

OPINNÄYTETYÖ
ANU VIRTANEN 2012

KANNATTAAKO YRITTÄÄ?
Vuotson alueen mahdollisuudet
palveluyrittäjyyteen



Rovaniemen
ammattikorkeakoulu
University of Applied Sciences

MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU
MATKAILU- RAVITSEMUS- JA TALOUSALA
Matkailun koulutusohjelma

Opinnäytetyö

KANNATTAAKO YRITTÄÄ?
Vuotson alueen mahdollisuudet palveluyrittäjyyteen

Tekijä Anu Virtanen

2012

Ohjaaja Marja Lempiäinen

Hyväksytty _____2012_____

Tekijä	Anu Virtanen	Vuosi	2012
Työn nimi	Kannattaako yrittää? Vuotson alueen mahdollisuudet palveluyrittäjyyteen		
Sivu- ja liitemäärä	44 + 2		

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää, minkälaiset mahdollisuudet Vuotson alueella on perustaa palvelualan yritys. Tutkimuksessa etsittiin vastauksia kysymyksiin, löytyykö alueelta potentiaalista asiakaskuntaa matkailu- ja ravintolapalveluille ja ikäihmisten tukipalveluille sekä voiko yritystoiminnan aloittaminen olla kannattavaa alueella. Lisäksi tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia, minkälaiselle palvelutarjonnalle löytyisi kysyntää.

Opinnäytetyöni on laadullinen. Työni teoreettinen viitekehys muodostuu Vuotson toimintaympäristön tarkastelusta, asiakkaiden ostokäyttäytymisen teorioista sekä kannattavan liiketoiminnan vaatimuksista. Opinnäytetyössäni käytin laadullisia tutkimusmenetelmiä tutkimushaastattelua ja havainnointia. Tutkimushaastatteluilla pyrin saamaan alueen yrittäjiltä ja asiantuntijatahoilta tietoa asiakkaiden tarpeista ja asenteista sekä yritysten näkemystä liiketoiminnan kannattavuudesta alueella. Havainnointia käytin lisäksi mahdollisten asiakkaiden asenteiden ja yleisen ilmapiirin tutkimiseen.

Tutkimuksessani totesin, että ikäihmisten tarpeita vastaavaa palvelua ei ole tällä hetkellä tarjolla vaikka kysyntää on. Pelkästään ikäihmisille suunnattujen kotiapu- ja hoivapalveluiden tuottamisella ei kuitenkaan pystytä tällä alueella tulemaan toimeen. Palveluiden käyttäjiä ei ole tarpeeksi. Ravintola- ja matkailupalveluille löytyy kysyntää alueen asukkailta, mutta heidän lisäksi on saatava muitakin asiakkaita. Matkailijoiden saavuttaminen on mahdollista, mutta vaatii uusia ideoita ja alueellista yhteistyötä.

Kannattavan liiketoiminnan harjoittaminen Vuotson alueella on erittäin haastavaa. Tällä hetkellä Vuotson alue ei saavuta matkailijoita tarpeeksi. Suunnitellun kaltaisen liiketoiminnan aloittaminen vaatisi suurta alkuinvestointia ja riittävän asiakaskunnan saaminen on hyvin epätodennäköistä. Tutkimuksessani tuli kuitenkin esille palvelutarpeita, joiden täyttäminen voisi olla mahdollista.

Avainsanat asiakas, toimintaympäristö, asiakaskäyttäytyminen

Author	Anu Virtanen	Year	2012
---------------	--------------	-------------	------

Subject of thesis	Is it worth a try? - Opportunities for service entrepreneurship in the Vuotso area
--------------------------	--

Number of pages	44 + 2
------------------------	--------

The aim of the thesis was to find out what are the possibilities of establishing a service company in the Vuotso area. The study searched for answers to questions on whether there is a potential clientele for tourism and catering services and support services for elderly people. The study also aimed to answer questions on the profitability of establishing a business in the area and to investigate what kind of services would be in demand.

This thesis is qualitative. The theoretical background consists of a review on the operating environment in the Vuotso area, consumer behavior theories and profitable business requirements. In this thesis qualitative research methods such as interviews and observation methods, were used. Through the interviews, information from the entrepreneurs and expert bodies on customer needs and attitudes as well as a view of industry profitability in the area were gained. Observation methods were used to examine potential customers' attitude and general atmosphere.

In the study it was found out that services for elderly people were not available, even though there was demand for it. Providing domestic help and care services production directed solely for elderly people cannot be profitable because there are not enough consumers for such services. There is demand for tourism and catering services from the residents, there is a need for a larger clientele. There is possibility for more tourists but it would require new ideas and local cooperation.

Conducting a profitable business in the Vuotso region is very challenging, because the region does not attract tourism. Establishing such business would require huge initial investments and acquiring sufficient clientele is unlikely. However, the study revealed service needs which could be possible to provide for.

Key words customer, operating environment, consumer behaviour

SISÄLTÖ

1. JOHDANTO	2
1.1 TYÖN TAUSTAA JA AIHEEN VALINTA	2
1.2 TYÖN TAVOITE JA RAJAUS	3
2. YRITYKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ	4
2.1 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS	4
2.1.1 Vuotso Sodankylän kunnassa.....	4
2.1.2 Sodankylän kunnan ja Vuotson väestörakenne ja työvoima.....	6
2.1.3 Vuotson liikenneyhteydet.....	8
2.1.4 Vuotson palvelutarjonta ja kilpailu.....	10
2.2 AIKAISEMPI TUTKIMUS VUOTSOLAISTEN PALVELUTARPEISTA	10
3. ASIAKKAAT, KYSYNTÄ JA KANNATTAVUUS	12
3.1. ASIAKKAIDEN TARPEET JA ODOTUKSET	12
3.2 ASIAKKAIDEN ASEENTEET JA OSTOKÄYTTÄYTYMINEN	13
3.3 ASIAKKAIDEN SEGMENTOINTI	14
3.4 TUOTTEIDEN KYSYNTÄ	15
3.5 KANNATTAVA LIKETOIMINTA	16
4. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	18
4.1 TYÖN TUTKIMUSMENETELMÄT	18
4.1.1 Tutkimushaastattelu.....	18
4.1.2 Havainnointi.....	20
4.2 HAASTATELTAVIEN MÄÄRÄ JA VALINTA	20
4.3 HAASTATELUIDEN TOTEUTUS	21
4.4 VUOTSON KYLÄILTA	23
4.5 HAVAINNOINTI VUOTSON KYLÄILLASSA	23
5. TUTKIMUKSEN TULOKSET	26
5.1 KEITÄ VOISIVAT OLLA YRITYKSEN ASIAKKAAT?	26
5.1.1 Ikäihmisten tukipalveluiden asiakkaat.....	26
5.1.2 Ravintola- ja matkailupalveluiden asiakkaat.....	29
5.2 ONKO YRITYSTOIMINTAA KANNATTAVAA ALOITTA?	31
6. POHDINTA	35
6.1 TUTKIMUKSEN TOTEUTUKSEN VAIHEET JA PÄÄTELMÄT	35
6.2 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	37
6.3 YHTEENVETO	38
LÄHTEET	40
LIITTEET	44

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

KUVIO 1. SODANKYLÄN KUNNAN KYLÄT	5
KUVIO 2. VUOTSON KANNALTA MERKITTÄVIEN LIIKENNEYHTEYKSIEN SIJAINNIT.....	9

TAULUKOT

TAULUKKO 1. SUUNNITELLUT PALVELUT JA ASIAKKAAT.....	3
TAULUKKO 2. SODANKYLÄN VÄESTÖNMUUTOS 1970–2011	6
TAULUKKO 3. TYÖLLISYYS JA TYÖPAIKAT SODANKYLÄSSÄ.....	8

1. JOHDANTO

1.1 Työn taustaa ja aiheen valinta

Opinnäytetyöni on saanut alkunsa omasta tarpeestani työllistyä opiskelujeni päätyttyä. Asuinympäristöni haasteita työllistymisen kannalta ovat lähialueen yritysten vähäinen määrä, oman alan työpaikkojen puuttuminen ja pitkät välimatkat. Usein nuoret jäävätkin opiskelun päätyttyä suurempiin kaupunkeihin tai lähtevät vielä edemmäs, jotta koulutusta sekä kiinnostuksia vastaavaa työtä olisi mahdollista saada. Viime aikoina varsinkin kaivosala on vetänyt innokkaita opiskelijoita, jotka työpaikan toivossa vaihtavat alaa ja koulututtuvat uudelleen. Ravintola- ja matkailualaa opiskelleena, uskon työllistymisen olevan mahdollista Saariselän matkailukeskuksessa tai Sodankylässä.

Asuinympäristöni on yksi merkittävä syy siihen, miksi olen matkailualaa alkujaan alkanut opiskella. Lapin pitkät välimatkat ja viimeaikainen polttoaineiden hinnan nousu, eivät kuitenkaan ole taloudellisesti kannattava yhtälö. Nämä samat asiat ovat olleet mukana keskusteluissa ystäväpiirissäni viime vuosina ja huomasimme ystäväni kanssa omaavamme samanlaisia ajatuksia. Syntyi ajatus yrityksen perustamisesta omalle kylällemme. Suurien investointien tekeminen on kuitenkin liian riskialtista, jos ei ole minkäänlaista realistista käsitystä alueen mahdollisuuksista yritystoiminnan näkökulmasta. Tästä syntyi tarve hankkia tietoa yrityksen mahdollisuuksista alueella.

Oma osaamiseni liittyy matkailu- ja ravintola-alaan ja ystäväni on ammatiltaan lähihoitaja. Oman osaamisemme ja alueen mahdollisuuksien puitteissa pohdimme, minkälaista liiketoimintaa voisimme ja haluaisimme harjoittaa. Pääasiallinen tavoitteemme yrityksen suhteen olisi alueen palveluiden lisääminen ja kylän elinvoimaisuuden säilyttäminen sekä oma työllistymisemme. Kylän asukkaiden vähäinen määrä tarkoittaa sitä, että asiakkaita on saatava myös muualta ja toiminnan tulee olla monipuolista. Suunnitelmissa oli ravintolatoimintaa sekä lisäksi kotien tukipalveluita pääasiassa kylän ikäihmisille. Palveluiden tarkempi sisältö on tarkoitus muotoilla tämän tutkimuksen tulosten pohjalta, jotta palvelut vastaavat potentiaalisten asiakkaiden tarpeita. Tutkimuksen viitekehys on muotoutunut näiden suunnitelmien pohjalta.

TAULUKKO 1. Suunnitellut palvelut ja asiakkaat

Palvelu / Asiakas	Matkailija	Kylän asukas	Matkailuyritys	Sodankylän kunta
Ravintola	X	X	X	
Ohjelmopalvelu	X		X	
Kodinhoito		X		
Hoivatyö				X

1.2 Työn tavoite ja rajaus

Tämän työn tavoitteena on tutkia palveluyrityksen liiketoiminnan mahdollisuuksia Vuotsossa. Tutkimuksessa keskityn toimintaympäristöön ja potentiaalisiiin asiakkaisiin, jotka mahdollistaisivat yritystoiminnan kannattavuuden. Tavoitteena on selvittää onko suunnitelluille palveluille alueella kysyntää ja ketkä olisivat suunnitellun yrityksen potentiaalisia asiakkaita. Tutkimuskysymykseni ovat: "Onko yritystoimintaa kannattavaa aloittaa?" ja "Keitä olisivat yrityksen asiakkaat?". Tämän työn perimmäisenä tarkoituksena on antaa tietoa, jonka perusteella näillä yrittäjäksi aikovilla naisilla on mahdollisuus arvioida yrityksen perustamisen edellytyksiä.

Olen rajannut työstäni pois yrityksen perustamiseen ja yrittäjyyteen liittyvät asiat, koska ne eivät ole olennaisia tämän työn kannalta. Tämä työ on taustaselvitys mahdolliselle yritystoiminnan aloittamiselle, joten yrityksen perustamiseen liittyvät asiat eivät ole vielä ajankohtaisia. Tällä työllä on merkitys oman tietämykseni sekä ammatillisen osaamiseni kehittämisessä sekä oman tulevaisuuteni sekä työllistymiseni kannalta. Samoin tämä työ voi hyödyttää ympäröivää yhteisöä, jos tulokset tulevat olemaan positiivisia ja antavat aihetta jatkotoimenpiteisiin. Tosiasiahan on, ettei kylä säily hengissä, jos palveluita ei ole. Toisaalta tämä tutkimus voi myös estää turhan työn tekemisen sekä rahallisia menetyksiä, jotka olisivat mahdollisia ilman tutkimusta.

2. YRITYKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

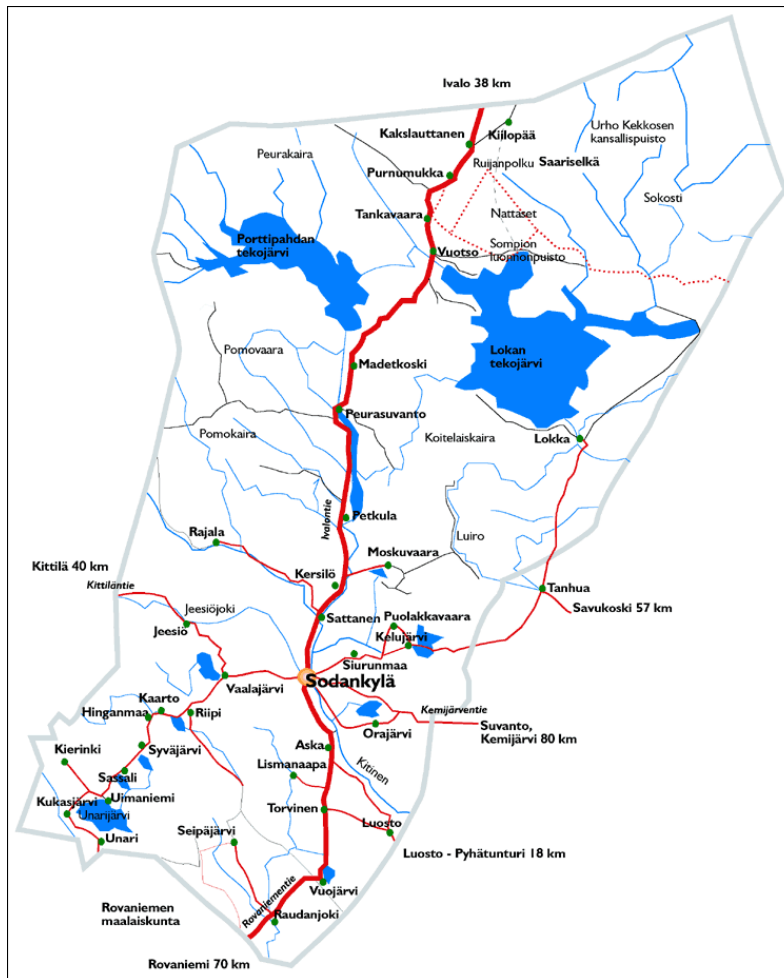
2.1 Toimintaympäristön kuvaus

Yritys ei voi toimia yksin erillään muusta maailmasta. Yritys tarvitsee toimiakseen yhteistyökumppaneita, asiakkaita, yhteiskuntaa ja toiminnassa on otettava huomioon myös ympäröivän yhteiskunnan asettamat velvollisuudet ja vastuut. Yrityksen toimintaympäristöllä tarkoitetaan näitä kaikkia asioita, jotka vaikuttavat yrityksen toimintaan. Yrityksen toimintaympäristöön kuuluvat ne kaikki alueet joilla se toimii. (Pakkanen–Korkeamäki–Kiiras 2009, 75.) Toimintaympäristöllä on yrityksen toimintaan perustavaa laatua oleva vaikutus. Toimintaympäristö vaikuttaa keskeisesti myös siihen, minkälaista toimintaa on ylipäätään järkevää harjoittaa. Hyvin menestyvää yritystä voi harvoin juuri samanlaisena siirtää toiseen toimintaympäristöön siten, että se edelleen olisi yhtä toimiva ja kannattava. Näin ollen on hyvin perusteltua, että yrityksen on tunnettava oma toimintaympäristönsä ja seurattava siinä jatkuvasti tapahtuvaa kehitystä. Yrityksen toimintaympäristö voidaan jakaa lähiympäristöön sekä sitä ympäröivään laajempaan ympäristöön. (Viitala–Jylhä 2006, 54.) Yrityksen lähiympäristöön kuuluu asiat ja ihmiset, jotka ovat konkreettisesti yrityksen lähellä (Rissanen 2005, 35).

2.1.1 Vuotso Sodankylän kunnassa

Yleinen ilmapiiri Sodankylän alueella on ollut yrittäjämyönteinen. Tällä hetkellä käynnissä olevat hankkeet ja erityisesti kaivosteollisuuden suuret investoinnit alueella ovat tuoneet lisää uskoa talouden kasvuun ja työllisyyden lisääntymiseen. Kevitsan kaivos Sodankylän Kersilössä avautuu vuoden 2012 kesällä ja se on jo tuonut sekä suoraan että välillisesti lisää työtä ja toimeentulon mahdollisuuksia alueelle. Kaivos tuo olettavasti alueelle paljon uusia asukkaita, mikä entisestään lisää palveluiden tarvetta. Yleisesti Pohjois-Lapin taloudelliset näkymät ovat parantuneet. (Nieminen 2011, 211.) Kehitys on tuonut myös näkyvästi lisää asukkaita laajalti Sodankylän alueelle. Sekä Vuotsossa että koko Sodankylän alueella on suuri tai kohtalainen asuntopula, joka on jo nostanut huomattavasti sekä vuokra- että omistusasuntojen hintaa

(Mykkänen 2011). Sodankylän kunnalla oli viisi vapaata vuokra-asuntoa tammiukuussa 2012. Myös Vuotson alueella on suuri kysyntä vapaista asunnoista sekä tonteista. (Sodankylä 2012b.) Asuntopulan lisäksi on kunnassa vallinnut myös pula lastenhoitopaikoista. Tähän tarpeeseen rakenteilla on uusi päiväkoti Sodankylän taajamaan (Hakala 2011).



Kuvio 1. Sodankylän kunnan kylät (Sodankylän kunta 2012c)

Sodankylän kunta sijaitsee Keski-Lapissa ja kuuluu Pohjois-Lapin seutukuntaan. Kunnan pinta-ala on 12415 km² ja Sodankylän kunta on pinta-alaltaan Suomen toiseksi suurin kunta (Maanmittauslaitos 2012). Sodankylässä on 30 sivukylää, jotka sijaitsevat ympäri kunnan aluetta (kts.Kuvio1). Vuotson kylä oli vuonna 2008 kunnan toiseksi suurin kylä väkiluvulla mitattuna. Asukasmäärä ja kylän sijainti ovat auttaneet kunnanpalveluiden pysymistä kylässä. Vuotson koulussa oppilaita on ollut riittävästi, eikä koulu ole ollut viime vuonna lakkautusuhan alla. Tällä hetkellä alle kouluikäisiäkin on kylässä suhteelli-

sesti katsottuna runsaasti, joten koulun tulevaisuus näyttää turvatulta ainakin toistaiseksi. Työikäisten pysyminen Vuotsossa onkin avainasemassa kylän tulevaisuuden kannalta, jotta syntyvyys pysyisi tasaisena tai lähtisi nousuun. Kunta tarjoaa Vuotsossa lastenpäivähoitoa ryhmäperhepäivähoidossa sekä perhepäivähoidossa (Sodankylän kunta 2010b). Sodankylän kunta järjestää Vuotsossa myös terveydenhuoltopalveluita. Vuotsossa käy säännöllisesti terveydenhoitaja sekä lääkäri. Lisäksi kunta tarjoaa kodinhoitajanpalveluita sitä tarvitseville vanhuksille. (Sodankylän kunta 2011.) Vuotsossa käy myös kirjastoauto, jota ollaan uudistamassa ja sen palveluita aiotaan kehittää.

Suomen saamelaisalueen raja kulkee Vuotson kylän eteläpuolella ja se tekee Vuotsosta Suomen eteläisimmän saamelaiskylän (Sodankylän kunta 2012a). Tämä velvoittaa Sodankylän kunnan järjestämään Vuotsossa saamenkielisiä palveluita. Saamenkielen asema Vuotsossa on kohentunut 2000 -luvun aikana. Vuotson koulussa on saamenkielinen luokka, jossa opetus tapahtuu saamenkielellä. Lisäksi koulussa voi opiskella saamea vieraana kielenä. (Pautamo 2010, 19.) Saamenkielinen päivähoito toimii yhdessä pohjoissaamen kielipesän kanssa. Saamelaiskulttuuri on osa kylän luonnetta ja se tulee huomioida kylää koskevissa suunnitelmissa.

2.1.2 Sodankylän kunnan ja Vuotson väestörakenne ja työvoima

Viime vuosikymmenen loppupuolelta alkaen Lapin väestö on vähentynyt. Koulutusmahdollisuudet ja työpaikkojen vähyys ovat ajaneet ihmisiä kohti etelää ja parempia palveluita. Lapissa kuolleiden määrä ylitti syntyneiden määrän vuonna 2002. (Suikkanen–Syväjärvi–Haveri 2009, 58.) Sodankylän alueella väestö on vähentynyt tasaista vauhtia 1990 -luvulta alkaen, kuten Lapissa yleensäkin (Lapin liitto 2009).

TAULUKKO 2. Sodankylän väestönmuutos 1970–2011 (Lapin liitto 2009; Sodankylän kunta 2012c; Lapin liitto 2012a).

Vuosi	1970	1980	1990	2000	2005	2010	2011
Väkiluku	10654	10117	10576	9922	9216	8778	8806

Huomattavaa Sodankylän väestörakenteenmuutoksessa on, että Sodankylän kunnan alueella yli 65-vuotiaiden määrä on kasvanut nopeammin kuin muualla Pohjois-Lapin seutukunnassa. Sodankylän kunnassa eläkeläisten määrä oli 30% vuonna 2010. Samana vuonna huoltosuhde oli Sodankylässä 1,52. (Lapin liitto 2012b.)

Vuotson asukasluku oli 308 henkeä vuonna 2008. Heistä yli 18-vuotiaita oli 278 henkilöä, vuoden 2012 keväällä. Myös Vuotsossa asuu paljon ikäihmisiä, kuten suurimmassa osassa Sodankylän sivukylistä. Kylän asukkaista noin 24 prosenttia on yli 65-vuotiaita, heistä yli 75-vuotiaita on huomattava osa (Sodankylän kunta 2010, 41). Vuotsossa asuvat ikäihmiset ovat pääosin muuttaneet kylään vuosien 1950 - 1970 välisenä aikana. He ovat siirtyneet Vuotsoon suurelta osin Lokan ja Porttipahdan tekoaltaiden alle jääneistä tai sodan aikana tuhoutuneista kylistä. Tämän päivän ikäihmiset ovat syntyneet 1930–1940 lukujen välisenä aikana ja he ovat kokeneet sota-ajan sekä evakkoon lähtemisen. Näiden ihmisten taustat ovat pitkälti samanlaiset ja ovathan he lähes kaikki myös sukua toisilleen. Heidän elämänsä aikana on maailma muuttanut huomattavasti. (Aikio–Aikio 2010, 16 - 17.) Ikäihmiset Vuotsossa ovat vielä verrattain hyvässä kunnossa sekä fyysisesti että psyykkisesti. He ovat tottuneet fyysiseen työhön eivätkä he ole jääneet paikoilleen vaikka ikä onkin hidastanut kulkua. Uskon vahvasti, että fyysinen aktiivisuus pitää heidän mielensä virkeänä ja tekee heidän elämästään merkityksellistä.

Työvoiman määrä Lapissa on laskenut viimeisten kymmenen vuoden aikana. Väestön ikääntyminen on yksi suurimmista syistä. Lapin väestö on ikääntynyt muuta maata nopeammin ja suuret ikäluokat ovat siirtymässä pois työelämästä. Toinen merkittävä selittäjä on työikäisen väestön poismuutto kunnasta. (Sodankylän kunta 2010b, 6.) Viime vuosien aikana on Sodankylän kunnan alueelle syntynyt uusia työpaikkoja, varsinkin kaivoshankkeiden kautta suoraan tai välillisesti (ELY-keskus 2010).

TAULUKKO 3. Työllisyys ja työpaikat Sodankylässä (Sodankylän kunta 2012c)

	2000	2004	2005	2007	2008	2009	2010
Työvoima	4 845	4 311	4 189	4 123 (v.2006)	4041	-	4030
Työpaikat	3 234	3 272	3 166	3345	3360	-	3505
Työttömät	1 181	873	849	574	488	532	468
Työttömät, %	24,4	20,3	20,1	13,7	11,8	13,2	11,6

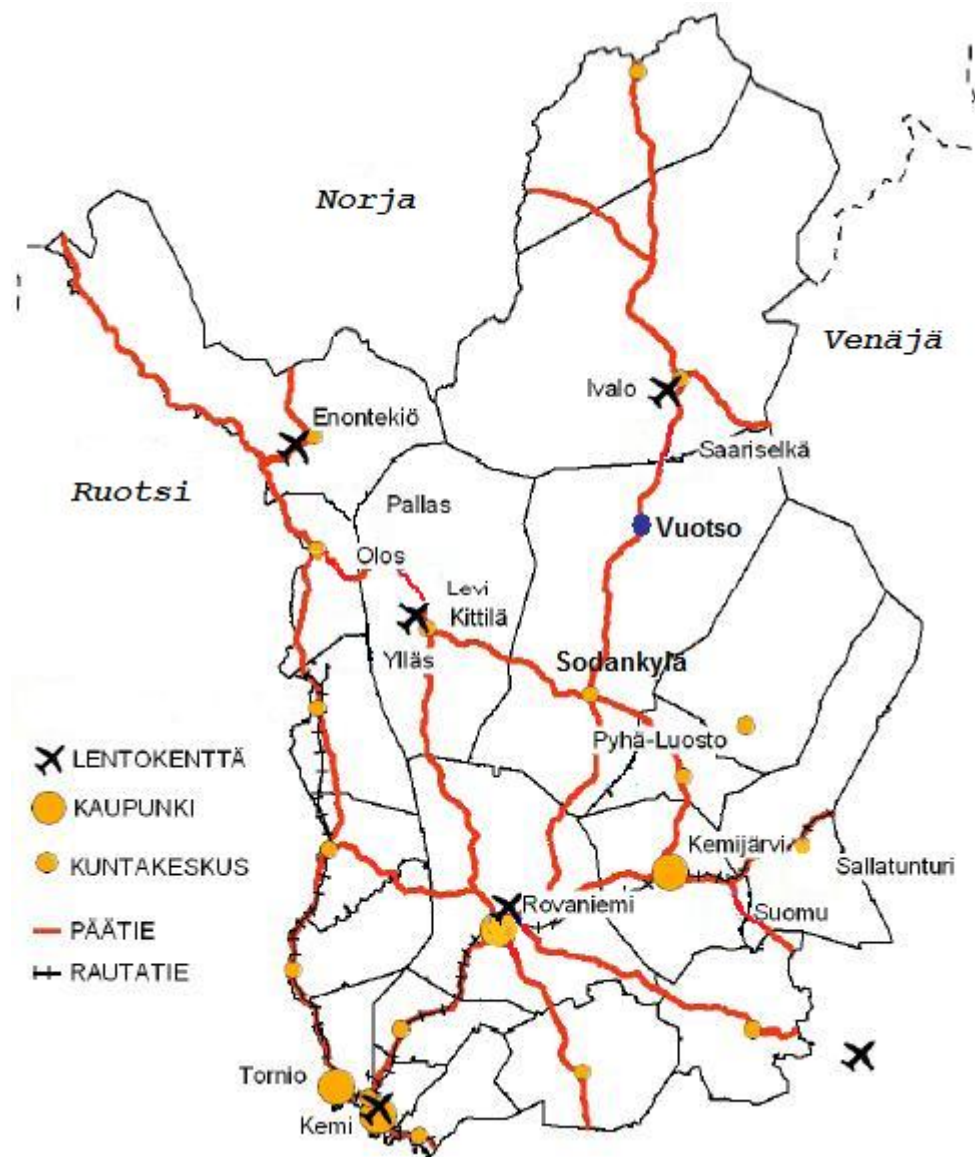
Viime vuosina suurimmat toimialat Sodankylän kunnan alueella ovat olleet lukumäärillä mitattuna sosiaali- ja terveystalvet (14,4%) sekä maanpuolustus (12,9%). Seuraavina tulevat metsä-, maa- ja kalatalous (10,3%) sekä tukku- ja vähittäiskaupan alat (9,2%). Sodankylässä oli vuonna 2009 yrittäjiä 556 henkilöä ja palkansaajia 2796 henkilöä, joista suurin osa työskenteli yksityisellä sektorilla. (Lapin liitto 2012b.)

2.1.3 Vuotson liikenneyhteydet

Vuotso sijaitsee keskellä vanhaa Sompiota, syrjässä kuntakeskuksista. Vuotson kylän halki on kulkenut maantie jo lähes sata vuotta. Valtatie 4 on halkonut kylää jo vuosikymmenien ajan. Tie kuuluu pääteiden verkkoon, minkä vuoksi sen kunnossapito on oltava ensiluokkaista. Se on välttämätöntä, koska tie on ainoa väylä kylään ja kohti pohjoista. Valtatie 4 jatkuu Utsjoelle saakka. Vuotson läpi kulkee myös Vuotson kanava, joka on rakennettu Lokan ja Porttipahdan tekoaltaiden välille vuonna 1981. Vesiteitse kylään pääsee Vuotson kanavaa ja Tankajokea pitkin, mutta julkista liikennettä ei ole. (Sodankylä kunta 2012d; Liikennevirasto 2012)

Vuotsosta on noin 70 kilometriä Ivalon lentokentälle, jonne pääsee Vuotsosta linja-autolla tai henkilöautolla. Viime vuosina Ivalon lentokentälle on lentänyt sesonkiaikoina Finnair ja Norwegian. Norwegian-lentoyhtiö lopettaa lennot

Ivaloon huhtikuun ensimmäisellä viikolla. Ympäri vuoden Ivaloon lentävät vain Finnairin lentokoneet. (Norwegian Air Shuttle 2012; Finnair Oyj 2012.) Sesonkiaikana kilpailu on pudottanut jonkin verran lentolippujen hintoja. Kun samaan aikaan polttoaineiden hinnat ovat jatkaneet nousuaan, on lentomat-kustamisesta tullut jo ajoittain halvin kulkuväline myös Vuotson alueelle. Linja-autovuorot ovat yhteen sovitettu lentojen aikataulujen mukaan sopiviksi sekä pohjoisen että etelän suuntaan. Rovaniemen lentokentälle on Vuotsosta matkaa noin 220 kilometriä, kuten myös rautatieasemalle, jonne myös kulkee linja-autoyhteys (VR-yhtymä 2011).



Kuvio 2. Vuotson kannalta merkittävien liikenneyhteyksien sijainnit (Lapin liitto 2011).

2.1.4 Vuotson palvelutarjonta ja kilpailu

Kuntapalveluiden lisäksi Vuotsossa on kyläkauppa K-Extra, jonka palveluihin kuuluu elintarvikemyynnin lisäksi polttoainemyynti, kahvio, lääkekaappi sekä asiamiesposti. Kauppa on kyläläisten kohtaamis- ja seurustelupaikka. Vuotsossa ei ole Matkahuollon toimipistettä. Lähin toimipiste on Ivalossa 70 kilometrin päässä. Kylässä on lisäksi matkamüstopaja sekä kahvio-lounasravintola, jonka läheisyydessä on polttoainemyyntipiste. Majoitusta Vuotsossa tarjoaa Vuotson maja, jossa majoituspaikkoja on 10 (Sodankylän kunta 2012a). Lisäksi Vuotson kylällä toimii yksi kotimajoitusta tarjoava yritys, joilla majoituspaikkoja on 10 hengelle (Kotimajoitus Katariina 2012). Kylän tuntumassa on myös saatavilla jonkin verran mökkimajoitusta. Noin 10 kilometriä Vuotsosta pohjoiseen on Tankavaaran kultakylä jossa on saatavilla hotellimajoitusta sekä mökkimajoitusta. Tankavaaran kultakylässä on myös kahvila, ravintola sekä pub.(Tankavaaran kultakylä 2012.) Purnumukan kylä sijaitsee Vuotsosta 10 kilometrin päässä. Purnumukan alueelta löytyy myös useita vuokramökkejä, jotka ovat paikallisten asukkaiden omistuksessa.

Vuotson alueen yritykset kilpailevat keskenään asiakkaiden käytettävissä olevasta ajasta ja rahasta, vaikka tuottavatkin hyvin erityyppisiä palveluita. Mielestäni yritysten suurimmat kilpailijat ovat kuitenkin kylän ulkopuolella. Suuret keskuskeskukset ovat palveluineen hyvin vahvoja kilpailijoita. Kylän asukkaiden kannalta tämä tarkoittaa sitä, että he pohtivat ostavatko käyttötavaransa maantieteellisesti lähimmästä liikkeestä vai tilaavatko tuotteen esimerkiksi Internetin kautta. Myös elintarvikkeita tuodaan suuremmista kylistä ja kaupungeista, joissa joudutaan asioimaan muiden palveluiden saamiseksi. Matkailijoista Vuotso ei tällä hetkellä juuri pysty kilpailemaan, koska tarjontaa ei ole tai on erittäin vähän.

2.2 Aikaisempi tutkimus vuotsolaisten palvelutarpeista

Vuotsossa suoritettiin kyläkysely vuonna 2010. Kyläkysely oli osa Metsäntutkimuslaitoksen *Matkailun ja virkistyskäytön merkitys pohjoisen maaseudun*

maisemassa ja elinkeinossa -hanketta. Kyläkyselyn tavoitteena oli kartoittaa vuotsolaisten ajatuksia ja toiveita kylän kehittämiseksi. Kyselyyn vastasi noin 30 prosenttia Vuotson asukkaista. Kysely toteutettiin Vuotson kaupalla, jossa vastaajilla oli mahdollisuus täyttää kysymyslomake tai vastata kysymyksiin haastattelijan kanssa. (Metsäntutkimuslaitos 2010, 1–3.)

Tämän opinnäytetyöni kannalta kyläkyselyn merkittävimpiä tuloksia olivat vastaajien näkemykset kylän palvelutarpeista. Kyläkyselyn tuloksissa ilmenee vastaajien toive yritystoiminnan lisäämiseksi kuitenkin perinteisiä elinkeinoja unohtamatta. Kyselyssä tuli yksittäisinä asioina esille kokoontumistilan ja anniskeluravintolan puute. Kehittämiskohteissa ensimmäisinä olivat luontoon ja poronhoitoon liittyvät asiat ja tietoliikenneyhteyksien kehittäminen. Näiden asioiden jälkeen vastauksissa esiintyi matkailun ja yritystoiminnan kehittäminen. Edellä mainittujen lisäksi yritystoimintaa kaivattiin vanhus-ten hoiva-alalle. (Metsäntutkimuslaitos 2010, 6–10.) Vuotsossa ei ole tapahtunut kehitystä edellä mainituissa asioissa näiden kahden vuoden aikana.

3. ASIAKKAAT, KYSYNTÄ JA KANNATTAVUUS

3.1. Asiakkaiden tarpeet ja odotukset

Kirjassaan *Minustako yrittäjä* on Pyykkö (2011, 185) nimennyt asiakkaita koskevan kappaleensa sanoin: ”Asiakas – miksi kukaan ostaisi sinulta mitään, ikinä?”. Siis miksi kukaan ostaisi minulta mitään, ikinä? Tämä kysymys on erittäin tärkeä esittää itselleen, kun suunnittelee omaa liiketoimintaansa. On ajateltava asioita asiakkaan näkökulmasta, sillä yleensä yrittäjän suunnalta asiat voivat näyttää hyvin erilaisilta. Liiketoiminnan kannattavuuden kannalta asiakkaat ovat kuitenkin yhtenä tärkeimpänä osana. Ei ole kannattavaa valmistaa laadukkaitakaan tuotteita, jos niille ei löydy ostajia. Ennen kaikkea han markkinoilla käydään kilpailu potentiaalisten asiakkaiden käytettävissä olevasta ajasta ja rahasta. (Pyykkö 2011, 185.)

Asiakkaiden tai tavoitelluiden asiakkaiden tarpeita pohdittaessa tulee ensimmäisenä vastaan Maslown tarvehierarkia, joka on tunnetuin ihmisen tarpeiden mallinnus. Maslown malli kuvaa missä järjestyksessä ja minkälaisia tarpeita ihmisillä on. Perustarpeina pidetään ihmisen fysiologisia tarpeita, kuten ruoka, juoma ja uni. Kun nämä tarpeet on tyydytetty, ihminen tarvitsee myös turvallisuutta, johon luetaan kuuluvaksi terveys, työllisyys, perhe ja omaisuus. (Kuluttajatutkimuskeskus 2010, 23.) Näiden tarpeiden jälkeen tyydytetään sosiaalisia sekä omanarvontunnon tarpeita, jonka jälkeen seuraavat oppimiseen ja omaan ulkonäköön liittyvät tarpeet. Nykyisen ajattelumallin mukaan ihmisten tarpeet eivät kulje portaittain, vaan tarpeet voivat ilmaantua eri järjestyksissä ja tulla tyydytettäväksi limittäin. (Bergström–Leppänen 2009, 55.)

Ihmisten tarpeet voidaan jakaa kahteen ryhmään, käyttötarpeisiin ja välinetarpeisiin. Käyttötarpeilla tarkoitetaan sitä tilannetta, kun tuote hankitaan tiettyä käyttötarkoitusta varten. Käyttötarpeita ovat niin koneet ja laitteet kuin ruoka ja juomakin, esimerkiksi imuri hankitaan helpottamaan siivousta ja ruokaa ostetaan näläntunteen tyydyttämiseen. Välinetarpeiksi kutsutaan tarpeita, joita ei varsinaisesti hankita käyttöä varten, vaan ne toimivat välineenä, jolla hankitaan itselle hyvän olon tunteita, viihdykettä ja rakennetaan omaa

imagoa. Kaikilla ihmisillä on näitä tarpeita, ne voivat olla tiedostettuja tai tiedostamattomia, mutta joka tapauksessa ne ohjaavat ihmisten toimintaa ja käyttäytymistä. Tiedostettuja tarpeet ovat silloin, kun ne konkreettisesti huomataan esimerkiksi nälän tunteena tai jonkin työssä tarvittavan välineen puuttumisena. Tiedostamattomat tarpeet ovat piileviä tarpeita, joiden tyydyttämistä ihminen ei varsinaisesti ajattele. Markkinoinnin tarkoituksena on saada ihmiset tiedostamaan nämä piilevät tarpeensa. (Bergström–Leppänen 2009, 53 - 54.) Yrittäjien tavoitteena on havaita nämä tarpeet riittävän ajoissa ja pyrkiä tuottamaan tuotteita, joilla näihin tarpeisiin pystyttäisiin vastaamaan. Tuotteilla, joilla ei ole kysyntää eli kuluttajilla ei ole niitä koskevia tarpeita, ei ole mahdollisuutta selviytyä markkinoilla eikä niitä ole kannattavaa tuottaa.

3.2 Asiakkaiden asenteet ja ostokäyttäytyminen

Asiakkaiden ostokäyttäytymisellä tarkoitetaan ihmisten tapaa toimia kuluttajina, eli miten ja mihin käytetään aikaa ja rahaa. Ostokäyttäytyminen tarkoittaa siis sitä, millä perusteella valinnat ja ostopäätökset tehdään. (Bergström–Leppänen 2007, 97.) Kuluttajien ostokäyttäytymiseen vaikuttavat lukuisat eri asiat. Pääosassa on asiakkaan ostohalu, ostokyky ja ostotapa.

Ostokäyttäytymiseen vaikuttaa ensimmäisenä oma elinympäristö. On luonnollista, ettei syrjäseuduilla kuluteta samalla tavalla kuin kaupunkien keskuksissa, joista löytyy mielin määrin kulutuksen kohteita, joista valita. Ulkoisia tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa ostokäyttäytymiseen, ovat myös ympäristön muut konkreettiset tekijät, kuten kulkuyhteydet ja lainsäädäntö sekä ympäristön arvot ja asenteet.

Ulkoisen ympäristön lisäksi kuluttajien ostokäyttäytymiseen vaikuttavat henkilökohtaiset tekijät. Ihmisen ikä, sukupuoli, elämänvaihe sekä taloudellinen tilanne määrittävät suurelta osin kulutuskäyttäytymistä. Eri elämänvaiheissa on ihmisillä tiettyjä tyypillisiä tapoja ja kohteita kuluttaa. Esimerkiksi pienen lapsen äidillä ja yksinasuvalla naisella on suurella todennäköisyydellä sekä ruokakaupassa että kaupungilla erilaiset ostokset ja erilainen käyttäytymis-

malli. Näiden perustietojen pohjalta ei voi tehdä syvällisiä analyysejä ostokäyttäytymisestä. Demografisten tekijöiden lisäksi on huomioitava myös muitakin muuttujia, kuten psykologiset tekijät. Kuluttajien psykologisilla piirteillä on merkittävä osa ostokäyttäytymisessä. Kulttuuri ja sosiaaliset tekijät ovat muokanneet jokaiselle omanlaisen ajattelutavan ja tavan toimia, tähän vaikuttaa myös ihmisen persoonallisuus. (Ylikoski 2000, 81–82.)

Ostokäyttäytymiseen vaikuttavat myös kuluttajan maailmankuva eli arvot ja asenteet, jotka ohjaavat päätöksiä ja valintoja tekemisessä. Maailmankuvalla tarkoitetaan käsitystä sekä yksilöstä itsestä että näkemystä meitä ympäröivästä maailmasta. Arvoilla tarkoitetaan asioita, jotka kuluttaja kokee tärkeiksi ja tekee niiden pohjalta päätöksiä. Arvot voivat olla konkreettisia, kuten turvallisuus. Asenteet ovat tunneperäisiä asioita, jotka tarkoittavat tapaa suhtautua eri asioihin. Asenteiden syntyyn vaikuttavat suuresti ihmisen omat kokemukset ja tiedot sekä ympäröivän maailman tilanne ja asennemaailma. Jos asiakas kokee yrityksen arvojen ja asenteiden olevan täysin päinvastaisia hänen omien arvojensa kanssa, syntyy todennäköisesti tilanne jossa asiakas kokee yrityksen negatiiviseksi eikä hän halua käyttää kyseisen yrityksen palveluita. Psykologiset tekijät ovat vaikeammin selvitettävissä, mutta tulevat esiin asiakkaiden ostokäyttäytymisessä. (Puustinen–Rouhiainen 2007, 144–146.)

3.3 Asiakkaiden segmentointi

Asiakkaat eivät ole yksi yhtenäinen ryhmä samanlaisia yksilöitä. Heillä on erilaiset tarpeet ja toiveet palveluiden suhteen, jolloin kaikkien toiveita on lähes mahdoton täyttää. (Grönroos 2009, 422.) Asiakkaiden segmentoinnilla tarkoitetaan kuluttajien jakamista toisistaan erottuviin ryhmiin (Bergström–Leppänen 2007, 131), joista yritys valitsee omat kohderyhmänsä (Grönroos 2009, 423). Asiakkaiden segmentoinnilla pyritään tehostamaan tuotteiden sopivuutta juuri tietyille asiakasryhmälle ja tavoitelluiden asiakkaiden mielenkiinnon saavuttamista. Harva yritys pystyy menestyksekkäästi toteuttamaan kaikille kaikkea -strategiaa. (Puustinen–Rouhiainen 2007, 171.)

Segmentoinnilla pystytään tehostamaan myyntiä siten, että tuotteet vastaavat mahdollisimman hyvin juuri kohderyhmän tarpeita ja toiveita sekä imagotavoitteita. Tarkalla segmentoinnilla pystytään myös käyttämään markkinointia parhaalla mahdollisella tavalla ja kohdistamaan se oikeisiin paikkoihin sekä saamaan markkinointi vastaamaan tavoitteita. Segmentoinnin perustana on, että yrityksen on tunnettava asiakkaansa, jotta se pystyy toimimaan taloudellisesti mahdollisimman kannattavalla tavalla. Nämä ryhmät eli segmentit voidaan muodostaa käyttämällä erilaisia jaottelukriteereitä, joiden avulla asiakkaat voidaan erottaa toisistaan. Tärkeintä segmentoinnissa on huomioida ostokäyttäytymiseen vaikuttavat tekijät. (Lämsä–Uusitalo 2003, 46.) Kukin yritys tekee omat päätöksensä siitä, mitä perusteita se käyttää muodostaessaan tavoittelemansa kohderyhmät.

3.4 Tuotteiden kysyntä

Yrityksen tarjoamat tuotteet ja palvelut ovat yksi liiketoiminnan tärkeimmistä osa-alueista. Jotta liiketoiminta voi olla tuottoisaa, on yrityksen tarjoamien tuotteiden vastattava kysyntää. On tärkeää tutkia onko toiminta-alueella potentiaalisia asiakkaita ja onko heitä riittävästi toiminnan kannattavuuden kannalta. Jos omalle idealle ei ole olemassa kysyntää, on yrityksellä erittäin haastava tie kuljettavana. Ilman kysyntää ei ole kannattavaa lähteä yrittämään. Kysynnän tutkiminen ja selvittäminen voi olla haastavaa ja aikaa vievää, mutta se tulee olemaan vaivanarvoista. (Lotti 2001, 54.)

Kysynnällä tarkoitetaan siis potentiaalisten asiakkaiden ostohalun määrää tietyllä ajanjaksolla (Lahtinen–Isoviita–Hytönen 1994, 83). Kuinka sitä voidaan tutkia? Kysynnän selvittämiseen ei ole olemassa yhtä ja selkeää mallia, jolla se pystyttäisiin yksiselitteisesti mittaamaan ja totena kertomaan. Vaikka tuotteelle löytyisi kysyntää, ei se vielä automaattisesti tarkoita, että koko tämä joukko lopulta tuotteen ostaisi. Kysyntää voidaan lähteä selvittämään markkinatutkimuksilla, joita voidaan teettää eri mittaluokissa. Pienyrittäjät eivät markkinatutkimuksia yleensä teetä, koska niiden koetaan vievän liian paljon resursseja. Kysyntää voidaan selvittää myös tutkimalla omaa toimintaympä-

ristöä ja havainnoimalla siinä tapahtuvia asioita sekä markkinoiden kehitystä. (Pakkanen ym. 2009, 77). Kartoittamalla potentiaalisia asiakkaita ja heidän ominaispiirteitään sekä ostokäyttäytymistä tutkimalla voidaan tehdä arvio kysynnän määrästä. Tämän lisäksi on myös tutkittava mikä tulisi olemaan omien tuotteiden osuus markkinoista. (Lahtinen ym. 1994, 83).

Kysyntään vaikuttaa kuluttajien halukkuus ja kyvykkyys ostaa tuotetta. Ostohaluun vaikuttavat olennaisesti asiakkaiden elämäntilanne, asenteet ja tarve. Näitä asioita käsittelen tarkemmin luvussa 3.2. Ostohalun lisäksi on huomioitava myös kyky ostaa. Tällä voidaan tarkoittaa sekä yrityksen fyysistä saavutettavuutta, että asiakkaan taloudellista tilannetta. Fyysisellä saavutettavuudella tarkoitan yrityksen sijaintia, kuinka helposti yritys on saavutettavissa ja minkälaiset puitteet ovat. Asiakkaiden taloudelliseen tilanteeseen liittyy koko maailmantaloudentilanne, sillä suhdanteet, lama ja korkojen muutokset vaikuttavat ihmisten ajatuksiin ja sitä kautta ihmisten ostokäyttäytymiseen. Kysyntään vaikuttavat siis erittäin moninaiset asiat ja kysynnän muutokset voivat olla erittäin vaihtelevat ja oikukkaat. (Pakkanen ym. 2009, 78–79.)

3.5 Kannattava liiketoiminta

Yritystoiminnan tulee olla taloudellisesti kannattavaa, jotta sitä on mahdollista harjoittaa ja sillä on jatkuvuutta (Pesonen–Siltanen–Hokkanen 2006, 55–56). Kannattavuuden arviointi tuleekin tehdä huolella ennen yritystoiminnan aloittamista ja toiminta on pyrittävä suunnittelemaan niin, että kannattava liiketoiminta on mahdollista. Yritykselle alkaa kertyä kuluja heti yrityksen perustamisvaiheessa, joten pääomantarve ja hankinta on suunniteltava huolellisesti. Rahoitustarpeen arviointi on erittäin tärkeää, jotta on mahdollista laskea kuinka paljon tuloja tarvitaan kattamaan menot. (Lehtipuro–Kangasaho–Niemi 1999, 91.) Kannattavuutta ei voida todeta heti yritystoiminnan aloituskuukausina, sillä toiminnan käynnistäminen vie huomattavasti enemmän rahaa kuin vakiintunut toiminta. Kannattavuus muodostuu vasta pitkän aikavälin tuloista ja menoista. Aloitussvaiheessa tulot eivät yleensä yllä vielä kattamaan menoja, mutta se ei vielä tarkoita, ettei yritystoiminta olisi kannat-

tavaa. Yrityksen kannattavuutta on seurattava jatkuvasti, jotta nähdään, mihin suuntaan ollaan menossa ja missä ollaan tällä hetkellä. (Pesonen ym. 2006, 55–56.)

Kannattavuuden kannalta on tärkeää hinnoitella omat tuotteensa ja palvelunsa oikein. Hinnoittelu voi olla yrityksen kannalta tappiollista ilman huolellista suunnittelua. Näin voi käydä esimerkiksi, jos tuotteen hinnassa ei ole otettu huomioon kaikkia siihen kohdistuvia kuluja. Toisaalta hinta voi karkottaa asiakkaita olemalla liian korkea tuotteesta saatavaan hyötyyn nähden. Jos tuotteen tuotantokustannukset ovat suuret, ja tuotteen lopullinen hinta muodostuu korkeaksi, on pohdittava onko kohderyhmä valmis maksamaan tuotteesta vaadittavaa hintaa. Tässä yhteydessä palaamme jälleen kysynnän määrään. Tällaisessakin tapauksessa on pohdittava, onko kannattavaa aloittaa tuotteen valmistusta, jos sille ei löydy riittävä kysyntää. (Grönroos 2009, 174.)

Toiminnasta aiheutuvat kulut ovat suhteellisen helposti selvitettävissä ja ovat melko tarkasti laskettavissa jo ennen toiminnan aloittamista. Toisaalta potentiaalisten tulojen arviointi on hankalaa, jos kyseessä eivät ole tuotteet, joille on valmiiksi olemassa ostaja ja varma hinta. Normaalissa pienyrityksessä ei kuitenkaan voida varmasti tietää, kuka tulee yrityksen asiakkaaksi ja kuinka paljon hän tulee käyttämään yrityksen palveluihin aikaansa ja rahaa. (Viitala-Jylhä 2001, 121.) Kannattavuuden arvioinnissa ja tulojen ja menojen suhteessa onkin parempi olla realistinen tai pessimistinen kuin liian positiivinen. Jos ennakoitut tulot ylittyvätkin, on se huomattavasti parempi tilanne yrityksen kannalta kuin laskettua heikommat tulot. (Lehtipuro ym. 1999, 92.)

4. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Työn tutkimusmenetelmät

Olen valinnut haastattelun ja havainnoinnin tämän työn tutkimusmenetelmiksi. Varsinaisten loppukäyttäjien haastatteluita en kuitenkaan päättänyt tehdä, vaan pyrin saamaan vastaukset kunkin segmentin asiantuntijatahoilta. Tutkimusmenetelmää valitessani harkitsin lomakekyselyn tekemistä, jonka olisin suorittanut kylän asukkaille sekä lähialueiden matkailukeskuksien asiakkaille. Koin kuitenkin ongelmaksi eri kohderyhmien saavuttamisen. Toinen ongelma oli se, kuinka lomakkeen saisi muotoiltua niin, että se sopisi samanlaisena kaikille segmenteille. Yksi suurimmista riskeistä olisi ollut myös lomakekyselyiden vastaajien määrän vähäiseksi jääminen. Aikaisempien kokemusten mukaan lomakekyselyiden vastaajamäärät ovat jääneet erittäin pieniksi. Pohdinnoissani päädyin tulokseen, etten usko saavani kyselyllä kaipaamiani vastauksia, vaan tutkimushaastattelu olisi paras vaihtoehto.

4.1.1 Tutkimushaastattelu

Tutkimushaastattelu noudattaa rakenteeltaan ja vuorovaikutussuhteiltaan ikään kuin normaalia keskustelua. Tutkimushaastatteluja voidaan suorittaa eri menetelmillä, mutta yhteistä kaikille menetelmille on se, että tutkijalla on kysyjän rooli ja haastateltavalla tiedon antajan rooli. Lisäksi haastattelusta tehdään muistiinpanoja ja nauhoitus, jotta haastattelu pystytään purkamaan. (Ruusuvuori–Tiittula 2005, 22–23.) Haastattelu voidaan suorittaa käyttäen hyväksi valmista lomaketta, jossa on valmiit kysymykset ja vastausvaihtoehdot, tällöin kyseessä on lomakehaastattelu. Tällä menetelmällä voidaan hankkia helposti myös määrällistä aineistoa ja menetelmä vastaakin melko paljon kyselylomakkeen mallia. Toinen ääripää haastattelumenetelmissä on täysin strukturoimaton syvähaastattelu, jossa ei välttämättä ole määrätty muuta kuin haastattelun aihe. Näiden ääripäiden välissä on näiden mallien välimuoto ns. puolistrukturoitu haastattelu. (Tuomi–Sarajärvi 2009, 75–77.)

Haastattelun etuna on menetelmän joustavuus. Haastattelussa tutkijalla on mahdollisuus pyytää vastauksiin tarkennuksia tai tehdä haastattelun aikana selventäviä lisäkysymyksiä. Haastattelun aikana tutkija voi myös muuttaa kysymysten järjestystä tai muotoa, jos katsoo sen aiheelliseksi haastattelun kannalta. Näin tutkimukseen voidaan saada myös arvokasta lisätietoa. Lisäksi on mahdollista antaa kysymykset tai vähintään haastattelun aihe vastaajalle tiedoksi jo ennalta, jolloin haastateltava voi valmistautua tilanteeseen. Haastattelu antaa tutkijalle myös mahdollisuuden tehdä havaintoja haastattelun aikana siitä, miten asioista kerrotaan ja mitä haastateltavan elekieli kertoo. (Tuomi–Sarajärvi 2009, 75.)

Olen valinnut menetelmäksi puolistrukturoidun haastattelun, koska uskon saavani näin enemmän ja syvempää tietoa vastaajilta. Puolistrukturoitu haastattelu tarkoittaa sitä, että haastattelun kulku ei ole ennalta täysin määrätty. Kysymysten järjestys tai sanamuoto voi olla erilainen, mutta pääasiat haastatteluissa ovat aina samat. (Hirsjärvi–Hurme 2001, 47.) Tästä menetelmästä voidaan käyttää myös nimitystä *teemahaastattelu* (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2010, 208). Mielestäni haastattelun avulla pystyn aistimaan tunnelman ja mielialan, joka tulee vaikuttamaan myös mahdolliseen asiakassuhteeseen ja mahdolliseen liiketoimintaan. Mielestäni tällä tavalla saan myös vastaajan ymmärtämään paremmin kysymyksen tarkoituksen ja saan tarkemman vastauksen kysymykseen. (Tuomi–Sarajärvi 2009, 75–76.)

Menetelmänä haastattelu on hieman kaksijakoinen. Edellä mainitsemieni hyvien puolien lisäksi on tässä menetelmässä myös haittapuolensa. Koska tutkimuskohteena on oma elinympäristöni, on luonnollista, että itselläni on muodostunut jonkinlainen suhde asuinympäristöni ihmisiin. Tämä voi vaikuttaa tutkimukseni tuloksiin ja haastateltavieni vastauksiin (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2007, 201). Toisaalta uskon, että pystyn haastattelussa havainnoimaan vastauksien luotettavuutta sekä ilmapiiriä joka ympäristössä vallitsee.

4.1.2 Havainnointi

Havainnointi on laadullinen tutkimusmenetelmä. Havainnoinnin tarkoituksena on tuoda esille, miten ihmiset todellisuudessa käyttäytyvät. Vastaako ihmisten toiminta heidän puheitaan? Havainnoinnin lajeja on hyvin monenlaisia, ääripäät ovat hyvin kaukana toisistaan. Systemaattinen havainnointi tapahtuu erittäin tarkasti säädellyissä olosuhteissa ja raportoidaan tarkasti. Tällöin havainnoija on saanut tehtäviinsä koulutuksen ja arviointi tehdään tarkan etukäteisskaalan avulla. Toisessa ääripäässä on havainnoinnin laji, jossa havainnoija osallistuu ryhmän toimintaan ja on yksi ryhmän jäsen. Tällaiset havainnointitilanteet ovat yleensä kenttätutkimuksia, joissa tutkija voi jakaa omia kokemuksiaan ryhmän jäsenten kanssa ja samaistua ryhmään. (Hirsjärvi ym. 2010, 212–217.)

Havainnoinnin haittapuolena voidaan pitää sitä, kuinka havainnoija vaikuttaa todellisen tilanteen kulkuun. Käyttäytyvätkö henkilöt kuten yleensä vai vaikuttaako havainnoijan läsnäolo käyttäytymiseen. Havainnoinnilla voidaan kuitenkin saada myös paljon tietoa, jota muilla menetelmillä ei saada. Parhaimmillaan havainnointi on ihmisten välisen kanssakäymisen tutkimisessa ja tilanteissa, joissa tutkittava ei pysty tai halua suoraan kertoa tutkijalle joitakin asioita. (Hirsjärvi ym. 2010, 213–214.)

Tässä opinnäytetyössäni käytin havainnointia toisena menetelmänä, tukemaan haastatteluiden antamaa vaikutelmaa. Vuotson koululla järjestetyssä tilaisuudessa havainnoin ikäihmisten palveluita koskevia asenteita ja ilmapii-riä. Oma roolini oli osittain osallistuva ryhmän jäsen, mutta pääpaino havainnoinnissa oli tutkia ikäihmisten asenteita ja tarpeita, myös niitä joita ei ääneen sanottu.

4.2 Haastateltavien määrä ja valinta

Haastattelu on aikaa vievä prosessi ja kokonaisuudessa melko työläs. Tämä on yksi syy miksi haastateltavien määrää ei tule kasvattaa liian suureksi ver-

rattuna käytettävissä oleviin resursseihin. Haastateltavien sopiva määrä määräytyy siis käytettävissä olevien resurssien mukaan, mutta lisäksi tulee huomioida myös, kuinka paljon aineistoa tutkimusongelman ratkaisemiseksi tarvitaan. Haastateltavien määrään vaikuttaa myös se, kuinka monta kriteerit täyttävää henkilöä on ylipäättään mahdollista saada haastateltavaksi. Haastateltavien valintaa edeltää pohdinta kriteereistä, jotka haastateltavan tulee täyttää. Kriteerit määrittävät pitkälti sen mukaan, mitä tietoa tutkimuksella halutaan saavuttaa. (Tuomi–Sarajärvi 2009, 85–86.) Lopulliseen valintaan voidaan käyttää erilaisia tutkijan harkinnanvaraisia menetelmiä.

Haastatteluilla pyrin saamaan vastauksia, joiden avulla pystyn vastaamaan tutkimuskysymykseeni. Haastatteluiden aiheena on alueen palvelutarjonta ja sen vastaavuus tarpeisiin ja odotuksiin. Haastattelen Sodankylän kunnan vanhustyönjohtajaa, jolta uskon saavani tarkempaa tietoa alueen tämän hetkisten vanhustaluiden tilasta. Lisäksi selvitän hänen näkemyksensä Vuotson asukkaiden tarpeista ja asenteista. Lisäksi uskon saavani häneltä tietoa, olisiko Sodankylän kunnalla tarvetta tämän tyyppisille ostopalveluille sekä onko kunnalla intressejä palveluiden käyttämiseen tai käytön tukemiseen.

Suunniteltu yritystoiminta sisältää myös ravintola- ja matkailupalveluita. Tämän vuoksi tutkimukseeni haastattelen myös tämän alan yrittäjiä, jotka toimivat lähiympäristössä. Matkailijoiden tarpeita ja toiveita selvitän mahdollisten yhteistyökumppaneiden ja alueen palvelualan yrittäjien kautta. Tavoitteena on saada heiltä tietoa matkailijoiden tarpeista sekä Vuotson alueen mahdollisuudesta matkailijoiden saavuttamisessa. Lisäksi tavoitteena on saada yrittäjiltä näkemyksiä ja kokemuksia oman yritystoimintansa kannattavuudesta ja toiminnan edellytyksistä, joihin vertaamalla pystyisin pohtimaan oman yrityksen mahdollisuuksia kannattavaan liiketoimintaan.

4.3 Haastatteluiden toteutus

Haastattelut toteutettiin keväällä 2012 sesonkiajan päätyttyä viikolla 17. Haastatteluiden välissä oli muutama välipäivä, joiden aikana pystyin litteroi-

maan haastattelut. Yhden päivän aikana tein kaksi haastattelua, jolloin ensimmäinen haastattelu oli aamupäivällä ja toinen illalla. Olin varannut haastatteluihin aikaa noin 30 minuuttia haastateltavaa kohti. Haastattelut kestivät todellisuudessa 20–50 minuuttia. Useimpien haastateltavien kanssa keskustelin sekä ennen varsinaista haastattelua että sen jälkeen. Ennen haastattelua kerroin tarkemmin työni tavoitteista ja tarkoituksesta. Haastatteluiden jälkeen kävimme haastateltavien kanssa vielä vapaata keskustelua aiheen tiimoilta. Tavoitteena oli suorittaa haastattelut aikaisemmin keväällä, mutta alueella olleen kevätseisongin vuoksi haastatteluiden suorittaminen viivästyi. Haastateltavat osallistuivat mielellään tutkimukseen, ja haastattelutapaamiset järjestyivät aikatauluongelmien jälkeen nopeasti. Haastattelut tapahtuivat haastateltavien työpaikalla tai heidän kotonaan yksilöhaastatteluina. Haastattelutilanteet olivat luonnollisten keskusteluiden kaltaisia ja tunnelma oli avoin. Huomasin kuitenkin usein haastattelun päätyttyä, että tunnelma muuttui vielä jonkin verran vapautuneemmaksi. Kaikki haastattelut äänitettiin tarkempaa analysointia varten.

Haastateltavista yksi oli mies ja kaksi naista, heistä yrittäjiä oli 2 henkilöä ja yksi yrityksen asiakaspalvelutyöntekijä. Haastateltavat valitsin lähialueiden palvelualan yrityksistä, jotka ovat toimineet alueella jo pidemmän aikaa palvelun alueen asukkaita sekä matkailijoita. Valitsin haastateltavat sillä perusteella, että heillä on asiantuntemusta oman yrityksensä asiakkaista sekä heidän tarpeistaan. Lisäksi haastattelin Sodankylän kunnan vt. vanhustyönjohtajaa, jotta saisin myös ulkopuolisen näkökulman Vuotson ikäihmisten tilanteesta sekä kunnan mahdollisesta roolista yrityksen asiakkaana. Haastattelut tapahtuivat rauhallisessa ympäristössä ilman häiriötekijöitä. Haastattelut sujuivat hyvin ja haastateltavat ottivat tilanteen erittäin luontevasti. Haastatteluiden pääteemana olivat yrittäjyys ja alueen matkailijat. Kysymysten muoto oli jonkin verran erilainen riippuen siitä, oliko haastateltava itse yrittäjä vai työntekijä. Sodankylän kunnan vanhustyönjohtajaa haastateltaessa teemana oli Vuotson ikäihmisten tilanne tukipalveluiden suhteen. Hänen haastattelunsa siis poikkesi kysymyksiltään muista haastatteluista.

4.4 Vuotson kyläilta

Vuotson kyläilta järjestettiin 9.6.2011. Vuotson kyläillan järjestäjinä olivat *Kylässä hyvä – Kotona paras* -hanke sekä Vuotson kyläyhdistys. Vuotso on yhtenä pilottikylänä *Kylässä hyvä – kotona paras* -hankkeessa, joka on Sodankylän vanhustenkotiyhdistyksen hallinnoima ja Raha-automaattiyhdistyksen rahoittama hanke. Hankkeen tarkoituksena on kehittää toimintamalleja ja verkostoja ikäihmisten kotona asumisen tukitoimiksi. (*Kylässä hyvä - kotona paras 2011*). Tapahtuman tarkoituksena oli tuoda kylään tietoa hankkeen tarkoituksesta ja toiminnasta sekä kuunnella kylän ikäihmisten omia näkemyksiä heidän tarpeistaan ja toiveistaan, joilla omaa selviytymistä kotona voitaisiin tukea. Tilaisuuteen oli yleinen kutsu, joka oli kohdennettu sekä ikäihmisille että heille, jotka kokivat voivansa olla avuksi ikäihmisten kotona asumisen tukemisessa.

Tilaisuudessa oli paikalla 25 kylän asukasta, Vuotson kyläyhdistyksen puheenjohtaja ja itseni mukaan luettuna. Näistä 25 osallistujasta 19 henkilöä oli ikäihmisiä. Tilaisuudessa olivat mukana myös hankkeen projektipäällikkö Mervi Pääkkö sekä projektityöntekijä Merja Laurikainen. Lisäksi tilaisuudessa olivat mukana Sodankylän vanhustenkotiyhdistys ry:n puheenjohtaja Lasse Näsi, Sodankylän vanhustenkotiyhdistys ry:stä Sisko Kiuru, Sodankylän vanhustyönjohtaja Inga Mukku sekä Sodankylän kotihoidon osastonjohtaja Anitta Kaisanlahti. Tilaisuudessa hankkeen sekä kunnan edustajat pitivät omat puheenvuoronsa, minkä lisäksi kyläläiset saivat esittää omia mielipiteitään ja kysymyksiään sekä hankkeen että kunnan edustajille. Keskustelun lisäksi tilaisuudessa pohdittiin pienryhmissä kylän tarpeita ja mahdollisuuksia.

4.5 Havainnointi Vuotson kyläillassa

Vuotson kyläillassa oli paikalla erittäin monipuolinen joukko vuotsolaisia ikäihmisiä, joiden elämäntilanteet olivat hyvin erilaisia. Joukossa oli erittäin hyväkuntoisista ja toiminnallisista ikäihmisistä aina heihin, joilla jo arkiaska-

reiden suorittaminen on erittäin haasteellista. Mielestäni tämä ryhmä oli niin monipuolinen, että heidän ajatuksensa ja mielipiteensä vastaavat kylän ikäihmisten mielipidettä erittäin hyvin. Kyläillan tunnelma oli avoin ja keskustelua syntyi paljon. Yleinen tunnelma oli negatiivis-sävytteinen. Ikäihmiset kokivat, etteivät he saaneet riittävää palvelua ja tukea kotona asumisen mahdollistamiseksi. Keskusteluiden aikana esille nousi useassa kohtaa kysymys palveluiden maksullisuudesta. Palveluiden maksullisuus närkästytti ikäihmisiä, mutta toisaalta he olivat valmiit maksamaan, jos saavat tarvitsemansa apua.

Kyläläisille esitettiin tilaisuudessa viisi kysymystä, joihin pienryhmissä pohdittiin vastauksia. Tämän tutkimuksen kannalta merkittävimpinä pidän ensimmäistä ja viimeistä kysymystä, muita kysymyksiä en esittele, sillä en pidä niitä tutkimuksen kannalta merkittävänä. Ensimmäinen kysymys oli: ”Mikä on kylässänne parasta?” Tämän kysymyksen vastaukset liittyivät pääasiassa kylän olemassa oleviin palveluihin, kuten yritykset ja kunnan sivistys- ja terveyspalvelut. Palveluiden lisäksi esiin nousivat vahvasti luonto ja kulttuuri, jotka ovat näiden ikäluokkien elämässä olleet aina suuressa roolissa. Yhtenä merkittävänä asiana mainittiin kylän turvallisuus ja yhteisöllisyys. Turvallisuuden liittyen tosin esitettiin myös kysymyksiä siitä, kuinka nopeasti kylässä saa apua, jos sattuu onnettomuus. Tärkeänä pidettiin myös kylän elinvoimaisuutta.

Viidentenä aiheena olivat kylän omat ideat ikäihmisten hyväksi. Yhtenä suurimpana ajatuksena ikäihmisillä oli oma palvelukeskus Vuotsoon. Ajatuksissa oli, että samassa rakennuksessa olisi vanhainkoti, päiväpalvelukeskus ja lasten päivähoito. Näitä ajatuksia perusteltiin sillä, että vanhukset saisivat jäädä kotiseudulleen, vaikkeivät enää kotona pystyisi asumaan. Tällaisella ratkaisulla he toivoivat myös lisää työpaikkoja alueelle sekä elämäntapojen ja kulttuurin siirtämisen jälkipolville, kun eri sukupolvet toimisivat yhdessä. Lisäksi yksittäisenä asiana nousi esille oman kokoontumispaikan tarve, jossa mahdollisesti voisi olla toimintaa sekä ruokailua. Omien ideoiden kertominen ja yhdessä suunnittelu sai tunnelman toiveikkaaksi ja ilmapiiri muuttui positiivisemmaksi. Tilaisuudessa tuli esille, että ikäihmiset ovat pohtineet näitä asioita ja omaa tulevaisuuttaan paljon.

Kyläillä pääpainon keskusteluissa sai se, etteivät ikäihmiset kokeneet saavansa riittävää palvelua kotona selviytymiseen. Kunnan tarjoamat palvelut eivät heidän mielestään vastanneet tarvetta. Suurin osa kaivatuista palveluista oli sellaisia, jotka eivät sisälly kunnan kodinhoitajan palveluihin.

5. TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Keitä voisivat olla yrityksen asiakkaat?

5.1.1 Ikäihmisten tukipalveluiden asiakkaat

Tutkimuksessani täysin selvästi ilmeni ikäihmisten palveluntarve. Ikäihmisten tukipalveluiden tarpeellisuus on ilmiselvää ja toivottua sekä itse asiakkaiden kannalta että Sodankylän kunnan puolesta. Sekä kyläillan havainnoissa että vanhustyönjohtajan haastattelussa ilmenivät samat asiat. Ikäihmiset toivovat palveluita, jotka auttaisivat heitä selviämään omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. He tarvitsevat apua raskaissa töissä, joita eivät itse enää pysty tekemään tai jotka vaativat ylivoimaisia ponnisteluja. Heidän tarpeensa kohdistuu pääsääntöisesti kodinhoitamiseen, sillä terveydenhoitopalveluita on tällä hetkellä kunnan järjestämänä saatavilla.

"Elikkä tällä hetkellä siellä Vuotson alueella ei ole sellasia yrittäjiä, että ellei sitten - Seita-säätiö toimii koko kunnan alueella. Seita-säätiö on palvelusetelyrittäjä. Eihän siinä mitään järkeä ole täältä kirkolta tullee ihmisiä. Kun kuitenkin tukipalvelut on sellasia että asiakas joutuu ite niistä maksamaan ja hän saa niihin jos nämä kriteerit täyttyvät niin on mahdollista saada kunnan tuki. Ja sitten ateriapalvelu pystytään järjestämään koulun puolelta."(H1)

Alueen ikäihmiset asuvat pääsääntöisesti omakotitaloissa, mikä asettaa kotona selviämiseksi haasteita, kun toimintakyky heikkenee. Tällä hetkellä alueen ikäihmiset ovat vielä hyvin itsenäisesti selviäviä, mutta suurella osalla mietityttää kuitenkin jo tulevaisuus. Itsestään selvää on se, että kaikki haluavat pystyä elämään omassa kodissaan koko elämänsä. Tutkimuksessani tuli lisäksi esille, että jos ikäihmisen kuitenkin on kotoaan lähdettävä, he toivoivat pystyvänsä silti jäämään kotikyläänsä ja lähelle omaisiaan. Tähän tarpeeseen esitettiin toive palvelutalon rakentamisesta Vuotsoon. Usein toistuva toteamus ikäihmisten kommentoissa on ollut: *"Me olemme jo niin monta kertaa joutuneet evakkoon lähtemään..."*

Tutkimuksessani totesin, että kotiapua tarvitaan ainakin jossakin määrin. Asenteet palvelun maksullisuuteen kuitenkin olivat vaihtelevia. Joistakin töistä oltiin valmiita maksamaan, toisista ei. Tähän näytti vaikuttavan paljon se, kuinka työtä arvostettiin. Rahapalkkaa oltiin valmiit maksamaan jos työ oli tarpeeksi suuri, pienempiin palveluihin katsottiin riittävän jokin muu korvaus. Palvelusetelijärjestelmä ei vielä keväällä 2012 toimi sujuvasti Vuotson alueella. Vuotsossa hyvin harva on oikeutettu saamaan palveluseteli käyttöönsä, eikä Vuotsossa ole palvelusetelijärjestelmän piirissä olevia yrityksiä. Palveluntuottajat ovat Sodankylässä, mikä johtaa siihen, että palveluiden hinnat nousevat korkeiksi, eikä palvelusetelin käyttö tällöin ole kannattavaa. Vanhustyönjohtajan mukaan vuotsolaisen asiakkaan on taloudellisesti kannattavampi käyttää hyödykseen kotitalousvähennys, kuin käyttää palveluseteliä.

"No varmasti sitä palvelusetelijärjestelmää, uskon että se tulee kehittyemmään. Ja tällä hetkellähän se on todella pieni se tuki mitä sitä kautta on mahdollista saaha. Että se on kaks seteliä per kuukaus ja se on pientä se arvokin. Mutta kun päästäs liikkeelle tässä asiassa niin mie uskon, että se tullee olemaan semmonen joka – jolla sitten on mahdollista sitä tukipalvelua sitten. Jos ajatellaan, että ainoa apua miten se mummo siellä viiden kilometrin päässä pääkylältä tarvii, on vaikkapa lumityöt, että se pääsis sieltä kulkemhaan tai tuotas kerran viikossa iso kasa puita, niin se kyllä selviää. Semmosiin asioihin vois sitten näitä tukipalveluseleitä myöntää jos on niitä yrittäjiä, jotka kyseisiä palveluita siellä." (H1)

Tavat ja maailma ovat muuttuneet huomattavasti esimerkiksi verrattuna 1950-luvun Suomeen. Tämä tausta yhdistettynä kulttuuriin, joka alueella on vallinnut ja vallitsee edelleen, on luonut ajattelutavan, joka osiltaan poikkeaa nykyajan ajattelumallista. Tämä näkyy ikäihmisten puheissa ja mielipiteissä. Ihmiset ovat tottuneet yhteisöllisyyteen ja toisten auttamiseen, eivät avun ostamiseen rahalla. Usein heidän puheessaan toistuu lausahdus: *"Maksaa, maksaa – kaikki maksaa!"*. Vuotson alueella yhteisöllisyys on vielä säilynyt ja useimmilla ikäihmisillä on sukulaisia ja ystäviä, jotka tarvittaessa auttavat. Tietenkään näin ei ole kaikilla. Tutkimuksessani ilmenee kuitenkin, että silloin

kun ihminen ei ilman kyseessä olevaa palvelua tule toimeen, niin ei hinnalla ole merkitystä. Selvää on, että jos muuta vaihtoehtoa ei ole niin ikäihmisen on vain sopeuduttava vallitsevaan tilanteeseen. Tässä tapauksessa siihen, että hän ostaa itselleen palvelua.

"Että tota kyllähän varmasti silloin kun se on tosiasiallinen se tarve, ja ihminen ei oikeasti selviä ilman sitä kotihoion apua niin ei se edes kysele mitä se maksaa, vaan se maksaa sen ja kyllähän se jos tulot on isot niin kyllähän sitä voi joutuu maksaa ja jos omaisuutta on paljon niin kyllä sitä voi joutuu sitten maksahaan saattaa satoja euroja kuukauessa .Kun se ihminen näkkee sen ainoaksi mahdollisuueksi ellää sitä ommaa kodin elämää niin ei se sitä kyseenalasta. Mutta silloin sitten kun ollu on niinku sillä lailla kiikun kaakun, että mie pärjään - kyllä mie nyt pärjään. Jos mie noin paljon joun tästä maksamaan. Niin se on niinku sillä lailla sitten- asenne on juuri tämä. Jos mie saan sen niinku näin, että joku käy sen mulle tekemässä – niin hyvä. Mutta - mutta tota jos sitten joudun siitä maksamaan niin, sitten kyllä alkaa miettimään sitä tarvetta."(H1)

Kodinhoidon palveluille on kysyntää. Tutkimukseni pohjalta uskoisin, että kodinhoitoon liittyviä palveluita ostettaisiin jonkin verran, kun niitä olisi tarjolla. Uskoisin myös, että palveluiden käyttö tulisi lisääntymään, kun niistä kertyisi enemmän kokemuksia. Alueella ikäihmisiä on huomattava osa asukkaista ja toisaalta osaa ikäihmisille suunnatuista tukipalveluista pystyttäisiin tarjoamaan myös muille asukkaille. Tällaisia palveluita voisivat olla esimerkiksi siivous. Ikäihmisten hoiva- ja tukipalveluiden tuottaminen ei kuitenkaan ainoana tulon lähteenä ole riittävä. Asiakaskunta ei ainakaan tällä hetkellä näyttäisi muodostuvan tarpeeksi suureksi.

"2011 joulukuussa, kun katomma niitä kriteereitä niin eihän siellä vuotson alueella hirveän paljon ole näitä kriteerien täyttäviä. En tarkota sitä, ettei siellä palvelun tarvetta olis - mutta tota, ne palvelujen tarpeet on sen muotosia, ettei kuulu tähän kotoihoidon palvelujen sisältöön. Että se ei oo niinku kotihoion. Niin sitten

ohjaamma näitä henkilöitä että kannattis - pientä apua ja tota siinä ei kovin paljon vielä ole. Se on niin pieni joukko. Semmosilla henkilöillä että kriteerit eivät täyty. Niitä ei kovin paljon siellä ole."
(H1)

Ikäihmisten palveluihin liittyen suunnitellun yrityksen asiakkaana voisi olla myös Sodankylän kunta. Yritys pystyisi tarjoamaan kunnalle myös ihmisten hoitamiseen liittyviä palveluita, sillä yrityksellä olisi käytettävissään myös hoitoalan henkilökuntaa. Sodankylän kunnan näkemyksen mukaan olisi erittäin tarpeellista saada Vuotsoon ikäihmisten tukipalveluiden tuottajia.

"Tosi mahtava olis niinku ympäri kuntaa tavallaan perhehoitopaikkoja, jossa vois niinku ottaa vaikkapa siitä lähistöltä muuttaman omaishoidettavan lakisääteisten vapaitten ajaksi. Tai jossakin tilanteissa me voitais ottaa just näitä lakisääteisten vapaiden ajaks tai tilapäishoidon palvelua sitten näillä palveluseiteillä. Niin nää on niitä mitä kunta sitten kyllä kustantaa. Se vaatii vaan niitä yrittäjiä"(H1)

5.1.2 Ravintola- ja matkailupalveluiden asiakkaat

Lähialueiden matkailualan yritykset tekevät tällä hetkellä yhteistyötä Saariselän alueen yrittäjien kanssa. Halua yhteistyöhön Vuotson yrittäjien kanssa on, mutta vuotsolaisilla ei ole tarvittavia palveluita tarjota. Useat yritykset tarjoavat asiakkailleen ohjelmapalveluita, jotka järjestetään Saariselällä. 80 kilometrin päässä olevat yritykset tarjoavat myös samoja palveluita..

"Suomalaisethan kaipaa - kyllä ne aina kyselee näitä opastettujakin retkiä, vaikka ominpäin kulkee. Mutta, kyllä ne kaipaa hyvää majotusta, ruokaa, saunaa. Ja ulkomaalaisillahan on sitte samat kans', mutta ne oottaa sitte myös muita palveluita. Nehän käyttää paljon sitten ohjelmapalveluita, elikkä koiravaljakkoa ja moottorikelkkaa. Ne on sitte Saariselällä." (H2)

"Tarjotaan niitä samoja ohjelmia, mitä Saariselällä on tarjolla - moottorikelkkasafaria, porosafaria, porotilavierailua. Saariselän toimijoita osa ja sitten Purnumukasta. On kysely myös Vuot-sosta, mutta vuotsolaiset on sitte muualla. Saariselältä löytyy pilkkiä -siellä yritykset järjestää pilkkireissuja. Se on ihan selvä puute täällä - niitä asiakkaita kyselee." (H3)

Yrityksillä on halukkuutta yhteistyöhön ja alueen kehittämiseen, koska se on kaikkien alueen toimijoiden etu. Kilpaillakseen näistä asiakkaista tulisi vuot-solaisen yrityksen tarjota ainutlaatuisia ja erilaisia palveluita. Huomattavaa on, että lähialueen majoitus- ja ravitsemuspalveluita tuottavilla yrityksillä on jo pitkä historia ja vakiintunut asiakaskunta. Useissa yrityksissä on viime vuosina tapahtunut yrittäjävaihdoksia, mutta uusia yrityksiä ei lähialueelle ole viime aikoina perustettu, lukuun ottamatta yhden hengen yrityksiä. Useimmiten yritys myös perustetaan tai toiminta siirretään sinne, missä asiakkaat ovat jo valmiiksi, jotta heidän saavuttamisensa olisi helpompaa.

Vuotson lähialueilla liikkuu paljon sekä kotimaisia että ulkomaalaisia matkailijoita. Kesä ja syksy ovat pääsääntöisesti kotimaisten matkailijoiden aikaa, ja talvi sekä kevät ulkomaalaisten. Alueen keskuksat ovat vahvasti keski-ikäisten ja lapsiperheiden suosiossa. Lähialueiden palvelutarjonta onkin suunnattu juuri tämän tyyppisille matkailijoille. Kaikissa haastatteluissa asiakkaita kuvattiin samantyyppisillä sanoilla. Erään haastateltavan sanoin tyypillinen alueen asiakas on: *"...enempi niinku keski-ikänen, liikunnallinen – etelä-suomalainen"* (H2).

"No, ulkomaalaiset tulee pääosin marras-, joulukuun vaihteessa, ehkä joulukuun alussa. Ne tulevat lumen takia - talven takia - osin revontulien takia. Ja sitte jostakin helmikuun puolivälistä huhtikuun loppuun on kotimaista matkailijaa. Ja kesällä sitten on pääosin suomalaista se kesäasiakas. Se kesäasiakas on paljon sellasta yhen yön yöpyjää." (H2)

Haastatteluissa kävi ilmi, että alueelle saapuvat kotimaiset matkailijat ovat valmiita liikkumaan varsinaisen määränpänsä lisäksi myös muihin kohte-

siin. Esimerkiksi majoituspaikasta järjestetyille päivämatkoille on ollut kysyntää. Lisäksi mielenkiintoisiin kohteisiin lähdetään myös omatoimisesti. Tästä tein johtopäätöksen, että mielenkiintoa herättävään tapahtumaan tai kohteeseen lähdetään kohtuullisen matkan päähän jos kohteeseen on järjestetty kuljetus tai siirtyminen on muuten vaivatonta. Tähän perustuen päätin, että Saariselän, Kiilopään ja Tankavaaran alueilla majoittuvat asiakkaat olisi mahdollista saada asiakkaiksi myös Vuotsoon, jos heille on palveluita tarjolla. Matkan kesto tulisi olemaan noin 30 minuuttia, joten se ei olisi ajallisesti kohtuuttoman pitkä.

5.2 Onko yritystoimintaa kannattavaa aloittaa?

Kysymykseen: "Onko yritystoimintaa kannattavaa aloittaa?", ei voi antaa vastausta, joka olisi absoluuttinen totuus. Vastaus perustuu niin moniin oletuksiin, ettei se voi olla täysin varma. Tutkimukseni avulla uskon kuitenkin pystyneeni päättelemään, onko yritystoiminnan kannattavuus mahdollista. Tutkimuksessani totesin, että kysyntää palveluille ja uudelle yritykselle Vuotsoissa löytyy. Se, että ihmiset toivovat ja haluavat tiettyjä palveluita ja tuotteita, ei kuitenkaan aina tarkoita sitä että he tulisivat niitä ostamaan ja käyttämään. Arvot ja asenteet siis vaikuttavat ostopäätökseen, kuten teoriaosiossa olen kertonut.

Mahdollisia asiakasryhmiä on olemassa, heidän saavuttamisensa kuitenkin vaatii paljon työtä ja uusia ideoita sekä yrittäjiä. Ohikulkijoita on paljon, mutta Vuotso jää heiltä usein huomaamatta. Ohikulkijat eivät pysähdy Vuotsoissa, jos se ei ole välttämätöntä. Useat automatkailijat pysähtyvät suuremmissa keskuksissa hoitamassa tarpeelliset asiansa ja ajavat mielellään keskusten välit pysähtymättä. Näiden ohikulkijoiden pysäyttäminen olisi yksi keino saada yrityksen asiakaskuntaa laajennettua. Toisaalta vielä parempi vaihtoehto olisi saada heidän päämääräkseen juuri Vuotso. Matkailijoiden saaminen Vuotsoon vaatisi kuitenkin huomattavaa kehitystä alueen majoitus- sekä aktiveettitarjonnassa. Alueen haasteita pohtivat myös haastateltavat.

"Tälläsenä yrittäjänä niin kun ympärillä ei ole sitä perusporukkaa. Niin kyllähän se tietyllä tavalla sä olet koko ajan sen kulkevan ihmisen armoilla. Sillä tavalla se on todella vaikeaa. On todella vaikea ennakoida ja järjestää." (H3)

"Ei venäläisten matkailijoiden kulkeminen näy meillä - ei. Ne menee kyllä ohi." (H4)

Ainoastaan ravintolapalveluita tuottavaa yritystä ei tutkimukseni mukaan ole kannattavaa perustaa Vuotsoon. Ravintolatoiminnan aloittaminen vaatisi huomattavia investointeja, mutta asiakasmäärät eivät riitä kattamaan kuluja. Ilman matkailijoita jää asiakasmäärät liian vähäisiksi. Mutta ilman majoitusta ja muita aktiviteetteja, ei matkailijalla ole mielenkiintoa pysähtyä Vuotsossa. Ravintolapalveluita sekä ikäihmisten tukipalveluita tuottavan yrityksen perustaminen olisi hyvin riskialtista. Toisaalta yritys tuottaisi alueelle palveluita, joista voisi olla hyötyä yrittäjien lisäksi koko yhteisölle. Kaikkea kaikille -periaate ei kuitenkaan ole aina paras vaihtoehto. Mahdollista on, että palvelun laatu kärsii kun toiminnot ovat hyvin monialaisia. Lisäksi on pohdittava jälleen asiakkaiden asenteita.

"Siinä on hyvät puolet siinä, että tuntee ne asiakkaat - mut siinä on myös ne huonot puolet. Että sillai ihan hyvä et tietää et asiakas ostaa tätä - tilataanpa sitä. Mut sitte joskus se asiakas ei sitten tuukkaan ostamaan sitä. " (H4)

Pohdin esimerkiksi sitä, miten ikäihminen mieltää ravintolapalveluita tarjoavan yrityksen ja haluaako hän ostaa hoivapalveluita samalta yritykseltä. Ohjelmapalveluille löytyi kysyntää ja niiden liittäminen ravintolatoiminnan yhteyteen on mahdollista. Ohjelmapalveluiden asiakkaita olisi mahdollista saada lähialueiden majoitusyritysten kautta ja yhteistyössä. Majoitusyritykset kuitenkin yleensä tuottavat itse myös ravintolapalveluita, jolloin ohjelmapalveluihin ei olisi aiheutta liittää ravintolapalvelua. Tällöin yritys tuottaisi ainoastaan ohjelmapalveluita, jonka tuotoilla tulisi kattaa muu toiminta.

Johtopäätökseni on, että suunnitellun kaltaista yritystoimintaa ei ole taloudellisesti kannattavaa perustaa Vuotsoon. Tämän päätelmän taustalla on tieto siitä, kuinka paljon investointeja suunnitellun kaltaisen ravintola- ja matkailutoiminnan aloittaminen vaatii, ja realistiset mahdollisuudet saada riittävästi asiakkaita yritykselle. Kannattava ravintolatoiminta vaatisi ympäristöön huomattavasti enemmän muita palveluita, jotka houkuttelisivat alueelle matkailijoita.

"Sanotaan, että kyllähän täällä ois niinku mahdollisuus menestyä - mutta se vaatis kyllä parin miljoonan euron investoinnit. Sitte sais toimivaks' ja kannattavaks'. Pystyis pyörittämään oikein hyvin. Tää rahoituksen saaminen on vaan nii hankalaa ettei itte pysty." (H3)

Tutkimuksessani tuli kuitenkin esille monia vaihtoehtoisia ideoita. Yrityksistä löytyi yhteistyö- ja kehittämishaluja. Erilaisille pienille ohjelmapalveluyrityksille löytyi kysyntää sekä talvi- että kesäaktiviteetteihin perustuen. Haastatteluissa kävi ilmi, että alueella tarvitaan uusia ohjelmapalvelutuotteita ja Vuotsossa olisi mahdollisuuksia monenlaiseen toimintaan. Tällä hetkellä poronhoidon ja kalastuksen parissa työskentelevät sekä muut kausiluonteista työtä tekevät yrittäjät voisivat tuottaa sivutoimenaan matkailupalveluita. Yksi esille nousseista ideoista oli kalastusmatkailun kehittäminen. Yrittäjät kertoivat asiakkaiden olevan kiinnostuneita erilaisista kesä- ja talvikalastuspalveluista. Vuotson luonto ja hiljaisuus ovat myös hyvin pitkälti hyödyntämättömiä voimavaroja, joita kylässä on.

"Puhutaan paljon siitä, että täällä on sitä tiettyä eksotiikkaa – hiljaisuutta olemassa. Millä tavalla sä pystyt sen osottamaan ja millä tavalla muuttamaan rahaksi. Niin se on se yrittäjän ongelma." (H3)

Erilaiset opastuspalvelut, retket sekä luontoon ja historiaan perustuvat ohjelmat voisivat tuottaa tulosta. Käsitöiden kysyntä tuli myös esille tutkimuksessani. Matkailijat ovat kiinnostuneita perinteisistä käsitöistä ja niille on jonkin verran kysyntää, mutta saatavuus on heikko. Vuotsossa on kuitenkin paljon

käsityöntekijöitä, joten tämän tilanteen parantaminen vaatii vain yhteistyötä ja avointa tiedottamista. Tutkimukseni pohjalta olen tehnyt johtopäätöksen, että yritystoiminta Vuotsossa voi olla kannattavaa tietyillä ehdoilla. Alueen asiakasmäärät eivät tällä hetkellä riitä kannattavaan ympärivuotiseen toimintaan. Näin voidaan päätellä jo siitä, että suurin osa lähialueiden matkailuyrityksistä sulkee ovensa ainakin joiksikin kuukausiksi vuoden aikana. Tätä päätelmää tukee myös tutkimukseni.

"Taloudellisesti on se tilanne - jos pitäis vain kesät auki niin toimis niinku kannattavasti. Ympärivuotinen toiminta vaatii niin paljon panostusta, että se syöpi niinku kesän tulokset" (H3)

"Ois tietenki tarvetta asiakaskunnan kasvuun, ettei tarttis aina miettiä; että kohta tulee hiljanen aika ja sitten ei tuu niitä tuloja." (H4)

Yksin yrittäminen on työlästä, sillä asiakkaiden tavoittaminen on tällöin erittäin haasteellista. Jotta toiminta olisi kannattavaa, tarvitaan ympärille lisää yrittäjiä. Jos Vuotsossa olisi matkailijalle palveluita, on hänet helpompi saada alueelle. Vuotsossa on mahdollisuuksia monenlaiseen toimintaan ja ammattitaitoisia ihmisiä. Heidät tulisi saada yhdessä kehittämään alueen palvelutarjontaa ja houkuttelevuutta. Kylän asukasmäärän lisääntyminen toisi myös lisää palvelutarpeita alueelle, mutta asukkaiden houkuttelemiseksi olisi myös kehitystä tapahduttava.

6. POHDINTA

6.1 Tutkimuksen toteutuksen vaiheet ja päätelmät

Tämän työn lähtökohtana on ollut työllistää itseni opiskelujeni päätyttyä. Opintojeni aikana olen tutustunut yrittäjyyteen ja myös yrityksen perustaminen Vuotsoon on ollut mielessä, ei tosin todellisena tai mahdollisena vaihtoehtona. Vuoden 2011 alussa sain kuitenkin yllättävän ehdotuksen ystävältäni. Hän ehdotti vakavissaan minulle yhteisyrityksen perustamista Vuotsoon. Oman epäilevän kantani takia päätin tutkia mahdollisuuksia yrityksen perustamiseen tarkemmin ja tehdä tämän tutkimuksen. Tämän opinnäytetyön valmistuminen on kestänyt pitkään, mutta Vuotson kylässä ei ole tapahtunut merkittävää kehitystä tänä aikana.

Työn päätavoitteena oli tutkia, olisiko Vuotsoon kannattavaa perustaa yritystä, joka tarjoaisi ravintola-, matkailu- ja hoivapalveluita. Yrityksen mahdollisesti tarjoamia palveluita pohdimme omien voimavarojemme kannalta, eli minkälaisia palveluita olisi mielekästä ja tehokasta tuottaa. Yrityksen kannattavuutta ei tietenkään pystytä etukäteen varmasti toteamaan, mutta tutkimuksen avulla tarkoituksena oli selvittää olisiko se mahdollista. Tässä työssä pääpaino oli tutkia sitä riittäisikö yrityksellä asiakkaita ja sitä kautta tuloja. Kylän asukasluku on pieni, joten pelkästään kylän asukkaiden voimalla ravintolatoiminta ei tulisi olemaan kannattavaa. Pohdimme keinoja saada myös matkailijoita ravintolan asiakkaiksi, jotta asiakaskuntaa saataisiin suuremmaksi. Matkailijoiden saavuttaminen on kuitenkin hankalaa. Heidän pysäyttämisekseen tulisi olla vetonaula, joka herättäisi heidän mielenkiintonsa. Siitä, mikä se voisi olla, on esitetty ehdotuksia aina karnevaaleista hiljaisuuden tyyssijaan.

Palveluiden suhteen tarjonnan näkökulmaa laajennettiin lisäämällä suunnitelmiin ikäihmisille suunnattuja palveluita. Tällaisia palveluita voisivat olla kotiapu ja hoivapalvelut. Ikäihmisiä Vuotsossa on 24 prosenttia väestöstä, joten heidän huomioiminen potentiaalisena asiakaskuntana on erittäin perusteltavaa. Tutkimukseni alkuvaiheessa etsin lähialueelta yrittäjiä, joille oma yrityksemme voisi tuottaa palveluita. Suunnitelmissa oli yhteistyö esimerkiksi safa-

riyrittäjien kanssa. Tarkoituksena oli suunnitella heidän asiakkailleen lisäpalveluita. Tällaisia yrittäjiä ei kuitenkaan löytynyt. Poro- ja kelkkasafareita tarjoavilla yrityksillä on tällä hetkellä itsellään niin suuri valikoima tuotteita, ettei yrityksestämme olisi ollut heille lisähyötyä.

Kannattava liiketoiminta perustuu tulojen ja menojen tasapainoon. Yrityksen perustamisen vaatimat investoinnit ja toiminnan käynnistämisen vaatimat sijoitukset ovat laskettavissa. Tässä yritysideoissa alkuinvestoinnit tulisivat olemaan melko suuret ja lainaa tulisi ottaa paljon. Riski tässä ideassa oli mielestäni erittäin suuri. Tämä tarkoittaa sitä, että tuloja on saatava varmasti kattamaan toiminnan kulut. Yritystoiminnan alkuvaiheessa ei tietenkään voi odottaa suuria voittoja vaan tavoitteena on pitää toiminta tasapainossa. Yrittäjän on tyydyttävä pieneen palkkaan ja valmistauduttava tekemään paljon työtä yrityksen hyväksi. Tämän tutkimuksen tuloksena tein päätelmän, ettei tällaisen ravintolatoiminnan aloittaminen Vuotsossa ole taloudellisesti kannattavaa. Rahallisten riskien lisäksi on pohdittava sitä, onko valmis elämään yrittäjän elämää. Sanotaan, että: "Yrittäjällä ei ole lomaa, ei rahaa eikä aikaa." Olenko kuitenkin valmis yrittämään, jotta voisi tehdä työtä, josta pitää, lähellä kotia? Yrittäjäksi aikovan on pohdiskeltava, onko hän valmis uhrauksiin joita yrityksen perustaminen tulee vaatimaan. Tutkimukseni aikana olen miettinyt näitä kysymyksiä paljon.

Vuotsossa ja sen lähialueilla on paljon tarjottavaa sekä asukkaille että matkailijoille, jos kylän voimavarat otetaan käyttöön. Yhteistyöllä olisi mahdollista luoda Vuotsoon yritystoimintaa, mikä tukisi kaikkia alueen asukkaita ja yrityksiä. Vuotson kylän kokonaisvaltainen kehittäminen olisi yksi keino, millä yritystoimintakin saataisiin kylässä mahdolliseksi. Kehittämisessä on kuitenkin huomioitava alueen muut elinkeinot, jotta ristiriitaisia tilanteita ei pääsisi syntymään. Alueen matkailusesongit ovat erittäin vaihtelevat, joten ympärivuotinen toiminta on yritykselle taloudellisesti kannattamatonta. Tällä hetkellä Vuotsossa olisi mahdollista tuottaa matkailupalveluita kausiluonteisesti sivutoimena. Haastatteluissa esille tulleita ajatuksia olivat esimerkiksi kalastusmatkailun kehittäminen Vuotsossa. Lähialueiden matkailijoiden kiinnostuksen kohteet liittyivät luontoon ja ympäristöön, joten myös tämän tyyppisten palveluiden tuottaminen olisi mahdollista.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksia tekevät ihmiset, joten tutkimusten luotettavuus voi vaihdella paljon. Tämän vuoksi tutkimuksien luotettavuutta arvioidaan erilaisilla menetelmillä. Arvioinnissa käytetään termejä reliaabelius ja validius. Reliaabelius on tulosten toistettavuutta ja validius tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä. Näiden termien käyttö laadullisessa tutkimuksessa on hankalaa, koska ne on kehitetty kvantitatiivisten tutkimusmenetelmien yhteyteen. Laadullisen tutkimuksen pätevyyttä voidaan kuitenkin tutkia tarkastelemalla tutkimuksen kuvauksen yhteensopivuutta siitä tehtyjen päätelmien kanssa. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan analysoida tutkimalla kuinka tarkasti tutkimusolosuhteiden kuvaus on tehty ja mihin tutkijan analyysit perustuvat. Triangulaatio eli erilaisten tutkimusmenetelmien yhdistäminen vahvistaa myös tutkimuksen pätevyyttä. (Hirsjärvi ym. 2010, 231–233.) Tutkimukseni toiseen osaan, joka koski ikäihmisten palvelutarvetta ja asenteita, käytin kahta tutkimusmenetelmää. Nämä molemmat menetelmät antoivat samansuuntaisia tuloksia, joten tältä osin pidän tutkimustani luotettavana. Toiseen osaan, joka käsitteli yrittäjyyttä ja asiakkaita, vastasi kolme haastateltavaa. Tutkimukseni kohteena oli oma elinympäristöni, minkä johdosta lähes kaikki haastateltavat olivat minulla entuudestaan tuttuja. Uskon tämän vaikuttaneen jossain määrin haastatteluiden antamiin tuloksiin, toisaalta positiivisesti sillä tunnelma oli avoin ja keskusteleminen, toisaalta joitakin tietoja jäi ehkä saamatta henkilösuhteiden takia. En kuitenkaan usko tämän vaikuttaneen merkittävästi tutkimuksen tuloksiin. Mieleni haastateltavat kuitenkin kertoivat hyvin avoimesti oman yrityksensä tilanteesta.

Tutkimuskohteena oma elinympäristö on haasteellinen myös siten, etten tutkijana mahdollisesti pysty näkemään ympäristöäni, kuten sen vieras näkisi. ”Ei näe metsää puilta”, kuuluu sanonta. Tutun ympäristön tarkasteleminen objektiivisesti oli itselleni jossain määrin hankalaa, sillä omat mielipiteeni ja asenteeni vaikuttavat vahvasti ajatteluuni. Samoin aivan uudenlaisten ratkaisujen löytäminen voi olla vaikeaa, kun on tottunut tietynlaiseen toteutukseen. Mielenkiintoista olisi nähdä, kuinka nämä samat asiat näkisi tutkija, jolla ei ole aikaisempaa kokemusta kylästä.

Etiikkaa ja moraalialia tarvitaan päivittäisessä elämässä, mutta myös tutkimustyötä tehdessä. Eettisellä toiminnalla pyritään takaamaan oikeudenmukaisuus ja se, että toimitaan sekä omien että ympäröivän yhteisön arvojen mukaisesti. Tutkimustyössä eettisyys tulee eteen tutkimusaineiston hankinnassa ja sen käyttämisessä. Tutkimusaineiston hankinnassa on pohdittava menetelmien eettisyyttä ja luotettavuutta. Tieto tulee hankkia rehellisillä keinoilla, eikä haastateltavia saa esimerkiksi johtaa harhaan tai kerätä tietoa väärin tarkoituksin. Haastattelutilanteissa on myös kiinnitettävä huomiota haastateltavan yksityisyyden suojaan, ja tutkimuksen luonteesta ja tarkoituksesta tulisi haastateltavalle antaa tieto. (Kuula 2006, 21–25.)

6.3 Yhteenveto

Työni aihe oli sekä omalta kannaltani että ympäristöni kehittämisen kannalta tärkeä. Toisaalta tutkimuskysymyksiin vastaaminen oli haastavaa. Olen pitänyt tätä työtä merkittävänä itseni kehittämisessä. Todennäköisesti suunnitellun kaltaista sijoitusta, en tule tekemään. Tutkimuksessani nousi esiin uusia mahdollisuuksia kehittää omaa elinympäristöä ja turvata oma toimeentulo. Uskon, että työni aikana esille tulleita ns. palveluaukkoja tullaan jossain määrin täyttämään tulevaisuudessa. Opinnäytetyöprosessini aikana olen tavannut lukuisan määrän ihmisiä, joiden ajatukset ovat auttaneet minua myös oman ajatusmaailmani kehittämisessä. Tämän prosessin aikana olen luonut myös uusia kontakteja, joiden kanssa mahdollisesti tulevaisuudessa pääsen tekemään yhteistyötä.

Opinnäytetyöni valmistuttua voin todeta, että olen avartanut näkökenttääni laajemmalle pohtiessani omaa tulevaisuuttani. Tutkimuksessani olen tutustunut minulle aikaisemmin tuntemattomiin työelämän osa-alueisiin, joista kiinnostuin ja joihin haluaisin keskittyä enemmän tulevaisuudessa. Jos tämän kokemuksen jälkeen tekisin tämän työn uudestaan, tekisin monet asiat toisin. Valitettavaa oli, etten päässyt haastattelemaan kaikkia toivomiani henkilöitä. Tutkimukseni ajankohta oli huono ajatellen alueen yrittäjiä. Aikaisemmin keväällä ei yrittäjillä ollut aikaa osallistua tutkimukseeni ja loppukeväästä monet yritykset sulkivat ovensa.

Itseäni eniten jäi vaivaamaan ikäihmisten tilanne, sillä lähipiirissäni heitä on paljon. Heidän huolensa tulevaisuudesta ei ole ainakaan helpottanut tämän tutkimuksen aikana. Tällä hetkellä Vuotsossa puhuttaa uusi kuntakartta, jossa Vuotso siirtyisi Inarin kuntaan. Kuntauudistusten mahdolliset vaikutukset kuntalaisten palveluihin ovat huolestuttaneet myös Vuotson asukkaita. Nähtäväksi jää, toteutuvatko kuntaliitokset ja miten ne muuttaisivat asuinympäristöämme. Alueen kehittyminen on ehdottoman tärkeää, mutta siihen tullaan tarvitsemaan yhteistyötä, luovuutta ja uskallusta. Kuntapalvelut eivät tulevaisuudessa tule todennäköisesti ainakaan parantumaan, joten yrittäjiä tarvitaan.

LÄHTEET

- Aikio M. – Aikio P. 2010. Vuotson saamelaisten juurista – (toim. U. Aikio-Puoskari ja P. Magga) Teoksessa Kylä kulttuurien risteyksessä – artikkelikokoelma Vuotson saamelaisista
- Bergström S. – Leppänen A. 2007. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Bergström S. – Leppänen A. 2009. Markkinoinnin maailma. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Grönroos C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uudistettu painos. Juva: WS Bookwell Oy
- ELY-keskus. 2010. Alueelliset talousnäkymät syksyllä 2010. Osoitteessa:
http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1074/Alueelliset_talousnakymat_syksy_2010.pdf
- Finnair Oyj 2012. Kohteet. Ivalo. Osoitteessa:
<https://www.finnair.com/FI/FI/destinations/finland/ivalo>. 24.2.2012
- Hakala P. 2011. Lapin Kansa. Lappi. Osoitteessa:
<http://www.lapinkansa.fi/Lappi/1194701640191/artikkeli/teijotalot+rakentaa+sodankylan+uuden+paivakodin.html>. 19.10.2011
- Hirsjärvi S. – Hurme H. 2001. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino
- Hirsjärvi S. – Remes P. – Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu laitos. Helsinki: Tammi
- Hirsjärvi S. – Remes P. – Sajavaara P. 2010 Tutki ja kirjoita. 15-16. uudistettu painos. Helsinki: Tammi
- Kotimajoitus Katariina 2012. Majoitus. Osoitteessa:
<http://www.kotimajoituskatariina.fi/majoitus>. 12.4.2012
- Kuluttajatutkimuskeskus. 2010. Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirja 2010. Kulutuksen määrät ja tyylit talouden muutoksissa. Osoitteessa:
http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5469/2010_vuosikirja_ktk.pdf
- Kuula A. 2006. Tutkimusetiikka. Jyväskylä: Vastapaino
- Kylässä hyvä – kotona paras. 2011. Osoitteessa: <http://www.missaparas.fi/>. 7.2.2012
- Lahtinen J. – Isoviita A. – Hytönen K. 1994. Asiakassuhdemarkkinoinnin perusteet. Kokkola: KP paino
- Lapin liitto 2009. Tilastot ja julkaisut. Väkiluku Lapin kunnissa 1970-2008. Osoitteessa:
http://www.lapinliitto.fi/c/document_library/get_file?folderId=52584&name=DLFE-3123.pdf. 17.4.2009

- Lapin liitto 2011. Tilastot ja julkaisut. Lappi lukuina 2010/2011. Osoitteessa:
http://www.lapinliitto.fi/lapin_liitto/lappi_lukuina. 20.1.2012
- Lapin liitto 2012a. Tilastot ja julkaisut. Yhdistelmä tammikuun 2012 ennakkollisista väestönmuutostilastoista. Osoitteessa:
http://www.lapinliitto.fi/c/document_library/get_file?folderId=52584&name=DLFE-11838.pdf. 22.2.2012
- Lapin liitto 2012b. Tilastot ja julkaisut. Työpaikat ja työllisyys. Osoitteessa:
<http://www.lapinliitto.fi/194>. 17.4.2012
- Lehtipuro K. – Kangasaho.E. – Niemelä T. 1999. Uskalla sinäkin – käytännön tietoa yrittäjäksi aikovalle. Helsinki: Otava
- Liikennevirasto 2012. Liikenneverkko. Osoitteessa:
<http://portal.liikennevirasto.fi/sivu/www/f/liikenneverkko>. 16.4.2012
- Lotti L. 2001. Tehokas markkina-analyysi. Helsinki: WSOY
- Lämsä A-M. – Uusitalo O. 2003. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Nieminen J. 2011. Alueelliset talousnäkyvät 2/2011. TEM:n ja ELY-keskusten julkaisu. Osoitteessa:
http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1304/alueelliset_talousnakymat_2_2011_web.pdf.
- Norwegian Air Shuttle 2012. Matkakohteet. Osoitteessa:
<http://www.norwegian.com/fi/matkakohde/all-destinations/>. 23.2.2012
- Maanmittauslaitos 2012. Lehdistötiedote. Osoitteessa:
http://www.maanmittauslaitos.fi/sites/default/files/alat12_su_nimet.pdf. 21.2.2012
- Metsäntutkimuslaitos 2010. Kyläkysely – vastausten koontiraportti. Vuotso
- Mykkänen, M. 2011 Yle Alueuutiset. Osoitteessa:
http://yle.fi/alueet/lappi/2011/01/kaivokset_nostaneet_rajusti_asuntojen_hinto_ja_2266430.html. 5.1.2011
- Pakkanen R. – Korkeamäki A. – Kiiras H. 2009. Palvelun taitajaksi. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy.
- Pautamo E. 2010. Giellagas-instituutti. Saamenkielisten aineenopettajien koulutuksen nykytila ja kehittämistarpeet. Osoitteessa:
http://www.oulu.fi/giellagas/tiedostot/AJANKOHTAISTA/Aineenopettajakoulutus%20raportti_2010.pdf. 16.2.2011
- Pesonen I. – Siltanen T. – Hokkanen T. 2006. Menestyvä matkailuyritys. Helsinki: Edita Prima Oy.

- Puustinen A. – Rouhiainen U-M. 2007. Matkailumarkkinoinnin teorioita ja työkaluja. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Pyykkö M. 2011. Minustako yrittäjä. Helsinki: WSOY
- Rissanen T. 2005. Yrittäjän käsikirja 2005 – hyvällä palvelulla kannattavuutta ja kilpailukykyä.
- Ruusuvuori J. – Tiittula L. (toim.) 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.
- Sodankylän kunta 2010a. Sodankylän kunnan ikääntymispoliittinen strategia vuosille 2010-2018 – hyvään vanhuuteen Sodankylässä. Osoitteessa: http://www.sodankyla.fi/media/tiedostot/ikaantymispoliittinen_strategi1273650269.pdf
- Sodankylän kunta 2010b. Sodankylän kunnan lapsi- ja perhepoliittinen ohjelma vuosille 2010-2012. Osoitteessa: http://www.sodankyla.fi/media/tiedostot/lapsi_ja_perhepoliittinen_ohje.pdf. 16.2.2012
- Sodankylän kunta 2011. Palveluopas ikäihmisille. Osoitteessa: http://www.sodankyla.fi/media/tiedostot/2011-09-21_vanhusten_palveluopas_2011-09-.pdf. 09/2011
- Sodankylän kunta 2012a. Perustiedot. Sivukylät. Vuotso. Osoitteessa: <http://www.sodankyla.fi/index.php?sivu=sivukylat&id=30>. 21.01.2012
- Sodankylän kunta 2012b. Kuntapalvelut. Tekniset palvelut. Osoitteessa: <http://www.sodankyla.fi/index.php?sivu=kuntapalvelut&sis=1&id=477>. 26.1.2012
- Sodankylän kunta 2012c. Perustietoa Sodankylästä. Osoitteessa: <http://www.sodankyla.fi/index.php?sivu=perustiedot> . 20.2.2012
- Sodankylän kunta 2012d. Matkailu. Vesireitit. Osoitteessa: <http://www.sodankyla.fi/index.php?sivu=matkailu&id=7>. 4.4.2012
- Suikkanen A. – Syväjärvi A. – Haveri A. 2009. Aluekehitystä ja muutosta etsimässä – pohjoisen alueen haasteet – Teoksessa ESPON pohjoisessa (toim. E. Hirvonen ja A. Suikkanen). Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 55/2009. Osoitteessa: <http://www.tem.fi/index.phtml?s=4294>. 22.10.2009
- Tankavaaran kultakylä 2012. Etusivu. Osoitteessa: <http://www.tankavaara.fi/goldvillage/pages/fi/etusivu.php>. 24.3.2012
- Tuomi J. – Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi
- Viitala R. – Jylhä E. 2001. Menestyvä yritys. Liiketoimintaosaamisen perusteet. 4.uud.painos Helsinki: Edita Oyj.

Viitala R. – Jylhä E. 2006. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita Oyj.

VR-yhtymä oy 2011. Lapin jatkoyhteydet. Osoitteessa:
http://www.vr.fi/fi/index/aikataulut/jatkoyhteydet_ja_junabussit/lapinjatkoyhteydet.html. 23.1.2012

Ylikoski T. 2000. Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy

LIITTEET

Haastattelurunko yrittäjille
Haastattelurunko vanhustyönjohtajalle

Liite 1
Liite 2

Liite 1

Haastattelurunko yrityksille

1. Oma yrityksenne

- miksi olette ryhtyneet yrittäjäksi tälle alueelle
- mitä palveluita tarjoatte
- onko toiminta ympärivuotista, onko sesonkiaikoja

2. Asiakkaat

- ovatko asiakkaanne paikallisia, kotimaisia vai ulkomaalaisia
- miten asiakkaanne löytävät teille
- miksi asiakkaat tulevat alueelle
- mitä palveluita he kaipaavat
- kaivataanko palveluita joita teillä ei ole tarjolla

3. Ympäristö ja yrittäjyys

- Teettekö yhteistyötä alueen yrittäjien kanssa, haluaisitteko tehdä
- Minkälaiset yritykset tukisivat teidän yrityksenne toimintaa
- Minkälaista on olla yrittäjänä tällä seudulla
- Mitkä asiat ovat yrityksen kannalta haastavimpia
- Oletteko olleet tyytyväinen päätökseenne alkaa yrittäjäksi

Liite 2

Haastattelurunko vanhustyönjohtajalle

1. Vuotson alueen kotona asuvat ikäihmiset

- ikäihmisten määrä
- ikäihmisten terveydentila ja toimintakyky

2. Vuotson alueen ikäihmisten tukipalvelut

- mitä tukipalveluita on tällä hetkellä tarjolla
- kuka palveluita järjestää
- ovatko palvelut maksuttomia vai maksullisia
- käytetäänkö palveluita
- yleinen asenne ja ilmapiiri palveluiden maksullisuuteen ja järjestäjään
- mitkä ovat tärkeimpiä palveluita ikäihmisten kotona asumisen kannalta
- minkälaisille palveluille on tarvetta ja kysyntää

3. Minkälaista tukea ikäihmiset voivat saada palveluiden hankintaan

4. Tulevaisuus

- tulevaisuuden tarpeet
- kunnan suunnitelmat palveluiden järjestämisestä
- olisiko kunta halukas ostamaan palveluita