

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutus

2021

Olli Kinnunen

# TERVEYSTURVALLISUUS COVID-19-PANDEMIAN AIKANA

– Case: Lounasravintolat Turku



Olli Kinnunen

# TERVEYSTURVALLISUUS COVID-19-PANDEMIAN AIKANA

- Case: Lounasravintolat Turku

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten ravintolat ja niiden asiakkaat noudattavat valtion antamia ohjeistuksia koronapandemian aikana. Valtion määräämät rajoitukset ravintola-alalle ovat olleet haastavia ravintoloille, ja monet ovatkin joutuneet kamppailemaan talousvaikeuksien kanssa.

Opinnäytetyö toteutettiin havainnointia käyttäen. Työssä havainnoitiin neljän turkulaisen ravintolan ja niiden asiakkaiden lounasaikaan tapahtuvaa toimintaa. Työ toteutettiin kahdessa osassa. Ensimmäinen havainnointi suoritettiin 9.6.2020 – 12.6.2020 välisenä aikana ja toinen havainnointi 26.-27.4.2021. Havainnoinnissa tarkasteltiin ravintolan viestintää pandemia-aikana sekä ravintolan ja sen asiakkaan toimintaa ravintolassa. Havainnoitavat asiat pohjautuivat valtion antamiin rajoituksiin ja niiden pohjalta luotiin havainnointilomake, jonka avulla havainnointi ravintoloissa suoritettiin. Työssä havainnoitiin yhteensä 275 ravintola-asiakkaan käyttäytymistä hygienian ja turvavälien noudattamisen näkökulmasta. Opinnäytetyön teoriaosuus koostuu kahdesta osasta. Ensimmäisessä osassa tarkastellaan koronapandemian etenemistä, ravintola-alan tilannetta korona-aikana ja valtion antamia rajoituksia ravintoloille. Toisessa osassa käsitellään ravintolan ja sen asiakkaan toimintaa koronapandemian aikana. Käsittelyssä keskitytään käyttäytymisen, terveysturvallisuuden, viestinnän ja palvelupolun näkökulmien tarkasteluun.

Työn tavoitteena oli tarkastella kahden eri havainnoinnin välisiä tuloksia ja sitä kautta selvittää ravintoloiden ja niiden asiakkaiden toiminnan muuttumista koronapandemian aikana. Havainnoinnin tulosten perusteella luotiin konkreettisia kehitysideoita ravintoloiden pandemian aikaiselle toiminnalle myös tulevaisuudessa.

Havainnoinnit osoittivat, että ravintoloilla ja niiden asiakkailla oli paljon parantamisen varaa koronapandemian aikaisessa toiminnassa. Isoimmat kehityskohdat ravintolan toiminnassa olivat koronapandemian aikaisessa viestinnässä sekä ravintolan istumapaikkojen järjestelyssä turvavälien säilymisen kannalta. Asiakkaan toiminnassa kehityskohteeksi työssä nousi hyvän käsihygienian noudattaminen. Näihin kehityskohtiin laadittiin konkreettisia kehitysideoita turvallisen ravintola-asioinnin mahdollistamiseksi.

Asiasanat:

Pandemia, COVID-19, Koronavirus, Terveysturvallisuus, Ravintola-ala

BACHELOR'S THESIS | Abstract

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business administration

2021 | 49 pages, 1 page in appendice

Olli Kinnunen

# HEALTH SECURITY DURING COVID-19 PANDEMIC

- Case: Lunch restaurants in Turku

The goal of this bachelor's thesis was to find out how restaurant and their customers follow the guidelines given by the government during the Covid19 pandemic. The restrictions the state set to the restaurant field have been a challenge for the restaurants and many businesses have faced financial struggles.

The thesis was carried out using the method of observation. Four Turku restaurants and the behaviour of their customers at lunch time were observed. The observation was carried out in two parts. The first part of the observation was executed between June 9<sup>th</sup> and June 16<sup>th</sup> 2020 and the other between July 26<sup>th</sup> and 27<sup>th</sup> 2021. The objects of observation were the communication of the restaurants and the operation of the restaurants as well as the customer behaviour in them during the pandemic. The objects of observation were chosen based on the restrictions set by the government. On this basis an observation sheet was created and used during the observation in the restaurants. 275 restaurant customers were observed from the point of view of following the hygiene and safe distance guidelines. The theoretical part of the thesis consists of two parts. The first part deals with how the pandemic progressed, the situation of the restaurant business and the government restrictions set for the restaurant business during the pandemic. The second part deals with the operation of the restaurants and the restaurant customer behaviour during the pandemic, with the focus on behaviour, health safety, communication and the customer's service path.

The objective of the thesis was to compare the results of the two parts of the observation and find out the changes in the restaurant operations and customer behaviour during the pandemic. Based on the findings, a set of concrete development ideas for restaurants operating during pandemics in the future was created.

The findings showed that the restaurants and the customers have a lot to improve in their behaviour during the pandemic. The main points of improvement for the restaurant business were in communication and in ensuring the implementation of safety distances through organizing the seating in the restaurants. The biggest point of improvement for the customers was found to be the following of hand hygiene guidelines.

Keywords:

Pandemic, COVID-19, Safety distance, Health security, Restaurant business

# Sisältö

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 KORONAKRIISITILANNE RAVINTOLA-ALALLA</b>	<b>8</b>
2.1 COVID-19	8
2.2 Ravintola-alan tilanne koronapandemian aikana	10
2.3 Valtion määräämät ohjeistukset ja pakotteet ravintoloille	14
<b>3 KORONA-AJAN VAIKUTUS RAVINTOLAN JA ASIAKKAAN TOIMINTAAN</b>	<b>17</b>
3.1 Terveysturvallisuus	17
3.2 Ravintoloiden viestintä	18
3.3 Asiakaskäyttäytyminen	18
3.4 Palvelupolku	23
3.5 Koonti	25
<b>4 HAVAINNOINTITUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN</b>	<b>26</b>
4.1 Havainnoinnin kulku	26
4.2 Havainnoinnin tulokset	28
<b>5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET</b>	<b>36</b>
5.1 Havainnoinnin johtopäätökset	36
5.2 Kehittämisehdotukset	41
<b>6 POHDINTA</b>	<b>44</b>
6.1 Luotettavuus	44
6.2 Oma oppiminen	44
<b>LÄHTEET</b>	<b>46</b>

## LIITTEET

Liite 1. Havainnointilomake

# KUVIOT

Kuvio 1. Palvelualojen liikevaihdon volyymi, trendisarja (2015=100) (PAM 2019, Tilastokeskuksen mukaan).	11
Kuvio 2. Aikajana ravintola-alan tapahtumista koronapandemian aikana.	12
Kuvio 3. Ravintoloiden liikevaihdon vuosimuutos (prosenttia) 2019 ja 2020. (Mara 2021).	13
Kuvio 4. Suomessa todetut COVID-19-tapaukset 15.10.2020 mennessä. (Terveysten ja hyvinvoinninlaitos 2020.)	16
Kuvio 5. Syyt ulkona syömiseen. (Kespro 2019.)	19
Kuvio 6. Ihmisten käyttäytyminen koronapandemian aikana, mukailien Metsä Tissuen tutkimuksen tuloksia (Nee 2021.)	21
Kuvio 7. Keskiarvo ja alueelliset keskiarvot arvioitaessa terassien merkitystä asteikolla 1–5 (Kespro 2021.)	22
Kuvio 8. Odotukset turvallisuudelle. (Kespro 2021)	23
Kuvio 9. Turvallinen palvelupolku. (Ala-Nikula 2021)	24
Kuvio 10. Ensimmäisessä havainnoinnissa ravintoloissa asioineitten seurueiden käsidesin käyttö.	32
Kuvio 11. Toisessa havainnoinnissa ravintoloissa asioineitten seurueiden käsidesin käyttö.	33

# 1 JOHDANTO

Covid-19 eli koronavirus lähti leviämään maailmalla joulukuussa 2019, kun Kiinan Wuhanin kaupungista löytyneiden keuhkokuumeetapausten syyksi todettiin myöhemmin uusi koronavirus. Koronavirus levisi nopeasti maailmalle ja koronavirusepidemia julistettiin maailmanlaajuiseksi pandemiaksi 11.3.2020. Ravintola-ala koki kovan kolauksen lähes heti koronaviruksen saapuessa Suomeen. Ravintoloihin kohdistui rajoituksia, minkä vuoksi ravintoloiden aukioloaikoja ja asiakaspaikkamääriä jouduttiin rajoittamaan.

Opinnäytetyössä tutkittiin sitä, kuinka hyvin lounasravintolat ja niissä asioivat asiakkaat pystyvät noudattamaan ravintoloihin kohdistettuja rajoituksia. Työ toteutettiin havainnointitutkimuksena. Työssä havainnoitiin neljän turkulaisen lounasravintolan toimintaa niin ravintolan kuin asiakkaankin näkökulmasta. Havainnoitaviksi asioiksi valittiin valtion asettamien rajoitusten mukaiset muutokset ravintoloiden ja niiden asiakkaiden toiminnassa. Havainnoinnin kohteina ravintolan toiminnasta olivat ravintolan viestintä koronapandemian aikana sosiaalisessa mediassa ja ravintolan sisällä, turvavälien varmistaminen ravintolan sisällä ja sen eteen tehdyt toimenpiteet sekä käsidesin ja käsienpesupaikan tarjoaminen. Asiakkaasta ja sen toiminnasta havainnoitiin ikä, ryhmäkokoa, käsidesin käyttö, käsien peseminen, ruokailupaikan valinta ja kasvomaskin käyttö.

Ravintolat suljettiin kokonaan alkuvuodesta 2020 koronaviruksesta johtuneiden rajoitusten myötä. Koronatilanteen hieman helpottuttua ravintolat avattiin uudestaan 1.6.2020. Työn ensimmäinen havainnointi suoritettiin kaksi viikkoa ravintoloiden avaamisen jälkeen 9.-12.6.2020. Tutkimus suoritettiin neljänä peräkkäisenä päivänä samoina kellonaikoina neljässä eri ravintolassa. 26.-27.4.2021 suoritettiin toinen havainnointi edellisen, kesällä 2020 suoritettuna tueksi. Jälkimmäisessä havainnoinnissa havainnoitiin sen hetkistä tilannetta ravintoloissa ja arvioitiin ravintoloiden ja ihmisten käyttäytymisen muutosta ensimmäisen ja toisen havainnoinnin välillä.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään koronakriisitilannetta ravintola-alalla sekä ravintoloiden ja niiden asiakkaiden toimintaa korona-aikana. Teoriaosuuden ensimmäisessä osassa avataan Covid – 19 viruksen etenemistä maailmalla ja Suomessa, ravintola-alan tilannetta korona-aikana Suomessa, sekä Suomen valtion

antamia rajoituksia ravintoloille koronapandemian aikana. Toinen osio käsittelee ravintoloiden asiakkaiden käyttäytymistä korona-aikana, sekä ravintoloiden terveysturvallisuutta, viestintää ja palvelupolkua. Teoriaosuutta seuraa opinnäytetyön tutkimusosio, jossa käsitellään työssä tehdyn havainnoinnin kulku ja tulokset. Tulosten jälkeen siirrytään havainnoinnin johtopäätöksiin ja kehittämisehdotuksiin. Opinnäytetyö päättyy pohdintaosioon, jossa pohditaan työn luotettavuutta sekä omaa oppimista.

Tutkimus antaa tietoa ravintoloiden onnistumisesta koronaohjeiden noudattamisessa, jota voidaan hyödyntää jatkossa mahdollisten uusien pandemioiden syttyessä maailmalla. Havainnoinnin tarkoituksena oli myös löytää ongelma- ja kehityskohtia ravintoloiden terveysturvallisuuteen, viestintään sekä palvelupolkuun liittyen ja muodostaa niihin liittyviä kehitysehdotuksia. Tulosten perusteella voidaan laatia parempia suunnitelmia ravintoloiden pandemia-ajan toiminnalle ja näin mahdollistaa turvallinen asiointi ravintoloissa.

## 2 KORONAKRIISITILANNE RAVINTOLA-ALALLA

### 2.1 COVID-19

Joulukuussa 2019 Kiinalaisessa Wuhanin kaupungissa alkoi esiintyä keuhkokuumetapauksia, joiden syyksi todettiin myöhemmin uusi koronavirus (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021a). Kyseisen viruksen aiheuttama tauti on viralliselta nimeltään Covid-19 ja taudinaiheuttaja on nimetty SARS-CoV-2-virukseksi. Suomen mediassa ja kansankielessä taudin nimeksi vakiintui pian koronavirus. Koronavirus levisi nopeasti maailmanlaajuisesti epidemiaksi, jonka myötä maailman terveysjärjestö WHO julisti koronavirusepidemian pandemiaksi 11.3.2020. (Anttila 2021.) Epidemiolla tarkoitetaan tilannetta, jossa jonkin tartuntataudin sairaustapaukset lisääntyvät odotettua enemmän jollain tietyllä alueella tietyssä ajassa. Pandemiolla taas tarkoitetaan sitä, kun epidemia leviää maailmanlaajuisesti ja se aiheuttaa merkittävän uhan kansanterveydelle ja terveyspalvelujen riittävyydelle. Maailman terveysjärjestö WHO julistaa pandemiat. (Punainen Risti 2020.)

Koronavirus lähti leviämään maailmalla nopeasti. 24.1.2020 uutisoitiin ensimmäisistä koronavirustapauksista Euroopassa. Samaan aikaan maailmanlaajuisesti koronavirustapauksia oli todettu jo 850. Suomessa epäilyksistä huolimatta uutta koronavirusta ei ollut vielä esiintynyt. (Nurminen 2020.) Covid-19:n leviämisenopeudesta kertoi tuhannet uudet tartunnat ympäri maailmaa. Suomessa ensimmäinen koronavirustartuntatapaus todettiin 29.1.2020 Kiinan Wuhanista Suomeen saapuneella kiinalaisturistilla. (Ruokangas ym. 2020.) Huhtikuun alussa 2020 koronatartuntojen määrä ylitti jo miljoonan rajan maailmassa. Samaan aikaan Suomessa oli todettu noin 1500 tartuntaa. Koronavirukseen liittyviä kuolemantapauksia oli maailmassa hieman yli 50 000. (World covid stats 2020.) Rokotteita kehitettiin uutta koronavirusta vastaan nopealla tahdilla ja Suomessa ensimmäiset koronarokotteet annettiin joulukuun lopussa 2020. Nopeasta rokotteiden valmistuksesta huolimatta koronarokotteet kävivät läpi kaikki normaaliin valmistukseen kuuluvat tutkimusvaiheet ja saivat myyntiluvan Euroopan unionin alueella ennen Suomeen saapumista. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021b.)

Virukselle on tyypillistä, että se muuntuu. Myös koronavirus SARS-CoV-2 on muuntunut. Viruksen muuntuminen on osa sen luonnollista evoluutioprosessia, jossa sen ominaisuudet voivat hieman muuttua. Maailmalle alkoi levitä useita eri



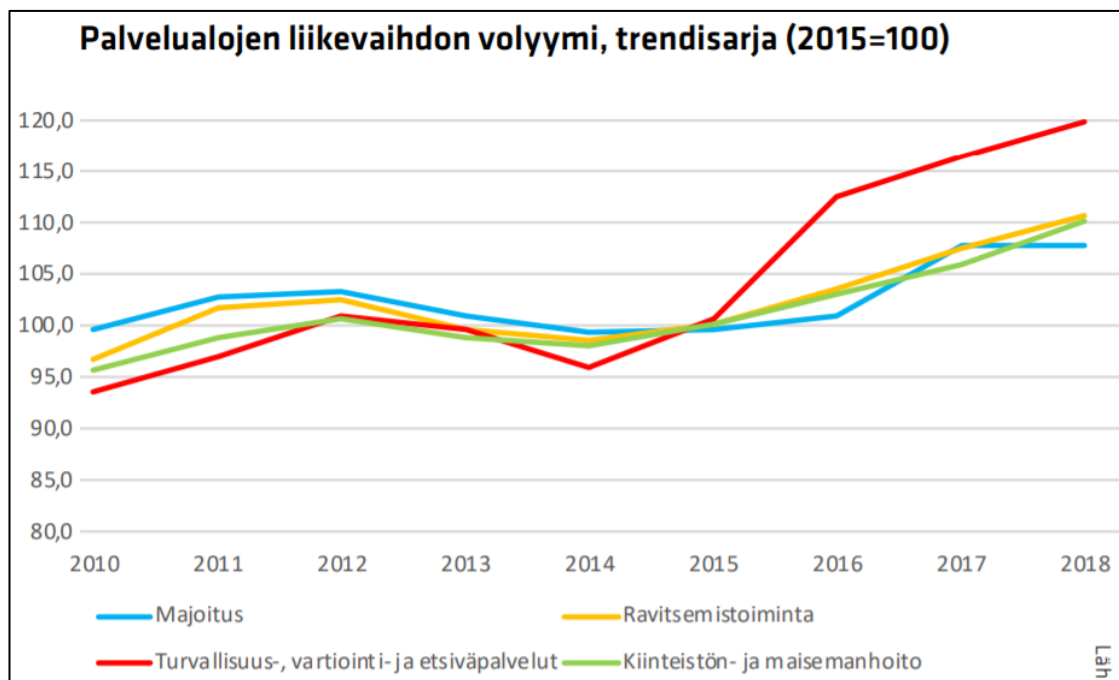
koronavirusmuunnoksia eli koronavirusvariantteja. Jotkin variantit voivat levitä aiempia muotoja nopeammin, mutta senhetkisen tiedon mukaan käytössä olevat rokotteet antoivat suojan myös Suomessa tavattuja koronavirusmuunnoksia vastaan. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021c.) Covid-19 jatkoi voimakasta leviämistä ympäri maailmaa ja tartuntojen määrät nousivat edelleen virusmuunnosten myötä. Kesäkuun alussa 2021 annetusta maailmanlaajuisesta tilastosta ilmenee, että maailmassa oli siihen mennessä tilastoitu yhteensä hieman alle 171 000 000 koronatartuntaa ja koronaan liittyviä kuolemia yhteensä noin 3 550 000. Tilastointi on aloitettu heti uuden koronaviruksen alkuajoilta 31.12.2019. (ECDC 2021.) Suomen 2.6.2021 päivitetystä koronatartuntatilastoista ilmenee, että Suomessa tartuntoja on ollut yhteensä noin 93 000 ja koronaan liittyviä kuolemantapauksia yhteensä 959 (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021d). Useimpien koronarokotevalmistajien rokotetta tulee antaa kaksi annosta, jotta tarvittava suoja koronavirusta vastaan syntyy. Suomessa kesäkuun alussa 2021 annettujen tilastojen mukaan suomalaisista ensimmäisen koronarokoteannoksen on saanut 47,8 % väestöstä ja toisen annoksen 11,2 % väestöstä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021e.)

Koronaviruksia on useita. Ihmiselle yleiset koronavirukset aiheuttavat yleensä vain lieviä hengitystieoireita. Vakavia, jopa kuolemaan johtaneita infektioita aiheuttaneita koronavirustyyppejä ovat olleet SARS, eli Severe Acute Respiratory Syndrome - koronavirus, MERS eli Middle East Respiratory Syndrome -koronavirus, sekä SARS-CoV-2 uusi koronavirus. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021a.) Koronavirus tarttuu ensisijaisesti pisaratartuntana, kun sairastunut henkilö yskii tai aivastaa. Koronavirus voi tarttua myös lähikontaktissa, jos sairastunut ihminen on esimerkiksi aivastanut tai yskinyt käteensä ja sen jälkeen koskenut toiseen ihmiseen. Pisaratartuntoja sekä lähikontaktissa tapahtuvia tartuntoja on mahdollista ehkäistä vähintään kahden metrin turvaväleillä, hyvällä käsi- ja yskimishygienialla, sekä käyttämällä hengityssuojainta. Koronavirus voi tarttua myös ilmajälitteisesti yskiessä tai aivastaessa syntyvien aerosolien välityksellä. Ilmajälitteisen tartunnan riskiä kasvattavat sisätilan huono ilmanvaihto sekä sairastuneen voimakas äänenkäyttö, kuten laulaminen tai huutaminen. Ilmajälitteisen tartunnan riskiä pidetään pienempänä kuin lähikontaktissa tapahtuvan tartuntariskiä. Koronavirus voi tarttua myös pinnoilta, jos pinnoille on välittynyt sairastuneen henkilön hengitystie-eritteitä. Koronavirukset ovat kuitenkin rakenteeltaan sellaisia, etteivät ne säily pinnoilla kovinkaan pitkään. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021f.)

Koronavirukselta suojautuminen on tärkeää tartuntojen leviämisen ehkäisemiseksi. Koronavirus tarttuu pääsääntöisesti pisaratartuntana ja lähikontaktissa, joten tartuntojen ehkäisemiseen on monia keinoja. Ensisijaisen tärkeää on pysytellä kotona näkemättä muita ihmisiä, jos tuntee vähänkin koronavirukseen viittaavia oireita. Koronaviruksen tyypillisimmät oireet ovat kuume, kuiva yskä sekä väsymys. Muita ei niin yleisiä oireita ovat maku- ja hajuaistin menetys, säryt ja kivut, päänsärky, ripuli, kipeä kurkku, punaiset silmät, nenän tukkoisuus ja ihottuma. Koronaoireiden ilmaantuessa on tärkeää ottaa yhteyttä terveysviranomaisiin ja noudattaa heidän ohjeitaan. (WHO 2021a.) Turvavälien säilyttäminen ja lähikontaktien välttäminen on yksi tehokkaimmista tavoista estää koronaviruksen leviäminen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos suosittelee pitämään yli 2 metrin turvavälin muihin ihmisiin julkisissa tiloissa liikuttaessa. Koronavirus voi tarttua myös oireettomalta henkilöltä, joten turvavälejä suositellaan myös terveille ihmisille. Myös hyvällä käsihygienialla ehkäistään tartuntojen leviämistä. Huolellinen käsien pesu ja kuivaus sekä hyvä yskimis- ja aivastamishygienia ovat oleellinen osa koronalta suojautumista. Kasvomaskit estävät pisaroiden leviämistä ympäristöön ja näin ehkäisevät pisaratartuntoja yskimisen ja aivastamisen välityksellä. Kasvomaskit estävät myös suun ja nenän koskettelun, joten viruksen välittyminen suun tai nenän limakalvoille ehkäistään. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2021f.) Rokotusten tavoite on lieventää koronavirusinfektion oireita, sekä estää Covid-19 taudin aiheuttamia vakavia tautimuotoja ja kuolemia. Parhaimmillaan rokotuksilla pystytään estämään taudin leviäminen ja pysäyttämään pandemia. Suomessa koronarokote on kaikille ilmainen ja tavoitteena on mahdollisimman laaja rokotekattavuus. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021a.)

## 2.2 Ravintola-alan tilanne koronapandemian aikana

Viimeisten vuosien aikana ennen koronapandemiaa, ravintola-ala Suomessa on ollut kasvussa (kuvio 1). Ulkona syömistä on vauhdittanut nuorten sukupolvien uudet kulutustottumukset sekä kaupungistuminen ja kansainvälistyminen. Taloustutkimuksen Horeca 2020 -raportin mukaan vuonna 2019 matkailu- ja ravintola-ala työllisti 140 000 suomalaista ja toimijoita alalla oli 16 000. Raportista selviää myös, että Suomessa valmistettiin yhteensä 749 miljoonaa ravintola-annosta vuonna 2019. Kespron johtaja Mika Halmesmäki toteaa Kespron artikkelissa, että foodservice -markkinan kokoa ja merkitystä tuodaan yhteiskunnassa esille liian vähän, vaikka sillä on suuri yhteiskunnallinen merkitys niin veronmaksajana kuin työllistäjänäkin. (Kespro 2020a.)

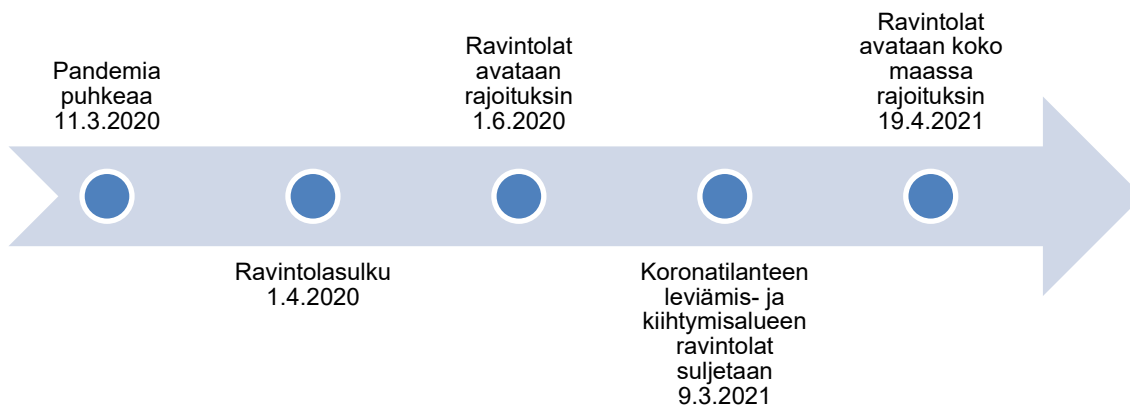


Kuvio 1. Palvelualojen liikevaihdon volyymi, trendisarja (2015=100) (PAM 2019, Tilastokeskuksen mukaan).

Suomen ruokakulttuuri perustuu vahvasti perinteikkäisiin ruokiin ja paikallisiin raaka-aineisiin. Toisaalta Suomen ruokakulttuurille on tyypillistä myös jatkuva muuntuminen kansainvälisten trendien myötä. (Ruokatieto 2021.) Suomen ravintolakulttuuri onkin kehittynyt jatkuvasti. Kansainvälisesti tunnetut ravintolat, etniset keittiöt, sekä Michelin-tähden ansainneet ravintolat nostavat Suomen ravintolakulttuurin tasoa. Ravintoloiden laaja tarjonta sekä kaikille tuloluokille sopeutuva hintataso on tehnyt ulkona syömisestä arkipäiväistä ja kotona valmistetaan ruokaa entistä vähemmän. (Ravintolaelämyksiä 2020.) Matkailu- ja ravintolapalvelut ry:n toimitusjohtaja Timo Lappi toteaa Hartwallin vuonna 2018 julkaisemassa ”Miltä näyttää matkailu- ja ravintola-alan tulevaisuus?” -artikkelissa, että nuorten muutto kaupunkeihin, sekä nuorten lisääntynyt matkustelu ovat ohjanneet nuoria omaksumaan eurooppalaisen tavan käydä ravintoloissa. Samalla Lappi toteaa nuorten syövän ulkona vanhempaa ikäluokkaa selvästi enemmän ja näkee ravintola-alan tulevaisuuden tämän myötä hyvin positiivisena. (Hartwall 2018.)

Ravintola-ala on ollut vaikeuksissa koko koronapandemian ajan. Koronapandemian erilaiset vaiheet ovat aiheuttaneet nousuja ja laskuja ravintola-alalla (kuvio 2). Ravintoloiden sulkemiset asiakkailta, sekä ravintoloiden rajoitukset ovat aiheuttaneet

monille ravintola-alan toimijoille suuria tulonmenetyksiä ja ajaneet niitä konkurssin partaalle.

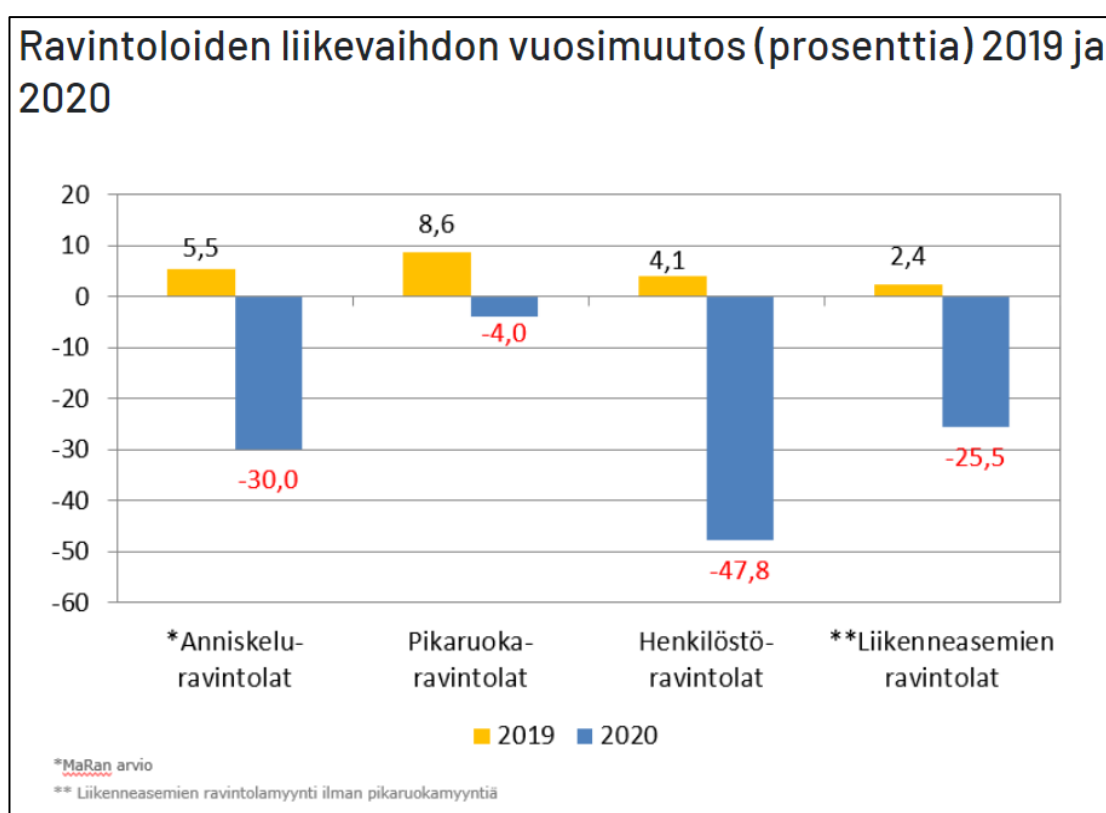


Kuvio 2. Aikajana ravintola-alan tapahtumista koronapandemian aikana.

Alkuvuodesta 2020 ravintola-ala oli odotetulla kasvu-uralla, mutta maaliskuussa 2020 pandemiaksi kehittynyt koronavirustilanne käänsi suunnan laskuun. Majoitus- ja ravintola-alan liikevaihdon oletettiin nousevan 4 % vuonna 2020. (Peltoniemi 2020.) Koronavirustilanteen eteneminen vaikutti nopeasti ravintola-alan toimijoihin. Matkailu- ja ravintola-alan työmarkkinajärjestö MaRa:n varatoimitusjohtaja Veli-Matti Aittoniemi toteaa Yle:n 18.3.2020 julkaisemassa uutisessa, että koko matkailu- ja ravintola-alan liikevaihto oli tippunut 17.3.2020 mennessä jo 70 %. (Krogerus 2020.) Pahentunut koronavirustilanne, sekä 1.4.2020 voimaan astunut ravintolasulku ajoi monet ravintolat vaikeuksiin. Verohelpotukset, valtion tukipaketit, pankkien myöntämät lainanlyhennykset, sekä vuokranantajien vuokravähennykset auttoivat ravintola-alan toimijoita selviämään ravintolasulun yli. (Ronkainen 2020.) Ravintoloille jaettiin toukokuussa 2020 120 miljoonan euron tukipaketti. Tästä tuesta 40 miljoonaa meni työllistymistukeen ja 80 miljoonaa ravintoloiden tappioiden korvaamiseksi (Harjumaa 2020.)

Ensimmäisen ravintolasulun jälkeen ravintola-ala on painunut ongelmien kanssa jatkuvasti. Koronatilanteen vaihtelut, rajoitukset asiakaspaikkamääriin ja aukioloaikoihin hankaloittivat ravintoloiden toimintaa. Koronavirustilanne alkoi huonontua alkuvuodesta 2021. Kiihtyneen koronavirustilanteen vuoksi ravintolat suljettiin koronavirusepidemian kiihtymis- ja leviämisvaiheen alueilla 9.3.2021. Ravintolat suljettiin yhteensä 15

maakunnassa. (Valtioneuvosto 2021a.) Kiihtymisvaiheella tarkoitetaan epidemian tilannetta, jossa epidemian kasvu alkaa kiihtyä. Kiihtymisvaiheessa esiintyy useita paikallisia ja alueellisia tartuntaketjuja, sekä tartuntojen alueellinen ilmaantuvuus on nousussa. Leviämisvaiheella tarkoitetaan tilannetta, jossa epidemian kasvu nopeutuu edelleen ja tartuntojen ketjuja on vaikea seurata. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021b.) Koronatilanteen helpotettua keväällä 2021 ravintolat avattiin asiakkaille kaikkialla Suomessa 19.4.2021. Ravintolat aukesivat kuitenkin tietyin rajoituksin, jotka koskivat aukioloa, anniskeluaikoja, asiakkaiden liikkumista ja oleskelua ravintolan sisätiloissa, sekä asiakaspaikkamääriä. (Valtioneuvosto 2021b.)



Kuvio 3. Ravintoloiden liikevaihdon vuosimuutos (prosenttia) 2019 ja 2020. (Mara 2021).

Koronapandemia on vaikuttanut ravintoloiden liikevaihtoon negatiivisesti, kun verrataan vuoden 2019 ja 2020 liikevaihdon muutosta. Anniskeluravintoloiden, henkilöstöravintoloiden ja liikenneasemien ravintoloiden liikevaihto on pudonnut eniten. Pikaruokaravintolat ovat selvinneet koronapandemiasta pienimmällä liikevaihdon laskulla (kuvio 3). Pikaruokaravintoloiden parempi tulos selittyy ruoan kotiinkuljetuksen, ruoan verkkokaupan ja ruoan take away -myynnin kasvun myötä. Kotipizzan operatiivinen johtaja Heidi Stirkinen toteaa Hartwallin (2020) julkaisemassa

Ravintoloiden uusi alkua -artikkelissa, että Kotipizza on pärjännyt tuloksellisesti hyvin kriisin aikana ja että ketjun kokonaisurompinta on noussut. Stirkinen toteaa myös, että normaalin asiakasvirran puuttuessa kauppakeskuksissa sijaitsevilla ravintoloilla on ollut vaikeampaa, kun taas verkkokauppaan Kotipizza on saanut 50 000 uutta asiakasta. (Hartwall 2020.)

### 2.3 Valtion määräämät ohjeistukset ja pakotteet ravintoloille

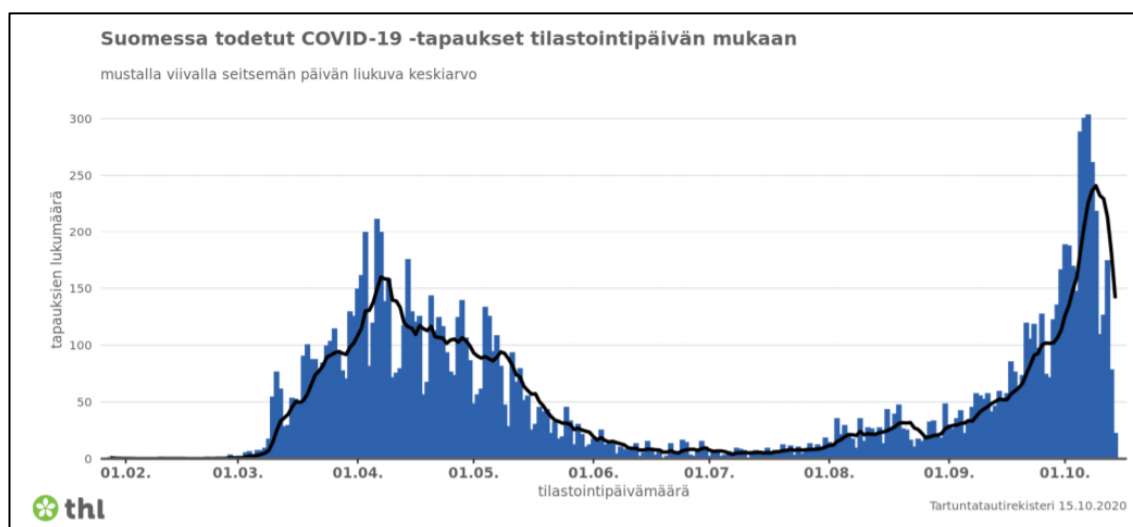
Nopeasti Suomeenkin levinneen koronavirustilanteen vuoksi 13.3.2020 Suomen hallitus totesi Suomessa vallitsevan poikkeusolot ja päätti ottaa valmiuslain käyttöön (Hakala 2021). Valmiuslain tarkoitus on poikkeusoloissa muun muassa suojata väestöä ja turvata sen toimeentulo. Valmiuslaissa säädetään viranomaisten toimivaltuuksista poikkeusolojen aikana. Valmiuslain nojalla tehdyt toimenpiteet koskivat pääsääntöisesti ihmisten liikkumista ja kokoontumista. (Valtioneuvosto 2020a.)

Maaliskuun lopussa 2020 hallitus antoi asetuksen, jolla rajoitettiin ravintolatoimintaa koko maassa. Ravintolat määrättiin suljettavaksi 4.4.2020 alkaen ja rajoitukset kestivät vuoden 2020 toukokuun loppuun saakka. Rajoitukset eivät koskeneet take away – annosten tarjoamista eikä ruokalähettilien noutopalveluja. Ruokahuollon kannalta välttämättömät koulujen, sairaaloiden ja vastaavien laitosten ruokat saivat olla edelleen auki. Myös työpaikkojen omat henkilöstöravintolat saivat jatkaa normaalia toimintaa. (Valtioneuvosto 2020b.)

1.6.2020 ravintolat saivat taas avata ovensa, mutta rajoituksia toimintaan oli edelleen. Rajoitukset olivat voimassa 31.7.2020 saakka ja näiden väliaikaisten rajoitusten yhtenä tavoitteena oli se, että ravintoloissa muodostetaan omaehtoisia toimintatapoja ja suunnitelmia koronaviruksen ehkäisemiseksi. Ravintoloiden aukiolo rajattiin kello 06–23 väliselle ajalle ja anniskelu oli sallittu kello 09–22 välisenä aikana. Asiakkaiden enimmäismäärä rajattiin puoleen normaalista ja kaikilla tuli olla oma istumapaikka ravintolassa. Ravintoloiden tuli noudattaa erityisiä hygieniaan liittyviä vaatimuksia, sekä asiakkaille tuli mahdollistaa turvavälien säilyminen. Asiakkaat eivät saaneet itse annostella ruokaa, eikä juomaa, joten buffetpöytiä ei vielä tässä vaiheessa avattu. Ravintoloilla tuli myös olla rajoituksiin pohjautuva suunnitelma, jossa ilmeni ravintolan suorittamat toimet viruksen leviämisen ehkäisemiseksi. Tällaisella asteittain vapautuvalla ravintoloiden toiminnalla pyrittiin ehkäisemään tartuntojen leviäminen. (Valtioneuvosto 2020c.)

Kesäkuun puolessavälissä 2020 hallitus arvioi koronatilanteen olevan hallinnassa, minkä myötä valtionneuvosto totesi poikkeusolojen olevan tarpeettomat. Poikkeusolojen päättymisen tuli voimaan 16.6.2020. Samaan aikaan hallitus linjasi myös ravintolarajoitusten lieventämisestä. 22.6.2020 alkaen rajoituksia muutettiin niin, että ravintolat saivat olla auki kello 04-02 välisenä aikana ja anniskelu oli sallittua kello 09-01 välisenä aikana. Ravintoloiden asiakasmäärä rajattiin kolmeen neljäsosaan ravintolan normaalista asiakasmäärästä, sekä kaikilla täytyi edelleen olla oma istumapaikka. Ravintoloiden tuli edelleen noudattaa hyvän hygienian mukaisia toimintatapoja, sekä järjestellä ravintolan tilat siten, etteivät asiakkaat altistu tartuntataudin leviämiseksi. Myös noutopöydät sallittiin jälleen. Hallitus linjasi myös, että ravintolarajoitukset poistuvat kokonaan 13.7.2020. Kaikilla tuli kuitenkin edelleen olla oma istumapaikka ravintolassa. Suomessa oli tähän mennessä onnistuttu koronaepidemian torjunnassa Suomen vertaismaihin verrattuna hyvin. Tartuntojen määrä saatiin selvään laskuun kesää kohti huhtikuun korkeista tartuntaluvuista (kuvio 4). Vaikka poikkeusolot poistuivat ja ravintolarajoituksia lievennettiin, tiedettiin, että tartuntatilanteen uudelleen kiihtymisen uhka ei ollut ohi. (Valtioneuvosto 2020d.)

Syksyllä 2020 koronatilanne Suomessa alkoi kehittyä taas huonompaan suuntaan (kuvio 4). Tämän vuoksi uusia ravintolarajoituksia jouduttiin jälleen asettamaan. Aukiolo rajoitettiin kello 04-01 väliselle ajalle ja anniskelu rajoitettiin kello 09-24 väliselle ajalle. Nyt ravintoloissa sai kuitenkin olla ravintolan normaali asiakasmäärä, kunhan kaikilla oli oma istumapaikka. Ravintoloiden tuli edelleen noudattaa hyviä hygieniakäytäntöjä ja ravintoloiden tuli edelleen varmistaa, että asiakkaat eivät altistu koronavirustartunnalle. (Valtioneuvosto 2020e.)



Kuvio 4. Suomessa todetut COVID-19-tapaukset 15.10.2020 mennessä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020.)

Helmikuussa 2021 koronatartuntojen määrä kasvoi erittäin nopeasti, minkä vuoksi valtinneuvosto totesi Suomessa vallitsevan poikkeusolot. Poikkeusolot tulivat voimaan 1.3.2021. Heti poikkeusolojen toteamisen jälkeen hallitus antoi esityksen eduskunnalle ravintoloiden sulkemisesta. (Valtioneuvosto 2021c.) Ravintoloiden sulku tuli voimaan 9.3.2021 ja sen tarkoituksena oli estää koronaepidemian nopea kiihtyminen ja uusien virusmuunnosten yleistyminen. Sulku koski niitä ravintoloita, jotka sijaitsivat leviämisen- tai kiihtymisvaiheen maakunnissa. Sulun piiriin sen alkamisen aikana eivät kuuluneet Kainuu, Pohjois-Karjala, Keski-Pohjanmaa ja Pohjois-Savo. Ravintoloiden sulku tai niiden avaaminen oli mahdollista eri maakunnissa koronatilanteen muuttuessa. Ravintolasulku koski kaikkia ravitsemisalalan yrityksiä, paitsi vanhainkotien ruokaloita tai henkilöstöravintoloita, jotka eivät ole avoinna yleisölle. Ravintoloiden take away- myynti, sekä muiden palvelutarjoajien välityksellä tapahtuva myynti oli edelleen sallittua. (Valtioneuvosto 2021d.)

Ravintolasulun oli alun perin määrä päättyä 28.3.2021, mutta sitä jatkettiin kolmella viikolla vakavan tautitilanteen vuoksi. Ravintolasulku jatkui samanlaisena kuin se oli alun perin määrätty. Ravintoloiden oli määrä avautua asiakkaille 19.4.2021. (Valtioneuvosto 2021e.)

Ravintolat avautuivat koko maassa 19.4.2021 tietyin aukioloajoin, asiakaspaikkamäärää, anniskelua, sekä asiakkaiden oleskelua ja liikkumista koskevien rajoitusten puitteissa. Koko Suomen kattavat perusrajoitukset koskivat kaikkien maakuntien ravintoloita. Nämä rajoitukset koskivat yleisiä tarkkaan hygieniaan liittyviä toimintatapoja, sekä asiakkaiden turvaamista koronatartunnalta. Eri epidemian vaiheissa oleville maakunnille asetettiin aluekohtaiset anniskeluun, aukioloon, sekä asiakaspaikkamäärään vaikuttavat rajoitukset.



## 3 KORONA-AJAN VAIKUTUS RAVINTOLAN JA ASIAKKAAN TOIMINTAAN

### 3.1 Terveysturvallisuus

Terveysturvallisuus ravintoloissa on noussut COVID-19 viruksen myötä pinnalle. Ravintolan terveysturvallisuuteen kuuluu paljon asioita ja ravintoloiden on tullut ottaa hygienia huomioon kaikessa toiminnassaan. Rajoitetut asiakasmäärät, turvavälit, merkityt tai yksisuuntaiset kulkureitit, kassoille asennetut pleksit, laajennetut terassit, asiakkaan ja työntekijän minimoidut kontaktit ja digitaaliset vaihtoehdot palvelussa ovat terveysturvallisuuteen liittyviä asioita, jotka ravintolan on tullut ottaa huomioon tai käytäntöön toiminnassaan. Asiakkaat ovat kiinnostuneita ravintolan terveysturvallisuuteen liittyvistä käytännöistä ja etsivät niistä tietoa. Ravintolaan meneminen on koronapandemian myötä entistä harkitumpaa, joten ravintolat ovat joutuneet panostamaan läpinäkyvään viestintään terveysturvallisuudesta. Asiakkaiden luottamus ravintoloiden turvallisuuteen on koronaviruksesta huolimatta korkealla, sillä Kespron teettämän Maailman ravintolatrendit 2020-tutkimuksen mukaan 81 % pitää ravintoloissa käyntiä joko yhtä turvallisena tai turvallisempaan kuin ennen koronaa ja 73% vastaajista on kiinnostunut ravintoloiden turvallisuudesta ja vastuullisuudesta todistavista sertifikaateista tai teknologiasta. (Pakarinen 2020.)

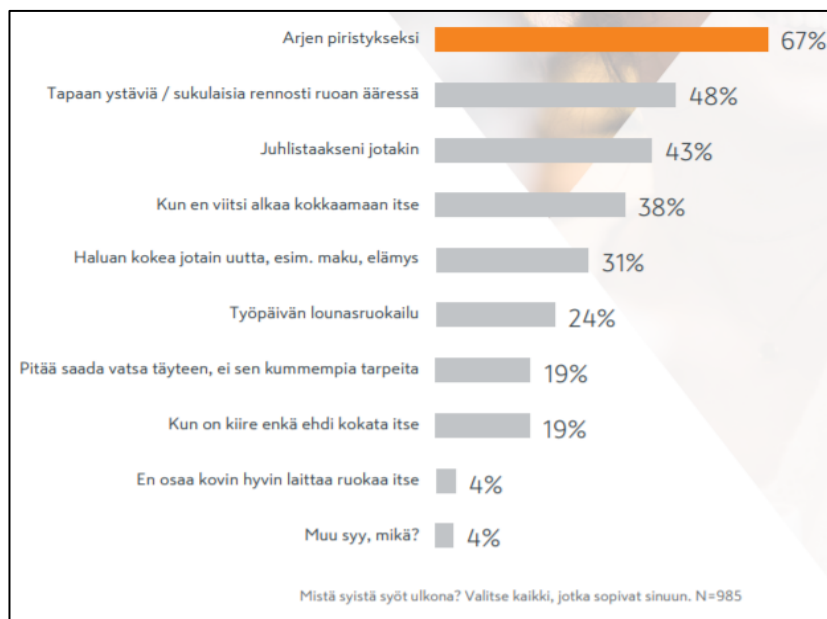
Turun kaupunki on luonut Clean&Safe -toimintamallin, johon liittyminen on maksutonta. Mukana olevilta toimijoilta vaaditaan pitkää listaa hygieniaan, turvallisuuteen ja asiakkaiden hyvinvointiin liittyvistä toiminnoista, jotka yritys on joutunut tekemään koronaepidemian vuoksi. Clean&Safe ravintolat sitoutuvat ohjeistamaan asiakkaita hyvään käsihygieniaan, siivoamaan tehostetusti, ohjaamaan asiakkaita ravintolatiloihin ja että asiakkaita palvelevat vain terveet asiakaspalvelijat. Turussa Clean&Safe-toimintamalliin sitoutuneita ravintoloita on 40. Saadakseen Clean&Safe-statuksen ravintolan tulee sitoutua ennalta määrättyihin viranomaisten ohjeistuksiin perustuviin hygieniavaatimuksiin. (Clean&SafeTurku 2021.)

### 3.2 Ravintoloiden viestintä

Koronapandemia on nostanut viestinnän tärkeyden uudelle tasolle eri organisaatioissa, ja niin myös ravintoloissa. Koronan myötä kriisiviestintä on tullut tutuksi myös niille, jotka ovat kriiseiltä aiemmin välttyneet. Koronapandemian kaltaisessa kriisitilanteessa viestintä on erityisen tärkeää ja ravintolan tulee viestiä ravintolan tilanteesta mahdollisimman nopeasti. Asiakkaat kaipaavat kriisitilanteessa perustietoja, kuten aukioloaikoja ja hygieniaohjeita. Kriisin sattuessa ravintolan sisäinen viestintä on tärkeää saada kuntoon. Ensin täytyy selvittää mitä halutaan viestiä ulospäin ja kuka on ulkoisesta viestinnästä vastuussa. Kun viestinnän työjako on selvillä, voidaan keskittyä ulkoisen viestinnän sisältöön. Sen tulisi olla asiakaslähtöistä ja sen tarkoitus olisi vastata asiakkaita mietityttäviin kysymyksiin. Säännöllinen ja oikea-aikainen viestintä asiakkaille on poikkeusaikoina tärkeää. Aktiivinen tiedottaminen ravintolan tilanteesta eri kanavissa, asiakkaiden yhteydenottoihin vastaaminen, sekä muistuttaminen aikaisemmista tiedotteista auttaa asiakkaita saamaan tarvittavat tiedot ravintolan toiminnasta. (I-Mediat 2021.) Koronapandemian aikana turvallisuuden tunteesta on noussut asiakkaille tärkeä tekijä ravintolaa valittaessa. Asiakaslähtöisellä ja oikein ajoitetulla viestinnällä saavutetaan luottamusta ja turvallisuuden tunnetta ravintolaa kohtaan.

### 3.3 Asiakaskäyttäytyminen

Suomalaisessa ruokakulttuurissa on tapahtunut viime vuosina suuri muutos. Ulkona syömisestä on tullut suomalaisille osa päivittäistä arkea, eikä ulkona syömistä liitetä enää pelkästään juhlaan tai satunnaiseen hemmotteluun. Suomalaiset pysähtyvät entistä enemmän kahville, lounaalle, sekä menevät ravintolaan illalliselle. Foodservice-alan tukkukauppa Kespron teettämän ”Suomalaisten odotukset ravintoloille 2020”-tutkimuksen mukaan Suomalaiselle tärkein syy ulkona syömiselle on arjen piristäminen (Kuvio 5). (Kespro 2019.)

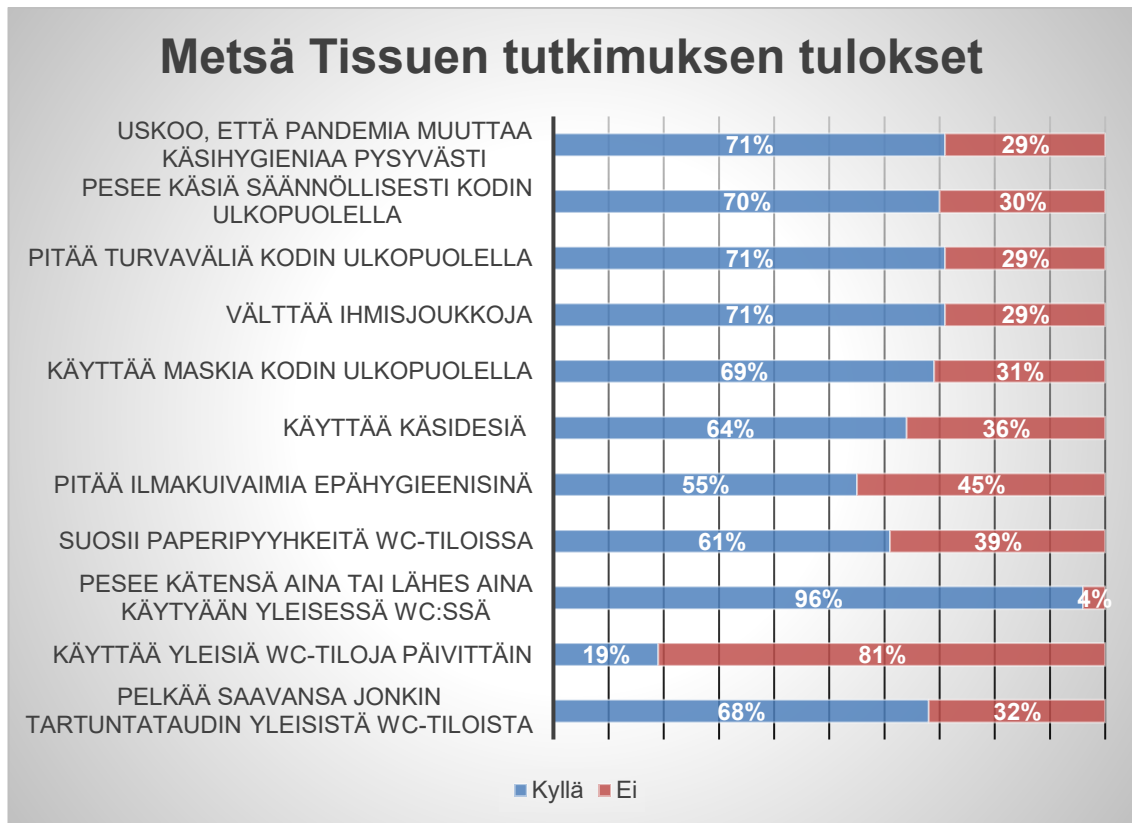


Kuvio 5. Syyt ulkona syömiseen. (Kespro 2019.)

Ravintoloiden tarjonta ja kysyntä on monipuolistunut ja elämyksiä haetaan hyvin erihintaisista sekä erityyillisistä paikoista. Suurin osa suomalaisista hakee aktiivisesti tietoa ravintoloista ravintoloiden kotisivuilta ja sosiaalisen median kanavista. Myös ystävilta ja tutuilta saadut ravintolavinkit ovat tärkeä tiedonlähde. Tiedonhaussa ihmisiä kiinnostavat perustietojen lisäksi myös pöytävarausmahdollisuudet, muiden asiakkaiden kokemukset, sekä annos- ja tunnelmakuvat. (Kespro 2019.) Ihmiset tekevät päätöksen ruokapaikasta usein ennakkotietojen pohjalta. Tämän vuoksi ravintolan tulee olla tietoinen omasta kohderyhmästään sekä panostaa kotisivujen ja sosiaalisen median sisältöihin. Ravintoloiden tarjonnan kasvun myötä onnistunut ravintolakokemus on tärkeää ravintolan asiakkaille. Kespron teettämän tutkimuksen mukaan jopa 71 % kyselyyn vastaajista ei ole palannut ravintolaan, koska ruoka ei vastannut heidän odotuksiaan. (Kespro 2019.)

Koronaepidemia on muuttanut paljon asioita ravintola-alalla. Asiakkaiden tarpeet ovat muuttuneet etätöiden ja ravintolarajoitusten myötä. Asiakkaat hakevat ravintoloista arjen piristystä, mutta myös nopeita ja kohtuuhintaisia vaihtoehtoja. Teknologia on lisääntymässä ravintoloissa ja erilaiset ruoantilaussovellukset ovat kasvattaneet suosiotaan. Terveys ja turvallisuusasiat huomioidaan ravintoloissa nyt entistä tarkemmin ja ravintoloissa otetaan huomioon kokonaisvaltainen hyvinvointi. (Lauronen 2021.)

Terveysturvallisuuden ja hygienian rooli kaikkialla maailmalla on kasvanut ja hygieniasta odotetaan nousevan seuraava megatrendi maailmalla. Korkea hygienian taso on tärkeää ravintoloille, sekä ravintolan asiakkaille. Hygienian vaatimustaso tulee nousemaan entisestään, eikä entinen hygienian taso enää riitä. Asiakkaat ovat entistä tietoisempia hyvästä hygieniasta ja sen myötä myös tyytymättömyys huonoon hygieniatasoon on lisääntynyt. (Kespro 2020b.) Yleisten saniteettitilojen hygienian ammattilaisbrändi Katrin on teettänyt useiden vuosien ajan riippumattomia tutkimuksia kuluttajien käyttäytymisestä yleisissä wc-tiloissa. Uusin tutkimus toteutettiin tammikuussa 2021 seitsemässä Euroopan maassa. (Nee 2021.) Tutkimuksen toteutti Suomen johtava markkinatutkimusyriitys Kantar (Kantar 2021). Tutkimuksessa selvitettiin muutoksia yleisten wc-tilojen käytössä edellisen vuoden aikana. Tutkimus suoritettiin seitsemässä eri Euroopan maassa ja siihen osallistui yhteensä 3501 yli 18-vuotiasta henkilöä. Tuloksia verrattiin aiempaan tutkimukseen, joka suoritettiin ennen pandemian alkua. Tutkimuksen tärkeimpiä huomioita oli, että ihmiset kokevat turvallisuutensa nykyään tärkeämmäksi kuin koskaan ennen. Kaikista tutkimukseen vastanneista 68 % pelkäsi saavansa tarttuvan taudin yleisistä wc-tiloista (Kuvio 6). Muita tutkimuksesta nostettavia asioita olivat yleisten wc-tilojen käyttö, paperipyyhkeiden suosio ja käsidesin lisääntynyt käyttö. Yleisiä wc-tiloja käyttävien ihmisten määrä oli laskenut viime tutkimuksen 31 %:sta 19 %:iin. 12 prosenttiyksikön lasku tuloksissa on merkittävä ajatellen ihmisten suhtautumista yleisiin wc-tiloihin. Paperipyyhkeet olivat suosiossa jo edellisessä tutkimuksessa ja nyt niiden suosio kasvoi 59 %:sta 61 %:iin. (Nee 2021.) Paperipyyhkeiden suosio onkin suotavaa, sillä kertakäyttöiset paperipyyhkeet vähentävät todennäköisimmin virusten leviämistä. Käsien kuivaaminen paperipyyhkeellä on myös terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen antaman käsienpesuohjeen mukainen käsien kuivastapa. (Kespro 2020b.) Käsidesin käyttö oli lisääntynyt viime tutkimuksesta huomattavasti. Tämä selittyy käsidesin käyttösuosituksesta koronapandemian aikana Euroopassa. Tutkimukseen vastanneista 64 % sanoi käyttävänsä käsidesiä. (Nee 2021.) Tutkimuksen tiivistelmässä mainitaan viisi trendiä yleisten wc-tilojen käytössä, mitkä nousevat esille tutkimuksen tuloksista. Yleisten wc-tilojen kolme tärkeintä asiaa ovat paperiset käsipyyhkeet, käsisaippua, sekä käsidesi. Ihmiset suosivat entistä enemmän kosketusvapaita ratkaisuja. Wc-tiloissa ihmisiä eniten ärsyttävä asia on saippuan ja wc-paperin puuttuminen. Wc-tilan puhtaus on tärkein asia, kun mietitään yleisen wc-tilan käyttöä. Viimeisenä trendinä esille nousi paperin suosio käsien kuivaustyylinä. (Katrin 2021.)



Kuvio 6. Ihmisten käyttäytyminen koronapandemian aikana, mukailen Metsä Tissuen tutkimuksen tuloksia (Nee 2021.)

Julia Laaksonen pureutuu blogitekstissään Metsä Tissuen teettämän tutkimuksen suomalaisten tutkimukseen osallistuneiden vastauksiin. 71 % suomalaisista pelkää saavansa tarttuvan taudin yleisistä wc-tiloista. 7 % suomalaisista ei käy koskaan julkisissa wc-tiloissa. Aiemmassa tutkimuksessa vastaava luku oli ollut 3 %. Tulokset johtuvat todennäköisesti koronan myötä kasvaneista vaatimuksista wc-tilojen hygienian suhteen. 88 % suomalaisista pesee kätensä saippualla 2021 tehdyn tutkimuksen mukaan. Vuonna 2020 tehdystä tutkimuksesta vastaava luku oli 86 %. 64 % suomalaisista uskoo, että tavat huolehtia käsihygieniasta muuttuvat pysyvästi koronapandemian myötä. Laaksonen toteaa myös, että ravintoloissa tulisi ottaa tutkimustulokset vakavasti, sekä kohentaa ravintoloiden wc-tilojen hygieniatasoa. (Laaksonen 2021.)

Kespro teetti Suomalaiset ravintolasulun jälkeen -tutkimuksen ravintolasulun päättymisen kynnyksellä 15-21.4.2021. Kevään 2021 ravintolasulku päättyi 19.4. Tutkimuksessa selvitettiin suomalaisten ajatuksia ulkona syömistä kohtaan. Tutkimuksen kyselyyn vastasi yhteensä 1245 henkilöä ympäri Suomen. Tutkimuksen

kyselyssä kysyttiin muun muassa tulevan kesän asiointitiheydestä ravintoloissa, onko terassilla väliä, syökö asiakas mieluummin ravintolassa vai ottaako ruoan mukaan, odotukset turvallisuudelle, sekä pelottaako ulkona syöminen. Tulevasta asiointitiheydestä selvisi, että 21 % vastaajista aikoo syödä ravintoloissa enemmän kuin viime kesänä, 62 % suunnilleen yhtä paljon kuin viime kesänä ja 17 % aikoo syödä ravintoloissa vähemmän kuin viime kesänä. Luvuista nähdään, että ihmiset aikovat käydä ravintoloissa aktiivisesti ja monet jopa enemmän kuin aiemmin.

Terassin merkitystä ei pidetä hirveän tärkeänä asiana ravintolaa valittaessa, sillä vastausten keskiarvo oli kaikkien vastaajien kesken 3,4 kun terassin merkityksestä kysyttiin asteikolla 1–5 (kuvio 7). (Kespro 2021.)

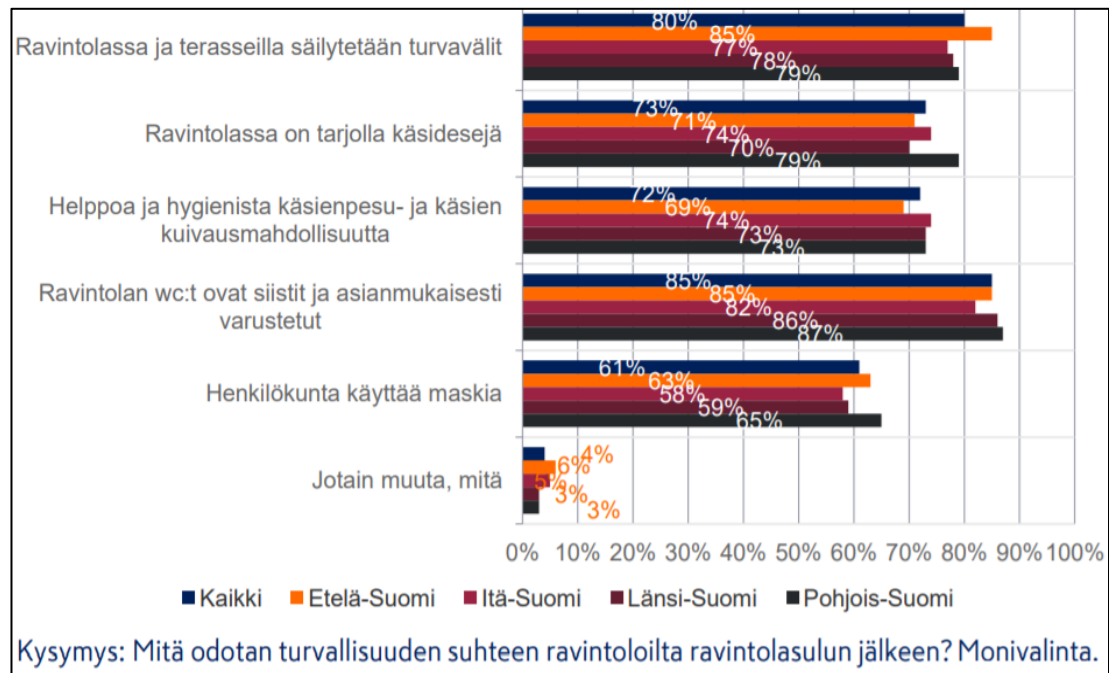
**Tutkimukseen vastaajien yhteinen keskiarvo ja alueelliset keskiarvot arvioitaessa terassien merkitystä asteikolla 1-5.**

Kaikki	3,4
Etelä-Suomi	3,6
Itä-Suomi	3,3
Länsi-Suomi	3,5
Pohjois-Suomi	3,1

Kuvio 7. Keskiarvo ja alueelliset keskiarvot arvioitaessa terassien merkitystä asteikolla 1–5 (Kespro 2021.)

Kun kysyttiin haluavatko ihmiset syödä mieluummin ravintolassa vai ottaa ruoan mukaan tulokset olivat seuraavanlaiset. 28 % suosi enemmän ruoan mukaan ottamista kuin ravintolassa ruokailua, 36 % suosi enemmän ravintolassa ruokailua, 19 % aikoo käyttää molempiin suunnilleen saman verran rahaa ja 17 % vastaajista ei osannut sanoa. Take-away ruoalle on kysyntää, mutta ihmiset haluavat edelleen syödä ravintolassa paikan päällä. Turvallisuusvaatimuksista kysyttäessä huomataan, että ihmiset pitävät turvallisuustoimia ravintoloissa merkityksellisinä. (Kuvio 8.) Turvavälit ja wc-tilojen kunto

ovat ihmisille erityisen tärkeitä. Tärkeitä asioita ovat myös, että käsidesiä on tarjolla ja käsien pesu on helppoa ja hygieenistä. (Kespro 2021.)



Kuvio 8. Odotukset turvallisuudelle. (Kespro 2021)

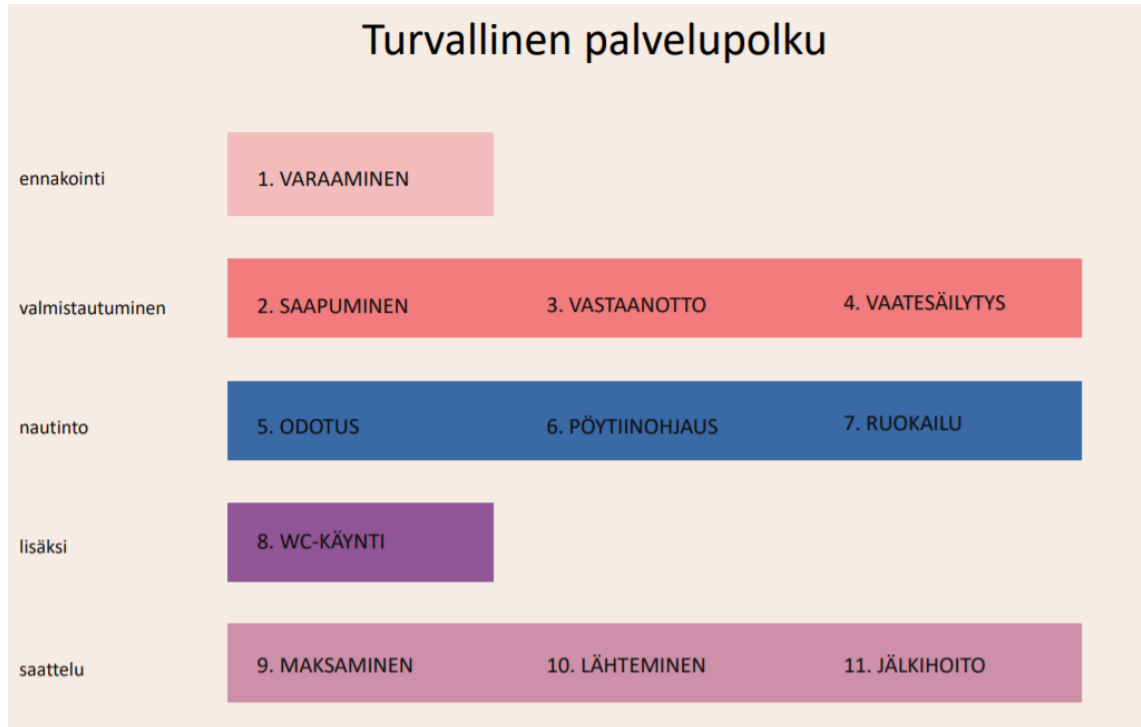
Tutkimuksessa kysyttiin myös, että pelottaako ulkona syöminen ihmisiä. Suurin osa ihmisistä ei pelkää ulkona syömistä, sillä 67 % kyselyyn vastaajista sanoi, että ulkona syöminen ei pelota heitä. 33 % taas sanoi pelkäävänsä ulkona syömistä. (Kespro 2021.)

### 3.4 Palvelupolku

Korona-aika on saanut ravintolat miettimään ravintolan palvelupolkua ja sen kontaktipisteitä uudestaan. Syksyllä 2020 laaja tutkijoiden kaarti aloitti koronaviruksen tieteellisen tutkimuksen nimeltä TUPA eli uuden ajan tieteelliseen tutkimukseen perustuvat yhteiskunnalliset turvaratkaisut pandemian varalle. Hankkeessa oli tarkoitus selvittää miten koronavirus voi tarttua sisäilmassa aerosolien ja kosketuspintojen välityksellä. Hanke toteutettiin Henri Alenin Ultima Fiasco nimisessä ravintolassa. (Ala-Nikula 2020.)

Rune & Berg Design loi TUPA-hankkeen yhteydessä mallin turvallisesta palvelupolusta Ultima Fiascolle yhdessä kokki ja ravintoloitsija, sekä Ultima Fiascon perustaja Henri Alenin kanssa (Kuvio 9). Mallissa käytettiin TUPA-hankkeen tutkimustietoa ja siinä

avattiin palvelupolun kontaktipisteet turvallisuuden näkökulmasta. (Ala-Nikula 2021.) Rune & Berg Design Oy on tilasuunnitteluun, graafiseen suunnitteluun, palvelumuotoiluun erikoistunut yritys (Rune & Berg Design 2021).



Kuvio 9. Turvallinen palvelupolku. (Ala-Nikula 2021)

Turvallinen palvelupolku -mallin tarkoitus on helpottaa ravintoloiden avaamista ja toimimista koronakriisin aikana, antaa ohjeet turvallisen ravintolakokemuksen luomiselle, tunnistaa palvelupolun kriittisimmät kohdat turvallisuuden näkökulmasta, sekä laatia tilanjako-ohjeet ravintoloille (Ala-Nikula 2021).

Turvallinen palvelupolku -mallia hyödynnettiin havainnoinnin suunnittelu- ja havainnointivaiheessa, sekä kehitysehdotusten luomisessa. Työssä havainnoitiin asiakkaan saapuminen ravintolaan. Myös asiakkaan wc-käynnit ravintolaan saapuessaan otettiin huomioon. Tämän vuoksi turvallinen palvelupolku -mallin kohdat 2,3,5,6 ja 8 olivat oleellisia havainnoinnin kannalta (kuvio 9). Vaikka kyseinen palvelupolun malli oli suunniteltu illallisravintolalle, voitiin siitä kuitenkin poimia oleellisimmat kohdat myös lounasravintolan toiminnan havainnointiin.

Työn havainnoinnin kannalta oleelliset kohdat olivat ravintolaan saapuminen, vastaanotto, odotus, pöytiinohjaus ja wc-käynti. Turvallinen palvelupolku -mallin (Ala-



Nikula 2021) mukaan asiakkaan saapuessa ravintolaan on tärkeää osoittaa heti turvallisuuden eteen tehdyt toimenpiteet, kuten ohjeistukset käsihygieniasta ja turvaväleistä. Asiakkaan vastaanotossa on tärkeää tehdä asiakkaan olo huomioiduksi ja turvalliseksi toivottamalla asiakas tervetulleeksi ja kertomalla ravintolan toimintaohjeista. Odotus ja pöytiinohjaus on tärkeä suorittaa siten, että asiakas välttyy ylimääräisiltä kontakteilta muihin ravintolan asiakkaisiin. Wc-käynnit ravintolassa on myös tärkeä ohjeistaa siten, että turhat kontaktit muihin vältetään. Ohjeistetaan asiakas hyvään käsihygieniaan. Käsien pesuun ja kuivaukseen tarjotaan laadukkaat tuotteet. Suositaan kertakäyttöisiä käsipyyhkeitä ja kosketusvapaita hanoja. Reitti wc-tiloihin on syytä merkitä selkeästi ja wc-tilojen puhtaudesta on huolehdittava. (Ala-Nikula 2021.)

### 3.5 Koonti

Koronapandemia on muuttanut paljon ravintola-alalla. Asiakkaiden käyttäytyminen ja odotukset ravintoloita kohtaan ovat muuttuneet, joten ravintoloiden tulee reagoida ja mukautua muuttuneeseen tilanteeseen. Terveysturvallisuus, turvallinen palvelupolku ja ravintoloiden viestintä ovat tärkeitä tekijöitä turvallista ravintolakokemusta luotaessa. Työn havainnoinnin valmistelu- ja suoritusvaiheessa pyrittiin ottamaan huomioon juuri nämä asiat ja löytämään ravintoloista mahdollisia ongelma- ja kehityskohtia. Havainnoinnin tarkoituksena oli selvittää, kuinka hyvin ravintolat ja niiden asiakkaat pystyvät noudattamaan niille annettuja ohjeistuksia, jotka pohjautuvat vahvasti terveysturvallisuuteen, turvalliseen palvelupolkuun, sekä ravintolan viestintään.

## 4 HAVAINNOINTITUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 4.1 Havainnoinnin kulku

Opinnäytetyössä havainnoitiin neljän turkulaisen lounasravintolan ja niiden asiakkaiden toimintaa. Havainnointia varten luotiin Excel-taulukko (liite 1), jonka avulla havainnointi suoritettiin. Havainnoinnin tarkoituksena oli selvittää kuinka hyvin ravintolat ja niiden asiakkaat noudattavat niille annettuja ohjeistuksia.

Havainnointia varten luotu Excel-taulukko muodostettiin valtioneuvoston asetusten sekä koronaviruksen tarttumistyylien pohjalta. Havainnointilomake jaettiin kahteen osaan; ravintolan toiminnan havainnointiin ja asiakkaan käyttäytymisen havainnointiin. Osio ravintolan toiminnan havainnoinnista sisälsi ravintolan viestintään ja toimintaan kohdistuvaa havainnointia. Havainnoitavia asioita olivat: Ravintolan nettisivut, onko pöytiä siirretty, onko käsidesiä tarjolla selkeästi, onko hygieniasuunnitelma nähtävissä, onko hygieniasuunnitelma täytetty, sekä onko ravintolassa ilmoitus, ettei koronaoireisena saa tulla ravintolaan.

Havainnointilomakkeen toinen osio sisälsi asiakkaan käyttäytymiseen liittyvät kohdat. Asiakkaista havainnoitavia asioita olivat ryhmäkoko, asiakkaan ikä, asiakkaan yleisvaikutelma, käyttääkö asiakas käsidesiä, käykö asiakas pesemässä kädet, haluaako asiakas syömään ulos vai sisälle, pitääkö asiakas turvaväliä muihin, sekä käyttääkö asiakas hengityssuojainta.

Havainnointiin valittiin neljä turkulaista ravintolaa, joissa kaikissa tarjottiin lounasta. Ravintoloiden valinta suoritettiin ilman erillistä pohdintaa. Ainoat kriteerit ravintoloille olivat, että ravintola tarjoaa lounasta sekä sijaitsee Turussa. Työssä suoritettiin kaksi erillistä havainnointia. Kummatkin havainnoinnit suoritettiin samoissa havainnointiin valituissa ravintoloissa samaa havainnointilomaketta käyttäen. Ensimmäinen havainnointi suoritettiin kesällä 2020 ja toinen keväällä 2021. Tarkoituksena oli seurata ravintoloiden ja niiden asiakkaiden toiminnan kehittymistä, sekä vertailla ensimmäisen ja toisen havainnoinnin tuloksia.

Havainnoinnin ensimmäinen osa suoritettiin 09.06.2020 – 12.06.2020, jolloin ravintolat olivat juuri auenneet valtion määräämän sulkemisen jälkeen. Ravintolat ja kahvilat olivat koronavirusepidemian aiheuttamissa poikkeusoloissa olleet suljettuina asiakkailta

4.4.2020 alkaen. (Valtioneuvosto 2020b.) 1.6.2020 voimaan astunut tartuntatautilain väliaikainen muutos mahdollisti ravintoloiden aukeamisen erityisrajoituksilla 1.6.2020. Annetuilla erityisrajoituksilla pyrittiin estämään koronavirustartuntojen leviäminen ravintoloissa. (Edilex 2020.) Valtioneuvoston asetus ravitsemisliikkeiden toiminnan väliaikaisesta rajoittamisesta tartuntataudin leviämisen ehkäisemiseksi asetti erityisrajoitukset ravintoloiden toiminnalle 1.6.2020 lähtien. Asetuksen linjaukset tiivistettynä:

- Asiakkaalle on ilmoitettava näkyvästi, ettei koronaoireisena saa tulla ravintolaan.
- Asiakkaalle on varattu näkyvä mahdollisuus käsien pesuun tai desinfiointiin ravintolaan saavuttaessa.
- Kalusteet, astiat, ruokailuvälineet ja asiakkaiden kosketettavaksi tulevat pinnat ja esineet on pidettävä puhtaina.
- Asiakkaat saavat näkyvät toimintaohjeet käsien puhdistamisesta, riittävän etäisyyden ylläpitämisestä ja muista liikkeessä noudatettavista tartuntataudin leviämistä ehkäisevistä toimintatavoista.
- Kaikilla asiakkailla tulee olla oma istumapaikka pöydän tai sitä vastaavan tason ääressä.
- Asiakas ei saa itse annostella ruokaa ja juomaa muualla kuin omassa pöydässään.
- Ravintolan rakenteet, kalusteet sekä asiakkaiden palvelukäytäntö on järjestettävä siten, etteivät asiakkaat altistu tartuntataudin leviämiselle.
- Ravintolan on huolehdittava siitä, ettei sen tiloissa synny tarpeetonta tungosta.
- Ravintolassa täytyy olla suunnitelma, joka sisältää kuvauksen niistä toimintatavoista, joita ravintolassa on päätetty toteuttaa säädettyjen velvollisuuksien toteuttamiseksi sekä kuvauksen sisä- ja ulkotilasta, merkinnän suurimmasta asiakas- ja henkilömäärästä ja tiedon suunnitelmasta vastaavasta henkilöstä.
- Suunnitelman tiivistelmä tulee olla asiakkaiden nähtävillä. (Tuominen 2020.)

Havainnoinnin toinen osa suoritettiin 26.-27.4.2021. Toisen havainnoinnin tavoitteena oli tarkastella ravintoloiden ja niiden asiakkaiden toimintatapojen kehittymistä pandemian edetessä ja kerätä ensimmäiseen havainnointiin verrattavaa materiaalia. Helmikuussa 2021 Suomen koronatartuntaluvut lähtivät kovaan nousuun, minkä vuoksi ravintolat suljettiin asiakkailta 8.3.2021. Tartuntatilanteen helpotettua ravintolat avattiin taas asiakkaille 19.4.2021. Toinen havainnointi suoritettiin noin viikko ravintoloiden

avaamisen jälkeen. Ravintoloiden rajoitukset ja ohjeistukset olivat lähes samat ensimmäisen ja toisen havainnoinnin aikana. Tämän vuoksi samoissa ravintoloissa samaa havainnointilomaketta käyttäen suoritettu havainnointi oli perusteltua.

Havainnoinnin ensimmäinen osa suoritettiin 9.-12.6.2020. Havainnointi suoritettiin neljänä peräkkäisenä päivänä, jolloin jokaisessa ravintolassa käytiin omana päivänä. Havainnointi suoritettiin kaikissa ravintoloissa samaan kellonaikaan eli 11.30–12.30. Jokaisesta ravintolasta kysyttiin lupa havainnoinnin suorittamiseen. Toinen osa suoritettiin 26.-27.4.2021. Toisen osan havainnointi suoritettiin samoissa ravintoloissa samaa havainnointilomaketta käyttäen. Jokaisessa ravintolassa havainnoitiin puolen tunnin ajan 11.00–12.00 välisenä aikana.

Havainnoitavaan ravintolaan saavuttaessa havainnoitiin ravintolan suorittamat toimenpiteet valtioneuvoston ohjeiden noudattamiseksi ja turvallisen asiointin varmistamiseksi. Havainnoinnin osio asiakkaiden käyttäytymisestä suoritettiin ravintolan asiakaspaikalta, mistä oli suora näköyhteys ulko-ovesta aina ravintolan tiskille saakka. Jokaisessa ravintolassa asiakkaan asiointi toimi samalla tavalla. Ulko-ovelta mennään suoraan tiskille tilaamaan ruoat ja siirrytään pöytiin odottamaan ruoan tarjoilua pöytiin. Asiakkaiden käyttäytymisen havainnointi alkoi heidän astuessa ravintolaan sisään ja loppui heidän istuuduttuaan pöytään odottamaan ruoan saapumista.

#### 4.2 Havainnoinnin tulokset

Havainnoinnin tavoitteena oli selvittää, kuinka hyvin lounasravintolat ja niiden asiakkaat noudattavat niille annettuja rajoituksia. Lounasravintolat ovat monille tärkeä kohtaamispaikka niin työn kuin vapaa-ajankin merkeissä. Korona on ajanut ravintolat tilanteeseen, jossa rajoitukset vaarantavat monen ravintolan toiminnan kannattavuutta. Havainnoitavat asiat auttavat selvittämään valtioneuvoston antamien ohjeiden mukaan suoritettujen toimenpiteiden toimivuutta ravintoloissa, sekä asiakkaiden käytöstä ohjeistuksien suhteen. Tuloksia voidaan hyödyntää ravintoloissa, kun tehdään toimintasuunnitelmaa mahdollisten pandemia-aikojen asiakasrajoitusten varalle. Tavoitteena on mahdollistaa toimiva ja turvallinen asiointi ravintoloissa pandemia-aikoina.

Tulokset käsitellään havainnointilomakkeen avulla. Havainnointilomakkeesta käsitellään tuloksellisesti merkittävät kohdat. Jotkin kohdat jätetään pois tai niitä käsitellään jonkin

toisen osion ohessa. Ravintolan toimintaa koskevat kohdat käsitellään ravintolakohtaisesti. Kaikkien neljän ravintolan havainnoidut asiakkaat laitetaan yhteen ja ne käsitellään yhtenä isona asiakasryhmänä, jolloin saadaan laaja ja selkeä otanta. Ensimmäisen ja toisen havainnoinnin asiakkaat käsitellään omina asiakasryhminään, jotta niitä voidaan käyttää havainnointien vertailussa.

### **Ravintolan toiminta ja sen muutos**

Seuraavissa kohdissa käsitellään ravintolan toimintaa koskevia havainnoinnin tuloksia.

### **Nettisivut ja sosiaalinen media**

Työssä havainnoitiin neljän valitun ravintolan nettisivut, sekä Facebook ja Instagram päivitykset. Havainnointi suoritettiin ensin 9.6.2020, sekä toisen kerran toisen havainnoinnin yhteydessä 28.4.2021. Yksikään näistä neljästä ravintolasta ei ollut lisännyt kotisivuilleen, eikä sosiaaliseen mediaan minkäänlaista ohjeistusta tai tiedotusta ravintolan toimista koronarajoituksiin liittyen ensimmäisen havainnoinnin yhteydessä.

Toisessa havainnoinnissa 28.4.2021 tarkasteltiin ravintoloiden kotisivujen sen hetkinen tilanne sekä ensimmäisen ja toisen havainnoinnin välisenä aikana päivitettyt sosiaalisen median päivitykset. Toisen havainnoinnin yhteydessä suoritettuna nettisivujen havainnoinnissa ravintoloiden kotisivuilta sekä sosiaalisen median kanavista löytyi vain muutamia koronaohjeistuksiin liittyviä tiedotteita ja päivityksiä. Yhden ravintolan nettisivuilta löytyi ohjeistukset turvalliseen asiointiin asiakkaille sekä ravintolan suorittamat toimenpiteet hygienian suhteen. Muiden kolmen ravintolan nettisivuilla ei ollut mitään mainintaa koronaohjeistuksista tai ravintolan toimenpiteistä. Kahdella ravintolalla oli sosiaalisen median päivityksiä koronaohjeistuksista ja ravintolan suorittamista toimenpiteistä hygienian edistämiseksi. Kahdella muulla ravintolalla ei ollut sosiaalisessa mediassa mitään koronaohjeistuksiin liittyviä päivityksiä.

### **Asiakaspaikkojen asettelu**

Ensimmäisessä havainnoinnissa kolmessa ravintolassa oli siirretty pöytiä tai niitä oli otettu pois käytöstä ruuhkaisilta paikoilta. Yhdessä ravintolassa kaikki asiakaspaikat olivat käytössä ja ravintolassa syntyi huomattavia ruuhkia. Ohjeiden mukaisesti ravintoloiden tuli pitää huolta siitä, ettei sisätiloissa synny tungosta, eivätkä asiakkaat altistu tartuntataudin leviämiseksi. Ruuhkia syntyi helposti kassajonossa tai muissa yleisissä tiloissa, kuten vessoissa tai vesipisteellä. Asiakaspaikkojen vähentäminen tai

pöytien siirtäminen kauemmas toisistaan auttoi ruuhkien ehkäisemisessä, mutta asiakkaat istuivat edelleen hyvin lähellä toisiaan.

Toisessa havainnoinnissa kaikissa neljässä ravintolassa pöytiä oli siirretty tai niitä oli otettu pois käytöstä. Valtioneuvoston uuden 19.4.2021 annetun ohjeistuksen mukaisesti asiakkailla tuli edelleen säilyä riittävä etäisyys ravintolan sisä- ja ulkotiloissa. Vaikka pöytiä oli siirretty tai niitä oli otettu pois käytöstä, syntyi ravintoloissa tarpeetonta tungosta. Ihmiset istuivat monin paikoin alle kahden metrin päässä toisistaan ja turvavälin ylläpitäminen muihin asiakkaisiin koko asioinnin ajan oli vaikeaa.

### **Käsidesin tarjoaminen**

Ensimmäisessä havainnoinnissa kaikissa neljässä ravintolassa tarjottiin käsidesiä selkeästi heti ravintolaan saavuttaessa. Käsidesiä oli tarjolla kaikissa ravintoloissa heti ovesta sisään tultua tai tiskillä, mistä tilaukset suoritettiin. Käsidesiä oli tarjolla myös yleisissä tiloissa, kuten vessoissa ja mahdollisilla vesipisteillä. Yhdessä ravintolassa neljästä ovella oli käsidesiautomaatti ja muissa oli käsidesipullot. Kosketusvapaa käsidesiautomaatti lisäsi käsidesin käyttöä verrattuna ravintoloihin, joissa ovella oli käsin painettava käsidesipullo. Tähän vaikuttaa oletetusti käsidesiautomaatin helppokäyttöisyys, sekä sen ison koon tuoma hyvä näkyvyys. Ravintolassa, jossa oli käsidesiautomaatti 40 asiakasta 62 asiakkaasta käytti käsidesiä, mikä on prosentuaalisesti (64,5 %) selkeästi suurin määrä kaikista neljästä ravintolasta. Muiden ravintoloiden käsidesin käyttö meni seuraavasti. Ensimmäisessä ravintolassa 21,2 %, toisessa 40,8 % ja kolmannessa 40 % asiakkaista käytti käsidesiä.

Toisessa havainnoinnissa käsidesiä tarjottiin selkeästi kaikissa neljässä ravintolassa heti ravintolan ovella ja tiskillä, mistä tilaukset suoritettiin. Käsidesiä oli tarjolla myös muilla yleisillä paikoilla, kuten wc-tiloissa, juomapisteillä ja kahvipisteillä. Kolmessa ravintolassa ovella oli kosketusvapaa käsidesiautomaatti ja yhden ravintolan ovella käsidesipullo. Tiskillä ja muilla yleisillä paikoilla kaikissa ravintoloissa oli käsidesipullot.

### **Hygieniasuunnitelman täyttö**

Valtioneuvoston ohjeiden mukaisesti hygieniasuunnitelma tuli olla asianmukaisesti täytettynä ja sen tiivistelmä asiakkaiden nähtävissä. Ensimmäisessä havainnoinnissa yhdessä ravintolassa neljästä hygieniasuunnitelman tiivistelmä oli selkeästi nähtävillä ja täydellisesti täytettynä. Suunnitelman tuli sisältää kuvauksen niistä toimintatavoista, joita ravintolassa on päätetty ottaa käyttöön säädettyjen velvollisuuksien toteuttamiseksi,

kuvauksen sisä- ja ulkotiloista, merkintä suurimmasta asiakas- ja henkilömäärästä ja tieto suunnitelmasta vastaavasta henkilöstä. Yhdessä ravintolassa suunnitelma oli nähtävissä, mutta sitä ei ollut täytetty täydellisesti. Esimerkiksi suunnitelmasta vastaavan henkilön nimitys puuttui suunnitelmasta. Kahdessa muussa ravintolassa suunnitelmaa ei ollut ollenkaan nähtävissä.

Valtioneuvoston ohjeistus koskien hygieniasuunnitelmaa oli toisen havainnoinnin aikana sama kuin ensimmäisen havainnoinnin aikana. Toisessa havainnoinnissa kahdessa ravintolassa hygieniasuunnitelma oli nähtävissä ja täydellisesti täytetty. Ravintola, jonka hygieniasuunnitelmassa oli ensimmäisen havainnoinnin aikana ollut puutteita, oli nyt täydentänyt sen ohjeiden mukaiseksi. Kahdessa muussa ravintolassa, joissa ei ensimmäisen havainnoinnin aikana ollut hygieniasuunnitelmaa nähtävissä, ei sitä ollut toisenkaan havainnoinnin aikana.

### **Ilmoitus, että koronaoireisena ei saa tulla ravintolaan**

Valtioneuvoston ohje oli, että ravintolan on ilmoitettava näkyvästi, ettei koronaoireisena saa tulla ravintolaan. Vain yhdessä ravintolassa neljästä oli selkeä ilmoitus, ettei ravintolaan saanut tulla koronaoireisena.

Toisessa havainnoinnissa tilanne oli sama kuin ensimmäisessä havainnoinnissa. Vain yhdessä ravintolassa oli ilmoitus, että koronaoireisena ei saa tulla ravintolaan.

### **Asiakkaan käyttäytyminen ja sen muutos**

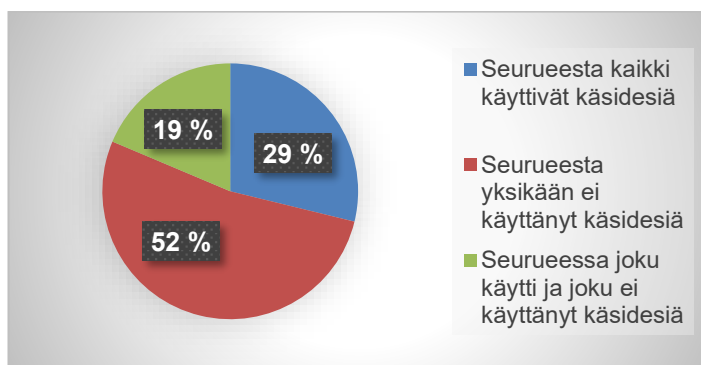
Seuraavat havainnointilomakkeen kohdat käsittelevät ravintolan asiakkaita ja heidän käyttäytymistään havainnoinnin kohteena olleissa ravintoloissa. Ensimmäisen havainnoinnin aikana havainnoiduista asiakkaista luotiin oma asiakasryhmä ja toisen havainnoinnin aikana havainnoiduista asiakkaista toinen asiakasryhmä. Ensimmäisessä havainnoinnissa havainnoitavia asiakkaita oli yhteensä 184 ja toisessa havainnoinnissa 91. Ison asiakasryhmän tuloksista löytyviä toistuvuuksia voidaan pitää luotettavampana kuin yhden ravintolan asiakaskunnan tuloksia. Tämän vuoksi ravintolan asiakkaat liitettiin yhteen ja niistä muodostettiin isommat asiakasryhmät.

Ravintoloiden asiakasjakauma meni seuraavasti. Ensimmäisessä havainnoinnissa ensimmäisessä ravintolassa havainnoitavia asiakkaita oli 33, toisessa 49, kolmannessa 40 ja neljännessä 62. Yhteensä havainnoitavia asiakkaita oli 184.

Toisessa havainnoinnissa ensimmäisessä ravintolassa havainnoitavia asiakkaita oli 21, toisessa 24, kolmannessa 34 ja neljännessä 12. Yhteensä havainnoitavia asiakkaita oli 91.

### Ryhmäkoko ja asiakkaan ikä

Työssä havainnoitiin ravintolaan saapuvien ryhmäkoko ja ikä. Tarkoituksena oli tarkastella, löytyykö ikään tai ryhmäkokoon perustuvia toistuvia tuloksissa. Ensimmäisessä havainnoinnissa ei löytynyt toistuvia ikään tai ryhmäkokoon liittyvissä tuloksissa. Muutama huomio kuitenkin nousi esille. Seurueen esimerkki vaikutti muiden saman seurueen jäsenten käytökseen. Esimerkiksi, jos seurueen ensimmäinen käytti ravintolan ovella käsidesiä, sitä todennäköisemmin myös muut saman seurueen jäsenet käyttivät käsidesiä. Sama päti myös toisinpäin, eli jos seurueen ensimmäinen ei käyttänyt käsidesiä, sitä suuremmalla todennäköisyydellä myös muut seurueen jäsenet jättivät käsidesin käyttämättä. Asian voi todentaa myös havainnointilomakkeen tuloksista. Ensimmäisessä havainnoinnissa ravintoloissa kävi yhteensä 59 seuruetta koko havainnoinnin aikana. Seurueeksi laskettiin kahden hengen ja sitä isommat seurueet. Seurueiden, jotka käyttivät käsidesiä ja jotka eivät käyttäneet käsidesiä, eli toisin sanoen seurueen ensimmäisen henkilön esimerkin mukaan toimineitten ryhmien yhteenlaskettu prosenttiosuus kaikista seurueista oli 81 %. Tämä todistaa seurueen jäsenten esimerkin vaikutuksen seurueen käsidesin käyttöön. (Kuvio 10)

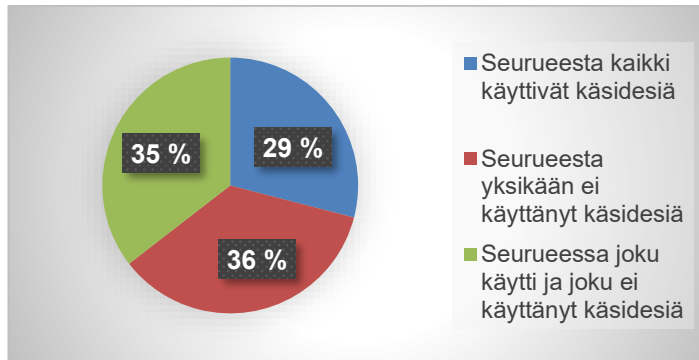


Kuvio 10. Ensimmäisessä havainnoinnissa ravintoloissa asioineitten seurueiden käsidesin käyttö.

Toisessa havainnoinnissa saatiin samankaltaisia tuloksia kuin ensimmäisessä havainnoinnissa. (Kuvio 11.) Ryhmäkoon tai asiakkaan iän mukaan ei löytynyt muita toistuvia tuloksia kuin ryhmän esimerkin vaikutus ryhmän toimintaan. Toisessa



havainnoinnissa ravintoloissa kävi yhteensä 28 seuruetta. Seurueista 20 eli noin 71 % toimi seurueen ensimmäisen henkilön esimerkin mukaan.



Kuvio 11. Toisessa havainnoinnissa ravintoloissa asioineitten seurueiden käsidesin käyttö.

### Käsidesin käyttö

Asiakkaiden käsidesin käyttö nousi selkeästi esille havainnoitavana asiana ravintoloissa. Valtioneuvosto ohjeisti ravintoloita tarjoamaan käsidesiä selkeästi ravintolaan saavuttaessa, minkä lisäksi terveyden ja hyvinvoinnin laitos suositteli käsidesin käyttöä. Oletuksena siis oli, että ravintolassa asioivat asiakkaat käyttäisivät käsidesiä. Ensimmäisessä havainnoinnissa 82 asiakasta 184 asiakkaasta eli noin 44,6 % asiakkaista käytti käsidesiä. Asiakkaiden käsidesin käytölle tai sen käyttämättömyydelle oli varmasti monia syitä. Niin kuin aikaisemmin mainittiin, käsidesipullon tai -automaatin näkyvyys ja helppokäyttöisyys lisäsi käsidesin käyttöä. Myös seurueen tai muun edellä kulkevan asiakkaan esimerkki lisäsi käsidesin käyttöä.

Valtioneuvoston ohjeistus sekä terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen suositus käsidesin käytöstä oli pysynyt samana ensimmäisen ja toisen havainnoinnin välillä. Ohjeistus käsidesin käyttöön ei siis ollut muuttunut ensimmäiseen havainnointiin verrattuna. Toisessa havainnoinnissa 43 asiakasta 91 asiakkaasta eli noin 47,3 % asiakkaista käytti käsidesiä. Käsidesin käytössä ei siis ollut tapahtunut juurikaan muutosta ensimmäisen ja toisen havainnoinnin välillä.

### Käsien peseminen

Valtioneuvoston ohjeiden mukaisesti ravintolan tuli varata selkeä mahdollisuus käsien pesuun ravintolaan saavuttaessa. Myös terveyden ja hyvinvoinnin laitos suositteli ihmisiä pesemään kädet aina ulkoa sisälle tullessa. Ensimmäisessä havainnoinnissa 9

asiakasta 184 asiakkaasta eli noin 5 % kävi pesemässä kädet. Asiakkaisiin, jotka pesivät kädet, laskettiin ne asiakkaat, jotka kävivät ravintolan wc-tiloissa heti ravintolaan saapuessaan.

Asiakkailla tuli olla käsienpesumahdollisuus valtioneuvoston antamien ohjeiden mukaisesti myös toisen havainnoinnin ajankohtana. Myös käsienpesusuositus oli edelleen voimassa. Toisessa havainnoinnissa asiakkaiden käsienpesusta saatiin samankaltaisia tuloksia ensimmäiseen havainnointiin verrattuna. 5 asiakasta 91 asiakkaasta eli noin 5,5 % kävi pesemässä kädet heti ravintolaan saapuessaan.

### **Istumapaikan valinta. Syökö asiakas ulkona, sisällä vai ottaako ruoan mukaan?**

Kaikissa havainnoinnin kohteena olleissa ravintoloissa asiakkailla oli mahdollisuus ruokailla myös ulkona. Koronaviruksen leviäminen ulkona on ollut Suomessa ja maailmalla hyvin vähäistä, mutta virus voi tarttua lähikontaktissa myös ulkona. Tämän vuoksi ulkona syöminen on suositeltavaa, kunhan turvavälit säilyvät. Havainnoitavat asiakkaat toteuttivatkin tätä hyvin ensimmäisessä havainnoinnissa, sillä jopa 120 asiakasta 184 asiakkaasta ruokaili ulkona. Lopuista asiakkaista 53 söi sisällä ja 11 otti ruoan mukaan ravintolasta. Runsaaseen ulkona syövien asiakkaiden määrään vaikutti varmasti aurinkoinen ja lämmin sää, joka sattui havainnointitutkimuksen suorituspäiville.

Toisessa havainnoinnissa tulokset poikkesivat huomattavasti. 91 asiakkaasta yksikään ei syönyt ulkona. 7 asiakasta otti ruoan mukaan ja loput 84 asiakasta söivät ravintoloiden sisätiloissa. Tähän vaikutti toisen havainnoinnin ajankohdalle osunut sateinen ja kylmä sää. Ensimmäisen ja toisen havainnoinnin tulokset eivät tässä tapauksessa ole vertailukelpoisia, koska ulkopuoliset tekijät, kuten säätila ja vuodenaika vaikuttavat tulokseen, eikä syitä terassilla ruokailuun tutkittu.

### **Turvavälien säilyttäminen**

Valtioneuvoston ohjeiden mukaisesti ravintolan tuli huolehtia siitä, että ravintolassa ei synny tarpeetonta tungosta ja näin mahdollistaa asiakkaiden turvavälien säilyminen. Ensimmäisessä havainnoinnissa ravintoloissa ei ollut tehty mitään erikoisjärjestelyjä ruuhkien ehkäisemiseksi, kuten asiakkaan liikkumisen ohjausta esimerkiksi yksisuuntaisten kulkuväylien avulla. Kaikissa ravintoloissa oli kuitenkin huomautus turvavälien säilyttämisestä ravintolan sisääntulon läheisyydessä. Asiakkaiden turvavälin säilyttämisen havainnointi oli hieman haastavaa, eikä havainnointiaineistoon saatu luotettavia tuloksia turvaväleistä. Yleinen huomio ravintoloissa oli kuitenkin se, että

ruuhkia syntyi kassajonoon, eivätkä asiakkaat selkeästi pyrkineet pitämään turvaväliä muihin asiakkaisiin.

Toisen havainnoinnin ajankohtana ohjeistus turvaväleistä ei ollut muuttunut. Ravintoloiden tuli edelleen huolehtia siitä, että asiakkaiden välillä säilyy riittävä turvaväli niin sisällä kuin ulkonakin. Toisessa havainnoinnissa kahdessa ravintolassa neljästä oli huomautuskyltti turvavälien säilyttämisestä. Turvavälien tilastoiminen havainnointilomakkeeseen oli edelleen haastavaa, eikä havainnoinnista saatu luotettavia tuloksia turvavälien säilyttämisestä. Yleinen huomio oli kuitenkin sama kuin ensimmäisen havainnoinnin aikana, että ruuhkia syntyy kassajonoon ja juomapisteille. Huomioitavaa oli myös se, että harva asiakas selvästi pyrkii pitämään turvaväliä muihin asiakkaisiin.

Tilanne turvaväleistä ei siis ollut juurikaan muuttunut ensimmäisen ja toisen havainnoinnin välillä. Turvaväleistä huomauttaminen oli muuttunut, sillä kahdesta ravintolasta oli poistunut turvaväleistä muistuttava kyltti, kun verrataan ensimmäistä ja toista havainnointia.

### **Käyttääkö asiakas kasvomaskia**

Kasvomaskien käyttösuositusta ei ollut vielä annettu ensimmäistä havainnointia suoritettaessa. Terveystieteiden tutkimuskeskus antoi kasvomaskien käyttösuosituksen 13.8.2020. Tämän vuoksi havainnoitavista asiakkaista kukaan ei käyttänyt kasvomaskia ravintolassa asioidessaan.

Valtioneuvoston ravintoloiden ohjeistuksissa ei ohjeisteta asiakkaita käyttämään kasvomaskia ravintoloissa, mutta terveyden ja hyvinvoinnin laitos suosittelee käyttämään kasvomaskia sellaisissa paikoissa, missä turvavälien säilyttäminen on haastavaa. Toisessa havainnoinnissa havainnoitiin myös asiakkaiden kasvomaskien käyttö. 91 asiakkaasta 47 asiakasta eli noin 52 % käytti kasvomaskia ravintolaan saapuessaan. Yhdessä ravintolassa neljästä oli kehoitus kasvomaskien käytöstä ravintolaan saavuttaessa.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Työn pääkysymyksenä oli; miten lounasravintolat ja niiden asiakkaat pystyvät noudattamaan niille annettuja ohjeistuksia korona-aikana. Pääkysymyksestä edetään kysymykseen asiakkaan käytöksen muuttumisesta lounasravintoloissa korona-aikana, mitä tutkittiin kahden eri ajankohtana suoritetun havainnoinnin tulosten vertailulla. Havainnointitutkimusten tulosten perusteella pystyttiin luomaan kehittämisehdotuksia ravintolan toimintaan koronakriisin tyyppisissä kriisitilanteissa. Työn tavoitteena oli selvittää ravintoloiden toimintaa ja asiakkaiden käyttäytymistä korona-aikana, ja sitä kautta löytää mahdollisia ongelma- ja kehityskohtia ravintolan kriisinaikaisessa toiminnassa. Työn tulokset auttavat ravintoloita, sekä asiakkaita luomaan turvallisen ravintolakokemuksen koronapandemian, sekä mahdollisten tulevien pandemioiden aikana.

### 5.1 Havainnoinnin johtopäätökset

Havainnoinnin tulosten johtopäätökset voidaan jakaa kolmeen osaan, jotka ovat ravintolan toiminta ohjeistusten mukaan, asiakkaiden käyttäytyminen ja käyttäytymisen muutos, sekä kehittämisideat ravintolan toiminnalle.

#### **Ravintolan toiminta**

Ravintolan toimintaa käsittelevä havainnoinnin osa sisälsi ravintolan viestinnän sekä ravintolan terveysturvallisuuden eteen tehdyt toimenpiteet. Ravintolan viestinnästä havainnoinnin kohteena oli kohderavintoloiden sosiaalisen median kanavat, ohjeistukset ravintolan sisällä, sekä valtion määräämän hygieniasuunnitelman asianmukainen täyttö. Terveysturvallisuuden toimenpiteistä havainnoitiin käsidesin tarjoaminen ja asiakaspaikkojen sijoittelu turvavälin säilymisen kannalta.

Ravintoloiden viestinnän tarkastelun tuloksista nähdään, etteivät havainnoinnin kohteena olleet ravintolat onnistuneet kriisiviestinnässään. Vain yksi ravintola neljästä havainnoinnin kohteena olleesta ravintolasta oli päivittänyt ohjeistuksia nettisivuilleen ja vain kaksi ravintolaa oli päivittänyt sosiaalista mediaa muutaman kerran havainnoinnin aikana. Nettisivujen ja sosiaalisen median havainnointiaika oli lähes 11kk, joten voidaan sanoa, että säännöllinen ja asiakaslähtöinen viestintä puuttui täysin kaikilta neljältä ravintolalta. Myös ravintolan sisällä tapahtuneessa asiakkaiden ohjeistuksessa oli

parantamisen varaa. Hygienialomakkeen täyttämistä oli annettu ravintoloille selkeät ohjeet, mutta ensimmäisessä havainnoinnissa vain yksi ravintola oli täyttänyt sen täydellisesti ja toisessa havainnoinnissa vain kaksi ravintolaa. Ensimmäisen havainnoinnin aikana virheet hygieniasuunnitelmassa selittyvät alun epätietoisuudesta ja uusien ohjeistusten omaksumisen haasteista. Toisen havainnoinnin aikana löytyneitä hygieniasuunnitelman puutteita voi selittää vain huolimattomuudella tai välinpitämättömyydellä, sillä ohjeet sen täyttämistä olivat olleet voimassa jo lähes 11kk. Sama trendi jatkui myös ohjeistuksessa koronaoireisena ravintolaan saapumisesta, sillä vain yhdellä ravintolalla neljästä oli näkyvä ilmoitus siitä, ettei koronaoireisena saa tulla ravintolaan. Itse näin tämän aika yllättävänä huomiona, koska valtioneuvoston ohjeiden ensimmäinen kohta sanoo selkeästi, että ravintoloissa tulee olla ilmoitus koronaoireisena saapumisesta. Syytä kyseisen ilmoituksen puuttumiselle ei löytynyt. Ravintoloiden viestinnässä kokonaisuudessaan oli siis selkeitä puutteita koko havainnoinnin ajan.

Terveysturvallisuuteen liittyvissä toimenpiteissä onnistuttiin hieman paremmin. Kaikissa neljässä ravintolassa tarjottiin käsidesiä selkeästi heti ravintolaan saavuttaessa ensimmäisessä sekä toisessa havainnoinnissa. Kaikissa ravintoloissa oli käsidesiä tarjolla myös muissa palvelupolun kohdissa, missä käsidesinkäyttö on suotavaa, kuten wc-tiloissa ja juomanhakupisteillä. Ero ensimmäisen ja toisen havainnoinnin välillä näkyi kosketusvapaiden käsidesiautomaattien yleistymisellä. Ensimmäisessä havainnoinnissa yhdessä ravintolassa oli käsidesiautomaatti. Kosketusvapaa käsidesiautomaatti verrattuna pumppupulloon on helpompi huomata, on hygieenisempi, sekä luo uskottavuutta ravintolan terveysturvallisuudesta. Myös ravintolat olivat huomanneet tämän, sillä toisessa havainnoinnissa kolmessa ravintolassa neljästä ovella oli käsidesiautomaatti.

Asiakaspaikkojen sijoittelu turvavälien säilymisen kannalta aiheutti paljon hämmennystä. Ohjeistusten mukaan ravintoloiden tuli huolehtia siitä, etteivät asiakkaat altistu tartuntataudin leviämiseksi, eikä ravintoloissa synny tarpeetonta tungosta. Tämä ohjeistus päti sekä ensimmäisen että toisen havainnoinnin aikana. Ravintoloissa oli joko viety pöytiä pois tai ilmoitettu lapulla, että pöytä ei ole käytössä. Näitä järjestelyjä oli tehty kummankin havainnoinnin aikana. Nämä järjestelyt olivat kuitenkin erittäin epäselviä. Pöytiä oli otettu pois sieltä täältä ja välillä hyvin epäloogisilta paikoilta. Ihmiset saattoivat istua selkä selkää vasten tai pöydät olivat muuten hyvin lähellä toisiaan (turvaväli alle 2 metriä). Toisen havainnoinnin aikana ravintolat olivat hieman parantaneet ja

selkeyttäneet pöytien sijoittelua, mutta merkittävää parannusta ei ollut tapahtunut. Myös ruuhkia syntyi molempien havainnointien aikana ravintoloiden kassajonoihin, sekä ovelle. Yksisuuntaisia kulkureittejä tai muita toimenpiteitä ruuhkien välttämiseksi ei ollut tehty.

Kokonaiskuvaa ravintoloiden suoriutumisesta tarkastellessa voidaan sanoa, etteivät ravintolat suoriutuneet millään osa-alueella kovinkaan hyvin. Ohjeistusten noudattamisessa oli puutteita kuin myös ravintolan omassa viestinnässä ja terveysturvallisuuden ylläpitämisessä.

### **Asiakkaiden käyttäytyminen ja sen muutos**

Havainnointitutkimuksessa asiakkaista ja heidän käyttäytymisestään havainnoitiin ryhmäkoko ja asiakkaan ikä, käsidesin käyttö, käsien peseminen, syökö asiakas ulkona vai sisällä, turvavälien säilyminen, sekä kasvomaskien käyttö. Havainnoinnin tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden käyttäytymistä ohjeistusten mukaan, sekä tarkastella käyttäytymisen muutosta kahden eri havainnoinnin välillä.

Havainnoinnissa asiakkaiden ikä arvioitiin ja otettiin ryhmäkoko ylös. Tuloksista pyrittiin löytämään jotain ryhmäkokoan tai asiakkaan ikään pohjautuvia toistuvia asioita tuloksissa. Tuloksista nähtiin, että ryhmän esimerkki vaikuttaa muiden ryhmän jäsenten käsidesin käyttöön huomattavasti. Eniten kyseinen tilanne korostui silloin, kun seurueen ensimmäinen sisään tuleva jäsen ottaa käsidesiä ravintolan ovelta. Tällöin lähes aina kaikki muutkin seurueen jäsenet käyttivät käsidesiä. Tilanne toistui myös toisinpäin, eli jos seurueen ensimmäinen ei käyttänyt käsidesiä, niin sitä todennäköisemmin eivät muutkaan seurueen jäsenet sitä käyttäneet. Esimerkillä on siis hyvin iso vaikutus käsidesin käyttöön, josta parhaimmassa tapauksessa syntyy laaja positiivinen kierre.

Asiakkaan iän vaikutuksesta käytökseen ei löytynyt suoraan minkäänlaisia toistuvia tuloksia havainnoinneissa, sillä vain kaksi asiakasta 184 asiakkaasta vaikutti selvästi huolestuneelta terveysriskeistä. Yleisvaikutelma oli kuitenkin se, että mitä vanhempi asiakas oli, sitä enemmän hän tarkkaili ympäristöään, sekä kysyi ohjeita tarjoilijoilta ravintolaan saapuessaan. Tämä selittyy osittain sillä, että erityisesti yli 70-vuotiailla on suurempi riski sairastua vakavaan koronavirustautiin. Tämä johtuu siitä, että ikääntyessä elimistön puolustuskyky heikkenee. Ikääntyneillä on myös enemmän pitkäaikaissairauksia, jotka altistavat vakavalle koronavirustaudille. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021g.) Muita ikään perustuvia poikkeamia tuloksista ei löytynyt.

Käsidesin käyttö on puhuttanut paljon ja sitä tarjotaan nykyään monissa julkisissa paikoissa. Aikaisemmin tässä työssä käsiteltiin jo käsidesiautomaattien ja pumppupullojen hyötyjä ja haittoja, sekä ryhmän esimerkin vaikutusta käsidesin käyttöön. Käsidesin käytöstä on varmasti muodostunut ihmisille jo jonkinlainen tapa mikä tulee säilymään koronapandemian loputtuakin. Havainnoinnin tuloksista saatiin kattavaa tietoa asiakkaiden käsidesin käytöstä ravintoloissa, jotka olivat joltain osin hieman yllättäviä. Ensimmäisessä havainnoinnissa 82 asiakasta 184 asiakkaasta eli noin 44,6 % käytti käsidesiä. Toisessa havainnoinnissa 43 asiakasta 91 asiakkaasta eli noin 47,3 % käytti käsidesiä. Yhteensä koko havainnoinnissa siis 125 asiakasta 275 asiakkaasta eli noin 45,45% käytti käsidesiä. Käytännössä vähän alle puolet asiakkaista käyttivät käsidesiä. Tämä on mielestäni yllättävä tulos, sillä kaikissa ravintoloissa kehoitettiin käyttämään käsidesiä, sekä yleinen ohjeistus hyvän käsihygienian ylläpitämisestä oli annettu. Toinen, ehkä tärkeämpi huomio oli se, että käsidesin käyttö ei ollut lisääntynyt juuri yhtään ensimmäisen ja toisen havainnoinnin välillä. Oma olettamukseni toiseen havainnointiin lähdeittäessä oli, että käsidesin käyttö olisi lisääntynyt reilusti. Havainnoinnit suoritettiin 11kk aikavälillä toisistaan ja koronatilanne oli nähnyt jo monenlaisia nousuja ja laskuja. Tilanne käsidesin käytön suhteen oli kuitenkin hyvin samanlainen ensimmäisessä ja toisessa havainnoinnissa. Syitä sille, että kaikki eivät käytä käsidesiä voi olla monia. Kyse voi olla välinpitämättömyydestä tai epäluuloisuudesta koronan suhteen, mutta myös puhtaalle unohdukselle pitää antaa oma osansa. Osa asiakkaista on voinut myös käyttää käsidesiä juuri ennen ravintolaan saapumista, joten sekin täytyy ottaa huomioon tuloksissa. Otantana 275 asiakasta on kuitenkin sen verran laaja, että havainnoinnista saatuja tuloksia voi pitää luotettavina.

Myös käsien peseminen ja kasvomaskien käyttö havainnoitiin tarkkaan. Ohjeistusten mukaan ravintoloiden tuli tarjota näkyvä mahdollisuus käsien pesuun ravintolassa. Mahdollisuus käsien pesuun, sekä yleinen suositus hyvän käsihygienian ylläpitämiseen antoivat olettaa, että ihmiset pesisivät käsiään ravintolaan saapuessaan. Kuitenkin vain noin 5% kaikista havainnoituista asiakkaista pesivät kädet ravintolaan saapuessaan. Ensimmäisessä havainnoinnissa kädet pesivät 5% asiakkaista ja toisessa havainnoinnissa 5,5% asiakkaista, eli muutosta havainnointien välillä ei ollut tapahtunut. Havainnoinnissa kädet peseväksi asiakkaaksi laskettiin kaikki, jotka kävivät ravintolan wc-tiloissa heti ravintolaan saapuessaan ja oletettiin heidän myös pesevän kätensä. Sitä havainnoinnissa ei voinut tietää, että kävikö asiakas wc-tiloissa vain käsien pesua varten, vai oliko hänellä muuta asiaa wc-tiloihin. Joka tapauksessa 5% asiakkaista on niin pieni osuus, että voidaan sanoa, että asiakkaat pesevät käsiä lounasravintolassa todella

vähän. Ehkä ihmiset kokevat käsienpesun turhaksi tai liian vaivalloiseksi ravintolassa. Todellista syytä käsien pesemättömyydelle on vaikea sanoa.

Hengityssuojainten käyttö havainnoitiin vain toisessa havainnoinnissa, sillä ensimmäisen havainnoinnin aikana kasvomaskisuositusta ei vielä ollut annettu. Tämän takia vertailua havainnointien välillä ei voitu toteuttaa. Toisessa havainnoinnissa noin 52% asiakkaista käytti hengityssuojainta ravintolaan saapuessaan. Hengityssuojaimen käyttö on herättänyt keskustelua sen tarpeellisuudesta ravintoloissa, missä se kuitenkin otetaan pois kasvoilta syönnin ajaksi. Ohjeistus hengityssuojaimen käyttöön julkisilla paikoilla oli, että sitä käytettäisiin sisätiloissa, joissa ei voida säilyttää turvaväliä muihin asiakkaisiin. Ravintolan tulisi mahdollistaa turvavälien säilyminen ja asiakkaiden tulisi pitää turvaväliä muihin asiakkaisiin, joten hengityssuojainta ei käytännössä ravintoloissa tarvitsisi käyttää. Niin kuin aikaisemmin todettiin turvavälit eivät säilyneet havainnoinnin kohteina olleissa ravintoloissa, joten hengityssuojaimen käyttö esimerkiksi kassajonossa, juomapisteillä ja wc-tiloissa on mielestäni suositeltavaa. 52% on mielestäni yllättävän suuri prosenttiosuus esimerkiksi käsienpesuprosenttiin ja käsidesin käyttöprosenttiin verrattuna. Hengityssuojaimen käytöstä on mahdollisesti tullut turvan tunnetta sekä joukkoon kuuluu luova asia, vaikka koronan terveysuhkiin tai hengityssuojaimen tarpeellisuuteen ei välttämättä uskoisi.

Se syökö asiakas sisällä vai ulkona, sekä turvavälien säilyminen olivat havainnoinnin kohteina sellaisia, mistä oli vaikea saada konkreettisia tai luotettavia tuloksia. Tulokset asiakkaan istumapaikan valintaan olivat vahvasti sidoksissa sen hetkisiin sääolosuhteisiin. Sitä ei voida tietää, että menivätkö asiakkaat ulos syömään siksi, että halusivat välttää koronavirustartunnan vai siksi että ulkona oli hyvä sää syödä. Sääolosuhteet olivat hyvin erilaiset ensimmäisen ja toisen havainnoinnin aikana, joten vertailukelpoisia tuloksia ei saatu. Turvavälien säilymisestä oli vaikea saada konkreettisia asiakaskohtaisia tuloksia, joten niiden kirjaaminen jätettiin pois havainnointilomakkeesta. Suositeltu yli kahden metrin turvaväli on sen verran iso, että sitä oli ainakin havainnoitavissa ravintoloissa hyvin vaikea säilyttää. Omat huomiot turvaväleistä olivat, että hyvin harva asiakas edes pyrki säilyttämään turvavälin muihin asiakkaisiin ravintolan sisällä.

Jos ravintolan korona-aikaisissa toimissa oli parannettavan varaa, niin oli sitä myös asiakkaiden toiminnassa. Noin puolet asiakkaista käytti käsidesiä ja hengityssuojainta, mutta muuten ohjeistusten ja hyvän käsihygienian noudattaminen puuttui. Asiakkaat



tuntuivat elävän ravintoloissa lähes normaalia elämää koko opinnäytetyössä suoritettun havainnoinnin ajan.

## 5.2 Kehittämisehdotukset

Ravintola ja sen asiakas muodostavat yhdessä ravintolakäynnistä turvallisen kaikille ravintolassa asioiville ja työskenteleville henkilöille. Vaikka ravintola ei pysty suoraan vaikuttamaan asiakkaan käytökseen voi ravintola tehdä olosuhteista sellaiset, että hygieeninen ja turvallinen asiakaskäyttäytyminen on mahdollista. Tämän vuoksi ravintolan toiminnan parantamisen lisäksi on tärkeää huomioida myös asiakkaan käyttäytyminen ja löytää sieltä mahdolliset kehityskohdat ravintolan toiminnan kehittämiseen. Havainnointi antoi ainutlaatuista tietoa asiakkaiden ja ravintolan toiminnasta, minkä seurauksena pystyttiin luomaan ravintoloille kohdennettuja kehitysehdotuksia. Havainnoinnin kohteina olleilla ravintoloilla sekä niiden asiakkaila oli toiminnassaan paljon parantamisen varaa. Kehittämisehdotusten tarkoitus on antaa ohjeita ravintolan sekä ravintolan asiakkaan toimintaan paremman kriisiviestinnän kehittämiseksi sekä terveysturvallisen ja hygieenisen toiminnan kehittämiseksi. Kehittämisehdotukset pohjautuvat havainnoinnista saatuihin tuloksiin, teorian tietoon sekä omiin havaintoihin ravintoloissa.

Ravintolan toiminnassa suurimmat kehityskohdat olivat viestinnässä ja ravintolan järjestelyissä turvavälien takaamiseksi. Viestintä tulisi aloittaa heti kriisin syntyessä. Asiakkaille tulisi viestiä laajasti eri kanavia käyttäen mikä ravintolan tilanne kriisin alla on sekä miten ravintola toimii kriisin aikana. Tätä viestintää tulisi jatkaa säännöllisesti ja reagoida muuttuviin tilanteisiin mahdollisimman nopeasti. Viestintä tulisi tehdä asiakaslähtöisesti, eli viestin sisällön tulisi vastata juuri asiakkaita mietittyihin kysymyksiin ja ratkaista heidän ongelmiaan. Tämä on mahdollista silloin kun ravintolan sisäinen viestintä on organisoitu hyvin ja viestintää tekevät tietävät oman roolinsa. Tällainen asiakaslähtöinen ja hyvin organisoitu viestintä on tehokas tapa ansaita asiakkaan luottamus. Näin asiakas tietää muun muassa terveysturvallisuuden eteen tehdyt toimenpiteet ja tuntee olonsa ravintolassa turvalliseksi. Pelkkä hyvä viestiminen ei riitä, vaan viestinnässä annetut lupaukset täytyy myös lunastaa ravintolan toiminnassa. Myös ravintolan sisällä tapahtuvassa viestinnässä oli havainnoinnin kohteina olleissa ravintoloissa parannettavan varaa. Ravintoloista puuttui järjestelmällinen asiakkaiden ohjeistaminen. Muistutuskyltit turvaväleistä,

käsihygieniasta sekä ohjeistukset wc-tiloissa toimimisesta puuttuivat ravintoloista lähes täysin. Myös hygienialomakkeen täyttö oli puutteellista. Nämä ohjeistukset tulisi olla selvästi asiakkaiden nähtävillä heti ravintolaan saavuttaessa tai viimeistään ravintolan tiskillä. Laadukas viestintä ravintolan nettisivuilla, sosiaalisessa mediassa sekä ravintolan sisällä muodostaa kokonaisuuden, joka luo ravintolan toiminnasta luotettavan, turvallisen ja ammattimaisen kuvan.

Toinen selkeä kehityskohta ravintoloissa oli asiakaspaikkojen järjestelyssä ja turvavälien säilymisessä. On tärkeää, että asiakaspaikat ovat järjestelty siten, että asiakas näkee heti ravintolaan tullessaan, että turvavälien säilymisen eteen on tehty järjestelyjä. Mahdollisuuksien mukaan käytöstä pois otetut pöydät tulisi viedä pois ruokailusalista, eikä jättää pöytiä saliin. Tämä auttaa asiakkaita istumapaikan valinnassa ja selkeyttää ruokasalin järjestelyjä.

Ruuhkien syntyminen kassajonoon ja juomanhakupisteille oli yleistä havainnoinnin kohteina olleissa ravintoloissa. Tähän auttavat mahdolliset yksisuuntaiset kulkureitit ravintolan sisällä, joita havainnoinnin kohteina olleissa ravintoloissa ei ollut. Yksisuuntaiset kulkureitit kassoille ja sieltä pois vähentävät tilojen ruuhkautumista niin kassajonossa, kuin muuallakin ravintolassa liikuttaessa. Asiakkaan käyttäytymisellä on vaikutusta ruuhkien syntymiseen ja jokaisella on oma vastuunsa turvavälien säilyttämisessä.

Asiakkaiden käyttäytymisessä huomioitavaa oli käsihygienian taso. Havainnoinnissa noin puolet käytti käsidesiä ja kasvomaskia, mutta vain muutama pesi kätensä ravintolaan saavuttaessa. Näihin lukuihin vaikuttavat varmasti ravintolan käsihygieniaoheistukset, mutta myös ihmisten tietoisuus hyvän käsihygienian hyödyistä. Tietoisuuden lisääminen käsihygienian tärkeydestä koronaviruksen leviämisen ehkäisemiseksi voisi olla yksi tapa nostaa ihmisten käsihygienian tasoa.

### **Tiivistetyt ohjeet ravintolan toiminnalle pandemian aikana**

- Nopea, asiakaslähtöinen, jatkuva ja monipuolinen viestintä.
  - o Sisältää ravintolan aukioloajat, miten ravintolassa toimitaan ja tehdyt toimenpiteet tartuntataudin leviämisen ehkäisemiseksi.
  - o Kanavina ravintolan nettisivut, Facebook ja Instagram.
- Viestinnän organisointi ravintolassa. Kuka viestii, mitä viestitään ja milloin viestitään. Viestintää tärkeä jatkaa ja kehittää pandemian edetessä.
- Toteutetaan viestinnässä luvatut asiat ravintolan toiminnassa.

- Suunnitellaan ravintolan palvelupolun kohdat terveysturvallisiksi. Apuna voidaan käyttää työssä esitettyä turvallinen palvelupolku -mallia.
- Ravintolan sisällä viestitään selkeästi tehdyistä toimenpiteistä tartuntataudin leviämisen ehkäisemiseksi. Tärkeää muistaa myös ohjeistava ja huomioiva asiakaspalvelu.
- Konkreettisia toimenpiteitä tartuntataudin leviämisen ehkäisemiseksi:
  - o Asiakaspaikkojen asettelu turvavälien säilyminen huomioon ottaen.
  - o Ohjeistetaan asiakasta käyttämään käsidesiä ja pesemään kädet heti ravintolaan saavuttaessa.
  - o Suositaan kosketusvapaita käsidesiautomaatteja ja hanoja. Käsien kuivausmenetelmänä suositaan kertakäyttöisiä paperipyyhkeitä.
  - o Ohjeistetaan asiakasta säilyttämään turvaväli muihin ravintolassa liikuttaessa sekä mahdollisuuksien mukaan käytetään yksisuuntaisia kulkureittejä.
  - o Ohjeistetaan asiakasta käyttämään hengityssuojainta ravintolassa liikuttaessa, mikäli se on valtioneuvoston ohjeiden mukaista.
- Kaikkea ravintolan pandemian aikaista toimintaa tulee ohjata ajatus turvallisen ravintolakokemuksen luomisesta asiakkaille.

## 6 POHDINTA

### 6.1 Luotettavuus

Mielestäni onnistuin saamaan luotettavia tuloksia opinnäytetyön kysymyksiin. Havainnointilomake pyrittiin suunnittelemaan ja toteuttamaan mahdollisimman hyvin, että itse havainnoinnissa saadaan tuloksista mahdollisimman luotettavia. Havainnoinnin kohteet valittiin tietyin kriteerein ja havainnointia suoritettiin koko ajan samalla tavalla. Vaikka havainnointilomake suunniteltiin ja testattiin toimivaksi, oli itse havainnointi välillä hyvin hektistä ja haastavaa. Tällöin virhemarginaali kasvoi ja jotain vääriä tuloksia havainnointilomakkeeseen saattoi tulla. Havainnoitavien asiakkaiden lukumäärä oli kuitenkin niin iso, että yksittäiset virheet tuloksissa eivät vaikuta lopulliseen tulokseen merkittävästi. Havainnoitavia asiakkaita oli yhteensä 275. Opinnäytetyön kaksi erillistä havainnointia, joiden tuloksia lopulta verrattiin keskenään, pyrittiin toteuttamaan mahdollisimman samalla tavalla. Ajankäytöllisistä syistä toisen havainnoinnin havainnointiaika oli kuitenkin lyhyempi kuin ensimmäisen havainnoinnin, joten toisessa havainnoinnissa asiakkaiden määrä oli pienempi kuin ensimmäisessä havainnoinnissa. Tämä vaikuttaa hieman vertailuun havainnointien tulosten välillä, mutta lopullisissa tuloksissa sillä ei ole merkittävää vaikutusta.

Teoriaosuudessa pyrittiin käyttämään mahdollisimman tuoreita julkaisuja, sillä korona aiheena oli hyvin uusi. Luotettavien lähteiden löytäminen aiheen ajankohtaisuuden vuoksi oli välillä haastavaa. Koronatilanteen muuttuminen, sekä uudet tutkimustulokset vaikuttivat saatavilla olevaan tietoon jatkuvasti. Sen vuoksi oikean ja luotettavan tiedon löytäminen oli haastavaa. Kokonaisuutena opinnäytetyö vaati koronatilanteen sekä ravintola-alan laajaa tuntemusta ja jatkuvaa ajan tasalla pysymistä.

### 6.2 Oma oppiminen

Opinnäytetyö oli pitkä ja haastava prosessi. Aloitin opinnäytetyön tekemisen keväällä 2020 ja opinnäytetyö valmistui syksyllä 2021, joten matka opinnäytetyön parissa oli pitkä. Ravintolat ovat aina kiinnostaneet minua, joten tiesin heti aluksi, että haluan tehdä opinnäytetyön ravintoloihin liittyen. Koronapandemian vaikutus ravintola-alaan antoi mielenkiintoiset lähtökohdat ajankohtaisen opinnäytetyön tekemiselle. Aiheena koronavirus oli hyvin haastava. Halusin tarkastella ihmisten käyttäytymisen muutosta

korona-aikana, joten opinnäytetyöprosessi oli pitkä. Haasteita toi koronapandemian muuttuvat vaiheet. Myös tutkimustieto koronaviruksesta lisääntyi jatkuvasti, joten annetut ohjeistukset koronavirukseen liittyen muuntuivat opinnäytetyöprosessin aikana. Ohjeistuksissa ajan tasalla pysyminen olikin haastavinta opinnäytetyössä.

Aloitin opinnäytetyön tekemisen havainnointilomakkeen ja havainnoinnin suunnittelemisella. Sen jälkeen suoritin ensimmäisen havainnoinnin, jonka jälkeen kokonaiskuva opinnäytetyöstä alkoi muodostua. Havainnoinnin suunnittelu opetti minulle tutkimusmenetelmistä sekä tiedonhausta paljon. Tiedonhaussa oli pieniä koronatilanteen luomia haasteita, koska tietoa koronaviruksesta oli alkuvaiheessa hyvin vähän ja luotettavien lähteiden löytäminen oli välillä haastavaa. Itse havainnointi sekä opinnäytetyön kirjoittaminen opettivat minulle paljon ravintolan toiminnasta. Opin asioita ravintolan viestinnästä, terveysturvallisuudesta sekä ravintolan asiakkaiden käyttäytymisestä. Opinnäytetyöprosessi opetti myös pandemioista, sekä niihin varautumisesta.

Opinnäytetyön kaksiosainen havainnointi ja niiden tulosten vertailu ajankohtaisesta aiheesta eli koronaviruksesta tekee opinnäytetyöstä ainutlaatuisen tuotoksen. Tämä yhdistettynä konkreettisiin kehittämisehdotuksiin tekee opinnäytetyöstä hyödyllisen koronaviruksen vaikutuksia ja mahdollisia tulevia pandemioita tarkastellessa. Pandemiat ovat tulevaisuudessa merkittävä yhteiskunnallinen riski, joten niihin varautuminen ja oppiminen niiden kanssa elämiseen on hyvin tärkeää.

## LÄHTEET

- Ala-Nikula, S. 2021. Turvallinen ravintolakokemus. PDF. Viitattu 20.5.2021 <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/EDK-2021-AK-358902.pdf>
- Ala-Nikula, S. 2020. Koronavirus kuriin tieteellisellä tutkimuksella!. Viitattu 20.5.2021 [https://rbdesign.fi/tupa-tutkimushanke/?doing\\_wp\\_cron=1629354878.5921039581298828125000](https://rbdesign.fi/tupa-tutkimushanke/?doing_wp_cron=1629354878.5921039581298828125000)
- Anttila, V. 2021. Koronavirus (SARS-CoV-2, COVID-19). Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. Viitattu 8.6.2021 <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01257>
- Clean&SafeTurku 2021. Ravintolat. Viitattu 23.4.2021 <https://www.cleanandsafeturku.fi/clean-safe/ravintolat>
- Edilex 2020. Ravintolat avataan 1. kesäkuuta - laki tartuntatautilain väliaikaisesta muuttamisesta voimassa 1.6.–31.10.2020. Uutinen. Viitattu 4.7.2020 <https://www.edilex.fi/uutiset/64498>
- ECDC 2021. COVID-19 situation update worldwide, as of week 22, updated 3 June 2021. Viitattu 8.6.2021 <https://www.ecdc.europa.eu/en/geographical-distribution-2019-ncov-cases>
- Hakala, K. 2021. Valmiuslain käyttöönottoaminen korona-aikana. Eduskunta. Viitattu 20.7.2021 [https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/kotimainen\\_oikeus/LATI/Sivut/valmiuslain-kayttoonottaminen-koronavirustilanteessa.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/LATI/Sivut/valmiuslain-kayttoonottaminen-koronavirustilanteessa.aspx)
- Harjumaa, M. 2020. MaRan Timo Lappi: Ravintola-ala ei kestäisi koronan toista aaltoa – ehdottaa alv-alennusta kevään kriisistä selviämiseen. Yle. Uutinen. Viitattu 16.6.2021 <https://yle.fi/uutiset/3-11450298>
- Hartwall 2020. Ravintoloiden uusi alku. Viitattu 16.6.2021 <https://www.hartwall.fi/inspiroidu/trendit/2020/ravintoloiden-uusi-alku/>
- Hartwall 2018. Miltä näyttää matkailu- ja ravintola-alan tulevaisuus?. Viitattu 15.6.2021 <https://www.hartwall.fi/inspiroidu/trendit/2018/milta-nayttaa-matkailu--ja-ravintola-alan-tulevaisuus/>
- I-Mediat 2021. Näin yritys viestii onnistuneesti koronan aikana – 6 kohdan muistilista. Viitattu 2.8.2021 <https://ajankohtaista.i-mediat.fi/nain-yritys-viestii-onnistuneesti-koronan-aikana>
- Kantar 2021. Suomen johtava markkinatutkimusyriyys. Viitattu 18.5.2021 <https://www.kantar.fi/keita-olemme>
- Katrin 2021. Metsä Tissue washroom study 2021. The study about public toilets in Europe. PDF. Viitattu 18.5.2021 [https://www.katrin.com/SiteCollectionDocuments/UK\\_documents%20www/Katrin-washroom-study-2021-european-results.pdf](https://www.katrin.com/SiteCollectionDocuments/UK_documents%20www/Katrin-washroom-study-2021-european-results.pdf)
- Kespro 2021. Suomalaiset ravintolasulun jälkeen. Tutkimus. Viitattu 19.5.2021 <https://www.kesko.fi/contentassets/924ef43070e643e1a5b31e43da2c9c8a/kespro-suomalaiset-ravintolasulun-jalkeen--tutkimus-23-4-2021.pdf>
- Kespro 2020a. Ravintoloilla on ratkaiseva merkitys koko ruokaketjulle. K NYT -uutiskirjeen artikkeli. Viitattu 10.6.2021. <https://www.kespro.com/ideat-ja-inspiraatiot/artikkelit/ravintoloilla-on-ratkaiseva-merkitys-koko-ruokaketjulle>
- Kespro 2020b. Ravintolan Wc-tilan hygieniä pitää olla kunnossa. Se on helppoa. Tarkista nämä 3 asiaa. Kespro artikkeli. Viitattu 1.5.2021 <https://www.kespro.com/ideat-ja->

[inspiraatiot/artikkelit/ravintolan-wc-tilan-hygienia-pitaa-olla-kunnossa-se-on-helppoa-tarkistama-3-asiaa](#)

Kespro 2019. Suomalaisten odotukset ravintoloille 2020. Tutkimus. 5, 16–17, 20 Viitattu 1.5.2021 <https://mb.cision.com/Public/13061/2908471/81e6d9bcec9dbefc.pdf>

Krogerus, M. 2020. Matkailu- ja ravintola-ala syöksykierteessä – Sotkamolainen ravintoloitsija: "Kielto voisi olla jopa helpottava päätös". Yle. Uutinen. Viitattu 16.6.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-11263066>

Laaksonen, J. 2021. Miten vuosi 2020 muutti suhtautumisemme käsihygieniaan ravintolassa?. Kespro artikkeli. Viitattu 18.5.2021 <https://www.kespro.com/ideat-ja-inspiraatiot/artikkelit/miten-vuosi-2020-muutti-suhtautumisemme-kasihygieniaan-ravintolassa>

Lauronen, E. 2021. Mitä ravintoloissa tapahtuu vuonna 2021?. Artikkel. Viitattu 1.5.2021 <https://www.kespro.com/ideat-ja-inspiraatiot/artikkelit/mita-ravintoloissa-tapahtuu-vuonna-2021>

MaRa 2021. Ravintola- ja alkoholimyyni. Ravintoloiden liikevaihdon vuosimuutos (prosenttia) 2019 ja 2020. Viitattu 16.6.2021 <https://www.mara.fi/toimiala/tilastot/ravintola-ja-alkoholimyyni.html>

Nee, D. 2021. New study underpins that paper hand towels are still the most preferred way of drying hands in a public washroom. Kantar / Metsä Tissue, Katrin Washroom study 2021. Viitattu 18.5.2021 <https://www.katrin.com/en/about-katrin/news/Pages/paper-hand-towels-preferred-for-drying-hands-in-a-public-washroom.aspx>

Nurminen, J. 2020. Ensimmäiset koronavirustapaukset havaittu Euroopassa – Ranskassa kolme sairastunutta. Yle. Uutinen. Viitattu 8.6.2021 <https://yle.fi/uutiset/3-11175460>

Pakarinen, L. 2020. Ravintola 2020: Mikä muuttui?. Artikkel. Viitattu 20.4.2021 <https://www.kespro.com/ideat-ja-inspiraatiot/artikkelit/ravintola-2020-mika-muuttui>

PAM 2019. Palvelualojen taskutilasto 2019. Viitattu 15.6.2021 [https://www.pam.fi/media/1.-materiaalipankki-tiedostot-nakyvat-julkisessa-materiaalipankissa/tilastot-ja-tutkimukset/1158\\_palvelualojen-taskutilasto-2019.pdf](https://www.pam.fi/media/1.-materiaalipankki-tiedostot-nakyvat-julkisessa-materiaalipankissa/tilastot-ja-tutkimukset/1158_palvelualojen-taskutilasto-2019.pdf)

Peltoniemi, A. 2020. Koronapandemia iski rajusti matkailu- ja ravintola-alan kasvunäkymiin. Viitattu 16.6.2021 <https://www.vitriini.fi/talous/koronapandemia-iski-rajusti-matkailu-ja-ravintola-alan-kasvunakymiin.html>

Punainen Risti 2020. Epidemia ja pandemia. Viitattu 8.6.2021 <https://www.punainenristi.fi/tyomme/kansainvalinen-apu/epidemia-ja-pandemia/>

Ravintolaelämyksiä 2020. Ravintola-ala Suomessa. Viitattu 15.6.2021 <https://ravintolaelamyksia.fi/ravintola-ala-suomessa/>

Restaurangpark 2018. Ravintolakulttuuri Suomessa. Viitattu 15.6.2021 <https://restaurangpark.fi/ravintolakulttuuri-suomessa/>

Ronkainen, A. 2020. Koronaepidemian seurauksena odotettiin valtavaa konkurssiaaltoa, mutta toisin kävi – jopa ravintola-ala on selvinnyt toistaiseksi vähällä. Yle. Uutinen. Viitattu 16.6.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-11390045>

Rune & Berg Design 2021. Etusivu. Viitattu 20.5.2021 <https://rbdesign.fi/>

Ruokangas, P.; Junttila, M.; Kajander, M.; Konttinen, M. 2020. Suomen ensimmäinen koronavirustartunta varmistui, THL: Tapaus valitettava, mutta ei odottamaton – Yle seurasi hetki hetkeltä. Yle. Uutinen. Viitattu 8.6.2021 <https://yle.fi/uutiset/3-11181717>

- Ruokatieto 2021. Mistä Suomalainen ruokakulttuuri koostuu?. Viitattu 15.6.2021  
<https://www.ruokatieto.fi/ruokakulttuuri/paikallista-kulttuuria/mista-suomalainen-ruokakulttuuri-koostuu>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2021a. Koronavirusrokotteet. Viitattu 9.6.2021  
<https://stm.fi/koronavirusrokotteet>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2021b. Koronavirusepidemian vaiheet. Viitattu 16.6.2021  
<https://stm.fi/koronavirusepidemian-tasot>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021a. Koronavirus COVID-19. Viitattu 8.6.2021  
<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021b. Miten koronarokotteita kehitetään?. Viitattu 8.6.2021  
<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/rokotteet-ja-koronavirus/miten-koronarokotteita-kehitetaan>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021c. Muuntuneet koronaviruset. Viitattu 8.6.2021  
<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/tarttuminen-ja-suojautuminen-koronavirus/muuntuneet-koronaviruset>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021d. Tilannekatsaus koronaviruksesta. Viitattu 8.6.2021  
<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/tilannekatsaus-koronaviruksesta>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021e. COVID-19-rokotusten edistyminen. Viitattu 8.6.2021  
[https://www.thl.fi/episeuranta/rokotukset/koronarokotusten\\_edistyminen.html](https://www.thl.fi/episeuranta/rokotukset/koronarokotusten_edistyminen.html)
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021f. Tarttuminen ja suojautuminen – koronavirus. Viitattu 26.3.2021  
<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/tarttuminen-ja-suojautuminen-koronavirus>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021g. Ikääntyneet ja muut riskiryhmät – ohjeita koronavirusepidemian aikana. Viitattu 20.8.2021  
<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/vakavan-koronavirustaudin-riskiryhmat/ikaantyneet-ja-muut-riskiryhmat-ohjeita-koronavirusepidemian-aikana>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020. COVID-19 Pandemian tilannekatsaus. Viitattu 29.7.2021  
<https://valtioneuvosto.fi/documents/10616/9459302/COVID-19+tilannekatsaus+15.10.2020.pdf/fdbb0e50-bdd0-c984-9b05-940b0bd7003e/COVID-19+tilannekatsaus+15.10.2020.pdf?t=1614761652496>
- Tuominen, I. 2020. Suomen säädöskokoelma. Valtioneuvoston asetus ravitsemisliikkeiden toiminnan väliaikaisesta rajoittamisesta tartuntataudin leviämisen estämiseksi. Helsinki. Viitattu 4.7.2020  
<https://www.edilex.fi/saadskokoelma/20200401.pdf>
- World covid stats 2020. World COVID-19 Stats. Viitattu 8.6.2021.  
<https://web.archive.org/web/20200402203327/https://ncov2019.live/data>
- Valtioneuvosto 2021a. Ravintolat sulkeutuvat asiakkailta 9. maaliskuuta maakunnissa, joissa epidemiatilanne on vakavin. Työ- ja elinkeinoministeriö. Tiedote. Viitattu 16.6.2021  
<https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/ravintolat-sulkeutuvat-asiakkailta-9.-maaliskuuta>
- Valtioneuvosto 2021b. Ravintolat voivat olla auki asiakkaille rajoituksin koko maassa maanantaista 19.4. alkaen. Työ- ja elinkeinoministeriö. Tiedote. Viitattu 16.6.2021  
<https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/ravintolat-voivat-olla-auki-asiakkaille-rajoituksin-koko-maassa-maanantaista-19.4.-alkaen>



Valtioneuvosto 2021c. Suomessa vallitsevat poikkeusolot. Valtioneuvosto viestintäosasto. Tiedote. Viitattu 29.7.2021. <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/suomessa-vallitsevat-poikkeusolot-1>

Valtioneuvosto 2021d. Ravintolat sulkeutuvat asiakkailta 9. maaliskuuta maakunnissa, joissa epidemiatilanne on vakavin. Työ- ja elinkeinoministeriö. Tiedote. Viitattu 29.7.2021 <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/ravintolat-sulkeutuvat-asiakkailta-9.-maaliskuuta>

Valtioneuvosto 2021e. Hallitus esittää: Ravintoloiden sulkua jatkuu 18.4. saakka. Työ- ja elinkeinoministeriö. Tiedote. Viitattu 29.7.2021 <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/hallitus-esittaa-ravintoloiden-sulku-jatkuu-18.4.-saakka>

Valtioneuvosto 2020a. Hallitus on todennut yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa Suomen olevan poikkeusoloissa koronavirus tilanteen vuoksi. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriö. Valtioneuvoston viestintäosasto. Tiedote. Viitattu 20.7.2021 <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/hallitus-totesi-suomen-olevan-poikkeusoloissa-koronavirus tilanteen-vuoksi>

Valtioneuvosto 2020b. Ravitsemisliikkeiden toimintaa rajoitetaan ja valmiuslain mukaisia toimivaltuuksia jatketaan. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriö. Työ- ja elinkeinoministeriö. Valtioneuvoston viestintäosasto. Tiedote. Viitattu 20.7.2021. <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/ravitsemisliikkeiden-toimintaa-rajoitetaan-ja-valmiuslain-mukaisia-toimivaltuuksia-jatketaan>

Valtioneuvosto 2020c. Ravintolat avataan 1. kesäkuuta – rajoituksilla estetään koronaviruksen tartuntariskiä. Sosiaali- ja terveysministeriö. Tiedote. Viitattu 21.7.2021 <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/ravintolat-avataan-1-kesakuuta-rajoituksilla-estetään-koronaviruksen-tartuntariskia>

Valtioneuvosto 2020d. Valmiuslain mukaisten toimivaltuuksien käytöstä luovutaan – poikkeusolot päättyvät tiistaina 16. kesäkuuta. Valtioneuvoston viestintäosasto. Tiedote. Viitattu 29.7.2021 <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/valmiuslain-mukaisten-toimivaltuuksien-kaytosta-luovutaan-poikkeusolot-paattuvat-tiistaina-16-kesakuuta>

Valtioneuvosto 2020e. Hallitus linjasi ravitsemisliikkeiden toiminnan väliaikaisesta rajoittamisesta. Sosiaali- ja terveysministeriö. Työ- ja elinkeinoministeriö. Valtioneuvoston viestintäosasto. Tiedote. Viitattu 29.7.2021 <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/hallitus-linjasi-ravitsemisliikkeiden-toiminnan-valiaikaisesta-rajoittamisesta>

WHO 2021a. Coronavirus disease (COVID-19) advice for the public. Viitattu 9.6.2021 <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

## Havainnointilomake

Ravintola																				
Kellonaika																				
Päivämäärä																				
Asiakasmäärä																				
<b>Ravintolan tiedotus ja valtioneuvoston toimintaohjeet</b>																				
Nettisivut																				
Onko pöytiä siirretty																				
Onko käsidesiä tarjolla selkeästi																				
Onko hygieniasuunnitelma nähtävissä																				
Onko hygieniasuunnitelmasta vastaava henkilö																				
Onko hygieniasuunnitelma täytetty																				
Imoitus että koronaoireisena ei saa tulla																				
<b>Asiakaskohtaaminen</b>	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.
<b>Ravintolaan saapuminen</b>																				
Ryhmäkoko																				
Asiakkaan ikä																				
Yleisvaikutelma normaali																				
Yleisvaikutelma huolestunut																				
Lukeeko asiakas hygienialomakkeita																				
Käyttääkö käsidesiä																				
Käyttääkö omaa käsidesiä																				
Käykö asiakas pesemässä kätet																				
Haluaako asiakas ulos syömään																				
Haluaako asiakas sisälle syömään																				
Ohjaako tarjoilija asiakkaan pöytään																				
Kysyykö asiakas hygieniaohteista																				
Pitääkö asiakas turvaväliä																				
Pitääkö tarjoilija turvaväliä																				
Pyyhkiikö tarjoilija pintoja																				
Käyttääkö tarjoilija suojakäsineitä																				
Käyttääkö asiakas hengitysuojainta																				