

**OPINNÄYTETYÖ
ANNE RANTAKOKKO 2011**

**”EI PIDÄ TUIJOTTA PELKKÄÄ VAMMAA,
VAAN PALVELLA IHMISTÄ”
– Erityisasiakkaiden kohtaaminen
kahvilassa ja ravintolassa**



**Rovaniemen
ammattikorkeakoulu**
University of Applied Sciences
LUC

**HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN
KOULUTUSOHJEMA**



Rovaniemen
ammattikorkeakoulu
University of Applied Sciences

LUC

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU

MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**”EI PIDÄ TUIJOTTAA PELKKÄÄ
VAMMAA, VAAN PALVELLA
IHMISTÄ”
– Erityisasiakkaiden
kohtaaminen kahvilassa ja
ravintolassa**

Anne Rantakokko

2011

Toimeksiantaja Ravintola Rosso ja Coffee House Oulu

Ohjaaja Merja Vankka

Hyväksytty _____ 2011 _____

Tallennettu Theseukseen

Tekijä	Anne Rantakokko	Vuosi	2011
Toimeksiantaja Työn nimi	Ravintola Rosso ja Coffee House Oulu ”Ei pidä tuijottaa pelkkää vammaa, vaan palvella ihmistä” - Erityisasiakkaiden kohtaaminen kahvilassa ja ravintolassa		
Sivu- ja liitemäärä	35 + 5		

Esteettömyyden vaatimus on paljon muutakin kuin fyysinen esteettömyys. Asenteiden muutos koskee sekä vammaisia itseään että asiakaspalvelijoita, jotka kohtaavat päivittäin erityisasiakkaita.

Opinnäytetyössäni käsittelen erityisasiakkaiden kohtaamista kahvilassa ja ravintolassa. Tavoitteena oli selvittää kuinka erityisasiakkaat kokevat esteettömyyden ja kohtaamisen palvelutilanteissa. Tämän selvittämiseksi päädyin tekemään asiakastyytyväisyyskyselyn kaltaisen asiakaskyselyn. Kyselyn tavoitteena oli tuottaa kahdenlaista tietoa. Toimeksiantajan pyynnöstä kysyttiin strukturoiduilla monivalintakysymyksillä onnistumisia yksiköissä ja yleensä. Avointen kysymysten tarkoituksena oli kartoittaa esteettömyyden ja kohtaamisen vaatimuksia nykytilanteessa ja tulevaisuudessa. Työn tuloksia tullaan käyttämään erilaisissa palveluvalmennuksissa ja palavereissa.

Kysely toteutettiin Oulussa ravintola Rossossa ja Coffee Housessa. Kyselylomakkeet jaettiin osin yksiköissä ja osa CP-liiton, Oulun Invat ry:n ja ammatitopisto Luovin avustuksella. Tavoitteena oli saada viisikymmentä (50) vastausta, mutta loppujen lopuksi vastauksia saatiin kaksikymmentähdeksän (29).

Taustamateriaalina käytin aiempia opinnäytetöitä, vammaisneuvoston sekä sosiaali- ja terveysministeriön materiaaleja tutkiessani esteettömyyttä ja sen vaatimuksia. Käsittelen raportissani vammaisuuden, esteettömyyden ja esteettömän asiakaspalvelun käsitteitä.

Selvityksessä kävi ilmi, että asiakkaat ovat keskimäärin tyytyväisiä palveluun. Esteettömyys ei kuitenkaan toteudu ainakaan fyysisiltä osin kaikkialla. Asiakkaat haluavat, että heitä kohdellaan kuten muitakin asiakkaita eli tasarvoisesti huomioiden kuitenkin heidän erityispiirteensä.

Avainsana(t) Esteettömyys, vammaisuus, asiakaspalvelu, esteettömän asiakaspalvelu

Author	Anne Rantakokko	Year	2011
Commissioned by	Restaurant Rosso and Coffee House Oulu		
Subject of thesis	“Don’t look disability, serve the human” – meeting special customers at coffee shop and restaurant		
Number of pages	35 + 5		

The demand for accessibility is much more than the demand for just physical accessibility. Change of attitude concerns both the disabled customers and the personnel who encounter special customers.

In this thesis I discuss meeting special customers in coffee shops and restaurants. My goal is to find out how special customers see accessibility and encounters in service situations. I ended up making the research by form. There were two goals: firstly, to get information about what happened earlier, and secondly, what the customers think about the present situation and the future. The results will be used in coaching and meetings about customer service.

The research was made in Restaurant Rosso and Coffee House in Oulu. The polling was delivered partly in units and partly they were delivered by associates that were the CP-organization, Oulun Invat ry and the special trade school Luovi.

I used earlier theses and the materials of The National Council of Disability and the Ministry of Social Affairs and Health as I studied accessibility and its requirements. In my report I discuss the concepts of disability, accessibility and accessible customer service.

I found out that customers are overall satisfied with the service they get. Accessibility however doesn't fully come true in the physical aspect of it. Customers want to be treated equally with others, but also that their special needs will be taken to consideration.

Key words Accessibility, disability, special customers, accessibility of customer services

TIIVISTELMÄ

ABSTRAKTI

SISÄLLYS

KUVIOLUETTELO	2
1 JOHDANTO.....	3
2 VAMMAISTEN HUOMIOINTI RAVINTOLAPALVELUSSA	5
2.1 VAMMAISUUS	5
2.2 ESTEETTÖMYYS.....	6
2.2.1. Esteettömyyden osa-alueet.....	6
2.2.2 Esteetön ympäristö.....	8
2.2.3 Saavutettavuus.....	9
2.3 ESTEETÖN RAVINTOLAPALVELU	10
2.3.1 Asiakaspalvelun luonne.....	10
2.3.2 Erityisryhmien palvelu.....	12
3 RAVINTOLA ROSSON JA COFFEE HOUSEN PALVELUKONSEPTI.....	15
4 KYSELYN TOTEUTUS	17
4.1 TUTKIMUSONGELMA.....	17
4.2 MENETELMÄ.....	17
4.3 PROSESSIN KUVAUS	18
5 TUTKIMUSTULOKSET	20
5.1 TAUSTATIEDOT	20
5.2 RAVITSEMISLIIKKEISSÄ KÄYNTIEN MÄÄRÄ	21
5.3 RAVITSEMISLIIKKEEN VALINTAAN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ	22
5.4 VAMMAISEN SEURALAISET RAVITSEMISLIIKKEISSÄ.....	23
5.5 PALVELUN ONNISTUMINEN ROSSOSSA	24
5.6 PALVELUN ONNISTUMINEN COFFEE HOUSESSA	25
5.7 MIELIPITEITÄ JA TOIVEITA	26
5.7.1 Rakenteelliset esteet	26
5.7.2 Valintaperusteita valitessa kahvilaa tai ravintolaa.....	26
5.7.3 Esteettömyyden toteutuminen oululaisissa ravintoloissa tai kahviloissa.....	27
5.7.4 Toiveita kohtaamiseen asiakaspalvelutilanteissa.....	28
6 YHTEENVETO JA POHDINTAA	30
LÄHTEET	33
LIITTEET	36

KUVIOLUETTELO

KUVIO 1. IKÄJAKAUMA

KUVIO 2. VAMMAN LAATU PROSENTTEINA

KUVIO 3. IKÄ JA VAMMAN LAATU

KUVIO 4. KÄYNTITIHEYS RAVITSEMISLIIKKEISSÄ PROSENTTEINA

KUVIO 5. VALINTAAN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ

KUVIO 6. VAMMAISEN SEURALAISET RAVITSEMISLIIKKEISSÄ

KUVIO 7. PALVELUN ONNISTUMINEN ROSSOSSA PROSENTTEINA

KUVIO 8. PALVELUN ONNISTUMINEN OULUN COFFEE HOUSESSA
PROSENTTEINA

1 JOHDANTO

Esteettömyys tarkoittaa muutakin kuin fyysistä esteettömyyttä. Asenteiden muutos koskee sekä vammaisia itseään että asiakaspalvelijoita, jotka kohtaavat päivittäin erityisasiakkaita. Erityisryhmät näkyvät katukuvassa entistä enemmän. Vuonna 2007 laskettiin Suomessa olevan noin puoli miljoonaa ihmistä, joilla oli vamma, joka vaikutti jollain tavalla liikkumiseen ja muuhun toimintaan (Vanhamäki, 2007.) Esteettömyyden vaatimukset ovat olemassa, mutta kuinka ne toteutuvat todellisuudessa?

Opinnäytetyöni käsittelee erityisryhmien kohtaamista asiakaspalvelussa kahvilassa ja ravintolassa. Oma lähtökohtani aiheesta kiinnostumiseen löytyy omista kokemuksista perheen, tuttavien sekä työn kautta. Koen, että tutkittavissa yksiköissä otetaan jokainen asiakas yksilönä huomioon, mutta halusin opinnäytetyössäni selvittää, onko asia todella näin asiakkaiden näkökulmasta. Halusin tutkia, kuinka erityisasiakkaat kokevat asiakaspalvelun ja esteettömyyden vaatimukset ja mitä he niiltä toivovat. Tutkimus toteutettiin Oulun Rossossa ja Coffee Housessa. Toimeksiantajien edustajina toimivat Rosso-päällikkö Tiina Uusikartano sekä Coffee House-päällikkö Päivi Kaarlela.

Ravintoloissa henkilöstön reagointi erilaisiin asiakkaisiin on toisille luontevampaa ja toiset joutuvat opettelemaan. Vavuli (2010, 24–28), toteaa opinnäytetyössään, että henkilökunta tietää teoriassa kuinka erityisryhmiä pitäisi kohdata, mutta käytännössä se ei aina toteudu henkilökunnan epävarmuuden takia. Rosso on perheravintola ja henkilöstö tutkittavassa yksikössä ollut alalla kauan ja olen huomannut, että henkilökunnan suhtautuminen kaikenlaisiin asiakkaisiin on luontevaa. Coffee House on kahvila ja pistäytymispaikka ja erityisesti nuorten suosiossa. Myös henkilöstön ikärakenne on nuorempi. Henkilöstön asenteella on merkitystä siihen, kuinka asioihin reagoidaan. Nieminen – Tomperin (2008) mukaan asenne vaikuttaa siihen, reagoidaanko henkilöihin tai tilanteisiin positiivisesti vai negatiivisesti. Ravintolan henkilöstölle osaaminen tulee kokemuksen kautta, vaikkakin tietoa on saatava, jotta pystyttäisiin oppimaan.

Osa kyselylomakkeista jaettiin paikan päällä Oulun Rossossa ja Coffee Housessa, mutta osa kyselystä toteutettiin CP-liiton, Oulun Invat ry:n ja erityisammattiopisto Luovin kautta.

Asiakaspalvelun kehittäminen jokaiselle asiakkaalle sopivaksi on haastavaa ja se vaatii jatkuvaa perehdytystä ja valmennusta. Selvityksen tavoitteena oli saada tietoa asiakkaiden kokemuksista ja toiveista sekä yksikkötasolla että yleisellä tasolla. Tarkoituksena on käyttää tämän opinnäytetyön tietoa tulevissa palveluvalmennuksissa itsenäisesti tai osana suurempaa kokonaisuutta.

Opinnäytetyössäni käyn aluksi läpi vammaisuuden, esteettömyyden ja esteettömän palvelun teoriaa. Esittelen myös lyhyesti yksiköiden palvelukonseptit. Teoriaosassa olen käyttänyt aineistona kirjallisuutta, selvityksiä ja oppaita.

2 VAMMAISTEN HUOMIOINTI RAVINTOLAPALVELUSSA

2.1 Vammaisuus

Laki (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 2 §) määrittelee vammaisen henkilönä, ”*jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista*”. Vammaisen tai muuten toimintarajoitteinen ihminen on sellainen henkilö, jonka toimintakyky on rajoittunut vamman tai sairauden vuoksi. Vanhamäki toteaa raportissaan (2007), että Suomessa lasketaan olevan noin puoli miljoonaa ihmistä, joilla on vamma, joka vaikutti jollain tavalla liikkumiseen ja muuhun toimintaan.

Vammaisuuden määritelmä ei kuitenkaan ole yksiselitteinen, koska vammaisuus on laaja käsite. WHO on laatinut vuonna 1980 kansainvälisen ICDH-luokituksen (International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps), jonka perusajatuksena on jakaa vammaisuuden vaikutukset elimistön (vamma), yksilön (toiminnan rajoitus), ja yhteisön tasolle (haitta) ja luokittelu tarkistettiin vuonna 2000. Määritelmän mukaan ”*vamma on psykologisen, fysiologisen tai anatomisen rakenteen tai toiminnan poikkeamasta tai puutteesta johtuva tila*”. Toiminnan rajoitus tarkoittaa kävelyyn tai nostamiseen liittyvää vaikeutta tai esimerkiksi sitä, että yksikorvainen ei ymmärrä äänen tulosuuntaa. Haitta puolestaan kuvaa vammaisen henkilön suhdetta ympäröivään yhteisöön ja kykyä osallistua tiettyyn toimintaan. Haittoja voivat olla värisokeus tai raajan puuttuminen tietyissä ammateissa. Luokittelu on lääketieteellinen ja sen mukaan vammaisuus on pohjimmiltaan yksilöön liittyvä ominaisuus. WHO ja World Health Assembly ovat laatineet uuden määritelmän ICF:n vuonna 2001 (International Classification of Functioning, Disability and Health), jonka mukaan vammaisuus ei ole yksilön ominaisuus. ICF mittaa terveyttä ja vammaisuutta yksilön ja yhteisön tasolla. Määritelmän mukaan merkittävänä tekijänä ovat yhteiskunnan rakenteet, jotka jättävät huomiotta yksilöiden erilaiset tarpeet ja vaikeudet jokapäiväisessä elämässä. Vammaisuus ei ole jotain, joka koskee vain vähemmistöä. Yhteiskunnan rakenteiden puutteet eivät anna mahdollisuutta tasavertaiseen osallistumiseen

ja siten tekevät yksilöstä vammaisen. (Oulun kaupungin vammaisneuvosto 2007, 5; WHO 2010.)

Vammainen ihminen on oikeutettu samanlaisiin ihmisoikeuksiin kuin muutkin ihmiset. Jos vammainen henkilö tarvitsee erityiskohtelua saadakseen samantyyppiset mahdollisuudet kuin niin sanotut terveet henkilöt, on yhteiskunnan pysyttävä toteuttamaan se resurssien mukaan. Positiivisella erityiskohtelulla mahdollistetaan vammaisen henkilölle samat oikeudet kuin terveillä henkilöillä. (Ihmisoikeudet.net 2010.)

2.2 Esteettömyys

2.2.1. Esteettömyyden osa-alueet

Esteettömyys määritellään monella eri tavalla. Sanat esteetön ja esteettömyys ovat suomen kielessä vakiintuneita sanoja. Esteettömyys ajatellaan kuuluvan fyysiseen ympäristöön liittyväksi asiaksi. Kuitenkin on kyse paljon laajemmasta asiasta eli siihen liittyy myös sosiaalinen ja psyykinen esteettömyys. Esteettömyyden lisäksi puhutaan saavutettavuudesta, joka liittyy enemmänkin immateriaalisiin asioihin kuten tiedonsaantiin ja palveluun. Ympäristön tai rakennuksen voi katsoa olevan esteetön silloin, kun se sopii kaikille käyttäjille ja se on toimiva, turvallinen ja miellyttävä käyttäjälleen. Kaikkiin tiloihin ja kerrostasoihin on oltava helppo pääsy ja niissä tapahtuvien toimintojen on oltava helppokäyttöisiä ja loogisia. (Pesola 2009, 1–2.)

Esteettömyys on laaja kokonaisuus ja sillä tarkoitetaan kaikkien ihmisten mahdollisuutta osallistua työntekoon, harrastuksiin, kulttuuriin ja opiskeluun. Palvelujen saatavuus, välineiden käytettävyys, tiedon ymmärrettävyys ja mahdollisuus osallistua itseensä liittyvään päätöksentekoon on osa esteettömyyttä ja saavutettavuutta. Toisaalta esteettömyydessä on kyse pienistä valinnoista (esimerkiksi yksityiskohdat rakentamisessa) ja suurista valinnoista (esimerkiksi kaavoitus ja sen vaikutukset), yhdenvertaisuuden mahdollisuuksista (esimerkiksi yksin asuminen, osallistuminen, opiskelu), ihmisoikeuksista, itsemääräämisoikeuksista ja omatoimisuudesta, rahasta, turvallisuudesta ja laadusta sekä huolto- ja kunnossapidosta. Määräykset ja ohjeet kertovat, mikä on esteetöntä ja mikä vastaavasti ei ole. Esteettömyys on siis sopimus,

ei mielipide. Esteettömyyden kriteerit määritellään rakentamismääräyksissä ja -ohjeissa. (Pesola 2009, 1–2.)

Kysymys on myös ymmärtämisestä, ajattelutavasta, asenteista ja toisten huomioon ottamisesta. Ihmiset voivat kokea esteettömyyden eri tavoin ja tällöin on kyse henkilön toimintakyvystä. Toinen voi kokea, että jokin kynnyks on liian korkea ja toiselle se on riittävän matala. Esteettömän ympäristön on sovitettava kaikille. Toki tapauskohtaisesti voidaan ottaa yksilöitä huomioon esimerkiksi yksityisasunnoissa tai kohderyhmälle suunnatuissa keskuksissa. Yleisesti ajatellen kuitenkin esteettömyys on kaikille sama ja sen pitää perustua sovittuihin kriteereihin. (Pesola 2009, 1–2.)

Palvelusanastossa (Stakes 2002) on määritelty esteettömyyttä seuraavalla tavalla: *”esteettömyysperiaatteen mukaan rakennetun ympäristön, tuotteiden ja palveluiden tulee olla sellaisia, että ne tukevat toimintarajoitteisen yksilön itsenäisyyttä”*. Esteettömyyden eri osa-alueet eivät ole yksikäsitteisiä ja selvärajaisia, mutta ne voidaan kuitenkin jakaa asenteelliseen esteettömyyteen, fyysiseen esteettömyyteen, psyykkiseen esteettömyyteen, sosiaaliseen esteettömyyteen, taloudelliseen esteettömyyteen ja tiedottamisen esteettömyyteen.

Asenteellinen esteettömyys on erilaisuuden hyväksymistä ja tasapuolista kohtelua. Fyysinen esteettömyys tarkoittaa saavutettavuutta, joka pitää sisällään ympäristön, infrastruktuurin sekä laitteet, ohjelmistot ja palvelut. Fyysisen esteettömyyden käsite ei ole pelkästään liikkumiseen liittyvää esteettömyyttä, vaan mainittujen asioiden käyttämistä kaikkien aistien avulla. Psykinen esteettömyys pitää sisällään kyvyt, tiedot ja taidot, joita henkilöt tarvitsevat, että he voivat toimia täysipainoisesti erilaisissa tilanteissa. Sosiaalisesta esteettömyydestä puhuttaessa, tarkoitetaan sillä henkilöiden samanlaisia mahdollisuuksia toimia yhteiskunnassa riippumatta siitä, mihin sosiaaliluokkaan hän kuuluu. Taloudellinen esteettömyys mahdollistaa henkilön toimimisen yhteiskunnassa riippumatta hänen taloudellisesta tilanteestaan ja tiedottamisen esteettömyys mahdollistaa tiedon tasapuolisen saamisen. (Oulun kaupungin vammaisneuvosto 2007, 7.)

Jotta vammainen pystyy suoriutumaan elämästään itsenäisesti, tulisi ympäristön, palveluiden ja tuotteiden olla esteettömyysperiaatteen mukaisia. Esteetön kokonaisuus on onnistunut, kun esteettömyyden tavoitteet on sisäistetty sekä suunnittelussa että rakentamisessa. Sosiaalinen esteettömyys mahdollistaa toiminnan yhteiskunnan osana ja se sisältää myös viestinnän ja vuorovaikutuksen mahdollisuuden. Esteettömyyttä tukevat, kehittävät ja ylläpitävät voimassa oleva lainsäädäntö, erilaiset standardit, kunnollinen suunnittelu, jatkuva koulutus, tiedotus sekä sosiaalipoliittiset tukitoimet. Kun ympäristö ja palvelut sopivat kaikille, on se esteettömyyttä, ei siis pelkkää erityistarpeiden huomiointia. Elämästä selviytymisen esteenä ovat asenteet ja tässä on huomioitava, että asenteet voivat olla sekä vammattomilla sekä vammaisilla. Vammaiselle ihmiselle on taattava tasa-arvoinen mahdollisuus toimia yhteiskunnassa. Erottelua voidaan pitää syrjintänä, jos koetaan siinä olevan jokin tarkoitusperä. Syrjinnän voidaan katsoa olevan tarkoitusperäistä, jos erottelu tapahtuu esimerkiksi ihonvärin tai sukupuolen takia. Toisaalta ilman tarkoitusperäistä erottelua voi olla silloin, kun kyseessä on mahdollisuus päästä pyörätuolilla kauppaan tai ravintolaan. (Ihmisoikeudet.net 2010; Scheinin 1998, 22; Malinen 2004.)

2.2.2 Esteetön ympäristö

Rakennettu ympäristö on esteetön ja toimiva, kun se on ”*turvallinen, terveellinen, viihtyisä, sosiaalisesti toimiva ja eri väestöryhmien tarpeita vastaava elin ja toimintaympäristö*”. Oikein rakennettu ympäristö antaa edellytyksiä itsenäisyyteen ja omatoimisuuteen ja se tukee mahdollisuutta sosiaaliseen elämään ja helpottaa palveluiden saavutettavuutta. Rakentamiseen liittyviä tärkeitä periaatteita ovat esteettömyys ja elinkaariajattelu. Se mikä hyödyttää vammaisia, hyödyttää myös ikäihmisiä, joiden liikkuminen on vaikeutunut sekä lastenvaunujen ja pienten lasten kanssa kulkevia perheitä. Esteettömyys antaa mahdollisuuden yhdenvertaisuuteen. Esteettömyyttä ei saa ajatella erityisratkaisuna, vaan sen pitää olla tavanomaista toimintaa, joka hyödyttää kaikkia. (STM 2003, 17–19.)

Puhuttaessa henkilön liikkumistaidosta, tarkoitetaan sillä sitä, että hän pystyy liikkumaan esteettömästi sekä tutussa että tuntemattomassa ympäristössä turvallisesti, tehokkaasti, sulavasti ja itsenäisesti. Vaikka itsenäinen liikkumi-

nen saattaa olla stressaavaa, on sillä suuri merkitys yksilön itsetunnolle. Vaikka vammaisia kohtaan tunnetaan myötätuntoa, on kuitenkin myönnettävä syrjinnän olemassaolo. Usein ennakkoluulot vammaisia kohtaan ovat tiedostamattomia, joten niihin vaikea vaikuttaa. Vammaisen henkilön oma aktiivisuus vaikuttaa asenteellisten esteiden vähenemiseen tai tasoittumiseen. (Ekholm 2009, 140–142; 153–154.)

2.2.3 Saavutettavuus

Esteettömyyteen liittyy, se että palvelut ovat kaikille saavutettavissa ja käytettävissä. ”*Palvelut tukevat ihmisten elämänlaatua, ehkäisevät syrjäytymistä ja helpottavat arjen sujumista*”. Palvelut on suunniteltava siten, että ne sopivat myös ihmisille, joiden toimintakyky on rajoittunut. (STM 2003, 25–27.)

Esteettömyys on perinteisesti ajateltu fyysiseksi, mutta nykyään käsite on laajentunut käsittämään myös palvelujen, viestinnän ja vuorovaikutusten saavutettavuutta ja toimivuutta. Kun ympäristö on esteetön, niin silloin jokainen ihminen pystyy toimimaan riippumatta yksilön toimintakyvystä, vammasta tai muusta ominaisuudesta. Palveluista puhuttaessa esteettömyyden synonyymina voidaan pitää termiä saavutettavuus. Euroopassa puhutaan nykyään käsitteestä Design for All (DfA) ja on sosiaalisesti vastuullista suunnittelua, joka merkitsee tuotteiden helppokäyttöisyyttä, ympäristön esteettömyyttä ja palveluiden saatavuutta. DfA korostaa kaikkien tasavertaista mahdollisuutta toimia kaikenlaisissa ympäristöissä ja saada palveluita. (Liikenne- ja viestintäministeriö, 4–6.)

Esteettömyys ja saavutettavuus huomioivat kaikki eli asiakkaiden ja kuluttajien lisäksi myös henkilöt jotka työskentelevät asiakkaiden kanssa. Joissain tapauksissa esteettömyys ja saavutettavuus voi olla tärkeä tekijä, jotta voi osallistua työelämään ja yhteiskunnan toimintaan. Suomen perustuslaissa (6 §) kerrotaan, että ketään ei saa ilman hyväksyttävää syytä laittaa eriarvoiseen asemaan henkilöön liittyvän ominaisuuden perusteella. Esteettömyys ja saavutettavuus ovat siis syrjintää ehkäisevää ja yhdenvertaisuuden edistämistä. (Liikenne- ja viestintäministeriö, 4–6.)

Ihmiselle on ominaista aktiivinen toiminta. Siten ihminen pyrkii tekemään elämästään mielekkään ja haluaa hallita ja ohjaila elämänsä omien päämäärien mukaisesti. Jokaisella on oikeus määrätä itsestään. Vammaiset koh-

taavat tilanteita, joissa he kohtaavat liiallista huolehtimista tai välinpitämättömyyttä, joka siten rajoittaa heidän itsemääräämisoikeuttaan. Ihminen on sosiaalinen olento, jonka takia hänellä on halu olla tasa-arvoinen yhteisön ja yhteiskunnan jäsen. Vammaisen ihminen omaa monenlaisia voimavaroja, jotka hän voi antaa yhteiskunnan käyttöön. Elinympäristön esteet rajoittavat voimavarojen käyttöä. Kun yhteiskunnasta ja elinympäristöstä poistetaan kaikenlaiset esteet, voivat vammaiset ihmiset toimia sen täysivaltaisina jäseninä. Ulkoa päin ei voida määrittellä, millainen on mielekäs elämä, vaan ihminen luo sen omien kykyjensä ja ominaisuuksiensa kanssa vuorovaikutuksessa kulttuurisen, sosiaalisen ja fyysisen ympäristön kanssa. (Valtakunnallinen vammaisneuvosto VANE 2010.)

2.3 Esteetön ravintolapalvelu

2.3.1 Asiakaspalvelun luonne

Palvelu on vaikeasti määriteltävä asia. Palveluun liittyy yleensä aina sekä palvelun tuottaja että käyttäjä. Palvelu on aineetonta ja siitä maksetaan aina korvaus. Palveluun liittyy myös se, että se tuotetaan ja käytetään yleensä samanaikaisesti. Palvelulle tunnusomainen piirre on se, että sitä ei voi tehdä varastoon, mutta sen vaikutukset ovat kauaskantoisia. Kun puhutaan hyvästä palvelusta, on sille tunnusomaista palvelun elämyksellisyys ja ainutkertaisuus sekä tuottajan että asiakkaan näkökulmasta. Palvelut ovat tilanteiltaan vaihtelevia, jolloin sama palvelutuote voidaan kokea erilaisena toisella kertaa. Asiakas voi jopa olettaa, että palvelu on vain häntä varten räätälöityä. Erityistarpeiden huomiointi parantaa palvelukokemusta ja siten asiakastyytyväisyyttä. Ravitsemispalveluissa asiakkaan on liiyyttävä palvelun tuotantoon tavalla tai toisella saadakseen palvelutuotteen itselleen kulutettavaksi. (Rissanen 2005, 18–21; Ylikoski 1999, 17–26; 29.)

Ensimmäinen askel asiakkaan kohtaamisessa on hänen huomioimisensa. Palveluasenne on oltava ammattimaista, jotta asiakas tuntisi turvallisuutta ja viihtyisyyttä. Ravintolassa ja kahvilassa asiakkaan kohtaaminen on pääasia, ilman sitä ei tapahdu asiakaspalvelua. Ostava ja maksava asiakas on yrityksen elinehto ja toiminnan peruste, joten asiakaskeskeisyys ei voi olla valinta. Kohtaaminen vaikuttaa asiakkaan viihtyvyyteen ja jopa asiakasuskollisuuteen. Asiakaspalvelijan kyky huomata asiakas on henkilökohtainen, mutta

liittyy myös yrityskulttuuriin ja johtamistapaan. Asiakaspalvelussa on mahdollisuus tavata ja kohdata joka hetki uusia ja erilaisia ihmisiä. Palvelutilanteet ovat vaihtelevia. Asiakaspalvelutilanteisiin liittyy elämyksellisyys ja asiakas osallistuu palvelutapahtumaan. Palvelukokemuksella ja positiivisella kohtamisella erottaudutaan muista palvelualan yrityksistä. Palvelun on oltava tasa-laatuista, mutta ei kuitenkaan samanlaista jokaisen kohdalla. Palvelualalla samanlaisuus on välinpitämättömyyttä erilaisia asiakkaita kohtaan. Henkilöstöä voidaan kouluttaa katsomaan asiakkaista silmiin ja tervehtimään, mutta aitoutta ja luontevaa kohtaamista ei. Aitous ja luontevuus lähtevät asiakaspalvelijasta itsestään. (Pitkänen 2009, 11; 17–19; 22–23; 25–26; Aarnikoivu 2005, 13–14; 19.)

Asiakaspalvelussa on joka tilanteessa muistettava hienotunteisuus, kohteliaisuus sekä luottamus. Luottamuksen tunne ja lupauksen pitäminen on sen keskeinen tekijä. Asiakkaalle annettavien lupauksen on pystyttävä pitämään eli ei pidä luvata mitään, jos asiasta ei ole varma. Lupauksia annettaessa on varmistettava, että asiakas ymmärtää asian samoin kuin asiakaspalvelija. Luottamus syntyy vaikutelmien, tekojen ja käytöksen kautta. Hienotunteisuus asiakaspalvelussa liittyy hyvään käytökseen. Esimerkiksi ravintolassa ei ole hyvä tapa kuuluttaa isoon ääneen, että kenelle tulee laktoositon keliakia-annos. Huonosti liikkuvan asiakkaan auttaminen voi olla asiakkaalle kiusallista, jolloin on muistettava hienotunteisuus. Apua voi tarjota, mutta varovasti. (Pitkänen 2009, 39 – 45.)

Palveluhenkilöiden on osattava kohdata myös vammaisia asiakkaita. On pystyttävä tuottamaan sujuvaa palvelua ilman, että erilaisuus tai erityisyys tuo kielteistä leimaa. Palvelussa ei saa loukata ihmisarvoa ja inhimillistä arvokkuutta. Tiedotuksen avulla voidaan lisätä arvostusta, kun kyseessä on esteettömyys, saavutettavuus ja hyvä palvelu. Asiakkaiden erilaisten tarpeiden tiedostaminen on haaste palveluja tuottaville henkilöille. Vuorovaikutuksen ja yhteistyön avulla saadaan riittävästi tietoa ja ymmärrystä vammaisista asiakkaista. Asiakasta on kuunneltava myönteisellä ja asiallisella asenteella. (STM 2003, 25–27.) Kokin näkökulmasta esteettömyys saattaa näkyä siten, että hän pilkkoo pihvin valmiiksi annospaloiksi asiakkaalle. On jopa käynyt niin, että asiakas on halunnut pizzaa, mutta koska ei pysty pureskelemaan, on

pizza ”vedetty kutterin läpi” eli pizza on soseutettu paistamisen jälkeen. (Ojala 2009.)

Asiakaspalvelussa informaation merkitys on tärkeää. Vaikka asiat olisivat itsestäänselvyyksiä henkilökunnan näkökulmasta, on asiakasta osattava informoida tarpeen tullen. Asiakkaan informointi on avain tyytyväisyyteen, menistään hyvin tai huonosti. Informointi parantaa luottamusta, vähentää kyselyjä, valituksia ja turhaa työtä. Informointi on tärkeää vaikka asia olisi itselle itsestäänselvyys tai se ei ole uutta tietoa. Jossain tilanteessa kuunteleminenkin on informointia. Asiakaspalvelu sisältää asiakkaan kuuntelun sekä hänen tilanteensa ymmärtämisen. Asiakaspalvelussa henkilökunnan palkkaamisessa otettava huomioon, että hän osaa ja haluaa ymmärtää jokaista asiakasta tavallisena ihmisenä. Palvelu on pystyttävä viemään sinne missä asiakas haluaa olla ja huomioida yksityiskohdat. Asiakaspalvelussa asiakas tietää asioista vähemmän, mutta näkee enemmän kuin uskotaan. Asiakas päättää usein asioita tunteen pohjalta ja jos asiakas saadaan rakastumaan, tulee hän useammin ja ostaa enemmän. (Pitkänen 2009,47; 63; 93; 101–102; nicehouse.fi 2010.)

2.3.2 Erityisryhmien palvelu

Ravitsemisliikkeessä asiakaspalvelun on oltava yhdenvertaista eikä ketään saa syrjiä. Syrjintää on epäoikeudenmukainen kohtelu henkilöä tai ryhmää kohtaan ja se on laissa kielletty. Ketään ei saa syrjiä ihonvärin, etnisen taustan, kulttuurisen pukeutumisen, kansalaisuuden, vamman tai seksuaalisen suuntautumisen takia. Syrjintä kielletään muun muassa perustuslaissa ja yhdenvertaisuuslaissa. Ravintola tai kahvila voi toki valita asiakkaansa tai poistaa asiakkaan, jos siihen olemassa perusteltu syy. Ravintolassa on oltava selkeät toimintaohjeet etukäteen sovittuna ja tiedossa koko henkilökunnalla, jotta ylilyönneiltä vältytään. (Yhdenvertaisuus.fi 2010, 3–4; YL 6 §; PL 6 §.)

Vavuli (2010) käsittelee opinnäytetyössään erityisryhmien asiakaspalvelua henkilökunnan näkökulmasta. Hän käy läpi myös aiemman selvityksensä tuloksia, jossa vastaajina olivat kehitysvammaiset ja heidän ohjaajiaan. Tässä selvityksessä ohjaajat ja vammaiset toteavat, että heitä tulee kohdella kuitenkin muitakin asiakkaita. Asiakaspalvelutilanteessa tilaus on otettava asiak-

kaalta itseltään, ei avustajalta. Koska puhuminen saattaa olla hidasta ja vai- valloista, niin asiakaspalvelijalla tulisi olla kärsivällisyyttä, jotta asiakas tulee ymmärretyksi. Katsekontakti on myös tärkeää. Vaikka avustaja onkin muka- na, niin riippumatta asiakkaan erityistarpeista on häntä palveltava ilman ky- seenalaistamista. Vammaiselle ei saa puhua kuin pienelle lapselle. Ravinto- lassa olisi hyvä olla erityisasiakkaita varten erilaisia astioita. Opasteilla, kuvil- la ja riittäväällä tilalla on myös positiivinen merkitys. Asiakaspalvelijan hyviin ominaisuuksiin kuuluu oma-aloitteisuus, ammattitaito ja luontevuus. (Vavuli 2010, 14.)

Opinnäytetyönsä perusteella Vavuli pääättelee, että asiakaspalvelijan työko- kemuksen pituus vaikuttaa käyttäytymiseen erityisasiakkaiden kohdalla, vaik- kakaan se ei ole yksiselitteistä. Haastateltavien mielestä koulutus olisi paikal- laan, jotta erityisasiakkaista olisi jonkinlainen käsitys ja sitä kautta palvelu olisi luontevampaa. Henkilöstö kokee erityisasiakkaiden palvelun olevan hämmentävää. Opinnäytetyössä tulee kuitenkin ilmi, että teoria ja käytäntö eivät aina kohtaa. Jokainen tietää, miten erityisihmisiä pitäisi kohdata, mutta aina se ei käytännössä toteudu asiakaspalvelijan epävarmuuden takia. Eri- tyisasiakkaita palveltaessa on suuri virhe ajatella, että vammaisia pitää koh- della kuten lapsia. Tulevaisuudessa ravintoloissa ja kahviloissa erityisryhmi- en hyvä palvelu on kilpailuetu. (Vavuli 2010, 24–28.)

Vammaiselle tai muuten liikuntarajoitteiselle voivat arkipäiväiset toimet olla hankalia. Siihen voivat vaikuttaa puutteelliset tilat, mutta toisaalta myös asia- kaspalvelijoiden asenteet tai tiedon puute. Jos palvelu tai tuote on vammai- sen saavutettavissa, on se myös sitä muillekin ihmisille. Nykyaikana vam- maisten odotukset ovat kasvaneet ja siksi on huolehdittava, että tilat, palvelut ja tuotteet ovat saavutettavissa myös vammaisilla. Asiakaspalvelussa voi- daan joutua muuttamaan tapoja, kun halutaan palvella kaikkia. Asiakaspalve- lutilanteissa vammaisten kohtaamat ongelmat ovat harvoin syrjintää vaan kyse on hyvästä ja asiallisesta asiakaspalvelusta. Hyvällä palvelulla saadaan asiakkaita ja vammaisilla asiakkailla ja heidän läheisillään on ostovoimaa eli vammaisten hyvä palvelu on myös kilpailuetu muihin nähden. Vammaisen henkilön palvelua helpottaa esimerkiksi isompi tekstikoko ruokalistassa, sel- keät opasteet tiloissa ja automaattiset ovet. Asiakasta helpottavat myös eri-

laiset istumisjärjestelyt ravintolassa, turhien esteiden poistaminen ja matalat tiskit. Jos asiakas on liikkumiseltaan erityisasiakas, niin on hyvä ottaa huomioon muutamia asioita. Asiakkaan kannalta on aina parempi, jos pystyy asettumaan hänen kanssaan samalle silmäkorkeudelle. Jos asiakkaalla on pyörätuoli, niin on muistettava, että se on henkilökohtainen eli siihen ei saa nojata. Asiakkaalle voi tarjota apua takin kanssa. Myös oven avaamista tarvittaessa arvostetaan. Asiakkaan apuvälineisiin ei saa koskaan koskea ilman lupaa. (Suomikaikille.fi 2010.)

Asiakaspalvelutilanteessa on osattava olla hienotunteinen ja kohtelias vammasta tai vammattomuudesta riippumatta. Joskus on pystyttävä olemaan luova, jotta asiakaspalvelutilanteet saataisiin hoidettua parhaalla mahdollisella tavalla, sillä aina ei tilanteita voi hoitaa asiakkaan toivomalla tavalla. Vammaista asiakasta on kohdeltava kuten muitakin ja koskaan ei saa tehdä joutopäätöksiä vammaisuuden tai vammattomuuden perusteella. Vaikka erityisasiakkaalla on mukana avustaja, niin aina on kommunikoidava itse asiakkaan kanssa. Asiakaspalvelijana on luotettava itseensä ja uskallettava kysyä asiakkaalta, jos hän tarvitsee apua. On pystyttävä varaamaan palveluun aikaa, sillä erityisasiakkailla voi mennä tilaamiseen tai laskun maksamiseen muita enemmän aikaa. Muutenkin on oltava kärsivällinen ja tarvittaessa autettava enemmän. Joskus tulee tilanteita, joissa asiakaspalvelijana tulee pohdittua turvallisia sanavalintoja. Välttämättä ei edes tule vastaan tilannetta, jossa joutuisi puhumaan asiakkaan vammasta, mutta jos näin tapahtuu, on hyvä tietää joitakin asioita. Varsinaisesti sääntöjä ei ole olemassa, mutta on kuitenkin hyvä tietää jotakin. Joillakin sanoilla on vammaisten keskuudessa negatiivinen sävy. On hyvä puhua vammaisesta asiakkaasta tai sanoa että asiakkaalla on CP-vamma. Liikuntavammainen ei loukkaannu, jos hänelle sanoo, että kävelläänpäs tuonne tai sokealle sanoo, että näkemiin. Ei ole väärin puhua, että joku asiakas käyttää pyörätuolia. Kuitenkaan vammaisista tai invalideista ei saa puhua yhtenä ryhmänä eikä asiakasta saa kuvailla vamman perusteella. (Suomikaikille.fi 2010.)

3 RAVINTOLA ROSSON JA COFFEE HOUSEN PALVELUKONSEPTI

Ravintola Rosson ja Coffee Housen palvelukonseptit eroavat toisistaan siten, että Rosso on à la carte-ravintola ja Coffee House on itsepalveluun perustuva kahvila (Uusikartano 2009; Kaarlela. 2009). Rosso on ketjuravintola, jonka liikeidean ja konseptin kehittämisestä sekä ketjuohjauksesta vastaa SOK Ässäravintolat. Rosso-ketjua ovat kehittämässä ketjupäällikkö ja kenttäpäällikkö yhdessä ravintolapäälliköiden kanssa. Rosso-ravintolat saavat etua ketjuohjauksesta esimerkiksi tuotekehitykseen, ostotoiminnan keskittämiseen ja markkinointiin. Alueosuuskauppa tai yksittäinen Rosso tekee yhteistyösopimuksen Ässäravintoloiden kanssa, jota kutsutaan ketjusopimukseksi. Oulun Rosso toimii Osuuskauppa Arinan ja sitä kautta Sokos Hotel Arinan alaisuudessa. (Rosso käsikirja 2007, 2.1.)

Rosson liikeidea on välitön ja lämminhenkinen ruokaravintola. Asiakaskunta voidaan sanoa koostuvan vauvasta vaariin. Voidaan puhua järkevistä kuluttajista, jotka hakevat tuttua ja turvallista. Naisasiakkaiden osuus on jopa 69 %, joka selittyy osin varmaan ravintolan perhekeskeisyydellä. Rosson ruokalista on monipuolinen suomalais-italialainen kokonaisuus ja sinne voi myös tulla kahville, oluelle tai viinille. Rossoon on helppo tulla, henkilökunta on reipasta ja palvelu ystävällistä ja mutkatonta. Lapset saavat Rossossa erityishuomion. Rosson toimintaa ohjaa käsikirja, joka varmistaa yhtenäisen toimintamallin ketjussa. (Rosso käsikirja 2007, 3.1.)

Rosso sijaitsee Oulussa kävelykatu Rotuaarin läheisyydessä Isokadun varressa toisessa kerroksessa. Toiseen kerrokseen pääsee hissillä. Pääsy hissille on huomioitu esteettömyyttä ajatellen. Ovet ovat itsestään aukeavat liukuovet ja niissä ei ole kynnystä (Uusikartano 2009.)

Coffee House on tyyliltään kansainvälinen kahvilabaarikonsepti, joka toimii S-ryhmän alaisuudessa. Coffee Houseen pistäydytään kahville tai viinilasilliselle ja tarjolla on myös pikkupurtavaa. Tavallisen kahvin lisäksi on tarjolla valtava valikoima erikoiskahveja sekä teetä. (ymparistoravintolat.fi 2011.)

Coffee House sijaitsee Sokos Hotel Arinan yhteydessä, jonne on pääsy sekä Isokadulta ja kävelykatu Rotuaarilta. Isokadulta pääsee esteettömästi kiinteää pitkää luiskaa pitkin kahvilaan asti. Rotuaarin puolelta pääsy on hankalampi portaiden takia, vaikka sielläkin on luiska. (Kaarlela 2009.)

4 KYSELYN TOTEUTUS

4.1 Tutkimusongelma

Työn aiheena on erityisasiakkaiden kohtaaminen ravintolassa ja kahvilassa. Erityisryhmille tehtiin asiakastutkimus Osuuskauppa Arinan ravintoloissa Oulussa, Rossossa ja Coffee Housessa. Rajaus kahteen yksikköön oli järkevää, sillä Osuuskauppa Arinalla on yksiköitä sekä Oulussa että muualla pohjois-Suomessa.

Tarkoituksena oli selvittää, kuinka erityisryhmiin kuuluvia henkilöitä kohdataan ja kohdellaan ravintolassa ja kahvilassa. Kyselyllä kartoitettiin palvelun onnistumista aiemmin ja mitä asiakkaat toivovat tulevaisuudessa. Tavoitteena oli tuottaa tietoa erityisryhmien palvelutapahtumasta.

Tavoitteena oli selvittää erityisryhmien tyytyväisyyttä kohtaamiseen ja kohteluun ravintoloissa. Samalla selvitettiin kuinka erityisryhmät kokevat esteettömyyden. Esteettömyys kun on muutakin kuin fyysinen esteettömyys, sillä se voi olla myös sitä, kuinka eri tavalla vammaiset henkilöt kokevat kohtelun palvelutilanteissa ja kohtaamisissa. Kiinnostus aiheeseen onkin lähtenyt siitä, että mitä esteettömyys tarkoittaa laajemmassa merkityksessään.

4.2 Menetelmä

Tässä tutkimuksessa on käytetty sekä määrällistä (kvantitatiivista) että laadullista (kvalitatiivista) tutkimustapaa. Tutkimus toteutettiin lomakekyselynä. Määrällinen osio vastaa kysymykseen, kuinka asiakaspalvelussa on onnistuttu ja laadullinen osio vastaa kysymykseen, miten heitä tulee kohdata. Määrällisen tutkimus lähti toimeksiantajan toiveesta kuulla, miten palvelussa on onnistuttu. Tutkimustavat valittiin täydentämään toisiaan, jotta saataisiin tietää mennyt ja tuleva. Tutkimuksessa on tarkoituksenmukaista käyttää kvantitatiivista tutkimusta selvittämään onnistumisia aiemmin, koska aiheita on tutkittu varsin vähän. On siis järkevää selvittää, miten asioissa on onnistuttu. Kvantitatiivinen tutkimus antaa vertailupohjaa, kun analysoidaan kvalitatiivisen tutkimuksen osiota. Kvantitatiivinen osio toteutettiin strukturoiduilla kysymyksillä. Kvalitatiivinen osio kertoo vastaajien mielipiteitä ja ajatuksia, kuinka asioi-

den olisi pitänyt tapahtua. Tässä tutkimuksessa kvalitatiivinen osio toteutettiin strukturoiduilla avoimilla kysymyksillä. Lomakkeessa käytettiin kolmen tyyppisiä kysymyksiä eli, monivalintakysymyksiä, asteikkoihin perustuvia kysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. (Hirsimäki – Remes - Sajavaara 2005, 126–133; 151–156; 187–190.)

Kyselyn perusjoukkona toimivat liikuntaesteiset ravitsemisliikkeiden asiakkaat. Otos kyselyssä jäi pieneksi tutkittavan ryhmän vuoksi. Tavoitteena oli saada noin viisikymmentä palautunutta lomaketta, mutta määrä jäi 29 kappaaleeseen. Tästä johtuen osa tiedoista on suuntaa antavia. Johtuen tutkittavasta aiheesta ja kohteesta, on vaikeampi ottaa laajempi otanta perusjoukosta, jotta saataisiin täysin luotettavaa kommenttia kysymyksiin. Kontrolloidun kyselyn avulla saadaan otanta kohdennettua oikeaan kohderyhmään. (Hirsimäki – Remes - Sajavaara 2005, 168–169; 185–186).

Tämä tutkimus voidaan toistettavissa uudestaan toisena ajankohtana tai toisessa kaupungissa eli siten reliabiუს toteutuu. Tutkimuksessa on käytetty apuna Rosson asiakastyytyväisyystutkimuksen pohjaa, joten tätä tutkimusta pystyy vertaamaan tarvittaessa vastaavaan kyselyyn tietyin osin. (Hirsimäki – Remes - Sajavaara 2005, 216.)

4.3 Prosessin kuvaus

Prosessi lähti käyntiin omasta kiinnostuksesta. Kiinnostuksen kohteena oli palvelu, erityisryhmien kohtaaminen ja palvelun parantaminen. Koska toimeksiantaja tarvitsi tietoa tästä aiheesta, päätettiin, että lähden tekemään tutkimusta asiakastyytyväisyyskyselyn kaltaisella tutkimuksella. Puhun kuitenkin tässä asiakaskyselystä. Aiheen rajaaminen tiettyyn erityisryhmään oli vaikeaa, koska halu tutkia muitakin oli valtava. Selvityksessä päädyttiin etsimään tietoa liikuntavammaisten ja näkövammaisten mielipiteistä, koska he ovat näkyvin osa erityisasiakkaista. Näkövammaisilta ei kuitenkaan saatu yhtään vastausta. Liikuntavammaisten kirjo on kuitenkin laaja, joka käsittää synnynnäiset, sairauden aiheuttamat sekä onnettomuuden aiheuttamat vammat. Ideointivaiheessa auttoi kovasti, että tutkin paljon erilaista tausta-

aineistoa. Tausta-aineiston määrä oli yllättävän laaja ja sitä löytyi sekä painettuna että sähköisenä.

Tässä opinnäytetyössä prosessi lähti käyntiin keskustelulla toimeksiantajien kanssa. Selvitin heiltä, että mitä he haluavat tietää erityisasiakkaista. Toimeksiantaja toivoi asiakastytyväisyyden tutkimista eli sitä, miten tähän mennessä oli onnistuttu. Oma mielenkiintoni kohdistui erityisasiakkaan odotuksiin. Lähdin keskustelun perusteella rakentamaan kyselykaavaketta, jossa oli strukturoituja monivalintakysymyksiä sekä avoimia strukturoituja kysymyksiä. Otin yhteyttä mahdollisiin yhteistyötahoihin, joista CP-liiton edustajan kanssa kävin sähköpostikeskustelua. Kaavakkeen rakentamisessa käytin hyväksi olemassa olevaa kysymyskaavaketta, jota käytetään toimeksiantajien asiakastytyväisyystutkimuksissa kerran vuodessa.

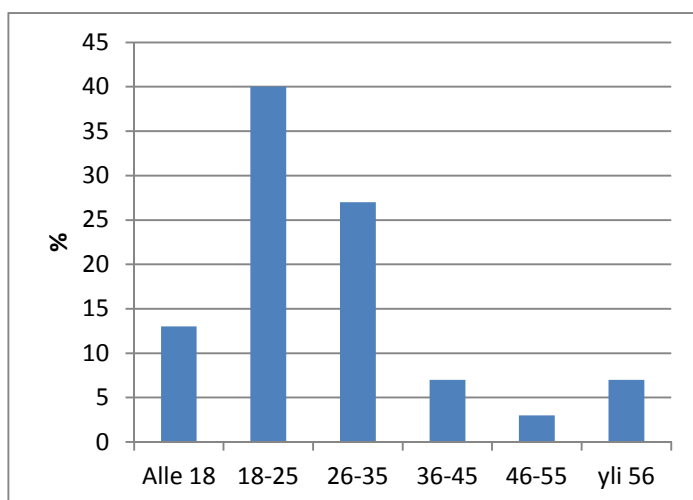
Kysely toteutettiin kontrolloituna kyselynä yhteistyössä CP-liiton, Oulun Invat Ry:n ja erityisammattiopisto Luovin kanssa ja osa kaavakkeista jaettiin tutkitavissa yksiköissä. Kontrolloidun kyselyn valinta oli tarkoituksenmukaista, sillä näin saatiin ohjattua kysely oikealle kohderyhmälle. Tavoitteena oli saada 30-50 vastausta ja alustavasti kyselyn toteuttamisaika rajattiin kuukauteen. Aikaa jouduttiin kuitenkin lisäämään kuukaudella pienen vastausprosentin takia ja kysely siis kesti marraskuun 2009 alusta tammikuun 2010 loppuun. Vastauksia tuli loppujen lopuksi 29. Kvantitatiivisen osion tulokset syötettiin SPSS-ohjelmaan analysointia varten ja osa kuvioista tehtiin excel-ohjelmalla. Avoimet kysymykset litteroitiin.

5 TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Taustatiedot

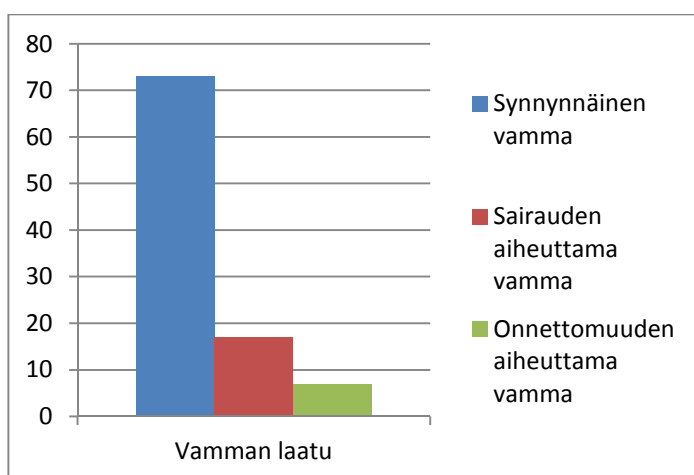
Kvantitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää toimeksiantajalle asiakkaiden kokemuksia jo tapahtuneesta palvelusta. Tutkittavana joukkona oli tarkoitus olla liikuntaesteisiä sekä näkövammaisia. Tavoitteena oli saada noin 50 vastausta. Kyselyyn vastasi 29 henkilöä, joten verrattaessa laajempiin asiakastytyväisyystutkimuksiin, on otos varsin pieni, mutta suuntaa antava.

Kyselyyn vastanneista suurin osa oli naishenkilöitä (63 %). Rosson asiakkaista jopa 69 % on naisasiakkaita (Rosso käsikirja 2007, 3.1). Ikäjakaumaa tarkasteltaessa huomaa, että suurin osa asiakkaista on alle 35-vuotiaita (kuvio 1). Tämä kertoo siitä, että tämän ikäiset asiakkaat ovat aktiivisimmassa iässä tai ovat tottuneet liikkumaan ravintoloissa ja kahviloissa.



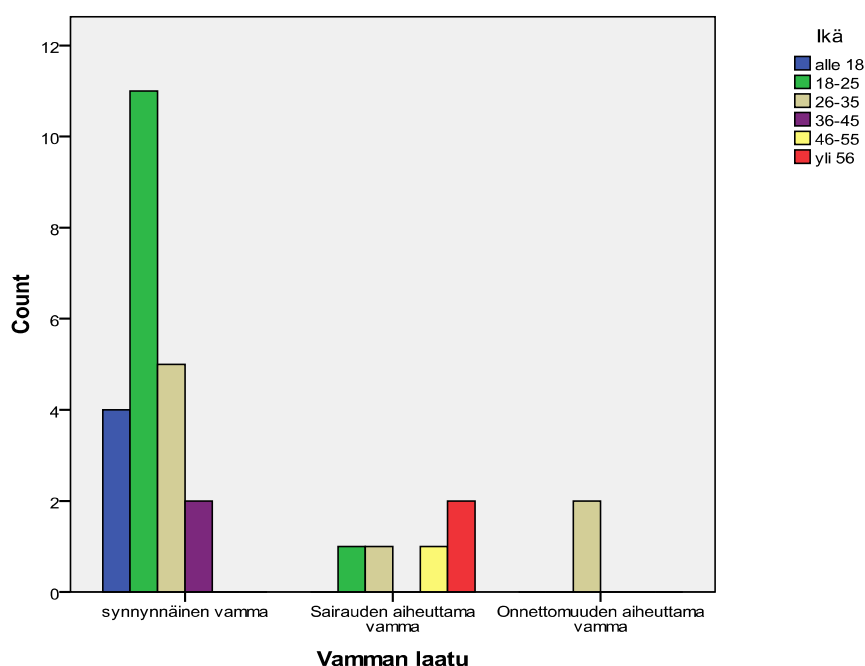
Kuvio 1. Ikäjakauma prosentteina (n=29)

Vastaajien vamman laatua tarkasteltaessa huomaa, että lähes kolmella neljästä on synnynnäinen vamma. Sairauden tai onnettomuuden aiheuttamia vammoja oli tutkittavilla vain neljänneksellä (kuvio 2). Voidaan ajatella, että vamman ollessa synnynnäinen, sen kanssa on opittu elämään ja sitä pidetään ihan normaalina osana omaa persoonaa. Silloin on helpompi lähteä liikkeelle ja olla osa yhteiskuntaa.



Kuvio 2. Vamman laatu prosentteina (n=29)

Kun vertaa vamman laatua ja ikää vastaajien lukumäärään (kuvio 3), niin on huomattavissa, että nuorten ja nuorten aikuisten on helpompi lähteä liikkeelle. Tästä voi vetää sellaisen johtopäätöksen, että jos vamma on synnynnäinen, on silloin siihen totuttu ja liikkeelle lähtö on helpompaa. Vammaisuus koetaan hidasteena, ei esteenä.

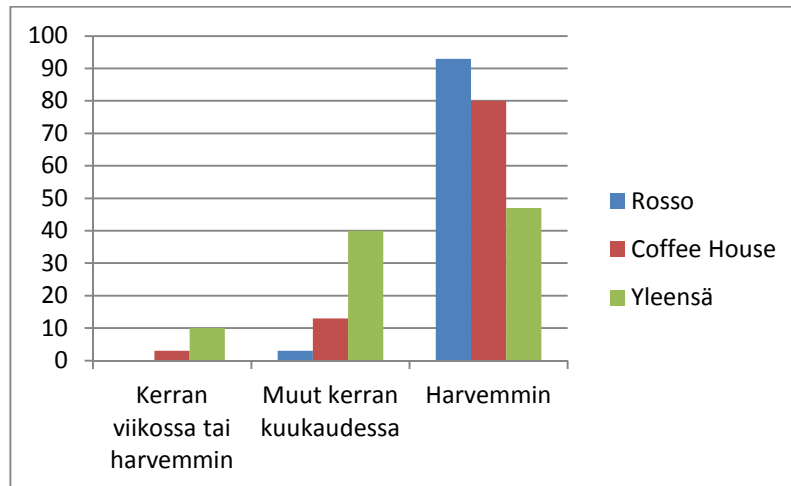


Kuvio 3. Ikä ja vamman laatu lukumäärinä (n=29)

5.2 Ravitsemisliikkeissä käyntien määrä

Suurin osa vastaajista on käynyt Rossossa harvemmin kuin muutamia kerran kuukaudessa. Coffee House on helpommin lähestyttävä pistäytymispaikka, sillä kyselyn perusteella neljäsosa asiakkaista oli käynyt siellä joko viikottain

tai muutamia kertoja kuukaudessa. Erityisasiakkaat käyvät kyselyn perusteella harvakseltaan Rossossa tai Coffee Housessa. Erityisasiakkaiden käyntitottumuksia ravitsemisliikkeissä yleensä katsottaessa puolet erityisryhmien asiakkaita on tottuneita kahviloissa ja ravintoloissa kävijöitä ja niissä käydään kohtalaisen säännöllisesti (kuvio 4).

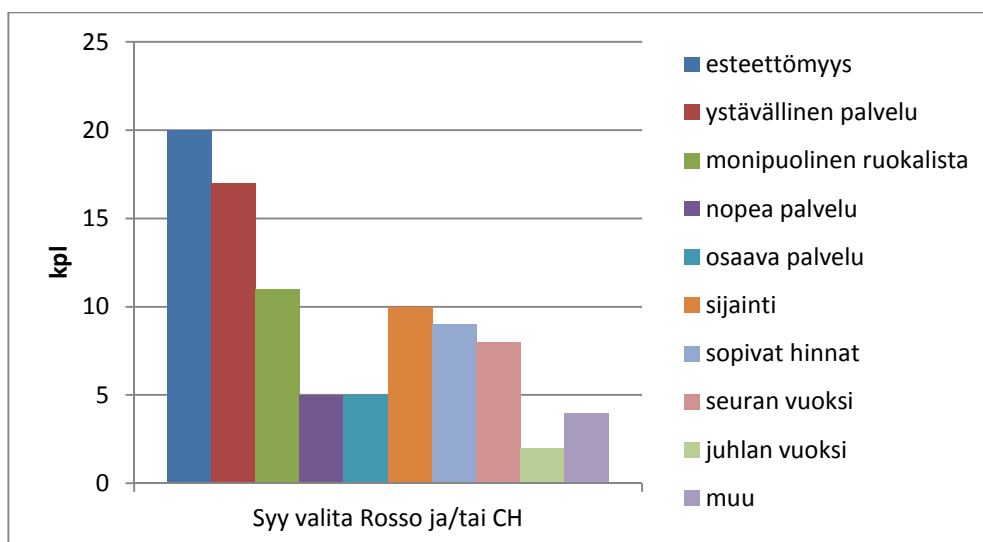


Kuvio 4. Käyntitiheys ravitsemisliikkeissä prosentteina (n=29)

5.3 Ravitsemisliikkeen valintaan vaikuttavia tekijöitä

Kysyttäessä syytä kyseisien paikkojen valintaan, oli vastaajalla mahdollisuus vastata useampaan kuin yhteen kohtaan (kuvio 5). Noin kaksi kolmesta vastaajasta valitsi ravintolan tai kahvilan pääasiallisesti fyysisen esteettömyyden takia. Rakennettu ympäristö on esteetön ja toimiva toimintaympäristö silloin, kun se vastaa tarpeisiin turvallisuudesta, viihtyisyydestä sekä sosiaalisesta toimivuudesta. (STM 2003, 17–18).

Yli puolet vastaajista koki, että ystävällinen palvelu vaikuttaa valintaan. Kolmasosa vastaajista olivat sitä mieltä, että ruokalistan monipuolisuus, sopivat hinnat ja sijainti olivat vaikuttavia tekijöitä valintaan. Sijainti voidaan tässä ymmärtää ravitsemisliikkeen keskeisellä sijainnilla. Sijainti liittyy kuitenkin myös esteettömyyteen, helppouteen liikkua. Monipuolinen ruokalista, sopivat hinnat sekä seura ovat valintakriteereitä, joita ei voi jättää huomiotta. Nopean ja osaavan palvelun merkitys kyselyssä oli verrattain pieni syy valintaan.



Kuvio 5. Valintaan vaikuttavia tekijöitä lukumääräisesti (n=29)

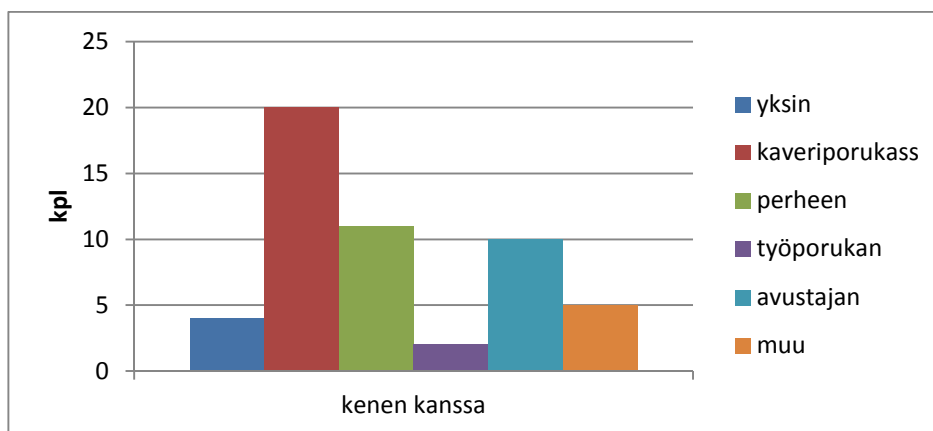
5.4 Vammaisen seuralaiset ravitsemisliikkeissä

Vammaisella henkilöllä on oikeus avustajaan päivittäisiin toimintoihin, työhön ja opiskeluun, harrastuksiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen sekä sosiaalisten vuorovaikutusten ylläpitämiseen. Henkilökohtainen apu mahdollistaa tavanomaisen elämän, johon ei vamman vuoksi välttämättä pysty. Avustajan olemassaolo mahdollistaa itsenäisen elämän kaikilla elämän osa-alueilla. Vammaispalvelulakiin tuli muutoksia 1.9.2009 alkaen ja sen tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta ja osallisuutta sekä lisätä vammaisen ihmisen mahdollisuutta itsenäisyyteen ja itsemääräämisoikeuteen ja sitä kautta saada mahdollisuus osallistua monipuolisesti yhteiskunnassa erilaisiin toimintoihin. (STM/Kuntainfo 4/2009; Sosiaaliportti.fi 2010.)

Kysyttäessä seuralaisista kysymykseen sai myös vastata useammalla vaihtoehdolla. Lähes kaksi kolmesta kävi kaveriporukassa ja hieman yli kolmannes perheen kanssa. Kolmasosalla oli myös avustaja mukana. Vastauksista ilmenee kuitenkin että jopa 13 vastaajista käy yksin (kuvio 6).

Yhdessä jonkun kanssa kulkeminen varmasti helpottaa liikkumista, mutta enemmän yhdessä liikkuminen on osa sosiaalista esteettömyyttä. Vammaisen henkilö on sosiaalinen olento, jolla on halu olla tasa-arvoinen yhteisön ja yhteiskunnan jäsen. Kukaan ulkopuolinen ei voi määrittää millaista mielekäs elämä on, vaan ihminen luo sen omien kykyjensä ja ominaisuuksiensa kans-

sa vuorovaikutuksessa kulttuurisen, sosiaalisen ja fyysisen ympäristön kanssa. (Valtakunnallinen vammaisneuvosto VANE 2010.)

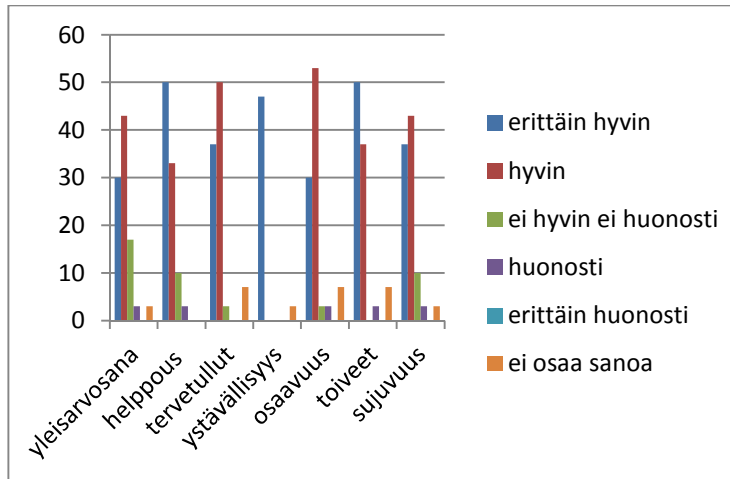


Kuvio 6. Vammaisen seuralaiset ravitsemisliikkeissä lukumääräisesti (n=29)

5.5 Palvelun onnistuminen Rossossa

Kolme neljästä asiakkaasta antoi yleisarvosanaksi hyvän tai erittäin hyvän. Puolet vastaajista koki, että helppous saapua Rossoon oli erittäin hyvällä tasolla ja kolmannes koki sen hyväksi (kuvio7). Kun ympäristö on rakennettu esteettömyyttä ajatellen oikein, niin se antaa edellytyksiä itsenäisyyteen, omatoimisuuteen, sosiaaliseen elämään sekä helpottaa palveluiden saavutettavuutta. Jotta ravintolaan on helppoa tulla, täytyy silloin toteutua esteettömyys ja elinkaariajattelu. Se mikä hyödyttää vammaisia, hyödyttää myös ikäihmisiä, joiden liikkumien on vaikeutunut sekä lastenvaunujen ja pienten lasten kanssa kulkevia perheitä. Esteettömyys antaa mahdollisuuden tarjota sekä vammaisille että vammattomille asiakkaille tasavertaisen mahdollisuuden vierailta ravitsemisliikkeessä. Esteettömyyttä ei saa ajatella erityisratkaisuna, vaan sen pitää olla tavanomaista toimintaa, joka hyödyttää kaikkia. (STM 2003, 17–19.)

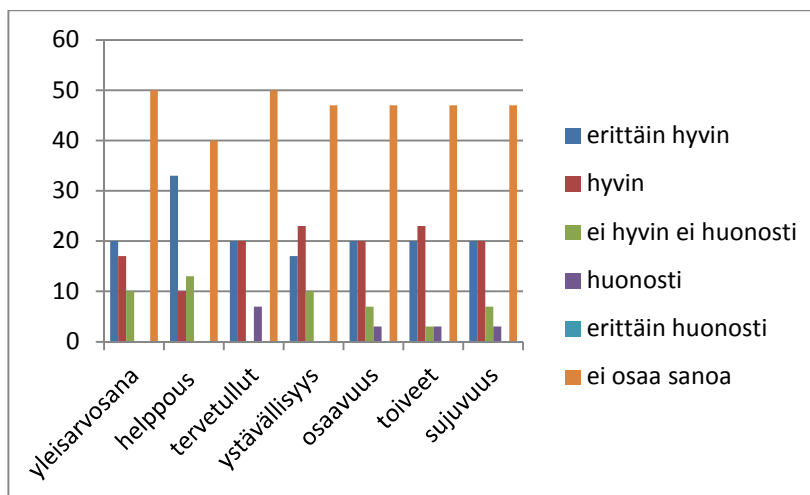
Suurin osa asiakkaista tunsivat olleensa tervetullut ravintolaan. Noin puolet vastaajista tunsivat palvelun olevan ystävällistä ja neljä viidestä koki, että palvelu oli osaavaa. Myös toiveita kuunneltiin suurimman osan kohdalla. Toiveiden kuuntelemisen tärkeys korostuu erityisasiakkaiden kohdalla. Toiveet saattoivat liittyä sekä ruokaan että yleiseen esteettömyyteen. Sujuvuus koettiin myös hyväksi tai erittäin hyväksi. Palvelun sujuminen moitteettomasti kaikilta osin on tärkeä osa asiakaspalvelua (kuvio 7).



Kuvio 7. Palvelun onnistuminen Rossossa prosentteina (n=29)

5.6 Palvelun onnistuminen Coffee Housessa

Vastaajista puolet eivät osanneet sanoa palvelusta mitään, joka selittyy sillä, etteivät ole käyneet kyseisessä paikassa (kuvio 8). Kolmannes vastaajista antoi yleisarvosanaksi hyvän tai erittäin hyvän. Kaikissa osa-alueissa arviointi oli hyvä tai erittäin hyvä. Noin kolmannes asiakkaista koki, että Coffee Housessa oli helppo tulla. Isonkadun puolella on pitkä loiva luiska ja liukuovissa ei ole kynnyksiä. Tuloksissa on jonkin verran huomattavissa, että osaamisessa, toiveiden kuuntelemissa ja sujuvuudessa on parantamisen varaa.



Kuvio 8. Palvelun onnistuminen Oulun Coffee Housessa prosentteina (n=29)

5.7 Mielipiteitä ja toiveita

5.7.1 Rakenteelliset esteet

Asiakkaat antoivat palautetta jonkin verran ruuasta, mutta palautteissa tuli myös rakenteisiin liittyviä kommentteja. Eräs asiakas totesi, että kahvilasta puuttui portaista ja luiskasta kaide. Koettiin myös, että pyörätuolia ajatellen pöydät olivat vääränmallisia tai -korkuisia, kuten eräs (yli 56 v, polio) toteaa vastauksessaan:

”Ravintoloissa syömisen esteenä ovat vääränmalliset tai liian pienet pöydät. Pyörätuoli vaatii ison jalkatilan. Useimmin ei pääse niin likelle ruokaa, että pystyisi syömään. Kahvin voi juokaista istumalla sivuttain pöytään nähden.”

Eräs asiakkaista toivoi ravintolaan liikuntarajoitteiselle sopivaa aluetta, jossa olisi paremmin tilaa ja väljyyttä. Nainen (26-35 v, oikea jalka halvaantunut paikallisesti ja aivoruhjevamman seurauksena koko oikea puoli jähmeä) kirjoitti palautteessaan, että *”invavessa ja lastenhoituhuone erikseen”* eli inva-WC:n ja lastenhoituhuoneen yhdistäminen koettiin epämukavaksi yhdistelmäksi. Kiitosta tuli siitä, että avustajan mukana olo ei hämmennä, vaan osataan keskustella suoraan asiakkaan kanssa.

”Nykyään osataan kysyä suoraan vammaiselta eikä puhuta hänen seurassaan olevan avustajan kautta.” (nainen, alle 18 v, MMC)

5.7.2 Valintaperusteita valitessa kahvilaa tai ravintolaa

Vastauksissa ilmeni, että asiakkaat kiinnittävät huomiota moneen asiaan. Erittäin monessa palautteessa tuli päällimmäiseksi kuitenkin esteettömyys ja siihen liittyen myös valoisuus, tilojen selkeys ja hienotunteisuus koettiin tärkeinä asioina. Mies (18-25nv, diplekia) toteaa paikan olevan saavutettavissa kun *”sinne pääsee tarvittaessa pyörätuolilla.”* Hienotunteisuus ja kohteliaisuus ovat avainasemassa vammasta tai vammattomuudesta riippumatta (Suomikaikille.fi 2010).

Osassa vastauksissa on huomattavissa, että varsinkin nuoret arvostavat valinnoissaan esteettömyyden lisäksi edullisia hintoja, rauhallisuutta, siisteyttä ja jopa trendikkyyttä. Nainen (alle 18 v, MMC) haluaa käydä siellä *"missä muut nuoret käyvät."* Tästä voisi vetää johtopäätöksen, että nuoret henkilöt, joilla on synnynnäinen vamma, kokevat olevansa samanlaisia kuin vammatomat ja siten haluavat samoja asioita elämästään. Ekholm (2009) pohtii omassa tutkimuksessaan, että liikkuminen voi olla vammaiselle stressaavaa, mutta itsetunnon kannalta sillä on suuri merkitys. (Ekholm 2009, 140-142.)

5.7.3 Esteettömyyden toteutuminen oululaisissa ravintoloissa tai kahviloissa

Vastaajat kokivat useimmiten, että oululaisissa ravintoloissa ja kahviloissa esteettömyys toteutuu kohtalaisen huonosti. Oulun keskustan vanha rakennuskanta vaikuttaa siihen, että esteettömyys on otettu huonosti huomioon. Inva-WC löytyy harvasta paikasta. Osaan paikoista ei pääse sisälle helposti, jos on yksin liikkeellä. Koettiin myös, että monessa kahvilassa on liikaa pöytiä tai niiden sijoittelu on ahdasta. Myös tarjoilutiskit ovat usein liian korkealla ajatellen pyörätuolilla liikkuvaa. Asiakasta helpottavat myös erilaiset istumisjärjestelyt ravintolassa, turhien esteiden poistaminen ja matalat tiskit (Suomi-kaikille.fi 2010). Kommenttia tuli tähän liittyen sekä nuorilta että vanhemmilta henkilöiltä.

"Esteettömyys toteutuu yleensä huonosti oululaisissa ravintoloissa ja kahviloissa. Portaita on paljon, luiskat yleensä liian jyrkkiä tai tukikaiteet puuttuvat ulkopuolelta kokonaan, mikä vaikeuttaa sisäänpääsyä huomattavasti" (nainen 18-25 v, spastinen diplegia, CP-vamma)

"Kynnykset haittana" (nainen yli 56 v, parkinsonin tauti).

Osa kuitenkin kokee, että esteettömyys toteutuu hyvin, sillä osassa paikoissa on ramppi tai hissi käytössä ja siksi *"täytyy valita mihin menee, kaikkiin ei pääse"* (nainen yli 56 v, MS-tauti). Vaikka Oulun keskustan rakennuskanta on vanhaa, niin uudistettuihin ja uusiin kohteisiin on kohtalaisen helppo pääsy. Yleisesti ottaen esteettömyydessä on parantamisen varaa. Oikein rakennettu

ympäristö antaa edellytyksiä itsenäisyyteen ja omatoimisuuteen ja se tukee mahdollisuutta sosiaaliseen elämään ja helpottaa palveluiden saavutettavuutta (STM 2003, 17–19).

5.7.4 Toiveita kohtaamiseen asiakaspalvelutilanteissa

Suurin osa vastaajista toivoo heitä palveltavan normaalisti ja tasavertaisesti, kuten muitakin asiakkaita, kuten mies (18-25 v, lihassairaus) toteaa:

”samalla tavalla tasa-arvoisesti, kuin ketä tahansa ihmistä huomioiden pyörätuolin tuomat rajoitteet”.

Henkilökohtaisuus palvelussa on tärkeää eli palvellaan asiakasta itseään eikä avustajan kautta, kuten nainen (26-35 v, CP-vamma, hahmotushäiriöt) toteaa, että *”haluan mahdollisimman ”normaalin palvelun ja että minulta itseltäni kysytään (ei avustajalta)”*. Sama henkilö toteaa kuitenkin kommentissaan, että tarvittaessa

”haluan, että henkilökunta ”järjestää” mahdollisimman tilavan ja miellyttävän paikan pyörätuoliasiakkaalle, niin ettei hän tunne sekoittavansa koko tilaa ja tunnelmaa ja häiritse muita asiakkaita.”

Samanaikaisesti toivotaan *”kultaista keskitietä”* (mies 18-25 v, minicore-lihassairaus) ja että asiakkaita palvellaan *”asiallisesti ja ammattitaitoisesti, samalla tavalla kuin kaikkia ravintolan maksavia asiakkaita tulee kohdella tavallisen ystävällisesti, ei poikkeavalla tavalla”* (nainen 36-45 v, diplegia spastica).

Palvelun kiireettömyyteen kiinnitettiin myös huomiota, sillä vammasta riippuen voi asiointi olla hitaampaa. Asiakkaan ajattelutyö voi olla hitaampaa tilauksen tai maksamisen yhteydessä ja liikkuminen vaatii aikaa. Nainen (alle 18 v, MMC) kertoo kommentissaan: *”Toivoisin, että saisin lisää aikaa asiointiin, koska mietin hitaasti, käsittelen rahaa/maksukortteja hitaasti ja lisäksi liikun hitaasti”*. Hän antaa myös kiitosta, sillä *”nykyään osataan kysyä suoraan vammaiselta eikä puhuta hänen seurassaan olevan avustajan kautta”*.

Tasa-arvoisuus ja vamman huomioiminen palvelutilanteessa ei ole helppoa. Nainen (26-35 v, CP-vamma) on sitä mieltä, että *"ei pidä tuijottaa pelkkää vammaa, vaan palvella ihmistä"*. Tässä toteamuksessa kiteytyy ajatus tasa-arvoisuudesta, jota erityisasiakkaat kaipaavat.

6 YHTEENVETO JA POHDINTAA

Yksiköissä palvelun onnistuminen oli yleisesti ottaen hyvällä tasolla ja kyselyn perusteella käy ilmi, että asiakkaat olivat keskimäärin tyytyväisiä yksiköiden palveluun ja esteettömyyteen. Yleisemmin voidaan todeta kuitenkin, että esteettömyys ja saavutettavuus eivät aina toteudu. Helppous päästä ravitsemisliikkeisiin vaikuttaa suuresti siihen, että mikä liike valitaan. Kun asiakas kokee olevansa tervetullut ja häntä kohdellaan ystävällisesti kuunnellen mahdollisia toiveita, on asiakkaan kynnys saapua uudestaan matalampi.

Selvityksen mukaan voidaan huomata, että asenteissa on tapahtunut positiivista muuttumista. Esimerkiksi koetaan, että nykyään osataan puhua asiakkaalle suoraan eikä avustajan kautta. Palvelun kokonaisvaltaiseen kokemukseen vaikuttaa asiakkaan tunne siitä, että hänet huomioidaan ihmisenä eikä henkilönä, jolla on jokin silmiin pistävä erityispiirre. Asiakkaan erityisyys otettava huomioon ilman, että asiasta tehdään suurempaa numeroa. Asiakkaat ovat maksavat palvelusta ja ovat siten yrityksen elinehto ja edellytys. Voidaan siis ajatella, että erityisasiakkaiden ostovoima on nyt ja tulevaisuudessa kilpailuetu, kun osataan yhdistää esteettömyyden vaatimukset ja hyvä asiakaspalvelu. Parantamalla palvelua ja huomioimalla esteettömyys kokonaisvaltaisesti johtaa asiakaskeskeisyyteen, jossa huomioidaan asiakkaan mahdolliset tarpeet yksilöllisesti, mutta kuitenkin tasa-arvoista kohtelua unohtamatta.

Vammaiset henkilöt haluavat toimia osana yhteiskuntaa siinä missä vammatomat. He liikkuvat samoissa paikoissa ja haluavat samoja asioita. Tässä onnistutaan, kun heille annetaan liikkumiseen samat mahdollisuudet ja huomioidaan heidän erityisyytensä tekemättä siitä isoa numeroa. Kun heitä kohdellaan kuten muitakin, se vaikuttaa itsetuntoon eikä jokapäiväisestä selviytymisestä tule stressiä. Selvityksessä voi huomata, että asiakkaat arvostavat tasavertaisuutta muihin asiakkaisiin nähden.

Asiakaspalvelussa on huomioitava kokonaisvaltainen esteettömyys. Vaikka fyysiset puitteet ovat kunnossa, niin on mietittävä kuinka kokonaisvaltainen esteettömyys toteutuu luontevasti asiakaspalvelussa. Asiakkaat arvostavat

tasa-arvoisuutta palvelussa. Tasa-arvoisuus asiakaspalvelussa on asiakkaan kokemana sitä, ettei häntä kohdella eri tavalla kuin muita. Asiakkaan vammasta ei siis saa tehdä numeroa. Huolimatta tasa-arvoisen kohtaamisen toiveista, asiakkaat toivovat, että heidän erityisyytensä otetaan tarpeen tullen huomioon.

Koska esteettömyys ei ole mielipide vaan vaatimus, jonka mukaan pitää toimia, niin uudisrakentamisessa ja remontointikohteissa otetaan huomioon jo rakennusvaiheessa esteettömyyden vaatimukset. Silti on huomattavissa, että ravitsemisliikkeiden sisustus ei aina seuraa tätä vaatimusta. Tilat voivat olla ahtaita tai huonekalujen korkeudet väärinä. Kyselyyn vastanneiden kommentteissa kiinnitettiin huomiota tiloihin ja niiden suunnitteluun. Ei riitä, että ravitsemisliikkeeseen pääsee esteettömästi, vaan myös tilassa on pystyttävä liikkumaan siten, ettei asiakas koe olevansa rasite ja este muille.

Nykypäivänä esteettömyyden vaatimus koskee jokaista. Esteettömyydessä ei pidä miettiä vain erityisryhmiä, sillä rakentamisen ja palveluiden kehittämisen kohdalla on otettava huomioon elinkaariajattelu. Esteettömyys siis auttaa myös lastenvaunujen kanssa kulkevia sekä ikääntyvää väestöä. Palvelussa on huomioitava se, että liikkumisen vaikeus syystä tai toisesta ei vaikuta asiakkaan ajattelukykyyn. Jokainen ihminen on arvokas yksilönä ja osana yhteisöä. Jotta erityisasiakkaat pystyttäisiin kohtaamaan asianmukaisesti, on huolehdittava siitä, että henkilöstöä perehdytetään ja valmennetaan kunnolla. Huolimatta tiedon määrästä, on kuitenkin huomattava, että vain kokemus tuo varmuutta.

Kyselyn tuloksia tarkasteltaessa voidaan nähdä, että esteettömyyden ja saavutettavuuden vaatimukset ovat olemassa edelleen. Lainsäädäntö ja erilaiset määräykset antavat rakennuspalikat toimia oikein. Kuitenkin esimerkiksi vanhoissa rakennuksissa kaikkia esteettömyyden vaatimuksia ei voi toteuttaa ilman suuria muutoksia. Asenteiden muutokset ovat jo nähtävissä, mutta paljon parannettavaa on edelleen. Esteettömyyden vaatimusten pitäminen puheenaiheena ja keskustelussa, voidaan asenteisiin vaikuttaa. Myös erityisihmistien näkyminen antaa mahdollisuuden muuttaa asennetta heitä kohtaan,

kun huomataan, että he ovat pohjimmiltaan samanarvoisia ihmisiä muiden joukossa.

Rosso valittiin Oulun vammaisystävälliseksi liikkeeksi vuonna 2010, joten jotain on tehty oikein jo nyt. Valinnan perusteissa oli kiinnitetty huomiota fyysiseen esteettömyyteen, tasa-arvoiseen kohtaamiseen ja erityisruokavalioiden laajaan osaamiseen.

Tulevaisuudessa on kiinnitettävä enemmän huomiota henkilökunnan valmennukseen ja perehdyttämiseen. Valmennukset saattavat olla vanhan toistamista ja itsestäänselvyyksien läpi käyntiä. Kuitenkin on huomattu erilaisten valmennusten ja koulutusten herättävän ajatuksia henkilökunnassa. Ei riitä, että asia tiedostetaan, vaan tieto on osattava viedä käytäntöön kokemuksen kautta. Saatua tietoa tullaan käyttämään työvälineenä, kun henkilökuntaa valmennetaan palvelukokonaisuuksien oppimiseen. Tarkoituksena on saada asiantuntija mukaan valmennustilanteeseen esimerkiksi CP-liitolta. Valmennus on tarkoitus pitää yhteisesti Coffee Housen ja Rosson kanssa, mutta sitä tarjotaan myös muihin yksiköihin.

Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista selvittää, miten valmennukset ja koulutukset vaikuttavat henkilökunnan osaamiseen ja asenteeseen, kun kyseessä on erityisasiakkaiden kohtaaminen palvelutilanteissa.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.
- Asiakaspalvelu. 2010. Osoitteessa:
http://www.suomikaikille.fi/finlandforall/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=15&lang=fi. 16.4.2010
- Coffee House. 2011. Osoitteessa: <http://www.ymparistoravintolat.fi/coffee-house>. 8.8.2011.
- Ekholm, E. 2009. Monimuotoisuus ja esteettömyys. Näkövammaisten asiantuntijoiden työelämäkokemuksia. Espoo: Ennora.
- Erityisryhmät. 2010. Osoitteessa:
http://www.suomikaikille.fi/finlandforall/index.php?option=com_content&view=article&id=57&Itemid=39&lang=fi. 16.4.2010.
- Hirsijärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: GummerusKirjapaino Oy.
- Ihmisoikeudet.net. 2010. Yhdenvertaisuus. Vammaiset. Vammaisten oikeudet. Ihmisoikeudet.net. Osoitteessa:
<http://www.ihmisoikeudet.net/vammaiset>. 20.10.2010.
- International Classification of Diseases (ICD). Osoitteessa:
<http://www.who.int/classifications/icf/en/>. 20.10.2010.
- Kaarlela, P. 2009. Ryhmäpäällikkö. Osuuskauppa Arina. Toimeksiantopalaveri. 2009. Oulu.
- LVPJPJT 1987/380. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380. Osoitteessa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>. 15.4.2010.
- Nieminen, T. – Tomperi, S. 2008. Myynnin johtamisen uusi aika. Porvoo: WSOYpro.
- Ojala, T. 2009. Kokki. Ravintola Rosso. Haastattelu. 23.11.2009. Oulu.
- Omalupa oma tupa. 2004. Vammaisten ihmisten asumisen laatusuositukset. Kehitysvammaisten tukiliitto ry. FDUV. Ylöjärvi: PainoHäme. Osoitteessa: http://www.esteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/julkaisuja/oppaita_ja_suunnitteluohjeita/esteettomyysopas_-_mita__miksi__miten/. 12.4.2010.
- Oulun kaupungin vammaisneuvosto 2007. Vammaispoliittinen ohjelma. Osoitteessa:
<http://www.vane.to/vammaispoliittisetohjelmat/Vammaispoliittinen%20ohjelma%20Oulu%202007.pdf>. 20.10.2010.

- Pesola, K. 2009. Esteettömyysopas. Mitä miksi miten. Invalidiliitto. Invalidiliiton julkaisuja O.39. Tyylipaino Oy.
- Pitkänen, R. 2009. Parasta palvelua. Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa? Juva: WS Bookwell Oy.
- Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti Poles-tar Ltd.
- Rosso käsikirja. 2007. Ässäravintolat: Helsinki.
- Scheinin, M. 1998. Yhteiset ihmisoikeutemme. Suomen YK-liitto ry. Helsinki. Osoitteessa:
http://www.ykliitto.fi/files/Yhteiset_ihmisoikeutemme_1998.pdf. 15.4.2010.
- Selvitys esteettömyyden huomioimisesta Suomen kunnissa. 2010. Liikenne- ja viestintäministeriö. Esteettömän liikkumisen tutkimus- ja kehittämishjelma Elsa. Stakes. Suomen Design for All –verkosto. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia. Osoitteessa:
<http://dfasuomi.stakes.fi/NR/rdonlyres/B10FBE70-D748-4339-AE0A-995F7EDB8D31/0/Kuntaselvitys.pdf>. 15.4.2010.
- Soininen, M. 2004. Yhdenvertainen, esteetön ja yhteisöllinen Mikkeli. Vammaispoliittinen ohjelma vuosille 2005-2008. Mikkelin kaupungin julkaisuja 5/2004. ISO, Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Mikkeli. Osoitteessa:
http://www.mikkeli.fi/en/liitteet/03_mikkelitieto/03_julkaisut/vammaispoliittinen_ohjelma.pdf. 20.10.2010
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2003. Suomen kuntaliitto. Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2003:4. Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009. Kuntainfo 4/2009. Osoitteessa:
<http://www.stm.fi/tiedotteet/kuntainfot/kuntainfo/view/141836>. 16.6.2011.
- SPL 1999/731. Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Osoitteessa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>. 15.4.2010.
- Tuulikki J. 2010. VTK, toimitusjohtaja, työyhteisökouluttaja. Asiakaskeskeytydestä ja hyvästä palvelusta. Osoitteessa:
<http://www.nicehouse.fi/index.php>. 14.8.2010.
- Uudistuva vammaispalvelulaki. 2009. Sosiaaliportti.fi. Osoitteessa:
http://www.sosiaaliportti.fi/File/2d6b9364-1108-4769-85bd4dee62640c73/print_uudistuva_vammaispalvelulakifinal.pdf. 16.6.2011.

- Uusikartano, T. 2009. Ravintolapäällikkö. Rosso, Oulu. Toimeksiantopalaveri. 2009. Oulu.
- Valtakunnallinen vammaisneuvosto VANE. 2010. Vammaispoliittiset ohjelmat. 2010. Osoitteessa:
<http://www.vane.to/kirjasto/kohtiyhteiskuntaa.html>. 20.10.2010.
- Vammaispalvelujen käsikirja. 2011. Sosiaaliportti.fi. Osoitteessa:
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/henkilokohtainen-apu/>. 16.6.2011.
- Vanhamäki, I. 2007. Esteettömyys yhä tärkeämpää luontomatkailun kehittämisessä. Metlan työraportteja 52. Luontomatkailu, metsät ja hyvinvointi. Osoitteessa:
<http://www.metla.fi/julkaisut/workingpapers/2007/mwp052.htm>. 8.8.2011
- Vavuli, E. 2010. ”Ne syö ja juo ihan normaalisti” – Kehitysvammaisten asiakaspalvelu ravintola-alalla. Opinnäytetyö. Rovaniemen ammattikorkeakoulu. Matkailu-, ravitsemus- ja talousala. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Rovaniemi.
- Yhdenvertaisuus asiakaspalvelussa. 2010. Mitä se on? Miten toimin syrjimättä? Osoitteessa:
http://www.yhdenvertaisuus.fi/mp/db/file_library/x/IMG/31871/file/Ravintolaohjeistus_fin.pdf. 15.4.2010.
- YL 2004/21. Yhdenvertaisuuslaki 20.1.2004/21. Osoitteessa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/2004002>. 15.4.2010.
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

LIITTEET

Yhteydenotto järjestöihin
Saatekirje
Kyselylomake

Liite 1
Liite 2
Liite 3

YHTEYDENOTTO JÄRJESTÖIHIN

Liite 1.

Tervehdys!

3.9.2009

Olen kolmannen vuoden restonomiopiskelija Rovaniemen ammattikorkeakoulusta (RAMK) ja olen aloittelemassa opinnäytetyötä. Aiheena minulla on erityisasiakkaiden kohtaaminen ravintolassa ja kahvilassa. Tulen tekemään Ravintola Rossoon ja Coffee Houseen asiakastyytyväisyystutkimuksen, jonka tuloksia tulen käyttämään palavereissa koulutustarkoitukseen.

Erityisryhmät olen rajannut liikuntavammaisiin/-esteisiin ja näkövammaisiin. Haluan selvittää miten he kokevat saamansa palvelun ja miten heidät kohdataan. Haluan selvittää myös mitä esteettömyys tarkoittaa laajemmin, sillä onhan se muutakin, kuin fyysinen pääsy paikasta toiseen. Tavoitteena on tutkimuksen avulla saada työkaluja palvelun parantamiseen.

Jotta saisin mahdollisimman kattavasti jaettua kyselyä, pyydän teiltä apua. Onko mitään mahdollisuutta saada teidän kauttanne jaettua kyselyitä yhdistyksille ja niiden jäsenille. Tai ainakin saada neuvoa siitä, miten onnistuisin jakamaan kyselyitä erityisryhmiin kuuluville henkilöille.

Ottaisin mielellään vastaan muutakin apua kun muokkaan kyselyä. Lähinnä oikeiden termien käytössä ja mahdollisesti koekyselyn tekemisessä. Haluessanne voin lähettää myös opinnäytesuunnitelman, josta näkee kokonaisuuden.

Kyselyn ajankohta tulee olemaan lokakuun lopusta marraskuun loppuun.

Ystävällisin terveisin

Anne Rantakokko
Vuoropäällikkö, Rosso Oulu/ Restonomiopiskelija, RAMK
0400 346054

anne.rantakokko@edu.ramk.fi

anne.rantakokko@sok.fi

SAATEKIRJE

Liite 2.

Hyvä vastaanottaja,

Olen restonomiopiskelija Rovaniemen ammattikorkeakoulusta Hotelli- ja ravintolan-alan koulutusohjelmasta ja teen opinnäytetyötä erityisryhmien kohtaamisesta ravintoloissa ja kahviloissa. Tutkittavat ravintolat ovat Rosso Oulu ja Coffee House Oulu. Tutkimuksella halutaan selvittää miten erityisryhmiä palvellaan ja miten heidät kohdataan asiakaspalvelutilanteissa.

Tutkimus tapahtuu asiakaskyselynä ja se pitää sisällään monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Kysely on 3 sivuinen. Vastaukset tullaan käsittelemään nimettömänä. Halutessanne voitte osallistua ravintolalahjakortin arvontaan erillisellä arvontalipukkeella.

Asiakaskyselyn tulokset julkaistaan opinnäytetyössä sekä henkilöstölle palaverissa.

Saatekirjeen mukana on kyselylomake, arvontalipuke sekä vastauskirjekuori osoitteineen palauttamista varten. Postimaksu on maksettu.

Palautathan kyselyn 30.11.2009 mennessä.

Kiitoksia ajastanne ja vaivannäöstä.

Kunnioittaen

Anne Rantakokko

KYSELYLOMAKE

Liite 3.

**Hyvä kyselyyn vastaajamme!**

Mielipiteesi on meille tärkeä. Kerro, mitä mieltä olet ravintolastamme ja/tai kahvilastamme ja palvelustamme. Tutkimuksessa keskitymme erityisryhmien asiakaspalveluun ja kohtaamiseen.

Kiitos vaivannäöstäsi antaessasi mielipiteesi!

Taustatiedot

Sukupuoli Nainen Mies

Ikä Alle 18 18-25 26-35 36-45 46-55 yli 56

Vammasi laatu

Synnynäinen vamma, Mikä? _____

Sairauden aiheuttama vamma, Mikä? _____

Onnettomuuden aiheuttama vamma, Mikä? _____

Kuinka usein käyt Oulun Rossossa?

Kerran viikossa tai useammin Muutamia kertoja kuukaudessa Harvemmin

Kuinka usein käyt Oulun Coffee Housessa?

Kerran viikossa tai useammin Muutamia kertoja kuukaudessa Harvemmin

Kuinka usein käyt ravintolassa tai kahvilassa ylipäätään?

Kerran viikossa tai useammin Muutamia kertoja kuukaudessa Harvemmin

Mistä syystä valitset Rosson ja/tai Coffee Housen? (Valitse yksi tai useampi)

Esteettömyys Ystävällinen palvelu Monipuolinen ruokalista Nopea palvelu

Osaava palvelu Sijainti Sopivat hinnat Seuran vuoksi Juhlan vuoksi

Muu, mikä _____

Kenen kanssa käyt Rossossa ja /tai Coffee Housessa? (Valitse yksi tai useampi)

Yksin Kaveriporukassa Perheen kanssa Työporukan kanssa

Avustajan kanssa Muu _____

Ympyröi oikea vaihtoehto

Minkä yleisarvosanan annat palvelusta Rossossa?

Erittäin hyvä			Erittäin huono			En osaa sanoa
5	4	3	2	1		0

Miten olemme onnistuneet näissä asioissa...

	Erittäin hyvin			Erittäin huonosti		En osaa sanoa
Ravintolaan pääsy oli helppoa	5	4	3	2	1	0
Koin itseni tervetulleeksi	5	4	3	2	1	0
Palvelu oli ystävällistä	5	4	3	2	1	0
Palvelu oli sujuvaa	5	4	3	2	1	0
Palvelu oli osaavaa	5	4	3	2	1	0
Toiveitani kuunneltiin	5	4	3	2	1	0

Minkä yleisarvosanan annat palvelusta Coffee Housessa?

Erittäin hyvä			Erittäin huono			En osaa sanoa
5	4	3	2	1		0

Miten olemme onnistuneet näissä asioissa...

	Erittäin hyvin			Erittäin huonosti		En osaa sanoa
Ravintolaan pääsy oli helppoa	5	4	3	2	1	0
Koin itseni tervetulleeksi	5	4	3	2	1	0
Palvelu oli ystävällistä	5	4	3	2	1	0
Palvelu oli sujuvaa	5	4	3	2	1	0
Palvelu oli osaavaa	5	4	3	2	1	0
Toiveitani kuunneltiin	5	4	3	2	1	0

Haluatko antaa kiitosta jostakin tai jollekin? (Jatka tarvittaessa kääntöpuolelle)

Haluatko huomauttaa jostain tai parannuksen johonkin asiaan? (Jatka tarvittaessa kääntöpuolelle)

Mihin asioihin kiinnität huomiota kun valitset ravintolan tai kahvilan? (Jatka tarvittaessa kääntöpuolelle)

Miten esteettömyys toteutuu Oululaisissa ravintoloissa tai kahviloissa? (Jatka tarvittaessa kääntöpuolelle)

Miten haluaisit itseäsi kohdattavan/kohdeltavan/palveltavan ravintolassa tai kahvilassa? (Jatka tarvittaessa kääntöpuolelle)
