

Tutkimus suhtautumisesta ravintolamääräyksiin

Palvelututkimus Oy suoritti kuluvan vuoden elokuussa Alkon toimeksiannosta tutkimuksen, jonka pääasiallisena tarkoituksena oli selvittää, miten ravintoloiden asiakkaat ja henkilökunta kokevat erilaiset ravintoloissa esiintyvät määräykset. Henkilökohtaisina haastatteluinä eri puolilla Suomea sijaitseissa ravintoloissa tehdyn tutkimuksen avulla haluttiin erityisesti tietää, missä määrin määräykset koetaan häiritseviksi ja asiakkaiden viihtyvyyttä vähentäviksi. Lisäksi selvitettiin, kuinka hyvin asiakkaat osaavat erottaa eri määräysten asettajat. Lisäksi kysyttiin myös Alkon ja ravintoloiden määräysten tiukkuudesta kansainvälisesti ottaen sekä siitä, pitäisikö lakeja ja määräyksiä lieventää. Henkilökunnalta tiedusteltiin mielipiteitä myös Alkon ja ravintoloiden väliseen palvelusuhteeseen liittyvistä seikoista. Palvelusuhdetta kartoitettiin myös perusteellisemmin henkilökunnan keskuudessa tehtyjen syvähaastattelujen avulla.

Säännöt viihtyvyyttä rajoittavana tekijänä

Vertailtaessa eri tekijöitä, jotka rajoittavat asiakkaiden viihtyvyyttä ravintoloissa, havaitaan, että määräykset eivät ole häiriötekijöinä keskeisiä. Paljon useammin viihtyvyyttä laskevat mm. huono palvelu, ruuhkat ja tungos sekä huonosti käyttäytyvät muut asiakkaat. Noin kolmasosa asiakkaista mainitsee Alkon taikka ravintoloiden omat määräykset kolmen tärkeimmän viihtyvyyttään rajoittavan seikan joukossa, kun taas esim. huono palvelu sekä ruuhkat ja tungos mainitaan melkein kahden kolmasosan vastauksissa.

Useimmin ärsyttäväksi määräyksiä koetaan sisäänpääsymaksut (88 % asiakkaista piti niitä turhina/ärsyttävänä), sääntö siitä, että jos seurueessa on yksi päihtynyt, ei muillekaan tarjoilla (79 %), kieltö ostaa juomia muille kuin itselleen (61 %), lakisääteiset sulkemisajat (64 %), liikkumavapauden rajoittaminen juomien kanssa (61 %) sekä pukeutumissäännöt sisäänpääsyn ehtona (57 %). Vähiten turhina tai ärsyttävänä pidettyjä sääntöjä olivat kieltö myydä alkoholia velaksi (79 % oli sitä mieltä, ettei sääntö ole turha/ärsyttävä), kieltö tarjoilla päihtyneille (77 %), sääntö siitä, että kun asiakas ei mainitse tilaamansa juoman merkkiä, tarjotaan halvinta kotimaista laatua (70 %), vahtimestarin käyttäminen (72 %), vaatteiden säilytystä koskevat säännöt (70 %) sekä 18:aa vuotta korkeammat sisäänpääsyikärajat (70 %).

Tuloksista voidaan päätellä, että nykyajan ravintola-asiakas haluaa oleskella ja liikkua vapaasti sekä mutkat-

tomasti. Toisaalta halutaan järjestyksen säilyvän ja päihtyneiden aiheuttamien häiriöiden pysyvän poissa.

Kenen asettamat säännöt ovat ärsyttävimpiä?

Tulokset osoittavat, että sellaiset määräykset, jotka ovat ravintoloiden omassa harkinnassa, ärsyttävät vastaajia enemmän kuin Alkon anniskeluohjeisiin perustuvat. Alkon määräykset käsitettäneen enemmänkin ”itsesääntelyinä”. Suoraan kysymykseen siitä, mikä taho asettaa ravintola-asiakkaan kannalta eniten turhia sääntöjä, tuli vastaukseksi ravintolat noin puolelta haastatelluista. Alkon suurimmaksi syylliseksi näkeviä oli noin neljäsosa.

Kuka määräykset asettaa?

Määräysten antajasta esiintyy kaikkien sääntöjen kohdalla erittäin paljon epävarmuutta. Kun asiakkaille lueteltiin erilaisia määräyksiä (yhteensä 16), niin 7:n kohdalla yli 50 % mainitsi väärän lähteen. Loppujenkin osalta erehtymisprosentti oli yleensä 20–30.

Kaiken kaikkiaan 57 % kaikista vastaajista mainitsi vähintäänkin yhden haastattelulomakkeessa luetelluista ravintoloiden omista määräyksistä olevan Alkon vaatima. Yksittäisistä määräyksistä useimmin virheellisesti Alkon määräyksiä luultiin sitä, että juomia saa ostaa vain itselleen (40 %), liikkumavapauksien rajoittamista anniskelutiloissa juomien kanssa (19 %), lasten sisäänpääsyn kieltämisestä vanhempien seurassa iltaisin (14 %) sekä vahtimestarin käyttämisestä (10 %).

Vastaavasti ravintoloiden syyksi pantiin lain tai Alkon määräyksistä useimmin kieltö siitä, ettei seurueelle tarjoilla, mikäli yksi sen jäsenistä on humalassa (47 %), sekä käytäntö tarjota kotimaista, kun asiakas ei mainitse tilauksessa juomansa nimeä (45 %).

Käsitysten alkuperät

Vastaajilta kysyttiin kaikkien virheellisesti Alkon määräyksiä luultujen sääntöjen kohdalla myös tietolähde, josta asia oli kuultu. Kaikkein yleisimmäksi virheellisten käsitysten lähteeksi mainittiin ravintolahenkilökunta. Kolmasosa (35 %) sellaisista vastaajista, joilla oli virheellinen tieto, (ja 20 % kaikista tutkimuksessa haastatelluista) kertoi kuulleensa asiasta ravintolahenkilökunnalta. Muita tietolähteitä olivat tuttavat ja ystävät (16 %) sekä tiedotusvälineet (19 %). Tietolähdettä ei muistanut 30 % haastatelluista asiakkaista.

Sääntöjen lieventäminen ja anniskelupolitiikan kehittäminen

Yli puolet asiakkaista ja kaksi kolmasosaa ravintoloiden henkilökunnasta näki Alkon anniskelupolitiikan kehittyneen viime aikoina lievempään suuntaan. Tiukkenemistä oli havainnut asiakkaista 10 % ja henkilökunnasta 6 %. Ravintoloiden omien määräysten näki vastaavasti lieventyneen 55 % asiakkaista ja 69 % henkilökunnasta. Vain 10 % asiakkaista ja 4 % henkilökunnasta näki linjan tiukentuneen.

Muutoksen merkeistä, Alkon säännösten osalta, päällimmäisenä haastateltujen mielessä oli anniskelun aloittamisen aikaistaminen. Muita merkkejä olivat anniskelupien helpompi saanti ja liikkumavapauden lisääntyminen anniskelutiloissa. Ravintoloiden määräysten osalta oli havaittu pukeutumissääntöjen lievenemistä, vahtimestarien vähenemistä, liikkumavapauden lisääntymistä sekä yleistä tunnelman vapautumista.

Valtaosa asiakkaista oli ravintoloissa vaikuttavien sääntöjen ja määräysten edelleen lieventämisen (64 %) taikka ennallaan säilyttämisen kannalla (28 %), tiukentamista puoli ainoastaan 7 % haastatelluista.

Kun kysyttiin, mitä määräyksiä täytyisi lieventää, esitti 48 % asiakkaista ravintoloiden omien määräysten kategoriaan kuuluvien sääntöjen lieventämistä ja 29 % joidenkin Alkon määräyksiksi luokiteltavien sääntöjen lieventämistä. Useimmin esille tulleet toivomukset koskivat vapaampaa pukeutumista, vapaampaa liikkumista, aukioloaikojen lieventämistä, annoskokoja, anniskelun sallimista seurueelle, jossa joku on humalassa (tätä toivoivat eniten kohtuullisesti juovat sekä naiset), ja sisäänpääsymaksujen poistamista. Hyötynä sääntöjen lieventämisestä nähtiin holhouksen tunnun väheneminen, vapaamman ilmapiirin kehittyminen, viihtyvyyden lisääntyminen sekä joustavampi ja yksilöllisempi palvelu.

Näyttää siltä, että halukkuus lieventää sääntöjä koskee enemmänkin ravintolaoleskeluun liittyviä seikkoja eikä niinkään alkoholin määrällistä saatavuutta rajoittavia taikka päihtymistä sekä siitä aiheutuvia häiriöitä estämään tarkoitettuja määräyksiä. Myös alkoholin haittavaikutuksista näkyy oltavan hyvin tietoisia. Vain 23 % asiakkaista ja 39 % henkilökunnasta oli sitä mieltä, että alkoholin aiheuttamia haittavaikutuksia liioitellaan nykyisin.

Alkon määräykset kansainvälisessä vertailussa

Norjan ja Ruotsin vastaaviin määräyksiin Alkon anniskelumääräyksiä verrattaessa arveltiin ne yleensä tiukemmiksi (asiakkaista 37 % ja henkilökunnasta 39 %) taikka samalla tasolla oleviksi (molemmat ryhmät 26 %). Kansainväliseen keskiarvoon suhteutettuna säännöstö nähtiin Suomessa lähes poikkeuksetta tiukemmaksi (molemmat ryhmät 94 %).

Alkon ja ravintoloiden yhteistyö- ja palvelusuhteesta

Alkon ja ravintoloiden väliseen suhteeseen liittyen tiedusteltiin ravintolahenkilökunnalta näkemystä siitä, millaisia vaikutuksia Alkon määräyksillä on ravintoloiden

kannalta. Mielenkiinnon kohteena olivat myös Alkon ravintoloihin kohdistama tarkkailu ja valvonta. Lisäksi kartoitettiin asiakkaiden mielipiteitä siitä, millaiseksi he kuvittelevat Alkon ja ravintoloiden suhteen sekä molempien tahojen roolin anniskelun valvonnassa. Tässä esitettyjä tilastollisia tutkimustuloksia täydentävät henkilökunnan keskuudessa suoritettut syvähaastattelut, joissa kartoitettiin tarkemmin Alkon ja ravintoloiden välistä palvelusuhdetta sekä Alkon imagoa ravintoloiden yhteistyökumppanina.

Asiakkaat olettavat Alkon kontrolloivan ravintoloita joissakin asioissa enemmän kuin todellisuudessa tapahtuukaan. Vastaajista esim. 63 % luulee, että Alko määrää ravintoloille tarkan anniskeluhinnan, josta ravintola ei itse voi poiketa.

Henkilöstö näki usein Alkon määräysten vaikuttavan negatiivisesti ravintoloiden liiketoimintaan sekä asiakaspalvelun laatuun. Häiritseviksi nähtiin useimmin määräykset ja käytännöt, jotka vaikuttavat myyntiin (esim. anniskelun rajoitukset ja aikarajoitukset) taikka katteeseen (tukkuhintajärjestelmän puute). Lisäksi tulivat esiin haittaavina tekijöinä resurssija vaativat määräykset (esim. valvontaveloitukset, inventointi ja raportointi) sekä muutoksien tekemistä vaikeuttavat tai hidastavat määräykset ja byrokraatia. Matkailuvaltaisilla alueilla toivottiin esim. keskieuropalaisten turistien tarpeita ja tottumuksia vastaavien käytäntöjen laajempaa sallimista. Täysin keskieuropalaiseen tapaan siirtymistä ei kuitenkaan kaivattu.

Yksittäisten määräysten lieventymiskehitykseen oltiin erittäin tyytyväisiä. Alkon toivottiin kuitenkin jättävän ravintoloille vieläkin enemmän omaa harkintavaltaa sääntöjen soveltamisessa, esim. siinä, tarjoillaanko alle 18-vuotiaille vanhempiensa seurassa ruokaileville nuorille alkoholia. Useimmat haastatelluista uskoivat nykyisen alkoholilainsäädännön olevan tarpeeksi joustava ja liberaali, jotta sen rajoissa voitaisiin tarpeen mukaan parantaa valvontaa ja määräyksiä sekä ravintoloiden ja Alkon välistä suhdetta. Syyn jäljellä olevaan liikaan tiukkuuteen nähtiin olevan Alkon tavassa soveltaa lakia.

Alkon suorittaman tarkkailun ja valvonnan koki positiiviseksi 70 % haastatelluista henkilökunnan edustajista. Positiivisesti asian näkevät kuvailivat valvontaa reiluksi, avoimeksi, neuvovaksi, tiedottavaksi tai huomaamattomaksi. Negatiivisesti suhtautuvat pitivät sitä salakähmäisenä ja jopa pelottavana.

Alkon imagon nähtiin muuttuneen positiivisempaan suuntaan viime aikoina. On havaittu, että Alko haluaa lähentyä asiakkaita ja ravintolaelinkeinoa. Sen nähdään pyrkivän muuttamaan imagoaan valvojasta ja rankaisijasta positiivisesti, aktiivisesti, joustavasti toimivaksi neuvojaksi ja jopa konsultiksi. Imagon ei kuitenkaan vielä tässä vaiheessa koettu ratkaisevasti muuttuneen, vaan ”luurangot kolisevat vielä kellareissa” (suora sitaatti). Alkon yrityskulttuuriin, ajattelutapoihin ja toimintamalleihin uskottiin sisältyvän muutosvastarintaa, jonka voittamiseen menee aikaa. Byrokraattisuutta ja vanhakantaisuutta uskottiin vieläkin löytyvän: Alkon anniskelupolitiikan arveli olevan ”vanhoillista ja ahdasmielistä” asiakkaista 56 % ja henkilökunnasta 46 %.

Vuorovaikutussuhteessa Alkon kanssa ärsytti monia

vastaajia se, että Alkon ja Alkon edustajien koetaan tuovan usein esille oman valta-asemansa, käyttävän ”isännän ääntä”. Yleensäkin Alkon rooli yhteistyökumppanina koettiin monen vastaajan taholta vieläkin liian ”holhoavaksi”. Tämä tuli esiin varsinkin yrittäjien kohdalla. He ovat usein luonteeltaan sellaisia ihmisiä, joille on tärkeää tunne toimintavapaudesta ja riippumattomuudesta.

Moni haastateltava toivoi Alkon ja ravintoloiden välisen suhteen muuttuvan ”normaaliksi tukkuliikkeen ja vähittäiskaupan väliseksi suhteeksi”. Ravintolat voisivat täten toteuttaa vapaasti uusia liikeideoita, raportointivollisuutta lievennettäisiin ja ravintoloilta kerättyjä tietoja käytettäisiin tehokkaammin niiden itsensä hyväksi. Tämän ohella toivottiin, että Alko seuraisi oman politiikkansa taustaksi paremmin asiakaskunnan tarpeiden muuttumista. Esille tuli myös mielipiteitä siitä, että Alko voisi ”negatiivisen”, haittoja kartoittavan ja ”ohranjyviä tarkastelevan” (suora sitaatti haastattelusta) tutkimustyön ohella tehdä koko ravintola-alaa hyödyttävää, esim. tulevaisuuden trendejä ja asiakaskunnan tarpeiden muuttumista kartoittavaa tutkimustyötä.

Arto Svensk

Tutkimustulokset ja käytäntö

Edellä olevat Arto Svenskin tutkimustulokset kuvastavat pitkälti Alkon nykyistä linjaa anniskelussa. Byrokraatia ja anniskeluun liittyviä määräyksiä on lievennetty viime vuosina. Esimerkiksi kuluvana vuonna ravintoloiden hintaryhmiä vähennettiin yhdellä, siirryttiin alkoholijuomien kokonaishinnoitteluun, anniskelun aloittamisajankohtaa aikaistettiin tunnilla, minibaarikokeilu alkoi, ravintolat saavat ostaa ruokien valmistukseen tarkoitettuja keittiöalkoholeja verottomasti, anniskeluoikeuksien lisäskatto poistettiin jne. Viime vuonna lievennettiin anniskeluohjeita ja toissa vuonna poistettiin ravintoloiden minimivalikoimavaatimukset. Näistä asiakkaat muistivat parhaiten alkoholilain muutoksen ja anniskeluoikeuksien myöntämispolitiikan kevennyksen, ovathan ne näkyneet kuluvana vuonna myös lehdistön palstoilla.

Anniskelumääräyksiä pidetään enemmänkin ikään kuin ”ravintolaelämän reunaehtona”. Niihin kiinnitetään huomiota yleensä silloin, kun tapahtuu jokin muutos, josta puhutaan julkisuudessa, taikka silloin, kun ne konkreettisesti estävät esimerkiksi sisäänpääsyn tai hankaloittavat juomien saamista.

Asiakkailla on varmasti väärä kuva Alkon valvonnan tiukkuudesta, sillä 55 % asiakkaista uskoi, että ravintolat lieventäisivät asiakkaidensa valvontaa, mikäli Alko antaisi tähän mahdollisuuden lieventämällä omia sääntöjään. Henkilökunta taitaa tietää asiat paremmin, sillä 54 % henkilökunnasta ei usko, että ravintolat lieventäisivät omia sääntöjään. Ja nimenomaan ravintoloiden omat säännöthän ärsyttivät asiakkaita.

Asiakkaista 63 % uskoi, että Alko määrää ravintoloille tarkat alkoholijuomien hinnat, ilmeisesti sen vuoksi, että yleensä eri ravintoloissa hintataso on sama. Haastatelluista 39 % uskoi myös, että ravintolat laskisivat hintojaan, mikäli Alko antaisi niille vapaat kädet. Alkoholian määrää kuitenkin vain minimi- ja maksimihinnat, eli maksimissaan ravintolan vapaasti valittavissa oleva hintahaarukka on yli 11 mk. Alko ei voi mitään sille, että ravintolat perivät maksimihintoja. Tästä syystä emme ole innostuneita anniskeluhinnoittelun vapauttamisesta. Ruotsissahan hintataso nousi 100 %, kun anniskeluhinnoittelu vapautettiin 1960-luvulla. Suomessa ravintoloiden välisen kilpailun kiristyminen todennäköisesti lisää ravintoloiden välistä hintakilpailua.

Yksittäisistä alkoholilain määräyksistä ärsytti määräs, jonka mukaan alkoholijuomia ei saa anniskella myöskään päihtyneen seurassa oleville. Lakihan ei tee eroa sille, tunteeko pöytäseurue päihtyneen vai ei. Tämä määräs ärsytti erityisesti naisia ja alkoholin kohtuukäyttäjiä, koska he tuskin ovat seurueen päihtyneitä jäseniä. Toisaalta vähiten ärsyttävät alkoholilain kiellot anniskella velaksi tai päihtyneille. Alkoholilain ja Alkon määräyksiä pidetään ilmeisesti niin ravintolaelämään kuuluvina, että ne eivät enää ärsytä. Toinen syy lienee se, että asiakkaita koskevia määräyksiä on viime aikoina lievennetty.

Asiakkaiden tyytyväisyyteen ravintoloissa vaikuttavat ensisijaisesti ravintoloiden omat toimenpiteet: fyysiset resurssit, henkilöstöresurssit ja ravintoloiden oma asiakkaiden valvonta sekä määräykset. Alkon määräyksiä ei pidetä kovinkaan ärsyttävinä taikka viihtyvyyttä uhkaavina tekijöinä. Asiakkailla näyttää kuitenkin olevan sellainen käsitys, että Alko kontrolloi ravintoloita tiiviimmin kuin todellisuudessa tapahtuu. Monet ravintoloiden omista määräyksistäkin pannaan Alkon tiliin, koska asiakkaat uskovat henkilökuntaa näin paremmin. Esimerkiksi 50 % asiakkaista sanoi kuulleensa henkilökunnalta, että 18:aa vuotta korkeammat sisäänpääsyn ikäraajat olisivat Alkon määräyksiä. Alkoholilainsäädäntöhän kieltää vain päihtyneiden sisäänpääsyn ja heille anniskelun. Samoin laki kieltää vain alaikäisille anniskelun, ei heidän sisäänpääsyään tai oleskeluaan ravintoloissa.

Ravintolahenkilökunta taas totesi ravintoloiden omista määräyksistä, että kun on korkea ikäraja tai pukeutumisaatimuksia, niin sisälle valikoituu sellaisia asiakkaita, joita on helpompi valvoa. Näin ravintola ei joudu rettelöihin. Sääntöjä on vastaajien mukaan usein siksi, että miellytettäisiin paremmin Alkoa. Toisaalta muutama haastateltava totesi, että ravintolat itse eivät seuraa aikaansa ja ylläpitävät turhia määräyksiä.

Ravintolahenkilökunnasta yli 2/3 piti Alkon suorittamaa valvontaa positiivisena. Toisaalta henkilökunta kuitenkin pitää Alkoa edelleenkin vanhoillisena ja holhoavana, vaikka positiivista kehitystä onkin havaittu. Joitain tutkimustuloksia on jo otettu huomioon paikallisjohtajien ja muiden ravintoloita tarkastavien henkilöiden koulutuksessa. Tällä hetkellä anniskelukoulutuksen teemana on Alkon kenttäverkoston toiminnan yhtenäistäminen ravintoloiden valvonnassa. Toisena teemana on pyrkiminen irti holhouksesta enemmänkin ohjaukseen ja neuvontaan, kuitenkin valvonnan tasoa laskematta. Alkon ja