkinänkuoressa. Luettavissa: <https://visitory.io/fi/muonio/2020-01/2020-12/>. Luettu: 21.3.2022.

## Liitteet

### Liite 1. Haastattelukysymykset

1. Millainen yritys olette? Kuvaile yritystä ja sen liikeidea.
2. Onko yritys ollut auki koko koronapandemian ajan vai onko yrityksen pitänyt mennä kiinni pandemian vuoksi?
3. Onko pandemialla ollut vaikutuksia yrityksen aukioloaikoihin?
4. Onko pandemialla ollut vaikutuksia yrityksen aukioloaikoihin, pois lukien koronarajoitusten tuomat pakottavat muutokset? Eli ovatko esimerkiksi asiakasmäärät tai sesongit muuttuneet niin, että yrityksen on pitänyt muuttaa aukioloaikojaan?
5. Näkyvätkö mahdolliset aukioloaikojen muutokset yrityksessä nyt ja tulevatko ne näkymään yrityksessä myös tulevaisuudessa?
6. Onko yrityksen sesongeissa ollut muutoksia pandemian myötä, jos on niin millaisia?
7. Koetteko, että sesonkimuutokset tulevat pysymään tai jopa lisääntymään pandemian jälkeen?
8. Ovatko asiakasmäärät muuttuneet pandemian aikana verraten pandemiaa edeltävään aikaan, jos ovat niin miten?
9. Onko yrityksen asiakaskunta/asiakasprofiili muuttunut pandemian aikana, jos on niin miten?
10. Onko kotimaisten matkailijoiden määrä yrityksessä lisääntynyt pandemian aikana?
11. Jos asiakaskunta on muuttunut, näkyvätkö muutokset edelleen ja koetteko, että muutokset tulevat näkymään tai jopa korostumaan vielä pandemian jälkeenkin?
12. Onko pandemia vaikuttanut yrityksen liikevaihtoon, jos on niin miten?
13. Onko asiakkaiden kulutus yrityksessä muuttunut pandemian aikana?

### Liite 2. Haastattelujen litteroinnit

P= Pinja/haastattelija

A= Yritys A/haastateltava

P: Saanhan nauhoittaa? Ei tosiaan käytetä muuhun kuin siihen, että saan haastattelun ylös ja muistiin.

A: Saa nauhoittaa.

P: Teen tosiaan opinnäytetyötä aiheesta Koronaviruksen vaikutus Muonion majoitus- ja ravitsemisalan yrityksiin ja mulla on tämmöinen aika napakka haastattelu, että ei pitäisi mennä ihan hirveän kauaa tässä aika, joku puolisen tuntia ehkä. Mutta joo, voidaan minun puolestani aloittaa. Ja ihan ensimmäisenä tosiaan haluaisin, että kerrot vähän millainen yritys te olette ja että kuvaat teidän yritystänne ja sen liikeidea.

A: Yritys A, missä minä nyt siis olen töissä, ja mitä ilmeisesti me vain käsittelemme, niin mehän olemme kuitenkin osa ketjua eli meillä on 19 hotellia tällä hetkellä. Ja Yritys A on niistä vanhin ja alkuperäinen ja Yritys A:n ketju on lappilainen perheomisteinen yritys, joka tarjoaa hotelli- ja ravintolapalveluita. Sehän on se päätoiminta meillä. Ja siihen koko ketjun toimintaan on oleellisena osana kuitenkin nykyisin tullut mukaan se, että tarjotaan myös elämyspalveluita eli aktiiviteetteja on se sitten rinnepalveluita tai vaikka kelkkailua tai mitä tahansa. Ja sitten tämmöistä luontoon ja Lappiin perustuvaa ohjelmapalvelutoimintaa. Se on se oleellisin meidän liiketoiminnastamme.

P: Okei, no sitten mennäänkin tähän korona aiheeseen. Eli, onko yritys ollut auki koko koronapandemian ajan vai onko sen pitänyt mennä kiinni sen vuoksi?

A: No meillä on ollut käytännössä lähes koko ajan auki, mutta on myös pitänyt mennä kiinni. Eli silloin alussa kun 2020 se tuli maaliskuun puolivälissä noin ja se rävähti, niin silloinhan päätettiin laittaa kiinni eli me pantiin kiinni, olikohan se nyt noin 20. päivä maaliskuuta. Tavallisestihan Yritys A on sesonkiluontoinen paikka, että pannaan kiinni noin huhtikuun lopussa, vähän aikaisemminkin, niin silloin pantiin noin kuukautta aikaisemmin kiinni. Eli silloin jouduttiin laittamaan ihan totaalisesti kiinni ja sama tilanne toistui sitten 2021 keväällä vielä, tosin silloin vain ehkä semmoinen 2 viikkoa normaalia aikaisemmin kiinni, mutta sekin oli selkeästi koronapandemian vuoksi. Ja sitten oli vielä itseasiassa jouluna 2020. Sen vuoden jouluna oli sillä lailla, että silloinhan ihan totaalisesti jouduttiin laittaa se majoitustoiminta selkeästi kiinni, mutta sitten päätettiin ja pystyttiin onneksi pitämään rinne auki ja rinneravintolatoiminta oli myös siinä joulun ajan auki.

P: Onko pandemialla ollut vaikutuksia yrityksen aukioloaikoihin?

A: No tämä onkin sitten mielenkiintoinen kysymys. Eli lähtökohtaisesti jos ihan suoralta kädeltä vastaan niin ei ole, mutta sitten jos lähdetään syvemmälle siihen, toki sullahan on kyllä kysymyksissä sitten nämä rajoitukset ja niiden aiheuttamat muutokset, mutta tavallaan se liittyy kuitenkin niin selkeästi tähän kolmoskohtaan eli yrityksen aukioloaikoihin, eli... Me on jouduttu silloin

tiukimpana korona aikana elikkä 2020–2021 koko kausi pitämään niin, että me rajoitimme sitä aukioloaikaa tiukasti asiakassegmentointiin. Elikkä siinä mielessä on vaikuttanut, että jos ajatellaan suuren yleisön kannalta aukioloaikaa, niin on oltu osittain kiinni.

P: No onko sillä pandemialla ollut vaikutusta yrityksen aukioloaikoihin sitten pois lukien nämä koronarajoitukset? Elikkä onko esimerkiksi asiakasmäärä tai sesongit muuttuneet niin että yrityksen on pitänyt muuttaa aukioloaikoja?

A: No ei. Siihen kysymykseen se vastaus on, että ei.

P: Joo, että ei ole esimerkiksi, että kun Yritys A on tietävästi kesät kiinni niin ei ole niin hurjasti sesongit muuttunut esimerkiksi, että olisi aukaistu kesällä?

A: Joo ei ole.

P: No näkyvätkö mahdolliset aukioloaikojen muutokset yrityksessä nyt ja tulevatko ne näkymään yrityksessä myös tulevaisuudessa?

A: No tähänkin vastaus on, että ei näy.

P: Onko yrityksen sesongeista ollut muutoksia pandemian myötä, jos on niin millaisia?

A: Tässäkin vois sanoa, että ei ole ollut, pois lukien se 2020 joulusesonki. Kun meillä kuitenkin on selkeästi se talvikausi, kun se alkaa, niin siinä on selvästi tämmöisiä erityyppisiä, onko ne sitten sen talvisesongin sisällä olevia sesonkeja, vai onko ne asiakassegmenttiin liittyviä pikkusesonkeja. Mutta muuten ei ole ollut vaikutuksia, kun se 2020 jouluku. Silloin mentiin hyvin rajoitetuilla toiminoilla, että majoitustoiminta oli kokonaan kiinni. Siinä muuttui henkilöstön määrät ja aukiolot ja näin. Mutta muuten ei ole ollut.

P: No sitten, koetko että sesonkimuutokset tulevat pysymään tai jopa lisääntymään pandemian jälkeen?

A: En usko.

P: Ovatko asiakasmäärät muuttuneet pandemian aikana verraten pandemiaa edeltävään aikaan, jos ovat niin miten?

A: No tuota, tääkin on vähän sillain, että puhummeko me niin kuin hetkestä nyt versos silloin ennen pandemiaa vai? Koska onhan se määrä kuitenkin sen pandemian aikana muuttunut, toki olihan niitä asiakkaita vähemmän, elikkä ajattelee vaikka viime kautta, joka oli selkeästi kokonaan pandemia aikaa koko 2020–2021 kausi, niin oli toki ne asiakasmäärät vähemmän, liikevaihto pienempi.

Mutta sitten taas niin kuin, jos verrataan niinku aikaa nyt ja ennen pandemiaa niin me olemme nyt niin kuin jopa edellä tai suunnilleen oikeastaan samassa. Niinku tähän huhtikuun noin puoliväliin tai sen vähän ylikin niin mennessään ollaan niinku jopa edellä. Luulen että nyt 2022 ollaan suurin piirtein samassa, kun oltiin silloin ennen pandemiaa.

P: No mitenkäs onko yrityksen asiakaskunta/asiakasprofiili muuttunut pandemian aikana, jos on niin miten?

A: No ei ole muuttunut.

P: Onko kotimaisten matkailijoiden määrä yrityksessä lisääntynyt pandemian aikana?

A: No se on jonkin verran lisääntynyt. Meillähän on hyvin ulkomaalaispainotteista ollut, että kyllä jonkin verran on ihan huomattu, että on tullut lisää. Ruskamatkailu, joka meillä on aina perinteisesti ollut auki, niin se on vähän lisääntynyt viime vuonna ja en tiedä onko pysyvä vaikutus, toivottavasti on. Ja sitten nyt tässä keväällä, huhtikuuhan on ollut hyvin vilkas, että vilkkaampi kuin aikaisemmin huhtikuut. Vähän on kotimaisia tullut lisää. Kun me emme nyt ole siinä kesässä mukana mikä on sitten kaikilla ollut tosi iso kasvu kyllä, että vähän vaikea sillä lailla mutta vähän kuitenkin meilläkin näkyy.

P: Jos asiakaskunta on muuttunut niin, näkyvätkö muutokset edelleen... mutta teillä ei ollut muuttunut se asiakaskunta niin...

A: Niin meillä ei oikeastaan ole niinku muuttunut kyllä.

P: Joo ja siihen vastasitkin jo, että koetko että kotimaisten matkailijoiden määrä näkyy myös tulevaisuudessa.

A: Niin se on hieman lisääntynyt ja sitähän toivoisi, että se pysyisi, meilläkin vaikka meillä ulkolaiset kattaa aika hyvin meidän kapasiteettimme niin toki on tilaa vielä jonkin verran niin silloinhan se olisi järkevää, että se kotimainen saisi sitten tulla meillekin ja näkyisi meillä niin olisi kiva.

P: No onko pandemia vaikuttanut yrityksen liikevaihtoon ja jos on niin miten?

A: No tätä vähän sivuttiinkin, että se on vaikuttanut kyllä sen pandemian aikana, että toki että liikevaihto oli pienempi, mutta nyt taas ollaan tulossa siihen samaan mitä on ollut sitä ennen. Tietenkinhän pitäisi olla niinku kasvussa, jos ajatellaan normaalia, että siinä mielessä on vaikuttanut ei olla saatu sitä semmoista kasvua mitä ehkä normaalisti odottaisi, että joka vuosihan saisi vähän kasvaa. On vaikuttanut hieman.

P: Että se 20-21 kausi oli niinku huono?



A: Joo kyllä selvästi se oli se niinku se 20-21 talvikausi oli niinku kaikkein huonoin. Ja toki pikkuisen se näkyy jo siellä 2020 päättyvässä kaudessakin koska se kausi päättyi maaliskuussa, kun loppui sesonki. Että silloinhan se huippumyynti tavallaan taittui heti siellä kun se pandemia pukkasi päälle että kyllähän se sitten näkyi silloin jo.

P: No mites onko asiakkaiden kulutus yrityksessä muuttunut pandemian aikana? Esimerkiksi ravintolapalveluissa tai yleisesti just, kun teilläkin oli niitä oheispalveluita?

A: No kyllä se jossain määrin on näkynyt. Joo on se jossain määrin näkynyt elikkä ehkä ihmiset on tarkempia. Rahanyörejä ei avata silloin kun itse joutuu maksamaan niin herkästi, että jonkin verran. Mutta meillä ei ehkä niin hirveän selvästi sitä ole kun meillä on kuitenkin aika paljon työmatkailijoita, että ne on toisaalta myöskin aina käyttäytynyt vähän samalla lailla. Mutta kyllä se jossain määrin näkyy kuitenkin sekin. Ollaan tarkempia.

A: Uskon, että selkeästi lomamatkailuun perustuvassa toiminnassa näkynyt selkeämmin. Me onnekkaita, kun meillä perustuu pitkälti työmatkailuun ja se pelastanut meidät ja liikkunut myös pandemian aikana, toki sekin rajoitetummin.

P: Pinja / haastattelija

B: Yritys B / haastateltava

P: Ihan ekana voit vähän kuvailla, että millainen yritys te olette ja vähän kuvaillet sitä liikeidea ja mikä teillä on päätoimiala.

B: Joo, elikkä me olemme Yritys B. Matkailualan yritys kolmannessa sukupolvessa, elikkä 50 vuotta tulee täyteen ensi vuonna. Me tarjoamme majoitus-, ravitsemus- ja ohjelmapalveluita sekä kuljetuksia. Elikkä käytännössä meidän ydinliiketoimintamme on se, että me tarjoamme täyden palvelun elämyslomaa täällä Tunturi-Lapin upeassa luonnossa meidän asiakkaille. Ja tosiaankin se paketti pitää sisällään niinkö kaiken paitsi ne lentoliput, että asiakkaat tulee, ottaa meiltä majoituksen onko se sitten millainen vain. Tarjotaan siis hotellihuoneita, mökkejä, eräkämppiä, erikoismajoitteita, lumi-igluhuoneita, luksusteltoja, näitä aurora domeja. Sitten tietenkin ravintolaruokailuja, kotaruokailuja, ulkoruokailuja ja tietysti kattavaa safaritoimintaa. Meillä on huskysafarit, porosafarit, kelkkasafarit, lumikenkäily, revontuliohjelmaa, eri mittaisia näitä safareita ja semmoinen viikko-ohjelma tyyppinen. Puhun nyt talvesta tässä. Ja tosiaan sitten näitä kuljetuksia. Ja meillä on 3 kohdetta täällä Muoniossa elikkä Hotelli 1 tässä ihan Muonion kupeessa ja sitten tuonne Pallaksen

suuntaan, kun mennään parikymmentä kilsaa, niin on Hotelli 2 ja mökkikylä ja porotila. Ja siellä toisessa hotellissa tosiaan on myös tämä meidän saunamaailma, joka on ollut pandemian ajalla se meidän kohde jota on voitu pitää auki. Pyritään siihen, että meidän asiakkaat löytäisi uudelleen luontoyhteyden täällä. 95% kansainvälisiä asiakkaita ja 5% kotimaisia ollut tämä meidän jakauma pääsääntöisesti. Toki hieman muuttunut tässä nyt pandemian myötä. Tuo on niinku se ydin ja se ydin tapahtuu joulukuusta huhtikuun puoleenväliin elikkä talvisesonki. Kesämatkailu sitten erityyppistä, että ne on sitten ohikulkijaa, ryhmämatkailijaa, bussimatkailijaa ja yksittäisiä Norja-Suomi -reitillä olevia 1– 3 yön yöpyjiä.

P: Joo. No sitten mennäänkin tuohon korona aiheeseen, elikkä onko yritys ollut auki koko koronapandemian ajan vai onko yrityksen pitänyt mennä kiinni pandemian vuoksi?

B: Tarkoitetaanko koronapandemia ajalla sitä että se alkoi silloin maaliskuussa 2020 ja mihin se loppuu vai on vielä päällä vai?

P: No tässä häilyvästi vielä, mutta ajatellaan tähän kevääseen 2022 sieltä maaliskuusta 2020 lähtien.

B: Joo. Me mentiin maaliskuussa silloin kun se iski tänne Suomeen ja rajat meni kiinni, niin silloin maaliskuussa 2020 kaikki kohteet kiinni. Ja oltiin kiinni hyvinki pitkälti kaikissa kohteissa. Joululle 2020 avattiin Hotelli 2 ja saunamaailma ja sitä pidettiin jonkun verran auki silloin 20–21 talvella. Mutta kaikki muut kohteet oli kiinni käytännössä. Ja sitten 21 kesällä avattiin osittain tämä hotelli 1 ja hotelli 2 ja saunamaailma oli viime kesänä tosiaan auki. Mutta näistä 3 kohteesta mökkikylä on ollut kiinni sieltä maaliskuusta 2020 saakka tuohon viime joulukuuhun. Elikkä nyt sitten 2021 marraskuun lopussa kaikki 3 kohdetta avasi ja palattiin takaisin melkein samalle tasolle mitä pandemia edeltävänä aikana. Että on oltu kiinni ja auki ja kiinni ja auki.

P: No, onko pandemialla ollut vaikutuksia yrityksen aukioloaikoihin?

B: On. On ollut vaikutuksia, että viime kesänäkin meillä oli aika silleen rajoitetusti, vähän sitä kotimaista matkailijaa silmällä pitäen, pidettiin sitten silleen suppeammin auki. Elikkä meillä ei ollut hotelli 1:ssä esimerkiksi aamupalaa, mutta meillä oli siinä jonkun verran sitä aukioloaikaa sitten ilta-päivästä iltaan. Että on vaikuttanut kyllä.

P: Joo. Onko sillä on ollut vaikutuksia yrityksen aukioloaikoihin pois lukien sitten ne koronarajoitukset? Onko niinkö just asiakasmäärät tai sesongin muuttunut niin että on pitänyt muuttaa aukioloaikaa vai onko sitten enemmän just ne rajoitukset vaikuttanut siihen?

B: No rajarajoituksethan vaikutti. Tietenki kun rajat oli kiinni niin vaikutti kyllä siihen ettei me oltu sitten auki. Ja aukioloaikoihin on vaikuttanut siinä mielessä, koska silloin kun kansainväliset matkailijat jäi pois, niin kotimaisten varassa oltiin, niin tietenkin sitä että minkälaista asiakasmäärää pystytään saamaan niin siinä sitten oli aika suppeat aukioloajat verrattuna siihen normaaliin. Mutta että meidän nyt talvi, niinku joulukuu 21– nyt huhtikuu 22 on ollut se normaali toiminta päällä. Mutta ennen sitä niin on ollut kyllä sekä rajoitusten tuomia että sitten niinku ylipäättänsä tähän asiakasmäärien suhteeseen. Ja sitten tietenkin kesällä ja talvella vähän eri. On paljonkin pitänyt muuttaa ihan lennosta kun niitä rajoituksia tuli ja meni niin niitä piti lennosta vaihtaa.

P: No uskoks sie että nuo aukioloaikamuutokset tulee näkymään niinku jatkossaki?

B: No talven osalta en usko, että uskotaan että ensi talvi toteutuu kuten tämäkin talvi ja jopa paremmin vielä. Mutta kesälle kyllä edelleenkin vaikuttaa. Että me pikkasen enemmän avataan meidän palveluja kuin viime kesänä, mutta silti me ei palata sinne pandemiaa edeltävälle ajalle, elikkä meillä on edelleen yks kohteista kiinni koko kesän ja hotelli 1:kin on vaan auki semmoisen reilun kuukauden verran. Että kyllä se niinku se vaikutus edelleen näkyy ja johtuen tietysti siitä että kesä on sitä low-season aikaa ja kansainvälisen matkailun palautuminen ja varsinkin nyt sitten tämä tilanne Euroopassa niin on vähän semmoista epävarmuutta ilmassa kesän ja syksyn osalta. Mut kotimaisille ollaan auki ja on todellakin vaikuttanut, pandemia on tuonut tämmöistä, että palveluja ei pidetäkään auki niin isosti ja laveasti kuin aikaisemmin.

P: Okei. No onko sesongissa ollut muutoksia pandemian myötä ja jos on niin millaisia?

B: On ollut muutoksia. Elikkä pandemian jälkeen kun menttiin kokonaan kiinni niin käytännössähän meiltä hävis kesäsesonki ja meiltä hävisi sitten seuraavaksi se talvisesonki. Ja sitten siitä kun pikkuhiljaa alkoi palautumaan niin se meidän kesäsesonkihan on pienentynyt niinku palveluiltaan kaventunut ja aukioloajoiltaan pienentynyt siihen mitä se on ollut. Mutta se ei tarkoita sitä etteikö se olisi kannattavampaa tällä hetkellä kuin mitä se on ollut. Mutta sitten taas tosiaankin se viime talvisesonki niin se menttiin sitten normaalisti. Että on ollut muutoksia mutta sitten voi todeta sen että nyt tämä viime talvisesonki palautui takaisin samaksi mitä on ollut.

P: No koetko, että noi sesonkimuutokset tulevat pysymään tai jopa lisääntymään pandemian jälkeen?

B: No kyllä minä uskon, että meillä jää tämän pandemian jälkeen tämän kesän ja syksyn osalta. Se varmaan vielä tämän kesän jälkeen hioutuu. Niin minä luulen, että meillä jää pysyviä muutoksia, että me ei ehkä enää palata siihen että kesäkuun 1 päivä avataan kaikki 3 kohdetta ja ollaan sinne ruskun loppuun saakka auki. Mutta sitten en usko että tuohon talvimatkailuun vaikuttaa.

P: No onko asiakasmäärät muuttuneet pandemian aikana verrattuna pandemiaa edeltävään aikaan ja jos on niin miten?

B: No on. Pandemian alkuvaiheessahan kaikki asiakkaat hävis. Ja kesän asiakasmääräthän on pienentynyt paljon ja siinä se näkyy se vaikutus. Toki toi talvi oli vähän semmoinen että se kansainvälinen talvi 2021 menetettiin käytännössä kokonaan rajoitusten vuoksi, mutta se on taas sitten palautunut niinku tossa sanoin aikaisemmin, niin en usko että siinä tulee sitten mitään pysyvää. Mutta että on vaihdelleet ja muuttuneet ja ja uskon että tuo kesä vielä kestää tuossa että asiakasmäärät on pienemmät myöskin tulevana kesänä. Koska meillä on ollut niitä kansainvälisiä, se ehkä johtuu siitä. Monillahan se taas on kasvun paikka ko kotimaiset on olleet jo vahvasti, mutta meillä on ollut kesälläkin vahvasti noita kansainvälisiä asiakkaita niin niiden palautus tulee vähän hitaammin.

P: No onko yrityksen asiakaskunta/asiakasprofiili muuttunut pandemian aikana, jos on niin miten?

B: No sekin on taas sesonkikohtanen. Viime talvelle meillähän palautui se normaali asiakaskunta mitä meillä on aikaisemminkin ollut, mutta ennen sitä elikkä siinä juurikin siinä pandemian alussa, niin se vaihtui täysin siitä, että jos meillä on 95% kansainvälisistä ja 5% kotimaisia, niin meillä kääntyi se toisinpäin se asiakaskunta, että kotimaisia olikin se suuri osa ja hyvin vähän niitä kansainvälisiä. Ja pandemian aikana me ollaan saatu uusi asiakaskunta nämä kevättalven kotimaiset, jotka löysi silloin pandemian aikana meidät, niin on löytänyt meidät ja on tulleet vielä uudelleen ja uudelleen. Myös kesä ja syksy asiakkaassa nähdään semmoisia uusia kotimaisia asiakasprofiileja. Ne on niinku meidän yritykselle uutta asiakaskuntaa. Niin se on niinku ehkä se kevään, kesän ja syksyn osalta isoin muutos.

P: No seuraavana onki, että onko kotimaisten matkailijoiden määrä yrityksissä lisääntynyt pandemian aikana?

B: Kyllä, mutta ei puhuta niin valtavasta määrästä, että ne paikkais sitä koloa mikä kansainvälisessä menetetään. Mutta kuitenkin sillä tavalla että pystyttiin yhtä kohdetta näistä kolmesta pyörittämään ihan täysillä silloin kun ei noita ulkomaalaisia päässyt tänne Suomeen. Ihan ollaan siihen tyytyväisiä kyllä.

P: No uskoks sie että nuo muutokset tulee näkymään vielä niinku pandemian jälkeenkin juuri noissa asiakasprofiilimuutoksissa?

B: Minä uskon että vielä tämä kesä näkyy. Ja tosiaan siihen seuraavaan talveen uskon, että sitten ollaan jo niinku takasin hyvinkin normaalissa. Mutta tota uskoisin että ehkä tämän lumentoman ajan osalta tulee näkymään ja tulee varmaan niinku korostumaankin. Mutta sitten on isoja kysymyksiä

kun polttoaineen hinnat nousee ja matkustaako kotimaiset enää sitten Lappiin ja kuinka paljon sitä asiakaskuntaa liikkuu ja tuleeko sitä lähialueilta, niinku Ruotsi ja Norja, onko ne potentiaalisia, että kyllähän tässä varmaan koko ajan käy sellasta liikehdintää ja muutosta. On muuttunut ja näkyy muutokset ja koetaan että kyllä niitä tulee näkymään ja korostamaan vielä niinku tämän kesän ja syksyn osalta jatkossakin.

P: Joo. No onko pandemia vaikuttanut yrityksen liikevaihtoon, jos on niin miten?

B: No onhan se vaikuttanut. Sehän laski 90% silloin kun pandemia iski ja sehän on aika kova. Mutta nyt aletaan tämän talvisesongin jälkeen olla jo sitten lähellä sitä normaalia, elikkä palauduttu ollaan.

P: No hyvä. Onko asiakkaiden kulutus yrityksessä muuttunut pandemian aikana?

B: Tarkoitetaanko tällä niinku palveluja tai rahan kulutusta vai?

P: Niinku just palveluiden ja rahan. Huomaako, että on ensin tarkempaa vai halutaanko nimenomaan törsätä nyt enemmän tai?

B: Meidän osalta näkyy se vähän asiakassegmenteittäin. Osassa näkyy että käytetään enemmän rahaa ja ehkä sitten yksi niistä uusista asiakaskunnista on ehkä semmoinen joka ei käytä. Mutta vaikea sanoa, että onko se vähentynyt vai pysynyt samana, koska se on meille uusi asiakaskunta.

P: Joo, no onko siinä vanhassa asiakaskunnassa näkynyt silleen, että nyt kun vihdoinkin pääsee niin käytetään enemmän tai vähemmän tai?

B: Joo ja oikeastaan siinä näkyy se, että on etukäteen varattu kaikki mahdollinen. Että paikan päällä ei osteta niin paljon. Mutta kyllä siellä niinku näkyy semmoinen rahankäyttö.

P: Pinja, haastattelija

C: Yritys C, haastateltava

P: Millainen yritys olette? Kuvaile yritystä ja sen liikeideaa.

C: Yritys C on jo 60 vuotta toiminnassa ollut perheyritys. Majoitus mökeissä, ravintola ja pienimuotoiset ohjelmopalvelut tuotamme itse ja muut safarit ostamme alueen yrityksiltä.

P: Onko yritys ollut auki koko koronapandemian ajan vai onko yrityksen pitänyt mennä kiinni pandemian vuoksi?

C: Ravintola oli kiinni tietyn ajan 2020 kun meidät suljettiin, majoitus on toiminut hyvin koko ajan.

P: Onko pandemialla ollut vaikutuksia yrityksen aukioloaikoihin?

C: Oli vaikutuksia, kun ravintolatoimi meni kiinni.

P: Onko pandemialla ollut vaikutuksia yrityksen aukioloaikoihin, pois lukien koronarajoitusten tuomat pakottavat muutokset? Eli ovatko esimerkiksi asiakasmäärät tai sesongit muuttuneet niin, että yrityksen on pitänyt muuttaa aukioloaikojaan?

C: Ei ole muuta kuin rajoitusten tuoma sulkuaika.

P: Näkyvätkö mahdolliset aukioloaikojen muutokset yrityksessä nyt ja tulevatko ne näkymään yrityksessä myös tulevaisuudessa?

C: Ei näkynyt. Ehkä nyt kun saamme olla auki niin emme ole niissä luvuissa kahvion ja lounaan osalta missä olimme ennen koronaa.

P: Onko yrityksen sesongeissa ollut muutoksia pandemian myötä, jos on niin millaisia?

C: Kesäsesonki on kasvanut huomattavasti.

P: Koetteko, että sesonkimuutokset tulevat pysymään tai jopa lisääntymään pandemian jälkeen?

C: Toivon niin että suomalaiset matkaavat edelleen Suomessa. Ulkolaiset tulevat tänne turvallisuuden ja rauhan takia enemmän.

P: Ovatko asiakasmäärät muuttuneet pandemian aikana verraten pandemiaa edeltävään aikaan, jos ovat niin miten?

C: Kaksi kesää on olleet vilkkaat suomalaisten osalta, joka kertoo hyvästä suunnasta kotimaan matkailussa. Nyt tuleva sesonki kesään näyttää siltä, että siitä tulee hyvä ja saamme asiakkaita ympäri maailman.

P: Onko yrityksen asiakaskunta/asiakasprofiili muuttunut pandemian aikana, jos on niin miten?

C: Eipä oikeastaan ole. Suomalaisia on ehkä ollut enemmän ja viipymä pidentynyt.

P: Onko kotimaisten matkailijoiden määrä yrityksessä lisääntynyt pandemian aikana?

C: On lisääntynyt selvästi

P: Jos asiakaskunta on muuttunut, näkyvätkö muutokset edelleen ja koetteko, että muutokset tulevat näkymään tai jopa korostumaan vielä pandemian jälkeenkin?

C: Kaikki nyt kun tilanne antaa myöten tulla niin palautuu normaaliin, eli ei vaikuta meidän toimintaamme muuta kuin positiivisesti.

P: Onko pandemia vaikuttanut yrityksen liikevaihtoon, jos on niin miten?

C: Ravintolatoimen osalta -15 %, majoituksen ei juuri ollenkaan.

P: Onko asiakkaiden kulutus yrityksessä muuttunut pandemian aikana?

C: Nyt kun olemme saaneet olla suht. normaalisti auki, kulutus on samanlaista, ruokapuolen väkeä on ollut hiukan enemmän kuin aikaisemmin alkutalvesta.

P: Pinja, haastattelija

D: Yritys D, haastateltava

P: Kerro vähän millainen yritys te ootte ja tosiaan kuvailet sitä yritystä ja sen liikeideaa.

D: Yritys D on ollut toiminnassa 27 vuotta. Ajatuksena on tarjota hyvää ruokaa ihmisille ja ennen kaikkea sellaista arkiruokaa, eli ei ole mikään fine dining paikka. Alkoi nakkioskista kyseisellä paikalla ja toimi 5 vuotta pienenä kioskina. Oloksen autotestaajien ansiosta uskallettiin laajentaa ja nyt meillä on 100 asiakaspaikkaa. Ja autotestaajat ovatkin suurin asiakasryhmä meillä. Ollaan helposti lähestyttävä ravintola kaikelle kansalle ja jokainen saa tulla meille sellaisena kuin on. Eli sanottaisiinko että helposti lähestyttävä ravintola kaikelle kansalle, jossa maha tulee täyteen.

P: Onko yritys ollut auki koko koronapandemian ajan vai onko yrityksen pitänyt mennä kiinni pandemian vuoksi?

D: On jouduttu meneen kiinni. Ja ensimmäinen kiinnilaitto tapahtui autotestaus sesongin jälkeen, eli oltiin tehty meidän pääsesonki. Silloin se ei vaikuttanut niin hirveästi, vaikka siinä pääsiäinen menikin. Koska vaikka pääsiäisessä onkin volyyymia, siinä on kuitenkin 3 pyhäpäivää, eli viivan alle

ei sitten kuitenkaan jää ikinä niin paljoa. Sen jälkeen kaikki menisi muutenkin kiinni. Kaikki on liitossa, pystyttiin lomauttaa kaikki, omistetaan itse kiinteistö ja tehtiin nopeasti päätöksiä niin se eka aalto ei vaikuttanut kovin paljoa meihin.

P: Miten se näkyi sitten toisena vuonna, niinku 2021 vuonna?

D: No se näkyi sitten toisena vuonna siten, että autotestaajat eivät saaneet tulla meille syömään koronan vuoksi terveysturvallisuuden nojaten. He majoittuivat nimittäin muualla ja hotelli koki meillä syömisen liian isona riskinä korona-aikana. Toisen aallon aikana meillä meinas kyllä kuppi kaatua. Koska meille ei tosiaan päässyt meidän isoin asiakasryhmä.

P: Oliko teillä sitten minkäänkokoista liikevaihtoa siinä? Muista asiakasryhmistä?

D: Ei. Siinä on se pimein talviaika niin ei meillä ole muita asiakkaita silloin.

P: Olitteko te kiinni sitten silloin?

D: No me oltiin auki niin kauan ku pysty oleen auki. En nyt ihan muista miten me oltiin auki ja milloin kiinni, mutta menttiin kiinni joka tapauksessa ja ainaki se toinen pääsiäinen oltiin taas kiinni. Että 2020 talvi ja 2021 kevät oltiin aika pitkälti kiinni kun ei tosiaan ollut sitä meidän suurinta asiakasryhmää. Kesälle avattiin sitten taas ja ne on kyllä pelastanut silleen, että kun on ollut paljon kotimaanmatkailijaa ja me ollaan oltu touko- ja kesäkuu kiinni, mikä on ollut tosi fiksua meille, koska silloin sitä volyyymia ei vielä ole. Että ollaan löydetty meille tosi hyvät aukioloajat, että avataan vasta 1.7. ja se on sitä iltapainotteista.

P: No tässä onki seuraavana kysymys, että onko pandemialla ollut vaikutuksia yrityksen aukioloaikoihin?

D: No ei oo vaikuttanu. Me ollaan löydetty se meidän aukioloaika jo ennen pandemiaa. Työvuorojen takia ollaan tosiaan löydetty nää aukioloajat jo aiemmin. Ja tosiaan nyt kun tuli nää viimeiset aukiolorajoitukset, että ois voinu toimia käytännössä vain lounasravintolana, niin pidettiin kokonaan kiinni, koska sekin ollaan todettu jo aiemmin, ettei meillä kannata olla auki aamupäivällä, koska meidän asiakkaat käy meillä vain iltaisin töistä päästyään. Ja sitte avattiin vasta kun hiihtolomat alko, eli helmikuun puolivälissä 2022.

P: Mutta että pääsääntöisesti siis kun tuli niitä koronarajoituksia aukioloaikoihin, niin te menitte kiinni ettekä muuttanu aukioloaikoja?

D: Joo. Koska se on tosiaan todettu muutenkin jo aikaisemmin, ettei meillä käy ketään ennen sitä iltaa.



P: Onko yrityksen sesongeissa ollut muutoksia pandemian myötä, jos on niin millaisia?

D: No on ollut, että se kesä on ollut hyvä. Toki onhan se ollut aina hyvä, että mun neuvo onkin aina ollut että kun laittaa oven auki niin kyllä niitä asiakkaita on. Että kyllä täällä on kesällä porukkaa paljon ja on aina ollut, mutta toki onhan meillä pienenä yrityksenä helpompi tehdä näitä päätöksiä. Mutta tosiaan, kesät on nyt korostunut.

P: No koetko sie, että tuo kesän korostuminen tulee näkymään myös tulevaisuudessa?

D: Kyllä mä uskon, että se säilyy. Toki mä oon aina uskonut siihen kesään, että ollaan aina oltu auki, mutta kyllä uskon että se kesä korostuu edelleen.

P: Ovatko asiakasmäärät muuttuneet pandemian aikana verraten pandemiaa edeltävään aikaan, jos ovat niin miten?

D: No tietenkin silloin ku ollaan kiinni, niin ei tietenkään oo ketään. Mutta muuten ei oo hirveesti, että tosi samanlaiset asiakasvirrat ollu, jopa vilkkaammat. Että tääkin kevät ollu tosi hyvä ja tosi tasainen, että ei esim. hiihtolomat näy niin hirveästi, vaan koko ajan käy hyvin porukkaa.

P: Onko yrityksen asiakaskunta/asiakasprofiili muuttunut pandemian aikana, jos on niin miten?

D: Ei mun mielestä kyllä oo.

P: No onko kotimaisten matkailijoiden määrä yrityksessä lisääntynyt pandemian aikana?

D: No emmä tiiä. Kyllä niitä on ollut ennenki, mutta tää on tää kesä tosiaan vähän vilkkaampi. Toki silloin on muulloinkin ollut pääsääntöisesti kotimaista matkailijaa.

P: Onko pandemia vaikuttanut yrityksen liikevaihtoon, jos on niin miten?

D: No on se vaikuttanu, on tietenkin ku ollaan jouduttu olla kiinni monta kuukautta. Mutta jälkikäteen mietittynä hämmästyttävän vähän. Ja nyt kun tää on helpottanut, niin koen että ollaan ihan selvillä vesillä.

P: Onko asiakkaiden kulutus yrityksessä muuttunut pandemian aikana?

D: No ainaki on keskenään työntekijöiden kanssa mietitty, että vähemmän menee vettä ruoan kanssa. Enemmän sit jotain virvokkeita, olutta tai viiniä. Se on huomattu. Että kyllä ihmiset käyttää vähän enemmän rahaa, mutta ei mitenkään radikaalisti.

D: Kyllä tästä koronasta jäi sellanen jälki, että jatketaan kyllä käsidesien tarjoamista ja käsienpesun helpottamista ja pyyhitään ruokalistoja ynnä muuta. Että varmasti on aika monta flunssaakin levinnyt ennen ja sitä ei olla vaan tajuttu. Että onhan tässä ehkä jotain hyvääkin ollut.