



TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

**ESTEETÖNTÄ KAHVILA- JA**

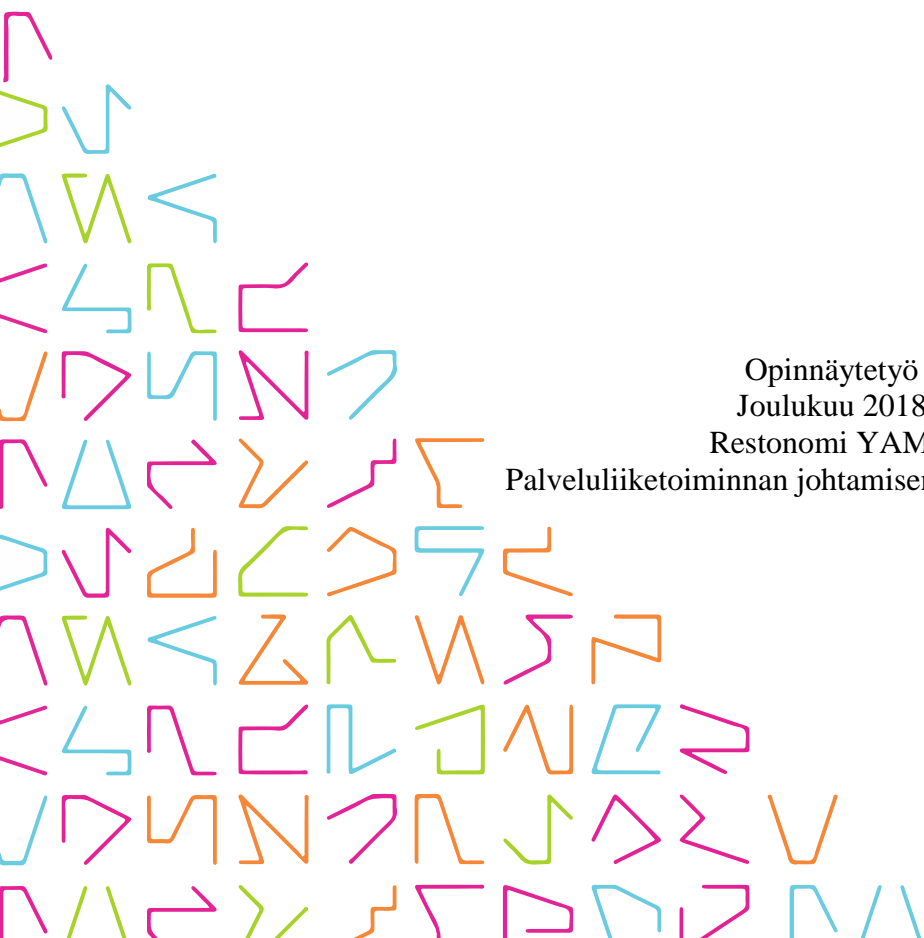
**RAVINTOLAPALVELUA**

**LIIKUNTAESTEISILLE ASIAKKAILLE**

Anne Virolainen

Opinnäytetyö  
Joulukuu 2018  
Restonomi YAMK

Palveluliiketoiminnan johtamisen koulutusohjelma



## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Restonomi YAMK  
Palveluliiketoiminnan johtaminen

VIROLAINEN, ANNE:  
Esteetöntä kahvila- ja ravintolapalvelua  
liikuntaesteisille asiakkaille

Opinnäytetyö 100 sivua, joista liitteitä 12 sivua  
Joulukuu 2018

---

Esteettömyys tarkoittaa kaikille käyttäjille sopivia ympäristöjä, palveluja ja niiden saatavuutta. Esteettömien palveluiden merkitys on matkailu- ja ravitsemusalalla tärkeää, koska ikääntyneiden määrä tulee kasvamaan tulevaisuudessa. Tämä tulee huomioida ravintola- ja kahvilamuutosten suunnittelussa ja uudisrakentamisessa. Työssä tutkittiin esteettömyyttä, liikuntaesteisiä asiakkaita, esteetöntä kahvila- ja ravintolapalvelua, asiakaskokemusta ja sen johtamista. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kahvila- ja ravintolapalveluiden kehittäminen liikuntaesteisten asiakkaiden käyttäjäkokemuksen perusteella. Tutkimusaineisto koostui kirjallisuuslähteistä, asiakaskyselystä, haastattelusta ja yrityskyselystä. Päätaivoite oli selvittää sitä, miten liikuntaesteisten asiakaskokemuksia huomioidaan kahvila- ja ravintolapalveluissa Tampereella. Asiakaskyselystä saatujen käyttäjäkokemustulosten perusteella tehtiin asiantuntijahaastattelu. Nämä tulokset huomioiden tehtiin kysely kahvila- ja ravintolapalveluiden tuottajille.

Tutkimustulosten perusteella liikuntaesteiset asiakkaat odottivat selkeää ja tiedottavaa opastusta, esteettömiä palvelutiloja sekä ystävällistä ja asiaankuuluvaa asiakaspalvelua. Asiakaskokemukset osoittivat kehittämistarpeita: tiedottamisessa, tiloissa, henkilökunnan ammattitaidossa ja asenteessa. Asiantuntijakokemuksen perusteella parannettavaa havaittiin seuraavissa tekijöissä: palvelun tuottajien tiedonhaussa esteettömyydestä ja yhdenvertaisessa suunnittelussa, asenteen ja tahtotilan löytymisessä muutokseen sekä asiakaskokemuksen johtamisessa. Yrittäjien näkökulmasta katsottuna esteettömien kahvila- ja ravintolapalveluiden kehittäminen vaatii rakenteellisia korjauksia, asennemuok-kausta, tiedottamista ja asiakaspalvelukoulutusta.

Esteettömien kahvila- ja ravintolapalveluiden toteuttamisessa on parannettavaa. Liikuntaesteisten tiedonsaantia tulee parantaa. Esteettömien palvelujen tarjonta ei kohtaa asiakkaita vielä digitaalisten sovellusten kautta. Kehittämisehdotukseni kahvilan tai ravintolan esteettömyyden parantamiseen pohjautuu työn tuloksista nouseviin osa-alueisiin: asiakaspalveluasenteen, asiakaskokemusjohtamisen, esteettömän toimintaympäristön ja viestinnän kehittämiseen. Näillä voidaan sitouttaa henkilökuntaa ja vaikuttaa esteettömien palveluiden laatuun. Tämä vaatii jokaista vastuullista yrittäjää laatimaan toimipai-kalleen räätälöidyn esteettömyysohjelman, jonka avulla voidaan mitata yrityksen sitou-tumista esteettömyyteen tarjotuissa palveluissa.

---

Asiasanat: esteettömyys, liikuntaesteiset, asiakaskokemus, kahvila- ja ravintolapalvelut

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Master of Hospitality Management  
Master's Degree in Management of Service Business

VIROLAINEN, ANNE:  
Accessible Cafeteria and Restaurant Services for Disabled Guests

Bachelor's thesis 100 pages, appendices 12 pages  
December 2018

---

Accessibility means environments, services are accessibility to all users. The importance of accessible services is important in the tourism and nutrition sector as the number of older people will grow in the future. This has to be taken into account in the planning of the changes and in new construction of restaurants and cafeterias. The study examined accessibility, disabled customers, unobstructed cafeteria and restaurant service, customer experience and management. The aim of this study was to develop coffee and restaurant services based on the user experience of people with reduced mobility. The research material consisted of literature sources, customer survey, interview and business survey. The main aim was to find out how customer-oriented customer experiences are taken into account in cafeteria and restaurant services in Tampere. An expert interview was conducted based on the user experience gained from the customer survey. Taking these results into account, a survey was conducted for producers of cafeteria and restaurant services.

Based on the results of the research, people with reduced mobility were expecting clear and informative guidance on accessible service spaces and friendly and appropriate customer service. Customer experience demonstrated development needs: in information, in premises, in staff skills and attitudes. On the basis of the expert experience, improvable items were found in the following factors: how service providers seek information about accessibility, in equality planning, attitude and willingness to change, and customer experience management. From an entrepreneurial point of view, the development of accessible cafeteria and restaurant services requires structural repairs, modification, information and customer service training.

There is room for improvement in the accessibility of cafeteria and restaurant services. Access to information for people with disabilities needs to be improved. The supply of accessible services is not yet met by digital applications. The suggestions for improving cafeteria or restaurant accessibility are based on the emerging areas of this thesis: customer service attitude, customer experience management, unimpeded operating environment and communication. These can engage the staff and affect the quality of accessible services. This requires every responsible entrepreneur to create a tailor-made accessibility program for his office to measure the company's commitment to accessibility services.

---

Keywords: accessibility, disabled, customer experience, cafeteria and restaurant services

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Tutkimuksen taustaa .....	6
1.2	Lähtökohdat tutkimukselle .....	7
1.3	Tavoitteet, menetelmät ja prosessi .....	9
1.4	Rakenne ja toteutus .....	11
1.5	Tutkimuksen etiikka .....	14
2	ESTEETTÖMYYS JA KAHVILA- JA RAVINTOLAPALVELUT .....	15
2.1	Esteettömyys määritelmänä.....	15
2.2	Esteettömyys ja kahvila- ja ravintola-ala .....	15
2.2.1	Sosiaalinen esteettömyys .....	16
2.2.2	Fyysinen esteettömyys .....	17
2.2.3	Viestinnällinen esteettömyys .....	18
2.2.4	Kulttuurinen esteettömyys .....	18
2.3	Esteettömät lisäpalvelut .....	20
3	ESTEETÖN PALVELU JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ .....	22
3.2	Lainsäädäntö esteettömiä palveluja järjestäville.....	22
3.2	Liikuntaesteisten asiakkaiden huomioiminen suunnittelussa .....	23
3.3	Opasteet asiakkaan apuna .....	27
4	ASIAKKAAT OVAT SAMANARVOISIA .....	28
4.1	Liikuntaesteinen asiakas .....	28
4.2	Yhdenvertaisuus .....	28
5	ASIAKASKOKEMUKSEN MERKITYS JA PALVELUMUOTOILU .....	30
5.1	Asiakaskokemus .....	30
5.2	Asiakasymmärrys ja arvolupaus.....	31
5.3	Palvelumuotoilu menetelmänä .....	33
5.4	Palvelupolku ja asiakaspolku.....	34
6	PALVELULIIKETOIMINNAN JOHTAMINEN.....	36
6.1	Yritysvastuu ja liiketoiminta .....	36
6.2	Asiakaskokemuksen johtaminen .....	38
6.3	Yrityksen profiloituminen esteettömäksi.....	39
6.4	Teoreettisen viitekehyksen yhteenveto.....	40
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	42
7.1	Laadullinen tapaustutkimus .....	42
7.2	Tutkimusmenetelmät .....	44
7.2.1	Kysely liikuntaesteisille asiakkaille.....	44
7.2.2	Asiantuntijahaastattelu .....	46
7.2.3	Kysely kahvila- ja ravintolapalvelun järjestäjälle.....	47

8	TUTKIMUSTULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELUA .....	49
8.1	Asiakaskyselyn tulokset.....	49
8.1.1	Asiakkaiden kahvila-ravintolapalveluiden käyttö.....	49
8.1.2	Kokemukset kahvila- ja ravintolapalveluista.....	51
8.1.3	Tiedonsaantikanavat ja viestintä .....	52
8.1.4	Asiakaskokemuksen hyvät tekijät .....	53
8.1.5	Asiakaskokemuksen kehittämistarpeet .....	56
8.2	Teemahaastattelun tulokset.....	59
8.2.1	Esteettömyys kahvila- ja ravintolapalveluissa .....	59
8.2.2	Yhdenvertaisuus on kaikille kuuluva ihmisarvo .....	60
8.2.3	Yhteissuunnittelun merkitys .....	61
8.2.4	Tulevaisuuden esteetön Tampere .....	65
8.3	Kahvila- ja ravintolapalveluiden kyselyn tulokset.....	69
9	POHDINTA.....	74
9.1	Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset.....	74
9.2	Tutkimuksen luotettavuus.....	78
9.3	Tutkimuksen kehittämis ehdotus .....	80
9.4	Jatkotutkimukset .....	81
	LÄHTEET.....	83
	LIITTEET .....	88
	Liite 1. Ravitsemustilojen Helppo liikkua-kriteerit .....	88
	Liite 2. Asiakaskyselylomake.....	89
	Liite 3. Asiakaskokemukset parhaasta palvelusta .....	91
	Liite 4. Asiakaskokemukset huonoimmasta palvelusta.....	92
	Liite 5. Teemahaastattelun kysymyslomake .....	93
	Liite 6. Teemahaastattelun tulosten yhteenveto .....	94
	Liite 7. Kysely kahvila- ja ravintolapalvelun yrittäjälle .....	95
	Liite 8. Yrityskyselyn tulosten yhteenveto .....	96
	Liite 9. Kehittämis ehdotus yritykselle.....	97

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkimuksen taustaa

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan esteetöntä kahvila- ja ravintolapalvelua. Esteettämiä tiloja tarvitsevat paitsi pyörätuolia käyttävät myös monet muut liikuntaesteiset sekä aistivammaiset. Esteettömyys on otettava huomioon ravintola- ja kahvilamuutosten suunnittelussa ja uudisrakentamisessa. Tässä työssä ydinasiana on liikuntaesteisten asiakaskokemus. Tämän työn painopiste on kahvila- ja ravintolapalvelun kehittäminen.

Esteettömyydellä viitataan kaikille käyttäjille sopiviin ympäristöihin, palveluihin ja niiden saavutettavuuteen. Esteettömyyttä tarvitsevat niin liikkumis- ja toimintaesteiset, pitkäaikaissairauksia sairastavat, aistivammaiset, ikäihmiset, raskaana olevat ja lastenvaunujen kanssa liikkuvat (Jutila 2013, 115). Esteettömyydessä on kyse rakennusmääräysten lisäksi YK:n vammaissopimusten, ihmisoikeuksien ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta (Purhonen 2017, 9). Esteettömän palvelun merkitys on matkailu- ja ravitsemisalalla tärkeää. European Network for Accessible Tourism (ENAT) on eurooppalainen esteettömän matkailun verkosto, jonka mukaan esteettömällä matkailulla tarkoitetaan kaikkien henkilöiden tasavertaista mahdollisuutta, matkustaa itsenäisesti, nauttia elämyksistä, saada tarvitsemaansa ja haluamaansa palvelua ja ymmärrettävää ja luotettavaa tietoa matkaan liittyen. (Jutila 2013, 115.) Esteettömyyttä tarvitseville asiakkaille on tärkeää koko matkan esteettömyys kuljetuksesta, majoituksesta aina ravintolapalvelujen esteettömyyteen. Näistä on vain hyötyä silloin kun kohteesta on saatavilla esteetöntä tietoa. (Jutila 2013, 116.) Tampere on tunnettu ja suosittu matkailukaupunki, jonka palveluita myös ulkopaikkakuntaiset käyttävät. Varsinkin sesonkiaikaan matkailulla on vaikutusta kahviloiden ja ravintoloiden liiketalouteen merkittävästi.

Tervo-Kankareen (2017) mukaan esteetöntä matkailua on tutkittu Suomessa melko vähän ja niistä löytyy joitakin julkaisuja. Esteettömyyttä on selvitetty majoituspalveluiden ja liikennevälineiden sekä ravintolapalveluiden osalta. Yleisesti katsottuna esteettämiä matkailupalveluita on tarjolla vähän ja aiheesta ei tiedetä kovin paljoa. Tämän oletetaan johtuvan siitä, että matkailupalveluiden tuottajat eivät ole tunnistaneet esteettömyyden tärkeyttä ja toisaalta vammaisten matkailua ei pidetä merkittävänä osa-alueena. Toiseksi matkailupalveluiden järjestäjät eivät tiedä riittävästi, millaista tietoa esteettämiä matkailupalveluita pitävät tarpeellisimpana matkapäätöstä tehdessään. Lisäksi heillä ei ole tie-

toa ja ymmärrystä, minkälaisia palveluita erityisryhmien edustajat haluavat tai joihin pystyvät osallistumaan, joten palveluita ei osata markkinoida. (Tervo-Kankare 2017, 23.)

Ulkomaalaiset matkailua ja vieraanvaraisuusaloja sivuavat esteettömyys- ja vammais- tutkimukset käsittelevät muun muassa vammaisten matkailijoiden kokemuksia, vammaisten ihmisten ominaisuuksia ja taloudellisia mahdollisuuksia. Tärkeitä tutkimusaiheita ovat myös vammaisille tarkoitettu palvelutarjonta ja lainsäädäntö. Lisäksi tutkitaan vammaisten ihmisten syrjäytymistä. (Poria, Reichel & Brandt 2011, 573.) Poria, Reichel & Brandt (2011) ovat tutkineet pyörätuolia käyttävien, kainalosauvoja käyttävien ja sokeiden ihmisten vuorovaikutukseen liittyviä haasteita osana hotellikokemusta. Tutkimuksen mukaan ravintoloissa ja ravintolassa asioinnilla on tärkeä rooli osallistuneiden hotellikokemuksessa. (Poria, Reichel & Brandt 2011, 580.)

Viimeiset 30 vuotta vammais- ja matkailututkimuksen tavoitteena on ollut poistaa esteellisyyttä. Nyt esteettömän matkailututkimuksen teemoina ovat muun muassa kestävä kehityksen periaatteet ja standardit, sosiaalinen vastuu ja asiakaspalvelu. Esteetön matkailu tulisi nähdä kokonaisvaltaisemmin kuin erilaisina tukina syrjäytyneille kohderyhmille. Sitä ei tulisi määritellä eri kohderyhmien kannalta, koska yhtä lailla vastuullisuuden, kestävyuden ja saavutettavuuden periaatteet ilmentävät laatukriteereitä, joita kaikkien matkakohteiden pitäisi noudattaa ja arvioida kansainvälisesti. Asiakkaat tuntevat paremmin omat yksilölliset oikeutensa ja tarpeensa suojella ja ylläpitää yhteisöjä ja luonnonympäristöjä. He pystyvät vaikuttamaan matkailupalvelujen tarjoajiin, jotta ne noudattaisivat yleisesti hyväksytyjä palvelun laatua koskevia sääntöjä, aitoa vuorovaikutusta ja sitoutumista paikalliseen kulttuuriin sekä ihmisiin ja resursseihin. (Michopoulos, Darcy, Ambrose & Buhalis 2015, 179-188.)

## **1.2 Lähtökohdat tutkimukselle**

Tutkimuksen lähtökohtina ovat Tampereen vammais- ja terveydenhuollon neuvottelukunnan, VATENKin toimeksianto, aiheen vähäinen tutkimattomuus matkailu- ja ravitsemisalalla sekä esteettömien kahvila- ja ravintolapalvelujen kehittäminen.

Tutkimuksen toimeksiantajana on Tampereen vammais- ja terveydenhuollon neuvottelukunta, VATENK. Sen tehtävänä on toimia asiantuntijana vammaisuutta ja terveydenhuoltoa käsittävissä asioissa Tampereella kuten vaikuttamalla viranomaisiin, päättäjiin, rakennettuun ympäristöön ja eri palvelujen tuottajiin siten, että vammaisten yhdenvertainen toiminta mahdollistuu kaupunkilaisena. Näitä tehtäviä se toteuttaa tiedotustoiminnan ja oikeuksien valvonnan avulla sekä seuraten vammais- ja terveydenhuoltotyön kehitystä Tampereella. Lisäksi VATENK laatii selvityksiä ja kartoituksia toimintalueellaan sekä tekee aloitteita ja antaa lausuntoja tarvittaessa eri viranomaisille koskien vammais- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämiseen ja rakennettuun ympäristöön liittyviin asioihin. (Tampereen vammais- ja terveydenhuollon neuvottelukunta 2018.)

Tampereen esteettömyysohjelman tavoitteena on ollut mahdollistaa ja tasapuolistaa palvelut. Tampereen kaupungin esteettömyysohjelman 2009-2016 arviointiraportin mukaan esteettömyysongelmia on useissa pienissä myymälöissä, kahviloissa ja ravintoloissa, koska määräykset ulottuvat niihin vain peruskorjauksien yhteydessä. (Kaukola 2017, 18.)

Tiedottaminen esteettömistä kahvila- ja ravintolapalveluista ei ole selkeää, koska tieto löytyy eri sivustojen kautta. Tietoa esteettömistä palveluista on selvitetty haulla majoi-tus-/ravintolapalvelut Tampereella. Suomi kaikille-sivuston esteetöntä matkailua mukaan löytyy 29 hakutulosta, joista yksi on luokiteltu kahvilaksi. Arviot perustuvat koh-teen ilmoittamiin esteettömyystietoihin. Näistä paikoista kaikki eivät sovellu esteettö-miä palveluja tarvitseville, koska välttämättä kohteessa ei ole esteetöntä wc:tä. Osasta palveluja on annettu kävijöiden esteettömyysarvioita, mikä helpottaa muita esteettömiä palveluita hakevia asiakkaita tiedonsaannissa. Esimerkiksi kohteissa on myös palvelui-ta, joissa on merkittäviä esteitä. (Suomi kaikille.fi 2018.)

Internet-tietojen mukaan esteettömiä palveluita löytyy 14:ssä Pirkanmaan Osuuskaupan ravintolassa. Näistä kaksi kohdetta eivät täytä esteettömyyskriteereitä pyörätuolin tai sähköisen pyörätuolin ja inva-wc:n osalta. Lisäksi joissakin ravintoloissa on muuta huomioitavaa kuten hissimahdollisuus ja henkilökunnan auttaminen tarvittaessa, jos kynnykskorkeus esteellinen. (Pirkanmaan Osuuskaupan ravintolat 2018.) TripAdvisorin mukaan pyörätuolilla pääsi vain viiteen tamperelaiseen ravintolaan ja kahvilaan (Tri-pAdvisor 2018). Visit Tampere ei tuota tietoa esteettömistä palveluista. Sen sijaan sen sivuilta löytyy hyvää esteettömyystietoutta tapahtumajärjestäjille (Visit Tampere 2018).



Maailmalla on kehitteillä sovellus, joka auttaa liikuntaesteisten henkilöiden tiedonsaantia palvelujen esteettömyydestä. Access Earth -sovellus on vielä osittain kehitysvaiheessa. Liikuntaesteiset voivat löytää ja arvioida sovelluksen avulla ravintoloita, hotelleja ja nähtävyyksiä ympäri maailmaa esteettömyystarpeidensa mukaan ja käyttäjäkokemuksensa perusteella (Wanshel 2016.). Access Earth -applikaation pystyy lataamaan ilmaiseksi ja arvioimaan sitä kautta eri palveluiden saavutettavuutta (Access Earth 2018).

Henkilökunnan merkitys korostuu palvelukäyttäytymisenä sekä suhtautumisena ja asenteena liikuntaesteisiin. Asiakaspalvelussa ja -kokemuksen johtamisessa on tärkeää se, että osataan kuunnella ja ymmärtää asiakasta. Liikuntaesteiset asiakkaat ovat palvelujen kehittäjinä tärkeässä roolissa suunnittelussa ja toteutuksessa tai mahdollisten muutosten huomioinnissa. Esteettömien palveluiden hyvä suunnittelu ja toteutus eivät ole itsestään selvyyksiä. Tilojen tarpeen ja käytettävyyden kannalta esteettömyyden tulisi toimia ihan kaikille käyttäjille varsinkin uusissa rakennuksissa.

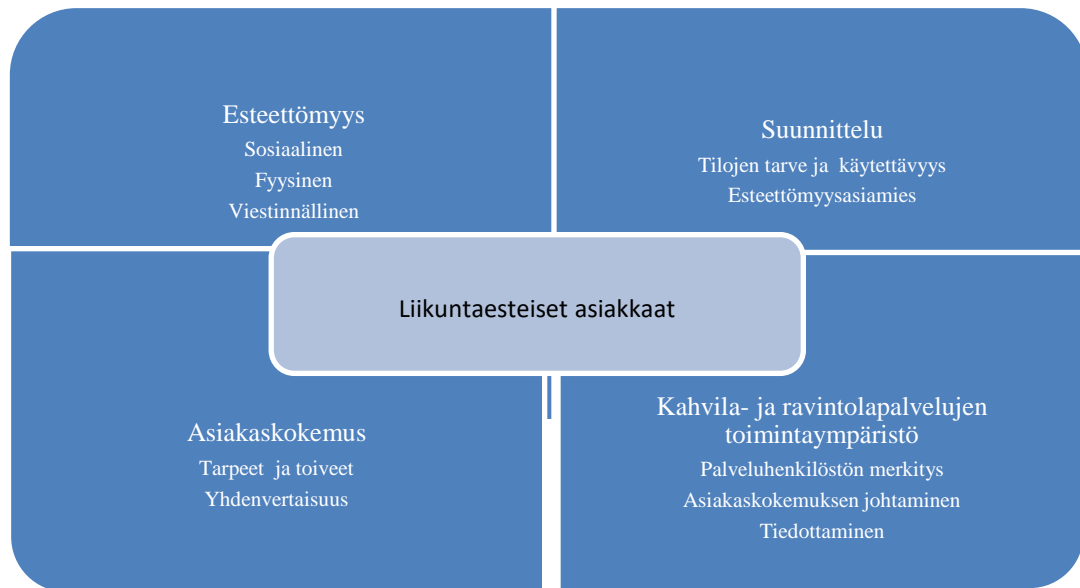
Tampereen kaupungin palveluksessa oleva esteettömyysasiamies edistää kaupungin rakennetun ympäristön ja palvelujen esteettömyyttä ja saavutettavuutta tekemällä yhteistyötä kaupungin eri hallintojen kanssa. Hänen toimenkuvaan kuuluu tuoda esille niitä epäkohtia, joihin voidaan vaikuttaa jo suunnittelu- ja päätöksentekovaiheessa. Lisäksi asiantuntijatehtäviin kuuluu useita työtehtäviä sidosryhmien kesken. Vammais- ja esteettömyysasiamies edistää, seuraa ja selvittää vammaisten ja liikkumisesteisten ihmisten mahdollisuuksia elää ja toimia yhdenvertaisena kansalaisena.

### **1.3 Tavoitteet, menetelmät ja prosessi**

Kehittämistehtäväni tarkoituksena on kehittää esteettömiä kahvila- ja ravintolapalveluita. Pää tavoitteena on selvittää, miten esteettömyys huomioidaan kahvila- ja ravintolapalveluissa liikuntaesteisten asiakkaiden näkökulmasta.

Esteettömyys on kehittämistehtävän pääkäsite ja tutkimusasetelman ydinasia (kuvio 1). Tavoitteenani on analysoida mitä esteettömyys on kahvila- ja ravintolapalveluissa. Selvitän, miten sosiaaliset, fyysiset ja viestinnälliset tekijät vaikuttavat kahvila-ravintolan esteettömyyteen ja tilasuunnitteluun. Tutkin myös liikuntaesteisten asiakaskokemukseen

vaikuttavia tekijöitä ja esteettömiä kahvila- ja ravintolapalveluita sekä niiden suunnittelua.



KUVIO 1. Tämän opinnäytetyön tutkimusaiheita

Työni oletamus on, että esteettömät kahvila- ja ravintolapalvelut eivät toimi riittävästi ja niitä pitää kehittää. Tasa-arvon kannalta ajatellen palvelun tulisi olla laadukkaampaa ja kahvilan tai ravintolan valinta ei saisi olla ongelma.

Tutkimuskysymyksiksi nousevat:

1. Miten esteettömät palvelut toimivat liikuntaesteisten asiakkaiden näkökulmasta?
2. Millaisia ovat liikuntaesteisten asiakkaiden tarpeet ja toiveet kahvila- ja ravintolapalvelun laadulle?
3. Miten esteettömyys huomioidaan tamperelaisissa kahvila- ja ravintolapalveluissa?
4. Miten tulisi kehittää kahvila- ja ravintolapalveluita liikuntaesteisten asiakkaiden näkökulmasta?

Tämä tapahtuu aluksi tutkimalla esteettömyyttä ja esteettömiä palveluja kirjallisuuskatsauksen, asiakaskyselyn, asiantuntijahaastattelun ja palvelujentuottajille suunnatun kyselyn avulla. Opinnäytetyöni aineistonkeruuprosessi ja teoreettinen viitekehys on kuvattuna alla olevassa kuviossa 2.



KUVIO 2. Teoreettinen viitekehys

Työ on tapaustutkimus ja rajataan koskemaan vain tiettyä asiakasryhmää. Tietoa hankitaan ravitsemuspalveluita käyttäviltä liikuntaesteisiltä asiakkailta. Työn reliabiliteetin eli luotettavuuden kannalta on hyvä saada riittävä otos liikuntaesteisiä asiakkaita. Heitä kuuluu eri vammaisjärjestöihin, joten sen selvittäminen on aikaa vievää, mutta onnistuu invalidi- ja vammaisjärjestöjen kautta.

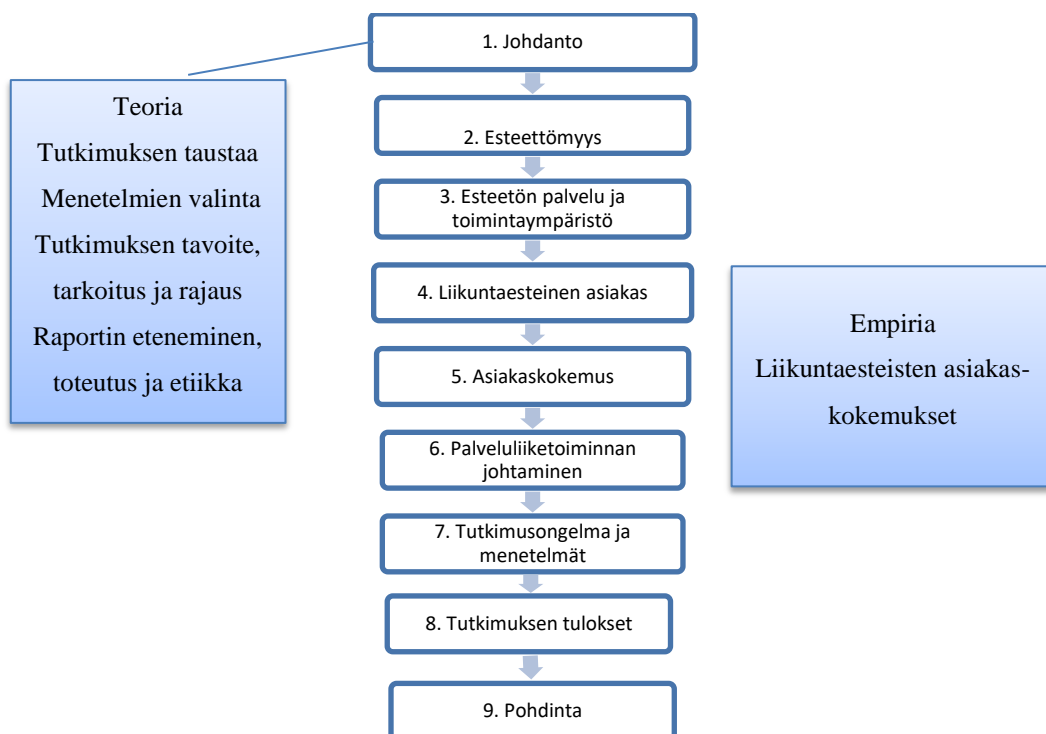
Liikuntaesteisten asiakkaiden käyttäjäkokemuksista saatujen tulosten perusteella tehdään seuraavaksi asiantuntijahaastattelu ja haastatellaan esteettömyysasiamiestä. Lisäksi saatujen tulosten perusteella tutkitaan seuraavaksi mitä kahvila- ja ravintolapalveluiden tuottajat tuovat esille. Opinnäytetyön tarkoitus on esteettömien kahvila- ja ravintolapalveluiden kehittäminen. Täydentävänä tiedonsaantimenetelmänä käytetään asiantuntijatahon, vammais- ja esteettömyysasiamiehen, teemahaastattelua. Saatujen tulosten perusteella tutkitaan seuraavaksi mitä kahvila- ja ravintolapalveluiden tuottajat tuovat esille esteettömyydestä.

### 1.3 Rakenne ja toteutus

Tämä opinnäytetyö rakentuu yhdeksästä pääluvusta (kuvio 3). Ensimmäisessä luvussa eli johdannossa on tutkimuksen aihe, taustaa tutkimusmenetelmien valintaa ja tuodaan

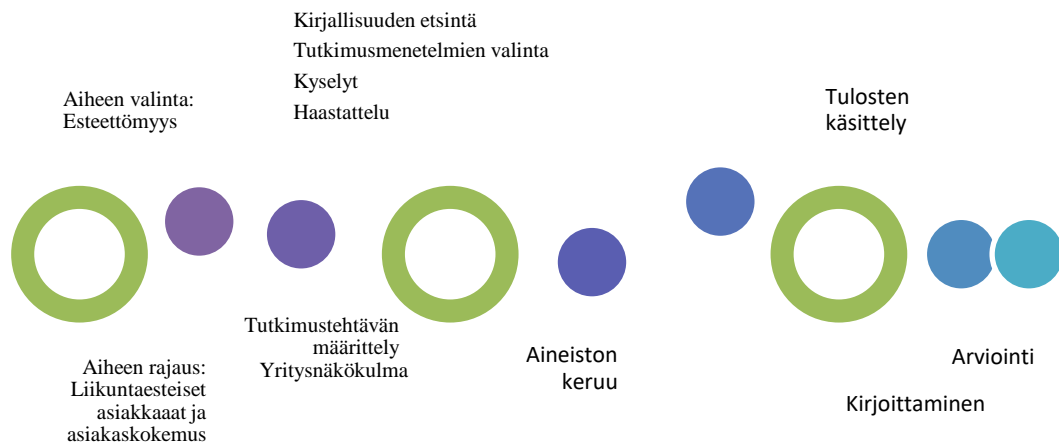
esille tutkimuksen tavoite, tarkoitus ja rajaus. Lisäksi luku käsittelee tutkimusraportin etenemistä ja toteuttamista sekä tutkimusetiikkaa. Toisessa luvussa keskitytään esteettömyyteen käsitteenä ja ilmiönä. Kolmannessa luvussa perehdytään esteettömään palvelu- ja toimintaympäristöön. Neljäs luku käsittelee liikuntaesteisiä asiakkaita ja yhdenvertaisuutta. Viidennessä luvussa tarkastellaan asiakaskokemusta ja kuudennessa palveluliiketoiminnan ja asiakaskokemuksen johtamista. Seitsemännessä luvussa käsitellään tutkimuksen ongelma, aineisto ja menetelmät, joita työssä käytetään sekä käytännön osuuden toteutus. Kahdeksannessa luvussa on tutkimustulokset. Lopuksi, yhdeksännessä luvussa on pohdinta, jossa tehdään analysointia ja tulkintaa sekä yhteenvetoa liikuntaesteisten asiakkaiden kahvila- ja ravintolapalvelukokemuksista sekä esteettömyysasiamiehen ja kahvila- ja ravintolapalveluiden edustajien esille tuomat näkökulmat.

Tutkimus on tarkoitus toteuttaa vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa selvitetään kyselyn avulla liikuntaesteisten asiakkaiden näkökulmia kahvila- ja ravintolapalveluista: Miten esteettömyys huomioidaan kahvila- ja ravintolapalveluissa liikuntaesteisten asiakkaiden näkökulmasta? Toiseksi haetaan asiantuntijatietoa. Lopuksi selvitetään liikuntaesteisten asiakkaiden käyttäjäkokemuksista ja esteettömyysasiamiehen haastattelusta saatujen tulosten perusteella kahvila- ja ravintolayrittäjien näkökulmaa.



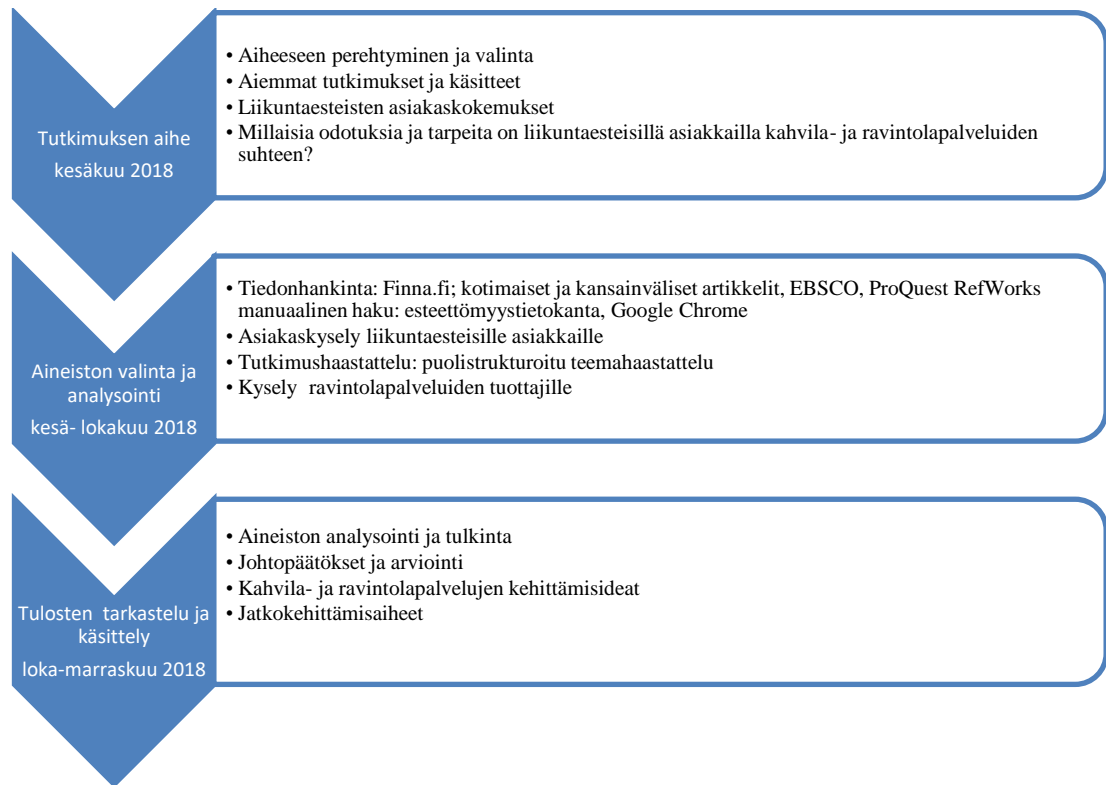
KUVIO 3. Opinnäytetyön rakenne ja kulku

Tutkussaiheen valintaan on vaikuttanut oma kiinnostus ja henkilökohtaiset havainnot sekä kokemukset esteettömyydestä ja saavutettavuudesta. Kehittämistehtävän aihe on kytynyt työntekijän mielessä keväästä 2017 alkaen. Opinnäytetyöstä on tehty suunnitelmaa ja alustavaa aineiston hankintaa vuosina 2017-2018. Varsinainen päätös loppu-työn aiheesta ratkesi kesän kynnyksellä 2018, kun tehtiin opinnäytetyösopimus toimeksiantajan kanssa. Opinnäytetyö on ongelmanratkaisuprosessi, jossa edetään useiden osavaiheiden kautta aiheen valinnasta arviointiin. Opinnäytetyön kokonaisuutta on paloiteltu ja ongelmanratkaisuprosessi on työstetty alla olevaan osavaiheiden sarjaan (kuvio 4).



KUVIO 4. Opinnäytetyöprosessin vaiheet

Työssä on tarkoitus tehdä kysely esteettämiä palveluita tarvitseville asiakkaille, haastatella esteettömyysasiamiestä ja selvittää saatujen tulosten perusteella työelämän edustajien näkökulmaa tekemällä kysely palvelun tuottajille kahvila- ja ravintolapalvelun toteuttamisesta. Laadin ongelman selvittämiseksi haastattelu- ja kyselylomakkeet. Tiedonkeruumenetelmänä käytetään teemahaastattelua ja sähköistä kyselyä. Tutkimusraportin vaiheet ja eteneminen on kuvattuna seuraavan kuvion mukaisesti (kuvio 5).



KUVIO 5. Tutkimusraportin vaiheet ja eteneminen

### 1.5 Tutkimuksen etiikka

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on laatinut kirjalliset ohjeistukset, siitä miten hyvän tieteellisen tutkimuksen käytännössä toimitaan. Hyvän tieteellisen tutkimuksen kuuluu noudattaa tiedeyhteisön rehellisiä, huolellisia ja tarkkoja toimintatapoja olla eettisesti hyväksyttävää ja tuloksiltaan uskottavaa kaikessa tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä. Tutkimukseen sovelletaan tieteelliseen tutkimukseen kuuluvia eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Tutkimustyön tekijä ottaa huomioon muiden tutkijoiden tekemät työt ja saavutukset kunnioittaen niitä, tuoden esiin niiden arvon ja merkityksen omassa tutkimuksessaan. Tutkimus suunnitellaan, toteutetaan ja raportoidaan tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti. Tarvittavat tutkimusluvut on hankittu ennen tutkimuksen aloittamista. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6-7.)

Tämän tutkimustyön tekijä noudattaa työssään hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluvia eettisiä ohjeita ja ammattieettisiä ohjeita kuten ihmisarvoisuutta, oikeuden- ja totuudenmukaisuutta, moniarvoisuutta ja vastuullisuutta.

## 2 ESTEETTÖMYYS JA KAHVILA- JA RAVINTOLAPALVELUT

### 2.1 Esteettömyys määritelmänä

Esteettömyys on ihmisoikeus. Tämä on edellytys itsenäiseen elämään ja osallisuuteen. (Invalidiliitto 2018a.) Esteettömyys on hyvin laaja käsite, josta on säädetty asetuksia Yhdistyneiden Kansakuntien, YK:n vammaisia ihmisiä koskevassa yleissopimuksessa. Esteettömyys ja saavutettavuus tarkoittavat yksittäisen fyysisesti vammautuneen ihmisen kannalta mahdollisuutta nauttia ihmisoikeuksista ja perusvapauksista. Esteettömyys ja saavutettavuus (artikla 9 mukaan) vammaisille henkilöille tulee taata yhdenvertainen pääsy fyysiseen ympäristöön, kuljettamiseen, tiedottamiseen ja viestintään sekä yleisölle avoimiin ja tarjottaviin palveluihin kaupunki- ja maaseutualueilla. Toimia, joihin sisältyy saavutettavuuden esteiden tunnistaminen ja poistaminen sovelletaan muun muassa rakennuksiin, kuljetukseen, sisä- ja ulkotiloihin, tiedottamiseen, viestintään ja muihin palveluihin. (Gustafsson 2016, 14; Kuosma 2018, 144–145.) Se koskee julkisten toimijoiden lisäksi myös yksityisiä yrittäjiä ja toimijoita. (Invalidiliitto 2018a.)

Esteettömyydellä vähennetään erityisratkaisujen tarvetta yhteiskunnassa. Esteettömyys voi olla fyysistä, sosiaalista ja taloudellista sekä siihen liittyvät lisäksi asenteet (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016). Se tarkoittaa ympäristön suunnittelua, rakentamista ja palveluiden tuottamista jokaiselle ihmiselle iästä, sukupuolesta, terveydentilasta ja sosiaalisesta, psyykkisestä tai fyysisestä toimintakyvystä riippumatta. Esteettömyys tuo sujuvuutta ja helppoutta kaikille ja on erittäin oleellisesta toimimisesteisille ja ikääntyneille ihmisille, joiden palvelun tarve on kasvava merkittävästi. (Tampereen kaupunki 2009, 109.) Lisäksi käsite on laajentunut kattamaan palvelujen, viestinnän ja ihmisten välisen vuorovaikutuksen esteettömyyttä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016).

### 2.2 Esteettömyys ja kahvila- ja ravintola-ala

Tarkastelen esteettömyyttä kahvila- ja ravintola-alalla PESTEL-analyysin avulla. Sitä voidaan pitää hyvänä lähtökohtana yrityksen strategisen aseman tarkastelulle. Siihen sisältyy poliittisia, ekonomisia, sosiaalisia, lainsäädännöllisiä, teknologisia ja ekologisia vaikutuksia yrityksen toimintaan (Vuorinen 2013, 221). Tulevaisuuden megatrendit viittaavat siihen, että kaupungistuminen ja ikääntyminen tulevat lisääntymään. Kahvila-

ja ravintolapalveluiden kannalta palvelujen tarve kasvaa. Yhä ikääntyneemmät ihmiset ovat aktiivisia, terveydestä ja hyvinvoinnistaan huolehtivia palveluiden käyttäjiä.

Tässä työssä keskityn esteettömyyteen vaikuttaviin sosiaalisiin, viestinnällisiin, kulttuurillisiin, fyysisiin ja poliittisiin tekijöihin. Käsittelen myös taloudellista näkökulmaa lyhyesti. Matkailu- ja ravitsemispalveluiden toimintaa säätelevät makrotasolla poliittiset ja taloudelliset tekijät. Poliittinen sitouttaminen esteettömyyteen tarkoittaa esteettömän maailman toteuttamista tukevia periaatepäätöksiä. Näitä ovat erilaiset lainsäädännöt, asetukset ja standardit. Esteettömyyteen liittyviä keskeisiä lakeja ja asetuksia ovat muun muassa YK:n yleissopimus vammaisten ihmisten oikeuksista, yhdenvertaisuuslaki ja valtioneuvoston asetukset rakennuksen esteettömyydestä.

Taloudellisesti esteetöntä liikkumista tuetaan yhteiskunnallisesti eri tavoin. Liikuntaesteinen voi hakea tukea valtion, kunnan tai liikennevakuutusyhtiöiden tahoilta (Sosiaaliturvaopas). Kahvila- ja ravintola-alan näkökulmasta katsottuna esteettömyyteen voi liittyä rakennus- ja korjauskustannuksia. Esteettömyyden rakennuskustannukset eivät kasva merkittävästi ja se on investointi tulevaisuuteen (Invalidiliitto 2018b).

### **2.2.1 Sosiaalinen esteettömyys**

Sosiaalisella esteettömyydellä tarkoitetaan erilaisiin sosiaaliryhmiin kuuluvia ihmisten samanlaisia mahdollisuuksia toimia yhteiskunnassa (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016). Tällä viitataan yhdenvertaisuuteen, asenteisiin ja osallistumiseen esimerkiksi matkailuympäristössä (Jutila 2013, 120). Ihmisoikeudet ovat yleismaailmallisia perustavanlaatuisia oikeuksia, joiden tavoitteena on turvata jokaiselle ihmiselle perustavanlaatuisen elämä, turvata toimeentulo ja varmistaa yhteiskunnalliset osallistumismahdollisuudet (Suomen YK-liitto 2018a). Jokainen meistä haluaa kokea itsensä hyväksytyksi ja tervetulleeksi yhteisöön sellaisena kuin on. Tämä kokemus on tärkeää kaikissa ihmisten välisissä kohtaamisissa ja palvelussa.

Henkilökunnan toiminnalla on suuri merkitys sosiaalisen esteettömyyden toteuttamisessa. Työntekijöiden suhtautuminen ja asenteet voivat vaikuttaa asiakkaan matkailuelämykseen ratkaisevasti. Asiakkaan kokemusta tervetulleeksi tulosta voidaan lieventää myönteisellä suhtautumisella.



Mikäli työntekijä on epävarma, se voi vaikuttaa liikkumis- ja toimintaesteisen matkailuelämykseen negatiivisesti (Jutila 2013, 120). Asiakaspalvelutyössä tarvitaan vahvaa ammatillista osaamista, tietoa ja hyviä vuorovaikutustaitoja toimia uusissa ja yllättävissäkin tilanteissa.

### 2.2.2 Fyysinen esteettömyys

Fyysinen esteettömyys tarkoittaa ympäristön, infrastruktuurin ja käytössä olevien laitteiden, ohjelmistojen ja palveluiden saavutettavuutta sekä käytettävyyttä (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos 2016). Sillä viitataan tiloihin, rakennuksiin, reitteihin ja kulkuneuvoihin, jossa matkan aikana ollaan. Fyysisesti esteettömät ympäristöt, tuotteet ja palvelut on suunniteltu niin, että ne palvelevat mahdollisimman monia asiakkaita. Kuitenkin esteettömyystarpeet voivat olla erilaisia eri käyttäjillä. (Harju- Myllyaho & Jutila 2017, 224.)

Viime vuosina Euroopan unionin maat ovat lisänneet vaatimuksia ympäristön esteettömyydestä. Monessa maassa ympäristön esteettömyys ja saavutettavuus ovat edelleen heikolla tasolla, sillä fyysisesti vammaiset edustavat matkailualalla pieniä segmenttejä, jonka seurauksena tämän asiakasryhmän matkailu kasvaakin maissa, jotka ovat luoneet suotuisat olosuhteet esteettömälle matkailulle. Se on majoitusliikkeiden, muiden tilojen ja ravintoloiden mukauttamista rajoitetusti liikkuville asiakkaille. *Tourism of All* on matkailua kaikille huomioiva ja siinä on sosiaalisen matkailun piirteitä. (Gallo, Mitriková, Sambroská & Senková 2017.)

Poria, Reichel ja Brandt (2011) toteavat tekemässään tutkimuksessa, että pyörätuolin käyttäjille portaat toimivat esteenä tulla ravintolaan, ruokailuun ja wc:n käyttöön. Henkilökunta ei ymmärrä näiden esteiden olevan pyörätuolia käyttävien ongelma. On myös huomattavaa, että pöydät eivät ole riittävän korkeita pyörätuoliasiakkaalle. Kaikki osallistujat ilmoittivat vaikeuksista ottaa ruokia noutopöydästä ja linjastosta. Pyörätuolia käyttäville asiakkaille buffetpöydät olivat liian korkeita niin, että he eivät välttämättä voineet ottaa ruokaa tarjoilulevyiltä tai nähdä ruokatarjottavia. Kainalosauvoja käyttävän oli vaikea kulkea lautanen kädessään buffetpöydän ääressä. Tässä hotellin tarjoilijat vaikuttivat merkittävästi vieraiden ruokailukokemukseen. Varsinkin näkövammaisilla osallistujilla oli ongelmia ruokalistan lukemisessa, ruoan asettamisesta lautaselle ja palvelulinjaston käytössä sekä he kokivat olevansa riippuvaisia suuresti muista. Vain muu-

tamat sokeat ilmoittivat syövänsä yksin hotellivierailunsa aikana. (Poria, Reichl & Brandt 2011, 580.)

### **2.2.3 Viestinnällinen esteettömyys**

Matkailu- ja ravintola-alan esteettömyydestä pyritään viestimään ja tiedottamaan selkeästi ja monikanavaisesti. Tiedottamisessa on tärkeää, että se on visuaalisesti ja auditiivisesti usealla eri kielellä ja kuvasyμβoleilla tehtyä, niin että tieto ja opastus tavoittavat mahdollisimman usean. Esteetön tiedottaminen ilmenee selkeänä opastuksena, karttoina ja viittoina, joista selviävät tarjolla olevat palvelut ja miten niihin löytää. (Jutila 2013, 121.)

Esteettömyys ja siitä tiedottaminen ovat palvelujen laatutekijöitä, jotka parantavat niin palvelujen saavutettavuutta kuin eri asiakassegmenttien tasa-arvoisuuttakin (Hätönen & Kilpelä 2014, 6). Varsinkin etukäteen annettu selkeä ja yksityiskohtainen tieto on tärkeä osa viestintää, koska saadun esteettömyystiedon perusteella kukin voi itse päätellä soveltuuko kohde yksilölle. Mikäli mainonta on totuutta kaunisteleva ja lupaileva, voi se aiheuttaa pettymyksiä ja huonoja kokemuksia asiakkaalle. Esimerkiksi palveluita tarjoava mainostaa kohdettaan liikkumisesteiselle soveltuvaksi tarkentamatta ja kuvailematta miksi. Jokaisella ihmisellä on yksilölliset toiveensa ja arvostuksensa, niin myös liikkumis- ja toimimisesteisellä. (Jutila 2013, 121.) Selkeät tiedotteet, opasteet, kartat ja kyltit palvelevat liikuntaesteisten lisäksi muitakin asiakasryhmiä eikä niistä ole haittaa kenellekään.

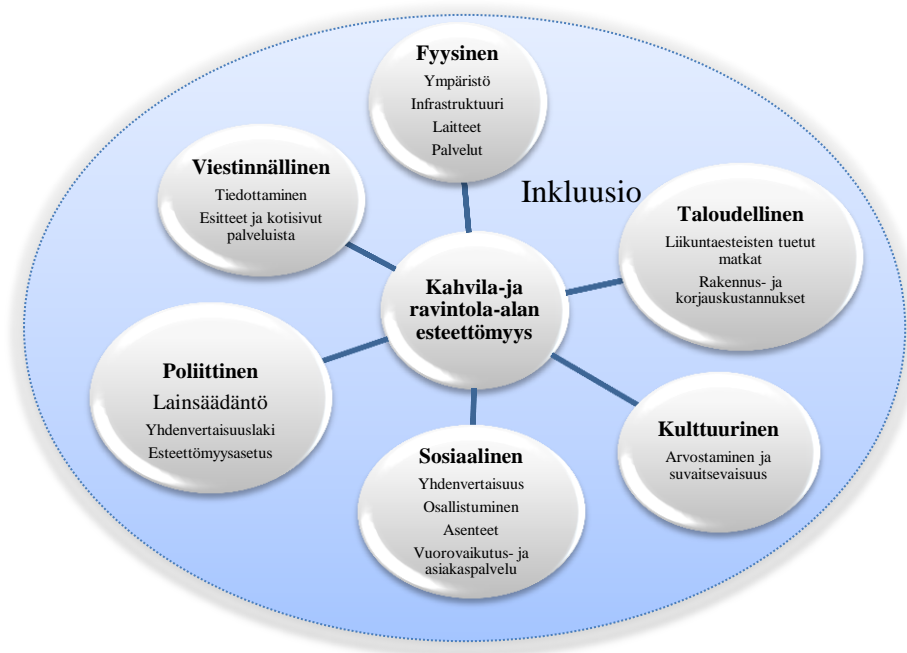
### **2.2.4 Kulttuurinen esteettömyys**

Kulttuurinen esteettömyys on ihmisten ja eri kulttuurien arvostamista ja suvaitsemista (Harju-Myllyaho & Jutila 2017, 227). Yrityksen sitoutumista yhdenvertaisuuteen ja monimuotoisuuteen voidaan perustella moraalisisella, lainsäädännöllisellä ja liiketoiminnallisella tekijällä. Tasa-arvo ja yhdenvertaisuuslainsäädäntö turvaavat ihmisten oikeuksia yhteiskunnassa. Ihmisoikeuksien ja yhdenvertaisuuden kunnioittaminen on moraalisesti oikein. Yritykselle on etua monimuotoisuuden arvostamisesta, sillä asiakkaat suosittelevat yritystä ystävilleen ja verkostoilleen. Asiakasuskollisuus ja tuki voivat olla merkittäviä voimavaroja yritykselle. (Klinge 2013, 6-7.)

Erilaisuus on rikkaus ja sen hyväksyminen vaatii ihmisiltä hyviä tapoja ja toimintamalleja. Näitä malleja opitaan ja opetetaan ihmisten välisissä kanssakäymisissä. Vaikka monet ihmiset ajattelevat ja hyväksyvät erilaisuutta, niin silti osalla meistä on ennakkoluuloja vierasta kulttuuria ja erilaisia ihmisiä kohtaan. Monesti tämä voi johtua siitä, että me emme tunne riittävän hyvin toista ihmistä ja tapakulttuuria. Suvaitsemattomuutta esiintyy ulkomaalaisia, vähemmistöryhmiä ja vammaisia kohtaan. Vihamielisyys, halveksinta ja väheksyminen eivät saa kuulua mihinkään ympäristöön. Jos sitä tapahtuu jossain toimipaikassa, niin siihen tulee puuttua, koska se vaikuttaa negatiivisesti työilmapiiriin ja asiakkaisiin sekä yleiseen turvallisuuteen. Tätä syrjintää tapahtuu meidän kaikkien keskuudessa ja siihen tulee ehdottomasti puuttua. Näkemykseni mukaan liikuntaesteiset ovat kokeneet syrjintää palveluissa. Vammais- ja esteettömyysneuvosto tulee puuttumaan asiakkaisiin kohdistuneisiin syrjintöihin tai olettamuksiin. Mielestäni se on hyvä asia yhdenvertaisuuden kannalta, mutta ravintoloitsijalle se tietää imagon kannalta huonoa mainetta esteettämiä palveluita käyttävien piirissä. Rasistinen ajattelu ei kuulu kotiin, kouluun eikä työyhteisöihin. Yhteistoiminnallisuus sujuu parhaiten tasavertaisella käyttäytymisellä, toisten huomioimisena, arvostamisena ja kunnioittamisena.

Esteettömään palveluun liittyy olennaisena myös inklusio-käsite, joka viittaa sulautumiseen, sisältymiseen ja mukana olemiseen. Tällä tarkoitetaan ihmisten mahdollisuutta osallistua tasavertaisesti haluamiinsa toimintoihin ja palveluihin yhteiskunnassa. Toisin sanoen palvelujen, tuotteiden ja ympäristön suunnittelun lähtökohtana on se, että ne soveltuvat kaikille. Tästä käytetään käsitettä matkailua kaikille (tourism for all). (Harju-Myllyaho & Jutila 2017, 227.) Lisäksi käytössä on Kulttuuria kaikille (culture for all).

Yhdenvertaisen osallistumismahdollisuuden tulisi toteutua muuallakin työelämässä ja palveluissa. Koulumaailmassa toimineena näen, että tasa-arvoisuus ja osallistumisoikeus tulee olla mahdollistettu kaikkeen toimintaan meille kaikille. Kasvatustieteissä tästä inklusio-ajattelutavasta käytettiin integrointi-käsitettä. Olen samaa mieltä siitä, että lähtökohtaisesti myös palveluliiketoiminnassa palveluiden tulisi soveltua kaikille tasavertaisesti riippumatta siitä onko erityistarvetta vai ei. Koen, että kaikki esteettömyyteen vaikuttavat tekijät ovat sidoksissa toisiinsa ja yhtä tärkeitä. Esteettömyyden eri ulottuvuudet kahvila- ja ravintola-alalla on kuvattuna alla olevassa kuviossa (kuvio 6).



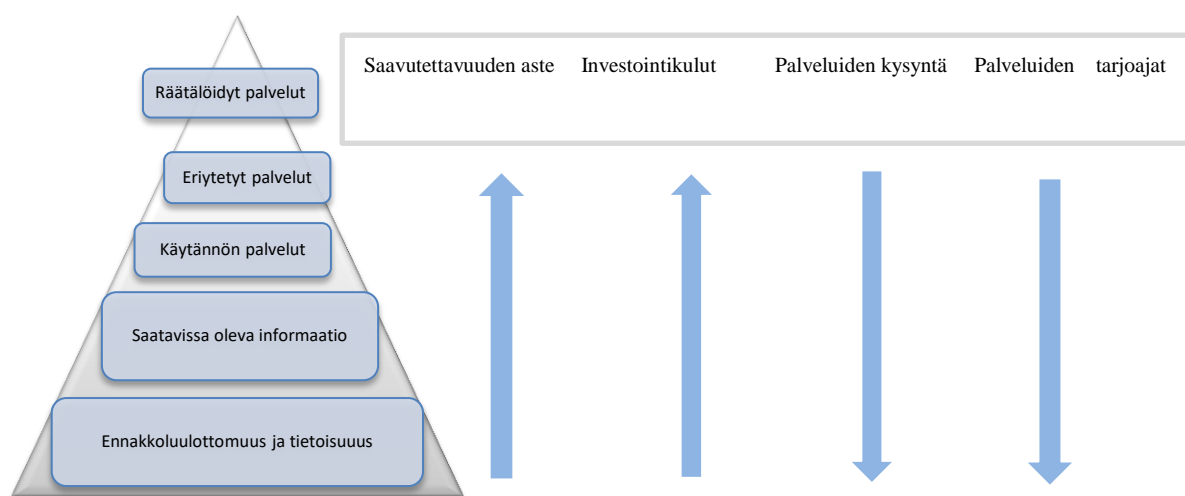
KUVIO 6. Kahvila- ja ravintola-alan esteettömyys (mukaellen matkailun esteettömyys Harju- Mylly & Jutila 2017, 226; muokannut Anne Virolainen (2018).

### 2.3 Esteettömät lisäpalvelut

Moniarvoisuus on yksi tärkeimmistä asioista, joka tulisi huomioida matkailuelinkeinossa. Kaikkien yksilölliset tarpeet ja vaatimukset tulee ottaa huomioon. Lisäksi matkailijoiden terveellisyys, nuorekkuus ja sosiaalinen kanssakäyminen ovat erittäin merkityksellisiä asioita. Matkailualan ongelmana on se, ettei se tunnista riittävästi erityisryhmien tarpeita ja pelätään sitä mitä muut ajattelevat heistä. Kyse on taloudellisesti tärkeästä asiasta, sillä seniorit ja vammaiset tekevät pidempikestoisia lomia kuin muu väestö myös sesonkien ulkopuolella ja usein ryhmissä. (Uudenmaan liitto 2007, 29.) Moniarvoisuuden huomioiminen on tärkeää kaikessa ihmisten välisissä kohtaamisissa ja sosiaalisessa toiminnassa.

Esteettömien lisäpalveluiden taloudellisia etuja voidaan arvioida esteettömyyspyramidilla (kuvio 7). Tämä lähestymismalli mittaa esteettömyysasteen, investointivolyymia, palvelujen tarjoajien ja käyttäjien välillä. Mitä ylempänä palvelut ovat niin sitä räätälöidympiä ne ovat yksilöllisiin tarpeisiin. Toisin sanoen esteet madaltuvat samalla kun investointien määrä nousee. Mitä yleemmäksi kolmiossa nousee, sitä pienempi on asiakkaiden määrä, jotka ovat riippuvaisia räätälöidyistä palveluista ja korkeista investoinneista. Esteettömiin palveluihin vähän investoivat yritykset ovat kolmion pohjalla, kos-

ka nämä keskittyvät toisiin kohderyhmiin tai saavuttavat kohtuullisen suuren joukon matkailijoita vähäisin toimenpitein kuten parantamalla tiedottamista ja palveluita yksinkertaisilla ja käytännöllisillä ratkaisuilla. Matkailupalveluiden tuottajat investoivat esteettömiin palveluihin vain silloin kun ne odottavat palveluiden tuottavan enemmän kuin niihin on sijoitettu. Tämän ajattelutavan mukaan yritys ei ole kiinnostunut kehittämään esteettömiä palveluitaan. (Uudenmaan liitto 2007, 29-30.)



KUVIO 7: Esteettömyyspyramidi (Uudenmaan liitto 2007, 30; Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie 2008, 120)

Mielestäni esteettömiä kahvila- ja ravintolapalveluita tulisi räätälöidä liikuntaesteisille sopiviksi. Sekin on jo askel parempaan, kun esteitä vähennetään ja poistetaan pienillä muutoksilla ja korjauksilla. Ymmärrän, että esteettömyydessä on tarkasteltava kahvila- ja ravintolapalvelujen kokonaisuutta. Kahvila- ja ravintolayrittäjän on haettava tietoa, tehtävä muutossuunnitelma, arvioitava investointikulut ja laskettava tehokkuutta ja tunnuslukuja sekä liikevaihdon voitto, koska se on kaiken kannattavan liiketoiminnan ja yrittämisen elinehto. Mutta liikuntaesteiset asiakkaat eivät arvosta ja halua maksaa huonosta palvelusta. Asiakkaan aikakaudella palvelun tulee olla laadukasta. Viitaten esteettömyyden inklusioon, kahvila- ja ravintolapalvelujen tulisi soveltua kaikille asiakkaille tasavertaisesti, mutta sen toteutuminen vaatii infrastruktuurin huomioimista, johon palvelun tarjoaja ei välttämättä voi aina vaikuttaa.

### 3 ESTEETÖN PALVELU JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ

#### 3.2 Lainsäädäntö esteettömiä palveluja järjestäville

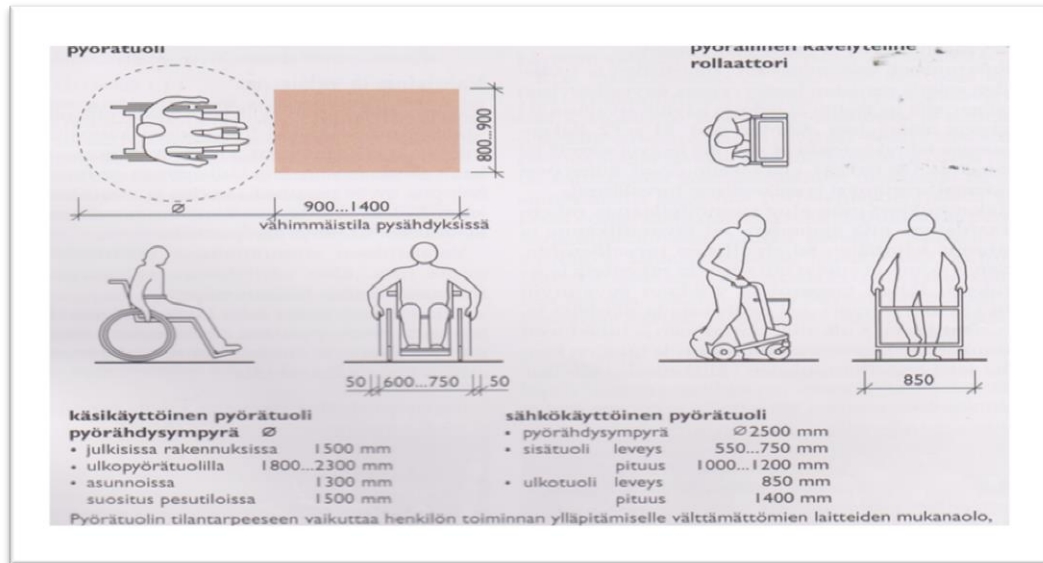
Rakennetun ympäristön esteettömyyttä koskee lainsäädäntö ja suositukset. Esteettömyys on otettava huomioon ravintola- ja kahvilamuutosten ja uudisrakentamisen suunnittelussa. Tasa-arvo, yhdenvertaisuusperiaate ja esteettömyysnäkökohdat on ilmaistu yksityiskohtaisesti maankäyttö- ja rakennusasetuksissa (MRA). Hallinto-, palvelu- ja asuinrakennusten ja työtilojen esteettömyys määritellään seuraavasti:

”MRA 53 §:n nojalla säädetään liikkumisesteettömästä rakentamisesta siten, että hallinto- ja palvelurakennuksen sekä muussa rakennuksessa olevan sellaisen liike- ja palvelutilan, johon tasa-arvon näkökulmasta kaikilla on oltava mahdollisuus päästä, sekä näiden rakennuspaikan tulee soveltua myös niiden henkilöiden käyttöön, joiden kyky liikkua tai muutoin toimia on rajoittunut. Tämän lisäksi asuinrakennuksen ja asumiseen liittyvien tilojen tulee rakennuksen suunniteltu käyttäjämäärä ja kerrosluku sekä muut olosuhteet huomioon ottaen täyttää liikkumisesteettömälle rakentamiselle asetetut vaatimukset. Työtiloja sisältävän rakennuksen suunnittelussa ja rakentamisessa tulee työn luonne huomioon ottaen huolehtia siitä, että myös henkilöillä, joilla on rajoittunut liikkumis- tai toimintakyky, on tasa-arvon näkökulmasta riittävät mahdollisuudet työnteekoon. Liikkumisesteettömästä rakentamisesta annetaan tarkempia säännöksiä Suomen rakentamismääräyskokoelmassa.” (Gustafsson 2016, 16.)

Valtioneuvoston asetus rakennuksen esteettömyydestä (241/2017) astui voimaan 1.1.2018. Tätä asetusta sovelletaan kaikessa palvelu- ja liiketilojen uudisrakentamisessa. Esteettömyys on huomioitava rakennukseen johtavissa kulkuväylissä, jotka on oltava vähintään 1200 millimetriä leveät, tasaiset, kovat ja luistamattomat. Portaiden yhteydessä on oltava luiskat tai kiinteästi asennetut pyörätuolin tai pyörällisen apuvälineen käyttäjille varustettu nostolaite. Tämä tarkoittaa majoitus- ja ravitsemispalveluissa, että wc-tilat, kokoontumistilat ja majoitustilat on varustettava liikkumisesteiselle sopiviksi. (Finlex 2017)

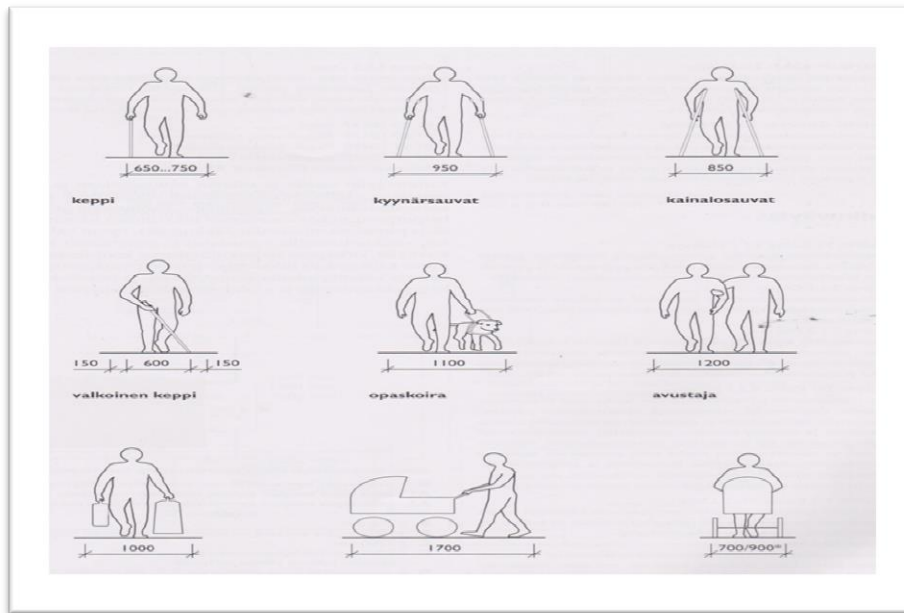
### 3.2 Liikuntaesteisten asiakkaiden huomioiminen suunnittelussa

Liikuntaesteisten asiakkaiden palveleminen tasavertaisesti tulee ottaa huomioon jo rakennusten ja tilojen suunnitteluvaiheessa. Liikkumis- ja toimimisesteettömien kulkuväylien, ovien ja tilojen mitoitusperusteena käytetään ulko- ja sisäkäyttöön tarkoitettun pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen tilan tarvetta ja toimimismahdollisuuksia (kuva 1).



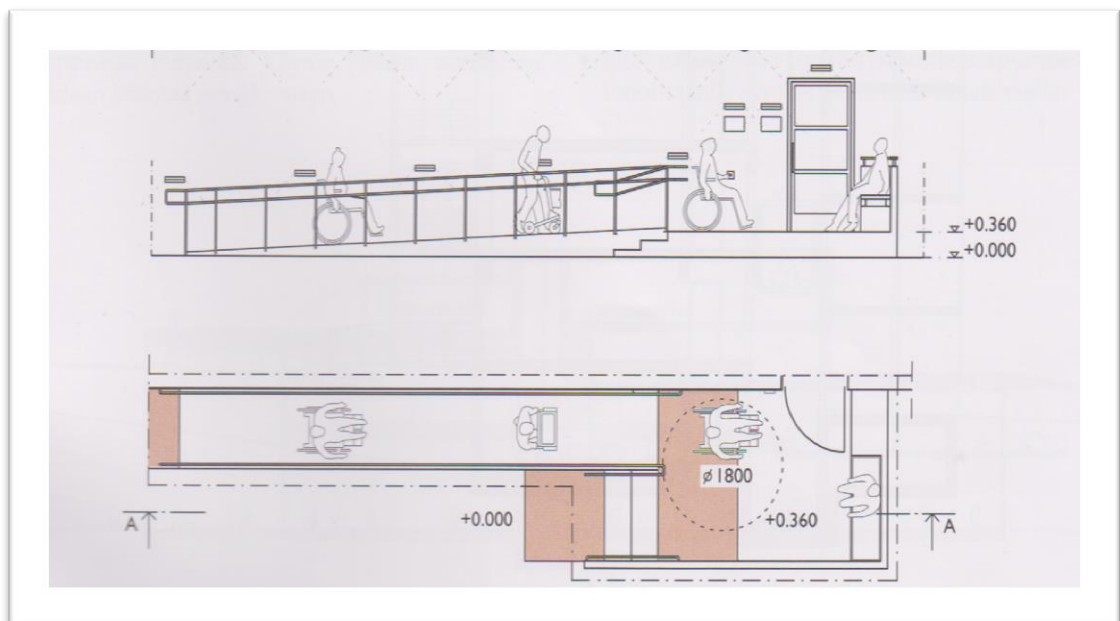
KUVA1. Pyörätuolilla tai rollaattorilla liikkumiseen vaadittava tila (Rakennustietosäätiö 2017, 12)

Tilantarpeen ja mitoituksen suunnitteluun vaikuttavat lisäksi liikkumisen apuvälineet (Rakennustietosäätiö 2011, 12). Liikkumisen tilantarpeen suunnitteluun vaikuttavat lisäksi muiden apuvälineiden käyttö. Näitä ovat kävelyyn tarvittavat kepit, kyynärsauvat ja kainalosauvat. Suunnittelussa ja mitoituksissa tilaa tulee huomioida esimerkiksi taakkojen ja lastenvaunujen kanssa liikkuville (kuva 2).



KUVA2. Liikkumisen apuvälineiden tilantarpeen mitoitus (Rakennustietosäätiö 2011, 13)

Esteetön kulkeminen vaatii kulkuväylillä riittävää kääntymis- ja pyörähdystilaa pyörätuolia käyttävältä asiakkailta (kuva 3). Esteetön kulku tulee suunnitella kadulta ja auto-paikoilta (Rakennustietosäätiö 2011, 14-19). Luiskat, portaat, kaiteet ja hissit on suunniteltava kulkuyhteyksiltään esteettömiksi (Rakennustietosäätiö 2011, 22-31).

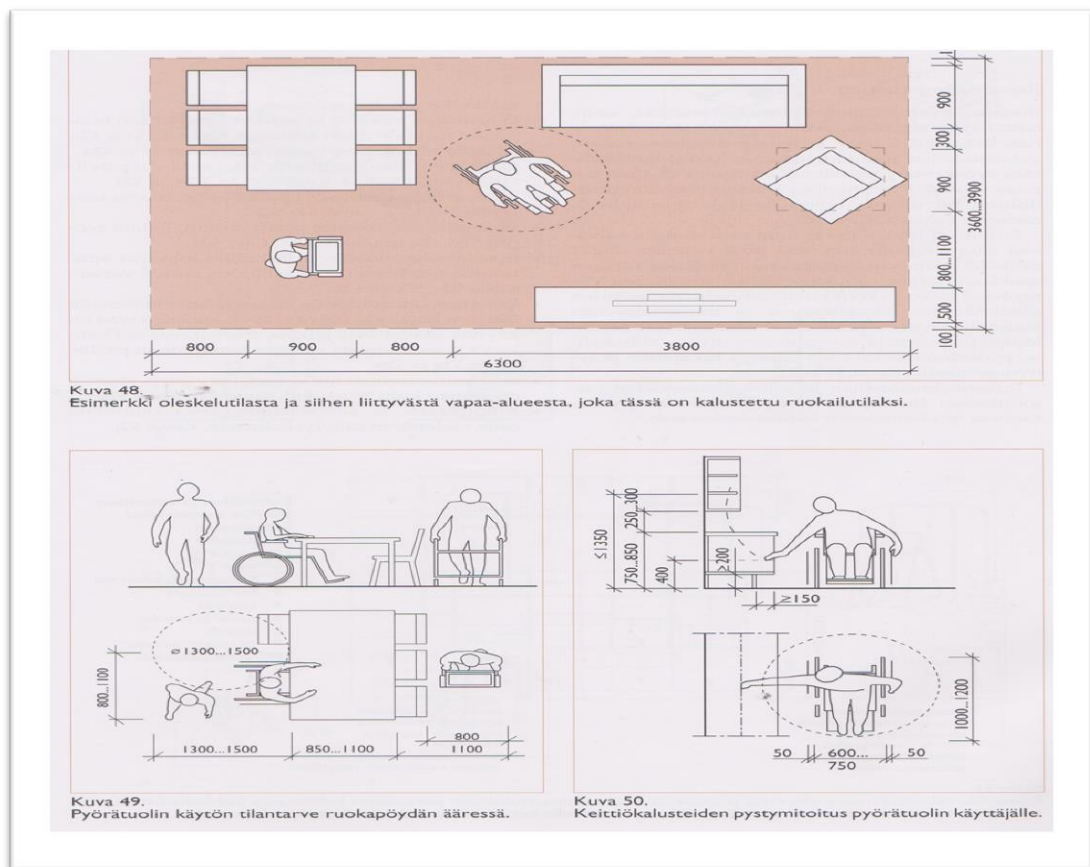


KUVA 3. Luiska, portaat ja kynnykset (Rakennustietosäätiö 2011, 32)



Ovien, portaiden ja kynnyksien suunnittelussa ja rakentamisessa on otettava huomioon pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen käyttäjille soveltuvat sisääntulot riittävän leveiksi. Sisäänkäyntien on oltava täysin kynnyksettömiä eli 0-kynnyksiä, sillä jo 20 mm kynnyks on esteellinen ja vaatii avustajaa. (Rakennustieto 2018, 34-37.)

Ruokailutiloissa on huomioitava kulkutilojen riittävyys ja pyörätuolilla pääsy pöydän ääreen (kuva 4). Myös muita apuvälineitä käyttävien tilan tarve on huomioitava riittävässä pöytätilana ja liikkumisväljyytenä (Rakennustieto 2018, 58-59).

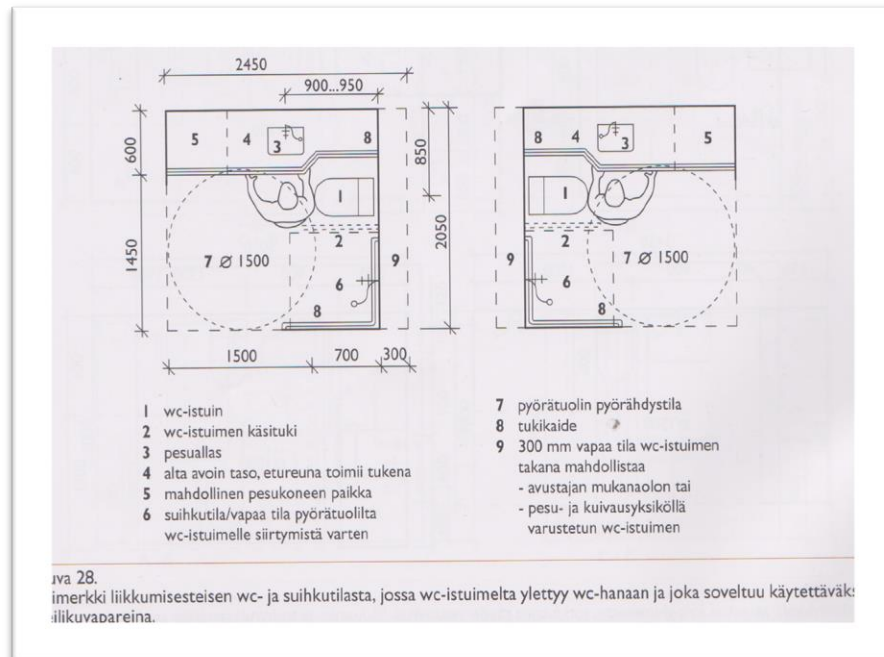


KUVA 4. Ruokailutilojen vaatima tila (Rakennustietosäätiö 2011, 59)

Kahvila- ja ravintolan toimivuus edellyttää myös wc-tilan esteettömyyttä, joka tulee huomioida muun muassa wc-istuimen mitoituksessa, käsituen, säädettävän käsienpesualtaan ja pyörätuolilla vaadittavan pyörätuolin vaatimalla pyörähdystilalla (kuva 5).

Pyörätuolia käyttävälle tai liikuntaesteiselle asiakkaalle esteetön wc on ensimmäinen asia, joka on huomioitava. Esteettömäksi mainostettu Inva-wc ei ole välttämättä takaa

aina sitä, että se on täysin esteetön ja toimiva käytännössä. Siellä asiointiin osa tarvitsee avustajaa. (Urhonen 2017, 2.)



KUVA 5. Wc:n ja saniteettitilojen esteettömyys (Rakennustietosäätiö 2011, 41)

Rakennetun ympäristön arviointiin käytettävä työkalu, apuväline on erillinen ESKEH-kartoitusmenetelmä, joka on hyvä tiedon lähde kartoituksen tilaajalle. Esteettömyyskeskus ESKE vaikuttaa esteettömyyden edistämiseen tiedottamisella, neuvonnalla, koulutuksilla ja esteettömyyskartoituksilla. (Esteettömyyskeskus ESKE, 2018.) Fyysisen esteettömyyden toteutumisen edellytyksenä on rakentamisen valvonta, turvallisuus ja kunnossapito. Esteetön toimintaympäristö ottaa huomioon kaikki ihmiset eikä erottele heitä toimintakyvyn perusteella. (Tampereen kaupunki 2009, 10.)

Saavutettavuus edellyttää kohteeseen pääsyn kulkuvälineillä, jotka ovat esteettömiä. Pääsy parkkipaikoilta, bussipysäkeiltä ja juna-asemilta on saavutettavuutta. Lisäksi saavutettavuutta ovat kohteesta ja sen esteettömyydestä saatava informaatio ja opastus perille. Markkinoinnin näkökulmasta tarkasteltuna se tarkoittaa sitä, että se saavuttaa kaikki asiakkaat eri jakelukanavilla. Nämä tiedot koskevat erilaisia esitteitä, verkkosivuja, varausjärjestelmiä, kylttejä ja opasteita. (Jutila 2013, 118-119.) Design for All (Dfa) eli ajatus kaikille sopivasta suunnittelusta on hyvin merkittävä työväline esteettömän ympäristön suunnittelussa. Se edistää ympäristöjen, palveluiden ja tuotteiden käyttäjä-

keskeisyyttä, soveltuvuutta ja esteettömyyttä kaikille käyttäjäasiakkaille. Tästä käytetään erilaisia käsitteitä kuten Kulttuuria kaikille tai Kaupunki kaikille (Jutila 2013, 119).

### 3.3 Opasteet asiakkaan apuna

Hyvällä opastamisella autetaan tilan hahmottamisessa ja siellä toimimisessa. Niiden sijoittelu on tehtävä niin, että kaikki näkevät ne hyvin. Kansainvälinen pyörätuolisymboli, ISA-tunnus (International Symbol of Access) on liikkumisesteisen symboli (kuva 6). Merkkiä käytetään merkitsemään autopaikkoja, sisäänkäyntiä rakennukseen, wc:tä ja esteettömiä reittejä hissille. (Invalidiliitto 2018a.)



KUVA 6. Kansainvälinen pyörätuolisymboli (Invalidiliitto 2018a)

Merkkien avulla voidaan kertoa kohteen esteettömyydestä ja saavutettavuudesta kohteen internetsivuilla, esteettömien palvelujen sijainnista kohteessa tai opastaa käyttäjät esteettömälle reitille. Symbolien esteettömyys- ja saavutettavuuskriteereiden on täyttyvä. Erilaisia esteettömiä palveluita tarvitsevia kuvasymboleita (kuva 7).



KUVA 7. Opasteita esteettömyyteen mukaillen (Helsinki kaikille 2017)

## 4 ASIAKKAAT OVAT SAMANARVOISIA

### 4.1 Liikuntaesteinen asiakas

Liikkumis- ja toimintaesteinen on henkilö, jonka kyky liikkua, toimia, suunnistautua tai kommunikoida on pysyvästi tai tilapäisesti rajoittunut vamman, ikääntymisen tai sairauden takia. Siihen voi lisäksi olla syynä raskaus tai lasten ja kantamuksien kanssa liikkuminen (Rakennustieto Oy 2011, 8).

YK:n vammaissopimuksen tarkoituksena on vammaisten henkilöiden arvostus ja yhdenvertaisuus ja osallisuus muiden ihmisten kanssa. Heidät tulee ottaa vakavasti sosiaalisessa ja vuorovaikutuksellisessa ympäristössä sekä ottaa mukaan suunnitteluun. Ympäristöä tulee mukauttaa yksilöllisten tarpeiden mukaan niin että vammaiset voivat osallistua yhdenvertaisesti muiden kanssa yhteiskunnassa. Se voimaannuttaa ja kohentaa itsetuntoa ja itsensä hyväksymistä vamman asettamasta toimintarajoituksesta huolimatta. (Invalidiliitto 2018a.)

Pyörätuolilla, kävelytelineellä ja lastenvaunujen kanssa liikkuville asiakkaille tilantarve on välttämätöntä, joten kulkuväylien, hissien, oviaukkojen, wc:n ja vastaanottotilojen tulee olla väljiä. Myös näkövammaisten liikkumista ja toimimista helpottavat kulkuvälien ja tilojen selkeys ja hahmotettavuus. Lapsia, lyhytkasvuisia ja pyörätuolia käyttäviä helpottavia tekijöitä ovat esimerkiksi erilaiset käyttöpainikkeet, automaattit ja palvelutiskit ovat suunniteltu sopivalle korkeudelle. Huonosta tasapainosta kärsiville on apuna käsijohteet ja tukikaiteet ja liukkaita estävät luistamattomat pintamateriaalit. Liikunnan toiminnallisuuden ja kävelemisen heikentyessä asiakkaille on hyvä varata levähdyspaikkoja riittävästi. (Hätönen & Kilpelä 2014, 8.)

### 4.2 Yhdenvertaisuus

Ihmisoikeudet kuuluvat syntymästä asti jokaiselle ihmiselle. Kaikki ihmiset ovat tasa-arvoisia ja yhdenvertaisia sekä oikeutettuja ilman mitään syrjintää lakiin perustuvaan suojaan ja yhdenvertaisuuteen lakiin perustuviin etuihin. Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan sitä, että kaikki ovat samanlaisia erilaisuudesta huolimatta. Yhdistyneiden kansakuntien ihmisoikeuksien julistuksessa sanotaan, että kaikilla on synnynnäinen ihmisarvo ja oi-

keudet kuuluvat jokaiselle ja vammaisille ihmisille kuuluu samat oikeudet kuin muillekin. Periaatteena on, että yksilöt ja yhteiskunnat kunnioittavat ihmisten moninaisuutta ja ottavat huomioon tämän toiminnassaan. Yhdenvertaisuuslaki kieltää syrjinnän, iän alkuperän, kielen, vammaisuuden, uskonnon, vakaumuksen ja seksuaalisen suuntautumisen perusteella. (Kuosma 2018, 49-50.)

Vammaisuus on ihmisoikeuskysymys ja kaikilla ihmisillä on mahdollisuus vaatia oikeuksiensa toteutumista. YK:n vammaisia ihmisiä koskeva yleissopimus tuli kansainvälisesti voimaan 3.5.2008. Suomi on ratifioinut eli hyväksynyt YK:n vammaissopimuksen virallisesti ja Suomessa voimaantulopäivä oli 10.6.2016, joten sitä on noudatettava lakinä. (Invalidiliitto 2018a; Kuosma 2018, 137.) Sopimuksen täytäntöönpanoa valvotaan kansainvälisesti YK:lle toimitettavilla raporteilla, siitä miten vammaisten ihmisten määräykset ovat toteutuneet arjessa. Suomen Invalidiliitto ja valtakunnalliset vammaisfoorumien vammaisjärjestöt ovat antaneet yhdessä ensimmäisen rinnakkaisraportin keuhällä 2018. (Invalidiliitto 2018a.)

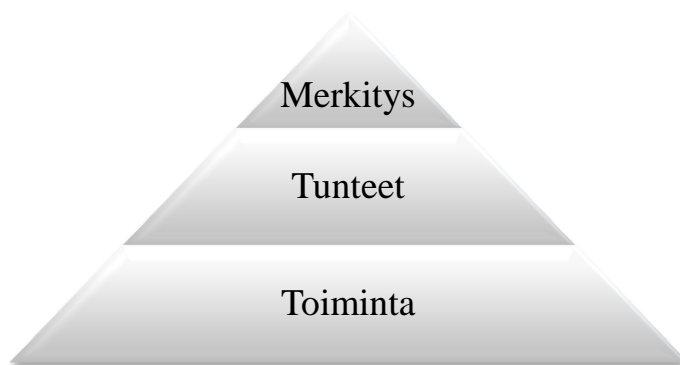
Käsitteenä yhdenvertaisuus ymmärretään samanlaiseksi kohteluksi samanlaisissa tilanteissa ja erilainen kohtelu voidaan kokea erilaiseksi ja syrjiväksi. Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa viranomaisia käsittelemään kansalaisten asiat hallinnossa kohtelemalla kansalaisia tasapuolisesti ja asianmukaisesti. Laaja syrjintäkielto tarkoittaa kaikenlaista vammaisuuteen ja syrjintään perustuvaa erottelun kieltämistä ilman asiallista perustetta. Vammaisen henkilö ei saa joutua eriarvoiseen asemaan. Esimerkiksi elinkeinonharjoittaja rikkoo syrjintäkieltoa, mikäli epäilee vammaisen ihmisen palvelemisen ilman asiallista perustetta. Uusi yhdenvertaisuuslaki tuli voimaan 2015. Vammaisuuteen perustuvan syrjintä voi olla todellista tai pelkkä oletus. (Gustafsson 2016, 8-9.) YK:n vammaissopimuksen kansallisena laillisuusvalvojana toimii eduskunnan oikeusasiamies, joka suojelee kansalaisten oikeuksia ja käsittelee kanteluita (Invalidiliitto 2018a).

## 5 ASIAKASKOKEMUKSEN MERKITYS JA PALVELUMUOTOILU

### 5.1 Asiakaskokemus

Tuulaniemen (2011) mukaan palveluissa oleellisinta on asiakaskokemus saadusta palvelusta. Se pitää sisällään yrityksen kaiken tarjonnan aina markkinoinnista, yhteydenotosta ennen palvelua, asiakaspalvelutilanteista ja sen käytön helppoudesta sekä luotettavuudesta. (Tuulanniemi 2011, 37.) Asiakaskokemus syntyy aiemmista kokemuksista, joita asiakas peilaa tämän hetkisiin odotuksiin, haluihin ja toiveisiin (Gerdt & Korkiakoski 2016, 93).

Se voidaan jakaa kolmeen eri tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin (kuvio 8). Asiakkaan toiminnallisten tarpeiden edellytykset koskevat prosessien sujuvuutta, palvelun saavutettavuutta, käytettävyyttä, tehokkuutta, hahmotettavuutta ja monipuolisuutta. Ne ovat vaatimuksia, joiden tulee toteutua palveluiden markkinoilla pysymisen varmistamiseksi. Tunnetasolla punnitaan asiakkaan palvelusta saamia kokemuksia ja tunteita siitä, miten ne koskettavat henkilökohtaisia aistikokemuksia esimerkiksi miellyttävyydellään, tunnelmallaan ja tyyllillään. Kolmion ylin taso kuvaa asiakaskokemuksen mielikuvia ja merkitysulottuvuuksia unelmista, lupauksista ja oivalluksista suhteessa asiakkaan identiteettiin ja omaksumaansa elämäntapaan. (Tuulanniemi 2011, 37.)



KUVIO 8. Asiakaskokemuksen eri tasot mukailten (Tuulanniemi 2011, 37)

Asiakaskokemuksen rakentamisessa on otettava käyttöön henkilökunnan tieto, tunne ja toiminta (Gerdt & Korkiakoski, 2016, 14-15). Se muodostaa arvoketjun, jonka läpi

asiakas kulkee yrityksen palveluita käyttäessään. Se on asiakkaan kanssa käydyn vuorovaikutuksen lopputulos. Yrityksen arvoprosessien kehittämisessä tulisi analysoida asiakaskokemusta aina markkinoinnin, myynnin ja asiakaspalvelujen välillä ja kehittää yrityksen välisiä kohtaamispisteitä. Se ei ole projekti vaan tahtotila, joka vaatii aikaa, pitkäjänteisyyttä ja sitoutumista. (Gerdt & Korhikoski, 2016, 46-47, 98.)

## 5.2 Asiakasymmärrys ja arvolupaus

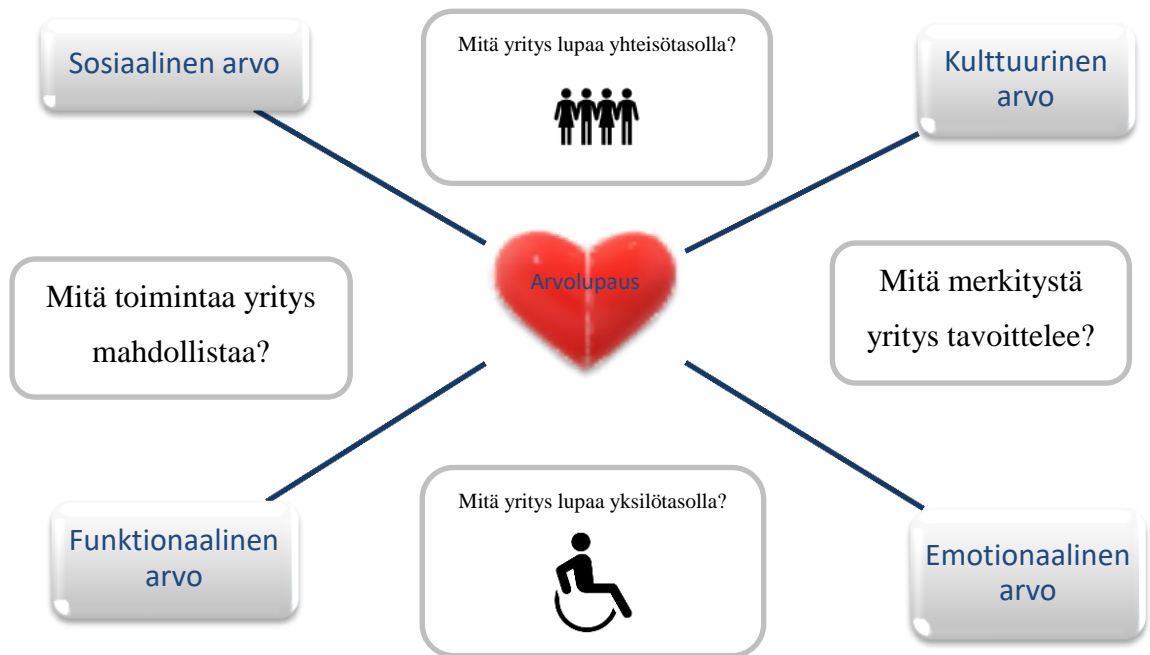
Asiakasymmärryksellä tarkoitetaan asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja unelmien ymmärtämistä. Sitä kautta saadaan käyttäjätietoa ja voidaan löytää uusia liiketoiminnallisia mahdollisuuksia (Miettinen 2016, 18). Asiakkaalle luotava arvo on oleellisin käsite asiakaskokemuksen johtamisessa. Siihen vaikuttavat taloudellinen, toiminnallinen, emotionaalinen ja symbolinen arvo, jotka on havainnollistettu kuviossa 9 (Löytänä & Korhikoski 2014, 13).



KUVIO 9. Asiakkaalle luotavan arvonmuodostumisen tekijät mukailen (Löytänä & Korhikoski 2014, 13)

Se on lähtökohta asiakkaiden arvomuodostuksen ymmärtämiselle ja erinomaisten asiakaskokemusten tuottamiselle (Tuulanniemi 2011, 156; Miettinen 2016, 22). Näin yrityksellä on hyvä suunta ja motivaatio tarkoituksenmukaiselle toiminnalle. Tällä tarkoitetaan asiakkaalle luvattua arvoa, jota toiminnalla luodaan. Arvolupauksen määritte-

lyssä voidaan käyttää helpottavia kysymyksiä (kuvio 10). Yritys määrittelee asettamansa tavoitteet ja arvolupauksensa yksilö- ja yhteisötasolla. Niillä voidaan luoda kulttuurillista, emotionaalista, toiminnallista tai sosiaalista arvoa. Tämä edellyttää oman toimintaympäristön, erilaisten rajapintojen, toimijoiden ja yrityskulttuurin parempaa tuntemusta. (Gävert & Tikka 2014, 47.) Liikuntaesteisen asiakkaan kokema arvo muodostuu yrityksen ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa eri kohtaamisissa ja kanavissa. Siksi asiakas on tärkeä palvelujen kehittämisessä.



KUVIO 10. Ihmiskeskeinen arvolupaus (Gävert & Tikka 2014, 47)

Asiakasymmärryksen ja liiketoimintatavoitteiden on oltava symbioosissa. Menestyvä palvelu vaatii liiketoiminnallisen ja asiakasnäkökulman yhteensovittamista, niin että toiminnan on oltava tuloksellista, tehokasta ja erottuvaa. Yrityksen pitää pysyä palvelulupauksessaan eli tuottaa sen mitä lupaa asiakkaille. Asiakkaan ja palvelun kohtaamisessa on mahdollisuus rakentaa ja vahvistaa brändiä, mielikuvaa, imagoa ja tunnettaavuutta. Toiminnan on oltava taloudellisesti järkevää resurssien käyttöä. Asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna sen on huomioitava yksilöllisyys, hyödyllisyys, käytettävyys, johdonmukaisuus ja haluttavuus. Palvelun halutaan olevan vaivatonta, lopputulokseltaan luotettavaa ja mieleenpainuvaa. Yrityksen näkökulmasta tarkasteltuna on hyvä kysyä ja pohtia: Kuinka hyvin yrityksen palvelu vastaa asiakkaan tarpeita? Mitkä palvelun jakelukanavat toimivat parhaiten? Kuinka helppoa palvelua on käyttää? Millainen on



käyttäjäkokemus? Miten palvelusta tehdään ainutlaatuinen ja mieleenpainuva? (Tuulanniemi 2011, 101-103.)

Vega-Vazquez (2013) mukaan tutkijoille on selvää, että asiakkaalle korkeamman arvon luomisella on merkitystä yrityksen kilpailukyvyille. Nykyisin asiakkaat ovat tietoisempia ja koulutettuja, valikoivimpia ja vaativia sekä heillä on suurempi valinnan vapaus. Nämä kuluttajat vaativat yrityksiltä suurempaa arvoa. Asiakasarvon luominen on tämän vuoksi entistäkin tarpeellisempaa yrityksen selviytymiselle. Tuotettu arvo voi edesauttaa muun muassa asiakastyytyväisyyttä ja liiketoiminnan tuloksia. (Vega-Vazquez, Revilla-Camacho & Cossio-Silva 2013.)

### **5.3 Palvelumuotoilu menetelmänä**

Palvelumuotoilu on palvelukokemusten käyttäjälähtöistä suunnittelua ja kehittämistä muotoilun menetelmin. Organisaation yhteistyö ulkopuolisten toimijoiden ja palveluiden käyttäjien kanssa on kaiken lähtökohta sille, että saadaan ymmärrystä käyttäjäasiakkaiden tarpeista ja toiveista. Sen periaatteita ovat asiakasymmärrys, asiakaskokemus ja empatia sekä osallistaminen ja yhteissuunnittelu. (Miettinen 2016, 21-23.)

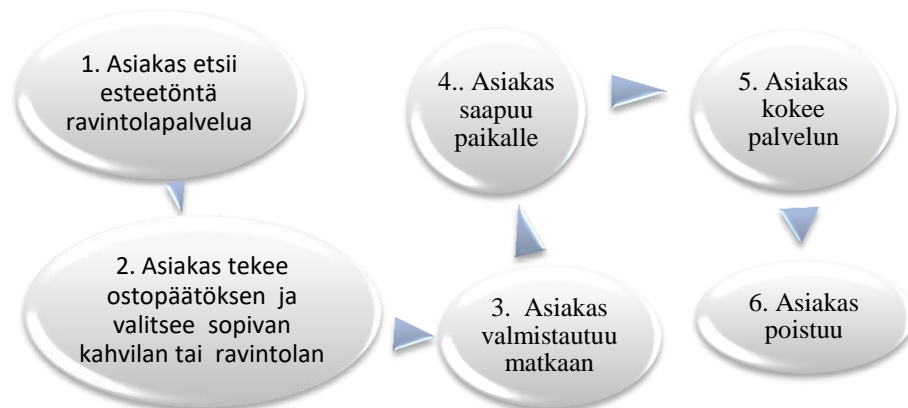
Asiakasymmärrystä kasvatetaan tutkimalla asiakasryhmän odotuksia, tarpeita ja toiveita. Tiedonkeruumenetelmänä voidaan käyttää valmiita tausta-aineistoja, haastatteluja, eri menetelmillä toteutettavia kyselyitä, havainnointia, asiakkaiden osallistamista, itse dokumentointimenetelmiä ja erilaisia etnografisia verkossa tapahtuvia tutkimuksia. (Tuulanniemi 2011, 142-146.) Tässä työssä hankittiin kyselyn avulla liikuntaesteisten käyttäjätietoa. Toisena palvelumuotoilun työkaluna käytettiin asiantuntijahaastattelua.

Asiakkaat luovat arvoa tuotteiden, palveluiden käytön ja kulutuksen kautta. Tällainen lähestymistapa korostaa, että asiakkaiden osallistumista palvelun kokemukseen pidetään välttämättömänä arvojen luomiselle (Vega-Vazquez ym. 2013). Liikkumis- ja toimintaesteiset tulisi ottaa mukaan tällaiseen suunnitteluun ja kehittämiseen. Näin heillä olisi mahdollisuus määritellä omat tarpeensa. Jokaisen mielipiteen kuuntelu ja kunnioittaminen on osa esteettömyyttä (Jutila 2013, 117).

## 5.4 Palvelupolku ja asiakaspolku

Palvelupolku on palvelukokemuksen kuvaus siitä, miten asiakas kulkee ja kokee saadun palvelun aika-akselilla. Asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta palvelupolku voidaan jakaa esipalveluun, ydinpalveluun ja jälkipalveluun. Palvelupolku jakaantuu useisiin eri palvelutuokioihin, jotka koostuvat useista eri kontaktipisteistä. (Tuulanne- mi 2011, 38-39.) Palvelutuokioiden yksittäiset osavaiheet muodostavat palvelupolusta asiakkaalle arvoa tuottavan palvelukokonaisuuden ja asiakaskokemuksen (Koivisto 2016, 49-50). Arvon syntyminen vaatii asioita, tuotteita, välineitä ja sisältöjä, joiden kanssa asiakas on vuorovaikutuksessa ja kokee arvokkaiksi. Näitä arvosysteemin ja palvelun kosketuspisteitä voivat olla esineet, tilat, materiaalit, käyttöliittymät, tarinat ja hetket (Gävert & Tikka 2014, 59).

Ylivoimaisen asiakaskokemuksen rakentaminen on hyvä aloittaa asiakkaan ostoprosessin ymmärtämisestä. Keskeisintä on tietää missä vaiheessa ja kanavissa asiakas haluaa olla vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa. Asiakaspolkua piirrettäessä mietitään: näytävätkö sisäiset prosessit samoilta kuin asiakkaan ostopolku? Toiseksi on hyvä ajatella: millaista yhteistyötä tehdään eri funktioiden kanssa? Miten asiakkaat haluavat tavoittaa yrityksen eri kanavien kautta ja miten nopeasti tieto liikkuu? Lisäksi on hyvä miettiä sitä, että perustuuko asiakaspolku tehtyyn asiakastutkimukseen vai sisäiseen työhön. (Gerdt & Korhikoski 2016, 50-51.) Asiakaspolku tarkoittaa koko prosessia, jonka asiakas käy läpi tiedon etsimisestä ostopäätökseen, palvelun käyttöön ja tukipalveluihin sekä mahdollisiin uusintaostoihin (Gerdt & Korhikoski 2016, 132). Asiakaspolku- käsitekarttaa voidaan käyttää pelkistettynä arkijohtamisen työvälineenä (kuvio 11).



KUVIO 11. Asiakaspolku mukailen Ruolanto (Koppatz & Ruolanto 2017, 162)

Se havainnollistaa ja piirtää asiakaskokemuksen kokonaisuudeksi ja auttaa yritystä näin mahdollisesti ennakoimaan ja reagoimaan eri palveluvaiheiden johtamisessa. Tämän pohjamallin avulla voidaan tarkastella, korjata ja kehittää yrityksen toimintamalleja ja ohjeistuksia. (Koppatz & Ruolanto 2017, 161-162.)

Palveluita tarjoava yritys voi suunnitella palvelupolkunsa tietyn tuotantoprosessin mukaisesti siten, että se huomioi asiakkaan omat tarpeet, valinnat ja käyttäytymismallin mahdollistaen vaihtoehtoisia malleja toimia. Kuitenkin yksittäinen palveluntarjoaja ei pysty tuottamaan kaikkia asiakastarpeita tyydyttäviä palveluita, sillä asiakkaan yksilölliset valinnat ohjaavat päätöksiä. (Koivisto 2016, 49-51.) Liikuntaesteisen asiakkaan palvelupolut ovat hyvinkin erilaisia jo lähtökohtaisesti.

Asiakaspalvelun esteettömyystietoa voidaan kerätä mittaamalla, laskemalla ja kuvailemalla. Tiedonkerääjä toimii objektiivisena tarkastajana ja tiedot kerätään samassa järjestyksessä kuin asiakas kulkee ja asioi palvelussa. Tiedonkeruuseen liittyviä osa-alueita ovat kulkureitti sisälle, sisäänkäynti, kulkureitti sisällä ja asiointi. Tästä saatua tietokantaa hyödynnetään esteettömyysasioiden luokittelussa. Kerätyistä tiedoista voidaan koota palvelujen ja tilojen esteettömyyden kuvaus. (Hätönen & Kilpelä 2014, 10.)

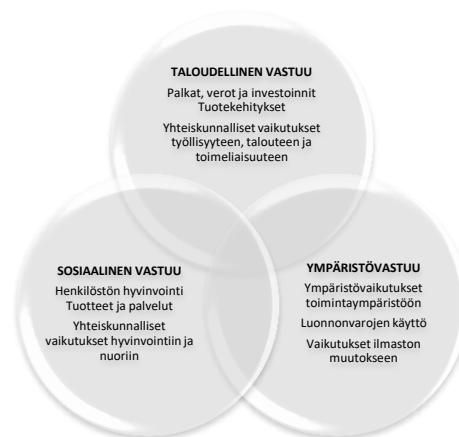
Asiakaskokemuksista saadut vastaukset tulee käsitellä, analysoida ja hyödyntää toimivaksi suunnitelmaksi. Tärkeää on miettiä, miten palvellaan. Tässä työssä käytettiin palvelumuotoilua kehittämisen menetelmänä. Liikuntaesteisten palvelukokemuksiin pohjautuvat tarpeet ja toiveet visualisoitiin asiakaspolku-työkalun avulla.

## 6 PALVELULIIKETOIMINNAN JOHTAMINEN

### 6.1 Yritysvastuu ja liiketoiminta

Palvelu on toimintaa, jonka tarjoaja toteuttaa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa vastatakseen asiakkaan tarpeisiin. Tämä lisää palveluliiketoiminnan arvonluontia eli asiakkaiden tyytyväisyyttä tarjottuun palveluun. Yrityksen vastuullisuutta koskee kuitenkin monet lainsäädölliset lait, joiden noudattaminen on minimivaatimus. Matkailu- ja ravintolan yritykset kantavat suurta vastuuta taloudellista vastuuta raaka-ainekustannuksista, palkoista, työnantajamaksuista, vuokrasta ja muista kustannuksista. Tästä kaikesta on jätävä yrittäjälle voittoa, mikä voi olla muutaman prosentin verran (MaRa 2018).

Yritysvastuulla tarkoitetaan vapaaehtoisia toimia, joita yritykset toteuttavat sidosryhmien odotusten perusteella. Tästä käytetään käsitteitä yhteiskuntavastuu, vastuullinen yritystoiminta ja kestävän kehityksen mukainen yritystoiminta. Kestävän kehityksen mukaisen yritystoiminnan taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristövastuulliset tavoitteet, odotukset ja toimintatavat ovat riippuvuussuhteessa keskenään. (Harmaala & Jallinoja 2012, 16-17.) Ne ovat esitetty kuviossa 12.



KUVIO 12. Kestävän kehityksen ulottuvuudet mukaellen (Harmaala & Jallinoja, 2012, 17)

Sosiaalinen vastuullisuus liittyy kaikkeen yrityksen toimintaan, joilla on vaikutuksia ihmisryhmille ja yhteisöille. Yrityksen voimavarana on motivoitunut ja kehittyvä henki-

löstö, asiakkaat, kansalaisjärjestöt, paikalliset ihmiset ja alihankkijat. Yrityksen tehtävänä on käydä vuoropuhelua näiden sidosryhmien kanssa, siitä mitä odotuksia heillä on yrityksen toimintaa kohtaan. Yrityksen tulee tiedottaa vastuullisesta toiminnastaan, hyödyntää sidosryhmien asiantuntijuutta ja pyrkiä löytämään uusia ratkaisuja eri tahojen näkemysten yhteensovittamiseksi. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2018.)

Yrityksen on hyvä tietoisesti päättää mitä käsitettä se tulee käyttämään toiminnassaan, koska se auttaa hahmottamaan yrityksen yhteiskuntavastuun luonnetta. Tämä on alku yritysvastuun kehittämisprosessin käynnistämiseksi. (Juutinen & Steiner 2010, 21.)

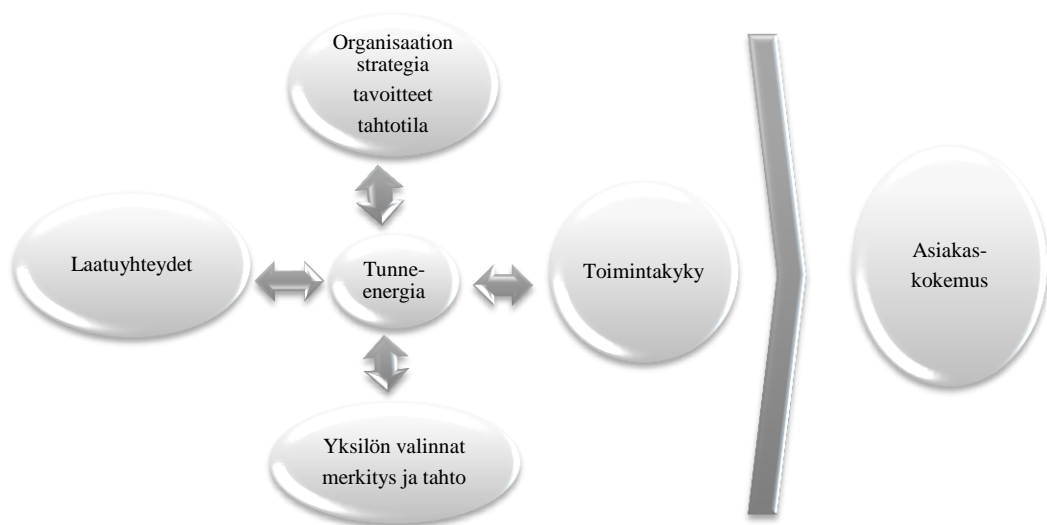
John Daviesin (2008) mukaan yritysvastuun kehittäminen on prosessi, joka sisältää viisi kehittymisen vaihetta: orastava tahto, ylpeys, tyytyväisyys, lamaantuminen ja sulauttaminen. Nämä vaiheet on hyvä tiedostaa, että kehittäminen etenee suunnittelusta tahtotilaan. Kaikki lähtee liikkeelle yrityksen tarpeesta ”tehdä jotakin” ja nykytilanteen kartoittamisesta. Aloitteen tekijänä voi olla yrityksen johtoon kuuluva, aktiivinen yhteistyöhenkilö tai ulkopuolinen ihminen. Yritysvastuun toteuttamisesta on vastuussa pieni ryhmä ihmisiä, jotka löytävät esimerkkejä oman työpaikkaympäristön kestävä kehityksen onnistuneesta toimimisesta ja ovat ylpeitä siitä. Seuraavaksi yritys käynnistää helpot projektit ja julkaisee vastuullisuusraportin. Kun helpot projektit on tehty, johdon on aika miettiä uusia strategisia mahdollisuuksia. On mahdollista, että julkishallinnon organisaatio voi syyttää yritystä siitä, että se ei tee tarpeeksi. Tällöin yritysvastuun ryhmä voi kokea tehtävänsä vaikeaksi, mikä on lamaanuttavaa. Yritykset ymmärtävät toiminnoissaan ja liiketoimintayksiköissään jossakin vaiheessa yhteistyön merkityksen liikekumppaneiden, valtiollisten elinten, kansalaisjärjestöjen ja asiakkaiden kesken. (Davies 2008; Juutinen & Steiner 2010, 103-104.)

Yksi vastuullisen yritystoiminnan edistämiseen tähtäävä aloite on Global Compact. Yritykset sitoutuvat toimimaan kymmenen periaatteen mukaan, jotka koskevat ihmisoikeuksia, työntekijöiden oikeuksia, ympäristön suojelua ja korruption ehkäisemistä. Yritysten tulee muun muassa tukea ja kunnioittaa yleismaailmallisia ihmisoikeuksia ja huolehtia siitä, että ne eivät ole osallisina ihmisoikeuksien loukkauksiin. Compact-aloite käynnistettiin vuonna 2001 ja sen on allekirjoittanut yli 9000 yritystä 165 eri maasta. Mukana olevat yritykset ovat velvollisia raportoimaan vastuullisuusprojektin noudattamisesta. (Juutinen & Steiner 2010, 245-246; Suomen YK-liitto 2018b.)

## 6.2 Asiakaskokemuksen johtaminen

Palveluliiketoiminnassa on kyse kahden tai useamman ihmisen vuorovaikutuksen synnyttämästä palvelusta, jossa kaikkien toiminnalla on merkitystä lopputuloksen kannalta. Työyhteisön johtamisen on hyvä olla yksilöä arvostavaa, merkityksellistä ja positiivista ilmapiiriä rakentavaa ja keskinäisen yhteistyön toimivaa. Se on kokemuksen johtamista, jossa työyhteisökokemus synnyttää asiakaskokemuksen. Se koostuu asiakkaalle syntyneistä tunteista, aiemmista kokemuksista ja uskomuksista. Asiakkaan kuuntelu ja ymmärtäminen ja palvelulupausten ja laadun pitäminen on tärkeää. Asiakkaat ovat palvelujen kehittäjänä tärkeässä roolissa palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa tai mahdollisten muutosten huomioinnissa. (Fischer & Vainio 2015, 110-111.)

Fisherin & Vainion (2015) mukaan parempi palveluliiketoiminta syntyy yhteistyöstä yrityksen sisäisten toimijoiden, mutta myös yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden kesken. Paremman työelämän ja tuloksellisuuden rakentaminen on meidän kaikkien vastuulla. Kyse ei ole prosessista vaan systeemistä, jossa jokainen toimija vaikuttaa omalla käyttäytymisellään lopputulokseen. Jatkuva ikävien asioiden välttely näkyy energiavarojen vähenemisenä. Tärkeää on, että opitaan yhdessä, jotta toiminta kehittyy ja päämäärät saavutetaan. Yhteinen halu oppia asiakkaiden käyttäytymisestä ja tarpeista vaatii ponnisteluja kohti päämäärää. Se näkyy tietynlaisen asiakaskokemuksen tarjoamisena (kuvio 13).



KUVIO 13. Yrityksen strategia, tavoitteet ja tahtotila mukailtuna (Fisher & Vainio 2015, 118)

Tähän tavoitteeseen kuuluu se, että suurin osa organisaation jäsenistä tiedostaa yhteisen suunnan, joka tukee yhteistä tunne-energiaa ja yhdessä oppimista strategian päämäärien saavuttamiseksi (Fisher & Vainio 2015, 118-119). Asiakaskokemus tulisi ottaa osaksi liiketoimintasuunnitelmaa. Nykytila-analyysin lisäksi tulisi tunnistaa keskeiset asiakaskokemukseen vaikuttavat toiminnot; niiden vaikuttavuus, mitattavuus, kohtaamisten luonne ja laatu. (Gerdt & Korhonen 2016, 41.) Asiakaskokemuksen mittaamisessa ratkaisevat tekijät ja osa-alueet ovat keneltä kysytään, mitä kysytään, milloin kysytään ja missä kanavassa. Yrityksen on tiedettävä mitä asiakkailta tulee kysyä kussakin palvelupolun kosketuspisteessä. Sen kehittyminen liittyy aina tehokkuuteen, helppouteen tai tunteeseen. (Gerdt & Korhonen 2016, 161-164.)

Palveluammattissa toimivalta edellytetään rohkeutta ja tahdikkuutta kysyä asiakkaalta itseltään mahdollista tarvetta esteettömille palveluille ja ympäristölle. Vieraanvaraisuuden tulisi toteutua asiakkaan taustasta, kulttuurista, vähemmistöstä, seksuaalisesta suuntautumisesta, henkilökohtaisesta rajoitteesta, iästä, fyysisestä tai psyykkisestä erityistarpeesta riippumatta. Esteettömän palvelun merkitys ja vammaisuuden moninaisuuden ymmärtäminen on lähtökohta myös vieraanvaraisuudelle matkailu- ja ravitsemisalalla. (Ilola, Jutila & Kyyrä 2017, 706-709.) Vammaisten ihmisoikeustietoisuutta ihmisarvoisesta elämästä tulee lisätä tiedottamista aina varhaiskasvatuksesta, koulutukseen ja työelämässä vaikuttaviin virkamiehiin ja yritysten edustajiin (Invalidiliitto 2018).

### **6.3 Yrityksen profiloituminen esteettömäksi**

Yritykset voivat tuoda esteettömiä palveluitaan esille tiedottamalla niistä asiakkaille eri tavoin. Osa matkailu- ja ravitsemisalalan palvelujen tarjoajista markkinoi esteettömyyttä kertomalla selkeästi ja yksityiskohtaisesti mitkä palvelut on saatavilla ja miten toimitaan.

Ne voivat profiloitua esteettömiksi hakemalla Helppo liikkua-tunnusta. Tuotteelle, joka edistää helppoa liikkumista rakennuksessa, voidaan myöntää Helppo liikkua -tunnus (kuva 8). Haettavan palvelun, kohteen tai tuotteen on täytettävä tietyt Invalidiliiton laatimat kriteerit joko valmiista kohteesta tai suunnitteilla olevasta. Kuitenkin suunnitteluvaiheessa ei voida todeta kaikkien kriteerien täyttymistä. Ravitsemustilojen Helppo

liikkua-kriteerit koskevat opastusta, ulkotiloja, sisäänkäyntejä, ravintolatiloina sekä henkilökunnan huomionvarkyytä palvelu avustamista tarvitsevia asiakkaita (liite 1). Lisäksi ravintolassa on käytössä mobiilimaksupäät. Liikuntaesteiset ja toimimisesteiset tulee huomioida myös pelastussuunnitelmassa. Ravintoloilla tulee olla esteettömät pysähdys- ja autopaikat, jotka sijaitsevat lähellä esteettöntä sisäänkäyntiä. Kulkureittien esteettömyys autopaikoilta tai saattoliikenteen pysähdyspaikoilta on riittävän leveitä, tasaisia, kovapintaisia ja luistamattomia. Sisäänkäynnin portaiden yhteyteen on rakennettu loiva luiska tai se on rakennettu ilman tasoeroja. Ravintolan esteetön kulku tulee taata aina mahdollisesta vaatesäilytyksestä ravintolatiloinen puolelle ja esteettömään wc-tilaan sekä mahdollisille terasseille. Kulkuväylien leveys on oltava riittävä. Ruokapöytien on oltava samassa tasossa (noin 80–90 cm) palvelutiskien ja noutopöytien kanssa ja niitä voidaan tarvittaessa siirrellä. Valtaosan asiakaspaikoista tulisi olla esteettömästi saavutettavissa, mikäli ravintolasalin tiloja on useammassa kerroksessa. Tätä tunnusta ei ole käytössä Tampereella Helppo Liikkua – sivuston tietojen mukaan. (Helppo liikkua 2018)



KUVA 8. Helppo liikkua–tunnus (Invalidiliitto 2018c)

Lisäksi Invalidiliitto on järjestänyt toiminnallisia kampanjoita, jossa etsitään paikkoja, joissa on helppo liikkua tai hankala liikkua. Helppo liikkua - karttapalveluun voi kuka tahansa lisätä hyviä tai huonoja esteettömyyskokemuksia. (Invalidiliitto 2018c.)

#### **6.4 Teoreettisen viitekehyksen yhteenveto**

Tässä opinnäytetyössä on tarkasteltu ja kuvattu esteettömyyteen ja liikuntaesteisten asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä (kuvio 14). Palveluliiketoiminnan ja asiakaskokemuksen johtaminen vaativat hyvin laaja-alaista osaamista, sillä liikuntaesteisten asiakaskokemukset rakentuvat hyvin monista eri tekijöistä. Asiakasarvon luominen on erittäin tarpeellista yrityksen selviytymiselle, koska liikuntaesteisten määrä tulee kas-



vamaan entisestään. Tämän työn lähtökohtana olivat asiakaskokemukset. Niistä saatujen tulosten perusteella tulee lähteä kehittämään kahvila- ja ravintolapalveluita. Asiakasymmärrys ja asiakaspalvelu ovat keskeisiä osa-alueita palvelumuotoilussa. Asiakkaan tarpeet, toiveet ja unelmat ja henkilökunnan tietämys, tunteet ja toiminta vaikuttavat asiakaskokemuksen muodostumiseen. Asiakkaan ja yrityksen väliset kohtaamispisteet ovat niitä kohtia, joita kannattaa tutkia, analysoida ja kehittää. Niistä muodostuu asiakaskokemuksen laadukkuus ja tyytyväisyys palveluun. Niiden perusteella asiakas suosittelee palveluita muille ja tulee uudelleen asioimaan. Asiakkaalle luotavaan arvoon vaikuttavat taloudelliset, toiminnalliset emotionaaliset ja symboliset tekijät. Yritysvastuu parantaa kilpailukykyä, lisää verkostoitumista ja antaa hyvän mahdollisuuden toteuttaa arvoja työelämässä. Siksi yrityksen tulee ymmärtää ennakoivasti asiakkaan tarpeet ja sosiaalisen, taloudellisen ja ympäristövastuun merkitys.



KUVIO 14. Liikuntaesteisen asiakaskokemuksen vaikuttavat tekijät

## 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 7.1 Laadullinen tapaustutkimus

Tämä opinnäytetyö on toteutettu laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Kvalitatiiviselle tapaustutkimukselle on tunnusomaista, että sen kohteena on yksittäinen tapaus tai tilanne, josta on tavoitteena saada yksityiskohtaista tietoa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 134–135). Tässä tapaustutkimuksessa kiinnostuksen aiheena on esteettömyys, liikuntaesteiset asiakkaat ja heidän saamansa asiakaskokemus kahvila- ja ravintolapalveluista.

Kvalitatiivinen tutkimus on kokonaisvaltaista kokemusperäisen eli empiirisen tiedon hankintaa ja kuvaamista, jossa käytetään ihmistä tiedon keruun välineenä. Vaikka tutkijalle olisi muodostunut hypoteesi, ennako-olettamus, niin työn tarkoitus ei ole testata sitä. Tutkijan pyrkimyksenä on paljastaa odottamattomia asioita. Tavoitteena on monitahoinen ja yksityiskohtainen aineiston tarkastelu. (Hirsjärvi ym. 2014, 164.) Tutkijalle on muodostunut käsitys, että esteettömät palvelut eivät toimi, mutta työn tarkoitus ei ole sen testaus vaan saada selville uutta tietoa liikuntaesteisten asiakkaiden avulla. Työn tavoitteena on selvittää liikuntaesteisten ravitsemispalveluita käyttävien asiakaskokemuksia ja saada näin asiakasymmärrystä.

Alasuutarin (2014) mukaan teoreettinen viitekehys määrää sen, millainen aineisto kannattaa kerätä ja millaista analysointimenetelmää käyttää tai päinvastoin laadullisen aineiston ominaisuus asettaa rajat sille, millainen tutkimuksen teoreettinen viitekehys voi olla ja millaisia menetelmiä käytetään. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on luonteenomaista käänellä ja tarkastella ilmiötä monesta eri näkökulmasta sekä problematisoida jokaista itsestään selvää näkökulmaa, mikä tekee ratkaisun tekemisestä ongelmallista. (Alasuutari 2014, 83-84.)

Teoria, käsitteet ja tutkimusongelma tarkentuvat usein vuoropuhelussa koko tapaustutkimuksen tekemisen aikana. Tapaustutkimus on prosessi, jossa pohdinta huipentuu jatkuvasti siihen kysymykseen, mitä tietoa ja miten sitä tulee kerätä, että tapauksen avulla saadaan vastauksia tutkimusongelmaan. (Eskola, Saarela & Vilkkä 2018, 194.)

Eriksson ja Koistinen (2014) toteavat, että tutkijan tulee työskennellä prosessimaisesti palaamalla takaisin, keskusteluttaa aineistoja keskenään ja kehittää vuoropuhelua teorian ja empirian välillä. Keskeisiä työvaiheita ovat tutkimuskysymysten muotoileminen, tutkimusasetelman jäsentäminen, tapausten määrittely ja valinta. Tapaustutkimuksessa määritellään käytettävä teoreettinen näkökulma ja käsitteet. Tutkimuksessa on oleellista lisäksi aineiston vuoropuhelun välisen logiikan selvittäminen, aineiston analyysitapojen ja tulkintasääntöjen päättäminen sekä raportointitavan päättäminen. Tutkimuskysymyksiä muokataan, tarkennetaan ja hiotaan useassa eri vaiheessa. Ne ohjaavat aineiston keruuta ja analyysin tekemistä. (Eriksson & Koistinen 2014, 22-23.)

Aineiston kylläntymisellä eli saturaatiolla tarkoitetaan sitä, että tutkijan on arvioitava keräämänsä teoreettisen ja empiirisen aineiston kattavuutta suhteessa tutkimusasetelmaansa jo tutkimuksen, tutkimusongelman, tarvittavan teorian ja käsitteiden suunnitteluvaiheessa. Aineisto on riittävä, kun se alkaa toistaa itseään. Tapaustutkimuksessa eri menetelmien avulla on tarkoituksena vahvistaa tapauksen yleistettävyyttä ja tutkijan tietoisuutta yleistettävyyden rajoista kyseisessä tapauksessa. (Eskola ym. 2018, 195-198.)

Narratiivisuus eli tarinallisuus on tutkimuksellisesti lähestymistapa, jossa voidaan lähestyä tutkittavaa kohdetta todellisuuden rakentajana ja välittäjänä: siinä sovelletaan ja analysoidaan kertomuksia kuten haastattelutekstejä, muistiinpanoja, elämäntarinoita, arkielämän viestejä tai päiväkirjoja (Syrjänen 2018, 276).

Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat sisällönanalyysiin, jos tällä tarkoitetaan kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysia väljässä teoreettisessa viitekehyksessä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103). Dokumentteina voivat olla kirjat, artikkelit, kirjeet, päiväkirjat, haastattelut, puheet, keskustelut ja raportit (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117). Tässä tutkimuksessa teoriaviitekehyksen rakentamiseen on tehty tiedonkeruuta monista erilaisista tieteellisistä lähteistä ja tietokannoista. Kirjallisuuskatsauksen avulla saadun tiedon myötä selkiintyi käsitys esteettömyydestä ja tehdyistä tutkimuksista sekä nykytilanteesta.

## 7.2 Tutkimusmenetelmät

Aineistonkeruumenetelminä on käytetty kyselyitä ja teemahaastattelua. Useampaa tutkimusmenetelmää käyttämällä saadaan vahvistusta ja vastauksia tutkimuskysymyksiin: miten esteettömyys huomioidaan kahvila- ja ravintolapalveluissa liikuntaesteisten asiakkaiden näkökulmasta? Kyselyn avulla saadaan asiakaskokemustietoa siitä, mitkä ovat asiakkaan tarpeet ja toiveet. Haastattelun avulla saadaan asiantuntijatietoa esteettömyyden edistymisestä, nykytilanteesta ja tulevaisuudesta Tampereen kaupungin rakennetun ympäristön ja palvelujen suhteen. Lisäksi tietoa haetaan siitä, miten kahvila- ja ravintolayrittäjät huomioivat esteettömyyden ja tunnistavat sen tärkeyden. Empiirisen aineiston tulosten analysointiin käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Tutkimuksen eteneminen on kuvattuna aikajanana (kuvio 15).



KUVIO 15. Aineistonkeruun aikataulu

### 7.2.1 Kysely liikuntaesteisille asiakkaille

Kyselylomake on perinteinen tapa kerätä tutkimusaineistoa. Kysymysten tekemisessä ja muotoilemisessa tulee olla huolellinen, sillä kysymykset luovat perustan tutkimuksen onnistumiselle. Kysymykset on rakennettava tutkimustavoitteiden ja tutkimusongelmien mukaisesti. Lomakkeen alussa on hyvä olla taustakysymyksiä ennen varsinaisia kysymyksiä. Tarkoitus on saada luotua luottamuksellinen suhde tutkittavan ja tutkijan välille. Kyselylomakkeessa on voitava osoittaa kyselyn tärkeys ja mielekkyys ennen kuin kysytään tutkimuksen kannalta oleellisia kysymyksiä ja aihealueita. (Valli 2018, 93-95.)

Aineistonkeruulla pyritään löytämään tietoa ja merkityksiä liikkumisesteisten käyttäjäkokemuksista, näkemyksistä ja mielipiteistä kahvila- ja ravintolapalveluiden laadusta.

Kyselylomakkeesta on tehty mahdollisimman selkeä ja lyhyt, niin että vastaamiseen kuluisi vähän aikaa.

Aineistonkeruumenetelmiksi valittiin sähköinen asiakaskysely. Asiakaskyselyn avulla pyrittiin saamaan vastauksia: mitkä ovat liikuntaesteisten asiakkaiden kokemukset kahvila- ja ravintolapalveluista. Tämä antaa lisää asiakasymmärrystä, joka on lähtökohta saada selville asiakkaiden tarpeita ja toiveita.

Asiakaskyselylomakkeen laadinnan apuna on käytetty esteettömyystiedonkeruuseen asiakaspalvelun yksikössä-opasta ja palvelumuotoilun työkalupakista työkalua: Katso palvelua asiakkaan silmin (Palvelumuotoilun työkalupakki 2018). Valmis kyselylomake löytyy liitteestä (liite 2). Hyvän tutkimustiedon saamiseksi aineistosta on osattava laatia oikeita kysymyksiä. Oleellista on saada asiakas kertomaan omista odotuksistaan ja toiveistaan kahvila- ja ravintolapalveluista. Kysymysten tulisi olla avoimia. Vastaajaa autetaan muistelemaan tarinoita käyttämällä kysymysten muotoilussa apuna tunneilmaisua. Ihmiset yleensä muistavat niin parhaat ja huonoimmatkin tunne-elämykset asiakaskokemuksistaan. Esimerkiksi voidaan kysyä: millainen palvelu on mielestäsi ihaninta tai millainen palvelu on ollut huonointa?

Sanallisissa kysymyksissä tavoitteena oli saada tarinnallista kerrontaa siitä, millaista on paras kahvila- ja ravintolapalvelu. Vastaajaa ohjeistettiin kirjoittamaan mitä ajattelee, tuntee ja aistii kahvila- ja ravintolapalveluista Tampereella. Mikä on ollut ihana asia, josta on pitänyt ja nauttinut palvelujen tarjoamisessa, saavutettavuudessa, sujuvuudessa tai ilmapiirissä? Vastaavasti vastaajaa on ohjeistettu kertomaan mitä, ajattelee ja tuntee ravintolapalveluista Tampereella. Mikä on harmittanut, ahdistanut tai vaikuttanut siihen, jos olet kokenut ongelmia palvelussa, palvelujen saavutettavuudessa tai sujuvuudessa. Miksi palvelu oli huonoa?

Verkkokyselyn toteuttaminen tapahtui sähköisellä kyselylomakkeella. Kysely toteutettiin e-lomakkeella syys-lokakuussa 2018. Se lähetettiin toimeksiantajan kautta eri järjestöihin kuuluville jäsenille, joilla on liikuntaesteisyys. Osallistujia haettiin myös toimitamalla ilmoitus myös eri Validia-asumispalveluiden yksiköiden palvelu- ja toimintakeskuksiin, jossa asioi liikuntaesteisiä asiakkaita. Lisäksi asiakaskyselyyn etsittiin myös sosiaalisen median kautta vastaajia eri paikallisjärjestöistä. Vastaajia haettiin Facebookin kautta ilmoittamalla Kynnys ry:n sivuilla ja Suomen Kipu ry:n kautta paikallisjärjes-

töjen yhteyshenkilöille. Kyselyyn vastaaminen tapahtui nimettömänä ja luottamuksellisesti. Tavoitteena oli saada vastaajia noin 20- 30, minkä katsottiin olevan riittävä otanta laadulliseen tapaustutkimukseen.

### 7.2.2 Asiantuntijahaastattelu

Haastattelu perustuu kielelliseen vuorovaikutukseen, jossa tutkija lähestyy tutkittavaa asiaa tehtävänään välittää kuvaa haastateltavan ajatuksista, käsityksistä, kokemuksista ja tunteista (Hirsjärvi & Hurme 2014, 11, 41). Tutkimushaastattelusta puhuttaessa käytetään käsitteitä teemahaastattelu ja puolistrukturoitu haastattelu. Puolistrukturoiduissa haastatteluissa kysymykset ovat kaikille samat, mutta vastaukset voi kertoa omin sanoin ja niitä ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin. Haastattelijan pyrkimyksenä on saada selville, miten haastateltavan jonkin kohteen tai asian merkitykset rakentuvat sekä luodaan uusia ja merkityksellisiä yhteyksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 47-49.) Asiantuntijahaastattelu voi olla teemahaastattelun eli puolistrukturoidun haastattelun muunnelma, englanninkielisessä kirjallisuudessa käytetään lisäksi käsitettä avoin haastattelu, jolloin haastattelua ohjaa vain ennalta päätetyt teemat (Alastaro, Åkerman & Vaitinen 2017, 185).

Haastattelun sisällönsuunnittelu on tärkeää, sillä haastattelun avulla pyritään keräämään sellainen aineisto, jonka pohjalta voidaan tehdä tutkittavasta ilmiöstä päätelmiä. Tutkijan on päätettävä suunnitteluvaiheessa mikä on tutkimusongelma, millaisia päätelmiä aineistosta tehdään ja suunniteltava haastattelun teema-alueet ja kysymykset sekä analyysivaiheen luokittelu ja tulkinta. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 65-67.) Nämä samat säännöt pätevät myös asiantuntijahaastatteluun valmistautumisessa (Alastaro ym. 2017, 186).

Haastattelun nopean sujuvuuden kannalta teemahaastattelulle on luonteenomaista, että se tallennetaan. Näin pyritään saamaan luontevaa keskustelua, josta saadaan nauhoitettuna säilymään olennaisia asioita. Haastattelijalta edellytetään luotettavuutta ja taitoa vaativaa suoritusta eikä haastattelua tulisi liikaa ohjailta. Vaikka haastateltavalta odotetaan, että kysymyksiin vastataan, voi niihin olla myös suotava mahdollisuus olla vastaamatta. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 92-94.)

Aineistonhankintamenetelmänä käytetään haastattelua, jonka tarkoituksena on saada asiantuntija-arvio esteettömyyden toteutumisesta, suunnittelusta ja tulevaisuudesta. Haastattelutavaksi valitaan teemahaastattelu, joka tehdään ennalta määriteltyjen aiheiden mukaan. Se toteutetaan puolistrukturoituna haastatteluna. Haastattelu tehdään yksilöhaastatteluna, jossa asiantuntijana on vammais- ja esteettömyysasiamies.

Vammais- ja esteettömyysasiamiehen tehtävänä on edistää, seurata ja selvittää vammaisten ja liikkumisesteisten henkilöiden edellytyksiä elää ja toimia yhdenvertaisena. Toimenkuvaan kuuluu tehdä näkyväksi epäkohtia, joihin voidaan vaikuttaa varhaisella puuttumisella suunnittelu- ja päätöksentekovaiheessa. Lisäksi asiantuntijatehtäviin kuuluu monia muita tehtäviä eri sidosryhmien kesken. Tehtäviin kuuluu myös esteettömyysasiamiehen tehtävänä edistää kaupungin rakennetun ympäristön ja palvelujen esteettömyyttä ja saavutettavuutta yhteistyössä kaupungin eri hallintojen kanssa. Esteettömyysasiamies tiedottaa, opastaa, neuvoo ja toimii yhteistyössä eri järjestöjen, muiden kaupunkien, yliopistojen ja korkeakoulujen sekä rakentajien ja suunnittelijoiden kanssa. (Kaukola 2015)

Haastattelukysymykset liittyivät esteettömien kahvila- ja ravintolapalveluiden laatuun Tampereella, liikuntaesteisten yhdenvertaisuuteen ja tasa-arvoon, suunnitteluun ja tulevaisuuteen. Tutkimushaastattelun avulla on tarkoitus selvittää esteettömyyden tilannetta. Teemahaastattelun rungoksi on valittu kuusi aihepiiriä: esteettömyys ja yhdenvertaisuus, suunnittelu ja osallistaminen sekä tulevaisuus ja yhteistyö. Haastattelua varten laadittiin avuksi lomake (liite 3).

Asiantuntijahaastattelun tavoitteena on tukea ja vahvistaa liikuntaesteisten asiakaskokemuksiin perustuvaa todellisuutta, esteettömyyteen liittyvää nykytilannetta ja tulevaisuutta. Haastattelu nauhoitetaan ja litteroidaan. Lopuksi tekstimuotoon purettu haastattelu analysoidaan.

### **7.2.3 Kysely kahvila- ja ravintolapalvelun järjestäjälle**

Palveluiden tuottajille suunnatulla kyselyllä on tarkoitus selvittää ja saada tietoa: Miten kahvila- ja ravintolayrittäjät huomioivat esteettömyyden ja tunnistavat sen tärkeyden? Kyselyyn on valittu kahviloita ja ravintoloita Tampereelta, joiden palveluiden esteettö-

myyttä halutaan tarkastella. Se lähetettiin aluksi 10:lle kahvila- ja ravintolapalveluyritykselle. Koska vastauksia tuli aluksi vain yksi, lähetettiin kysely vielä 30:lle, siis yhteensä 40:lle yritykselle. Muistutus kyselyyn osallistumisesta lähetettiin kaksi kertaa. Vastausaikaa oli 16.10.2018–30.10.2018.

Tutkimuksen kannalta keskeisiä kysymyksiä on saada tietoa yrityksen toimintaa ohjaavista arvoista, koska ne vaikuttavat oleellisesti toimintaan. Lisäksi selvitetään huomioiko yritys asiakaskokemuksen strategiassaan. Vastaajilta haetaan tietoa siitä, mitkä tekijät estävät palvelun muuttamista asiakaskeskeisemmäksi? Millaisia keinoja tai käytänteitä teillä on esteettömien palveluiden toteuttamiseen? Kyselyn avulla haluttiin selvittää millaisia haasteita yrittäjät ovat kohdanneet palvellessa liikuntaesteisiä asiakkaita. Henkilökunnan rooli on erittäin tärkeä ja kaikkien asiakaspalvelutyötä tekevien vastuulla, joten se miten työntekijöitä on koulutettu huomioimaan esteettömät asiakkaat voi vaikuttaa lopputulokseen. Kysely esteettömien palveluiden toteuttamisesta löytyy opinnäytetyön liitteistä (liite 4).



## 8 TUTKIMUSTULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELUA

### 8.1 Asiakaskyselyn tulokset

Tutkimustiedot siirrettiin Excel- ohjelmaan, josta ne luettiin ja käsiteltiin yksityiskohtaisesti analysoitaviksi. Vastaukset on koottu taustamuuttujatietoihin ja kokemuksiin kahvila- ja ravintolapalveluista. Asiakaskokemuksista saadut avoimet vastaukset on analysoitu käyttäen laadullista sisällönanalyysia. Avointen kysymysten vastauksia on luokiteltu teemoihin ja pääluokkiin.

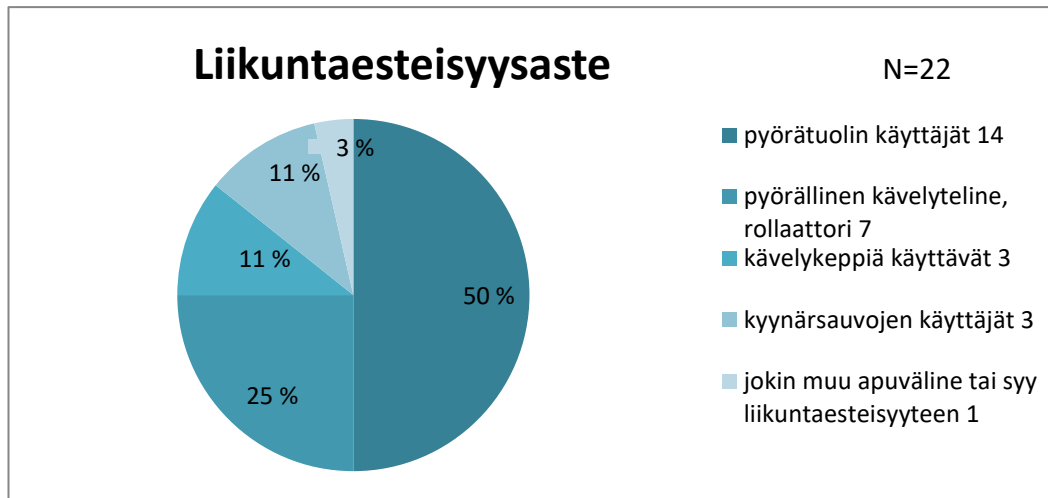
Tutkimusaineistosta tehdään sisällönanalyysi. Aineistonanalyysi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: aineiston redusointiin eli pelkistämiseen, aineiston klusterointiin eli pelkistämiseen ja abstrahointiin eli teoreettisten käsitteiden luomiseen. Ensiksi alkuperäistietoon perehdytään ja karsitaan tutkimukselle epäolennainen pois, mikä tarkoittaa tiedon tiivistämistä ja pilkkomista osiin. Aineistosta etsitään tutkimustehtävää kuvaavia ilmaisuja. toiseksi aineisto ryhmitellään, jolloin koodatut alkuperäisilmaukset käydään huolellisesti läpi etsien samankaltaisuuksia tai eroavuuksia kuvaavia käsitteitä. Luokittelun yksikkönä voi olla ilmiön ominaisuus, piirre tai käsitys. Pelkistetyt ilmaukset luokitellaan alaluokkiin. Kolmanneksi aineisto käsitteellistetään erottamalla tutkimuksen kannalta olennainen tieto. Valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Tästä edetään alkuperäisilmausten teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122-125.)

#### 8.1.1 Asiakkaiden kahvila- ja ravintolapalveluiden käyttö

Asiakaskyselyyn osallistui yhteensä 22 vastaajaa. Asiakaskyselyyn osallistuneet vastaajat (N=22) jakautuivat seuraaviin esteellisyyssasteisiin: pyörätuolin käyttäjät 14 (50 %), rollaattorin eli pyörällisen kävelytelineen käyttö 7 (25 %), kävelykeppiä käyttäviä oli 3 (11 %), kyynärsauvojen käyttäjät 3 (11 %). Jotain muuta apuvälinettä käyttäviä oli yksi vastaaja (kuvio 16).

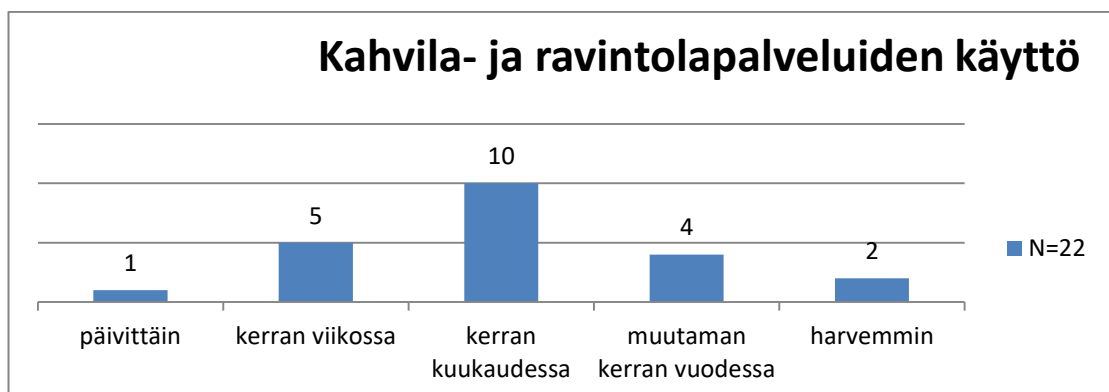
Kysymykseen yksi liittyen joku muu syy oli sairauten liittyvä syy nivelreuma, joka vaikeutti liikkumista. Pyörätuolin käyttäjistä yksi mainitsi erikseen käyttävänsä manuaalista pyörätuolia. Muiden pyörätuolia käyttävien asiakkaiden kohdalla ei ole tarkennettu,

oliko heillä sähköinen tai manuaalinen pyörätuoli. Vastaajista 16 (73%) tarvitsi liikuntaesteisyyden vuoksi avustajan mukaansa ravintolassa käyntiä varten. Itsenäisesti asioivia oli 6 (27 %).



KUVIO 16. Vastaajien liikuntaesteisyyssaste

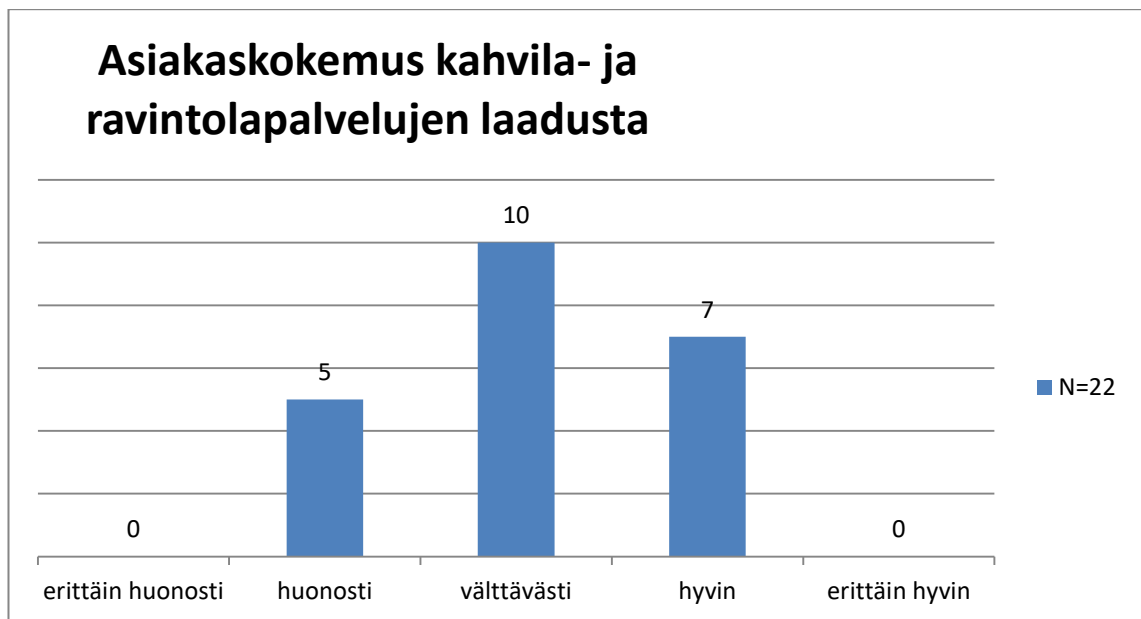
Ravitsemispalveluiden käyttäjistä vain yksi asioi päivittäin. Kerran viikossa palveluita käyttäviä oli viisi. Kymmenen eli alle puolet liikuntaesteistä asiakasta asioi kerran kuukaudessa. Neljä ilmoitti käyttävänsä palveluita muutaman kerran vuodessa ja sitä harvemmin kaksi liikuntaesteistä. Kahvila- ja ravintolapalveluiden käyttö on esitetty kuviossa 17.



KUVIO 17. Kahvila- ja ravintolapalveluiden käyttö

### 8.1.2 Kokemukset kahvila- ja ravintolapalveluista

Esteettömiin palveluihin ei oltu kovinkaan tyytyväisiä Tampereella (kuvio 18). Vastaa- jista kymmenen (45 %) oli sitä mieltä, että ne toimivat välttävästi. Viisi (23 %) asiakas- ta näki palvelujen toteutumisen huonona. Seitsemän (32 %) liikuntaesteisen mielestä palvelut toimivat hyvin. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että palvelut toteutuvat erittäin huonosti tai erittäin hyvin. Tulosten perusteella esteettömien palveluiden toteu- tumisessa on parantamisen varaa.



KUVIO 18. Asiakaskokemus kahvila- ja ravintolapalvelujen laadusta

Syynä palvelujen käyttämättömyyteen on varmasti kahvila- ja palvelutilojen esteelli- syys. Tästä on aiemmin tehty Tampereen kaupungin esteettömyysohjelman (2009-2016) selvitys, jossa todettiin esteettömyysongelmia muun muassa useissa pienissä kahviloissa ja ravintoloissa (Kaukola 2017, 18). Liikuntaesteisten asiakaskokemuksiin tyytymättö- myyteen voivat vaikuttaa fyysiset, sosiaaliset tai taloudelliset tekijät. Liikuntaesteisen toimintakyky ja voimavarat voivat olla heikot ja palvelujen saavutettavuus on haasteel- lista, jolloin asiakas tarvitsee apua päästäkseen liikkeelle tai jonkun, joka houkuttelee ja hakee hänet kotoa palvelujen ääreen. Asiakas voi olla vähävarainen, ei saa avustajaa ja eikä yhteiskunnan tuki riitä käyttämään palveluita. Vaikka liikuntaesteiset saavatkin itsenäisen elämän tukea mahdollisesti kuljetuksiin ja saattajapalveluihin, niin silti hei- dän käyttäjäkokemukset osoittautuivat huonoksi.

### 8.1.3 Tiedonsaantikanavat ja viestintä

Esteettömistä ravintolapalveluista tiedottaminen on tärkeä osa esipalvelua. Liikuntaesteisten asiakkaiden tiedonsaanti jakaantui seuraavan kuvio 19:n mukaisesti: Kahvilan ja ravintolan esteettömyydestä sai neljä tietoa sanomalehdistä, tuttavilta 17, sosiaalisesta mediasta 10 ja sovelluksen kautta viisi vastaajaa.



KUVIO 19. Liikuntaesteisten asiakkaiden tieto esteettömistä ravitsemispalveluista

Esteettämiä palveluja käyttävä haki tietoa eri viestintävälineiden avulla (taulukko 1). Liikuntaesteisille asiakkaille merkittävin tiedonsaanti tapahtui vuorovaikutuksessa tuttavien kanssa. Tiedonsaannissa sähköisten palveluiden käyttö oli yleistä. Viestintäkanavina käytettiin tiedonhaussa puhelinta, sähköpostia ja sosiaalista mediaa. Kolme mainitsi Facebookin kautta tapahtuvan tiedonhaun tai kyselyn kavereilta, mihin pääsee ja miten we:t ovat sijoitettuja. Myös osalle ravintoloiden kotisivut kuten Ravintolat.fi ja googlaus ja Google Mapsin käyttö auttoivat sopivan esteettömän paikan löytymisessä. Kolme vastaajista havainnoi ja kertoi käyneensä paikan päällä itse tarkistamassa esteettömyyden. Yksi vastaaja kommentoi seuraavasti: ”En luota kuulopuheisiin, käyn katsomassa, toimiiko se minulle”. Tästä voidaan päätellä asiakaskokemuksen tiedon luotettavuuden merkitys ja yksilölliset tarpeet. Tässä on vielä paljonkin parannettavaa, koska esteettömistä kahvila- ja ravintolapaikoista ei ole ilmoitettu vielä riittävän hyvin ja selkeästi. Tieto on epäselvää ja se löytyy eri viestintäkanavista. Esteettömyystiedon hakeminen voi olla todella vaivalloista.

Digitaaliset sovellukset toimivat hyvänä apuna monessa arjen toiminnassa. Access Earth–applikaatio on hyvä väline, kun tarvitaan tietoa esteettömistä palveluista. Sovelluksen kehitti vuonna 2012 ohjelmistonkehittäjä Matt McCann, jolla on käyttäjäkokemusta pyörötuolin kanssa liikkumisesta (Abilities.com 2018). Vastaajista kukaan ei ole vielä käyttänyt sitä (22 vastaajaa). Tätä sovellusta voisi hyödyntää Tampereen esteettömiä kahvila- ja ravintolapalveluita käyttävät asiakkaat. Sitä kautta esteettömät tiedot tulisivat nopeasti myös paikallisten ja muualta tulevien liikuntaesteisten tietoon paremmin. Näin voisi saada tietoa ja varmistaa minne pääsee esteettömästi.

#### 8.1.4 Asiakaskokemuksen hyvät tekijät

Asiakaskokemuksista saadut avoimet vastaukset on analysoitu käyttäen laadullista sisällönanalyysia. Asiakaskokemuksistaan kertoi 19 vastaajaa. Kaksi vastaajaa eivät vastanneet tähän kysymykseen. Tarinat on luokiteltu hyviin ja huonoihin käyttäjäkokemuksiin. Vastaukset on ryhmitelty aineiston sisällön perusteella aihekokonaisuuksiin, teemoittain ja pääluokkiin. Asiakaskokemustekijöiksi nousivat esille tiedottaminen, tilat, henkilökunta ja asiakaspalvelu (taulukko 1). Asiakaskokemukset parhaasta palvelusta on taulukoitu ja löytyvät liitteestä (liite 3).

Palveluprosessilta odotettiin selkeyttä ja tiedottavaa linjausta. Vastaajat olivat tyytyväisiä, silloin kun seuraavat asiat toimivat ja olivat kunnossa tiedottamisessa:

”Esteettömyystietojen löytyminen kuvien ja selitysten kera ravintoloiden nettisivuilta”

”Ravintolan ja kahvilan ulko-ovessa on ”kyltti/tiedote” esteettömyydestä”

Liikuntaesteiset asiakkaat kokivat tilojen suunnittelun ja toteutuksen oleelliseksi asioidessaan kahviloissa ja ravintoloissa. Tämä kävi esille vastaajien kokemuksista:

”Esteetön sisäänpääsy ja tilat ravintolassa”

”Thanteellinen olisi ravintola, joka on suunniteltu sillä tavalla esteettömäksi, että sinne on luontevaa mennä ilman ylettömiä erityisjärjestelyjä ja apuvälineitä käyttävät asiakkaat pääsisivät kaikkiin niihin tiloihin mihin muutkin asiakkaat esim. terassille.”

Hyvin yleisesti toivottiin tilaa liikkua turvallisesti ja vaivattomasti. Vastaajat halusivat, että yrittäjät huomioisivat etenkin rakenteellisia muutoksia ja kalustamiseen liittyviä ratkaisuja:

”Ei kovin tiivis pöytäasetelma. Ei portaita sisätiloissa, eikä myöskään ulko-ovilla”

”tarpeeksi korkeat pöydät, jotta jalat mahtuvat pöydän alle - pöydässä jalat kulmissa (jos pöydän jalka on keskellä, en saa omia jalkoja tukevasti maahan, joka tekee tasapainon saamisesta hankalaa”

”Jätetään valmiiksi pöytä, jonka ympärillä on tilaa pyörätuolille”

”Selkeät opasteet ja leveät kulkuväylät antavat tilaa kulkea rinnakkain avustajan kanssa”

”Mahdollisimman laajan asiakaskunnan käyttöön rakennetut tilat. Rakentajalla oikeasti kokemus liikuntarajoitteesta eikä vain sinnepäin tehty”

Liikuntaesteiselle asiakkaalle on arvokasta saada esteetöntä palvelua huomaamattomasti ja tasavertaisesti, sillä hän on tullut nauttimaan hyvästä ruoasta, seurasta ja palvelusta. Asiakkaalle on tärkeää olla samassa seurueessa. Jos kahvila- tai ravintola on kalustanut tilansa ahtaasti, liikuntaesteinen asiakas kokee itsensä ei-tervetulleeksi ja syrjityksi. Mielestäni hyvään palveluun ja vieraanvaraisuuteen kuuluu, että asiat on suunniteltu valmiiksi ja tilat on tehty toimiviksi.

Vastaajat toivat esille ravintolaan tai kahvilaan sisäänkäynnin merkityksen. He toivoivat asiointia helpottamaan hyviä ratkaisuja:

”Invalidipainikkeella avautuvat ovet”

”Liukuovet, jotka aukevat automaattisesti”

”Linjaston alussa voisi olla inva- painike, josta kassahenkilö tietää avuntarvitsijan olevan jonossa ja tuo tarjottimen automaattisesti pöytään. Jos tilassa rappusia, niissä on tukikaide”

Tilojen suunnittelussa tulee huomioida ovien avautuminen. Ravintolatilojen Helppo liikkua-kriteerit ohjeistavat, että ovien täytyy olla kevyitä ja avattavissa yhdellä kädellä. Liikuntaesteisten voimavarat voivat olla hyvin erilaisia. Asiakkaiden vastausten perusteella suunnittelussa kannattaa huomioida tämä pidemmälle. Liukuovet ja invalidipainikkeet ovat helpottavia ja turvallisia ratkaisuja. Parasta palvelu on silloin, kun es-

teettämyys toteutuu koko asiakaspolun aikana. Vastauksista korostui myös moniaistisuuden merkitys.

”Esteetön sisään pääsy. Esteetön tila. Esteetön WC-tila. Toimivat kalusteet. Tilan käyttö. Rauhallinen valaistus.”

Vastauksista kävi ilmi myös toiveet wc:ltä, millainen sen halutaan olevan. Vastaajien käyttötottumukset kertoivat sen hyvin tarkasti. Wc:ltä haluttiin seuraavia asioita:

”Tilava ja toimiva vessa (mallia Tampere-Talon ala-aulan vessa: toimintojen sijoittelu fiksusti mietitty, ovesa vetokahva, seinällä tarpeeksi korkea tukitanko seisomaan nousun tueksi housujen pukemisen ajalle - toimivat ja tarpeeksi tilavat tilat pyörätuolille.”

”Inva-wc on aina avoinna äkillisiä tarpeita varten. WC-tilan peili tulee sijoittaa tarpeeksi korkealle, jotta myös pitkät ihmiset näkevät. Muutenkin hyvässä paikassa voi siirrellä huonekaluja niin, että pitkien ihmisten tarpeet huomioidaan.”

Ravintoloissa asioinnin ehdoton edellytys on esteetön WC-tila. Liikuntaesteisten käyttäjäkokemuksia tulisi hyödyntää varsinkin uusia ympäristöjä suunniteltaessa ja rakennettaessa, että ne olisivat käyttökelpoisia ja palvelut olisivat saavutettavissa.

Tätä mieltä oli myös Jutila (2013), että Design for All-suunnittelu ja käyttäjakeskeisyys ovat tärkeitä osatekijöitä. Näin heillä on mahdollisuus määritellä omat tarpeensa. Jokaisen mielipiteen kuuntelu ja kunnioittaminen ovat osa esteetöntä matkailua. Mutta esteetömyyden toteutumista; sen rakentamista, suunnittelua ja turvallisuutta on valvottava. (Jutila 2013, 117-119.)

Liikuntaesteiset asiakkaat kokivat merkitykselliseksi henkilökunnan roolin asiakaspalvelutilanteessa. Vastaajat odottivat henkilökunnan kohtaamisilta ystävällisyyttä, auttavaisuutta ja tilanneherkkyyttä, jota he kuvailivat näin:

”Suhtaudutaan kaikkiin asiakkaisiin samalla tavalla, ennakkoluulottomasti, reilusti ja hymyillen. Ja jos työntekijä näkee, että on vaikeuksia kantaa esim. tarjotinta pöytään, kysyy että "voinko auttaa?" tai "Tuon sinulle tämän pöytään".

”Kohtelias ja avulias henkilökunta”

”Rauhallinen, selvittelyhaluinen”

”Hienoa olisi, jos henkilökunta tarjoaisi apua esim. seisovassa pöydässä”

”Tarjoudutaan heti auttamaan”

”Hyvää palvelua olisi sekin, jos ravintola suhtautuisi myönteisesti ehdotuksiin esteettömyyden parantamiseksi”

Asiakaspalvelulta odotetaan mieluiten pöytiin tarjoilua linjaston sijaan. Kuusi vastaajaa toi esille tarjoilutavan, jota toivottiin mielellään: ”Pöytiin tarjoilu”

Vastauksista kävi ilmi myös asiakkaan tuen tarve:

”Henkilökunta pyytämättä tarjoutuu tuomaan tarjottimen perässäni pöytään eikä sitä tarvitse erikseen pyytää”

Asiakas odottaa, että häntä autetaan ilman pyyntöä. Toiset asiakkaat eivät välttämättä halua, että autetaan. Asiakaspalvelija on avaintekijä: hänen täytyy aistia ja kysyä voiko mahdollisesti auttaa. Asiakkaalle kuuluu oikeus antaa palautetta saamastaan palvelusta. Ravintolahenkilökunnan tehtävänä on kuunnella asiakasta ja suhtautua myönteisesti ja asiallisesti myös kriittiseen palautteeseen.

### **8.1.5 Asiakaskokemuksen kehittämistarpeet**

Asiakaskokemuksiin vaikuttavat huonot tekijät palvelussa on taulukoitu liitteeseen neljä. Liikuntaesteisten asiakkaiden mielestä parannettavaa ja kehitettävää löytyi palvelujen saavutettavuudessa ja tiedottamisessa. Tilojen suunnittelussa ja käytettävyydessä ilmeni hyvin paljon ongelmia. Henkilökunnan suhtautuminen ja asennoituminen liikuntaesteisiin asiakkaisiin ei valitettavasti ollut aina asiallista. Asiakaspalvelutilanteissa löytyi parantamisen varaa.

Vastauksista kävi ilmi tyytymättömyys tiedottamisen paikkansa pitävyyteen:

”Sellainen mistä ei saa selvää tietoa”

Tämä kävi ilmi myös Urhosen (2017) kirjoittamasta artikkelista, kuinka esteetön inva-wc osoittautuu käytännössä esteelliseksi. Toisin sanoen liikuntaesteinen tarvitsee silloin avustajaa. (Urhonen 2017, 2.) Asiakas kokee suuren pettymyksen silloin, kun tiedottaminen ei toimi, ja palvelu ei vastaa odotuksia. Tutkimuksen kirjallisuuskatsauksessa kävi myös selville, että tiedottaminen esteettömistä kahvila- ja ravintolapalveluista ei ole selkeää, koska tieto löytyy eri sivustojen kautta (Suomi kaikille.fi 2018).



Tiedottaminen on tärkeää osa viestintää varsinkin esteetöntä palvelua tarvitseville asiakkaille. Se tarkoittaa sitä, että tarjolla olevat palvelut ja niiden saavutettavuus osataan tiedottaa selkeästi verbaalisti ja visuaalisesti käyttäen apuna tarkoituksenmukaisia kuvasymboleita ja kansainvälisiä esteettömyysmerkkejä. Liikuntaesteisen asiakkaan opastukseen, liikkumiseen ja saapumiseen ravintolaan palvelevat viestinnällisenä tukena selkeät kartat ja viitat.

Fyysiset tilat kuten portaat, tarjoilulinjastot, pöydät, asiakaspaikat, wc-tilat mainittiin monissa vastauksissa ongelmallisiksi:

”Tuolit ja pöydät tiiviissä rykelmässä, hankalat kulkuväylät, paljon portaita ja epäystävällinen henkilökunta”

”Jos ravintolassa on erilaisia tasoeroja, esim. noutopöytä eri tasolla kuin pöydät. Henkilöstön pitäisi auttaa tarjottimien kannossa liikuntaesteisiä”

”Esteellinen paikka tai huonosti toteutetut esteettömyysratkaisut kertovat liikuntaesteiselle asiakkaalle, ettei hän ole tervetullut paikkaan. Vielä nykyäänkin voi sattua, että apuvälinettä käyttävää asiakasta ei päästetä ravintolaan, koska apuväline katsotaan turvallisuusriskiksi. Tämähän on syrjintää”

Liikkumisesteisten asiakkaiden kulkeminen ei ole onnistunut, kun kulkureitit ja ympäristön turvallisuus eivät vastaa määrättyjä ohjeistuksia. Tämä kävi esille yhden vastaajan tekemistä havainnoistaan. Hän kommentoi tilannetta:

”Kahvila- tai ravintolatilana käytetään siihen soveltumatonta huoneistoa. Kaveriporukassa on erittäin hankalaa, jos esteettömyyttä ei ole otettu huomioon. Kaikille sopiva suunnittelu toisi rahaa kassaan, mutta tämä ei toteudu nykyisellään.”

Kaikille sopiva suunnittelu helpottaa asiakkaita, työntekijöitä ja tavarantoimittajia.

Kolme vastaaja toi esille ja koki palveluissa huonoimmaksi wc:n puuttumisen tai sen käyttömahdollisuuden tuovan haasteellisuutta. Hyvin tyypillinen vastaus liittyi esteetömän wc:n käyttöön:

”Inva-wc:tä ei ole ollenkaan”

”Hirveää jos vessat jossain kellarissa ilman hissiä”

Saniteettitilojen ja wc:n kuuluminen kahvilaan tai ravintolaan on monelle asiakkaalle itsestään selvyys. Liikuntaesteinen asiakas joutuu miettimään sitä ensimmäisiksi valitessaan palvelua. Esteettämiä ravintolapalveluita pitäisi parantaa varsinkin esteettömien wc-tilojen osalta. Tästä hyvänä ratkaisuna voisi olla kaikille soveltuvat tilavat saniteettitilat.

Yksi vastaaja toi esille myös tyytymättömyyden ravintolan ruoan laatuun vastaamalla:

”ruoka on kehnoa”

Ruoan nautinnollisuus on tärkeä tekijä, johon keittiöhenkilökunnan ammattitaito vaikuttaa oleellisesti. Se on ravintolassa asiointin ydinpalvelua. Jos ruoka ei vastaa odotuksia ja kokemusta ruoan elämyksellisyydestä ja nautinnollisuudesta, niin asiakas on pettynyt tilanteeseen, vaikka palvelu olisi muuten sujunut hyvin.

Liikuntaesteiset kokivat henkilökunnan palveluasenteen epäystävälliseksi ja syrjiväksi. Siinä tuntui pahalta erityisesti se, että ei auteta eikä pidetä edes ihmisenä.

”Ylimielisyys ja ajattelutapa, että myös päässä on vikaa, jos on liikuntarajoitteinen - se on aivan järkyttävää kokea! Onneksi nykyisin en ole kohdannut, mutta vielä 1990-luvulla oli suhteellisen yleistä. Myös liika "markkeilu", "sössötys" ja ylihössöttäminen ärsyttää”

”Pyytämällä palvelua jää käynnistä ikävä mieli”

”Epäkunnioittava ja ei halua selvittää vaihtoehtoisia reittejä yms kun ei tarjouduta yhtään jeesaan vaikka selvästi nähdään että avun tarve ois ilmi-selvää”

Liikuntaesteinen asiakas kokee itsensä ulkopuoliseksi ja hänestä ei välitetä ja huomioida tasavertaisena ihmisenä. Tämä tuli ilmi vastaajan kommentista seuraavasti:

”Jos ei edes päästetä sisään tai ei tarjoilla”

”Ohi puhuminen, ts. puolisolalle tai avustajalle puhuminen minun sijasta”

Tämä tukee Jutilan (2011) matkailututkimuksen palveluja koskevaa näkemystä henkilökunnan toiminnan suuresta merkityksestä esteettömyyden toteutuksessa. Positiivisella suhtautumisella voidaan lieventää fyysisten esteiden haittaa. Asiakaspalvelijoiden suhtautuminen ja asenteet voivat ratkaisevasti vaikuttaa asiakkaan kokemaan elämyk-

seen. Tähän voi olla yhtenä syynä se, että asiakaspalvelija on tietämätön erityistarpeista ja näin ollen on epävarma sopivista menettelytavoista. (Jutila 2011, 120.) Olen samaa mieltä tästä näkökulmasta, että epävarmuus näkyy huonona palveluna.

Myös Poria, Reichel ja Brandt (2011) mainitsivat vuorovaikutukseen liittyvät haasteet liikkumisesteisten ja näkövammaisten hotellikokemuksista. He totesivat tutkimuksessaan, että tarjoilijat vaikuttivat merkittävästi vieraiden ruokailukokemukseen. (Poria ym. 2011, 580.) Kahvila- ja ravintolahenkilökunnalla on vastuu siitä, että jokaista asiakasta palvellaan parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakas vaistoa herkästi kaiken ilmapiiiristä, jos kohtelu ei ole asiallista ja palvelu onnistunutta. Liikuntaesteinen näkee, kokee, aistii ja odottaa palvelultaan viihtyisyyttä, siisteyttä, tilaa ja kokemusta siitä, että on tervetullut samalla tavalla kuin kaikki muutkin ihmiset. Henkilökunnalta odotetaan luontevaa palvelua ja avun tarpeen kysymistä. Asiakaspalvelijoiden on osattava huomioida, tiedettävä erityistarpeesta ja toteutettava ne parhaalla mahdollisella tavalla.

Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa kaikkia tasavertaiseen kohteluun, mutta se ei toteudu palvelualallaan. Ihmisten ennakkoluuloja ja epätasa-arvoista kohtelua voisi vähentää tuomalla tietoa ja järjestämällä koulutuksia, joissa on liikuntaesteisiä asiakkaita kertomassa toiveistaan.

## **8.2 Teemahaastattelun tulokset**

Esteettömyystiedon hankkimista varten haastateltavana oli vammais- ja esteettömyysasiamies Hanna Karojärvi. Haastattelu toteutettiin lokakuussa 2018 (Karojärvi 2018). Haastatteluun oli arvioitu kuluvan noin 30 – 40 minuuttia, mutta siihen varattiin tunnin aika. Haastattelun tallentamiseen käytettiin apuvälineenä tallennuslaitetta. Haastattelussa käytettiin tukena esityslistaa, joka oli toimitettu haastateltavalle etukäteen nähtäväksi.

### **8.2.1 Esteettömyys kahvila- ja ravintolapalveluissa**

Haastateltavan mukaan esteettömien kahvila- ja ravintolapalveluiden nykyinen tilanne Tampereella on hyvinkin vaihtelevaa keskusteltaessa esteettömyyden kokonaistilanteesta. Tämä johtuu kaupungin rakennuskannasta, johon on selkeä syy:

*”... esteettömyys ei sen ympäristön takia toteudu eikä ole tehty tarvittavia korjauksia... on uutta rakennuskantaa, jossa taas on sitten otettu hyvinkin huomioon kaikki mahdollinen, että laidasta laitaan. Sanoisinko näin, että parannettavaa on paljon vallankin tässä keskustan alueella, missä on sitä vanhaa rakennuskantaa”.*

Kuten aiemmin Kaukola (2017) totesi, esteettömyysongelmia on useissa pienissä kahviloissa ja ravintoloissa sekä myymälöissä, koska määräykset ulottuvat niihin vain tarvittavien peruskorjauksien yhteydessä (Kaukola 2017, 18). Tämä kävi ilmi myös liikuntaesteisten vastaajien antamista palautteista palvelujen saavutettavuudesta ja palvelukemusten perusteella.

Ympäristön esteellisyys voidaan vaikuttaa esteettömyystietämyksellä, mitä vammais- ja esteettömyysasiamies pitää keskeisenä tekijänä palveluissa ja palveluiden tuotannossa. Haastateltava tuo esille kehittämistarpeita fyysisen esteettömyyden lisäksi myös asenneilmastossa:

*”...paljon pystytään esteettömyyttä edistämään myös niissä ympäristöiltään esteellisissä rakennuksissa, jos on tietoa siitä ja haluja tehdä muutoksia ja asennetta, asennemuutosta ja rakenteiden muutosta ja sitten palveluiden muutosta niin - kyllä sitä kaivataan.”*

Tätä ajatusta tukee myös tähän tekemääni tutkimukseen osallistuneiden liikuntaesteisten asiakkaiden kokemukset. Liikuntaesteisen asiakkaan palvelemiseen jotkut vastaajat kokivat henkilökunnan suhtautumisessa tietämättömyyttä, ammattitaidottomuutta ja asenneongelmaa.

## **8.2.2 Yhdenvertaisuus on kaikille kuuluva ihmisarvo**

Vammais- ja esteettömyysasiamies kertoi haastattelussa, että yhdenvertaisuus- ja tasa-arvo eivät toteudu liikuntaesteisten ja muidenkaan asiakassegmenttien kohdalla aina tasavertaisesti. Tämä on asia, jonka eteen tulee tehdä töitä ja muutoksia. Hän tuo esille mahdollisia syitä ja tehtyjä ratkaisuja, jotka vaikuttavat palveluiden taustalla:

*”Yhteiskunta, palvelurakenteet ja rakennettu ympäristö eivät lähde yhdenvertaisuuden lähtöolettamuksesta. Tai jos ne nykyään lähtevät vähän enemmän siitä, niin meillä on niin pitkä historia takana. Paljon ehditty tehdä sellaisia ratkaisuja, mitkä tänäkin päivänä vielä vaikuttaa siihen, että yhdenvertaisuus ei voi toteutua. Ne eivät ole olleet välttämättä millään lailla tietoisia ratkaisuja, että halutaan tehdä ei- yhdenvertaista tai halutaan tehdä esteellistä. Vaan se on perustunut siihen, että ei vaan ole osattu*

*ottaa huomioon, ei ole ymmärretty, ei ole ollut tietoa. Sitä tapahtuu valittavasti edelleen... ”*

Esteettömyys on palvelurakenteista ja rakennetusta ympäristöstä johtuvaa. Vanhoissa kiinteistöissä on kivijalat, portaita ja niissä ei välttämättä ole hissiä.

Haastateltava perustelee ihmisoikeuksien kuulumisena kaikille tasavertaisesti:

*”...yhdenvertaisuuden pitäisi olla niin perustuvanlaatuinen ihmisarvo ja sen pitäisi näkyä ja toteutua ihan kaikessa. Liikuntaesteiset on vaan yksi ryhmä, joiden kohdalla yhdenvertaisuus ei toteudu. Sitten on paljon muita ryhmiä, joiden kohdalla yhdenvertaisuus ja tasa-arvo eivät myöskään toteudu.”*

Tällä haastateltava viittaa yhdenvertaisuuslakiin.

### **8.2.3 Yhteissuunnittelun merkitys**

Vammais- ja esteettömyysasiamies tuo keskustelussa esille esteettömien palveluiden suunnittelussa, rakentamisessa ja toteuttamisessa vaadittavaa monialaista osaamista ja verkostoitumista eri sidosryhmien kanssa. Rakennettu ympäristö on kerroksellista, ja tämä vaikuttaa niin saneeraukseen kuin uudisrakentamiseen. Työntilaajan esteettömyystietämys ja asenne vaikuttavat rakennuksen esteettömyyteen:

*”hänen pitäisi olla yksi sidosryhmä ja ymmärtää, että halutaan tehdä esteettöntä ympäristöä ja halu ja pyrkimys tuoda omassa suunnittelussaan esille. Ja arkkitehdit suunnittelevat tilatun perusteella, niin heidän pitäisi olla hyvinkin perillä vielä tarkemmin siitä, että miten esteettömyyssäädöksiä sovelletaan ja mitä kaikkea pitää tehdä, minkälaisia ratkaisuja on, jos on hankala ympäristö johon näyttää siltä, ettei ole helppo toteuttaa. Sen jälkeen vielä pitäisi sitten rakentajan toteuttaa tehtyjen suunnitelmien mukaan...”*

Vammais- ja esteettömyysasiamiehen rooliin kuuluu olla edistämässä esteettömyyttä hyvin monenlaisilla tehtävillä ja eri sidosryhmien kanssa, joka kävi ilmi myös suunnitteluun osallistumisella jossain vaiheessa:

*”...jos on isompia julkisia hankkeita, niin meidän esteettömyystyöryhmää, vammaisneuvostoa tai paikallisia vammaisjärjestöjä, kokemusasiantuntijoita saatetaan johonkin suunnitteluun ottaa mukaan. Mutta lähinnä silloin kun on kyse jostain isommasta julkisesta rakentamisen hankkeesta.”*

Haastateltava korosti rakentamishankkeiden suunnitteluvastuuta:

*”...vastuu on niillä, jotka niitä suunnitelmia tekee, on ne sitten rakenne-suunnitelmia tai sähkösuunnitelmia tai mitä vaan, mitkä jollain lailla voi siihen esteettömyyteen liittyä. Yleisen esteettömyyden tai edistämisen suunnittelemisesta niin, siinä on sidosryhmiä paljonkin.”*

Sen sijaan yksityisten yrittäjien tai tuottajien tilaamissa ravintolapalveluiden tilauksissa ei käy ilmi yhteissuunnittelun periaatteiden toteutuminen. Haastateltava kertoo esimerkiksi suunnitteluprosessista, jossa mennään tilaajan ehdoilla:

*”...ne ammattisuunnittelijat, jotka tekevät suunnitelmia, niin ne tekevät vaan sitä mitä on tilattu. Jos kahvila- tai ravintolapalvelun tuottaja sanoo, että haluaa mahdollisimman paljon asiakaspaikkoja, tingitään ennemmin sitten vaikka esteettömyydestä. Niin sitähän se suunnittelija sitten suunnittelee mitä tilataan...”*

Hän korostaa esteettömyyteen liittyvän perustiedon tarvetta lähtökohtaisesti tuottajille, siitä mitä pitää huomioida esteettömyydessä.

*”Kun saneerataan tai rakennetaan uutta, niin lainsäädännössä on tiettyjä kohtia mitkä pitää sen rakennuksen ja liiketilan osalta toteutua. Toki rakennusvalvonta voi olla suunnittelussa tukena ja sieltä saa tietoa siitä, mitä pitää olla, minkälaisia toteutustapoja on jossain tiloissa tehty, jos suunnittelijat sitä apua tarvitsee tai yhteistyössä suunnittelija-tilaaja-rakennusvalvonta.”*

Haastateltava totesi, että kahvila- ja ravintolapalveluiden toteuttajille olisi hyvä saada faktatietoa ja ymmärrystä käyttäjälähtöisen asenteen kehittämiseksi. Hän perusteli tätä ikääntyneiden määrän kasvulla. Tietetyt asiakasryhmät, jotka tarvitsevat esteettömiä palveluita jäävät palveluiden ulkopuolelle.

*”... se on sitten ihan puhtaasti asiakkaitten menetystä. Eli jos on vierekkäin esteellinen liiketila ja esteetön liiketila ja niissä on suurin piirtein saman lajityypin ravintola tai kahvila niin, jos seurueessa on liikkumises-teinen, niin koko seurue todennäköisesti valitsee sitten sen esteettömän ravintolan. Ja se joka ei ole panostanut siihen niin menettää sitten sen, sen porukan.”*

Asiakaskokemukset vaikuttavat palveluliiketoiminnan kilpailukykyyn. Haastateltava toivoisi, että yrityksen imagon kannalta panostettaisiin ja tuotaisiin enemmän esille tarjolla olevien palvelujen esteettömyyttä:

*”... että yrittäjät enemmän huomioisi sitä, et oikeasti esteettömyyttä korostamalla ja siihen panostamalla voi vaikuttaa merkittävästi siihen imagoon, mikä omalla yrityksellä on.”*

Haastateltava tuo keskustelussa esille esimerkillä seuraamuksista, jos palvelut eivät toteudu esteettöminä, vaikka se olisi ollut helppo toteuttaa:

*”...helpommin saa leiman, että siellä ei ole haluttu tiettyä asiakasryhmää ottaa huomioon. Vaikka se ei olisi ollut tarkoituksellista, mutta se helposti saa sellaisen sävyn. Silloin ja se on aika huono leima yritykselle. Sosiaalinen media aika raakaa silloin siinä, että jos jollakulla on se kokemus, että tuonne ei pääse, sinne en ole tervetullut, sinne ei vammaisia haluta.”*

*Vaikka se asia ei oikeasti olisi, sillä lailla siellä yrittäjän puolella tietoinen valinta, mutta se saa helposti sitten sen ilmenemismuodon ja leiman ja lähtee leviämään. Vahinko on jo siinä kohtaa tapahtunut. Toki sen jälkeen voidaan tehdä korjausliikkeitä ja todeta, että kyllähän me totta kai halutaan ja tehdään korjauksia. Mutta se olisi aika paljon helpompaa, jos sen tekisi saman tien, niin että se on kaikille asiakkaille yhdenvertainen ympäristö.”*

Esteellinen rakentaminen on yhdenvertaisuutta syrjivää (Invalidiliitto 2018a). Esteettömän kahvila- ja ravintolaympäristön toteutuminen edellyttää liiketilan esteettömyyttä ja selkeää opastusta.

Haastattelijan kysymykseen: Millaisia vaikutuskeinoja liikuntaesteisillä asiakkaila on olla mukana suunnittelussa, niin vammais- ja esteettömyysasiamiehen vastauksessa korostui julkisen rakentamisen osallistumisessa aktiivisuus:

*”julkisessa rakentamisessa meiltä tosiaan on kaupungilla vammaisneuvosto, joka osallistuu. Eläkeläisneuvosto ja vanhusneuvosto, joka osallistuu tiettyjen isojen julkisten hankkeitten suunnitteluun ja kommentointiin”.*

*”...pitää joku suunnitelma olla perustalla, mitä lähdetään sitten kommentoimaan.”*

Haastateltavan mukaan yksityisellä sektorilla ei ole ollut vielä aktiivisen osallistumisen merkkejä tästä yhteissuunnittelun toimintamallista:

*”ulkopuolelle jää tosi paljon rakennushankkeita ja nimenomaan tällöisiä yksityisiä kahvila- tai ravintolatiloja. Niin eihän ne tällöiseen suunnitteluun tule mukaan, koska yksityiset tekevät ne suunnitelmat. Ja se on*

*siellä se vastuu: osallistavatko he, jos vaikka aletaan korjata liiketilaa? Kysytäänkö asiakkailta, että mitä täällä pitäisi tehdä paremmin?”*

Vammais- ja esteettömyysasiamies näkee mahdollisuuden hakea asiantuntijoita, kunnallisia vammaisneuvostoja ja vanhusneuvostoja mukaan suunnitteluun jo hyvissä ajoin eikä ainoastaan loppukatselmukseen, koska ne ovat hyvä kanava saada tietoa ja neuvoja rakennushankkeeseen:

*”Tampereen vammaisneuvoston esteettömyystyöryhmä tekee esteettömyyskatselmuksia jälkikäteen valmistuneisiin yksityisiin kohteisiin. ...jos on tehty jo huonoja toteutuksia. Silloin vaan käydään toteamassa; että on tehty huonosti ja olisi pitänyt aikaisemmassa vaiheessa huomioida. Suunnittelussa ei pitäisi tarvita lähtökohtaisesti ottaa huomioon, koska se pitäisi olla siellä tiedossa, että mihin kaikkeen laki meitä velvoittaa. Yleensä se esteettömän ympäristön toteuttaminen tulee sieltä lainsäädännöstä. Eli pitäisi toteutua ilman sitäkin vaikka ei siinä sitten liikkumisesteisiä asiakkaita olisi suunnittelussa mukana, mutta parempaan lopputulokseen todennäköisesti pääsee, jos pystyy osallistumaan suunnitteluun ja kysyy mielipidettä.”*

Vammaisten henkilöiden arvostus, yhdenvertaisuus ja osallisuus muiden ihmisten kanssa ovat sitä, että heidät tulee ottaa vakavasti sosiaalisessa ja vuorovaikutuksellisessa ympäristössä ja mukaan suunnitteluun (Invalidiliitto 2018a). Kokemusasiantuntijoilla on arvokasta tietoa, siitä mitä tarvitaan. Hyvään liiketoimintamalliin kuuluu luoda arvoa käyttäjäasiakkaille.

Uusi asetus rakennuksen esteettömyydestä astui voimaan 1.1.2018. Haastateltava vastaa kysymykseen, miten esteettömyys on toteutunut uudisrakentamisen kohteissa seuraavasti:

*”...tällä hetkellä valmistuvat kohteet eivät ole sen lain voimassa olon aikana saanut rakennuslupaa. Siellä on vielä jonkin verran puutteita, jotka tulevat nyt sitten korjautumaan, kun on uusi lainsäädäntö, jonka mukaan tehdään.”*

Esteettömyyden toteutuminen lähtee palveluyrittäjän halusta tilata esteetöntä. Tämän jälkeen suunnitellaan, rakennetaan ja rakennusvalvonta seuraa rakentamista.

*”Esteetönkin tila saadaan sitten kalustamalla ja toiminta sinne sisään viemällä hyvin esteelliseksi. Eli siellä on sitä kerroksellisuutta”.*



Liikeryittäjän mukana olo suunnittelussa on merkityksellinen, jotta esteettömyys toteutuu. Esteetön ympäristö täytyy suunnitella ja kalustaa esteettömäksi.

Vammais- ja esteettömyysasiamies näkee, että esteettömyys tulee osata ottaa huomioon kokonaisvaltaisesti:

*”Jokaisen pitäisi pystyä tekemään se oma osuutensa niin että punainen lanka siitä esteettömyydestä siellä säilyy ja kantaa siellä ihan siihen toimintaan. Vaikka olisi kuinka täysin esteetön rakennus ja esteettömästi sinne tuodut suunnitellut palvelut, niin jos sitten esimerkiksi henkilökunnalla on tiedon puutetta tai asenneongelmaa, niin siinä kohtaa se saattaa sitten näyttäytyä hyvinkin esteellisenä vaikka olisi sinänsä se rakentamisprosessi viety hyvin esteettömänä läpi. Lainsäädäntö on hyvä pohja, mutta se ei yksinään riitä, että se oikeasti toteutuu.”*

#### **8.2.4 Tulevaisuuden esteetön Tampere**

Haastateltava tuo esille esteettömyyteen liittyvää kehittämisen tarvetta ihmisten tietoisuudessa. Hän toivoo ajattelutavan muutosta yleisesti kohti yhdenvertaista suunnittelua.

*”... toteutuksen ja esteettömyyden ideat olisivat kaikessa esiin tulevia, sellaisia mitä ei tarvitsisi erikseen mistään ulkopuolelta tuoda, muistuttaa ja päälle liimata. Nyt tunnistetaan aika hyvin sitä liikkumisesteisten vaikkapa pyörätuolilla liikkuvien, miten esteettömyyttä voidaan parantaa. Näkövammaisten esteettömyyteen liittyviä asioita tunnetaan jo paljon huonommin. Näiden päälle tulee vielä paljon muita ryhmiä, joilla on erilaisia seikkoja, mitkä pitäisi esteettömässä suunnittelussa ottaa huomioon. Kyllä kehitettävää on paljon, mutta tuon nyt tänä vuonna voimaan tullut laki, niin se varmaan tekee oman osuutensa.”*

Esteetön toimintaympäristö ottaa huomioon kaikki ihmiset ja ei erottele toimintakyvyn perusteella ketään (Tampereen kaupunki 2009, 10). Tähän yhdenvertaiseen suunnitteluun kaikille soveltuvaan palveluun viitaten, Michopoulou ym. (2015) nostivat esille, ettei matkailua tulisi määritellä ensisijaisesti kohderyhmän kannalta.

Väestön ikääntymisen takia liikuntaesteisten määrä tulee kasvamaan. Haastateltava näkee tämän vauhdittavan esteettömyyttä ja toivoo, että myös näkövammaiset osataan huomioida esteettömän ympäristön suunnittelussa:

*”Koska esteettömyys on sellaista, että jokaiselle meistä esteetön ympäristö on miellyttävä. Ei ole ketään jonka mielestä olisi kammottavaa se, että on*

*esteetön ympäristö. Suurimmalle osalle se helpottaa toimimista ja sitten on se väestön osa, jolle se on välttämätöntä. Esteettömyydestä hyötyvät kaikki”*

Tähän tarvitaan vielä asennemuutosta suunnitteluun ja tekemiseen. Esteettömyydellä helpotetaan myös kahvila- ja ravintolayrittäjän toimintaa esimerkiksi tarjoilussa ja siivouksessa on paljon helpompaa toimia tilavissa ja kulkureiteiltään portaattomissa tiloissa.

Hän näkee esteettömien palveluiden laadun ja saavutettavuuden parantamisessa toimijoiden roolin tärkeänä:

*”No varmasti toimijoiden pitäisi ainakin olla kiinnostuneita, siitä minkälaisia käyttäjäkokemuksia on. Eri tahoilla kerättäisiin tietoa, annettaisiin palautetta ja myös reagoitaisiin siihen palautteeseen. Sinänsä se, että tokihan - varmaan joku sanktiointi olisi kauhean tehokasta, mutta se laki taas ei nyt taasen tai oikeasti se on asetus. Nimenomaan asetustasoinen se esteettömyys, se ei ole sinänsä sanktio tai lainsäädäntö, niin se on yksi puute siinä, että on valitettavaa, että pitää jotenkin lähteä tällaisen uhan, uhan ja rangaistuksen kautta parantamaan jotenkin palveluiden laatua”.*

Haastateltava mainitsee hidastavana tekijänä olevan esteettömyyteen liittyvät perusteetomat näkemykset ja käsitykset:

*”Asennemuutos pitäisi sieltä jollain lailla löytyä. Tiedon lisääminen on varmasti se ja tällöisten oletusten poistaminen. Sehän on hyvin tyypillinen oletus: esteetön rakentaminen on kallista, ja kaikki esteettömyyskorjaukset maksavat hirveän paljon!”*

Hän nostaa esille myös tietämättömyyden ja ennakkoluulot erityisryhmiä kohtaan, johon tarvitaan asennemuutosta:

*”Eihän niitä vammaisia nyt niin paljon ole tai eihän ne missään käy tai tämän tyypisiä ikivanhoja oletuksia, jotka eivät ollenkaan pidä paikkansa, niin niistä vaan pitäisi päästä eroon ja ymmärtää, että se joukko, joka on potentiaalista asiakaskuntaa, joka hyötyy esteettömistä ympäristöistä, niin se on iso ja jatkuvasti kasvava ja toisaalta myös se esteettömän rakentaminen niin sen on aina edullisempaa, silloin kun sen tekee ennakolta”.*

*”Sekin vie jo pitkälle, jos kaikissa mahdollisissa käännteissä oikeasti otetaan ne tosissaan eikä ei nyt vielä. Vielä on jonkin verran sitä että: tarvitseeko tätä nyt? Viesti on: Kyllä tarvitsee! Mutta se ei muutu siitä vaikka tuntuisi, että ei kai meillä täällä nyt tarvitse.”*

Sillä perusteella, että enemmistö voi käyttää palveluita ja omat arvot ja toimintatavat ovat oikeita - ei kehitetä palveluita - vaan se on asennevammaisuutta ja arvotyranniaa. Se on vähemmistöryhmiä syrjivää. Käsittäakseni liikuntaesteisiä ja tavalla tai toisella vammautuneita on hyvinkin paljon myös Tampereella. Arvioin heitä olevan yli 7000, mikä on noin 3 % väestöstä. Valitettavasti heihin kohdistuu edelleen ennakkoluuloja, väkivaltaa ja poissulkemista. Mielestäni meidän ei pitäisi luokitella ihmisiä toimintakyvyn mukaan ja olettaa, että he eivät käytä palveluita. Heidän elämänsä rakentuu ihan samoista asioista kuin kaikkien muidenkin. Heiltä tulee kysyä yhtä lailla mielipiteitä käyttäjäkokemuksista, sillä jokaisen ääni on tärkeä.

Haastateltavan mukaan tarvitaan edelleen asenteiden muokkausta, tiedottamista ja faktatietoja esteettömyydestä:

*”Korjaaminen jälkikäteen on aina hankalampaa ja todennäköisesti aina myös kalliimpaa. Toisaalta tarvitaan sitä realismia, siitä että näin nämä asiat ovat ja ihan lukuja ja tiedostamista. Toisaalta tarvitaan ihan puhtaasti sitä asennemuutosta. Ja mitä enemmän meille tulee esteettömiä tiloja, joissa nähdään ja ihmiset pystyvät toimimaan ja ollaan kaikki yhdenvertaisesti siellä niin se edellyttää, edistää sitä, että se nähdään myös rikkautena. Ja nähdään sellaisena mahdollisuutena: Hei, että tuonnehan pääsee kaikki, että onpa kiva paikka! Ja mekin halutaan olla semmoinen paikka. Semmoista ajatussuuntaa ehkä toivoisi löytyvän”.*

Liikuntaesteisten tiedonsaantikanavina on tuttavilta menevä sana, sosiaalinen media, erilaiset sovellukset ja sanomalehdet. Haastattelija mainitsee digitaalisten sovellusten käytöstä esimerkkinä Access Earth-aplikaation, jonka avulla voi arvioida, jakaa ja saada tietoa palvelujen saavutettavuudesta. Haastateltu vastaa tähän digitaalisten palvelujen käyttöön mahdollisesti vaikuttavan palautejärjestelmien hankaluuden ja erikseen kirjautumisen.

*”Ehkä sen viidakkorummun ja median helppous on, että sinne on hyvin matala kynnys antaa palautetta. Kaikissa palautejärjestelmissä on kehitetty, että sen pitäisi olla nopeampaa ja helpompaa. Jos halutaan kerätä tietoa liiketilojen esteellisyydestä tai esteettömyydestä niin mitä helpompaa, nopeampaa, vaivattomampaa, sitä paremmin saadaan sitä dataa käyttöön. Muutamat eri tahot ovat yrittäneet koostaa näitä tietopankkeja, mutta jostain syystä ne ei ole vielä levinnyt sellaiseen tietoisuuteen, että niitä aktiivisesti käytettäisiin. Mutta mahdollisuudet siihen toki on, kun hyvin vahvasti ollaan jatkuvasti tietoverkkojen äärellä”.*

Vammais- ja esteettömyysasiamiehen mukaan esteettömyyden kokonaiskuvaa on pohdittu vammaisneuvoston kanssa ja todettu, ettei riitä imagoa kohottavana pelkästään erilaisten leimojen tai tunnustusten jakamista:

*”... voitaisiin Tampereella jakaa jonkinlaisia esteettömyysleimoja, niille, jotka tekevät parannuksia ja haluavat siihen jollain lailla pyrkiä, mutta kyllä se on se tiedon ja tiedostamisen ja asenteen, asenteen muokkaus...järjestöt ja kolmannen sektori tekevät jatkuvasti hyvää asennemuokkautta ja tiedon lisäämistä siihen suuntaan...julkisella puolella tehdään sitä valvontaa ja ohjausta mitä laki edellyttää. Tarvitaan keppiä ja porkkanaa”.*

Esteetön kaupunki on tulevaisuuden visio. Tällä hetkellä haastateltavan mukaan Tampereen kaupungin esteellisyteen vaikuttaa merkittävästi käynnissä oleva raitiovaunutyömaa.

*”Sen suhteen suunnataan ajatukset sinne vuoteen 2021, jolloin meillä sitten pitäisi täällä kulkea Euroopan esteettömin ratikka ja olisi rakentumassa Pohjoismaitten esteettömin Areena ja monenlaisia sellaisia isoja kuviota, jotka tällä hetkellä eivät toteudu, mutta suunta on oikea.”*

Esteettömyyden toteuttaminen on pitkä prosessiketju, joka vaatii tietoa, asiakasymmärrystä ja yhteistyötä sidosryhmien kesken palveluliiketoiminnan näkökulmasta katsottuna. Sen on säilyttävä koko palveluprosessin ajan (kuvio 20).

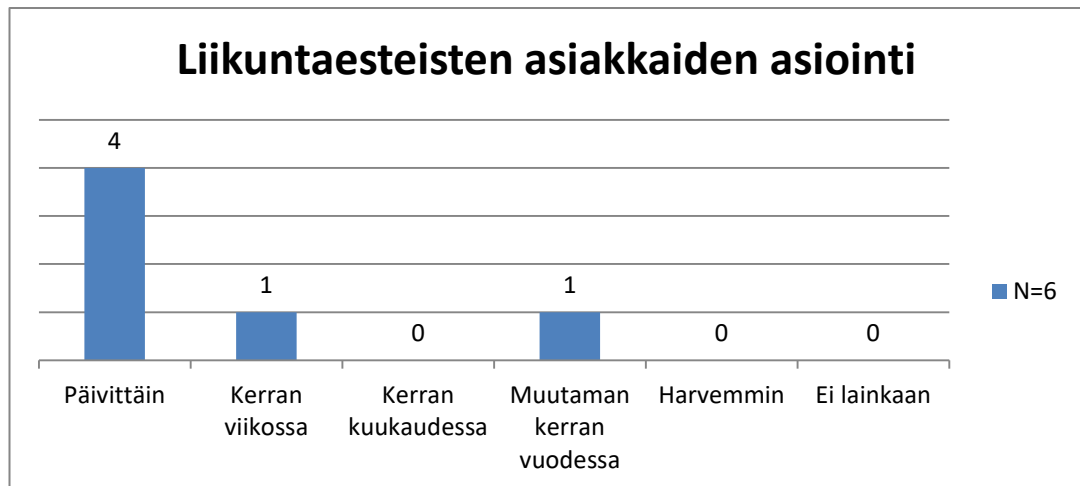


KUVIO 20. Esteettömyyden toteuttaminen

Teemahaastattelun tulokset ovat yhteenvetona taulukossa kolme (liite 6).

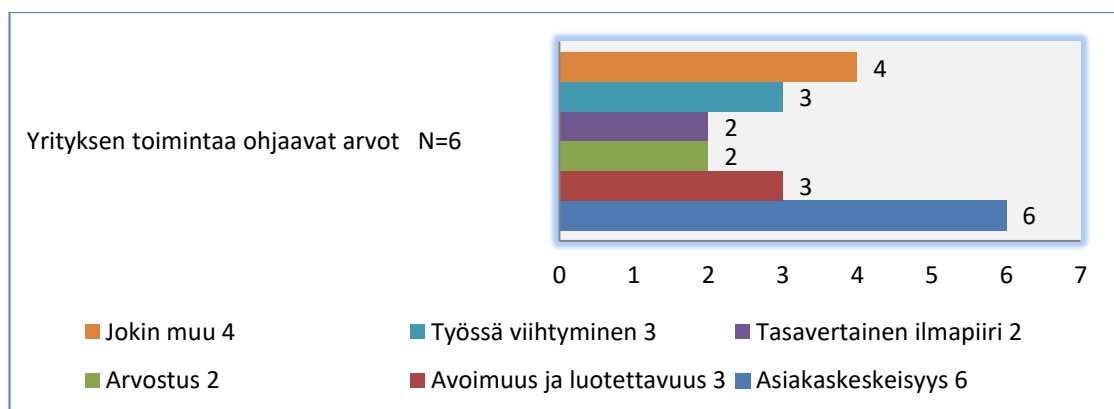
### 8.3 Kahvila- ja ravintolapalveluiden kyselyn tulokset

Kyselyyn osallistui kuusi Tampereella toimivaa ravintolapalveluiden tuottajaa, joista kaksi oli kahvilaa ja neljä oli ravintolaa. Neljän vastaajien mukaan heillä asioi päivittäin liikuntaesteisiä, yhdessä kahvilassa kerran viikossa ja yhdessä ravintolassa muutaman kerran vuodessa (kuvio 21).



KUVIO 21. Liikuntaesteisten asiointi kahvila- ja ravintolapalveluissa

Kaikkien vastaajien mukaan yrityksen toimintaa ja työskentelyä ohjaavana arvona oli asiakaskeskeisyys. Yritysten toimintaa ohjaavia arvoja olivat avoimuus ja luotettavuus, työssä viihtyminen, tasavertainen ilmapiiri sekä arvostus (kuvio 22).



KUVIO 22. Yrityksen toimintaa ohjaavat arvot

Yhden vastaajan mukaan kaikki mainitut arvot on sisäistetty asiakaspalveluun: ”Asiakaspalvelu pitää sisällään nuo kaikki, asiakaspalvelu on entistä tärkeämpää”. Mahdollisia muita tärkeitä arvoja, jotka ohjaavat yrityksen toimintaa oli käsityön merkitys, laadukkuus ja asiakastyytyväisyys:

”käsityö, itse tehden alusta loppuun, lähellä tuotetun arvostus, tunnemme tuotteemme”

”Tinkimättömyys tekemisessä”

”Paras työpaikka, tehokas toiminta, tyytyväiset asiakkaat”

Vastausten perusteella keskiössä oli taloudelliset, toiminnalliset ja tunnearvot. Yrityksen suuntaa ohjaavia arvoja ja tarkoituksenmukaista toimintaa ohjaavina korostui lähiruoan ja käsillä tekemisen merkitys. Nämä ovat tärkeitä tekijöitä yksilö- ja yhteisötasolla. Liiketoiminnallinen ja asiakasnäkökulma tulee sopia yhteen, koska toiminnan on oltava taloudellista, tuloksellista, tehokasta resurssien käyttöä ja erottuvaa. Tästä käy selvästi esille palvelulupauksen merkitys asiakkaille. Asiakkaan ja palvelun kohtaamisessa on hyvä mahdollisuus rakentaa ja vahvistaa brändiä, imagoa ja tunnettavuutta (Tuulanniemi, 2011, 101-103).

Kaikkien vastanneiden mukaan yrityksen strategiassa huomioidaan asiakaskeskeisyys. Vastausten perusteella asiakkaat huomioidaan muun muassa panostamalla palveluun ja asiakkailta saadun palautteen perusteella:

”meillä on palautejärjestelmä, voi jo kahvilassa antaa pikapalautteen”

”panostamme tuotteeseen & palveluun 100 %, iloksemme siis tyytyväisiä asiakkaita”

”Olemme joustavia ja pyrimme täyttämään asiakkaan tarpeet, reklamaatioiden hoitaminen”

”tuotekehitys, sekä kehitämme palvelujamme”

Mittaamista ja arviointia voidaan tehdä erilaisilla asiakaskyselyillä ja suosittelumittareilla. Asiakaskyselyt ovat hyviä liiketoiminnan mittareita, jos niillä ratkaistaan joku yrityksen ongelma ja palveluntarjoaja ideoi ja tekee muutossuunnitelman. Mutta asiakaskeskeisyyden ja asiakaslähtöisyyden kehittämisessä on iso ero. Asiakaslähtöinen kehittämismalli huomioi asiakaskokemukset syvällisemmin ja asiakas on mukana suunnittelussa ja rakentamassa parempaa palvelua.

Vastaajat toivat esille hyviä käytänteitä esteettömien palvelujen toteuttamiseen. Vastanneet yritykset toivat esille monia toimivia käytänteitä, joilla he ovat vaikuttaneet esteet-

tömyyteen. Näitä olivat fyysisiin tiloihin liittyvät ratkaisut, suunnittelulla vaikuttaminen, henkilökunnan ammattitaito ja esteettömyyden arvostaminen. Palvelun tuottajien vastauksista positiivisena ja esteettömyytenä helpottavina tekijöinä oli mainittuna inva-wc, salin tilavuus, pyörätuolilla liikkumisen mahdollisuus. Lisäksi esteetöntä sisäänpääsyä on helpotettu luiskilla ja irtoluiskilla. Valitettavasti irtoluiskien kohdalla täytyy muistaa, että ne eivät sovellu sähköpyörätuolia käyttäville, koska ne eivät ole asiakkailta saaman tiedon mukaan turvallisia. Esteettömyyden toteutuksessa nähtiin hyvänä huonekalujen helppo liikuteltavuus ja pöytien korkeustasojen huomioiminen. Jotkut vastanneet yritykset olivat tyytyväisiä henkilökuntansa ammattitaitoon niin asiakaspalvelussa kuin liikuntaesteisten auttamisessa tarvittaessa ja tilauksen viemisessä pöytään. Yksi vastaajista nosti esille erittäin tärkeänä arvona esteettömyyden ja se on osattu ottaa todella hyvin huomioon heidän palveluissaan. Tämä näkyy myös selkeänä tiedottamisena yrityksen kotisivuilla. Yhteenveto siitä, millaisia keinoja tai käytänteitä esteettömien palveluiden toteuttamiseen on koottu taulukkoon 4 (liite 8).

Sen sijaan liikuntaesteisten asiakkaiden palvelemisessa kyselyyn vastanneet kokivat haasteita rakennetussa ympäristössä kuten ovien, portaiden ja wc-tilojen kohdalla. Liian pienet ja ahtaat tilat, jotka koettiin esteellisiksi. Kaksi vastaajaa oli sitä mieltä, että heillä ei ollut mitään haasteita. Henkilökunta vaikuttaa siihen, miten tilanteet ratkaistaan oikealla tavalla. Vanhoissa rakennuksissa on portaita ja kynnyksiä, joten avustamista tarvitaan. Yhteenveto haastavista tekijöistä palveluun liikuntaesteisiä on koottu taulukkoon 5 (liite 8).

Vastausten perusteella palvelun muuttamista asiakasystävällisemmäksi estäviä tekijöitä ovat työntekijöiden asenteet, asiakaspalvelutaitoihin koulutuksen puute, asiakkaiden kiire ja ruuhkahuiput, fyysiset rakenteet ja raha. Vastauksista nousi esille tyypillisenä esteenä rakenteelliset ja taloudelliset tekijät. Tyypillisiä estäviä tekijöitä olivat:

”Vanhan talon rakenteet”  
”Suuret investoinnit”

Kahvila- tai ravintolayrittäjä voi olla vuokrannut liiketilan kiinteistön omistajalta. Ravintoloitsijalla voi olla kiinnostusta parantaa palveluja, mutta esteenä voivat olla kustannustekijät. Tampereen keskustan alueella vuokrauskustannukset ovat kalliit. Rakennuksen tai kiinteistön omistaja ei välttämättä ymmärrä tai halua tehdä esteettömyysmuutoksia. Mietin, voisiko tässä kohtaa yrittää lisätä asiakasymmärrystä ja vaikuttaa liiketi-

lan omistajaan empatian kautta ottamalla mukaan kokemusasiantuntijoita. Rakennusmuutokset vaativat kiinteistön omistajalta lupaa, mikä kestää ja saatetaan sivuttaa.

Hyvän palvelun onnistumiseen voi vaikuttaa merkittävästi työntekijöiden asenne. Motivoitunut ja kehittyvä henkilöstö ja asiakkaat ovat yrityksen voimavaroja, joista on huolehdittava (Elinkeinoelämän keskusliitto 2018). Esteettömiä palveluita voidaan parantaa kouluttamalla henkilökuntaa kohtaamaan ja palvelemaan liikuntaesteisiä asiakkaita. Kysymykseen: Miten henkilökuntaa on koulutettu huomioimaan esteettömyys, niin hyvin tavanomainen vastaus oli:

”Kaikkia asiakkaita palvellaan samanarvoisesti. Apua saa kaikki apua tarvitsevat.”

”Kaikki asiakkaat ovat samanvertaisia/arvoisia, joten asiakkaissa ei ole erittelyä, kaikkia palvellaan loistavasti.”

Liikuntaesteisten palvelemisessa tuotiin esille tiedottaminen henkilökunnalle siitä, että pyörätuolilla voi tulla helposti. Yksi vastaaja mainitsi yrityksen yhteisessä tiedossa olevan toimintatavan:

”Menemme aina avaamaan oven, jos huomaamme sisään tulon hankalaksi, viemme asiakkaan tuotteet pöytään (muuten itsepalvelu), tilaamme tarvittaessa taksin, laitamme luiskat tai avaamme kolmannen oven.”

Kaikki liikuntaesteiset eivät tarvitse avustamista tai halua toisen apua. Henkilökunnan tilanneherkkyys tuli esille siitä, miten hyvin se huomioidaan vastaajan mukaan:

”Vievät asiakkaan tilauksen pöytään, jos tilanne on sellainen. Osalle vietään ja osa haluaa toimia itsenäisesti.”

Asiakkaan itsensä määräysoikeutta tulee kunnioittaa. Jokaiselle on tärkeää saada toimia mahdollisimman itsenäisesti ja kykyä hallita tilanteita toivomallaan tavallaan.

Se miten henkilökunta osaa varautua etukäteen, suhtautua ja toimia riippuu paljon siitä onko heillä tietoa, koulutusta ja kokemusta palvella eri tavalla liikuntaesteisiä asiakkaita. Tästä erittäin hyvänä esimerkkinä on yhden ravintolan kommentti:

”Kaikille talossa työskenteleville on kerrottu talon esteettömyydestä jo heidän tullessaan töihin”



Varsinkin työpaikan perehdyttämiskoulutuksessa voidaan käydä läpi esteettömyyteen liittyvät käytänteet ja varmistaa, että asiakaspalvelutilanteet sujuvat mallikkaasti.

Vastaaja tuo tämän esille hyvin ennakkoon suunniteltuna ja ohjeistettuna henkilöstölle:

”Jokaisen asiakkaan tulee saada meiltä positiivinen kokemus. Erityistä huomiota tarvitsevat asiakkaat palvelevat heidän tarpeidensa mukaisesti.”

Näen hyvin tarpeelliseksi, että muutkin yritykset laatisivat esteettömyyssuunnitelman ja ohjeistukset. Esteettömien palveluiden tarve kasvaa tulevaisuudessa, joten olisi tästäkin syystä tärkeää, että yritykset toisivat esille paremmin esteettömyyden opastamalla työntekijöitä ja asiakkaita.

Kahvila- ja ravintolapalveluiden markkinointi on yksi huomioitava tekijä. Siihen oli reagoitu, varauduttu ja tiedotettu, johon kaksi vastaajaa mainitsi:

”Hotellin esittelymateriaaleissa kerrotaan, että palveluitamme toteutetaan myös esteettömänä”

”Erittäin hyvin, emme varsinaisesti tuo esteettömyyttä asiakkaille esille”

Vaikka yritys oli tietoinen esteettömistä palveluista, ei siitä tiedotettu. Yksi vastaaja oivalsi, että parannettavaa on siinä mainiten:

”Emme erityisesti mitenkään, toki ehkä asian voisi mainitakin nettisivuilla, koska meille on helppo tulla myös pyörätuolilla ja tilamme ovat mukavat väljät”

Vastauksissa todettiin hyvin realistisesti tilanteesta: ”valitettavasti huonosti, koska rakennus on hankala portaiden takia eikä asiakkailta ole tietoa esim. luiskistamme.”

Se, että yritys osaa tuoda esteettömyyden julki ennakkoon kotisivuillaan, on parasta palvelua liikuntaesteisille ja kaikille muillekin sitä tarvitseville. Esteettömiä lisäpalveluita on hyvä markkinoida, koska ne tuovat lisää uusia asiakkaita ja sitä kautta mahdollistavat liikevaihdon kasvua.

## 9 POHDINTA

### 9.1 Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

Tämän laadullisen tutkimuksen päätavoitteena oli selvittää sitä, miten esteettömyys toteutuu liikuntaesteisten asiakaskokemuksen perusteella kahvila- ja ravintolapalveluissa Tampereella. Liikuntaesteisten asiakaskyselyn tutkimusaineistoon vastanneita oli 22, mikä on määrällisesti tämän tyyppiseen kyselyyn riittävä otanta. Työn tavoitteena oli saada 20-30 asiakaskokemusvastaajaa. Toimeksiantaja Tampereen vammais- ja terveydenhuollon neuvottelukunta VATENK piti tätä määrällisesti ja laadullisesti riittävänä tämän tutkimuskysymyksen kannalta. Opinnäytetyösopimusta tehtäessä toimeksiantajan kanssa oli keskusteltu työn tarkoituksesta kehittää kahvila- ja ravintolapalveluja saatujen asiakaskokemustulosten ja vammais- ja esteettömyysasiamiehen haastattelun perusteella. Toimeksiantajan kanssa on käyty keskustelua kahvila- ja ravintolayrittäjille tehtävästä kyselyjen määrästä ja toiveena oli noin kymmenelle yritykselle tehtävä kysely. Toimeksiantaja antoi opinnäytetyöntekijän tehdä itsenäiset päätökset ja ei ole vaikuttanut yrityksille suunnattuun kyselyjen määrään, tutkimuskysymyksiin ja tutkimuksen tekemiseen. Lähetin yrityskyselyn aluksi kymmenelle, joista vastauksia tuli vain yhdeltä. Tässä vaiheessa pohdin tilannetta kriittisesti ja lähetin kyselyä yhteensä 40:lle.

Tämän työn yhteenvedossa vastaan tutkimuskysymyksiin. Keskeisimpänä tutkimuskysymyksiä ovat asiakaskokemukseen liittyvät aiheet. Miten esteettömät palvelut toimivat liikuntaesteisten asiakkaiden näkökulmasta?

Liikuntaesteisten asiakaskokemukseen perustuvat näkemykset osoittivat selkeästi, että esteettömät kahvila- ja ravintolapalvelut eivät toimi tasalaatuisesti. Vastaajista enemmistö tarvitsi avustajaa ja 2/3 oli tyytymättömiä palveluihin. Lisäksi palveluiden käyttö oli vähäistä, koska vain yksi heistä asioi päivittäin. Tulosteen perusteella ongelmia aiheuttivat kulkureittien ja fyysisten tilojen esteellisyys, viestinnän ja palvelutilanteiden huono laatu. Tämä voi olla yksi syy palveluiden vähäiseen käyttöön.

Asiakaskokemustekijöiden näkökulmasta tarkasteltuna tutkimuskysymyksenä oli: Millaisia ovat liikuntaesteisten asiakkaiden tarpeet ja toiveet kahvila- ja ravintolapalvelun laadulle?

Tutkimustulosten perusteella liikuntaesteiset asiakkaat odottivat selkeää ja tiedottavaa opastusta, esteettömiä palvelutiloja sekä ystävällistä ja asiallista asiakaspalvelua. Asiakaskokemukset osoittivat kehittämistarpeita: tiedottamisessa, tiloissa, henkilökunnan ammattitaidossa ja asenteessa. Tämä tulisi ottaa huomioon asiakaspalveluita kehitettäessä.

Tutkimuksella haettiin vastausta kysymykseen: Miten esteettömyys huomioidaan tamperelaisissa kahvila- ja ravintolapalveluissa?

Asiantuntijahaastattelun vastauksen perusteella yleisesti ottaen esteettömyyden tilanne on vaihtelevaa julkisella ja yksityisellä sektorilla. Esteettömät kahvila- ja ravintolapalvelut eivät toimi vielä riittävän hyvin. Haastattelun avulla vahvistui tieto liikuntaesteisten asiakkaiden ja esteettömyyden kokonaistilanteesta: edistymisestä, nykytilanteesta ja tulevaisuudesta. Parannettavaa havaittiin palvelun tuottajien tiedonhaussa esteettömyydestä ja yhdenvertaisessa suunnittelussa, asenteessa, tahtotilan löytymisessä muutokseen ja asiakaskokemuksen johtamisessa. Tämä vahvisti asiakaskokemuksista nousseita näkemyksiä. Mielestäni tämä vahvistaa sitä, että tutkimuskysymykset olivat hyvin relevantteja.

Kahvila- ja ravintolapalveluyritysten tulokset perustuivat kuuden vastaajan näkökulmaan. Positiivisena asiana nousi esille osalla vastaajista se, miten hyvin kahvila- ja ravintolapalvelun työntekijät huomioivat esteettömyyden. Hyvinä keinoina oli henkilökunnan ammattitaitoinen toiminta ja oikea asenne kaikkia asiakkaita kohtaan. Esteettömyyteen vaikutettiin ratkaisevasti asiakaspalvelutiloilla, joista löytyi esteetön wc. Tilojen suunnittelussa oli huomioitu hyvin tarjoilutiloissa huonekalujen helppo siirreltävyys ja pöytien eritasoisuus. Yhden vastaajan esteettömyyden ja yhdenvertaisuuden arvostaminen oli hieno maininta, joka kuuluu yrityksen toimintasuunnitelmaan ja toteutetaan läpinäkyvästi. Mielestäni tämä hyvä toimintatapa tulee ottaa käytäntöön, koska esteettömyys on ihmisarvo. Esteettömyys ja saavutettavuus kuuluvat kaikille.

Työllä haettiin vastauksia tutkimuskysymykseen: Miten tulisi kehittää kahvila- ja ravintolapalveluita liikuntaesteisten asiakkaiden näkökulmasta?

Tutkimustulokset ovat selventäneet esteettömien kahvila- ja ravintolapalveluiden kehittämistarpeita: rakenteellisia korjauksia, asennekasvatusta, tiedottamista ja asiakaspalve-

lukoulutusta. Palvelun järjestäjien tietoon, ymmärrykseen ja markkinointiin liittyvät ongelmat ovat todellisia matkailu- ja ravitsemisalalla. Tämä kävi ilmi myös aiemmista tutkimuksista (Jutila 2013, 116; Tervo-Kankare 2017, 23). Vaikka rakenteelliset korjaukset maksavat, niin tehdyt investoinnit tulevat kasvavana liikevaihtona takaisin. Se edellyttää kuitenkin tiedon hakemista, panostamista esteettömyyteen ja markkinointiin.

Johtopäätökset asiakaskokemuksen ja kahvila- ja ravintolapalvelujen kehittämiseen nousee asiakastarpeista ja palvelukokemuksesta, joista olen tehnyt yhteenvedon (kuvio 23). Tavoitteenani oli analysoida esteettömyyttä kahvila- ja ravintolapalveluissa. Esteettömyyden ja ravintolapalveluiden kehittämisen lähtökohtana oli esteettömyys. Se on ihmisarvo, johon vaikuttavat niin fyysiset, sosiaaliset, viestinnälliset, kulttuuriset, taloudelliset ja poliittiset tekijät. Tähän yrittäjiä velvoittavat yhdenvertaisuuslaki ja esteettömyysasetus. Liikuntaesteisten näkökulmasta kahvila- ja ravintolapalveluiden toimintaympäristössä nähtiin tarvetta kehittää tilasuunnittelun konkreettisia ratkaisuja, markkinointiin ja asiakaspalveluun panostamista ja yhdenvertaisuutta. Yhdenvertaisuuden edistämistä tulisi lisätä liikuntaesteisten osallistamisella suunnitteluun. Liikuntaesteisten ja vammaisten taloudellinen tukeminen kuuluu valtion ja kunnan resursseihin. Tässä työssä ei tutkittu liikuntaesteisten taloudellisia ja sosiaalipoliittisia taustatekijöitä.



KUVIO 23. Esteettömyyden edistäminen kahvila- ja ravintolapalveluissa

Palveluliiketoiminnan johtamisen näkökulmasta tarkasteluna palveluntarjoajan on kannettava vastuuta kestävän kehityksen mukaisesti. Taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristövastuulliset toimintatavat ovat sidoksissa keskenään. Yrityksen tulee määritellä strategiassaan sosiaalinen vastuunsa. Valitettavasti ravintolayrittäjä ei voi aina vaikuttaa fyysiseen esteettömyyteen, jos kyseessä on vanha rakennuskanta, tai suunnitelmat on tehty jo ennen ravintolan omistajavaihdosta. Myös uudisrakennuksissa ravintolan rakennuslupapäätökset on voitu tehdä ilman palvelun tuottajan vaikutusmahdollisuutta. Taloudelliset tekijät vaikuttavat suoraan yrityksen kannattavuuteen. Käsittääkseni esteettömyyden konkreettiset toimenpiteet eivät välttämättä aina ole kustannuksiltaan suuri este. Jo suhteellisen vähäisillä toimenpiteillä edistetään esteettömyyttä. Esteettömyyspyramidin avulla voidaan arvioida esteettömien ravintolapalveluiden etuja. Vähäisiä muutoksia saadaan ennakkoluulottomalla asenteella ja asiakastuntemuksella sekä räätälöidyillä ja toimivilla suunnitelmilla. Esteettömyyteen enemmän panostavat kahvila-ravintolat sen sijaan soveltuvat liikuntaesteisten lisäksi lähes kaikille asiakkaille. Tässä työssä ei ole ollut tarkoitus tehdä esteettömyyskustannuslaskelmia.

Yrityksen strategia, toiminta ja tahtotila vaikuttavat asiakaskokemukseen. Esteettömyys-viitekehyksen ja PESTEL-analyysin avulla kokosin saaduista tuloksista kahvila- ja ravintolayritykselle muutossuunnitelman, jolla voidaan vaikuttaa toimialan rakentamiseen ja kilpailukykyyn. Sen avulla voidaan listata oleellisia löydöksiä, joita voidaan viedä käytäntöön. Kyselyistä ja haastattelusta esille nousseet muutosvoimat, ovat mahdollisuuksia tai uhkia yrittäjän näkökulmasta. SWOT-analyysin edistävät voimat vievät kohti tavoitteita ja vastavoimat hidastavat muutosta (Vuorinen 2013, 166-167).

Esteettömyyden muutosajureilla voidaan vaikuttaa kahvila- ja ravintolapalvelujen saavutettavuuteen. Yrityksen kannalta tarvitaan tahtotilaa ja halua vastata tarvittaviin osa-alueisiin. Muutosjohtajuuden suurimmat mahdollisuudet ovat toimintakulttuuri, jossa kaikkia kohdellaan tasa-arvoisesti. Palvelukulttuuri vaatii resursseja esteettömyyden rakentamiseen. Henkilöstön kehittäminen ja kouluttaminen ja asiakaskokemuksen johtaminen edistävät muutoksen etenemistä. Tämän lisäksi tarvitaan yhteistyötä esteettömyysasiantuntijoiden, palvelujen suunnittelijoiden, rakentajien ja palvelun tuottajien kanssa. Mahdollisina haasteina voi olla taloudelliset, rakenteelliset tai henkilöstöön liittyvät tekijät. Henkilöstön sitouttaminen yrityksen esteettömyyteen tulee kuulua perehdytysohjelmaan. Esteettömyystieto kuuluu hyviin asiakaspalvelutaitoihin, jota saavutetaan lisäkoulutuksella. Tilojen suunnittelussa voi kysyä neuvoa ja tehdä yhteistyötä

käyttjäasiakkaiden kanssa. Kokemusasiantuntijoita voi pyytää kahvila-ravintolaan tekemään esteettömyyskartoituksen. Esteettömyyskävelyn avulla kartoitetaan esteettömyys kirjaamalla ylös kävelyllä havaitut epäkohdat ja toimitetaan ne kahvila- ja ravintolapalvelusta vastaavalle esimiehelle (taulukko 6).

TAULUKKO 6. Muutoksen ajurit ja muutosvastavoimat

Mahdollisuudet	Haasteet
Toimintakulttuuri, jossa arvostetaan yhdenvertaisuutta	Taloudelliset investoinnit kustannukset ja aika
Johtamisjärjestelmän ja henkilöstön kehittäminen	Henkilöstön sitouttaminen ja kannustaminen muutoksiin
Asiakaslähtöinen johtaminen	Koulutukseen motivointi
Yhteistyö sidosryhmien kesken	Toimintaympäristön esteelliset rakenteet ja tilojen suunnittelu

## 9.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkin aihetta eri kirjallisuuslähteiden, asiakaskokemustietojen, asiantuntijan kokemukseen perustuvan käsityksen ja yrityksen näkökulmista tarkasteltuina, mikä on työn luotettavuuden kannalta monipuolinen käsittelytapa. Pohtiessani aineiston keräämiseen, säilyttämiseen ja käsittelemiseen liittyviä tutkimuseettisiä kysymyksiä huomioin ne kaikki mahdollisin hyvien eettisten periaatteiden mukaisesti. Olen ottanut huomioon muiden tutkijoiden tekemät työt ja saavutukset kunnioittaen niitä tuoden esiin niille kuuluvan arvon ja merkityksen tässä tutkimuksessa. Tutkimukseen osallistujille on selitetty kirjallisesti, että aineistoa käytetään opinnäytetyön tekemiseen. Kyselyihin vastaaminen oli vapaaehtoista ja tapahtui anonyymisti, joten kenenkään yksityisen vastaajan tiedot ei ole tunnistettavissa.

Asiakaskyselyyn etsittiin aktiivisia vastaajia, joita oli vaikea saada, vaikka kyselyä välitettiin eri kanavien kautta kohderyhmälle. Tutkimusmenetelmänä kyselytutkimuksella voidaan saavuttaa enemmän liikuntaesteisiä asiakkaita ja saada vastauksia nopeammin kuin haastatteluilla, jotka vievät aikaa ja tutkimusaineistoon haasteltavien määrä olisi vaatinut aikaa ja resursseja. Haastatteluiden avulla olisi ollut mahdollisuus keskustella kasvotusten ja esittää tarkentavia kysymyksiä ja saada näin ollen syvällisempää tietoa

asiakaskokemuksista. Tutkimuskysymyksen kannalta aineistosta saatiin riittävät vastaukset, sillä aineistoa luokiteltaessa se alkoi toista itseään eikä siitä saatu merkittävää uutta tietoa. Vastausten luokittelu perustui asiakaskokemuksen toiminnallisiin, tunne- ja merkitystason tekijöihin. Mielestäni laadullisessa tapaustutkimuksessa jokaisen asiakkaan mielipide on arvokas.

Haastatteluaineistojen litterointiin ja keräämiseen kuuluu paljon voimavaroja ja aineistot jäävät harmittavan usein kertakäyttöisiksi (Kuula & Tiitinen 2010, 446). Sen luotettavuus perustuu haastatteluaineiston laatuun, tallentamiseen, litterointiin ja tutkijan analysointiin (Hirsjärvi & Hurme 2014, 185). Tässä työssä tehtiin yksi haastattelu, jonka suunnitteluun tarvittiin pohjatietoa esteettömyydestä ja asiantuntijan toimenkuvaan tutustumista. Teemahaastattelun rungon työstäminen vaati perehtyneisyyttä ja se toimi hyvänä apuvälineenä tehdyn haastattelun sujumisessa. Ennen asiantuntijahaastattelun tekemistä haastateltavalta on pyydetty suostumus, informoitu suullisesti ja kirjallisesti tutkimuksen aiheesta ja tavoitteesta. Haastatteluaineisto tallennettiin, litteroitiin ja analysointiin huolellisesti. Se oli vain tämän opinnäytetyön tekijän käytössä. Tallenne kuunneltiin, raportoitiin ja luettiin useaan kertaan. Haastattelu on käsitelty luottamuksellisesti ja lopullisessa työssä on esitetty tulkitut ja tiivistetyt haastatteluotteet.

Kahvila- ja ravintolapalveluiden yrittäjille suunnattuun kyselyyn vastanneiden määrä jäi alhaiseksi, joten siitä ei voida tehdä laajempia yleistyksiä. Tässä tapaustutkimuksessa siitä voitiin tehdä johtopäätöksiä kuuden vastanneen tulosten perusteella.

Työn tekeminen vaati omistautumista aiheelle; se oli aikaa vievää ja monivaiheista, mutta antoisaa ja opetti minulle esteettömyyden merkityksestä hyvin laaja-alaisesti tarkasteltuna. Pysin työssäni ajattelemaan reflektiivisesti ja tarkastelemaan kokonaisuutta. Mielestäni pääsin työntekijänä kohtaamaan tehtyjen tutkimusmenetelmien kautta aihetta useasta eri näkökulmasta. Tehty työ antoi lisäsi käsitystäni asiakasymmärryksen tärkeydestä niin, että asiakaskokemuksen merkitys huomioitaisiin yhä enemmän suunnittelu- vaiheesta lähtien aina palveluiden tuottamiseen. Vaikka aineiston hankinta ja tulosten analysointi olivat työläitä ne toimivat erinomaisina palvelumuotoilun työkaluina.

### 9.3 Tutkimuksen kehittämisehdotus

Laadin tutkimustulosten tulkintani pohjalta kirjallisen esteettömyyssuunnitelman, jonka tavoitteena on opastaa kahvila- ja ravintolayritysten toimintaa kohti parempaa esteetöntä palvelua. Kehittämisehdotukseni kahvilan tai ravintolan esteettömyyden huomioimisen parantamiseen löytyy opinnäytetyön liitteistä (liite 9). Suunnitelmani sisältää lyhyen kirjallisen ohjeistuksen ja esteettömyyskuvauksen ja mallinnuksen, joiden avulla yrittäjä voi omaksua paremmin liikuntaesteisten käyttäjänäkökulmaa ja miettiä miten esteettömyys toteutuu omassa palvelussa. Hyödynsin palvelun mallinnuksessa asiakaspolkutyökalua. Tein visuaalisen palvelukuvauksen liikuntaesteisten asiakaskokemustiedon avulla. Kirjallinen esteettömyysohjelma pohjautuu työn tuloksista nouseviin osa-alueisiin: asiakaspalveluasenteen, asiakaskokemusjohtamisen, esteettömän toimintaympäristön ja viestinnän kehittämiseen. Näiden edellä mainittujen tekijöiden perusteella voidaan sitouttaa henkilökuntaa ja vaikuttaa esteettömien palveluiden laatuun. Tämä vaatii jokaista vastuullista yrittäjää laatimaan toimipaikalleen räätälöidyn esteettömyysohjelman, jonka avulla voidaan mitata yrityksen sitoutumista esteettömyyteen tarjotuisissa palveluissa.

Sosiaalisen esteettömyyden toteuttamisessa henkilökunnan asenne on ratkaiseva tekijä, joten se täytyy huolehtia kuntoon. Yhdenvertaisuuden kokeminen tulee osata ottaa huomioon myös hyvässä asiakaspalvelussa. Kuten yhdenvertaisuuslaissa sanotaan, kaikkia kohdellaan tasavertaisesti erilaisuudesta huolimatta. Miten asiakkaat otetaan vastaan, tulee olla tasa-arvoista riippumatta asiakkaan vammasta tai rajoittautuneisuudesta. Työpaikan johdon on tiedostettava se niin, että työyhteisö sitoutetaan ja kaikkien siihen kuuluvien asiakaspalvelijoiden palveluasenne varmistetaan jo työhön perehdyttämisvaiheessa ja mahdollisella lisäkoulutuksella. Suhtautuminen esteettömyyteen tulee tehdä näkyväksi kaikessa toiminnassa, että asiakkaat kokevat itsensä tervetulleiksi.

Fyysisen esteettömyyden osalta tulee varmistaa ympäristön, laitteiden, tuotteiden ja palveluiden esteettömyys ja turvallisuus siten, että ne palvelevat mahdollisimman monia asiakkaita. Palvelujen saavutettavuus ja tilojen esteettömyys tulee kartoittaa, jossa voidaan käyttää apuna esteettömyysasiantuntijoita ja eri järjestöjen kokemuskouluttajia. Esteelliset kosketuspisteet voidaan korjata usein pienillä muutoksilla, jos siihen halutaan panostaa ja investoida. Kahvila- ja ravintolapalveluita tarjoava yrittäjä saa tietoa



esteettömien palvelutilojen suunnittelusta ja toteuttamisesta rakennusviranomaisten ja esteettömyysasiantuntijoiden kautta.

Lisäksi asiakaskokemuksen johtaminen tulisi olla suunnitelmallista, jossa liikuntaesteisten tai muiden esteettömiä palveluja tarvitsevien asiakkaiden tarpeita ja toiveita kysytään. Yritys voi kerätä ja koota erilaisin mittarein digitaalista asiakaspalautetta hyvistä ja huonoista käyttäjäkokemuksista. Näihin saatuihin palautteisiin reagoidaan välittömästi ja tehdään tarvittavat muutokset, jos ne on mahdollista toteuttaa. Yrityksen on hyvä palauttaa niin asiakkaita osallistumisesta kuin henkilökuntaa tehdyistä edistysaskeleista kohti parempaa esteetöntä palvelua.

Viestinnällisessä esteettömyydessä tulee tiedottamisen, opastamisessa ja asiakaspalvelussa olla selkeää, visuaalista, totuudenmukaista ja saavuttaa asiakkaat eri viestintäkanavien kautta. Esteettömät palvelut ovat yrityksen kilpailuetu ja niitä kannattaa markkinoida sosiaalisessa mediassa kuin paikallislehdissäkin. Näillä keinoin pystytään huomioimaan esteettömät palvelut paremmin. Pienetkin esteettömät lisäpalvelut on hyvä nostaa esille, sillä ne ovat varmasti yrityksen imagon ja kilpailukyvyn kannalta hyvää sekä vastuullista toimintaa ja liikevaihtoa kasvattavaa. Esteettömiä palveluita tarvitsevat liikuntaesteisten lisäksi monet muutkin asiakasryhmät. Kuten asiakaskyselyn tulokset osoittivat, tuttavilta menevä tieto leviää ja vaikuttaa suurimpaan osaan asiakkaita. Asiakkaiden käyttäjäkokemuksista kävi ilmi sosiaalisen median käyttö, joten lisämahdollisuutena on digitaalisten sovellusten käyttö.

#### **9.4 Jatkotutkimukset**

Tehty työ opetti minulle esteettömien palveluiden ja asiakaskokemuksen johtamisen tärkeydestä, tarpeellisuudesta ja ajankohtaisuudesta. Olisi ollut mielenkiintoista saada työhön asiakaskokemuksia sellaisilta vastaajilta, jotka ovat vasta hiljattain kohdanneet liikkumista rajoittavia tekijöitä sairastumisen tai jokin muun syyn vuoksi. Toisena asiana nousi myös näkövammaisten ja muiden erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden jääminen varjoon. Minua olisi kiinnostanut lisäksi näkövammaisten asiakaskokemukset, joten heidän poisrajaaminen tästä tutkimuksesta antaa lisätutkimusaihetta. Aihetta voisi lähestyä vielä monimuotoisemmin ja kehittytyössä olisi hyvä hyödyntää design-tutkimusotetta ja palvelumuotoilun yhteissuunnittelun menetelmiä, sillä kaupungistumi-

sen ja ikääntymisen myötä palvelujen tarve kasvaa sekä on järkevää suunnitella ne jo lähtökohtaisesti kaikille käyttäjille soveltuviksi.

Olisin erittäin ilahtunut, jos tehdystä työstä olisi hyötyä etenkin toimeksiantajalle Tampereen vammais- ja terveydenhuollon neuvottelukunnalle, vammais- ja esteettömyysasiamiehelle ja mahdollisille jatkotutkimuksen tekijöille sekä varsinkin palvelun tuottajille. Toivoisin, että palvelun järjestäjät näkisivät esteettömyyden ja osallistumisen mahdollisuutena luoda yhdenvertaista ja tasa-arvoista yhteiskuntaa, jossa jokainen asiakas koetaan rikkautena ja potentiaalina voimana tehdä parempaa palvelua. Siihen tarvitaan yhteistä tahtoa ja päätöstä, että palveluja pyritään kehittämään saadun palautteen perusteella parempaan suuntaan edes pienillä korjaavilla rakenteellisella muutoksella, mutta ennen kaikkea ystävällisellä ja positiivisella asenteella ihmisyyttä kohtaan sekä kehittämällä yhteistyötä käyttäjäasiakkaiden kanssa.

## LÄHTEET

Abilities.com. 2018. The resource for the disability community. Luettu 8.10.2018.  
<https://www.abilities.com/community/accessearth.html>

Access Earth. 2018. Know more. Do more. Live more. Luettu 19.8.2018.  
<https://access.earth/>

Alastaro, M. & Åkerman, M. & Vaittinen, T. 2017. Asiantuntijahaastattelu. Teoksessa: Hyvärinen, M. & Nikander, P. & Ruusuvoori, J. 2017. (toim.). Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Alasuutari, P. 2014. Laadullinen tutkimus 2.0. Viides painos. Riika: InPrint.

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie 2008. Barrierefreier Tourismus für Alle in Deutschland – Erfolgsfaktoren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung. Luettu 2.9.2018.

[http://www.holicap.de/cms/upload/dokumente/BMWiStudie\\_Barrierefreier\\_Tourismus.pdf](http://www.holicap.de/cms/upload/dokumente/BMWiStudie_Barrierefreier_Tourismus.pdf)

Davies, J. 2008. Artikkel. A five step program for sustainability. Luettu 22.8.2018.  
<https://www.greenbiz.com/blog/2008/01/06/five-step-program-sustainability>

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2018. Luettu 3.8.2018.  
<https://ek.fi/mita-temme/energia-liikenne-ja-ymparisto/vastuullisuus/>

Eriksson, P. & Koistinen, K. 2014. Monenlainen tutkimustapaus. Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimuksia ja selvityksiä 11/2014. Luettu 24.8.2018.

[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153032/Tutkimuksia%20ja%20selvityksi%20c3%a4\\_11\\_2014\\_%20Monenlainen%20tapaustutkimus\\_Eriksson\\_Koistinen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153032/Tutkimuksia%20ja%20selvityksi%20c3%a4_11_2014_%20Monenlainen%20tapaustutkimus_Eriksson_Koistinen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Eskola, J. & Saarela, M. & Vilka, H. 2018. Riittääkö yksi tapaus? Tapaustutkimus kuvaajana ja selittäjänä. Teoksessa: Valli, R. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 5., uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Esteettömyyskeskus ESKE 2018. Luettu 9.6.2018.  
<https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/esteettomyyskeskus-eske>

Finlex. 2017. Valtioneuvoston asetus rakennuksen esteettömyydestä. Luettu 11.10.2018.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170241>

Fisher, M. & Vainio, S. 2015. Potkua palvelubisnekseen. Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum Pro.

Gallo, P. & Mitriková, J. & Senková, A. & Sambronská, K. 2017. Hotell Services Offer for the segment of disabled quest. International Multidisciplinary Scientific Conference on Social Sciences & Arts SGEM. 2017, p391-398. 8p. Luettu: 17.6.2018.

<https://sgemworld.at/ssgemlib/spip.php?article4441>

Gerdt, B. & Korhonen, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus. Työkalupakki. Helsinki: Talentum.

Gustafsson, H. 2016. YK:n vammaissopimus käyttöön- käsikirja. Luettu 8.6.2018.  
[https://www.invalidiliitto.fi/sites/default/files/2017-03/YK\\_Toolkit\\_2016\\_low.pdf](https://www.invalidiliitto.fi/sites/default/files/2017-03/YK_Toolkit_2016_low.pdf)

Gävert, N. & Tikka, V. 2014. Arvonluonnin uusi aalto. Näin rakennetaan tämän vuosisadan arvokkaimmat yritykset. Helsinki: Tekesin katsaus 309/2014.

Harju-Myllyaho & Jutila, S. 2017. Esteettömyys matkailussa. Teoksessa: Edelheim, J. & Ilola, H. (toim.). Matkailututkimuksen avainkäsitteet. Rovaniemi: Lapland University Press. Hansaprint Oy, Turenki.

Harmaala, M-M. & Jallinoja, N. 2012. Yritysvastuu ja menestyvä liiketoiminta. 1.painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Helppo liikkua. 2018. Luettu 21.8.2018.  
<http://helppoliikkua.fi/tunnuksen-hakeminen/helppo-liikkua-kriteerit/ravitsemustilojen-helppo-liikkua-kriteerit/>

Helsinki kaikille. 2017. Esteettömät symbolit. Esteettömyys ja saavutettavuus. Luettu 18.8.2018. <https://www.hel.fi/helsinkikaikille/fi/esteettomat-symbolit/esteettomyys-ja-saavutettavuus/>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2014. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Raamatutrükikoda.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. 19.painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Hätönen, J. & Kilpelä, N. 2014. Opas esteettömyystiedon keruuseen asiakaspalveluyksiköissä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print. Suomen Yliopistopaino Oy. Luettu 22.9.2018  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/120420/URN\\_ISBN\\_978-952-302-361-1.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/120420/URN_ISBN_978-952-302-361-1.pdf?sequence=1)

Ilola, H. & Jutila, S. & Kyyrä, S. 2017. Pohdintaa vammaisen sanan käytöstä. Yhteiskuntapolitiikka. 82(2017):6. Luettu 21.7.2018.  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136242/YP1706\\_Kyyraym.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136242/YP1706_Kyyraym.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Invalidiliitto 2018a. YK:n vammaissopimus. Luettu 9.6.2018.  
<https://www.invalidiliitto.fi/tietoa/vammaisten-oikeudet/ykn-vammaissopimus>

Invalidiliitto 2018b. Rakennusalan ammattilaiset tuntevat esteettömyyden kustannukset melko hyvin. Luettu 23.11.2018  
<https://www.invalidiliitto.fi/ajankohtaista/rakennusalan-ammattilaiset-tuntevat-esteettomyyden-kustannukset-melko-hyvin>

Invalidiliitto 2018c. Helppo liikkua. Luettu 24.9.2018  
<https://www.invalidiliitto.fi/helppo-liikkua>

- Jutila, S. 2013. Lähestymistapoja matkailun esteettömyyteen. Teoksessa: Veijola, S. (toim.) Matkailututkimuksen lukukirja. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 115 – 128.
- Juutinen, S. & Steiner, M-L. 2010. Strateginen yritysvastuu. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Karojärvi, H. Vammais- ja esteettömyysasiamies. 2018. Haastattelu 12.10.2018. Haastattelija Virolainen, A. Litteroitu. Tampere.
- Kaukola, J. 2017. Esteettömyysohjelma 2009-2016. Arviointiraportti. Luettu 27.5.2018. [https://www.tampere.fi/material/attachments/uutiskeskus/tampere/e/PbDNVH0sd/esteetomysohjelman\\_arviointiraportti.pdf](https://www.tampere.fi/material/attachments/uutiskeskus/tampere/e/PbDNVH0sd/esteetomysohjelman_arviointiraportti.pdf)
- Kaukola, J. 2015. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Vammais- ja esteettömyysasiamies. Vammaispalvelun käsikirja. Luettu 2.8.2018. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/vammais-ja-esteettomyysasiamies>
- Klinge, H. 2013. Kohti yhdenvertaisempia kulttuuripalveluita. British Council. [http://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/monikultuurisuus\\_kansio/Kohti\\_yhdenvertaisempia\\_kulttuuripalveluita.pdf](http://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/monikultuurisuus_kansio/Kohti_yhdenvertaisempia_kulttuuripalveluita.pdf)
- Koivisto, M. 2016. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa: Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu- uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3.painos. Helsinki: Teknologiateollisuus. Teknologiaiinfo Teknova Oy.
- Koppatz, A. & Ruolanto, M. 2017. Matkailun johtaminen. Teoksessa: Edelheim, J. & Ilola, H. (toim.). Matkailututkimuksen avainkäsitteet. Rovaniemi: Lapland University Press. Hansaprint Oy, Turenki.
- Kuosma, T. 2018. Kansainväliset vammaisoikeudet. Printed in EU: Artain & Nord.
- Kuula, A. & Tiitinen, S. 2010. Eettiset kysymykset ja haastattelujen jatkokäyttö. Teoksessa: Hyvärinen, M. & Nikander, P. & Ruusuvoori, J. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. Tallinna: Raamatutrukikoda.
- Löytänä, J. & Korkiakoski, K. 2014. Asiakkaan aikakausi. Rohkeus + rakkaus = raha. Viro: Print Best.
- MaRa 2018. Taloudellinen vastuu. Luettu 17.11.2018. <https://mara.fi/toimiala/toimialan-vastuullisuus/vastuu-ymparistosta/toimialan-vastuullisuus/taloudellinen-vastuu>
- Michopoulou, E. & Darcy, S. & Ambrose, I. & Buhalis, D. 2015. Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. Journal of Tourism Futures 3, 179 -188.
- Miettinen, S. 2016. Palvelumuotoilu–yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa: Miettinen, S. (toim.). Palvelumuotoilu–uusien menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3.painos. Helsinki: Teknologiateollisuus. Teknologiaiinfo Teknova Oy.

Palvelumuotoilun työkalupakki. 2018. Prosessit ja pohjat. Luettu 23.9.2018. [https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palvelumuotoilun\\_tyokalupakki.pdf?t\\_id=1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfg%3d%3d&t\\_q=Palvelumuotoilun+ty%c3%b6kalupakki&t\\_tags=language%3afi%2csiteid%3a53b34a16-7ce7-4ab0-8c7e-f06c83547e28&t\\_ip=88.113.224.32&t\\_hit.id=Finpro\\_Web\\_Features\\_MediaData\\_GenericMediaData/\\_684c8b41-063d-4567-9096-f1ae09db972e&t\\_hit.pos=1](https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palvelumuotoilun_tyokalupakki.pdf?t_id=1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfg%3d%3d&t_q=Palvelumuotoilun+ty%c3%b6kalupakki&t_tags=language%3afi%2csiteid%3a53b34a16-7ce7-4ab0-8c7e-f06c83547e28&t_ip=88.113.224.32&t_hit.id=Finpro_Web_Features_MediaData_GenericMediaData/_684c8b41-063d-4567-9096-f1ae09db972e&t_hit.pos=1)

Pirkanmaan Osuuskaupan ravintolat. Esteettömyys Pirkanmaan Osuuskaupan ravintoloissa. Esteettömän liikkumisen näkökulmasta. Luettu 24.5.2018. <https://www.s-kanava.fi/web/pirkanmaa/ravintolat>

Poria, Y. & Reichel, A. & Brandt, Y. 2011. Dimensions of hotel experience of people with disabilities: an exploratory study. Hotel experience of people with disabilities. International Journal of Contemporary Hospitality Management 23. 571-579.

Purhonen, S. 2017. Esteettömyys on edellytys ihmisoikeuksien toteutumiselle. Kynnys 2017:4, 9. Luettu 23.9.2018. [https://issuu.com/kynnys/docs/kynnys\\_02\\_2017\\_issuu](https://issuu.com/kynnys/docs/kynnys_02_2017_issuu)

Rakennustieto Oy. 2011. Esteetön rakennus ja ympäristö. Suunnitteluopas. Tampere: Tammerprint Oy.

Rakennustieto. 2018. RT-esteettömyystieto. Usein esille tulevia kompastuskiviä suunnittelussa ja toteutuksessa. Luettu 10.7. 2018. <http://www.esteettomyys.rakennustieto.fi/ohjeita-esteettomyyteen--2/arkkitehdin-kootut-knoppit>

Sosiaaliturvaopas. Liikkuminen. Luettu 19.11.2018. <https://sosiaaliturvaopas.fi/liikkuminen/>

Suomen YK-liitto 2018a. Ihmisoikeudet. Luettu 12.6.2018. <https://www.ykliitto.fi/yk70v/yk/ihmisoikeudet>

Suomen YK-liitto 2018b. Yritysten yhteiskuntavastuu. Luettu 23.8.2018. <https://www.ykliitto.fi/yk70v/taloudellinen/yritysten-yhteiskuntavastuu>

Suomi kaikille. Esteetöntä matkailua. Kohteet ja palvelut. Luettu 12.6.2018. <http://www.suomikaikille.fi/>

Syrjänen, L. 2018. Elämänkerrat ja tarinat tutkimuksissa. Teoksessa: Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Tampereen kaupunki. 2009. Esteettömyysohjelma 2009-2016. Luettu 11.6.2018. <https://www.tampere.fi/liitteet/t/5lXselk6X/esteettomyysohjelma.pdf>

Tampereen vammais- ja terveydenhuollon neuvottelukunta, 2018. Luettu 11.6. 2018. <http://vatenk.net/>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2016. Vammaispalvelujen käsikirja. Luettu 2.8.2018. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/kasitteita#esteettomyys>

Tervo-Kankare 2017. Matkalla vamman kanssa: esteettömästi eteenpäin. CP-lehti 2017: 2, 22 -26. Luettu 30.9.2018. [https://issuu.com/cp-liitto/docs/cp-lehti\\_022017](https://issuu.com/cp-liitto/docs/cp-lehti_022017)

TripAdvisor. 2018. Tampereen ravintolat. Luettu 12.6.2018.  
[https://www.tripadvisor.fi/Restaurants-g189948-Tampere\\_Pirkanmaa.html](https://www.tripadvisor.fi/Restaurants-g189948-Tampere_Pirkanmaa.html)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Luettu 4.9.2018.  
[http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Tuulanniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. EU: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Urhonen, A. 2017. Vessajuttuja: Toalettbestyr. Kynnys 2017:2, 2. Luettu 30.9. 2018.  
[https://issuu.com/kynnys/docs/kynnys\\_02\\_2017\\_issuu](https://issuu.com/kynnys/docs/kynnys_02_2017_issuu)

Uudenmaan liitto. 2007. Esteetön Uusimaa Itämeren piirissä. Luettu 3.9.2018.  
[https://www.uudenmaanliitto.fi/files/6200/Esteeton\\_Uusimaa\\_Itameren\\_piirissa](https://www.uudenmaanliitto.fi/files/6200/Esteeton_Uusimaa_Itameren_piirissa).

Valli, R. 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa: Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Visit Tampere. 2018. Esteettömyys. Luettu 12.11.2018.  
<https://visittampere.fi/ammattilaiset/tapahtumajarjestajille/tapahtumajarjestajan-opas/esteettomyys/>

Vega-Vazquez, M. & Revilla-Camacho, M. Á. & Cossio-Silva, F. J. 2013. The value co-creation process as a determinant of customer satisfaction. Management Decision 51 (10), 1945-1953.

Vuorinen, T. 2013. Strategiakirja - 20 työkalua. Helsinki: Talentum.

Wanshel, E. 2016. New app will serve as 'Tripadvisor' for people as disabilities. Huffington Post. Artikkel. Julkaistu 5.5.2016. Luettu 19.8. 2018.  
[https://www.huffingtonpost.com/entry/access-earth-app-disabled-rate-businesses-places-accessibility\\_us\\_572a46d1e4b096e9f0901521?guccounter=1](https://www.huffingtonpost.com/entry/access-earth-app-disabled-rate-businesses-places-accessibility_us_572a46d1e4b096e9f0901521?guccounter=1)

## LIITTEET

### Liite 1. Ravitsemustilojen Helppo liikkua- kriteerit (Helppo liikkua 2018).

1(9)

#### Invalidiliiton Esteettömyyskeskus ESKE Tarkistettu 10.9.2013

##### Ravitsemustilojen Helppo liikkua -kriteerit

Tässä mainitut kriteerit ovat perustana Helppo liikkua -tunnuksen myöntämiselle ravitsemustiloille tai niiden suunnitelmille. Kohteita tarkastellaan kokonaisuuksina. Jos jokin yksittäinen kriteeri ei täyty, mutta voidaan todeta, että kohde on kokonaisuutena toimiva helpon liikkumisen kannalta, voi ESKE kuitenkin puoltaa Helppo liikkua -tunnuksen myöntämistä.

Helppo liikkua -tunnus voidaan myöntää valmiille kohteelle tai sen suunnitelmille (suunnitelmavaiheessa ei voida todentaa kaikkien kriteerien täytymistä).

##### Opastus

- Yrityksen mahdolliset esitteet, verkkosivut ja vastaavat ovat selkeitä ja ne on kirjoitettu helposti luettaviksi (mm. fonttityyli ja -koko, kontrasti jne.); verkkosivut päivitetään säännöllisesti ja niille on nimetty vastuuhenkilö.
- Opasteet ovat selkeitä ja tarpeeksi isokokoisia (kirjasinkoko vähintään 7–10 cm, kun lukuetaisyys on 1–3 m) sekä niissä on selkeä tummuuskontrasti taustan ja tekstin tai symbolin ja taustan välillä.

##### Ulkotilat

- Saattoliikenteen pysähdyspaikka sijaitsee ravintolan oman tai kauppakeskuksen esteettömän sisäänkäynnin välittömässä läheisyydessä.
- Kauppakeskuksissa, huoltoasemien yhteydessä sijaitsevilla yms. ravintoloilla on esteettömät autopaikat (leveys 3,6 m) ja ne ovat selkeästi merkittyjä. Paikkoja on vähintään 2 kpl ja ne sijaitsevat lähellä esteetöntä sisäänkäyntiä.
- Kulkureitit esteettömiltä autopaikoilta ja saattoliikenteen pysähdyspaikoilta sisään-käynnille ovat riittävän leveitä, tasaisia, kova-pintaisia ja luistamattomia. Reitit ovat muutenkin esteettömiä, niillä ei ole portaita, kynnyksiä, reunakiviä tai haittaavia mainoksia tms.
- Kulkureittien valaistus on tasainen, riittävä ja häikäisemätön.
- Talvikunnossapidolla hoidetaan kulkureittien ja pysäköintipaikkojen käytettävyys talviaikana.

##### Sisäänkäynti

- Sisäänkäynti on hyvin valaistu ja helposti tunnistettavissa.
- Sisäänkäynti on toteutettu ilman tasoeroja, tai mahdollisten portaiden oheen on rakennettu loiva luiska (luiskan leveys vähintään 90 cm ja kaltevuus enintään 8 %) tai hissi. Luiska ja portaat on varustettu molemmin puoleisilla käsijohteilla.
- Jos sisäänkäynti ei ole esteetön, niin esteetön sisäänkäynti aulaan on opastettu toisen reitin kautta.
- Ovi on kevyttoiminen ja avattavissa yhdellä kädellä. Oven vapaa leveys on vähintään 90 cm ja mahdollisen kynnyksen korkeus on enintään 2 cm.
- Jos sisäänkäynnissä on pyöröovi, on vieressä myös kevyttoiminen kääntöovi.
- Tuulikaapista pääsee kulkemaan myös pyörällisillä apuvälineillä ja lastenvaunuilla ilman että jää kahden oven loukkuun. Tuulikaapin on oltava tarpeeksi tilava, varsinkin jos toinen tai molemmat ovet avautuvat tuulikaappiin.

- Jos sisäänkäynnissä on lasiovet, niihin törmääminen on estetty riittävän selkeillä havaintomerkeillä, tai lasiruudut on jaettu puitteilla (havaintomerkit, esimerkiksi tarra- merkinnät sijoitetaan 140–160 cm:n korkeudelle ja ne ovat vähintään 7 cm halkaisijaltaan).

##### Ravintola

- Ravintolassa on esteetön kulku mahdolliseen vaatesäilytykseen, ruokailutilaan sekä esteettömään wc-tilaan.
- Ravintolan käytössä on esteetön wc.
- Ravintolan kulkuväylien leveys kalusteiden kohdalla on vähintään 90 cm.
- Kaikki ruokapöydät eivät ole kiinteitä pöytä-sohva-yhdistelmiä.
- Osa ruokapöydistä on samassa tasossa palvelutiskin ja noutopöydän kanssa.
- Palvelutiski ja noutopöydät ovat käytettävissä pyörällisillä apuvälineillä ja niiden korkeus on 80–90 cm.
- Mahdollinen tanssialue on esteettömästi saavutettavissa.
- Mikäli ravintolasali on useampikerroksinen tai -tasoinen, on valtaosa asiakaspaikoista esteettömästi saavutettavissa.
- Mahdolliselle ulkoterassille on esteetön pääsy.
- Mahdolliselle tupakointialueelle on esteetön pääsy.

##### Muuta

- Henkilökunta osaa koulutuksen tms. perusteella huomioida avustamista tarvitsevat asiakkaat (esim. ikääntyneet tai vammaiset henkilöt) ja tarvittaessa avustaa heitä.
- Ravintolassa on mobiili maksupäätte.
- Pelastussuunnitelmassa on huomioitu liikkumis- ja toimimiseiset henkilöt.



SAATEKIRJE syyskuu 2018

**Hyvä esteettömiä kahvila- ja ravintolapalveluita käyttävä asiakas**

Opiskelen palveluliiketoiminnan johtamisen koulutusohjelmassa restonomi (YAMK) - tutkintoa Tampereen ammattikorkeakoulussa. Teen opinnäytetyötä aiheesta esteetöntä kahvila- ja ravintolapalvelua liikuntaesteisille asiakkaille. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Tampereen vammais- ja terveydenhuollon neuvottelukunta Vatenk. Kehittämistehtävän tavoite on selvittää liikuntaesteisten asiakkaiden kokemuksia kahvila- ja ravintolapalveluista Tampereella. Työn tarkoitus on esteettömien kahvila- ja ravintolapalveluiden kehittäminen, joten mielipiteenne ovat erittäin tärkeitä ja arvokkaita.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Opinnäytetyön tutkimusaineiston keräämiseen, käyttämiseen, säilyttämiseen ja hävittämiseen sovelletaan henkilötietolain (523/1999) säännöksiä. Toivon, että vastaatte kysymyksiin mahdollisimman pian. Kyseilyyn vastaaminen vie aikaa noin 5-10 minuuttia. Kysely on avoinna **25.9. – 4.10.2018** välisen ajan. Kiitos arvokkaista mielipiteistä etukäteen!

Opinnäytetyöni on tarkoitus olla valmiina joulukuussa 2018, jolloin valmis opinnäytetyö on luettavissa Theseus- tietokannasta. Voit vastata asiakaskyselyyn tästä linkistä:

<https://lomake.tamk.fi/v3/lomakkeet/26953/lomake.html>

Ystävällisin terveisin,

Anne Virolainen  
restonomi (YAMK) -opiskelija  
Tampereen ammattikorkeakoulu, TAMK  
anne.virolainen@biz.tamk.fi

**ESTEETTÖMYYS KAHVILA-JA RAVINTOLAPALVELUISSA-ASIAKASKYSELY**

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 25.9.2018 0.01 ja päättyy 4.10.2018 23.55

**Taustatiedot**

1. Millainen liikuntaesteisyys Sinulla on? ?

- Pyörätuolin käyttö       Kynärsauvat  
 Pyörällinen kävelyteline       Jokun muu apuväline  
 Kävelykeppi

Kysymykseen 1 liittyen voitte kirjoittaa mitä muuta apuvälinettä käytätte, mikäli haluat tarkentaa sitä.

2. Tarvitsetteko avustajaa ravintolassa käyntiä varten? ?

- Kyllä  
 Ei

3. Kuinka usein asioitte ja käytätte ravitsemispalveluita?

- Päivittäin  
 Kerran viikossa  
 Kerran kuukaudessa  
 Muutaman kerran vuodessa  
 Harvemmin

**Kokemukset kahvila- ja ravintolapalveluista**

4. Miten esteettömät palvelut mielestäsi toteutuvat Tampereella?

	Erittäin hyvin	Hyvin	Välttävästi	Huonosti	Erittäin huonosti
Vaihtoehdot:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Mistä saitte tietoa kahvilan tai ravintolan esteettömyydestä?

- Sanomalehdet  
 Tuttavat  
 Sosiaalinen media  
 Sovellus

Kysymykseen 5 liittyen voitte kirjoittaa tarkennuksen (esimerkiksi mikä sanomalehti, sosiaalinen media tai sovellus):

6. Oletko käyttänyt Access Earth -sovellusta?

- Kyllä  
 En ole käyttänyt

7. Millainen palvelu on mielestäsi parasta? ?

8. Millainen palvelu on mielestäsi huonointa? ?

**Tietojen lähetyk**

Tallenna

## Liite 3. Asiakaskokemukset parhaasta palvelusta

3(9)

TAULUKKO 1. Liikuntaesteisten asiakaskokemukset parhaasta palvelusta

Asiakaskokemustekijät	kriteerit
Tiedottaminen	esteettömyystiedot kuvat selkeä ja tiedottava
Tilat	esteetön sisäänkäynti invalidipainikkeella avautuvat ovet automaattiset liukuovet selkeät opasteet portaaton esteetön tila esteetön, tilava ja toimiva wc toimivat kalusteet tilan käyttö rauhallinen valaistus suunniteltu kaikille sopiviksi
Henkilökunta	kohtelias avulias ystävällisyys rauhallinen asiallinen selvittelyhaluinen ennakkoluuloton reilu
Asiakaspalvelu	pöytiintarjoilu ystävällisyys myönteinen suhtautuminen

## Liite 4. Asiakaskokemukset huonoimmasta palvelusta

4(9)

TAULUKKO 2. Liikuntaesteisten huonoimmat asiakaskokemukset

Asiakaskokemustekijät	kriteerit
Tiedottaminen	tiedonsaanti epäselvää puhuminen ohi
Tilat	esteellinen sisäänpääsy inva-wc puuttuu esteelliset tilat hankalat kulkuväylät
Henkilökunta	ammattitaidoton asiakkaan kohtaamisessa ei auteta asiatön käyttäytyminen
Asiakaspalvelu	negatiivinen suhtautuminen: ei päästetä sisään epäkunnioittava ruoan laatu ei vastaa odotuksia

**Teemahaastattelu (asiantuntijataho)****Esteettömyys ja yhdenvertaisuus**

1. Millainen on mielestäsi esteettömien kahvila- ja ravintolapalveluiden nykyinen tilanne Tampereella?
2. Miten mielestäsi liikuntaesteisten yhdenvertaisuus- ja tasa-arvo toteutuu?

**Suunnittelu ja osallistaminen**

3. Mitkä sidosryhmät osallistuvat suunnitteluun?
4. Mitä ajatuksia teillä on saada ja innostaa ravintolapalveluiden tuottajia mukaan suunnitteluun?
5. Millaisia vaikutuskeinoja liikuntaesteisillä asiakkailta on olla mukana suunnittelussa?
6. Miten loppukäyttäjäkokemukset huomioidaan uudisrakentamisen suunnittelun alkuvaiheessa?
7. Miten esteettömyys on toteutunut uudisrakentamisen kohteissa?

**Tulevaisuus ja yhteistyö**

8. Millainen on esteettömyyteen liittyvä tulevaisuus ja kehitystyö Tampereella?
9. Millaisia osallistamisen keinoja te näkisitte olevan parantaa esteettömien palveluiden laatua ja saavutettavuutta?
10. Millaisia muita ajatuksia on esteettömyyden parantamiseksi?

## Liite 6. Teemahaastattelun tulosten yhteenveto

6(9)

TAULUKKO 3. Esteettömyyteen vaikuttavat tekijät

Esteettömyyteen vaikuttavat tekijät	aihe
rakennuskanta on vanhaa keskustan alueella esteettömyystietämys ja asenne palveluissa ja palvelun tuotannossa ennakkoluulot ja olettamukset	syyt esteellisyyteen
ihmisarvo lainsäädäntö (yhdenvertaisuuslaki, esteettömyyslainsäädäntö)	yhdenvertaisuus
esteettömien palveluiden suunnittelu, rakentaminen ja toteutus sidosryhmien toiminta tilaaja, toimija, arkkitehdit, rakentajat faktatieto ja lainsäädäntötuntemus käyttäjälähtöisen suunnittelun toteutus	suunnitteluvastuu
palvelujen esteettömyys esteettömyysleimat asiakaspalvelu henkilökunnan tietämys henkilökunnan asenne	imagotekijät
tiedonhaku esteettömyydestä (toimijat ja palveluntuottajat) halu tehdä muutoksia asennemuutos yhdenvertainen suunnittelu asiakaskokemuksen johtaminen (tiedon keruu, palaute ja reagointi)	kehittämistarpeet

## Liite 7. Kysely kahvila- ja ravintolapalvelun yrittäjälle

7(9)

## Kysely kahvila- ja ravintolapalvelun tuottajille

Lomake on ajastettu: julkisuus aikaa 16.10.2018 18.00 ja päättyy 30.10.2018 23.55

## Arvoisa kahvila- ja ravintolapalvelujen yrittäjä

Opiskeleen palveluliiketoiminnan johtamisen koulutusohjelmassa restonomi (YAMK) -tutkintoa Tampereen ammattikorkeakoulussa. Teen opinnäytetyötä aiheesta esteetöntä kahvila- ja ravintolapalvelua liikuntaesteisille asiakkaille. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Tampereen vammais- ja terveydenhuollon neuvottelukunta Vatenk. Kehittämistehtävän tavoite on selvittää liikuntaesteisten asiakkaiden kokemuksia kahvila- ja ravintolapalveluista Tampereella. Työn tarkoitus on esteettömien kahvila- ja ravintolapalveluiden kehittäminen, joten mielipiteenne ovat erittäin tärkeitä ja arvokkaita.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Kysely sisältää 1-9 kysymystä, joten vastaaminen ei vie kauaa aikaa. Kysely on avoinna 17.10.–30.10.2018 välisen ajan.

Vastaukset lähetetään lopuksi klikkaamalla painiketta: **Tallenna**

Mikäli sinulla on kysyttävää, voit ottaa yhteyttä minuun tarvittaessa. Kiitos arvokkaista vastauksistanne.

Ystävällisin terveisin,

Anne Virolainen  
restonomi (YAMK) -opiskelija  
Tampereen ammattikorkeakoulu, TAMK  
anne.virolainen@biz.tamk.fi

## Taustatiedot

## 1. Ravintolatyyppi

kahvila  ravintola

## 2. Kuinka usein teillä asioi esteettömiä palveluita tarvitsevia asiakkaita?

Päivittäin  
 Kerran viikossa  
 Kerran kuukaudessa  
 Muutaman kerran vuodessa  
 Harvemmin  
 Ei lainkaan

## Yrityksen strategia ja arvot

## 3. Mitkä ovat toimintaa ja työskentelyä ohjaavat arvot? \*

Asiakaskeskeisyys  Tasavertainen ilmapiiri  
 Avoimuus ja luotettavuus  Työssä viihtyminen  
 Arvostus  Jokin muu arvo

Kysymykseen 3. liittyen, voitte kirjoittaa lähin mahdollisen muun tärkeän arvon, joka ohjaa yrityksen toimintaa.

## 4. Huomioidaanko yrityksen strategiassa asiakaskokemus?

Ei  Kyllä

Kysymykseen 4. liittyen voitte kirjoittaa miten asiakaskokemus huomioidaan?

## 5. Millaiset tekijät estävät palvelujen toiminnan ja olosuhteiden muuttamista asiakaskeisemmäksi?

## Asiakaslupaus

## 6. Millaisia keinoja tai käytänteitä teillä on esteettömien palveluiden toteuttamiseen?

## 7. Millaisia haasteita olette kohdannut palvellessanne liikuntaesteisiä asiakkaita? \*

## 8. Miten henkilökuntaa on koulutettu huomiomaan esteettömyys/ esteettömiä asiakas-palveluja? \*

## 9. Miten yrityksenä profiloitutte esteettömäksi? \*

## Tietojen lähetyk

Tallenna Estäytty URL

Kiitos osallistumisesta!

## Liite 8. Yrityskyselyn tulosten yhteenveto

8(9)

## TAULUKKO 4. Yritysten hyvät esteettömyyskäytännöt

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Päälukko
kahvilan fyysiset tilat vaikuttavat ja kantavat seinät sali on melko tilava, joten on helppompi kattaa väljemmin meillä on liikkumatilaa pyörätuolille liuskat ja inva-wc eli saapuminen ja ruokailu toimii helposti Irtoluiskat, invaWC Pääsee pyörätuolilla ja ravintolasta löytyy myös inva-wc	<b>esteettömät tilat</b> <b>salin tilavuus</b> <b>pyörätuolilla liikkuminen</b> <b>luiskat</b> <b>irtoluiskat</b> <b>inva-wc</b>	tilat
osa pöydistä on matalia, joiden ympärillä on helppo pyörätuolinkin kanssa olla. osa taas korkeampi, jos on vaikeuksia istua matalilla sohvilla/tuoleilla huonekalumme ovat helposti liikuteltavissa	<b>pöytien tasokorkeus</b> <b>liikuteltavat huonekalut</b>	suunnittelu
autamme aina asiakasta tarvittaessa tarjoilijat vievät tarpeen vaatiessa asiakkaan tilauksen pöytään. asiakaspalvelija auttaa tarpeen mukaan asiakkaita	<b>avustaminen</b> <b>ammattitaito</b> <b>asiakaspalvelu</b>	henkilökunta
talossa on otettu esteettömyys todella hyvin huomioon ja se on meille erittäin tärkeä arvo	<b>esteettömyys arvona</b> <b>ihmisarvo</b>	arvo

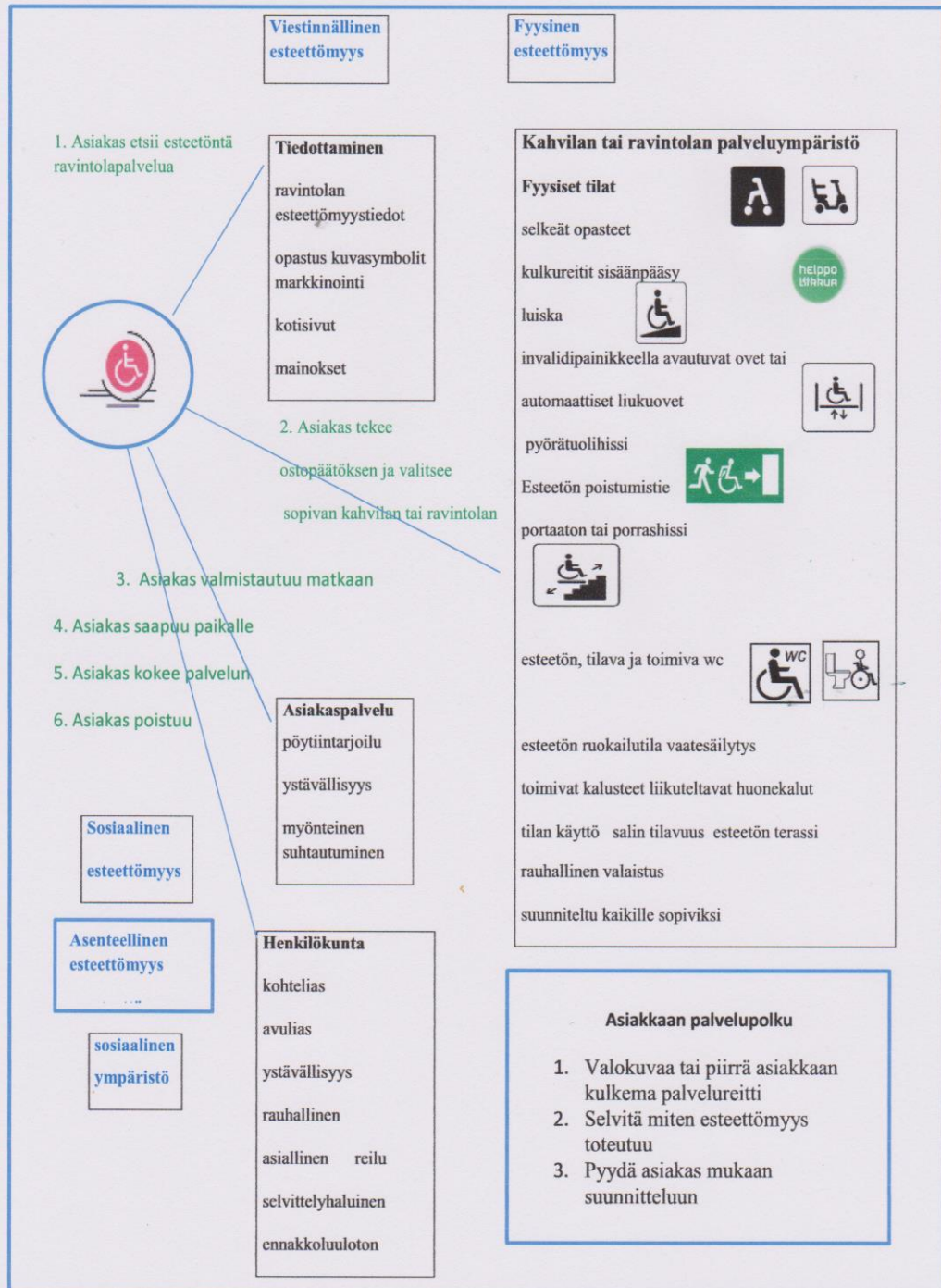
## TAULUKKO 5. Yritysten esteettömyyshaasteet

Alkuperäisilmaukset	Pelkistetty	Alaluokka
”ongelmana meillä liian pienet WC tilat” ”Talo on rakennettu 1894 ja levein ulko-ovi on 75 cm leveä” ”Ulkoportaat ovat sen muotoiset, että irtoluiskat tuntuvat vähän hataralta, kun eivät asetu täydellisesti. Yhdestä ovest pääsisi helpommin kuin vain yksi matala porras, mutta sen on oltava kiinni kun siinä ei ole tuulikaappia” ”Pienet, ahtaat tilat ovat hankalia ravintolan ollessa täynnä” ”Asiakaspalvelukoulutuksen puuttuminen” ”työntekijöiden asenne”	<b>WC- tilat</b> <b>rakenteelliset tekijät</b> <b>ovet</b> <b>portaat</b> <b>luiskat</b> <b>pienet tilat</b> <b>tiedonpuute</b> <b>asenne</b> <b>suhtautuminen</b>	fyysiset rakenteet      koulutustarve  asenne



## Esteettömyyssuunnitelma

<b>Esteettömyyssuunnitelma</b>	
<p style="text-align: center;"><b>ASIAKASPALVELUASENNE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>YHDENVERTAISUUS</b></p> <p>Periaate: Yritys edistää ja kunnioittaa ihmisoikeuksia.</p> <p>Periaate: Yritys varmistaa, että kaikkia kohdellaan yhdenvertaisesti.</p> <p>Toteuttaminen: Ne ovat sisällytetty yrityksen toimintaperiaatteisiin ja henkilökunnalle järjestetään koulutusta esteettömiä palveluita tarvitsevien asiakkaiden ja erilaisten ihmisten ymmärtämiseen.</p> <p>Asiakaspalvelukoulutuksen järjestäminen tehdään yhteistyössä eri kokemuskouluttajien ja järjestöjen kanssa.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ASIAKASKOKEMUKSEN JOHTAMINEN</b></p> <p>Periaate: Yritys kerää asiakaspalautetta hyvistä ja huonoista kosketuspisteistä.</p> <p>Yritys määrittelee ja valitsee käytettävät asiakaskokemusmittarit.</p> <p>Toteuttamista seurataan: Asiakaskokemuksista saadut tulokset analysoidaan ja hyödynnetään.</p> <p>Yritys tekee mahdolliset muutokset reagoimalla asiakaspalautteeseen.</p>
<p style="text-align: center;"><b>ESTEETÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖ</b></p> <p>Periaate: Yritys haluaa edistää palveluiden saavutettavuutta ja esteettömyyttä.</p> <p>Toteuttaminen: Yritys on tietoinen esteettömyyslainsäädännöstä ja tuntee ravitsemustiloja koskevat Helppo Liikkua- kriteerit</p> <p>Yritys tekee kirjallisen esteettömyyskartoituksen palvelutiloista.</p> <p>Yritys pyytää asiantuntijatahon arviointiapua tekemään esteettömyyskatselmuksen.</p> <p>Yritys suunnittelee ja tekee tämän perusteella tarvittavia rakenteellisia muutoksia.</p>	<p style="text-align: center;"><b>TIEDOTTAMINEN</b></p> <p>Periaate: Yritys tiedottaa saavutettavuudesta ja esteettömyydestä asiakkaille.</p> <p>Yritys markkinoi todellisia saatavia esteettömiä palveluita sosiaalisessa mediassa ja paikallislehdissä.</p> <p>Yritys laatii, toteuttaa, seuraa ja päivittää esteettömyyssuunnitelmaa.</p> <p>Yritys käy läpi henkilöstön kanssa perehdyttämiskoulutuksessa esteettömyyteen liittyvät asiakaspalvelijalta vaadittavat viestinnälliset ja toiminnalliset tavat kohdata asiakkaita.</p>



Asiakkaan polku:

3:9(9)

1. Kulkureitti sisäänkäynnille (luiska, portaaton/porrashissi) 2. Sisäänkäynti (ovet: inva-painike, liuku-ovi, esteetön hissi) 3. Kulkureitti esteetöntä kaikkiin asiakastiloihin 4. Asiointitilat ja palvelutilanteet esteettömiä

