

Hanna Koskela

Kainuulaisten pk-yritysten pankkisuhteet

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Tradenomikoulutus
Kevät 2009



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma
Tekijä(t) Hanna Koskela	
Työn nimi Kainuulaisten pk-yritysten pankkisuhteet	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot Tuotantotalous	Ohjaaja(t) Jaana Lappalainen, Sami Malm
	Toimeksiantaja Kajaanin ammattikorkeakoulu
Aika Kevät 2009	Sivumäärä ja liitteet 40+22
<p>Kainuulaisten pienten ja keski suurten yritysten toimintaa rahoitusmarkkinoilla ei ole aikaisemmin tutkittu näin laajasti. Sen vuoksi Kajaanin ammattikorkeakoulu toteutti Kainuulaisten pk-yritysten menestystekijät – tutkimuksen, josta tämän opinnäytetyön tutkimusaineisto on saatu.</p> <p>Opinnäytetyön tavoite on tutkia kainuulaisten pk-yritysten pankkisuhteita toimialoittain ja verrata niitä suomalaisiin pk-yrityksiin yleensä. Työssä tarkastellaan mitä pankkeja tutkimukseen vastanneet kainuulaiset pk-yritykset käyttävät, minkä verran pankkeja vaihdetaan ja kuinka paljon käytetään sähköisiä laskutusjärjestelmiä ja kuinka usein on luovuttu kannattaviksi katsotuista investoinneista. Työn toimeksiantaja on Kajaanin ammattikorkeakoulu.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena. Kyselylomakkeet postitettiin tammikuussa 2007 kaikille kainuulaisille pk-yrityksille, jotka ovat osakeyhtiöitä ja työllistävät vähintään kaksi henkilöä. Kyselyyn voi vastata myös Internetissä. Vastauksia saatiin 108 ja vastausprosentti oli noin 24. Vastaukset siirrettiin Excel- taulukkolaskentaohjelmaan ja niitä tutkittiin SPSS-tilasto-ohjelmalla. Teoriatausta muodostuu pk-yrityksen pankkisuhteista, suomalaisten pk-yritysten eniten käyttämistä pankeista, sekä pankin valinnasta ja vaihtamisesta.</p> <p>Opinnäytetyön tulokset ovat Kajaanin ammattikorkeakoulun, sekä osittain kyselyyn vastanneiden yritysten käytössä syksyllä 2009.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Pankkisuhteet, pk-yritykset
Säilytyspaikka	<input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Business	Degree Programme Business Administration
Author(s) Hanna Koskela	
Title Bank Relationships of SMEs in the Kainuu Region	
Optional Professional Studies Production Economics	Instructor(s) Jaana Lappalainen, Sami Malm
	Commissioned by Kajaani University
Date Spring 2009	Total Number of Pages and Appendices 40+22
<p>The financial operations of small and medium-sized enterprises (SMEs) in the Kainuu area had not been studied extensively earlier. Due to this, the Kajaani University of Applied Sciences (UAS) carried out a research on the success factors of SMEs in Kainuu (“Kainuulaisten pk-yritysten menestystekijät”). The research material of was also utilised in this thesis.</p> <p>The objective of this thesis commissioned by the Kajaani UAS was to study the bank relationships of SMEs in Kainuu by their line of business and compare them with the bank relationships of Finnish SMEs on average. In addition, the thesis aimed to find out which banks the respondent SMEs in Kainuu prefer, how often they change their bank, how commonly they have adopted electronic invoicing systems, and how often have they backed out from an investment that had been considered profitable.</p> <p>The survey questionnaires were posted in January 2007 to SMEs in the Kainuu area meeting the following criteria – they were limited liability companies and employed at least two people. The questionnaire was also available online. 108 companies responded, and the response rate was approximately 24%. The responses were transferred onto an Excel spreadsheet and analyzed using the SPSS statistics software. The theoretical background of the thesis comprises the bank relationships of the SMEs, the most commonly used banks of Finnish SMEs, and issues concerning selecting and changing banks.</p> <p>The results of this thesis will be available for the Kajaani UAS and the respondent enterprises from autumn 2009 onwards.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	bank relationships, SMEs
Deposited at	<input type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

ALKUSANAT

Tämä opinnäytetyö sai alkunsa keväällä 2007 ja sen aineistona on käytetty ”Kainuulaisten pk-yritysten menestystekijät” – tutkimuksen vastauksia.

Kiitän opinnäytetyöni ohjaajia sekä läheisiäni avusta ja kannustuksesta.

Kempeleessä 12.6.2009

Hanna Koskela

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 PK-YRITYSTEN PANKKISUHTEET	2
3 SUOMALAISTEN PK-YRITYSTEN ENITEN KÄYTTÄMIÄ PANKKEJA JA NIIDEN MARKKINAOSUUKSIA	4
4 PANKIN VALINTA	7
5 PANKIN VAIHTAMINEN	9
5.1 Pankkipalveluiden ongelmat aiheuttavat tyytymättömyyttä	10
5.2 Rahoituksen saatavuus kilpailutekijänä	16
5.3 Tuleeko yhteiskuntavastuusta pankkien kilpailutekijä myös Suomessa?	21
6 KAINUULAISTEN PK-YRITYSTEN PANKKISUHTEET	23
6.1 Tutkimusmenetelmä	23
6.2 Tutkimuksen toteutus ja tavoite	24
6.3 Tutkimuksen tuloksia	25
7 POHDINTA	33
LÄHTEET	37
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Pankeilla on keskeinen asema suomalaisten pienten ja keskisuurten yritysten rahoituksessa. Suurin osa suomalaisista pk-yrityksistä saa rahoituksensa pankeilta. Suomessa yrittäjä voi oman tahtonsa mukaan valita pankkinsa, mutta pankin valitsemiseen vaikuttavat monet eri tekijät.

Opinnäytetyön aiheena ovat Kainuulaisten pk-yritysten pankkisuhteet. Aineisto saatiin keväällä 2007 Kajaanin ammattikorkeakoulun toteuttamasta ”Kainuulaisten pk-yritysten menestystekijät” -tutkimuksesta, joka käsitteli muun muassa rahoitusta kainuulaisissa pien- ja keskisuurissa yrityksissä. Kainuulaisten pk-yritysten toimintaa ei ollut aiemmin tutkittu näin laajasti, joten tutkimus oli ensimmäinen laatuaan.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää toimialoittain kainuulaisten ja suomalaisten pk-yritysten pankkisuhteita ja sitä, vaikuttako toimiala yrityksen pankkisuhteisiin. Opinnäytetyön aineistoksi valittiin laajasta aineistosta kysymykset, jotka käsittelevät yritysten pankkisuhteita ja pankkien vaihtamiseen liittyviä asioita.

Opinnäytteen tutkimusongelmat ovat seuraavat: Mitä pankkeja tutkimukseen vastanneet kainuulaiset pk-yritykset käyttävät? Minkä verran pankkeja vaihdetaan? Kuinka paljon käytetään sähköisiä laskutusjärjestelmiä? Kuinka usein on luovuttu kannattaviksi katsotuista investoinneista? Koska tutkimusaineisto on verrattain pieni, tulokset ovat suuntaa-antavia. Kuitenkin tuloksia voi verrata, ovatko ne samansuuntaisia kuin suomalaisilla pk-yrityksillä yleensä.

Kysely postitettiin kaikille kainuulaisille pk-yrityksille, joiden yritysmuoto on osakeyhtiö ja jotka työllistivät vähintään kaksi työntekijää. Kyselyitä lähetettiin tammikuussa 2007 noin 450. Vastauksia saatiin 108, joten vastausprosentti oli 24. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on määrällinen, eli kvantitatiivinen tutkimus.

Tutkimustuloksina saatiin uutta, suuntaa-antavaa tietoa kainuulaisten pk-yritysten pääpankeista ja siitä, kuinka usein pääpankkeja vaihdettiin. Lisäksi tietoa saatiin myös sähköisten laskutusjärjestelmien käytöstä sekä siitä, kuinka usein oli jouduttu luopumaan investoinneista, joita pidettiin kannattavina.

2 PK-YRITYSTEN PANKKISUHTEET

Suomessa toimii liikepankkeja, osuuspankkeja, säästöpankkeja ja ulkomaisten luottolaitosten sivukonttoreita. Ne myöntävät yrityksen ulkopuolelta hankittavaa lisärahoitusta. Kotimaisia pankkeja Suomessa on yli 300. Rahoitus- ja luottokorttiyhtiöt huolehtivat rahoituksesta, joka ei kuulu pankkitoiminnan piiriin. Rahoitusyhtiön rahoitusmuotoja ovat leasing-, factoring-, osamaksukaupan ja investointirahoitus sekä kulutusluotot. Yleensä yhtiöt eivät tarvitse vakuuksia, vaan rahoituksen kohde riittää vakuudeksi. (Isokangas & Kinkki 2003, 105)

Enimmäkseen Suomessa yritystoimintaa rahoittavat pankit. Rahoituksen lisäksi pankit tarjoavat muita palveluita. Pankit hoitavat yritysten maksuliikennettä, antavat takauksia maksua vastaan, luovuttavat joissakin tapauksissa luottotietoja asiakkailleen ja ne voivat myös periä saatavia. (Viitala & Jylhä 2001, 146)

Pankkien ja rahoituslaitosten asema on vahvistumassa. sekä jo hankitun, että suunnitteilla olevan rahoituksen lähteinä. Pankkien asema keskisuurten yritysten rahoittajana on perinteisesti Suomessa ollut vahva. Siitä huolimatta viime vuosina pankkien asema on hiukan heikentynyt. Erityisesti pienet palvelualan yritykset ovat alkaneet suosia rahoitusyhtiöitä. Kuitenkin yli puolet pk-yrityksistä ilmoittaa hakevansa rahoitusta pankeista jatkossakin. (Kärkkäinen 2003, 9)

Suomessa rahoitusmarkkinat ovat erittäin pankkikeskeiset. Nykyään yli 90 % yritysten ulkoisten rahoituslähteiden nettomuutoksesta tapahtuu pankkilainojen kautta. Lainarahoituksen saatavuuteen vaikuttaa se, onko yrityksellä vakuutta tai takausta hakemalleen lainalle. Joskus investoinnin kohde riittää lainan takaukseksi, mutta aina näin ei ole mahdollisuutta menetellä. Silloin yrityksen on turvauduttava vakuuksiin. (Niskanen & Niskanen 2007, 336).

Kukin yrittäjä valitsee pankkinsa sen mukaan, mikä itsestä parhaalle tuntuu. Yritykset jakaantuvat asiakkaina kolmeen eri ryhmään. Ensimmäinen asiakasryhmä on se, jolla on ollut pankkiin pitkä suhde, he ovat sitoutuneita omaan pankkiinsa ja arvostavat pitkää pankkisuhdettaan ja pankkia. Toinen ryhmä ovat yritykset, joilla on pankin vaihdolle jokin este, esimerkiksi lainat halutaan säilyttää samassa pankissa ja toiminnot keskittää yhteen pankkiin. Tai sitten yritys voi olla passiivinen, eikä halua käyttää voimavaroja pankin valintaan ja vaih-

tamiseen. Kolmantena ryhmänä ovat yritykset, jotka aktiivisesti hakevat edullisimpia rahoitustarjouksia ja halvimpia palvelumaksuja ja sen vuoksi kilpailuttavat pankkeja. (Turun seudun Osuuspankin asiakaslehti 2009)

Suomessa on tarjolla useita pankkeja, joista yrittäjä voi valita. Suosituimmat pankit pk-yritysten keskuudessa ovat Osuuspankki, Nordea, Sampo ja Säästöpankki. Mikäli yritys pysyy yhden pankin asiakkaana, pysyvä pankkisuhde saattaa huonontaa rahoitusehtoja. Toisaalta pk-yrityksillä pankkisuhteen kestäessä pitkään, pankin ja yrityksen väliset hyvät suhteet saattavat parantaa lainaehtoja korkomarginaalin kaventuessa. Mikäli yritys ei keskitä raha-asioitaan yhteen pankkiin, vaan jakaa ne useampaan pankkiin, lainoihin usein vaaditaan enemmän vakuuksia, kuin yrittäjiltä, jotka keskittävät pankkiasiansa. Yritykset, joilla on läheinen pankkisuhde, saavat helpoimmin rahoitusta. (Niskanen & Niskanen 2007, 339)

Jotta pankki lähtisi rahoittamaan yritystoimintaa, on riskien oltava kohtuulliset. Tämä tarkoittaa että rahoitus on suhteessa yrityksen toiminnan laajuuteen, kannattavuuteen ja yrityksen omiin varoihin. Pankki ei rahoita yritystä, jolla riskit ovat liian suuret, koska rahoituksen myöntäminen on pankillekin riski. Rahoituksessa tarvitaan asiakastuntemusta ja luottamusta siihen, että rahoittaminen kannattaa. Yrityksen riskin kantaa omistaja, rahoitusriskin pankki. Yrittäjä ei voi saada rahoitusta, jollei sillä ole pankille riittäviä vakuuksia, joilla rahoitusriski saadaan kohtuulliselle tasolle. Yrityksen maksukykyä voidaan tutkia esimerkiksi arvioimalla kassavirran riittävyttä, johdon pätevyyttä, toiminnan kannattavuutta ja yrityksen omavaraisuutta. Huomioimisen arvoisia asioita pankin kannalta ovat myös rahoitusta hakevan yrityksen toimintastrategiat ja toimintaympäristö. (Nordea 2007)

3 SUOMALAISTEN PK-YRITYSTEN ENITEN KÄYTTÄMIÄ PANKKEJA JA NIIDEN MARKKINAOSUUKSIA

Euroopan unionissa toimitaan yleis- eli universaalipankin periaatteella. Sen mukaan pankeilla on lupa harjoittaa liiketoimintaa kolmella alueella. Ne ovat rahoituksen välitys ja siihen sidoksissa olevat palvelut, maksuliikenne ja riskienhallintapalvelut. Näistä kolmesta osaluueesta oleellisin on rahoituksen välitys. Yritykset tarvitsevat rahoitusta, koska markkinat ovat epätäydelliset, eli kysyntä ja tarjonta eivät ole tasavertaisia. Pankkien tehtävä yritysmaailmassa on tarjota likviditeettiä ja jakaa riskejä. (Kontkanen 1996, 15)

Suomen keskuspankkina toimii Suomen Pankki. Se toimii eduskunnan määräämän pankkivaltuuston alaisena, ja sen toiminta perustuu Suomen lakiin. Suomen Pankki on rahaviranomainen, valuuttaviranomainen, pankkien ja valtion pankki sekä rahapolittisten päätösten tekijänä ja toimeenpanijana sekä tilastoviranomainen. Suomen Pankin alaisena toimivat pk-yritystenkin käyttämät pankit. (Kontkanen 1996, 32)

Suomessa toimivia pk-yrityksiä eniten rahoittavia pankkeja ovat Osuuspankki, Säästöpankki Optia, Nordea ja Sampo. Kaikki nämä tarjoavat yrityksille rahoitus- ja pankkipalveluita. Suomalaisilla pk-yrityksillä rahoituksen tarve on yllättävän vähäistä. Lähes puolella pk-yrityksistä ei ole lainkaan pankkilainoja, eikä yli 80 prosenttia aio niitä hankkiakaan seuraavan vuoden aikana. Vähäisestä ulkoisen rahoituksen tarpeesta huolimatta pankki ja oma pankkisuhte ovat pk-yritysten arjessa keskeisessä asemassa. Suomessa pk-yritykset ovat keskittäneet pankkiasiansa lähinnä Osuuspankkiin ja Nordeaan. Niiden yhteenlaskettu osuus on noin 77 prosenttia. (Finnvera Oyj & Suomen Yrittäjät 2002, 3)

Osuuspankki on osa OP-Pohjola ryhmää. Ryhmä tarjoaa laajan valikoiman erilaisia pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalveluita sekä yksityisille että yritysasiakkaille. OP-Pohjola ryhmässä on 221 itsenäistä Osuuspankkia. Vahinkovakuutukset tulivat uudeksi liiketoiminta-alueeksi vuonna 2005. (Osuuspankki 2009).

Osuuspankki haluaa edistää asiakasomistajiensa, asiakkaidensa ja toimintaympäristönsä kestävää taloudellista hyvinvointia. Osuuspankit ovat yritysmuodoltaan osuuskuntia. Osuuspankki on ainoa suomalainen pankki, johon voi kuka tahansa päästä omistajajäseneksi. Jäse-

neksi pääsee maksamalla osuusmaksun. Jokaisella Osuuspankin jäsenellä on osuuskunnassa käytössään yksi ääni, jolla hän voi osallistua pankin hallintoon ja päätöksentekoon. Lisäksi omistajajäsenyys tuo etuja raha-asioiden keskittämisestä Osuuspankkiin. Osuuspankin yritysmuodoksi on valittu osuuskunta, koska sen tavoitteena ei ole pelkästään voiton maksimoiminen, vaan se pyrkii tuottamaan omille asiakasomistajilleen sopivia palveluita mahdollisimman kilpailukykyisesti. Osuuspankit tarjoavat pankkipalveluita kotitalous- ja pk-yrityksiä varten, maa- ja metsätalousasiakkaille ja julkiselle sektorille. (Osuuspankki 2009).

Osuuspankin markkinaosuus pk-yritysten keskuudessa on noin 36 prosenttia. Eniten Osuuspankkia suosivat rakennusalan yritykset 39 prosentin markkinaosuudella, teollisuus- ja palvelualan pk-yrityksistä Osuuspankkia käyttää pääpankkinaan 36 prosenttia molempien alojen pk-yrityksistä. Kaupan alan pk-yrityksistä 34 prosenttia on Osuuspankin asiakkaita. (Finnvera Oyj & Suomen Yrittäjät 2002, 17)

Nordea on pohjoismainen pankki, jolla on noin 10 miljoonaa asiakasta ja niissä yli 1 100 konttoria. Pankkikonsernin päämarkkina-alueen muodostavat Pohjoismaat ja Itämeren alue. Nordea-konsernilla on kolme liiketoiminta-alueita: vähittäispankki, suuret yritys- ja yhteisöasiakkaat sekä varallisuudenhoito ja henkivakuutus. Kunkin liiketoiminta-alueen vastuulla on sen oma taloudellinen tulos, asiakassuhteet, tuotteiden jakelu sekä tuotteiden ja liiketoiminnan kehittäminen. Nordea tarjoaa asiakkailleen pankkitoimintaan, varallisuudenhoitoon ja vakuutuksiin liittyviä palveluja. (Nordea 2009).

Nordea on pk-yritysten eniten suosima pankki. Jopa 41 prosenttia kaikista pk-yrityksistä on Nordean asiakkaita. Eniten Nordeaa suorivat kaupan alan yritykset, niistä 43 prosenttia on Norden asiakkaita. Toiseksi eniten Nordeaa pääpankkinaan käyttävät teollisuus ja palvelualat 41 prosentin osuuksilla. Rakennusalan pk-yrityksistä 38 prosenttia on Nordean asiakkaita. (Finnvera Oyj & Suomen Yrittäjät 2002, 17)

Säästöpankki Optian missiona on turvata asiakkailleen hyvän elämän perusta ja auttaa toteuttamaan unelmat elämän eri vaiheissa. Säästöpankki Optian mukaan pankkisuhde on merkitystä tämän päivän ja huomisen yhteiskunnassa. Pankkisuhde ei ole enää vain säästämistä, maksamista ja rahoitusta varten. Kaikkien tuotteiden ja palvelujen lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet ja henkilökohtainen palvelu. Säästöpankki Optialla on 425 konttoria. (Säästöpankki Optia 2009).

Säästöpankkia pääpankkinaan käyttää kahdeksan prosenttia pk-yrityksistä. Teollisuuden, rakentamisen, kaupan ja palveluiden toimialojen yrityksistä kustakin 8 prosenttia on valinnut pääpankikseen Säästöpankin. (Finnvera Oyj & Suomen Yrittäjät 2002, 17)

Danske Bank aloitti toimintansa Suomessa 1997. Ennen sitä Danske Bankilla oli jo yhteistyötä useiden suomalaisten yhteistyökumppanien kanssa yli 30 vuoden ajan. Danske Bank tarjoaa palveluitaan yrityksille ja instituutioille. (Sampo 2009).

Danske Bank osti koko **Sampo-konsernin** osakekannan syksyllä 2006. Sampo-konsernin tavoite on luoda arvoa omistajilleen. Konsernilla ei ole tiukasti rajattua strategiaa ja se pyrkii joustavasti hyödyntämään markkinoilla avautuvia mahdollisuuksia omistaja-arvon luomiseksi esimerkiksi yritysjärjestelyin. Sampo-konsernin liiketoiminta-alueet ovat vahinko- ja henkivakuutus. Edellisten lisäksi Sampo on Pohjoismaisittain merkittävä sijoittaja. (Sampo 2009).

Sampo pankkia pääpankkinaan käyttää kahdeksan prosenttia pk-yrityksistä. Yhdeksän prosenttia kaupan- ja rakennusalan yrityksistä suosii Sampo pankkia. Kahdeksan prosenttia palvelualan yrityksistä ja seitsemän prosenttia rakennusalan yrityksistä ilmoittivat Sampo pankin yrityksensä pääpankiksi. (Finnvera Oyj & Suomen Yrittäjät 2002, 17)

4 PANKIN VALINTA

Elinkeinoelämän keskusliiton Teollisuus- ja palveluyritysten rahoituskyselyn 2006 mukaan pienet ja suuret yritykset valitsevat käyttämänsä pankin eri perusteilla. Pienille yrityksille usein tärkeintä on vakiintunut pankkisuhde, ja noin 75 prosenttia niistä pitää pitkäkestoista pankkisuhdetta tärkeänä. Vain noin 10 prosenttia pienistä yrityksistä palveluvalikoimat ja palveluiden hinnat vaikuttavat pankin valintaan. Pankin maantieteellinen etäisyys yrityksestä ei ole kovinkaan tärkeä yrittäjille, vain noin 15 prosenttia ilmoittaa sen vaikuttavan pankin valintaan. Pitkäkestoinen pankkisuhde on tärkein kriteeri pankin valinnassa myös keskisuurille yrityksille. Keskisuuret yritykset kiinnittävät pienyrityksiä enemmän huomiota hintoihin ja palveluvalikoimiin. Eikä pankin etäisyys yrityksestä ole yhtä tärkeä keskisuurille yrityksille, kuin pienyrityksille. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2007).

Perusteet, joilla yrittäjät pankkia valitsevat, ovat muuttuneet viime vuosina. Viisi vuotta sitten palveluiden hinnat olivat valintaperuste korkeintaan 15 prosentille yrityksistä, nykyään jopa 40 prosenttia yrityksistä sanoo hintojen vaikuttavan pankin valintaan. Myös pitkän pankkisuhteen merkitys valinnassa on tullut tärkeämmäksi. Viisi vuotta sitten pitkää pankkisuhdetta piti valintaperusteena korkeintaan puolet yrityksistä, nyt jopa kolme neljänestä sanoo pankkisuhteen vaikuttavan pankin valintaan. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2007).

Suomessa pk-yritysten pankkimarkkinat ovat hyvin keskittyneet. Osuuspankissa ja Nordeassa on asiakkaina lähes 80 prosenttia kaikista pk-yrityksistä. Sen vuoksi kilpailua ei ole mahdollista muodostua kovinkaan runsaasti. Koska vaihtoehtoja on vähän, vaikuttaa pankkipalvelujen laatu hyvinkin paljon siihen, mitä pankkeja pk-yritykset suosivat. Pankin vaihtaminen on myös Suomessa helppoa, joten se korostaa entisestään sitä, että asiakas on saatava pysymään tyytyväisenä. Ongelmia pankkisuhteissa aiheuttavat sopivien palveluiden puute, valmispakettien epäsopivuus, palveluiden laatu ja suurimpana ongelman tuottajana palveluiden hinta. Nämä asiat vaikuttavat paljon jo pankkia valittaessa. (Suomen Yrittäjät 2003, 24)

Jos yrittäjällä on hyviä kokemuksia yksityisasiakkaana olemisesta jossakin pankissa, hän todennäköisesti valitsee saman pankin yrityksensä pääpankiksi. Yrittäjän kuulemat kommentit muilta pankin käyttäjiltä ovat tärkeitä tekijöitä pankkia valittaessa. Jopa omat lapsuusmuistot pankin järjestämistä tapahtumista voivat vaikuttaa yrittäjän mielikuviin. Mikäli lisäksi sopivat

palvelut löytyvät, henkilökunta on asiantuntevaa ja antaa hyvän kuvan pankista, ja jos palveluiden hinnat tuntuvat kohtuullisilta, pankin valinta on selkeä. Toiset yrittäjät valitsevat pääpankkinsa kiinnittäen huomiota palvelun laatuun ja perustavat käsityksensä sille, millaisia mielikuvia pankki heissä herättää. Usein tämä on tiedostamatonta, mutta vaikuttaa yllättävän monen valinnan taustalla. (Matikainen 2006, 9)

Toiset yrittäjät kiinnittävät huomiota palvelun laatuun ja asiakaslähtöisyyteen, toiset kiinnittävät huomionsa hintoihin. Nykyään yllättävän paljon kilpailutetaan pankkeja, jotta saataisiin mahdollisimman edulliset pankkipalvelut. Palveluiden hinnoissa onkin suuria eroja, ja pk-yrittäjä voi vuositasolla säästää paljon rahaa vertailemalla eri pankkien hintoja. (Suomen Yrittäjät 2003, 23)

Suomessa etäisyydet ovat pitkiä ja pankkeja on verraten vähän. Saattaa olla, että pienemmillä paikkakunnilla ei ole juurikaan valinnanvaraa pankeissa. Jos haluaa pankin, joka on lähellä, koska yrittäjä ei hoida pankkiasioitaan sähköisesti, on ehkä valittava se pankki, jolla on konttori lähetyvillä. Silloin ei palvelun laadulla ole merkitystä, eikä palveluiden hinnoillakaan, vaan yrittäjä valitsee sen pankin, jonka palvelut ovat saatavissa. Toisaalta taas joillekin yrittäjille tietty pankki on se ainoa oikea. Siihen on totuttu ja sitä pidetään parhaana, ja ollaan valmiita asioimaan konttorissa, vaikka se olisikin fyysisesti kaukana. Tällaisessa tapauksessa palvelu on se, joka saa yrittäjän pysymään pankin asiakkaana vaikka etäisyys olisikin suuri. (Matikainen 2006, 11)

5 PANKIN VAIHTAMINEN

Palveluun tyytyväinen asiakas ei vaihda pankkia helposti. Asiakas on lojaali pankilleen, mikäli hän kokee saavansa hyvää palvelua. Pitkässä pankkisuhteessa pankki ja yrittäjä oppivat tuntemaan toisensa, mikä on palkitsevaa ja helpottaa yhteistyötä heidän välillään. Molemmilta säästyy aikaa ja vaivaa kun toisen tarpeet ja toiminta tunnetaan jo valmiiksi. Pitkäaikainen asiakas on usein valmis säilyttämään pankkisuhteensa vaikka palvelun hinta olisi korkeampi kuin muualla. Hyvä suhde omaan pankkiin säästää aikaa ja hermoja. Tyytyväinen asiakas on myös hyvä mainos pankilleen kertoessaan muille, kuinka hyvin asiat hänen ja pankin välillä toimivat. (Matikainen 2006, 11)

Suuri osa suomalaisista pk-yrityksistä, noin 65 prosenttia ilmoittaa olevansa tyytyväisiä nykyiseen pankkiinsa. Pankkia vaihdettiin jos uuden pankin palvelut olivat edellistä paremmat tai palvelut olivat huomattavasti edullisempia. Näistä syistä pääpankkiaan oli vaihtanut viimeisen kolmen vuoden aikana 13 % pk-yrityksistä. (Euroopan komissio 2002, 8)

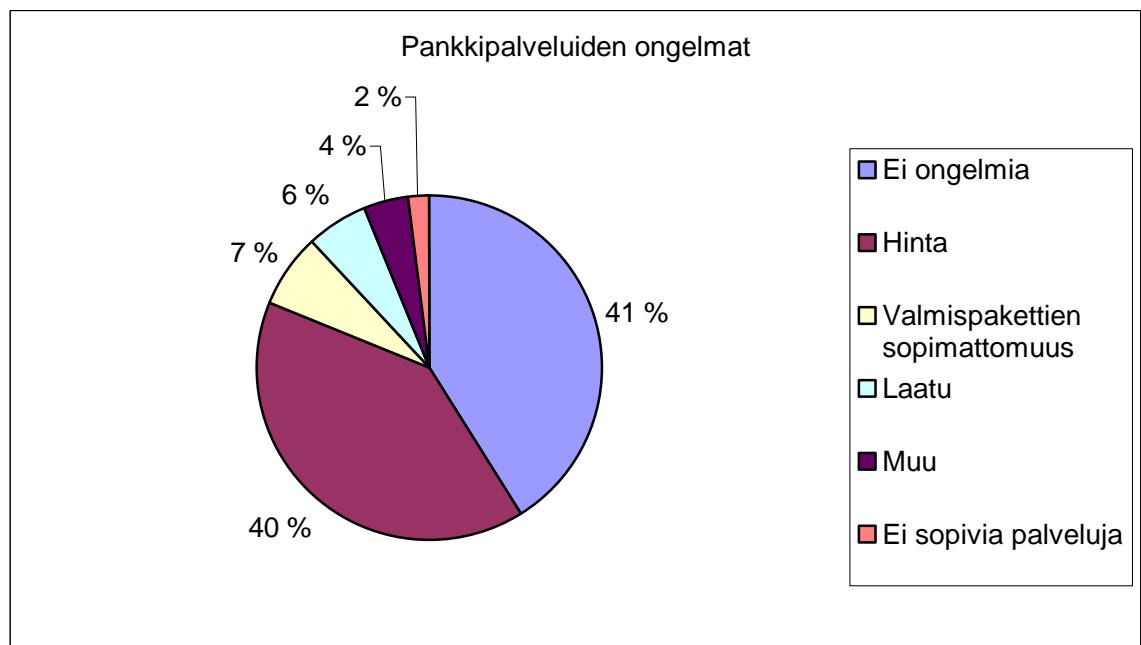
Vuoden 2002 aikana pääpankkiaan oli vaihtanut noin neljä prosenttia suomalaisista pk-yrityksistä. Teollisuus-, rakennus-, ja palveluyrityksistä kustakin 3 prosenttia oli vaihtanut pääpankkiaan ja viisi prosenttia kaupan alan yrityksistä oli vaihtanut pankkia. Eniten pk-yrityksiä oli menettänyt Nordea, kaikista pankkia vuoden 2000 aikana vaihtaneista pk-yrityksistä 48 prosenttia ilmoitti entiseksi pääpankkikseen Nordean. Osuuspankin ja Sampo-pankin johonkin muuhun pankkiin vaihtaneita yrityksiä oli 21 prosenttia kummallakin pankilla. Säästöpankin toiseen vaihtaneita pk-yrityksiä oli vaihtaneista viisi prosenttia, Paikallisosuuspankista muuhun pankkiin vaihtaneita kaksi prosenttia pankkia vaihtaneista pk-yrityksistä ja loput 3 prosenttia pääpankkiaan vaihtaneista pk-yrityksistä olivat vaihtaneet johonkin muuhun kuin edellä mainittuihin pankkeihin. (Finnvera Oyj & Suomen Yrittäjät 2002, 19)

Pankkien asiakasuskollisuus ja –tyytyväisyys ovat Suomessa vahvat. Asiakastyytyväisyys paranee vuosi vuodelta, mutta asiakasuskollisuus heikkenee. Tämä johtuu siitä, että asiakkaat kilpailuttavat pankkeja. Pankkien lainaehdot ja palvelumaksut saattavat poiketa toisistaan paljonkin, ja asiakas valitsee helposti pankin, joka on sille edullisin. Palvelujen sähköistyminen ja pankkiasioiden hoitaminen Internetin kautta helpottavat pankin vaihtoa, kun henkilökohtai-

nen palvelu menettää merkitystään kilpailuetuna. (Talouselämä 2009)

5.1 Pankkipalveluiden ongelmat aiheuttavat tyytymättömyyttä

Noin neljä prosenttia pk-yrityksistä vaihtaa pääpankkiaan vuosittain. Usein syy on pankkipalveluiden ongelmissa, joista halutaan päästä eroon pankkia vaihtamalla. Alle puolet pk-yrityksistä on tyytyväisiä nykyiseen pääpankkiinsa. Yleisiä syitä tyytymättömyydelle ovat palveluiden hinta (41 % vastanneista), valmispakettien epäsopivuus (7 %), palveluiden laatu (6 %) ja muut syyt (4 %). (Suomen Yrittäjät 2003, 23)



Kuvio 1. Pankkipalveluiden ongelmat (Suomen Yrittäjät Ry 2003, 23)

Palveluiden hinnat

Pankit ovat monituoteyrityksiä. Ne tarjoavat monenlaisia palveluita alkaen yksityisasiakkaiden tilipalveluista, jatkuen aina monimutkaisiin rahoitusjärjestelyihin ja jopa uusiin finanssi-innovaatioihin. Eri asiakkaiden käyttämät palveluvalikoimat ovat hyvin erilaisia ja jokaisen on itse muodostettava se kokonaisuus, jota tarvitsee. Onkin mahdotonta koota yksiselitteisiä tietoja ja laskelmia yksittäisten pankkien hinnoittelusta, koska on vaikea saada kokonaiskuvaa siitä, millaisia palveluita kukin yritys tarvitsee, ja kuinka palvelut ja niiden hinnat liittyvät yh-

teen. Kuitenkin hinta on yksi keskeisimpiä vaikuttavia tekijöitä pankin valitsemisessa. (Kontkanen 1996, 77)

Palveluiden hinnan koki ongelmaksi 40 prosenttia pk-yrityksistä. Hinnat vaihtelevat eri pankkien välillä, ja jotkut yritykset kilpailuttavat pankkeja saadakseen edullisimmat rahoitusvaihtoehdot käyttöönsä. Palveluiden hintoihin voi yrittäjä vaikuttaa itsekin monella eri tavalla. Esimerkiksi raha-asioiden hoitaminen Internetin kautta on halvempaa kuin pankissa asiointi. Lisäksi kannattaa ottaa selvää, millainen järjestelmä palvelee parhaiten oman yrityksen tarpeita, jopa samalla pankilla voi olla useita eri vaihtoehtoja yrityksen rahaliikenteen hoitamiseen. Turhista palveluista ei kannata maksaa, vaan on selvítettävä, mitä palveluita oma yritys todella tarvitsee. Laskutuksessa kannattaa suosia viitteellisiä laskuja, viite helpottaa rahan kohdistamista oikeaan paikkaan ja näin vähentää tehtävän työn määrää. Lisäksi yrittäjä voi vähentää kustannuksia lähettämällä laskuja sähköisesti, mikäli laskun vastaanottajan kanssa on näin sovittu. (Suomen Yrittäjät 2003, 3)

Yritysten eniten käyttämiä palveluita ovat viitteellinen ja viitteetön maksu sekä paperitiliote. Käyttökertojen mukaan määrällisesti eniten käytetään maksupäätteyyhteysmaksuja ja viitteellisiä maksuja. Näidenkin palveluiden hinnat vaihtelevat suuresti eri pankkien kesken. Käyttökertojen mukaan laskettuna kalleimman pankin hinnat olivat yli kaksinkertaiset halvimpaan pankkiin verrattuna. (Suomen Yrittäjät 2003, 2)

Eniten palveluiden hintaan voi pk-yrittäjä vaikuttaa hoitamalla rahaliikennettä ja laskutusta sähköisesti ja vertailemalla eri pankkien hintoja. Sähköinen laskutus on yksi tehokkaimpia keinoja pienentää laskutukseen liittyviä kuluja. Laskuja voi myös ottaa vastaan sähköisesti. Sähköiset laskut kulkevat Internetissä ja niitä on useita erilaisia. Osa yrityksistä käsittelee laskunsa vielä paperilla, mutta sähköinen laskutus kehittyy koko ajan. Viimeistään silloin, kun yritysten asiakkaat ja yhteistyökumppanit eivät enää ota vastaan tai toimita lainkaan paperilaskuja, pk-yrittäjänkin on siirryttävä sähköiseen laskutukseen. Vielä jonkin aikaa sähköinen laskutus voi pk-yrittäjälle olla kilpailuetu, mutta tulevaisuudessa se on jo välttämätöntä. Sähköinen laskutus on hyvä keino pienentää yrityksen kuluja. Noin 11 prosenttia pk-yrityksistä käyttää sähköistä laskutusta. (Launonen 2007, 24)

Sähköisellä laskutuksella on monia etuja paperilaskutukseen verrattuna. Tositteet pysyvät järjestyksessä, laskujen käsittely on tehokkaampaa ja kuluttaa vähemmän sekä taloudellisia,

että ajallisia resursseja. Manuaalisessa laskunkäsittelyssä käsittelijä tekee usein virheitä, jotka jäävät pois siirryttäessä sähköiseen laskutukseen. Myös toimistossa käsiteltävän paperin määrä vähenee huomattavasti. Yrityksen taloustiedot ovat sähköisessä muodossa saatavilla näkyviin tietokoneen ruudulle aina haluttaessa, ajasta ja paikasta riippumatta. (Launonen 2007, 24)

Suurin osa sähköisestä laskutuksesta on *verkkolaskutusta*. Se tarkoittaa laskutietojen välittämistä myyjältä ostajalle sähköisesti. Laskutettava voi olla yritys, yhteisö tai kuluttaja. Verkkolasku toimitetaan lähettäjältä järjestelmästä vastaanottajan järjestelmään täysin sähköisesti. Vastaanottajan järjestelmä automatisoidusti kirjaa ja käsittelee laskun. Sähköinen lasku on mahdollista saada tietokoneen näytölle paperilaskun näköisenä katselua, kierrätystä ja hyväksyntää varten. Kuluttajan osalta vastaanottosovelluksena on verkkopankki tai kuluttajan sähköposti. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus 2005, 18)

Sähköinen laskutus perustuu suurimmalta osin verkkolaskutukseen, joka tarvitsee toimiakseen ohjelmiston ja operaattorin. Verkkolasku voidaan saada tietokoneen näytölle paperilaskun näköisenä katselua, kierrätystä ja hyväksyntää varten. Suomessa laskuja ei tarvitse allekirjoittaa eikä niissä tarvitse käyttää varmenteita. Laskun maksaminen katsotaan samalla myös laskun kuittaukseksi. Yrityksen taloushallinnosta huolehtiva tilitoimisto voi tarjota Internet-pohjaisen ohjelmiston laskujen vastaanottoa, lähetystä, kierrätystä ja hyväksyntää varten. Mikäli pk-yritys huolehtii itse taloushallinnostaan, se voi päivittää taloushallinnon ohjelmistoaan siten, että ohjelmistoon liitetään verkkolaskuvalmius. Näin meneteltäessä on paneuduttava huolella järjestelmään ja huolehdittava siitä, että päivityksen jälkeen laskut toimitetaan eteenpäin yleisesti hyväksyttävässä muodossa. Sähköisen laskun maksajan tai lähettäjän ei tarvitse pohtia laskun maksuun liittyvien standardien yhteen sopimisesta, sillä siitä huolehtii laskujen välityksestä vastaava operaattori. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus 2005, 4)

Verkkolaskun hyödyt ovat suuret verrattuna perinteiseen paperilla tapahtuvaan laskutukseen. Parhaimmillaan verkkolaskutuksessa poistuu suuri määrä päällekkäisiä työvaiheita, kun sähköiset laskut voi yhdistää taloushallinnon ja kirjanpidon järjestelmiin. Sähköinen laskutus helpottaa laskun kierrätystä, tarkastamista ja hyväksymistä kun laskun voi täsmäyttää viitteillä suoraan tilaukseen ja tiliöinnit voi hoitaa automaattisesti laskun tietojen perusteella. Lisäksi maksuehdotus vähentää virheellisen maksun mahdollisuutta. (Kaskinen 2004, 51)

Laskuttajan lähettämässä verkkolaskussa tulee olla tarvittavat tiedot, jotta se voidaan käsitellä sähköisesti. Laskussa täytyy näkyä laskuerän tiedot ja laskun otsikkotiedot. Laskun maksatus- ja viitetiedot on oltava näkyvillä, samoin kuin laskutettavan sekä laskuttajan tiedot. Myös tuotteen nimi, hinta ja verot on merkattava näkyville. Hinnoissa tulee näkyä laskurivin hinnoitteluperusteet, eli laskutettava määrä ja luettelohinta. Lopuksi on merkittävä laskun kokonaissumma verojen kanssa sekä ilman veroja. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus 2005, 10).

Verkkolasku on tietoturvan kannalta hyvä tapa laskuttaa ja maksaa laskuja. Huijaaminen on lähes mahdotonta, koska sähköiset järjestelmät eivät hyväksy laskuja, joiden lähettäjä on niille tuntematon. Postissa tai sähköpostissa väärin laskujen lähettäminen on huomattavasti helpompaa kuin sähköisessä laskutuksessa. Turvallinen verkkolaskutus edellyttää kuitenkin sitä, että palomuurit, virustorjunnat ja varmuuskopiot on pidettävä jatkuvasti ajan tasalla. (Launonen 2007, 26)

Sähköinen laskujen vastaanotto tarkoittaa verkko-, EDI-, eKirjeiden ja sähköpostilla saapuvien laskujen vastaanottoa ja käsittelyä. Kun taloushallinnon järjestelmä on päivitetty verkkolaskutusta varten ja operaattori valittu, verkkolaskujen sähköinen vastaanotto voidaan aloittaa. Kun verkkolaskutusta aloitetaan, kannattaa valita kumppani, joka laskuttaa sähköisesti muitakin asiakkaita. Tällöin voidaan varmistua laskutuksen virheettömyydestä. Verkkolaskuja vastaanottavalla tulee olla yhteyshenkilö, joka tuntee oman järjestelmänsä. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus 2005, 10).

Jotta yritys voi vastaanottaa verkkolaskuja, sillä on oltava riittävät tiedot laskutettavasta. Sen vuoksi laskuttajan tulee toimittaa laskuttajalle tiedot organisaatiostaan ja yhteyshenkilöstään, joka on vastuullinen verkkolaskutuksen toimivuudesta. Laskuttajan tulee tietää laskutettavan Y-tunnus sekä OVT-tunnus (Organisaatioiden välinen tiedonsiirto) tai yrityksen organisaatioyksikkö. Toimittaakseen laskuja laskuttajan on tiedettävä laskun saajan verkkolaskuosoite ja käytettävä laskuttajan antamaa asiakasnumeroa. Muita huomioon otettavia asioita ovat: Milloin sähköinen laskutus aloitetaan, kuinka kauan vastaanottaja haluaa laskut myös paperilla, mitä operaattoria asiakas käyttää, mihin laskutettavan tunnistus perustuu, operaattorin yhteystiedot sekä tuotantotestaukseen liittyvät testilaskujen tiedot. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus 2005, 10).

Palveluiden sopimattomuus ja valmiiden palvelupakettien epäsopivuus

Joillakin pankeilla on tarjolla valmiita palvelupaketteja pk-yrityksille. Näissä paketeissa on kiinteä kuukausihinta joka sisältää tietyn määrän palveluita. Ainakin Nordea, Osuuspankki ja Sampo tarjoavat tällaisia palvelupaketteja pk-yrittäjille. Joillakin pankeilla ei ole tarjota valmista kokonaisuutta vaan maksut määräytyvät yksittäisten tapahtumien mukaan listahinnoista. Saadakseen edullisimman palvelun yrityksen kannattaa vertailla eri pankkien palvelupakettien hintoja ja sisältöjä keskenään. Tämän lisäksi kannattaa verrata listahintoja palvelupaketteihin ja tarkkailla, mitä palveluita yritys tarvitsee ja kuinka paljon ne todellisuudessa tulevat maksamaan. (Suomen Yrittäjät 2009)

Kaksi prosenttia pk-yrityksistä ilmoittaa, että pankkipalveluiden ongelmana on se, ettei sopivia palveluita löydy. Osalla yrityksistä on palvelupaketti, jonka lisäksi ne maksavat vielä erikseen muista palveluista. (Suomen Yrittäjät 2003, 24)

Seitsemän prosenttia pk-yrityksistä on ilmoittanut pankkipalvelun suurimmaksi ongelmaksi sen, että valmiit palvelupaketit eivät sovi niiden käyttöön. Niiden mielestä pankkien tarjoamat valmiit palvelupaketit ovat sekavia ja kalliita. Kaikille yrityksille ei löydy valmista palvelupakettia, van osa yrityksistä joutuu maksamaan vielä palvelupaketin ulkopuoleisista palveluista erikseen. Puolet yrityksistä käyttää pakettisopimusta ja 46 prosenttia maksaa palveluista listahinnan mukaan. Neljä prosenttia yrityksistä ei halua tai osaa sanoa palvelusopimuksensa muotoa. (Suomen Yrittäjät 2003, 23)

Palvelun laatu

Suomalaisissa pankeissa vallitseva kehitystrendi on toisaalta palveluiden siirtyminen sähköiseksi, mutta toisaalta pankit haluavat panostaa palvelun laatuun. Pankkipalveluiden hoito on tulevaisuudessa aiempaa vaativampaa ja vaatii monen laista osaamista. Tärkeitä asioita ovat sekä erityisosaaminen, että toisaalta laaja-alainen palveluosaaminen. Suomalaiset pankit panostavatkin voimakkaasti palveluiden kehittämiseen ja henkilöstön kouluttamiseen. (Kontkanen 1996, 50)

Palvelun laatua moitti kuusi prosenttia pk-yrittäjistä. On koettu, että pankissa suhtaudutaan alentuvasti pienyrittäjiin, tiliotteet tulevat selkeästi myöhässä, tai niitä ei saada ollenkaan, konttoreissa on ruuhkaa, Internet-yhteydet eivät toimi, ei päästä yhteisymmärrykseen yrityk-

sen tarvitsemista palveluista... Tässä muutamia esimerkkejä siitä, miksi yritykset eivät ole tyytyväisiä palvelun laatuun. (Suomen Yrittäjät 2003, 23)

Koko maan laajuisesti pk-yrittäjät ovat arvioineet palvelun laadun käyttämässään pankissa olevan, ei hyvää eikä huonoa, vaan neutraalia. Samoin neutraaliksi oli arvioitu rahoituspäästösten laatua. Selvästi tyytymättömämpiä oltiin rahoituksen kustannuksiin ja siihen, miten hyvin asiakkaan asioihin oli paneuduttu. Kaikki nämä seikat varmasti vaikuttavat yrityksen käsitykseen pankin palvelun laadusta. (Suomen Yrittäjät 2003, 20)

Palvelun laatu koostuu viidestä eri osatekijästä. **Konkreettinen palveluympäristö** vaikuttaa asiakkaaseen. Ympäristö koostuu toimitiloista, laitteista, materiaaleista ja asiakaspalvelijan ulkoisesta olemuksesta. Rauhallinen, miellyttävä ympäristö ja asiakaspalvelija antavat asiakkaalle kuvan siitä, että palvelijalla on aikaa ja halua paneutua hänen asiaansa. **Luotettavuus** tarkoittaa sitä, että palvelu on luotettavaa ja täsmällistä ja että ihmiset sähköisenkin palvelun takana huolehtivat palveluiden toimivuudesta. **Reagointialttius** on asiakaspalvelijan halua huomata asiakas ja paneutua hänen asiaansa kaikella sillä tietotaidolla joka hänellä on. Asiakaspalvelijan on oltava valmis ottamaan selvää asioista ja sitä kautta vastattava kysymyksiin jotka hänelle esitetään. **Vakuuttavuus** on asiakaspalvelijan tärkeä ominaisuus. Asiakkaan on saatava tuntee olonsa turvalliseksi ja saatava kokemus siitä, että palvelija on todella kiinnostunut hänen tilanteestaan. Vakuuttavuuteen liittyy olennaisena osana myös kyky välittää asiakkaalle tunne siitä, että asiakaspalvelija tuntee saavansa ymmärrystä ja **empatiaa**. (Matikainen 2006, 14)

Palvelukulttuuri on tärkeä osa pankin menestymistä rahoitusmarkkinoilla. Palvelun on tarkoitus olla pankin kilpailukeino. Henkilökohtaisessa palvelussa asiakaspalvelijan tuntemus ja perehtyneisyys asiakkaan tilanteeseen tuottaa palvelulle lisäarvoa ja saa asiakkaan tuntemaan asiansa tärkeäksi. Palvelun taso on asiakkaan subjektiivinen kokemus. Jos palvelu on epämiellyttävää, on vaarana myyntitilanteen tai jopa koko asiakkaan menettäminen. Siksi asiakkaan huomioiminen ja asiantunteva palvelu ovat ensisijaisen tärkeitä asioita asiakaspalvelijan työssä. Koska yritykset hoitavat suuren osan pankkiasioistaan sähköisesti, sen vähäisen henkilökohtaisen palvelun jota yrittäjä saa, on oltava sujuvaa, ettei se pilaa asiakkaan käsitystä koko pankin asiakaspalvelusta. (Matikainen 2006, 8)

Asiakkaat mieltävät usein huonoksi palveluksi omia subjektiivisia näkemyksiään. Asiakkaalle saattaa muotoutua mielikuva koko pankista yhden asiakaspalvelijan perusteella. Pahimmassa

tapauksessa pankki voi menettää asiakkaan vain toimimattomien henkilökemioiden vuoksi. Jopa hintakilpailua tärkeämpänä useat asiakkaat pitävät hyvää suhdetta pankkiin. Jotkut pankit panostavatkin asiakashankinnassa niihin, jotka ovat pettyneet edelliseen pankkiinsa. (Taloussanomat 2005)

Jo varhaisessa vaiheessa saadut positiiviset muistot omasta pankista saattavat vaikuttaa pitkälle aikuisuuteen. Jopa siinä määrin, että positiiviset mielikuvat pankista saavat valitsemaan sen pankin yrityksen pääpankiksi, josta hyvät mielikuvat ovat muodostuneet. Jopa lapsuuskokemukset kerhoista, lehdistä ja pankkien järjestämistä lastenjuhlista rakentavat pohjaa aikuisiän pankin valinnalle. (Taloussanomat 2005)

Positiivinen tunneside ja sen parantaminen yrittäjän omaan pankkiin edellyttäisi oman pankin tulemista asiakkaan lähelle myös fyysisesti. Joskus ei oikein voi valita yrityksensä pääpankkia mielensä mukaan, jos paikkakunnalla on vain yhden pankin konttori. Vaikka pankkiasioita paljon hoidetaankin Internetissä, joskus tulee tilanteita, jolloin on asioitava konttorissa. Tällöin on ensiarvoisen tärkeää, että asiakas saa mielestään hyvää palvelua silloin kun hän konttorissa asioi. (Taloussanomat 2005)

5.2 Rahoituksen saatavuus kilpailutekijänä

Tulorahoitus on yritykselle suositeltava rahoitustapa, koska siinä käytetään yrityksen itsensä aikaansaamaa rahaa. Tulorahoituksen taso kertoo yrityksen kannattavuudesta ja onnistuneesta kasvusta. Tulorahoituksella katetaan investoinnit ja lainojen lyhennykset. Mikäli tulorahoitus ei näihin riitä, tarvitaan lisäpääomaa. (Sutinen & Antikainen 1998, 217).

Yritystoiminnassa yrityksen ulkopuolinen rahoitus on usein välttämätöntä yrityksen toiminnan kannalta. Tällöin yritys rahoittaa toimintaansa pääomarahoituksella joka saadaan yrityksen ulkopuolelta. Pääomarahoitusta voi olla joko omaa pääomaa eli omistajien sijoituksia, tai vierasta pääomaa kuten luottoja ja lainoja. Jos yrityksellä on käytössään runsaasti pääomaa, yritystoiminta pysyy vakaana helpommin. Kun yrityksen rahoitusta suunnitellaan, ennakointi on tärkeää. On tehtävä laskelmia siitä, kuinka suuren lainamäärän ja korot yritys kykenee maksamaan ennakoidulla tulorahoituksella. Ennakointi ei ole helppoa, laskelmissa apuna ovat menneet tapahtumat, mutta tulevaisuutta ei voi ennustaa. Laskelma on aina arvio. Arviota ja maksusuunnitelmaa laadittaessa pankki ja yritys tekevät yhteistyötä. Sekä rahoituksen

hakijaa, että antajaa hyödyttää se, että rahoituksen riskit minimoidaan yhteisellä suunnittelulla ja laskelmilla. (Viitala & Jylhä 2001, 145)

Laskelmia tehtäessä on huomioitava yrityksen taloudellinen kunto sekä arvioitava sen toimintaa ja kehitystä. Nämä asiat pankki ja yritys tekevät yhteistyössä. Heti kun jokin näistä osa-alueista heikkenee, on alettava vastatoimiin jotta yrityksen taloudellinen tilanne pysyy vakaana. Tätä varten pankin ja yrityksen on hyvä laatia suunnitelma jo ennen kuin ongelmat alkavat. Yrityksen taloudellista toimivuutta arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota kannattavuuden lisäksi maksuvalmiuteen ja vakavaraisuuteen. On oltava riittävä rahoituspuskuri, jotta äkillinen suurehko menoerä ei pysäytä yritystoimintaa ja lisäksi on huolehdittava siitä, ettei yritys velkaannu liikaa vaan on kyllin vakavarainen selviytyäkseen vieraan pääoman koroista ja lyhennyksistä. (Viitala & Jylhä 2001, 145)

Vallitsevassa taloustilanteessa yritykset hakevat lainaa usein käyttöpääomaksi ja investointeja varten. Rahoituksen saatavuus on kuitenkin kiristynyt ja noin neljännes pk-yrityksistä on joutunut tekemään järjestelyitä sopeuttaakseen toimintaansa kysynnän mukaan. Lomautukset ja irtisanomiset ovat tavallisia monissa yrityksissä. Toisaalta yritykset pyrkivät luomaan uutta ja vastaamaan paremmin asiakkaiden vaatimuksiin ja sitä kautta ne pyrkivät selviämään tiukasta taloudellisesta tilanteesta. (Tekniikka ja talous 2009)

Investointeja varten yritys tarvitsee rahoitusta. Pk-yritys voi hakea pääomaa rahoituslaitoksilta tai muilta sijoittajilta. Pk-yrityksistä noin 60 prosenttia on ollut lainan tarpeessa viimeisen kolmen vuoden aikana. Yleisesti ottaen pk-yritykset saavat lainaa sitä tarvitessaan, vain noin 12 prosenttia lainaa hakeneista yrityksistä ei ole saanut hakemaansa rahoitusta. Lainan saamatta jäämisen syitä ovat olleet vakuuksien puute, pankin tyytymättömyys liiketoimintaan sekä pankille annetut puutteelliset tiedot yrityksen liiketoiminnasta. (Euroopan komissio 2002, 8)

Pankin ja yrityksen on tarkkaan arvioitava **investoinnin kannattavuutta** ennen kuin investointia aletaan rahoittaa. Investointi tarkoittaa sellaista rahan käyttöä, jonka tarkoituksena on tulon hankkiminen tai kustannussäästöjen aikaansaaminen. Investoinnilla hankitaan uusia tuotannon tekijöitä. Yrityksen tulevaisuuden kannalta investointien onnistuminen eli kannattavuus on erittäin tärkeää. Myös pankille on tärkeää, että se saa tuottoa sijoitukselleen. Kannattavuutta on vaikea määritellä yksiselitteisesti, mutta yleensä se tarkoittaa tulontuottamis-

kykyä tietyn ajanjakson aikana. Kannattavuutta arvioitaessa on siksi huomioitava myös voiton tuottamiseen vaadittavat kulut. Mikäli investointi ei kata vähintään niitä kuluja, joita se aiheuttaa, se pienentää yrityksen liikevoittoa, eikä ole kannattava. Onnistuneen tai epäonnistuneen investoinnin vaikutus yrityksen nettovoittoihin on hyvin merkittävä. Usein investoinnit ovat yrityksen kokoon nähden suuria, ja niitä rahoitetaan lainarahalla. Lisäksi yritys sitoutuu tiettyyn strategiaan ja suunnitelmaan pitkäksi aikaa investointeja tehdessään. (Sutinen & Antikainen 1998, 321)

Investointi kohdistuu aina tulevaisuuteen ja jakaantuu usealle vuodelle, joten sen kannattavuuteen liittyy useita epävarmuustekijöitä. Sen vuoksi pankin ja yrityksen on hyvä arvioida etukäteen, onko taloudellisesti kannattavaa hankkia rahoitusta investointia varten. Investoinnin kannattavuutta voidaan arvioida monella eri tavalla, mutta kaikissa investointilaskelmat sisältävät samoja seikkoja. Kannattavuutta arvioitaessa on huomioitava, mitkä ovat investoinnin aikaansaamat tulot ja menot. Menoja on olemassa kahdenlaisia; peruskustannus ja käyttökustannukset. Peruskustannus on ainoa kustannus, joka voidaan tietää tarkalleen. On pyrittävä arvioimaan, kuinka pitkä on investoinnin taloudellinen käyttöaika, eli kuinka kauan sen odotetaan tuottavan voittoa, ja jääkö sille mitään jäännösarvoa kun se poistetaan käytöstä. Yrityksen ja pankin täytyy kannattavuutta arvioidessaan pohtia, kuinka paljon nettovoittoa investoinnin tulisi tuottaa. (Sutinen & Antikainen 1998, 323).

Rahoitusta hakevat yritykset voidaan jaotella rahoituksen suhteen kolmeen eri ryhmään. *Omillaan toimeen tulevat* yritykset eivät tarvitse ulkoista rahoitusta vaan rahoittavat toimintansa tulorahoituksella. Noin 30 prosenttia yrityksistä tulee toimeen ilman ulkoista rahoitusta. Usein käy niin, että jos ei sijoiteta yritykseen ulkoista rahoitusta, yrityksen liikevaihto kasvaa hyvin maltillisesti. Toinen ryhmä *ovat rahoitusta hakeneet ja sitä vaikeuksitta saaneet* yritykset. Pk-yrityksistä lähes puolet on viime vuosina hakenut ulkoista rahoitusta ja noin 86 prosenttia hakeneista on rahoitusta saanutkin kohtaamatta lainkaan ongelmia. Kolmantena ryhmänä rahoituksen suhteen ovat *rahoitusrajoitteiset* yritykset. Niitä oli 14 prosenttia kaikista rahoitusta hakeneista pk-yrityksistä. Kuitenkin 12 prosenttia niistäkin oli saanut rahoitusta. Niillä ongelmat olivat koskeneet rahoituksen varmistamista. Vain kaksi prosenttia oli jäänyt kokonaan vaille rahoitusta. Teollisuusalalla rahoitusrajoitteisia oli eniten, jopa 40 prosenttia rahoitusta hakeneista. Toiseksi eniten rahoitusrajoitteisia oli rakennuslalla, noin 23 prosenttia rahoitusta hakeneista. Palvelualoillakin rahoitusrajoitteisia lainan hakijoita oli noin kahdeksan pro-

senttia. Yleisimmin rahoitusta vaille jäävät teollisuus- ja palvelualojen yritykset. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2008, 22)

Kaikista pk-yrityksistä noin 71 prosenttia on saanut hakemaansa rahoitusta. Rakentamisen ja kaupan aloilla on ollut vähiten vaikeuksia saada rahoitusta, molemmilta toimialoilta 73 prosenttia rahoitusta hakeneista on saanut sitä ongelmitta. Teollisuusyrityksistä 68 prosenttia on saanut rahoituksensa ilman ongelmia ja palvelualan yrityksistä 66 prosenttia. Selkeästi suurimpana ongelmana luoton saannille ovat olleet heikot vakuudet. Ne ovat olleet rahoituksen esteenä noin viidennekselle luoton hakijoista. Muita syitä ovat olleet korkeat korot, luoton saatavuus, korkeat takausprovisiot, toimitus- ja vakuuskustannukset ja yrityksen heikko taloudellinen tila. Muista syistä kaikki ovat aiheuttaneet vaikeuksia kukin alle kymmenelle prosentille rahoituksen hakijoista. (Suomen Yrittäjät 2003, 16)

Useimmiten rahoituksen saatavuutta rajoittavat tekijät ovat rahoituksen korkea hinta, rahoituksen suuret sivukulut sekä vaaditut takaukset ja reaali- vakuudet. Eniten rahoitusrajoituksia oli yrityksillä, joilla oli ongelmia käyttöpääoman riittävydessä. Niitä oli 74 prosenttia kaikista maksurajoitteisista. Investointien kanssa ongelmia oli noin neljänneksellä. Eniten hankaluuksia pk-yrityksille aiheutti rahoituksen hakemisessa byrokratia joka liittyy rahoituksen hakemiseen. Noin 33 prosenttia pk-yrityksistä koki sen hyvin vaikeana. Vaaditut takaukset aiheuttivat ongelmia noin 23 prosentille ja reaali- vakuudet noin 15 prosentille maksurajoitteisista pk-yrityksistä.

Rahan sijoittaminen yritykseen on rahoittajalle säästö tai sijoitus. Rahoittaja pyrkii valitsemaan yrityksen, joka turvaa hänen rahansa ostovoiman. Siksi rahoittajan täytyy ennen suuria rahoituspäätöksiä arvioida riskit, joita rahoitukseen liittyy. Kattavassa yritystutkimuksessa analysoidaan yrityksen nykytila, selvitetään markkinat ja niiden kehittyminen sekä arvioidaan yrityksen tavoitteita ja strategioita ja toimintasuunnitelmaa. Tällainen tarkka analysointi yrityksen toiminnasta hyödyttää myös yrittäjää, koska hän saa tietoa tulevista mahdollisuuksistaan ja erilaisista menettelyvaihtoehdoistaan tulevaisuutta ajatellen. Suuret rahoituspäätökset vaativat tarkkaa harkintaa rahoittajilta, pienet rahoitustarpeet usein täytetään ilman analyysijä, varsinkin jos asiakassuhde rahoituksen hakijan ja antajan välillä on kestänyt pitkään. (Viitala & Jylhä 2001, 146)

Maksusuunnitelma on aina suunnitelma, eikä koskaan voida kyllin tarkasti arvioida yrityksen tuottavuutta. Silloin yritys voi joutua maksuvaikeuksiin, kun pankki kuitenkin vaatii saataviin. Vakuus onkin yrityksen toissijainen maksun lähde. Vakuutena on usein yrittäjän antama takaus tai pantti. Useissa pk-yrityksissä yrittäjä asettaa henkilökohtaista omaisuuttaan vakuudeksi lainalle. (Nordea 2007)

Pankki tarvitsee vakuuksia siltä varalta, että yritys ei kykene hoitamaan lainojaan sovitussa aikataulussa. Lainan vakuuksilla voidaan tarkoittaa joko ulkopuolisia tai sisäisiä vakuuksia. Ulkopuoliset vakuudet ovat omistajayrittäjän tai vastaavan tahon omaisuuden asettamista yritystoiminnan vakuudeksi. Sisäisillä vakuuksilla tarkoitetaan yritysvarallisuuden käyttämistä lainan vakuutena. (Niskanen & Niskanen 2007, 338).

Jos yksi pankki ei anna yritykselle lainaa, saattaa yrittäjä vaihtaa pääpankkiaan rahoituksen saannin toivossa. Rahoituksen saamiseen vaikuttavat monet tekijät. Yrityksen hakiessa rahoitusta sijoittajat ja rahoittajat pohtivat myöntävätkö haettua rahoitusta. Päätökseen voivat vaikuttaa muun muassa se, millaiset yleisnäkymät ovat lainanhakijan toimialalla, millainen on yrityksen kilpailukyky ja taloudellinen tilanne, kuinka osaavaa yrityksen johto ja henkilöstö ovat, millä rahoituksen tarvetta perustellaan, millaisia vakuuksia yrityksellä on, millaiset ovat yrityksen liiketoiminnan riskit, liikesuhteet ja tuotto-odotukset. Rahoitus yleensä myönnetään, mikäli yrityksellä on tarpeeksi rahaa, pitkäaikaista lainaa on saatu kattamaan pitkävaikutteiset investoinnit ja käyttöpääoma, lyhytaikaista lainaa on käytetty vain siihen tarkoitukseen, johon sitä on haettu, kokonaisvelkamäärä ei ole suurempi kuin keskimäärin toimialalla ja tulorahoitus syntyy kannattavan toiminnan kautta. (Sutinen & Antikainen 1998, 227).

Maan taloudellisen tilan ollessa normaalilla tasolla, maksuvaikeuksista kärsii noin 1-2 prosenttia kaikista pk-yrityksistä. Tällä hetkellä noin 10 prosenttia yrityksistä kärsii jonkinasteisista maksuvaikeuksista. Onkin ymmärrettävää, että pankit eivät myönnä rahoitusta yrittäjille yhtä helposti kuin parempina aikoina. Eniten maksuvaikeuksia esiintyy pienissä, alle viisi henkilöä työllistävässä yrityksissä. Päätoimialoista eniten maksuvaikeuksia kohtaavat palvelu-alojen pk-yritykset, noin 25 prosenttia palvelualan yrityksistä kärsii maksuvaikeuksista. Erityisen suhdanneherkkiä ovat kaikkein pienimmät yritykset, koska kysynnän hiipuminen alkaa heti pienentää käyttöpääomaa ja saattaa nopeastikin viedä yrityksen konkurssiin, jos ei yritykselle ole saatavilla lyhytaikaista rahoitusta heti kun sille on tarvetta. (Kauppalehti 2009)

5.3 Tuleeko yhteiskuntavastuusta pankkien kilpailutekijä myös Suomessa?

Pankkien toiminta on puhtaasti liiketoimintaa. Toiminnan tavoite on olla taloudellisesti kannattava liikeyritys. Kuitenkaan pankki ei voi toimia epäeettisesti, jos se aikoo menestyä, vaan sen täytyy huolehtia toimivansa yhteiskuntavastuun mukaisesti. Tällä hetkellä pankkien välinen kilpailu on kovaa, asiakkaita yritetään saada alentamalla rahoituksen saatavuutta. Nykyisin ei enää voida soveltaa pelkkää tehokkuusajattelua, vaan asiakkaiden subjektiivinen ajattelu ja mielipiteet pankin toiminnasta on otettava huomioon. Pankin julkisuuskuva on tärkeä tekijä asiakkaalle pankkia valittaessa. Vaikka yrittäjä ei tietäisikään pankin kiinnittävän huomiota yhteiskuntavastuuseen erityisesti, hän huomaa kyllä ennen pitkää, toimiiko pankki eettisesti palvellessaan ja rahoittaessaan yritystä (Koskela 2007, 72)

Pankin yhteiskuntavastuu voidaan nähdä usealla eri tavalla, jotka kytkeytyvät toisiinsa muodostaen kokonaisuuden pankin eettisestä toiminnasta. Pankkien on noudatettava lakeja ja säädöksiä. Tämän lisäksi on huomioitava sidosryhmien mielipiteet, tarpeet ja odotukset. Vielä parempi on, jos pankki huolehtii itse toisten tarpeita ja odotuksia, ja jos tämä viedään kyllin pitkälle, siitä saadaan muodostettua jopa kilpailuetu. Suomessa ei vielä juurikaan hyödynnetä mahdollisuutta tehdä sidosryhmien hyvinvoinnista kilpailuetu, vaikka joissakin Euroopan maissa on jo päästy hyötymään siitä. Sosiaalisen vastuun saaminen kilpailueduksi vaatii vielä suuria panostuksia, mutta ainakin Osuuspankin toiminnan taustalla yhteiskuntavastuulliset periaatteet toimivat ja niitä pyritään huomioimaan asiakaspalvelussa ja pankin omassa toiminnassa. (Koskela 2007, 72)

Pankkien yhteiskuntavastuu voidaan jakaa vielä pienempiin osioihin. Niitä ovat taloudellinen, sosiaalinen ja ympäristövastuu. Pankkien taloudellinen vastuu tarkoittaa asiakkaan rahoitukseen liittyvien riskien pienentämistä, kustannustehokkuuden, markkinaosuuden tai katteen parantamista. Pankin on rehellisesti pyrittävä arvioimaan rahoitusta myöntäessä, onko sijoitus kannattava ja hyödyttääkö se oikeasti yritystä. Taloudellisesti eettisesti toimiva yritys ei myönnä lainaa, jonka takaisinmaksu ja hoitaminen selkeästi saavat lainan ottajan taloudellisiin vaikeuksiin. Sosiaalinen vastuu on sitä, että asiakkaan ja pankin välisen suhteen tulee olla kunnossa. Ennen asiakkaat olivat uskollisia yhdelle pankille, nykyään avoimesti kilpailutetaan eri pankkeja. Siksi pankin toiminnan läpinäkyvyys on tärkeää, asiakkaan tarpeita tulee kuunnella ja pankin on hyvä tiedottaa avoimesti toiminnastaan. Sosiaaliseen vastuuseen liittyy myös rehellinen palaute asiakkaalle rahoituslaskelman muodossa. Pankin ei pidä myöntää

lainaa, jos asiakas ei pysty sitä kohtuudella maksamaan. Pankkien ympäristövastuu voi olla kahdenlaista: Pankkitoiminta sinänsä ei saastuta kovin paljoa, lähinnä toimistossa voidaan vaikuttaa ympäristön hyvinvointiin. Esimerkiksi turha paperinkäyttö on saatava mahdollisimman vähäiseksi ja syntyvä paperijäte voidaan kierrättää. Toisaalta pankki voi antaa erityisiä etuja yrityksille, jotka huomioiva ympäristöä esimerkiksi hoitamalla laskutustaan sähköisesti, luontoa säästäen. (Koskela 2007, 74)

Pankkien yhteiskuntavastuullinen toiminta hyödyttää sekä asiakasta että pankkia itseään. Hyötyjä ovat muun muassa lisääntynyt asiakasuskollisuus, työntekijöiden parantunut työmotivaatio ja pitkän tähtäimen kannattavuus. Yhteiskuntavastuullinen toiminta parantaa sekä asiakasuskollisuutta että -tyytyväisyyttä. Yhteiskuntavastuullinen toiminta tulee tulevaisuudessa olemaan entistä tärkeämpi asia, kun myös yrittäjät haluavat kiinnittää huomiota enenevässä määrin siihen, kuinka vastuuntuntoisina asiakkaat heitä pitävät. Maan taloudellisen tilanteen heiketessä on entistä tärkeämpää, että pankki on yrittäjän apuna kartoittamassa liiketoimintaa ja sen riskejä. Jos pankki myöntäisi lainaa holtittomasti yrityksille, vaikka olisi selkeää, ettei lainaa pystytä hoitamaan nykyisessä markkinatilanteessa, se ei kannusta ainakaan muita asiakkaita hakeutumaan pankin asiakkaaksi. Myös ihmisten lisääntyvä tietoisuus maapallon saastumisesta saanee tulevaisuudessa ihmiset miettimään, toimiiko oma pankki ympäristöä säästäen. (Koskela 2007, 31)

6 KAINUULAISTEN PK-YRITYSTEN PANKKISUHTEET

Opinnäytetyön aineistona käytetty Kainuulaisten pk-yritysten menestystekijät – tutkimus toteutettiin Kajaanin ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitysyksikössä alkaen syksyllä 2006. Pohjana tutkimukselle oli Kuopion yliopiston Itä-Suomessa toteuttama vastaava tutkimus. Sieltä saatiin valmiit tutkimusongelmat ja kyselylomake, joka muokattiin Kuopion yliopiston kyselylomakkeen pohjalta Kainuulaisten pk-yritysten menestystekijät – tutkimukseen sopivaksi.

Kysely jakaantui viiteen osa-alueeseen jotka käsittelevät yrityksen taustatietoja, rahoitusta, innovaatiotoimintaa ja strategista johtamista, toimintaympäristöä sekä vastaajan taustatietoja. Näistä osa-alueista tämä opinnäytetyö käsittelee yritysten rahoitusosiossa olevia pankkisuhteita, niissä esiintyviä ongelmia sekä pankin valintaa ja vaihtoa koskevia teemoja.

6.1 Tutkimusmenetelmä

Kainuulaisten pk-yritysten menestystekijät – tutkimuksen menetelmänä on käytetty kvantitatiivista menetelmää. Suurin osa kysymyksistä on asetettu siten, että aineisto on kvantitatiivista, mutta joukossa on avoimia kysymyksiä, johon vastaajat ovat saaneet kirjoittaa vapaasti. Kvantitatiivinen tutkimus on määrällistä tutkimusta ja luonteeltaan se on yksinkertaista, eikä tutkija vaikuta tulosten tulkintaan. Tulokset ovat näin ollen yksiselitteisiä. Kvantitatiivinen tutkimus pyrkii saamaan aikaan yleistettävissä olevaa, totuudenmukaista tietoa numeeristen tutkimustulosten pohjalta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 132.)

Kvantitatiivinen tieto pyrkii vastaamaan kysymyksiin: Mikä? Missä? Paljonko? Kuinka usein? Jotta kvantitatiivinen tutkimus olisi luotettavaa, otoksen on oltava suuri ja edustava. (Heikkilä 2001, 17.) Tässä tutkimuksessa kyselyyn vastasi noin 24 prosenttia (108) kainuulaista pk-yrityksistä. Otos on verrattain pieni, joten otos ei ole riittävä tulosten luotettavuuden kannalta. Tutkimuksen tulokset ovat suuntaa-antavia.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa ilmiötä kuvataan numeerisesti. Tehtäessä kvantitatiivista tutkimusta pyritään välttämään virheitä. Silti ei koskaan voida olla aivan varmoja siitä, onko tutkimus luotettava ja pätevä. Sen vuoksi on olemassa erilaisia keinoja arvioida tutkimuksen

luotettavuutta. Tutkimuksen reliäbelius tarkoittaa tutkimustulosten toistettavuutta. Reliäbelius poistaa sattumanvaraisuuksia tutkimustuloksista. Tutkimus on reliäbeli, mikäli useampi tutkimus tuottaa samat tutkimustulokset. Tutkimuksen validius tarkoittaa sen pätevyyttä, eli kykyä mitata sitä, mitä pitikin mitata. Validius pyrkii siihen, että tutkimus pysyy täsmälleen siinä aiheessa missä pitikin. Jotta tutkimuksessa validius toteutuisi, on tutkijan rajattava tarkasti tutkimusaiheensa, kysymykset on asetettava täsmällisesti ja yksiselitteisesti ja niiden tulee kattaa kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot ja tutkimusongelmat. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 213).

Reliäbeliuden ja validiuden lisäksi hyvä tutkimus on puolueeton, objektiivinen, tehokas ja taloudellinen, avoin, hyödyllinen ja käyttökelpoinen ja lisäksi se valmistuu aikataulussa, ettei tutkimustieto ole jo valmistuessaan vanhentunutta. (Heikkilä 2001, 29-32.) Kainuulaisten pk-yritysten menestystekijät – tutkimuksessa on hyvin tarkka tietosuoja, yhdenkään yrityksen tietoja tai nimeä ei anneta ulkopuolisille.

6.2 Tutkimuksen toteutus ja tavoite

Kysely oli 12-sivuinen kyselylomake yrityksen toiminnasta (Liite 1). Kyselyyn sai vastata halutessaan myös Internetissä. Tutkimukseen osallistuvan yrityksen piti olla osakeyhtiö joka työllistää vähintään kaksi henkilöä. Kysely postitettiin tammikuussa 2007 kaikille kainuulaisille pk-yrityksille, jotka täyttivät valintakriteerit. Yritykset saivat valita, vastaavatko kyselyyn vai eivät. Vastaaminen vaati aikaa ja yrityksen asioihin paneutumista, joten alussa vastauksia tuli harvakseltaan. Ensimmäisen vastauspäivämäärän umpeuduttua yrityksiin otettiin yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse ja pyydettiin vastausta. Lomakkeita lähetettiin noin 450 ja vastauksia saatiin lopulta Internetin ja lomakkeiden muodossa yhteensä 108. Noin 24 % yrityksistä joille kysely lähetettiin vastasi. Kun lomakkeet ja nettivastaukset oli saatu, ne ajettiin Kuopion yliopistolta saatuun valmiiseen Excel-tilukkaan. Tämän jälkeen tuloksia voitiin analysoida SPSS - ohjelmalla.

Opinnäytetyön tavoite on tutkia millaisia ovat kainuulaisten pk-yritysten pankkisuhteet ja poikkeavatko ne olennaisesti suomalaisten pk-yritysten pankkisuhteista. Opinnäytteessä selvitetään, mitä pankkeja tutkimukseen vastanneet kainuulaiset pk-yritykset käyttävät, minkä verran pankkeja vaihdetaan ja kuinka paljon käytetään sähköisiä laskutusjärjestelmiä ja kuinka usein on luovuttu kannattaviksi katsotuista investoinneista. Pk-yritysten sähköisten laskutus-

järjestelmien käyttöä tutkitaan, koska sähköinen laskutus on yksi parhaita keinoja vähentää pankkikuluja. Noin 40 % pk-yrittäjästä koki ongelmaksi pankkisuhteessaan liian suuret kustannukset. Mittava ongelma pankkisuhteessa on myös rahoituksen saatavuus. Toisena tavoitteena on tuottaa uutta tietoa edellä mainituista asioista koskien Kainuun alueen pk-yrityksiä.

6.3 Tutkimuksen tuloksia

Tutkimuksen tulokset on esitetty sekä graafisina kuvioina että prosenttilukuina. Prosentit on laskettu aina kuhunkin kysymykseen vastanneista yrityksistä, vastausten määrä on ilmoitettu jokaisessa kohdassa n-kirjaimella. Kuvioiden pohjana on käytetty frekvenssejä ja ristiintaulukointeja. Ristiintaulukoimalla on tutkittu sitä, vaikuttaako yrityksen toimiala sen pankkisuhteisiin.

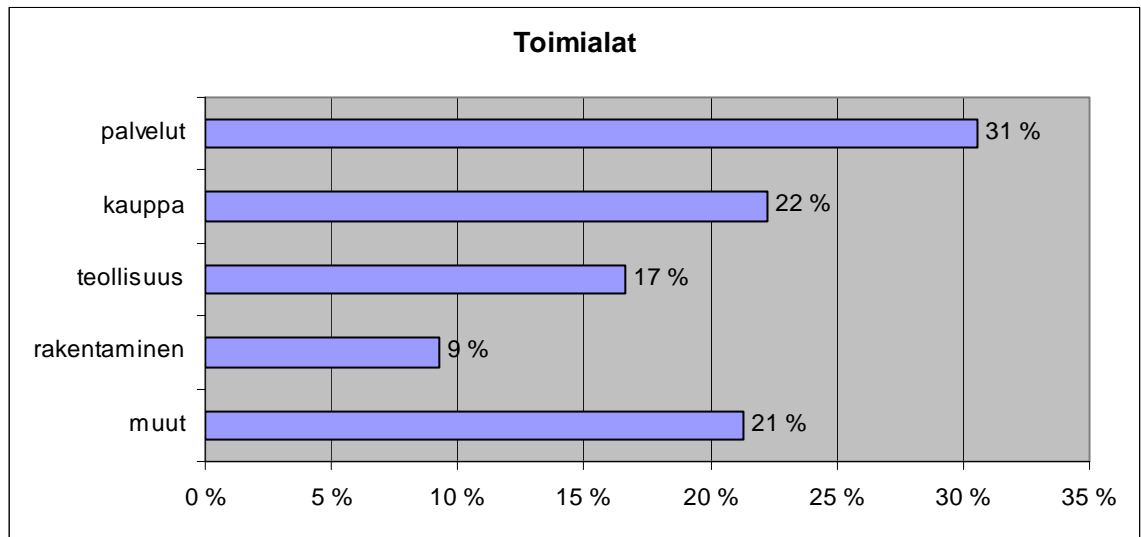
Riippuvuuksien testaamiseen käytettiin Monte Carlo-testiä. Sitä käytetään silloin, kun testiaineisto on suhteellisen pieni (tässä 108 yritystä). Monte Carlo –testin tulokset ovat kaikki suuntaa-antavia, eikä niitä voida pitää tilastollisesti ehdottomina totuuksina. Tähän testiin liittyy olennaisesti riskitaso, joka kertoo riippuvuuden tason. Kun testataan tilastollisesti, aina esitetään kaksi teesiä: Nollahypoteesi (H_0) ja vaihtoehdohypoteesi (H_1). Nollahypoteesin mukaan muuttujien välillä ei ole riippuvuutta, kun taas vaihtoehdohypoteesin mukaan muuttujien välillä on riippuvuutta. Riippuvuuden tasoa arvioidaan riskitasolla, eli p-arvolla. P-arvo kertoo todennäköisyyden sille, että tulos johtuu sattumasta. Jos p-arvo on yli 0,05, testin tulos on, että merkitsevää eroa ei ole taustamuuttujan luokkien välillä. (Heikkilä 2001, 195)

Riskitaso	p-arvo	Kuvaus
0,001	$p \leq 0,001$	Riippuvuus on tilastollisesti erittäin merkitsevä
0,01	$0,001 < p \leq 0,01$	Riippuvuus on tilastollisesti merkitsevä
0,05	$0,01 < p \leq 0,05$	Riippuvuus on tilastollisesti melkein merkitsevä
0,1	$0,05 < p \leq 0,1$	Riippuvuus on tilastollisesti suuntaa-antava

Kuvio 2. P-arvon merkitystasot (Heikkilä 2001, 195)

Yritysten toimialat

Kyselyyn vastanneista kainuulaisista pk-yrityksistä 31 prosenttia oli palvelualan yrityksiä, 22 prosenttia kaupan alan yrityksiä, 17 prosenttia teollisuusalan yrityksiä, 9 prosenttia rakennusalan yrityksiä ja 21 prosenttia muiden toimialojen yrityksiä.

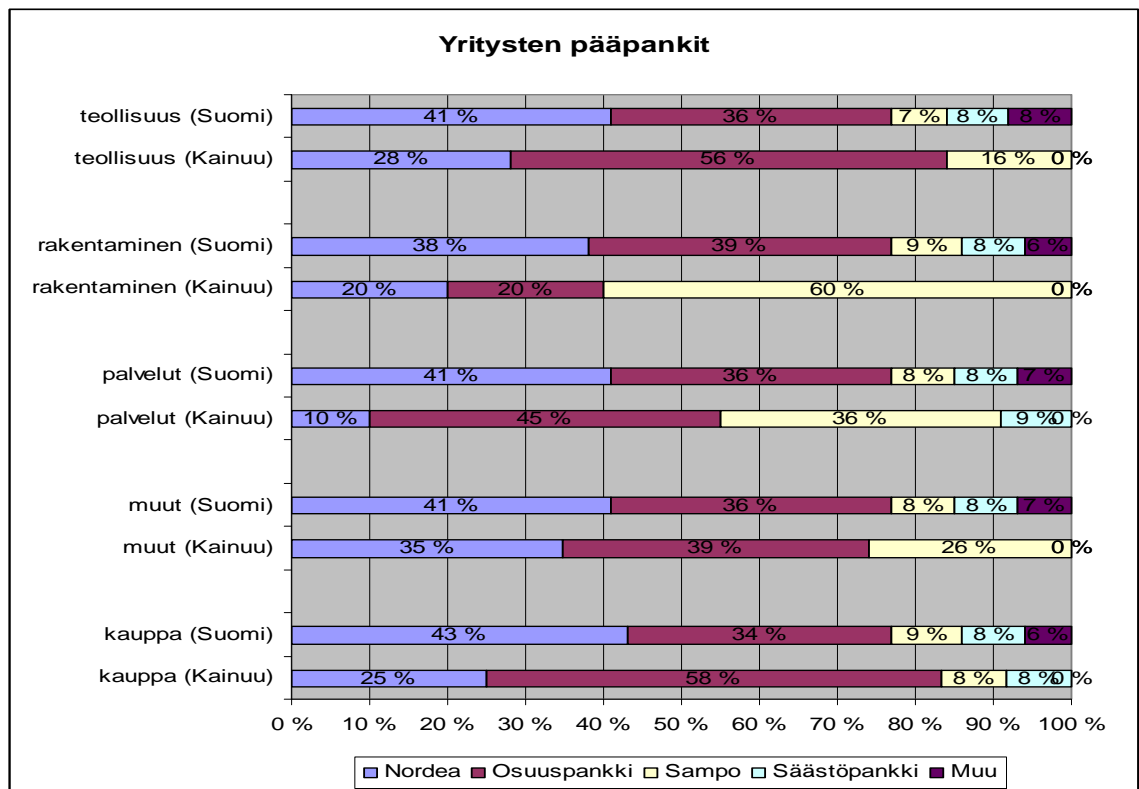


Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden yritysten toimialat (n=108)

Pk-yritysten pääpankit

Suomalaisista pk-yrityksistä Osuuspankin oli pääpankikseen valinnut noin 36 %. Sampopankkia pääpankkinaan käytti 8 %. Nordeaa pääpankkinaan piti 41 % ja Säästöpankkia kymmenen prosenttia kaikista suomalaisista pk-yrityksistä. (Finnvera Oyj & Suomen yrittäjät 2002, 17)

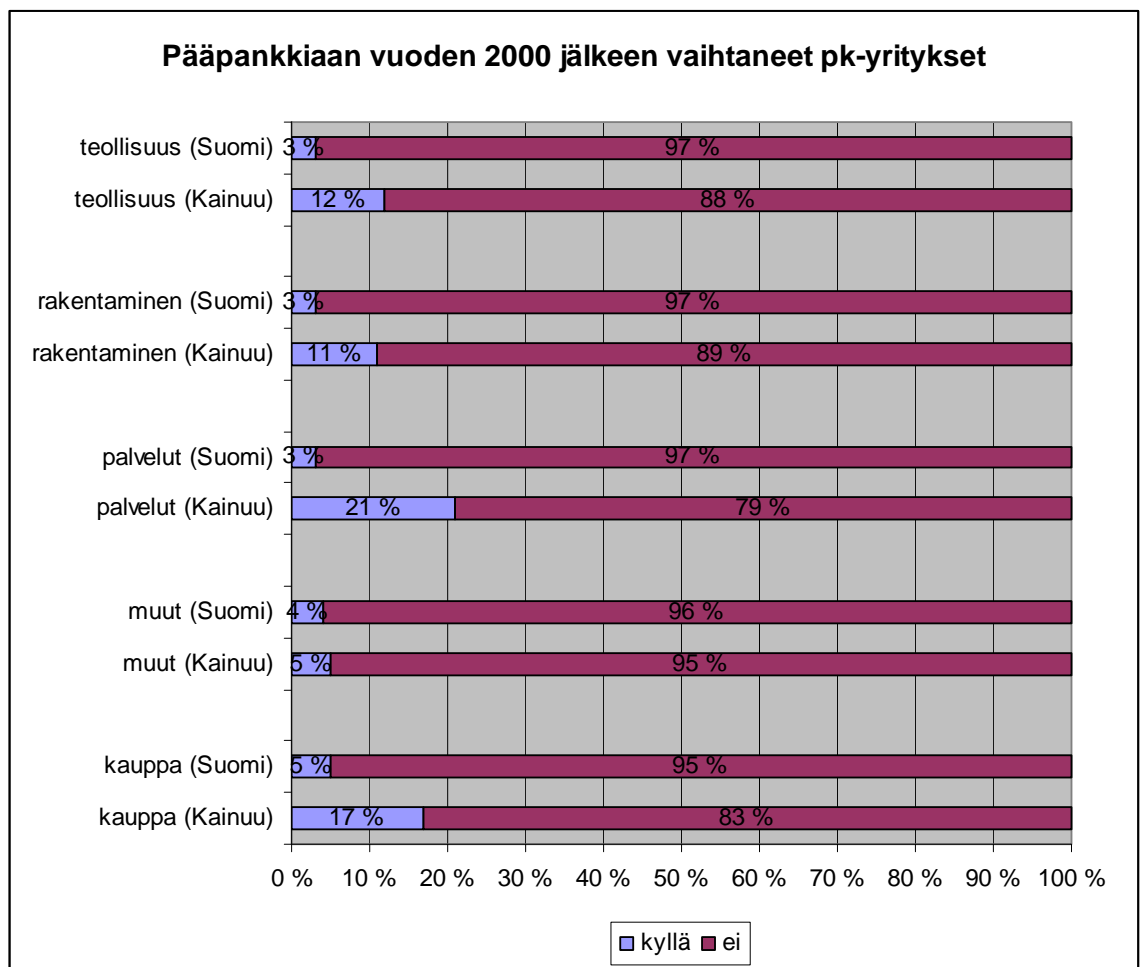
Osuuspankin oli pääpankikseen valinnut 46 % tutkimusaineiston kainuulaisista yrityksistä. Sampopankin oli pääpankikseen valinnut 27 % yrityksistä. Nordean oli pääpankikseen valinnut 23 % yrityksistä. Säästöpankin on pääpankikseen valinnut 5 % yrityksistä. Aineiston kainuulaisten yritysten kesken on tilastollisesti melkein merkitsevä ero ($p=0,047$) sen suhteen, vaikuttaako yrityksen toimiala pankin valintaan (liite 2). Kun tarkastellaan kuviota 4, voidaan sanoa, että kaikki aineiston kainuulaiset pk-yritykset, lukuun ottamatta rakennusalan yrityksiä, suosivat Osuuspankkia. Tutkimusaineiston kainuulaisista rakennusalan pk-yrityksistä 60 prosenttia suosii Sampopankkia. Verrattaessa kyselyyn vastanneita kainuulaisia pk-yrityksiä koko Suomen pk-yrityksiin huomataan, että muutamia pieniä yhteneväisyyksiä lukuun ottamatta samankaltaisuutta ei paljonkaan ole pääpankkien valinnoissa.



Kuvio 4. Yritysten pääpankit (N=108)

Pääpankkiaan vuoden 2000 jälkeen vaihtaneet pk-yritykset

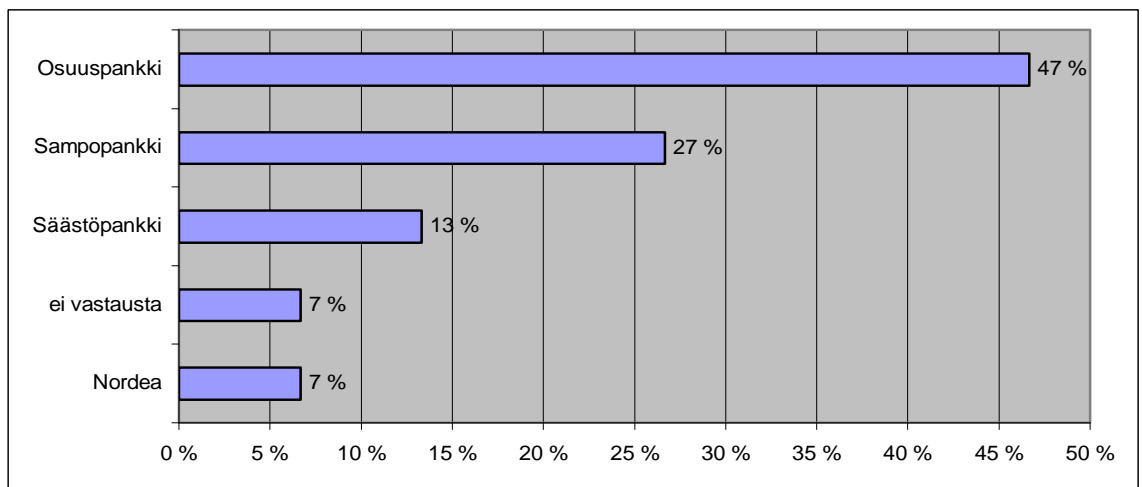
Suomalaisista pk-yrityksistä 96 % ei ole vaihtanut pääpankkiaan vuoden 2000 jälkeen (Suomen Yrittäjät 2003, 23). Tutkimukseen osallistuneista 108 kainuulaisesta yrityksestä 82 % ei ole vaihtanut pääpankkiaan vuoden 2000 jälkeen. Tutkimukseen osallistuneista 14 % on vaihtanut pääpankkiaan vuoden 2000 jälkeen. Neljä prosenttia ei ole vastannut tähän kysymykseen. Tilastollisesti ei ole merkitsevää eroa eri toimialojen aktiivisuudessa pankkien vaihdossa ($p=0,539$). Vaikka tilastollisesti merkitsevää eroa ei olekaan, kuviosta 5 nähdään, että selkeästi eniten pääpankkiaan ovat vaihtaneet Kainuussa tutkimusaineiston palvelun (21 %) ja kaupan alan (17 %) yritykset.



Kuvio 5. Oletteko vaihtaneet pääpankkianne vuoden 2000 jälkeen? (N=104)

Pankkia vuoden 2000 jälkeen vaihtaneiden pk-yritysten uudet pankit

Uudeksi pankikseen Osuuspankin ilmoittaa 47 % kainuulaisista pankkia vaihtaneista yrityksistä. Sampopankin uudeksi pankikseen valinneita yrityksiä on 27 % pankkia vaihtaneista. Säästöpankin uudeksi pankikseen valinneita yrityksiä oli 13 %. Nordean uudeksi pankikseen oli valinnut 7 prosenttia pankkia vaihtaneista. Viidestätoista pankkia vuoden 2000 jälkeen vaihtaneista yrityksistä 7 % ei ole vastannut, mikä on sen uusi pankki. Kuvioista 6 käy ilmi, että Osuuspankki on kyselyyn vastanneista Kainuussa saanut eniten asiakkaakseen pankkia vuoden 2000 jälkeen vaihtaneita pk-yrityksiä. Muita johtopäätöksiä ei näin pienestä määrästä yrityksiä voi tehdä (n=15).



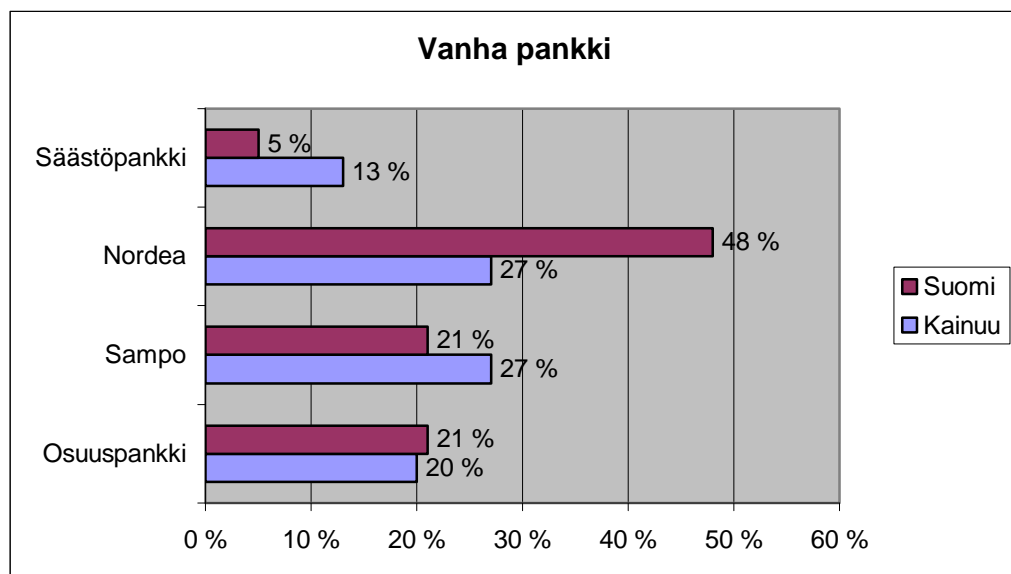
Kuvio 6. Uusi pankki (N=15)

Pankkia vuoden 2000 jälkeen vaihtaneiden pk-yritysten vanhat pankit

Suomalaisista pankkia vaihtaneista pk-yrityksistä viisi prosenttia ilmoitti vanhaksi pankikseen Säästöpankin. Nordean toiseen pankkiin vaihtaneita oli kaikista pankkia vaihtaneista 48 %. Sampopankin vanhaksi pankikseen ilmoitti 21 % ja Osuuspankin vanhaksi pankikseen ilmoitti 21 % pankkia vaihtaneista. (Finnvera Oyj & Suomen Yrittäjät 2002, 19)

Kolmesta vuoden 2000 jälkeen pankkia vaihtanutta kainuulaista yritystä ovat kertoneet yrityksensä vanhan pankin. Kaksi vuoden 2000 jälkeen pankkia vaihtanutta Kainuulaista yritystä ei kertonut vanhaa pankkia. Noin 27 % on ilmoittanut vanhaksi pankikseen Nordean. Samoin 27 % on ilmoittanut vanhaksi pankikseen Sampopankin. Vanhaksi pankikseen Osuuspankin ilmoitti 20 % pankkia vaihtaneista. Vanhana pankkina Säästöpankki oli noin 13 prosentilla pankkia vaihtaneista.

Kuviosta 7 voidaan nähdä, että tutkimukseen osallistuneista kainuulaisista (13 %) pk-yrityksistä ovat vaihtaneet useammin Säästöpankin toiseen pankkiin, kuin muun maan pk-yritykset (5 %). Toinen selkeä ero on Nordean kohdalla. Suomalaisista pankkia vaihtaneista pk-yrityksistä lähes puolet ilmoitti vanhaksi pankikseen Nordean, kainuulaisista kyselyyn vastanneista vain reilu neljännes. Kainuulaisia yrityksiä on niin vähän, ettei paljoakaan voida tästä päätellä.

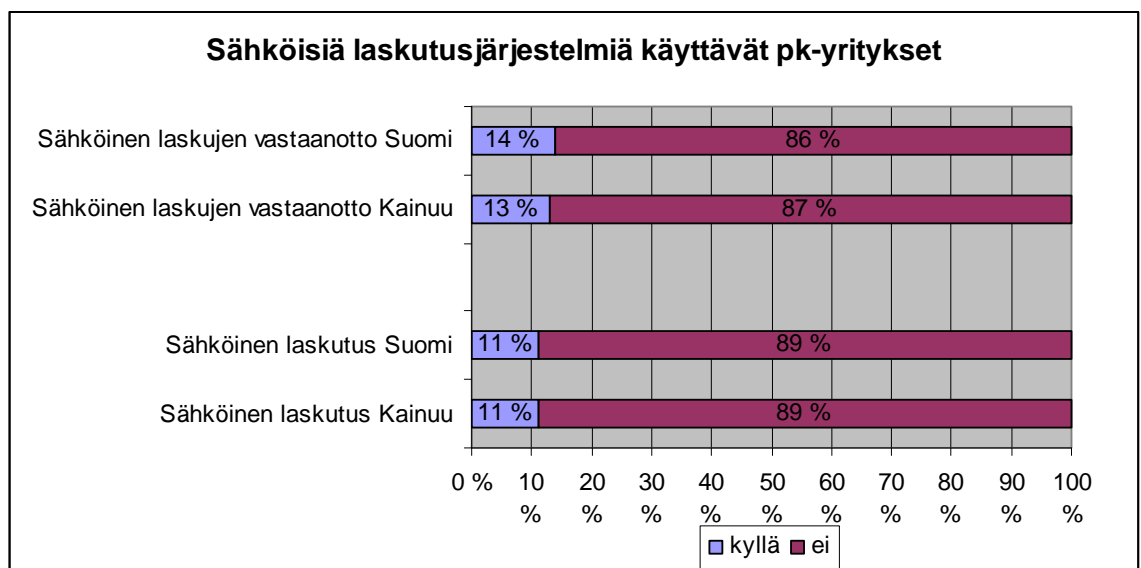


Kuvio 7. Vanha pankki (N = 15)

Sähköisten laskutusjärjestelmien käyttö pk-yrityksissä

Suomalaisista pk-yrityksistä 11 % käyttää sähköistä laskutusjärjestelmää ja 89 % ei käytä (Launonen 2007, 24). Kysymykseen vastasivat kaikki kyselyyn vastanneet kainuulaiset yritykset. Noin 12 % käyttää sähköistä laskutusjärjestelmää ja 88 % ei käytä sähköistä laskutusjärjestelmää. Ei voida sanoa, että sähköisen laskutusjärjestelmän käytössä olisi tilastollisesti merkittäviä eroja eri toimialojen kesken ($p=0,400$).

Suomalaisista pk-yrityksistä 13 % käyttää sähköistä laskujen vastaanottoa ja 87 % ei käytä (Launonen 2007, 24). Tähän kysymykseen vastasivat kaikki kyselyyn vastanneet kainuulaiset yritykset. Noin 86 prosenttia aineiston yrityksistä ei käytä sähköistä laskujen vastaanottoa ja noin 14 prosenttia yrityksistä käytti sähköistä laskutusta. Kainuulaisissa kyselyyn vastanneissa yrityksissä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa ($p=0,690$) eri toimialoilla sähköisen laskujen vastaanoton käytössä (Lite 2). Tämä on nähtävissä kuvioista 8. Siitä nähdään myös se, ettei ole juurikaan eroa suomalaisten ja kainuulaisten pk-yritysten sähköisten laskutusjärjestelmien käytössä.

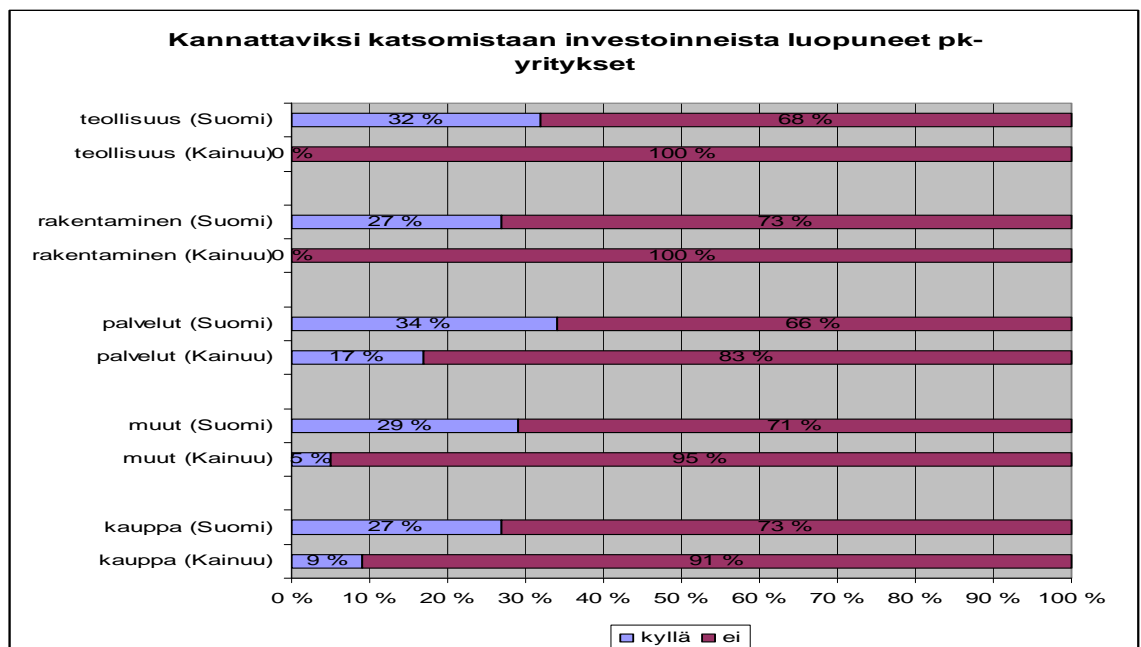


Kuvio 8. Käyttääkö yrityksenne sähköisiä laskutusjärjestelmiä? (N=108)

Kannattavaksi katsomistaan investoinneista vuosina 2000-2006 luopuneet yritykset

Suomalaisista pk-yrityksistä 12 % on joutunut luopumaan kannattaviksi katsomistaan investoinneista vuosien 2000-2006 aikana (Elinkeinoelämän keskusliitto 2008, 22). Suurin osa tutkimukseen osallistuneista kainuulaisista pk-yrityksistä ei ole joutunut luopumaan kannattaviksi katsomistaan investoinneista vuosien 2000–2006 aikana. Haluamansa investoinnit oli kyennyt toteuttamaan 83 prosenttia yrityksistä. Noin seitsemän prosenttia oli joutunut luopumaan kannattaviksi katsomistaan investoinneista. Yhdeksän prosenttia kyselyyn vastanneista oli jättänyt vastaamatta kysymykseen.

Kainuulaisissa kyselyyn vastanneissa yrityksissä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa ($p=0,188$) toimialojen välillä siinä, ovatko ne joutuneet luopumaan kannattaviksi katsomistaan investoinneista vuosien 2000-2006 aikana (liite 2). Kuviosta 9 voi kuitenkin nähdä, että eniten kannattaviksi katsomistaan investoinneista ovat joutuneet luopumaan palvelualan yritykset. Kun verrataan tutkimusaineiston Kainuun pk-yrityksiä ja Suomalaisia pk-yrityksiä, huomataan, että kainuulaiset yritykset ovat selkeästi useammin saaneet rahoitusta investoinneilleen kuin suomalaiset pk-yritykset yleensä.



Kuvio 9. Oletteko joutuneet luopumaan kannattaviksi katsomistanne investointimahdollisuuksista vuosien 2000–2006 aikana? (N=108)

7 POHDINTA

Tutkimuksella saatiin suuntaa-antavaa tietoa kainuulaisten pk-yritysten pankkisuhteista, pankkien vaihtamisesta, sähköisten laskutusjärjestelmien käytöstä ja rahoituksen saatavuudesta kilpailukeinona pankkia valittaessa. Kainuulaisten pk-yritysten menestystekijät –tutkimuksessa lähetettiin noin 450 kyselylomaketta ja vastauksia saatiin kaikkiaan 108. Kysely oli laaja ja sen täyttäminen aikaa ja vaivaa vaativa, joten useat yrittäjät kokivat siihen vastaamisen työläänä. Vastausprosentti oli noin 24. Vaikka vastausprosentti oli hyvä, oli vastaajien yritysten määrä kuitenkin niin pieni, ettei vastauksista voida tehdä tilastollisesti päteviä johtopäätöksiä, vaan tulokset ovat suuntaa-antavia. Yksi onnistuneen tutkimuksen kriteeri on se, että tutkimus on toistettavissa. Näin pienellä määrällä vastauksia se ei ole välttämättä mahdollista.

Oli yllättävää huomata, että Internetin kautta vastauksia tuli vain muutamia, vaikka kyselyn olisi voinut tallentaa ja vastaamista jatkaa myöhemmin. Vastaajat ilmeisesti kokivat helpomaksi vastata kirjeitse kun Internetissä. Kyselyssä kuitenkin oli paljon luottamuksellista tietoa, joten ehkäpä monia yrittäjiä on saattanut vaivata myös se, ovatko tietoturva-asiat kunnossa Internetissä vastattaessa.

Kainuulaisten pk-yritysten menestystekijät –tutkimus työllisti useita henkilöitä. Kuitenkin monet käytännön asiat toteutti yksi henkilö. Kyselyiden postittamisesta, aineiston purkamisesta ja puheluiden soittamisesta vastuu oli yhdellä henkilöllä. Jos työtä tekee vain yksi henkilö, on mahdollista että hänen oma henkilökohtainen jaksamisensa ja osaamisensa vaikuttaa tutkimukseen huomattavan suuressa määrin. Entä jos hän sairastuu tai jos hän tekee virheitä aineiston purkamisessa eikä huomaa niitä itse? Entä jos hän kokee ylivoimaiseksi puhelinmarkkinoinnin tuomat haasteet? Jääkö silloin osa tärkeistä tutkimustuloksista saamatta?

Opinnäytetyössä tavoitteena oli selvittää, mitä pankkeja tutkimukseen vastanneet kainuulaiset pk-yritykset käyttävät, minkä verran pankkeja vaihdettiin ja kuinka paljon käytettiin sähköisiä laskutusjärjestelmiä ja kuinka usein luovuttiin kannattaviksi katsotuista investoinneista. Lisäksi tutkittiin, vaikuttiko toimiala yrityksen toimintaan ja valintoihin rahoitusmarkkinoilla. Jako viiteen eri toimialaryhmään aiheutti sen, että minkään toimialan yrityksiä ei ole kovin paljon, joten tutkimuksen tulokset ovat suuntaa-antavia, tilastotieteellisesti päteviä johtopäätöksiä ei näin pienellä vastausmäärällä voi toimialoittain tehdä. Siitä huolimatta on mahdollis-

ta verrata kainuulaisia pk-yrityksiä suomalaisiin pk-yrityksiin yleensä ja katsoa, missä määrin ne toimivat samalla tavalla. Tulokset ovat suuntaa-antavia. Lisäksi on otettava huomioon, että pankkejaan on vaihtanut vain aineiston 15 yritystä. Määrä on niin pieni, ettei siitä voi tehdä kovin suuria johtopäätöksiä. Eniten asiakkaita on saanut Osuuspankki ja menettänyt Nordea.

Tutkittaessa kainuulaisten pk-yritysten pääpankkeja huomattiin, että verrattaessa tutkimusaineiston Kainuun pk-yrityksiä koko maan pk-yrityksiin, kainuulaiset ja suomalaiset pankit suosivat pääpiirteittäin samoja pankkeja. Kun koko suomen pk-yrityksistä 77 prosenttia käytti pääpankkinaan joko Osuuspankkia tai Nordeaa, Kainuussa vastaava prosenttiluku oli noin 10 prosenttia pienempi. Tästä erosta suurin osa johtuu siitä, että 60 prosenttia kainuulaisista rakennusalan pk-yrityksistä käytti Sampoja, kun vastaava luku koko Suomessa oli 9 prosenttia.

Kainuulaiset kyselyyn vastanneet pk-yritykset ovat selvästi aktiivisempia vaihtamaan pääpankkejaan kuin Suomalaiset pk-yritykset yleensä. Suomalaisista pk-yrityksistä joka toimialalla korkeintaan viisi prosenttia yrityksistä oli vaihtanut pankkia vuoden 2000 jälkeen, Kainuussa vastaava prosenttiluku vaihteli välillä 11 – 21 prosenttia. Tutkimuksen mukaan kuitenkin vain 15 yritystä vastanneista oli vaihtanut pääpankkiaan, joten prosenttiluvut eivät välttämättä anna todellista kuvaa kainuulaisten pk-yritysten pankkien vaihtamisesta.

Tutkimusaineiston kainuulaiset pk-yritykset ovat saaneet rahoitusta kannattaviksi katsomiinsa sijoituksiin huomattavasti paremmin kuin suomalaiset pk-yritykset yleensä. Kyselyyn vastanneista Kainuun rakennus- ja teollisuusyritykset ovat kaikki saaneet rahoituksen investointeihinsa, kun suomalaisista pk-yrityksistä rahoitusta vaille oli jäänyt 27–32 prosenttia. Myös muilla toimialoilla olivat kainuulaiset saaneet huomattavasti useammin rahoitusta kannattaviksi katsomilleen investoinneille.

Eniten pankkipalveluissa tyytymättömyyttä aiheuttivat palveluiden korkeat hinnat. Työssä on käsitelty sähköistä laskutusta, koska se on yksi tehokkaimpia keinoja vähentää pankkikustannuksia, jotka suuri osa (noin 40 %) pk-yrityksistä on kokenut ongelmaksi pankkisuhteissaan.

Rahoituksen saatavuus on myös yksi tärkeimpiä seikkoja, joihin pk-yritykset kiinnittävät huomiota pankkia valitessaan. Kainuulaisesta pankista laina oli jäänyt saamatta vakuuksien ja yrityksen heikon taloudellisen tilanteen vuoksi. Sama syy rahoituksen hylkäämiselle on yksi yleisimmistä koko Suomen pk-yrityksissä.

Pankkien yhteiskuntavastuu ei sellaisenaan ole vielä tiedostettuna kilpailukeinona kovinkaan yleinen. Kuitenkin yhteiskuntavastuullinen toiminta sisältää juuri niitä osa-alueita, joihin pankin on hyvä kiinnittää huomiota saadakseen yritykset pidettyä asiakkaanaan. Kun pankin yhteiskuntavastuullinen toiminta parantaa työntekijöiden työmotivaatiota, se antaa samalla asiakkaalle kuvan paremmasta asiakaspalvelusta. Näin kasvaa myös asiakastyytyväisyys. Jos yrittäjä on tietoinen siitä, että pankki toimii vastuullisesti, yrittäjä voi luottaa siihen, että pankki ei tavoittele vain omaa etuaan, vaan pyrkii toimimaan myös asiakkaansa parhaaksi. Hyvä palvelu, kohtuulliset palveluiden hinnat, luontoa säästävä toiminta ja vastuun tunteminen myös asiakkaasta ovat tekijöitä, jotka kasvattavan asiakastyytyväisyyttä ja niin parantavat pankkisuhdetta. Yhteiskuntavastuullisen toiminnan painottamat asiat ovat juuri niitä, joihin pk-yritykset haluaisivat pankkiensa kiinnittävän huomiota, vaikeivät yrittäjät osaisikaan mieltää asioita yhteiskuntavastuun kannalta.

Tämän opinnäytetyön ongelma, kuten monen muunkin tutkimuksen ongelmana, on se, että tilanne yritysmaailmassa muuttuu kaiken aikaa. Usein juuri valmistuneet tutkimukset eivät vastaa nykyistä todellista tilannetta. Tämän tutkimuksen aineiston keräämisen jälkeen rahoitusmarkkinoilla on tapahtunut asioita, jotka varmasti ovat vaikuttaneet pk-yritysten pankkisuhteisiin monella eri tavalla.

Toinen ongelma opinnäytetyössä on aineiston vähäisyys. Kyselyyn vastanneet 108 yritystä eivät anna selkeää kokonaiskuvaa koko Kainuun pk-yrityksistä. Tutkimusaineiston vähyyden vuoksi tutkimuksessa oli käytettävä Monte Carlo –testiä, jonka tulokset ovat aina suuntaantavia. Suuri puute tutkimuksessa on se, että näillä tuloksilla ei saada tilastollisesti pätevää tietoa, eikä tutkimus välttämättä ole toistettavissa, jolloin sitä ei voida pitää tuloksiltaan täysin luotettavana.

Opinnäytetyön tavoitteet täyttyivät siltä osin, kuin näin pienellä määrällä vastauksia on mahdollista. Tutkittaessa mitä pankkeja kyselyyn vastanneet kainuulaiset yritykset käyttävät, saatiin selville, että pääpiirteittäin ne käyttävät samoja pankkeja kuin vastaavat suomalaiset pk-yritykset. Huomattiin myös, että toimiala vaikuttaa tilastollisesti melkein merkitsevästi siihen, mitä pankkeja tutkimusaineiston kainuulaiset pk-yritykset käyttivät. Valitettavasti tätä ei ollut mahdollista tutkia koko Suomen pk-yrityksistä, koska siihen ei tarvittavaa aineistoa ollut. Pankkien vaihtamiseen liittyvä aineisto oli niin pieni, ettei sen perusteella voi sanoa tarkasti,

mitä pankkeja suositaan ja mitkä pankit eniten menettivät asiakkaita. Sähköisten laskutusjärjestelmien käytön tutkiminen näytti toteen, että tutkimusaineiston kainuulaiset pk-yritykset käyttävät sähköisiä laskutusjärjestelmiä suunnilleen saman verran kuin pk-yritykset Suomessa yleensä. Rahoituksen saatavuutta tutkittaessa havaittiin, että tutkimukseen osallistuneet kainuulaiset pk-yritykset saivat useammin rahoitusta kun suomalaiset pk-yritykset yleensä. Kokonaisuutena opinnäytetyö jäi hiukan hajanaiseksi aineiston vähyyden vuoksi. Onnistunut opinnäytetyö olisi vaatinut tarkemman suunnitelman siitä mitä tutkitaan ja kuinka. Olisi pitänyt myös huomioida ajoissa, onko aineiston perusteella mahdollista selvittää kaikkia asetettuja tutkimusongelmia ja voidaanko tuloksista ylipäätään saada luotettavia, yleistettäviä tuloksia, mikä on kvantitatiivisen tutkimuksen perustehtävä.

LÄHTEET

Kirjallisuus

Elinkeinoelämän keskusliitto 2007. Teollisuus- ja palveluyritysten rahoituskysely 2006.

http://www.suomenpankki.fi/NR/rdonlyres/0D33500F-EABB-498B-8111-82CCBAED24F2/0/Rahoituskysely_2006.pdf (Luettu 4.3.2009)

Elinkeinoelämän keskusliitto 2008. Kasvun ajurit 4.

[http://www.ey.com/Global/assets.nsf/Finland_EOY_F/Kasvun_ajurit_4/\\$file/Kasvun%20Ajurit%204%20net.pdf](http://www.ey.com/Global/assets.nsf/Finland_EOY_F/Kasvun_ajurit_4/$file/Kasvun%20Ajurit%204%20net.pdf) (Luettu 6.5.2009)

Euroopan komissio 2002. Eurooppalaisten pk-yritysten observatorio 2002.

http://ec.europa.eu/enterprise/enterprise_policy/analysis/doc/execsum_2002_fi.pdf (Luettu 15.4.2009)

Finnvera Oyj & Suomen yrittäjät ry 2002. Pk-yrityksen rahoituskysely toukokuu 2002.

<http://www.yrittajat.fi/File/399e14f5-f58e-47b8-8297-0609204a9e32/rahoituskysely.pdf> (Luettu 16.4.2009)

Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Isokangas & Kinkki 2003. Yrityksen perustoiminnot. Vantaa: WSOY.

Kaskinen, H. 2004. Pankit sähköistävät taloushallintoa. Taloustaito yritys 3, 51.

Kontkanen, E. 1996. Pankkitoiminnan käsikirja. Rauma: West Point Oy.

Koskela, A-S. 2007. Yhteiskuntavastuun tarkastelua asiakkaan näkökulmasta: case Osuuspankki. Lappeenranta: Lappeenrannan teknillinen yliopisto.

Kärkkäinen, M. 2003. Euroopan unionin laajentumisen taloudelliset vaikutukset ja sen tarjoamat liiketoimintamahdollisuudet Suomen pk-yrityksille. Kuopio: ISBN.

Launonen, P. 2007. Sähköinen lasku tuo uutta älyä tilitoimistoon. Tilisanomat 5, 23.

Matikainen, S. 2006. Asiakaspalvelu kilpailuetuna pankissa. Lappeenranta: Lappeenrannan teknillinen yliopisto.

Niskanen, J. & Niskanen, M. 2007. Kasvuyritys. Laukkanen, T, toim. Helsinki: Talentum.

Suomen yrittäjät ry 2003. Rahoitus- ja pankkipalvelukysely 2003.

http://www.yrittajat.fi/File/c07115ec-2f10-416a-bf0c-50bcc98b9274/rahoitus_pankkipalvelu2003.pdf (Luettu 16.4.2009)

Sutinen, M & Antikainen, A. 1998. Pk-yrittäjän käsikirja. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus 2005. Ensiastelehtit verkkolaskutukseen.

http://www.tieke.fi/mp/db/file_library/x/IMG/14320/file/Verkkolaskuohje.pdf (Luettu 4.3.2009)

Viitala, R. & Jylhä, E. 2001. Menestyvä yritys. Helsinki: Edita Oy.

Internet-sivut

Kauppalehti 2009. EK: Maksuvaikeuksien yleistyminen pk-yrityksissä huolestuttaa.

<http://www.kauppalehti.fi/5/i/yritykset/lehdisto/hellink/tiedote.jsp?selected=kaikki&oid=20090401/12411004927980> (Luettu 6.5.2009)

Nordea 2007. Pankit pk-yritysten rahoittajina.

http://pda.ek.fi/www/fi/2007tapahtumat/2007_Rahoitussem_28032007/NUUTTILA_Pankit_PK-yritysten_rahoittajana_28.3.2007.pdf (Luettu 5.5.2009)

Nordea 2009. Tietoa Nordeasta.

<http://www.nordea.com/Tietoa%2bNordeasta/54782.html> (Luettu 29.5.2009)

Osuuspankki 2009. Op-Pohjola ryhmä pähkinänkuoressa.

<https://www.op.fi/op?cid=151012427&srcpl=3> (Luettu 20.5.2009)

Sampo 2009. Säästä & sijoita.

<http://www.sampopankki.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/SaastaSijoita/Pages/SaastaSijoita.aspx>

(Luettu 4.3.2009)

Suomen yrittäjät 2009. Pankkien palvelumaksut.

http://www.yrittajat.fi/File/989f8854-f332-4be6-93d6-f00dd4c2bfb9/Pankkien_palvelumaksut2009.pdf

(Luettu 16.4.2009)

Säästöpankki Optia 2009. Pankin esittely.

<https://www.saastopankki.fi/VerkkopalvelutWeb/portaali/index.jsp?sivu=pankinesittely>

(Luettu 4.3.2009)

Talouselämä 2009. Nälkä kasvaa pankkiasiakkaalla.

<http://www.talouselama.fi/uutiset/article158326.ece> (Luettu 5.5.2009)

Taloussanomat 2005. Asiakkaan uskollisuus syntyy tunteesta.

<http://www.taloussanomat.fi/arkisto/2004/04/21/asiakkaan-uskollisuus-synty-tunteesta/200428046/12>

(Luettu 5.5.2009)

Tekniikka ja talous 2009. Pk-yritysten näkymät heikentyneet, odotukset tasaantuneet.

<http://www.tekniikkatalous.fi/uutiset/article251554.ece> (Luettu 3.5.2009)

Turun seudun Osuuspankin asiakaslehti 2009. Pankkisuhde on tunneside.

http://www.toplehti.fi/ajankohtaista?lehti=2_2004&artikkeli=2_2004_pankkisuhde_on_tunneside

(Luettu 18.4.2009)

LIITTEET

LIITE 1 Kyselylomake

LIITE 2 Ristiintaulukoinnit



Kainuulaisten pk-yritysten
menestystekijät

(1/12)
KYSELYLOMAKE
Luottamuksellinen

Pyydämme täyttämään huolellisesti.

Olkaa hyvä, kirjoittakaa vastaus sille varatulle viivalle tai taulukkoon. Vaihtoehdon valinta tapahtuu rastiittamalla sopivin vaihtoehto (vain yksi, ellei kysymyksen kohdalla ole toisin kerrottu).

1. YRITYKSEN/TOIMIPAIKAN TAUSTATIEDOT

K1. Yrityksen nimi _____ Perustamisvuosi _____

K2. Yrityksenne omistusrakennetta kuvailevat kysymykset.

→ Tiedot aikaisemmilta vuosilta vain, jos muutoksia

Vuosi	2005	2004	2003	2002	2001	2000
1. Yrityksenne omistajien lukumäärä						
2. Jos yrityksenne on perheyritys, perheen omistusosuus (%)						
3. Toimitusjohtajan omistusosuus (%)						
4. Toimivan johdon omistusosuus (%)						
5. Mahdollinen pankin omistusosuus (%)						
6. Pääomasijoitusyhtiöiden omistusosuus (%)						
7. Muiden omistajien omistusosuus (%)						

K3. Mikäli mikään pankki ei tällä hetkellä omista osuutta yrityksistä, onko jokin pankki tarjonnut Teille tällaista mahdollisuutta jossain muodossa?

Kyllä Ei

K4. Omistaako jokin muu taho yrityksistä yli 50 %?

Kyllä, mikä? _____ Ei

K5. Toimiiko toimitusjohtaja myös hallituksen puheenjohtajana?

Kyllä Ei

K6. Montako jäsentä on yrityksen hallituksessa? _____ Mitä tahoja nämä edustavat?

kpl

1. Ylin johto _____
 2. Muu henkilöstö _____
 3. Omistajaperhe _____
 4. Rahoittaja _____ Mikä? _____
 5. Muu taho _____ Mikä? _____

K7. Mitkä ovat yrityksen liiketoiminnan tavoitteet?

VAIHTOEHDOT:

1=Ei ollenkaan, 2=Jonkin verran, 3=Erittäin vahvasti

	1	2	3
1. Nykyisen asiakaskunnan ja tilauskunnan säilyttäminen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Yrityksen kasvu.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Vienti.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Yrityksen erikoistuminen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Yritystoiminnan monipuolistaminen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

K8. Minkälainen on päätuotteenne/-palvelunne verrattuna kilpailijoiden tuotteisiin?

Päätuote/-palvelu = yli 50 % liikevaihdosta/tai muuten yritykselle ainutkertainen tuote

- Täysin erilainen kuin kilpailijoilla Melko lailla muiden kaltainen
 Melko omintakeinen Täysin muiden kaltainen

(2/12)

K9. Minkälainen on yrityksenne päätuotteen/-palvelun tuotantotyyppi?

Yksittäistuotannolla tarkoitetaan asiakkaiden toiveiden mukaan räätälöityä kertaluonteista tuotetta tai palvelua.

- Yksittäistuotanto
 Piensarjatuotanto
 Sarjatuotanto
 Joku muu (esim. edellisten yhdistelmä)

K10. Kuinka suuri osuus yrityksenne liikevaihdosta tulee...?

1. Lähimarkkinoilta (sijainti- ja naapurikunnat n. 50 km) _____ %
2. Muualta Suomesta _____ %
3. Ulkomailta _____ %
- 100 %
- Pääasialliset alueet/maat?

K11. Meneekö osa tuotannosta alihankintana muille yrityksille? Jos yritys toimii toisen yrityksen alihankkijana, paljonko oli alihankintamyyntin osuus liikevaihdosta vuonna 2006 (päättäneellä tilikaudella)?

- Kyllä, osuus vuoden 2006 liikevaihdosta? _____ %
 Ei

2. YRITYKSEN RAHOITUS

4 **K12. Mikä on yrityksenne pääpankki?** _____

K13. Kuinka kauan yrityksenne on käyttänyt nykyistä pääpankkiaan? _____

K14. Mikä on yrityksen toimipaikan etäisyys pääpankin asiointikonttoriin? _____ km

6 **K15. Oletteko vaihtaneet pääpankkianne vuoden 2000 jälkeen?**

- Kyllä
 Ei

(uusi pankki? _____ / vanha pankki? _____ / vuosi? _____
 Kuinka kauan yritys oli edellisen pankin asiakkaana? _____)

K16. Mikäli olette vaihtanut pääpankkianne, miksi? _____

K17. Yrityksenne käyttämiä pankkipalveluja kuvailevat kysymykset:

Vuosi	2005	2004	2003	2002	2001	2000
1. Monessako pankissa Teillä oli talletuksia?						
2. Monestako pankista Teillä oli lainoja?						
3. Monenko pankin kautta hoiditte maksuliikennettä?						

4 **K18. Onko yrityksellänne käytössä sähköinen laskutus?**

- Kyllä, mikä järjestelmä? _____
 Ei

3 **K19. Onko yrityksellänne käytössä sähköinen laskujen vastaanotto?**

- Kyllä, mikä järjestelmä? _____
 Ei

3 **K20. Onko yrityksellänne käytössä muita pankkipalveluja?**

- Kyllä, mitä? _____
 Ei

3 **K21. Onko yrityksenne lainoja järjestelty uudelleen vuoden 2000 jälkeen?**

- Kyllä
 Ei

LUOTTAMUKSELLINEN (3/12)

K22. Mikäli lainojanne on järjestely, kenen aloitteesta tämä tapahtui?

- Omasta aloitteesta Pankin aloitteesta Muun tahon aloitteesta, minkä? _____

K23. Mitä eri osia lainojen uudelleenjärjestelyyn liittyi? (voi valita useita vaihtoehtoja)

- Korkojärjestely Omistajan lisäsijoitus Liiketoiminnan uudelleenjärjestely
 Lyhennysjärjestely Lisävakuus Muu, mikä? _____

K24. Ovatko rahoittajanne vaatineet kovenanttien (sopimusvakuuksien) käyttöä yrityksenne rahoitusjärjestelyissä?

Kovenantit eli sopimusvakuudet ovat normaaleja vakuuksia korvaavia ja täydentäviä luottosopimuksen erityisehtoja, joilla velkoja pyrkii varmistamaan velallisen taloudelliset tai toiminnalliset edellytykset luoton maksamiseksi.

- Kyllä Ei

K25. Mikäli vastasitte kyllä edelliseen kysymykseen, millaisia kovenantit ovat olleet? (voi valita useita vaihtoehtoja)

Tilinpäätökseen liittyvät

- Minimi omavaraisuusaste Maksimi velkaantumisaste Minimi käyttökate
 Minimi oma pääoma Minimi korkojen hoitokate Minimi lainojen hoitokate
 Minimi maksuvalmius Minimi rahoitustulos Muu, mikä? _____

Muut kohteet, joihin liittyy erityisehtoja

- Omistusrakenne Panttaukset Luotonanto konsernissa
 Omaisuuden myynti Osingot Yrityskaupat
 Vakuutukset Luotonanto johdolle Muu, mikä? _____

K26. Yrityksenne investointeja koskevat kysymykset:

Vuosi	2005	2004	2003	2002	2001	2000
1. Paljonko olette yhteensä investoineet (teur)?						
2. Paljonko tästä lainarahalla (teur)?						
3. Mahdollinen julkisen lainarahoitus (Finnvera tms.) (teur)						

K27. Onko yrityksenne saanut toiminnalleen julkista rahoitustukea seuraavilta tahoilta viimeisen 4 vuoden aikana?

	Miten paljon	Vuosi
1. Kunnalta tai kuntayhtymältä (seutukunnalta, kehittämisorganisaatiolta).....	_____	_____
2. TE-keskukselta tai muilta valtion alueviranomaisilta (ympäristökeskus, lääninhallitus).....	_____	_____
3. Tekesiltä tai Sitralta.....	_____	_____
4. Valtion keskushallinnolta (ministeriöt).....	_____	_____
5. Euroopan unionilta (rakennerahastot, tutkimuksen puiteohjelmat).....	_____	_____
6. Muulta julkisen sektorin organisaatiolta, miltä? _____	_____	_____

K28. Oletteko joutuneet lupomaan kannattaviksi katsomistanne investointimahdollisuuksista vuosien 2000–2006 aikana?

- Kyllä Ei

K29. Mikäli näin on tapahtunut, mitä pidätte siihen pääasiallisena syynä? _____

K30. Yrityksenne vuosina 2000–2005 nostamia lainoja koskevat kysymykset

Tässä osiossa pyydämme tietoja yrityksenne neljän viimeksi nostetun (vuoden 2000 jälkeisen) lainan osalta. (Mikäli lainoja on ollut vähemmän kuin neljä, näitä koskevat tiedot luonnollisesti riittävät). Myös vajavaiset tiedot ovat arvokkaita, mikäli jostain syystä ette voi antaa täydellisiä vastauksia.

Viimeksi nostettu

	Laina 1	Laina 2	Laina 3	Laina 4
Lainatyyppi 1) Shekkiluotto, 2) Muu limiittiluotto, 3) Yritystodistusohjelma, 4) Velkakirjalaina, 5) Joukkovelkakirjalaina, 6) TEL-laina, 7) Muu, mikä?				
Lainan koko, teur				
Lainan nostopäivä (ppkkvv)				

Käännä, kysely jatkuu seuraavalla sivulla

LUOTTAMUKSELLINEN (5/12)

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3. Pyrimme soveltamaan uutta tuotantoteknologiaa tuotannossamme..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Sovellamme nopeasti uusimpia ideoita tuotteisiimme..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Haemme jatkuvasti uusia ideoita liiketoimintamme (kuten organisaation, markkinoinnin) kehittämiseen..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Järjestelmällisellä seurannalla pyrimme tuotetta ja tuotantoteknologiaa koskevien uusien ideoiden varhaiseen havaitsemiseen..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

K36. Mitä seuraavista uudistuksista yrityksessänne on toteutettu viimeisen 4 vuoden aikana?

VAIHTOEHDOT:

1=Aiempaan nähden täysin uusi tuote/ratkaisu/toiminto, 2=Uudistus merkitsi huomattavaa muutosta aiempaan nähden, 3=Uudistus oli entisen toiminnon/tuotteen kehittämistä, 4=Uudistus merkitsi vähäistä muutosta aiempaan; 5=EI ole tehty uudistuksia

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Tuotetta koskevia uudistuksia..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Tuotantoteknologiaa koskevia uudistuksia..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Tuotantajärjestelmän/-menetelmän uudistuksia..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Organisaatiota koskevia uudistuksia..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Markkinoita tai markkinointia koskevia uudistuksia..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Hankintatoimintaa koskevia uudistuksia..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Muita uudistuksia, mitä? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Huom !!! Mikäli yrityksessä ei ole toteutettu mitään uudistuksia (eli kaikkiin eo.kohtiin vastaus=5) viimeisten neljän vuoden aikana, siirtykää kysymykseen 41.

K37. Jos olette toteuttaneet uudistuksia viimeisen 4 vuoden aikana, onko uudistuksilla ollut myönteistä vaikutusta yrityksen/toimipaikan kasvuun?

- Ei lainkaan Melko vähän Jonkin verran Melko paljon Erittäin paljon

K38. Jos olette toteuttaneet uudistuksia viimeisen 4 vuoden aikana, niin onko uudistuksilla ollut myönteistä vaikutusta yrityksen/toimipaikan kannattavuuteen?

- Ei lainkaan Melko vähän Jonkin verran Melko paljon Erittäin paljon

K39. Perustuvatko uudistukset yrityksessänne omaan kehittämistoimintaan vai saadaanko ideat/mallit muualta?

VAIHTOEHDOT:

1=Täysin omaa, 2=Pääosin omaa, 3=Puoliksi omaa, 4=Pääosin muualta, 5=Täysin muualta

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Tuotetta koskevat..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Tuotantoprosessia koskevat..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Organisoimista koskevat..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Markkinoita tai markkinointia koskevat..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Hankintatoimintaa koskevat..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

K40A. Mitkä ulkoiset tietolähteet ovat viimeisen 4 vuoden aikana edistäneet yrityksenne/toimipaikkanne tuotteiden uudistamisessa, uusien tuotteiden ja tuotantoprosessien kehittämisessä, uusien asiakkaiden/markkinoiden hankkimisessa tai toiminnan organisoimisen uudistamisessa? JA Millainen merkitys seuraavilla toimijoilla on ollut uudistusten tietolähteinä?

VAIHTOEHDOT:

1=Ei lainkaan merkitystä/Ei lainkaan edistänyt, 2=Vähäinen merkitys, 3=Jonkin verran merkitystä, 4= Melko merkittävä, 5=Erittäin merkittävä

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Asiakkaat..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Kilpailijat..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Myynti- tai jakeluorganisaatiot..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Alihankkijat tai toimittajat..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Yrityskonsultit tai asiantuntijayritykset..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Tilitoimisto/tilintarkastaja..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Pankki..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Saman toimialan yritykset..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Muiden toimialojen yritykset..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Lähiseudulla sijaitsevat yritykset..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

LUOTTAMUKSELLINEN (6/12)

	1	2	3	4	5
11. Suurissa keskuksissa sijaitsevat yritykset.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Muualla Suomessa sijaitsevat yritykset.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Ulkomailla toimivat yritykset.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

K40B. Millainen merkitys seuraavilla julkisilla ja muilla organisaatioilla on ollut uudistusten tietolähteinä?

VAIHTOEHDOT:

1=Ei lainkaan merkitystä, 2=Vähäinen merkitys, 3=Jonkin verran merkitystä, 4=Melko merkittävä, 5=Erittäin merkittävä

	1	2	3	4	5
1. Kunnan/kaupungin elinkeinotoimi/yrityspalvelu.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Kainuun Maakunta-kuntayhtymä.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Elinkeinoelämän keskusliitto (EK).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Pääomasijoittajat.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Paikallinen yrittäjähdistys (esim. Kajaanin Yrittäjät ry).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Kainuun yrittäjät.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Suomen yrittäjät.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Toimialajärjestö.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Kauppakamari.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Yliopisto/korkeakoulu.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Ammattikorkeakoulu.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Muu oppilaitos.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Intotalo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Yrityshautomot (esim. Innova,).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Kehittämissyhtiöt (esim. Kainuun Etu Oy, Snowpolis, Measurepolis, Woodpolis, Seniorpolis).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Tekes.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. VTT.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Finnvera.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Sitra.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. PKT-säätiö.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Keksintösäätiö.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Kainuun TE-keskus.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Yritysten ja liikkeenjohdon konsultointiyritykset.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Finpro.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Pankit.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Tilitoimisto.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Tilintarkastajat.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Muu, mikä?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

K40C. Millainen merkitys seuraavilla toiminnoilla/tahoilla on ollut uudistusten tietolähteinä?

VAIHTOEHDOT:

1=Ei lainkaan merkitystä, 2=Vähäinen merkitys, 3=Jonkin verran merkitystä, 4=Melko merkittävä, 5=Erittäin merkittävä

	1	2	3	4	5
1. Näyttelyt ja messut.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Internet.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Tiedotusvälineet.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ammattikirjallisuus.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Koulutustilaisuudet, kokoukset.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Yrittäjätuttavat.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Mukanaolo kehittämissuhteissa.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Muut tietolähteet, mitkä?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

K41. Kuinka paljon seuraavat sisäiset tekijät edistävät uusien asioiden syntyä ja omaksumista yrityksessänne?

VAIHTOEHDOT:

1=Erittäin vähän/ei lainkaan, 2=Melko vähän, 3=Kohtalaisesti, 4=Melko paljon, 5=Erittäin paljon

	1	2	3	4	5
1. Yrityksen oma osaaminen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Henkilöstön koulutustapahtumat.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Henkilöstöltä tulleet aloitteet.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LUOTTAMUKSELLINEN (7/12)

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4. Työn organisoinnin kautta (mm. tiimityöskentely, työkierto)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Yrityksen organisoitu osastojen/henkilöiden yhteydenpito..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Yrityksen osastojen/henkilöiden spontaani yhteydenpito..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Vapaa-ajan yhteiset toiminnot..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

K42. Onko Teillä yrittäjätuttavia, joiden kanssa keskustellette säännöllisesti yrityksenne kehittämiseen liittyvistä asioista?

- Kyllä, kuinka monta henkilöä? _____ Ei

K43. Onko Teillä muita kuin yrittäjätuttavia, joiden kanssa keskustellette säännöllisesti yrityksenne kehittämiseen liittyvistä asioista?

- Kyllä, kuinka monta henkilöä? _____ Ei

K44. Kun ajattelette yrityksenne liiketoiminnan kehittämistä ja liiketoiminnan kehittämiseksi tehtyjä uudistuksia yrityksessä, niin mitä mieltä olette seuraavista asioista? Ottakaa kantaa seuraaviin väittämiin.

VAIHTOEHDOT:

1=Täysin eri mieltä, 2=Melko eri mieltä, 3=Ei eri mieltä eikä samaa mieltä, 4=Melko samaa mieltä, 5=Täysin samaa mieltä

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Yrityksemme avainasioita johtaa ryhmä ihmisiä..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Kaikki yrityksemme pääomistajat osallistuvat yrityksemme liiketoiminnan kehittämiseen..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Yrityksellämme on selkeä ja täsmennetty toiminta-ajatus..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Yrityksellämme on liiketoiminnan kehittämissuunnitelma..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Yrityksellämme on kirjallinen liiketoiminnan kehittämissuunnitelma..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Yrittäjän henkilökohtaiset tttavat tai yrittäjätuttavat osallistuvat yrityksemme liiketoiminnan kehittämiseen..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Ulkopuoliset asiantuntijat tai konsultit osallistuvat yrityksemme liiketoiminnan kehittämiseen..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Sisäisten toimintojen analysointi on osa liiketoimintamme kehittämistä..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Ulkoisten tapahtumien analysointi on osa liiketoimintamme kehittämistä..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Yrityksessämme hahmotetaan uusia tavoitteita toiminta-ajatuksen sekä sisäisten ja ulkoisten analyysien avulla..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Yrityksemme on uudistumiskykyinen/innovatiivinen..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Uuden tuotteen tai palvelun kehittäminen on eräs yrityksemme tärkeä päämäärä..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Tällä hetkellä pidän yritystämme enemmänkin kasvuun suuntautuneena kuin voittojen kerääjänä...
14. Yrityksessämme pyritään aktiivisesti etsimään uusia mahdollisuuksia toimintamme kehittämiseksi. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Asiakkaiden kanssa käydyt keskustelut ovat vaikuttaneet liiketoimintamme kehittämiseen..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Omistajien kesken käydyt keskustelut ovat vaikuttaneet liiketoimintamme kehittämiseen..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Käydyt keskustelut yrittäjätuttavien ja muiden tuttavien kanssa ovat vaikuttaneet liiketoimintamme kehittämiseen..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Käydyt keskustelut ulkopuolisten asiantuntijoiden/konsulttien kanssa ovat vaikuttaneet liiketoimintamme kehittämiseen..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

K45. Kun ajattelette työtä ja sen merkitystä kohdallanne, niin kuinka tärkeinä pidätte seuraavia asioita? Ottakaa kantaa seuraaviin väittämiin?

VAIHTOEHDOT:

1=Täysin eri mieltä, 2=Melko eri mieltä, 3=Ei eri mieltä eikä samaa mieltä, 4=Melko samaa mieltä, 5=Täysin samaa mieltä

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Saan tyydytystä siitä, että työskentelen niin hyvin kuin osaan..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Saatuaani mahdollisuuden olen hyvä ihmisten johtaja..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Annan periksi nopeasti, kun asiat menevät pieleen..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Ei kannata toimia sellaisten kanssa, jotka yhtä hyviä kuin itse..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Pitkästyn helposti, jos minulla ei ole mitään tekemistä..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Nautin siitä, kun minulla on valtaa muihin ihmisiin..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Pidän siitä, että olen koko ajan toimielias..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Pidän kovasta työstä..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Yritän useammin suorittaa itselleni vaikeita tehtäviä kuin helppoja tehtäviä..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Osa tyydytyksestä työssä tulee, kun näkee kuinka hyvä aikaansaatu tulos on..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Olen tavallisesti johtaja siinä ryhmässä, johon kuuluun..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Voin helposti istua pitkäänkin tekemättä mitään..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Hyvin tehty työ tuottaa tyydytystä..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

LUOTTAMUKSELLINEN (8/12)

	1	2	3	4	5
14. Ihmiset ottavat huomioon sen mitä sanon.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Pidän työskentelystä tilanteissa, jotka vaativat korkeaa ammattitaitoa.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Lykkään usein asioita huomiseen, vaikka tiedän, että ne pitäisi tehdä tänään.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Saan tyydytystä siitä, että ylitan aikaisemman suoritukseni, vaikka en olisi muita parempi.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Saan tyydytyksen tunteen siitä, kun voin sanoa tehneeni projektissa hyvää työtä.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Tekisin mieluummin jotain sellaista, missä tunnen itseni varmaksi ja rentoutuneeksi kuin sellaista, mikä on haasteellista ja vaikeaa.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Jos en ole hyvä jossain tehtävässä, jatkaisin mieluummin ponnistelua hallitakseni sen kuin siirtyisin johonkin toiseen tehtävään, jossa olisin hyvä.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Pidän ohjeiden antamisesta ja asioiden sujumisesta.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Kun ryhmä, johon kuulun, suunnittelee toimintaa, johtaisin sitä mieluummin itse kuin auttaisin jotakuta toista organisoimaan asian.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Haluan välttää kovaa työntekoa.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. YRITYKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

K46. Millaisena pidätte paikallista (kunnan) toimintaympäristöä yrityksenne/toimipaikkanne kannalta?

VAIHTOEHDOT:

1=Erittäin huono, 2=Melko huono, 3=Ei hyvä eikä huono, 4=Melko hyvä, 5=Erittäin hyvä

	1	2	3	4	5
1. Yritystoimintaan/yrittäjyyteen suhtautuminen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Asiakkaiden läheisyys.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Laajentuvat markkinat.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Työvoiman saatavuus.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Työvoiman koulutustaso.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Työvoiman ammattitaito.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Työvoiman tuottavuus.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Työvoiman pysyvyys.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Henkilöstön saatavuus vaativiin tehtäviin.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Tietoympäristö (teknologia, tutkimus- ja koulutuspalvelut yrityksille).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Raaka-aineiden saatavuus.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Kuljetus- ja liikenneyhteydet.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Monipuolinen tuotantoympäristö (alihankinnat, yrityspalvelut).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Mahdollisuudet yritysten väliseen yhteistyöhön.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Alueen toimijoiden yhteistyö elinkeinojen kehittämisessä.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Tonttien saatavuus.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Tonttien hinta.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Toimitilojen saatavuus.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Toimitilojen hinta.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Saatavilla oleva julkinen tuki.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Julkiset neuvonta-, konsultointi- ja koulutuspalvelut.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Yksityiset neuvonta-, konsultointi- ja koulutuspalvelut.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Elinympäristön viihtyvyys.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Asuntojen saatavuus.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Asuntojen hinta.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Päivähoitotilanne.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Vapaa-ajan palvelut.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Koulutusmahdollisuudet.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

K47. Millainen yrityksenne/toimipaikkanne tarvitsemien palvelujen paikallinen tarjonta on määrältään ja laadultaan?

VAIHTOEHDOT:

1=Erittäin huono, 2=Melko huono, 3=Ei hyvä eikä huono, 4=Melko hyvä, 5=Erittäin hyvä

JULKISET PALVELUT

	1	2	3	4	5
1. Koulutuspalvelut.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Tutkimus- ja tuotekehityspalvelut.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Rahoituspalvelut.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Neuvontapalvelut.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Työvoimapalvelut.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

YKSITYISET PALVELUT	LUOTTAMUKSELLINEN (9/12)				
	1	2	3	4	5
1. Rahoituspalvelut.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Markkinointi- ja vientipalvelut.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Taloushallinnon palvelut.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Tuotantotekniset palvelut.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Tietotekniikka.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Liikkeenjohdolliset palvelut.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Tukipalvelut (korjaus, huolto, jne.).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

K48. Arvioika yrityksenne kilpailuasemaa toimialalla. Ottakaa kantaa seuraaviin väittämiin?

VAIHTOEHDOT:

1=Täysin eri mieltä, 2=Melko eri mieltä, 3=Ei eri mieltä eikä samaa mieltä, 4=Melko samaa mieltä, 5=Täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
1. Yrityksemme pystyy hyvin vähän vaikuttamaan kilpailun sääntöihin toimialalla.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Monet liiketoiminnassa havaitut ongelmat voidaan välttää huolellisen suunnittelun avulla.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Yrityksemme kilpailuympäristöä muokkaavat voimat, jotka ovat vaikutusmahdollisuuksiemme ulkopuolella.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Yrityksen on menestyäkseen luotava mahdollisuutensa, onnella ei ole juuri tekemistä sen kanssa..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Vain suuret ja vaikutusvaltaiset yritykset kykenevät vaikuttamaan koko toimialan kehittymiseen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ei ole viisasta tehdä strategista suunnitelmaa etukäteen, koska sattuma vaikuttaa moniin asioihin vahvasti.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Yrityksemme voi melko hyvin saavuttaa minkä tahansa asettamansa tavoitteen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Suurin osa yrityksistä voi vaikuttaa markkinoiden muotoutumiseen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Suurin osa yrityksistä on kilpailussa markkinavoimien uhreja.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ei ole järkevää sitoutua yksityiskohtaisiin suunnitelmiin, koska yrityksemme ei pysty vaikuttamaan tuleviin tapahtumiin.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Yritysten epäonnistuminen johtuu tavallisesti siitä, että ne eivät ole käyttäneet mahdollisuuksiaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Yrityksemme voi vaikuttaa toimialamme kilpailuun.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Strategisten ongelmien välttäminen perustuu lähinnä tuuriin.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Kilpailijoiden liiketoimintaan kohdistetun mielenkiinnon ja oman yrityksen menestymisen välillä on selvä yhteys.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Yrityksellämme on selvä rooli kilpailuympäristön muokkaamisessa.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Yrityksemme ei voi vaikuttaa alamme markkinointimahdollisuuksia määrääviin tekijöihin.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

K49. Kuinka tärkeänä pidätte seuraavia kontakteja yritystoimintanne kannalta?

VAIHTOEHDOT:

1=Ei lainkaan tärkeä, 2=Ei kovin tärkeä, 3=Melko tärkeä, 4=Erittäin tärkeä

	1	2	3	4
1. Kontaktit sijaintikuntaanne.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Kontaktit muualle lähialueelle.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Kontaktit pääkaupunkiseudulle.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Kontaktit muihin suuriin kaupunkeihin.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Kontaktit muualle Suomeen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Kontaktit ulkomaille.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

K50A. Onko yrityksellänne yhteistyötä muiden yritysten kanssa?

Yhteistyöllä tarkoitetaan tässä yksittäisiä osto- tai myyntitapahtumia vakiintuneempaa liiketoiminnallista yhteistyötä, jonka tavoitteena on tuottaa hyötyä yhteistyön molemmille osapuolille. Yhteistyö voi liittyä esim. yritysten tuotantoon, myyntiin, markkinointiin, tuotekehitykseen tai resurssien hankintaan.

Kyllä

Ei → Siirry kysymykseen 53.

K50B. Kuinka monta yhteistyökumppania teillä on? _____ kpl

K51. Minkä tyyppistä yhteistyötä yrityksellänne on muiden yritysten tai organisaatioiden kanssa?

VAIHTOEHDOT (voi mainita useita):

1=Ei lainkaan yhteistyötä, 2=Kertaluontaiset sopimukset, 3=Projektikohtaiset sopimukset, 4=Vuosisopimukset, 5=Partnership/kumppanuus, 6=Muu yhteistyön muoto

	1	2	3	4	5	6
1. Tuotannollista yhteistyötä.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Markkinointiyhteistyötä.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LUOTTAMUKSELLINEN (10/12)

	1	2	3	4	5	6
3. Vientiyhteistyötä.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Tutkimus- ja tuotekehitysyhteistyötä.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Logistiikkayhteistyötä.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Muu yhteistyön alue? (Esim. rahoitusyhteistyötä, henkilöstön rekrytointi).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

K52. Millaista hyötyä koette yrityksenne saavan yhteistyöstä muiden yritysten kanssa?

VAIHTOEHDOT:

1=Ei lainkaan hyötyä, 2=Melko vähän hyötyä, 3=Kohtalaisesti hyötyä, 4=Melko paljon hyötyä, 5=Erittäin paljon hyötyä

	1	2	3	4	5
1. Tuotannon joustavuuden paraneminen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Uudenaikaisen teknologian käyttömahdollisuudet.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Materiaalin ja energian käytön tehostuminen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Alentuneet kustannukset ja hintakilpailukyvyyn paraneminen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Tuotteiden tai palvelun laadun paraneminen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Tuote- tai palveluvalikoiman laajeneminen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Voimavaroja ja mahdollisuuksia tuotekehitystoimintaan.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Jakelukanavien lisääntyminen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Markkinoiden laajentuminen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Tuotantopanosten hankinnan uudistuminen/tehostuminen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Rahoituksellisen aseman paraneminen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Yrityskuvan paraneminen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Uuden tiedon ja osaamisen saaminen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Muu, mikä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

K53. Jos yrityksellä ei ole yhteistyötä (K50A=Ei): Kuinka merkittäviä seuraavat syyt ovat siihen, että yrityksellänne ei ole yhteistyötä muiden yritysten kanssa?

VAIHTOEHDOT:

1=Ei lainkaan merkitystä, 2=Vähäinen merkitys, 3=Jonkin verran merkitystä, 4=Melko merkittävä, 5=Erittäin merkittävä

	1	2	3	4	5
1. Ei tiedossa sopivia yhteistyökumppaneita.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Tarve säilyttää riippumattomuus.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Yhteistyö tuo toimintaan epävarmuutta.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Etäisyydet ovat liian pitkät.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Alueen yritysten keskinäinen kilpailu estää yhteistyön kehittymistä.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Vaikeudet vastata verkoston yhteistyövaatimuksiin.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Halumme säilyttää erityisosaamisen omassa yrityksessä.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Muiden huonot kokemukset yhteistyöstä.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Muu syy, mikä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

K54. Miten julkisen vallan tulisi mielestänne edistää innovaatiotoimintaa yrityksissä?

VAIHTOEHDOT:

1=Ei lainkaan, 2=Melko vähän, 3=Kohtalaisesti, 4=Melko voimakkaasti, 5=Erittäin voimakkaasti

	1	2	3	4	5
1. Lisätä investointitukea tuotekehitysinvestoinneille.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Lisätä investointitukea tuotannollisille investoinneille.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Lisätä yritysten ulkopuolisia kehittämishankkeita, joissa ulkopuolinen vetäjä (verkostoitumisprojektit, yrityshautomot jne.).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Laajentaa Tekesin teknologiaohjelmia.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Kehittää yritys ympäristöä (infrastruktuuria, toimitilojen tarjontaa, paikallista palvelujen tarjontaa)....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Muuta, mitä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LUOTTAMUKSELLINEN (11/12)

K55. Arvioi, minkälainen vaikutus julkisella rahoituksella on yritystoimintanne kehittämisessä? HUOM! Vaikka ette olisi saaneet tai hakeneet julkista rahoitusta, niin arvioi kuitenkin julkisen rahoituksen tärkeyttä yritystoimintanne kehittämisessä.

VAIHTOEHDOT:

1=Ei lainkaan, 2=Melko vähän, 3=Kohtalainen, 4=Melko suuri, 5=Erittäin suuri

Vaikutus:

	1	2	3	4	5
1. Yrityksen kasvuun.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Yrityksen kannattavuuteen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Yrityksen kykyyn työllistää.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Yrityksen markkina-alueen laajentamiseen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Yrityksen markkinaosuuden kasvattamiseen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Yrityksen tuotteiden markkinointimahdollisuuksien parantamiseen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Yrityksen tuotekehitykseen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Yrityksen tuottavuuteen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Yrityksen kansainvälistymiseen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Uuden teknologian soveltamiseen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Teknologian siirtoon pk-yritysten käyttöön.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Yrityksen yhteistoimintaan muiden yritysten kanssa.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Yrityksen yhteistoimintaan koulutusyksiköiden kanssa.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Yrityksen yhteistoimintaan tutkimusyksiköiden kanssa.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Yrityksen yhteistoimintaan julkisten organisaatioiden kanssa.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Yrityksen yhteistoimintaan yksityisten konsulttien kanssa.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Yritysjohdon osaamiseen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Yrityksen henkilöstön osaamiseen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Yrityksen organisaation kehittämiseen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Teknologisen perusosaamisen vahvistamiseen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Uusien yritysten perustamiseen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Uusien kehittämissuunnitelmien lisääntymiseen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Naistyöpaikkojen lisääntymiseen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Yrityksen ympäristövastuun lisääntymiseen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

K56. Ovatko jotkut yrityksenne sisäiset tai yrityksenne toimintaympäristöä koskevat ongelmat vaikeuttaneet yritystoimintanne kehittämistä viimeisen 4 vuoden aikana?

Yrityksen sisäiset ongelmat: Kyllä Ei

Jos kyllä, niin mitkä _____

Yrityksen toimintaympäristöön liittyvät ongelmat: Kyllä Ei

Jos kyllä, niin mitkä _____

K57. Tarvitaanko mielestänne uusia pk-yritysten edistämistoimenpiteitä? Jos tarvitaan, mitä julkinen sektori voisi tehdä pk-yritysten toimintaedellytysten parantamiseksi?

Kyllä Ei

Jos kyllä, niin minkälaisia edistämistoimenpiteitä? _____

(12/12)

5. TAUSTATIEDOT VASTAAJASTA

IKÄ? _____ vuotta

SUKUPUOLI?

- Nainen
 Mies

ASEMA YRITYKSESSÄ?

- Yrittäjä ja/tai pääomistaja
 Ammattijohtaja
 Muu, mikä? _____

KOULUTUS?

YLEISSIVISTÄVÄ:

- Kansakoulu
 Peruskoulu tai keskikoulu
 Lukio

AMMATILLINEN KOULUTUS:

- Ei ammatillista koulutusta
 Ammattikurssi(t)
 Ammatillinen koulu
 Ammatillinen opisto
 Ammattikorkeakoulu
 Yliopisto/korkeakoulu

TYÖKOKEMUS?

Entä minkälaisissa työtehtävissä olette toimineet ennen yrittäjäksi ryhtymistä ja kuinka pitkä työkokemuksenne on?

Tehtävät	Työkokemus yhteensä
<input type="checkbox"/> Yrityksen asiantuntijatehtävät	_____ vuotta
<input type="checkbox"/> Yrityksen esimies- tai johtotehtävissä	_____ vuotta
<input type="checkbox"/> Yrityksen työntekijänä	_____ vuotta
<input type="checkbox"/> Yrittäjänä	_____ vuotta
<input type="checkbox"/> Muissa tehtävissä (esim. valtion/kunnan palveluksessa tai elinkeinoelämän järjestöissä)	_____ vuotta

Kiitämme vastauksistanne!

Haluamme korostaa, että antamanne tiedot ovat vain tutkijan käytössä, niitä käsitellään luottamuksellisesti ja yksittäisen yrityksen tiedot pidetään ehdottomasti salaisina.

Huom!

Olkaa hyvä ja palauttakaa tämä kyselylomake oheisessa palautuskuoressa Kajaanin ammattikorkeakoululle. Postimaksu on valmiiksi maksettu.

KAJAANIN AMMATTIKORKEAKOULU

PL 52, Ketunpolku 3

87101 KAJAANI

www.kajak.fi

Lisätietoja tutkimuksesta antaa:

Projektipäällikkö, KTM Jaana Lappalainen, puh. 08 6189 9457 tai 050 5441 690

Vaikuttaako toimiala siihen, minkä pankin yritys valitsee pääpankikseen?

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Toimiala * K12. Mikä on yrityksenne pääpankki?	108	100,0%	0	,0%	108	100,0%

Toimiala * K12. Mikä on yrityksenne pääpankki? Crosstabulation

			K12. Mikä on yrityksenne pääpankki?				Total
			Nordea	Osuuspankki	Sampo	Säästöpankki	
Toimiala	Kauppa	Count	6	14	2	2	24
		% within Toimiala	25,0%	58,3%	8,3%	8,3%	100,0%
	Muut	Count	8	9	6	0	23
		% within Toimiala	34,8%	39,1%	26,1%	,0%	100,0%
	Palvelut	Count	3	15	12	3	33
		% within Toimiala	9,1%	45,5%	36,4%	9,1%	100,0%
	Rakentaminen	Count	2	2	6	0	10
		% within Toimiala	20,0%	20,0%	60,0%	,0%	100,0%
	Teollisuus	Count	5	10	3	0	18
		% within Toimiala	27,8%	55,6%	16,7%	,0%	100,0%
Total		Count	24	50	29	5	108
		% within Toimiala	22,2%	46,3%	26,9%	4,6%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	20,848 ^a	12	,053	,047 ^b	,042	,053
Likelihood Ratio	23,649	12	,023	,030 ^b	,026	,035
Fisher's Exact Test	19,509			,037 ^b	,032	,042
N of Valid Cases	108					

a. 10 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,46.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Vaikuttaako toimiala pankkisuhteen pituuteen?

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Toimiala * asiakkuus vuosina	103	95,4%	5	4,6%	108	100,0%

Toimiala * asiakkuus vuosina Crosstabulation

			asiakkuus vuosina					Total
			0-5 vuotta	6-15 vuotta	16-30 vuotta	31-50 vuotta	yli 51 vuotta	
Toimiala	Kauppa	Count	7	11	3	1	0	22
		% within Toimiala	31,8%	50,0%	13,6%	4,5%	,0%	100,0%
	Muut	Count	5	12	2	2	0	21
		% within Toimiala	23,8%	57,1%	9,5%	9,5%	,0%	100,0%
	Palvelut	Count	9	16	4	3	1	33
		% within Toimiala	27,3%	48,5%	12,1%	9,1%	3,0%	100,0%
	Rakentaminen	Count	5	2	2	1	0	10
		% within Toimiala	50,0%	20,0%	20,0%	10,0%	,0%	100,0%
	Teollisuus	Count	3	6	5	3	0	17
		% within Toimiala	17,6%	35,3%	29,4%	17,6%	,0%	100,0%
Total		Count	29	47	16	10	1	103
		% within Toimiala	28,2%	45,6%	15,5%	9,7%	1,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	12,081 ^a	16	,738	,775 ^b	,765	,786
Likelihood Ratio	11,975	16	,746	,795 ^b	,785	,805
Fisher's Exact Test	13,207			,699 ^b	,687	,711
N of Valid Cases	103					

a. 17 cells (68,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,10.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1314643744.

Vaikuttaako toimiala etäisyyteen pankkien asiointikonttoreihin?

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Toimiala * Etäisyys konttoriin	104	96,3%	4	3,7%	108	100,0%

Toimiala * Etäisyys konttoriin Crosstabulation

			Etäisyys konttoriin					Total
			0-20 km	21-100 km	101-200 km	201-500 km	yli 501 km	
Toimiala	Kauppa	Count	17	2	1	0	2	22
		% within Toimiala	77,3%	9,1%	4,5%	,0%	9,1%	100,0%
	Muut	Count	19	2	1	1	0	23
		% within Toimiala	82,6%	8,7%	4,3%	4,3%	,0%	100,0%
	Palvelut	Count	28	3	1	1	0	33
		% within Toimiala	84,8%	9,1%	3,0%	3,0%	,0%	100,0%
	Rakentaminen	Count	8	0	1	0	0	9
		% within Toimiala	88,9%	,0%	11,1%	,0%	,0%	100,0%
	Teollisuus	Count	16	1	0	0	0	17
		% within Toimiala	94,1%	5,9%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	88	8	4	2	2	104
		% within Toimiala	84,6%	7,7%	3,8%	1,9%	1,9%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	12,567 ^a	16	,704	,744 ^b	,733	,755
Likelihood Ratio	12,953	16	,676	,881 ^b	,872	,889
Fisher's Exact Test	10,465			,905 ^b	,898	,913
N of Valid Cases	104					

a. 20 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1502173562.

Vaikuttaako toimiala siihen, onko pankkia vaihdettu vuoden 2000 jälkeen?

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Toimiala * K15. Oletteko vaihtaneet pääpankkianne vuoden 2000 jälkeen?	104	96,3%	4	3,7%	108	100,0%

Toimiala * K15. Oletteko vaihtaneet pääpankkianne vuoden 2000 jälkeen? Crosstabulation

			K15. Oletteko vaihtaneet pääpankkianne vuoden 2000 jälkeen?		Total
			ei	kyllä	
Toimiala	Kauppa	Count	19	4	23
		% within Toimiala	82,6%	17,4%	100,0%
	Muut	Count	21	1	22
		% within Toimiala	95,5%	4,5%	100,0%
	Palvelut	Count	26	7	33
		% within Toimiala	78,8%	21,2%	100,0%
	Rakentaminen	Count	8	1	9
		% within Toimiala	88,9%	11,1%	100,0%
	Teollisuus	Count	15	2	17
		% within Toimiala	88,2%	11,8%	100,0%
Total		Count	89	15	104
		% within Toimiala	85,6%	14,4%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	3,313 ^a	4	,507	,539 ^b	,526	,552
Likelihood Ratio	3,725	4	,444	,524 ^b	,511	,537
Fisher's Exact Test	3,206			,533 ^b	,520	,546
N of Valid Cases	104					

a. 5 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,30.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 112562564.

Vaikuttaako toimiala uuden pankin valintaan?

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Toimiala * Mikäli olette vaihtaneet pääpankkianne vuoden 2000 jälkeen: 1. Uusi pankki?	15	100,0%	0	,0%	15	100,0%

Toimiala * Mikäli olette vaihtaneet pääpankkianne vuoden 2000 jälkeen: 1. Uusi pankki? Crosstabulation

			Mikäli olette vaihtaneet pääpankkianne vuoden 2000 jälkeen: 1. Uusi pankki?					Total
			Ei tietoa	Nordea	Osuuspankki	Sampo	Säästöpankki	
Toimiala	Kauppa	Count	0	1	2	0	1	4
		% within Toimiala	,0%	25,0%	50,0%	,0%	25,0%	100,0%
	Muut	Count	0	0	1	0	0	1
		% within Toimiala	,0%	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Palvelut	Count	1	0	2	3	1	7
		% within Toimiala	14,3%	,0%	28,6%	42,9%	14,3%	100,0%
	Rakentaminen	Count	0	0	0	1	0	1
		% within Toimiala	,0%	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Teollisuus	Count	0	0	2	0	0	2
		% within Toimiala	,0%	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	1	1	7	4	2	15
		% within Toimiala	6,7%	6,7%	46,7%	26,7%	13,3%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	12,207 ^a	16	,730	,767 ^b	,756	,778
Likelihood Ratio	13,940	16	,603	,679 ^b	,667	,691
Fisher's Exact Test	17,340			,773 ^b	,762	,783
N of Valid Cases	15					

a. 25 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 92208573.

Vaikuttaako toimiala siihen mikä on yrityksen vanha pankki?

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Toimiala * Mikäli olette vaihtaneet pääpankkianne vuoden 2000 jälkeen: 2. Vanha pankki?	15	100,0%	0	,0%	15	100,0%

Toimiala * Mikäli olette vaihtaneet pääpankkianne vuoden 2000 jälkeen: 2. Vanha pankki? Crosstabulation

			Mikäli olette vaihtaneet pääpankkianne vuoden 2000 jälkeen: 2. Vanha pankki?					Total
			ei tietoa	Nordea	Osuuspankki	Sampo	Säästöpankki	
Toimiala	Kauppa	Count	0	0	1	2	1	4
		% within Toimiala	,0%	,0%	25,0%	50,0%	25,0%	100,0%
	Muut	Count	0	0	0	1	0	1
		% within Toimiala	,0%	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Palvelut	Count	1	3	1	1	1	7
		% within Toimiala	14,3%	42,9%	14,3%	14,3%	14,3%	100,0%
	Rakentaminen	Count	0	0	1	0	0	1
		% within Toimiala	,0%	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Teollisuus	Count	0	1	0	1	0	2
		% within Toimiala	,0%	50,0%	,0%	50,0%	,0%	100,0%
Total		Count	1	4	3	5	2	15
		% within Toimiala	6,7%	26,7%	20,0%	33,3%	13,3%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	11,679 ^a	16	,766	,883 ^b	,875	,891
Likelihood Ratio	12,951	16	,676	,874 ^b	,866	,883
Fisher's Exact Test	15,411			,874 ^b	,866	,883
N of Valid Cases	15					

a. 25 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1535910591.

Vaikuttaako toimiala siihen, minä vuonna pankin vaihto tapahtui?

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Toimiala * Mikäli olette vaihtaneet pääpankkianne vuoden 2000 jälkeen: 3. Minä vuonna vaihto tapahtui?	13	86,7%	2	13,3%	15	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	27,133 ^a	21	,166	,138 ^b	,129	,146
Likelihood Ratio	21,750	21	,414	,608 ^b	,595	,620
Fisher's Exact Test	23,380			,608 ^b	,595	,620
N of Valid Cases	11					

a. 32 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 215962969.

Vaikuttaako toimiala siihen, onko yrityksellä käytössä sähköinen laskutus?

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Toimiala * K18. Onko yrityksellänne käytössä sähköinen laskutus?	108	100,0%	0	,0%	108	100,0%

Toimiala * K18. Onko yrityksellänne käytössä sähköinen laskutus? Crosstabulation

			K18. Onko yrityksellänne käytössä sähköinen laskutus?		Total
			ei	kyllä	
Toimiala	Kauppa	Count	22	2	24
		% within Toimiala	91,7%	8,3%	100,0%
	Muut	Count	21	2	23
		% within Toimiala	91,3%	8,7%	100,0%
	Palvelut	Count	30	3	33
		% within Toimiala	90,9%	9,1%	100,0%
	Rakentaminen	Count	7	3	10
		% within Toimiala	70,0%	30,0%	100,0%
	Teollisuus	Count	16	2	18
		% within Toimiala	88,9%	11,1%	100,0%
Total		Count	96	12	108
		% within Toimiala	88,9%	11,1%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	4,072 ^a	4	,396	,400 ^b	,387	,413
Likelihood Ratio	3,108	4	,540	,632 ^b	,620	,645
Fisher's Exact Test	3,564			,421 ^b	,408	,433
N of Valid Cases	108					

a. 5 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,11.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 475497203.

Vaikuttaako yrityksen toimiala siihen onko yrityksellä käytössä sähköinen laskujen vastaanotto?

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Toimiala * K19. Onko yrityksellänne käytössä sähköinen laskujen vastaanotto?	108	100,0%	0	,0%	108	100,0%

Toimiala * K19. Onko yrityksellänne käytössä sähköinen laskujen vastaanotto?

Crosstabulation

			K19. Onko yrityksellänne käytössä sähköinen laskujen vastaanotto?		Total
			ei	kyllä	
Toimiala	Kauppa	Count	21	3	24
		% within Toimiala	87,5%	12,5%	100,0%
	Muut	Count	20	3	23
		% within Toimiala	87,0%	13,0%	100,0%
	Palvelut	Count	29	4	33
		% within Toimiala	87,9%	12,1%	100,0%
	Rakentaminen	Count	7	3	10
		% within Toimiala	70,0%	30,0%	100,0%
	Teollisuus	Count	16	2	18
		% within Toimiala	88,9%	11,1%	100,0%
Total		Count	93	15	108
		% within Toimiala	86,1%	13,9%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	2,425 ^a	4	,658	,690 ^b	,678	,701
Likelihood Ratio	1,987	4	,738	,773 ^b	,762	,784
Fisher's Exact Test	2,391			,681 ^b	,668	,693
N of Valid Cases	108					

a. 5 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,39.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 508741944.

Vaikuttaako toimiala siihen, ovatko yritykset joutuneet luopumaan kannattaviksi katsomistaan investoinneista vuosien 2000-2006 aikana?

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Toimiala * K28. Oletteko joutuneet luopumaan kannattaviksi katsomistanne investointimahdollisuuksista vuosien 2000-2006 aikana?	98	90,7%	10	9,3%	108	100,0%

Toimiala * K28. Oletteko joutuneet luopumaan kannattaviksi katsomistanne investointimahdollisuuksista vuosien 2000-2006 aikana? Crosstabulation

			K28. Oletteko joutuneet luopumaan kannattaviksi katsomistanne investointimahdollisuuksista vuosien 2000-2006 aikana?		Total
			ei	kyllä	
Toimiala	Kauppa	Count	20	2	22
		% within Toimiala	90,9%	9,1%	100,0%
	Muut	Count	20	1	21
		% within Toimiala	95,2%	4,8%	100,0%
	Palvelut	Count	24	5	29
		% within Toimiala	82,8%	17,2%	100,0%
	Rakentaminen	Count	10	0	10
		% within Toimiala	100,0%	,0%	100,0%
	Teollisuus	Count	16	0	16
		% within Toimiala	100,0%	,0%	100,0%
Total		Count	90	8	98
		% within Toimiala	91,8%	8,2%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	5,848 ^a	4	,211	,188 ^b	,178	,198
Likelihood Ratio	7,310	4	,120	,177 ^b	,167	,187
Fisher's Exact Test	4,238			,310 ^b	,298	,322
N of Valid Cases	98					

a. 5 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,82.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1585587178.