

Mari Haapaniemi ja Mari Nevanpää

Asiakastyytyväisyys henkilöstöravintoloissa

Case: Atria Suomi Oy

Opinnäytetyö

Kevät 2016

SeAMK Elintarvike ja maatalous

Restonomi (AMK), Ravitsemispalvelut



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Elintarvike ja maatalous

Tutkinto-ohjelma: Restonomi (AMK), Ravitsemispalvelut

Tekijä: Mari Haapaniemi ja Mari Nevanpää

Työn nimi: Asiakastyytyväisyys henkilöstöravintoloissa Case: Atria Suomi Oy

Ohjaaja: Tuija Pitkääkoski

Vuosi: 2016

Sivumäärä: 46

Liitteiden lukumäärä: 2

Tämä työ on pitkittäistutkimus, joka seuraa Nikulan ja Riihimäen syksyn 2007, Vuorelan kevään 2009 ja Bohjasen ja Ohramaan syksyn 2012 tutkimuksia Atria Suomi Oy:n henkilöstöravintoloiden asiakastyytyväisyydestä. Työn tavoitteena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä lounaaseen ja välipalatarjontaan, antaa Atria Suomi Oy:lle tietoa asiakastyytyväisyyden kehityksestä heidän henkilöstöravintoloissaan edelliseen kyselyyn verrattuna sekä tarkastella, ovatko asiakkaat huomanneet kehitystä henkilöstöravintolan toiminnassa edellisten kyselyiden jälkeen.

Tähän tutkimukseen suoritettiin kvalitatiivisella haastattelumenetelmällä esitutkimus, johon osallistuvat henkilöt olivat Atria Suomen työntekijöitä eri henkilöstöryhmistä. Esitutkimuksen pohjalta vuoden 2016 kyselyyn lisättiin muutama kysymys ja muutama jätettiin pois sitten vuoden 2012 kyselyn. Kvantitatiivinen kysely tehtiin internetpohjaisen tutkimusohjelma Webropolin avulla. Linkki kyselyyn lähetettiin henkilökohtaiseen sähköpostiin Atrian oman järjestelmän kautta. Kysely suoritettiin tammikuussa 2016 ja vastauksia tuli yhteensä 698.

Eniten vastauksia kyselyyn tuli sikalinjan (28 %) ja ruokatehtaan (23 %) henkilöstöravintoloista. Vastaaajista 82 % käytti henkilöstöravintoloiden palveluita päivittäin. Luku oli sama vuonna 2009, kun taas vuonna 2012 se laski 79 prosenttiin. Vastaaajista 89 % oli sitä mieltä, että asiakaskokemus toteutuu odotusten mukaisesti. Vuoden 2012 verrattuna tyytyväisyys on pysynyt samana lukuun ottamatta Kauhajokea ja Siipikarjaa, joissa keskiarvo nousi. Tyytyväisimpiä oltiin ruokajuomavalikoimaan ja henkilökunnan ystävällisyyteen. Salaattien vaihtelevuuteen oltiin tyytymättömiä, mikä on näkynyt myös edellisissä tutkimuksissa. Vastauksien perusteella talon omia tuotteita kaivattiin enemmän. Välipalavalikoimaa haluttiin monipuolisemmaksi sekä leipiin kaivattiin vaihtelevuutta.

Avainsanat: asiakastyytyväisyys, asiakaskokemus, henkilöstöravintolat ja työpaikkaruokailu.

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Food and Agriculture

Degree programme: Food and Hospitality

Authors: Mari Haapaniemi ja Mari Nevanpää

Title of thesis: Customer Satisfaction at Personnel Restaurants Case: Atria Finland Ltd

Supervisor: Tuija Pitkääkoski

Year: 2016

Number of pages: 46

Number of appendices: 2

This thesis is a longitudinal study that follows the customer satisfaction studies by Nikula and Riihimäki, in the autumn of 2007, Vuorela in the spring of 2009 and Bohjanen and Ohramaa in the autumn of 2012 for Atria Finland Ltd's personnel restaurants. The aim was to examine the customers' satisfaction with the meals and snack supply. The goal was also to give Atria Finland Ltd information on the development of the customer satisfaction in their personnel restaurants compared with the previous surveys, as well as to examine whether the customers had noticed any development in the service or products after the previous surveys.

For this research pre-qualitative interviews were made to personnel from different categories of the staff in the restaurants. The topics of the interviews were added in a question form to the quantitative questionnaire and a few old questions were left outside. The quantitative questionnaire was made with Webropol, which is an Internet based research program. The link into the questionnaire was sent from Atria to the personnel's private e-mail addresses. The quantitative research was conducted in January 2016 and 698 answers were received.

Most answers were received from the pork line (28 %) and food factory (23 %) restaurants. 82 % of the respondents ate at Atria's own personnel restaurants every day. The percentage was the same in 2009. In 2012 it was 79 %. 89 % of the respondents said that the customer experience was successful. Compared with 2012, the satisfaction was stable except in Kauhajoki unit and at the poultry factory, where the averages became higher. People were mostly satisfied with the beverage selection and personnel's hospitality. They were least satisfied with the variability of salads like also in previous researches. Based on the responses, the personnel wanted to have more products of their own factory. For snacks, people wanted to get more options and variability to sandwiches.

Keywords: customer satisfaction, customer experience, a personnel restaurant and workplace dining.

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO	7
2 TYÖPAIKKARUOKAILU	9
2.1 Työpaikkaruokailun tavoitteet ja hyödyt	11
2.2 Työpaikkaruokailun ravitsemukselliset suositukset	13
2.3 Erityisruokavalioiden huomioiminen henkilöstöravintolaruokailussa	15
2.4 Välipalan merkitys työpaikkaruokailussa.....	17
3 ASIAKASKOKEMUS.....	19
3.1 Asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä	19
3.2 Hyvä palvelu ja palvelun laatu.....	20
3.3 Asiakastyytyväisyys	21
3.4 Asiakaspalaute osana asiakastyytyvääisyyttä	22
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS ATRIA SUOMI OY:N HENKILÖSTÖRAVINTOLOISSA	24
4.1 Atria Suomi Oy.....	24
4.1.1 Henkilöstöravintolat	24
4.1.2 Henkilöstöravintoloiden kehittäminen.....	26
4.2 Tutkimuksen tavoite	27
4.3 Aineisto ja menetelmät.....	27
4.3.1 Esitutkimushaastattelu ja sen tulokset	28
4.3.2 Kyselytutkimus.....	30
4.4 Tutkimuksen tulokset	32
4.4.1 Taustatiedot	32
4.4.2 Yleistä	33
4.4.3 Lounas	35
4.4.4 Välipala	37
4.4.5 Yleisarvosana	38

5 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ.....	40
6 POHDINTA	41
LÄHTEET.....	43
LIITTEET.....	46

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Atria Suomi Oy:n organisaatiokaavio henkilöstöravintoloiden osalta helmikuu 2016 (Niemi 2016b).	25
Kuvio 2. Vastausten jakautuminen henkilöstöravintoloittain (n=694).	33
Kuvio 3. Yleisarvosanan keskiarvo henkilöstöravintoloittain (n=691).	39
Taulukko 1. Keskiarvojen vertailu.	36

1 JOHDANTO

Perusedellytys henkilöstöravintolan käytölle on sen saatavuus. Työnantajan tehtävänä on järjestää työntekijöille olot ravitsemuksellisesti hyvän lounaan nauttimiseen työaikana. (Raulio 2011, 5.) Atria Suomi Oy:ssä useat henkilöstöravintolat mahdollistavat työpaikka-aikaisen ruokailun lähes koko henkilökunnalle. Useat vuodet samassa henkilöstöravintolassa saavat asiakkaat joskus negatiivisiksi omaa ruokailupaikkaansa kohtaan. Silloin on vaikea huomata asioita, jotka edistävät terveellistä elämäntapaa työpaikkaruokailun kautta. Omia eväitä paremmin henkilöstöravintola-ruokailu edistää terveellisiä ruokatottumuksia runsaan salaattipöydän, kasvis- ja kalaruokamahdollisuuksien ja rasvattomien maitotuotteiden saatavuuden osalta. Omista eväistä tulee ajan mittaan erittäin yksipuoliset. Erityisesti miesten ruokavaliota työpaikkaruokailu jopa monipuolistaa. Kun terveellisiä vaihtoehtoja on enemmän saatavilla, niitä tulee myös syötyä enemmän. (Mikkonen 2011, [viitattu 28.3.2016].)

Työpaikkaruokailun yksi viihtyvyyden tekijä on asiakaspalvelu. Palvelu on aineetonta, mutta palvelun tuottaminen voi olla sidoksissa johonkin aineelliseen, henkilöstöravintolan tapauksessa ruokaan ja juomaan. Palvelu tuottaa asiakkaalle lisäarvoa muun muassa mukavuuden, helppouden tai terveyden muodossa. Asiakas kokee palvelun olevan reaktioita tai toimintaa, joista hän maksaa. Myös siitä, että palvelua joutuu odottamaan, asiakas kokee maksavansa. (Ylikoski 1999, 20 – 21.)

Toiminnan keskiössä oleva asiakas on aina maksava asiakas, joka ei toimi milloinkaan tunteettomasti vaan, lähestyy meitä asiakaskokemuksen näkökulmasta. Asiakkaalla on aina jonkinasteinen odotusarvo palvelukokemuksesta, ja se miten odotusarvo pystytään täyttämään, riippuu asiakkaan ympärillä olevista yrityksen osa-alueista. Kun kaikki yrityksen toimintojen osa-alueet onnistuvat yhdessä luomaan asiakkaalle positiivinen kokemus asiakastapahtumasta, ylitämme asiakkaan odotukset. (Fischer & Vainio 2014, 165–167.) Asiakasmittaukset edellyttävät tiedon hankkimisen asiakkailta itseltään, mutta asiakkaat eivät tule tyytyväisemmiksi, vaikka heiltä pyydetäänkin palautetta, jos mitään seurantaan perustuvaa toimintaa ei sen seurauksena tapahdu (Ylikoski 199, 149).

Tämä tutkimus on jatkoa Nikulan ja Riihimäen (2007), Vuorelan (2009) ja Bohjasen ja Ohramaan (2012) tekemille Atria Suomen henkilöstöravintoloiden asiakastyytyväisyysmittauksille. Yrityskohtaiset mittaukset kertovat, miten hyvin yritys on onnistunut asiakkaiden tyytyväisiksi tekemisessä (Ylikoski 1999, 149). Atria Suomella ei varsinaisia kilpailijoita ole, koska henkilöstöravintolat toimivat omana yksikkönään eivätkä minkään ruokapalveluketjun osana, mutta mittaukset antavat atrialaisille selvyyttä omaan tilanteeseen selvittäen omia heikkouksia ja vahvuuksia.

Tutkimuksista saatuja tuloksia käytiin läpi 27.4. järjestetyssä ravintolatoimikunnan kevätkokouksessa, jonne meidät oli kutsuttu asiasta kertomaan. Tuloksia käytiin läpi ravintolakohtaisesti, mutta melko yleisellä tasolla. Henkilöstöravintoloiden esimies Susanna Niemelä toimitti jokaiselle ravintolalle ravintolakohtaiset vastaukset avoimiin kysymyksiin, joihin henkilökunta sai myöhemmin rauhassa perehtyä yhdessä Niemelän kanssa.

2 TYÖPAIKKARUOKAILU

Joukkoruokailulla tarkoitetaan kodin ulkopuolella tapahtuvaa järjestettyä ruokailua, jota toteuttavat julkinen sektori ja yksityiset ruokapalveluyritykset. Joukkoruokailusta voidaan käyttää myös termiä ruokapalvelu, kun halutaan korostaa asiakaspalvelun osuutta ruokailutapahtumassa. Julkisten ruokapalveluiden piiriin kuuluvat päiväkodit, koulut, työpaikat, varuskunnat ja sairaalat sekä muut ruokaa tarjoavat laitokset. (Ruokapalvelut, 2015.)

Erilaisissa ruokapalveluissa tarjotuilla aterioilla on suuri vaikutus suomalaisten ruokavalioon ja terveyteen. Parhaimmillaan ne tarjoavat ravitsemuksellisesti laadukkaan ja maittavan aterian. Lisäksi ne antavat terveellisen ruokavalion mallin, jonka vaikutukset ulottuvat myös muuhun ruokailuun. Julkisilla ruokapalveluilla on Suomessa pitkät perinteet, ja ne ovat tärkeä osa suomalaista ruokakulttuuria ja merkittävä ravitsemuspolitiikan väline. Vuonna 2011 jokainen suomalainen söi keskimäärin 165 kodin ulkopuolista ateriaa. Julkiset ruokapalvelut tarjosivat näistä noin puolet. (Ruokapalvelut, 2015.)

Noin kolmannes suomalaisista aikuisista ruokailee päivittäin henkilöstöravintolassa. Henkilöstöravintoloiden tarjoamilla aterioilla on siten suuri merkitys työikäisen väestön ravinnonsaannille ja terveyden ylläpitämiselle. Työaikaisessa ruokailussa keskeistä on sekä ruokapalveluiden saatavuus että tarjotun ruoan ravitsemuksellinen laatu. (Työpaikkaruokailu, 2014.)

Ravitsemussuosittelujen mukaisesti valmistettu ja maittava lounasruoka kiireettömässä ympäristössä ylläpitää työkykyä ja -tehoa sekä edistää työntekijöiden terveyttä. Tämän vuoksi kaikilla työntekijöillä tulisi olla työpaikasta ja työnantajasta riippumatta mahdollisuus kohtuuhintaiseen, ravitsemuksellisesti laadukkaaseen ja maittavaan työaikaiseen ateriaan. Henkilöstöravintoloiden saatavuuden parantamisesta olisi syytä herättää keskustelua niin ravitsemus- ja työterveysasiantuntijoiden kuin työmarkkinaosapuoltenkin välillä. Jos työpaikalla ei ole järjestettyä henkilöstöruokailua, työntekijöitä tulisi kannustaa valitsemaan sellaisia ruokapalveluita, joissa aterioiden ravitsemukselliseen laatuun on kiinnitetty huomiota. (Työpaikkaruokailu, 2014.)

Työnantajan järjestämä mahdollisuus ruokailla henkilöstöravintolassa on noin 70 prosentilla työssäkäyvistä naisista. Miehistä sama mahdollisuus on kolmella viidestä. Henkilöstöravintolassa syö noin puolet työntekijöistä, joilla on siihen mahdollisuus. Parhaat mahdollisuudet ruokailla henkilöstöravintolassa on suurilla työpaikoilla ja ylemmillä toimihenkilöillä. Huonoimmat mahdollisuudet henkilöstöravintolassa lounastamiseen on yksityisyrittäjillä, kouluttamattomilla työntekijöillä ja pienillä työpaikoilla. (Työpaikkaruokailu, 2014.)

Korkeimmin koulutetut työntekijät syövät henkilöstöravintolassa selkeästi yleisemmin kuin matalimmin koulutetut. Henkilöstöravintola on suosituin paikka syödä lounasta vain ylemmille toimihenkilönaisille. Miehet sen sijaan valitsevat lounaspaikakseen aina henkilöstöravintolan, jos siihen on mahdollisuus, sosioekonomisesta asemasta riippumatta. Pääkaupunkiseudulla asuvat työntekijät syövät henkilöstöravintolassa useammin kuin muualla asuvat. Muualla asuvat naiset syövät eväitä yhtä usein kuin käyvät henkilöstöravintolassa. Miehet puolestaan lounastavat koko maassa mieluummin henkilöstöravintolassa kuin syövät eväitä. (Työpaikkaruokailu, 2014.)

Henkilöstöravintolassa lounastavilla ruokavalinnat ovat lähempänä ravitsemussuosituksia kuin muualla lounastavilla. Henkilöstöravintolassa valitaan useammin kasviksia, kasvisruokia sekä kalaa. Myös keitetyn perunan ja hedelmä- ja marjaruokien nauttiminen on yleisempää henkilöstöravintolassa kuin muissa lounaspaikoissa. (Työpaikkaruokailu, 2014.)

Hyvistä raaka-aineista oikeaoppisesti valmistettu ruoka auttaa ylläpitämään vireystasoa ja työkykyä. Terveellinen työaikainen ruokailu heijastuu myös kotiin ja muihin ruokavalintoihin. Kunnolla pureskeltu ruoka sulaa paremmin ja jo ruokailun aikana ehtii havaita tulleensa kylläiseksi. Ateria ei kuitenkaan saa olla kovin raskas. Liian tukeva ateria aiheuttaa väsymystä ja sitä kautta kasvattaa mm. onnettomuusriskiä ja laskee työtehoa. Aterian väliin jättäminen johtaa helposti runsasenergiaisten välipalojen syöntiin, jolloin ei saada tarvittavia vitamiineja, hiven- ja ravintoaineita. Ravitsemussuosittelun mukainen ateria takaa riittävän energian ja tarvittavien hivenaineiden ja vitamiinien saannin. (Työaikainen ruokailu, 2015.)

Työpaikkalounaasta ihmiset saavat virtaa jaksakseen koko päivän, mutta lounaat ovat myös tärkeitä hengähdyshetkiä henkisen jaksamisen kannalta. Työkavereiden tapaaminen epävirallisissa yhteyksissä on myös erittäin tärkeää. Työpaikkaruokalassa ruokailevat syövät muita useammin kasviksia ja kalaa. (Työaikainen ruokailu, 2015.)

2.1 Työpaikkaruokailun tavoitteet ja hyödyt

Työpaikkaruokailulla ylläpidetään työvireyttä, terveyttä ja yleistä hyvinvointia. Laadukkailla ruokapalveluilla edistetään väestön terveyttä, koska suurkeittiöissä valmistettiin yli 800 miljoonaa ateriaa vuonna 2008. Puolet suomalaisista ruokailee päivittäin kodin ulkopuolella, joten joukkoruokailun laatuun ja terveellisyyteen on syytä kiinnittää huomiota varsinkin, koska se on monelle päivän ainut lämmin ateria. (Joukkoruokailun kehittäminen 2010, 3—18.)

Työpaikkaruokailulla on selvästi vaikutusta työntekijöiden terveyteen ja hyvinvointiin. Se edistää terveellisiä ruokavalintoja ja parantaa työkäisten ruokavaliota. Työpaikkaruokalassa aterioivat syövät tutkimusten mukaan muita useammin tuoreita kasviksia. Työnantajienkin kannattaa olla kiinnostuneita työntekijöidensä terveydestä ja hyvinvoinnista, sillä tutkimusten mukaan työpaikan johdon kiinnostus lisää työntekijöiden terveellisiä elintapoja. (Ravitsemussuositukset, [viitattu 21.1.2015].)

Työterveyslaitoksen tuoreen Työ ja Terveys Suomessa 2012 -tutkimuksen mukaan terveellisillä elintavoilla on yhteyttä työstä palautumiseen. Terveelliset elintavat ovat yleisempiä silloin, kun työpaikan johdon koetaan olevan kiinnostunut työntekijöidensä terveydestä ja hyvinvoinnista. (Työpaikkaruokailu antaa virtaa sekä työhön että vapaa-aikaan, 2013.)

Järkevä ruokailun rytmittäminen antaa työhön virtaa ja edistää työstä palautumista. Ruokailuhetki antaa mahdollisuuden irrottautua hetkeksi työasioista ja tavata kavereita. Riittävä ja sopiva syöminen pitkin päivää ehkäisee liiallista vapaa-ajan syömistä ja auttaa painonhallinnassa. (Työpaikkaruokailu antaa virtaa sekä työhön että vapaa-aikaan, 2013.)

Laitinen (Työpaikkaruokailu antaa virtaa sekä työhön että vapaa-aikaan, 2013) toteaa ruokailuun panostamisen työssä joko syömällä eväitä tai työpaikkaruokalassa kevyesti auttavan monia laihtumaan ja pitämään painokilot pysyvästi kurissa.

Prättälän (Työpaikkaruokailu antaa virtaa sekä työhön että vapaa-aikaan, 2013) mukaan henkilöstöravintolassa lounastavat syövät muita useammin tuoreita kasviksia. Lisäksi henkilöstöravintolassa ruokailu lisää etenkin miesten todennäköisyyttä syödä kalaa.

Mahdollisuus työpaikkaruokailuun ja tarjottavan ruoan terveellisyydestä huolehtiminen ovat tehokkaita keinoja edistää työkäisten terveyttä ja päivittäistä hyvinvointia. Työpaikkaruokailulla on suuri vaikutus suomalaisten ruokavalioon. Tarjottavat ateriat toimivat mallina terveellisestä ruokavaliosta myös kotiruokailussa. (Työpaikkaruokailu antaa virtaa sekä työhön että vapaa-aikaan, 2013.)

Ruokapalveluiden kehittäminen vaatii monen eri tahon yhteistyötä, mm. kansanterveyden, ympäristöterveyden, maatalouden, työterveyshuollon ja ravitsemisalalan ammattilaisten välillä. Näitä asioita pohdittiin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen järjestämässä asiantuntijaseminaarissa 19.8.2013. (Työpaikkaruokailu antaa virtaa sekä työhön että vapaa-aikaan, 2013.)

Työaikaisen ruokailun järjestäminen on helpointa säännöllisessä päivätyössä. Muissa työvuoroissa olevissa on Työ ja terveys -tutkimuksen mukaan hiukan enemmän työaikana syömättömiä. Siksi kannattaisi panostaa myös eväsruokailuun ja opastaa monipuolisten eväiden tekemiseen. Eväiden nauttimiseen on oltava myös kunnolliset ja siistit tilat ja laitteet. Tässä olisi haaste myös ruokapalveluille uudenlaisten palvelujen ja ratkaisujen kehittämiseen. (Työpaikkaruokailu antaa virtaa sekä työhön että vapaa-aikaan, 2013.)

Suomessa oli vuonna 2011 noin 1 550 henkilöstöravintolaa. Noin kahdella kolmesta työssä käyvästä on mahdollisuus ruokailla henkilöstöravintolassa, ja noin puolet näistä käytti tätä mahdollisuutta hyväkseen. (Työpaikkaruokailu antaa virtaa sekä työhön että vapaa-aikaan, 2013.)

2.2 Työpaikkaruokailun ravitsemukselliset suositukset

Sydäntautiliiton arkilounaskriteereillä voidaan karkeasti arvioida, onko tarjolla oleva ruoka suositusten mukaista. Kriteeristö kuvaa aterioiden arvioitua ravitsemuslaatua: sen avulla ei voida selvittää ruokien tarkkoja ravintoainesisältöjä, vaan ruokailijan mahdollisuutta valita ravitsemussuositusten mukainen ateriakokonaisuus päivittäin.

Kriteeristö sisältää neljä osa-aluetta:

- Peruskriteerin mukaan tarjolla tulee olla joka päivä rasvatonta maitoa, vähäsuolaista ruisleipää, margariinia, kasviksia ja öljypitoista salaattikastiketta
- Rasvakriteerillä varmistetaan, että ruoan rasvan määrä ja laatu ovat kohdallaan
- Suolakriteeri ohjaa suolan vähentämiseen ruoanvalmistuksessa
- Tiedotuskriteerin tavoitteena on, että asiakasta informoidaan tarjotavan ruoan ravitsemuslaadusta ja ohjataan aterian koostamisessa suositusten mukaiseksi

Ohjeistuksia työaikaisesta ruokailusta sisältyy valtion ravitsemusneuvottelukunnan toimintaohjelmaan (2003), jossa painotetaan työterveyshuollon, työsuojelun ja työpaikkaruokailun ammattilaisten yhteistyön lisäämistä työaikaisen ruokailun laadun varmistamiseksi. Hyvä työpaikkaruoka on ravitsemuksellisesti oikein koostettua, monipuolista ja terveellistä. Erityistä huomiota tulee kiinnittää aterioiden sisältämään tyydyttyneeseen rasvaan, suolaan sekä kuituun ja kasvien määrään. Työpaikka-aterialla tulee tarjota vähärasvaista lihaa tai kalaa, runsaasti kasviksia ja vihanneksia, kokojyväviljatuotteita, vähärasvaisia maitotaloustuotteita, marjoja ja hedelmiä, pehmeitä kasvirasvoja sekä niukasti suolaa ja sokeria. Ruoanvalmistuksessa suositaan rasvattomia ruoanvalmistustapoja tai pehmeitä rasvoja sisältäviä valmisteita kuten rypsiöljyä. (Joukkoruokailun kehittäminen 2010, 3-18.)

Ruokatason suositukset korostavat terveyttä edistävän ruokavalion kokonaisuutta ja säännöllisten, jokapäiväisten valintojen merkitystä. Yksittäinen elintarvike tai ra-

vintotekijä ei yleensä sinällään selvästi heikennä tai paranna ruokavalion ravitsemuksellista laatua. Hyvä ruoka on maukasta, monipuolista ja värikästä. Ruokaa syödään sopivasti niin, että energian saanti vastaa kulutusta. Yksittäisten ravintoaineiden tarkkailu on tarpeetonta. (Ravitsemussuositukset, [viitattu 21.1.2015].)

Ravitsemuslaatu eli ravitsemuksellinen laatu kuvaa ruokavalion, ruoan tai yksittäisen elintarvikkeen ravintoainesisältöä/koostumusta suhteessa ravitsemussuositusten tavoitteisiin. Ravitsemuslaatu riippuu pääosin ravitsemusta ja ruokavaliota huonontavien (kova rasva, suola, sokeri) tai parantavien (pehmeä rasva, kuitu) ravintoaineiden määrästä. Yksittäiset ruoat tai elintarvikkeet voivat joko parantaa tai huonontaa ruokavalion ravitsemuslaatua. (Joukkoruokailun suositukset 2010, 3-18.)

Suomalaisissa ravitsemussuosituksissa esitetyt luvut kuvaavat tärkeimpien ravintoaineiden kuten rasvojen, proteiinien, vitamiinien ja kivennäisaineiden suositeltavaa saantia. Koska ravintoaineiden yksilöllinen vaihtelu voi olla huomattava, on suositukset laskettu keskimääräisen tarpeen ja sen hajonnan perusteella niin suureksi, että se vastaa koko terveen, kohtalaisesti liikkuvan väestön tarvetta. Ravintoainesuositukset edustavat suositeltavaa saantia pitkähköllä aikavälillä, esimerkiksi kuu-kauden aikana. (Ravitsemussuositukset, [viitattu 21.1.2015].)

Suositukset soveltuvat kuitenkin myös sellaisenaan tyyppin 2 diabetesta sairastaville tai henkilöille, joilla verenpaine tai veren rasva-arvot ovat koholla. Suositukset on tarkoitettu käytettäviksi joukkoruokailun suunnitteluun sekä ravitsemusopetuksen ja -kasvatuksen perusaineistona. Niitä voi käyttää myös ohjeellisesti arvioitaessa esimerkiksi tutkimuksissa tai joukkoruokailussa ryhmien ja joukkojen ruoankäyttöä ja ravintoaineiden saantia. Ne soveltuvat vain varauksellisesti yksilöiden ravitsemusneuvontaan, sillä yksilöiden ravinnon tarpeen vaihtelut ovat suuret. (Ravitsemussuositukset, [viitattu 21.1.2015].)

Ruokatason suositukset korostavat terveyttä edistävän ruokavalion kokonaisuutta ja säännöllisten, jokapäiväisten valintojen merkitystä. Yksittäinen elintarvike tai ravintotekijä ei yleensä sinällään selvästi heikennä tai paranna ruokavalion ravitsemuksellista laatua. Hyvä ruoka on maukasta, monipuolista ja värikästä. Ruokaa syödään sopivasti niin, että energian saanti vastaa kulutusta. Yksittäisten ravintoaineiden tarkkailu on tarpeetonta. (Ravitsemussuositukset, [viitattu 21.1.2015].)

Kasviksia, marjoja ja hedelmiä tulee syödä runsaasti, ainakin 500 g päivässä. Myös peruna kuuluu päivittäiseen ruokavalioon. Vähäsuolaista täysjyväleipää ja muita täysjyväviljavalmisteita on suositeltavaa syödä päivittäin. Rasvattomia ja vähärasvaisia nestemäisiä maitovalmisteita on hyvä juoda päivittäin noin puoli litraa ja ruokavaliota voi täydentää vähärasvaisella ja vähäsuolaisella juustolla. Kalaa tulisi syödä 2–3 kertaa viikossa. Punaista lihaa (nauta, sika, lammas) ja lihavalmisteita tulisi syödä korkeintaan 500 g (kypsäpaino) viikossa ja niistä suositaan vähärasvaisia ja -suolaisia vaihtoehtoja. Leivälle kannattaa sipaista kasviöljypohjaista rasia-margariinia tai levitettä. Salattiin kuuluu öljypohjainen kastike. Suositeltava ruokavaliio sisältää vain vähän sokeria ja suolaa. (Ravitsemussuositukset, [viitattu 21.1.2015].)

Hyvää ruokavaliota havainnollistetaan ruokakolmiolla ja lautasmallilla. Ne sopivat eri käyttötarkoituksiin ja täydentävät toisiaan neuvonnassa ja opetuksessa. (Ravitsemussuositukset, [viitattu 21.1.2015].) Atrialla on henkilöstöruokaloissa esillä kuva lautasmallista ja muita tietoiskuja ravitsemuksesta.

2.3 Erityisruokavalioiden huomioiminen henkilöstöravintolaruokailussa

Tarjoilupaikoissa tulee antaa tarjottavien aterioiden sisältämistä allergioita ja intoleransseja aiheuttavista aineista tieto asiakkaille. Tiedot tulee ensisijaisesti antaa kirjallisesti. Tiedot voidaan antaa myös suullisesti sillä edellytyksellä, että tästä mahdollisuudesta on selvästi ilmoitettu asiakkaille. (Joukkoruokailu, 2015.)

Allergiassa ihmisen puolustusjärjestelmä puolustautuu liian voimakkaasti ja epätarkoituksenmukaisesti vieraita, harmittomiakin aineita vastaan. Allergeeni on se vieras aine, ruoka-allergiassa tietty ruoan valkuaisaine (=proteiini), joka aiheuttaa immunologisten mekanismien välittämän haitallisen reaktion. On arvioitu, että ruoka-allergia esiintyy Suomessa 2-4 % aikuisista ja 5-10 % lapsista. (Ruoka-allergia ja intoleranssi, 2011.)

Intoleranssilla tarkoitetaan muita yliherkkyyksireaktioita kuin allergiasta johtuvia. Esimerkiksi laktoosi-intoleranssi johtuu siitä, että elimistö ei pysty pilkkomaan maidon

sokeria laktoosia, koska pilkkomiseen tarvittava entsyymi puuttuu tai sitä on niukasti. Keliakiassa taas vehnän, rukiin ja ohran sisältämä valkuaisaine, gluteeni, aiheuttaa ohutsuolen limakalvolla tulehdusreaktion ja suolinukan vaurion, mikä häiritsee ravintoaineiden imeytymistä. (Ruoka-allergia ja intoleranssi, 2011.)

Gluteenittomat ja erittäin vähägluteeniset elintarvikkeet ovat elintarvikkeita, jotka koostumuksensa ansioista soveltuvat gluteeni-intoleranteille henkilöille eli keliakoille. Keliakia on elinikäinen sairaus, jossa vehnästä, rukiissa ja ohrassa esiintyvä proteiini, gluteeni aiheuttaa ohutsuolen suolinukan vaurion ja sitä kautta häiriön ravintoaineiden imeytymisessä. Keliakian ainoa hoito on elinikäinen, ehdoton keliakiaruokavalio, jolloin ruokavaliosta poistetaan gluteenia sisältävät viljat. (Gluteenittomat ja erittäin vähägluteeniset elintarvikkeet, 2015.)

Vähälaktoosiset ja laktoosittomat elintarvikkeet on tarkoitettu henkilöille, joille laktoosi eli maitosokeri aiheuttaa vatsaoireita. Laktoosia on luonnostaan vain maidossa. Sitä on myös elintarvikkeissa, joiden valmistukseen on käytetty maitoa tai maitovalmisteita. Vähälaktoosisten maitovalmisteiden laktoosi on pilkottu glukooksi ja galaktoosiksi, jotka aiheuttavat vähälaktoosisten maitovalmisteiden makeuden. Laktoosittomista maitovalmisteista osa maidon laktoosista poistetaan kokonaan ja loput pilkotaan entsyymaattisesti. (Vähälaktoosiset ja laktoosittomat elintarvikkeet, 2015.)

Kasvisruokavaliota voidaan noudattaa monin tavoin. Jotkut noudattavat kokonaan vegaanista ruokavaliota, toiset sallivat itselleen maitotuotteet ja kananmunan. Huolimatta siitä millaista kasvisruokavaliota asiakas noudattaa, on tärkeää suunnitella se ravitsemuksellisesti tasapainoiseksi ja turvattu proteiinin, kalsiumin ja muiden ravintoaineiden saanti varsinkin vegaaniruokavaliota noudattaville. Soijaa ja papuja käytetään korvaamaan liha, soija-, riisi- tai kaurajuomaa korvaamaan maito. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 104—105.)

2.4 Välipalan merkitys työpaikkaruokailussa

Hyvä välipala auttaa jaksamaan seuraavaan ateriaan. Välipala on ravitsemuksellisesti laadukas ja sisältää paljon kasviksia ja kuitua sekä sopivassa suhteessa pehmeitä rasvoja ja energiaa. Hyvä välipala sisältää vähän sokeria, suolaa ja kovaa rasvaa. Välipalaksi sopivia tuotteita ovat runsaskuituiset, vähäsuolaisella margariinilla voidellut leivät, joiden täytteenä on vähärasvainen leikkele. Muita hyviä vaihtoehtoja ovat vähärasvaiset maitotuotteet, puuro, kasvikset, marjat, hedelmät ja raejuusto. (Välipalalla on väliä 2012, [viitattu 15.1.2016].)

Vuorotyötä tekevillä työkäisillä työajat vaikuttavat ruokailuun. Säännölliset ja terveet ateriat ovat tärkeitä ehkäistäessä vuorotyön terveyshaittoja kuten vatsavaivoja, väsymystä, lihavuutta ja sydän- ja verisuonitauteja. Yövuoroa tekevillä työntekijöillä työvuoron ajankohta vaikuttaa eniten ruokailujen ajoitukseen. Yövuorojaksolla välipala syödään ennen työvuoron alkua ja aamuyön välipala noin klo 03 – 04, jolloin väsymys on voimakasta. Työvuoron loputtua syödään välipala, joka korvaa iltapalan ennen pääunijaksoa. Yöllä vältetään runsaasti energiaa sisältäviä välipaloja, koska ne väsyttävät ja aiheuttavat herkästi vatsavaivoja. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014, 24.)

Terveelliset välipalat täydentävät pääaterioita ja auttavat hallitsemaan syömistä. Säännöllinen ruokailu 3–5 tunnin välein auttaa säilyttämään verensokerin tasaisena koko päivän. Välipalaruokien perustan muodostavat runsaskuituiset vilja-tuotteet, joita täydentävät eriväriset kasvikset. Näiden lisäksi vähärasvaisia maito- ja lihatuotteita sekä palkokasveja käyttämällä saadaan aikaan monipuolinen ja terveellinen kokonaisuus. Sokerin ja suolan käytössä noudatetaan kohtuullisuutta. Terveellisten välipala-ainesten tunnistamisessa auttaa Sydänmerkki. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014, 21—24.)

Työpaikkaruokailu tarjoaa oivalliset edellytykset niin suun kuin muunkin terveyden kannalta terveelliseen ravitsemukseen. Monilla työpaikoilla on mahdollisuus koostaa terveellinen lounas Suomen Sydänliiton ja Suomen Diabetesliiton Sydänmerkin avulla. (Ravitsemussuositukset, [viitattu 21.1.2015].)

Asiakkaiden kannalta on hyvä jos työpaikkaruokailun mahdollisuuksia käytettäisiin täysimääräisesti hyväksi niin, että kenenkään ei tarvitsisi turvautua aterioiden välillä tapahtuvaan naposteluun energian saantinsa turvaamiseksi. Säännöllinen ateriarytmi on suositeltavaa terveyden kannalta ja säännöllinen ateriointi auttaa painonhallinnassa sekä ehkäisee hampaiden reikiintymistä. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014, 24.)

Tarjoilulinjastossa terveelliset vaihtoehdot sijoitetaan siten, että ne on helppo valita. Kokoustarjoilussa ja välipalavaihtoehdoissa huolehditaan terveellisten ja ravitsemussuositusten mukaisista vaihtoehdoista tarjolle. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014, 39.)

3 ASIAKASKOKEMUS

Tässä pääluvussa tarkastellaan asiakaskokemusta kokonaisuudessaan. Lisäksi käydään läpi sitä, miten hyvä palvelu ja palvelun laatu vaikuttavat asiakkaaseen. Lopussa kerrotaan asiakastyytyväisyydestä, jonka yhtenä osana on asiakaspalautte.

3.1 Asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä

Asiakkaan kokemukseen vaikuttaa koko organisaation toiminnan ketjun tulokset sekä asiakas itse. Palvelu tapahtuu aina asiakkaan läsnä ollessa. Tapahtumassa asiakas on vastaan ottavana palvelun kohteena sekä osallistujana kokemuksessa. Vuorovaikutuksen laadulla ja merkityksen kokemuksella on vahva yhteys. Korkealaatuinen vuorovaikutus tilanne synnyttää yksilöiden välille yhteyden, joka jättää aivoihin muistijäljen. Tämä muistijälki synnyttää asiakkaalle merkityksellisyyden kokemuksen ja samalla vahvan yhteyden toiseen ihmiseen. Parhaimmillaan vuorovaikutus ja sitä kautta syntyneet laatu-yhteydet eri yksilöiden välillä synnyttävät yksilöissä hyvinvointia, elinvoimaa ja yhteisöllisyyttä. Asiakas lähestyy asiakaspalvelijaa aina aikaisempien asiakaskokemustensa näkökulmasta. Asiakaskokemus on jokaisen asiakkaan subjektiivinen odotusarvo palvelukohtaamiselta. Se, miten tärkeä palvelun nopeus ja saatavuus on asiakkaalle, muokkaa hänen tyytyväisyysasteensa. Asiakaskokemus synnyttää positiivista ja negatiivista tunne-energiaa. (Fisher & Vainio 2014,165.)

Atrian henkilöstöravintoloissa asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi ruoan laatu, hinta ja saatavuus. Palveluympäristön ruuhkat, jonotustilanteet sekä asiakaspalvelijan palvelutapa ja asiantuntemus ovat myös vaikuttavia tekijöitä.

Asiakaskokemuksen määritelmää tulkittaessa voisi painon laittaa sanalle kokemus, joka ei siis ole rationaalinen päätös vaan ihmisen tekemien tulkintojen summa. Tulkintojen summaan vaikuttavat voimakkaasti tunteet ja alitajuisesti tehdyt päätökset. Tällöin ei kuitenkaan voida aina tarkkaan määritellä millaisen asiakaskokemuksen asiakas saavuttaa, joten ennalta kokemusta on siis vaikea ohjailta täsmällisesti. Tar-

kalleen ottaen asian voi kiteyttää sanoihin "Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, minkä asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa." (Löytänä & Korteso 2011, 11.)

Asiakaskokemusten merkitys nousee markkinoilla, joilla on runsaasti kilpailua ja joilla tuotteita ja palveluita on vaikea erilaistaa. Asiakkaat kykenevät nykyisin sosiaalisen median avulla saamaan nopeasti tietoja muiden asiakkaiden kokemuksista. Nykyisin asiakkaat etsivät organisaatioita, tuotteita ja palveluita, joista he saavat parhaan asiakaskokemuksen. Teknisesti kehittyneessä ja monimutkaisessa ympäristössä asiakaskokemuksesta onkin nopeasti tullut organisaatioiden keskeisin kilpailutekijä. (Juuti 2015, 40.)

Toiminnan keskiössä oleva asiakas on aina maksava asiakas, joka ei toimi milloinkaan tunteettomasti vaan, lähestyy meitä asiakaskokemuksen näkökulmasta. Asiakkaalla on aina jonkinasteinen odotusarvo palvelukokemuksesta, ja se miten odotusarvo pystytään täyttämään, riippuu asiakkaan ympärillä olevista yrityksen osaluista. Kun kaikki yrityksen toimintojen osa-alueet onnistuvat yhdessä luomaan asiakkaalle positiivinen kokemus asiakastapahtumasta, ylitämme asiakkaan odotukset. Asiakas arvostaa tämän paljon korkeammalle kuin sen, että palvelu olisi vain täyttänyt hänen odotusarvonsa. Tämä tuottaa positiivista tunne-energiaa, joka leviää koko organisaatioon mukaan lukien asiakas. Tämäkään malli ei kuitenkaan ole aukoton. Asiakas on edelleen palvelun vastaanottajana, mutta aktiivisena toimijana organisaation osien kanssa eli mukana tuottamassa palvelua. Asiakkaan huonon päivän, huonon energian vallitessa aktiivinen läsnäolo on huomattavasti haasteellisempaa, joten tällöin korostuvat laatuhyteydet organisaation sisällä ja asiakkaan kanssa. Vaikka toimimme koko organisaation kesken, tässä tilanteessa korostuu kahdenkeskinen vuorovaikutus. (Fischer & Vainio 2014, 165–167.)

3.2 Hyvä palvelu ja palvelun laatu

Hyvä asiakaspalvelu on vuorovaikutusta ja ihmisiin vaikuttamista. Tällöin ratkaisevia tekijöitä ovat mm. henkilön olemus, sanavalinnat, tilanneherkkyys, asiakkaan auttaminen päätöksenteossa ja kiinnostus asiakkaaseen. Palveluhenkisellä ihmisellä on monia taitoja, joita hän taitavasti toteuttaa asiakastilanteissa. Kaikella tekemisellään

ja sanomisellaan hän lujittaa asiakkaan luottamusta ja sitä kautta myös asiakasuskollisuutta. (Selin & Selin 2005, 168.)

Asiakaskyselyn erilaisista vastauksista voi myös vetää johtopäätöksiä, että eri ihmisille syntyy asiakaspalvelutilanteesta eri tunteet, joihin liittyvät palvelusuoritteeseen kohdistuvat odotukset ja käytännön havainnot. Palvelun onnistuminen tai epäonnistuminen on viime kädessä asiakkaan oma kokemus. Palvelun tuottajan näkemys, joka pohjautuu käytettyyn panostukseen ja voimavaroihin, on yleensä erilainen. Asiakkaan kokemus unohdetaan. (Rissanen 2005, 17.)

Kun kohtaamme asiakkaan, on hyvä varmistaa, että tilanteeseen muodostuu palveluhenkinen ilmapiiri. Kun asiakkaalle on hyvä olla, hänen on myös helppo tehdä päätöksiä. Säännöllinen yhteydenpito, asioimisen helppous ja selkeä palvelukokonaisuuksisuus ovat niitä avaintekijöitä, joiden avulla saadaan aikaiseksi hyvä kokonaisuus. Koska asiakasta voidaan kutsua positiivisessa merkityksessä ”laiskaksi”, niin mitä paremman ja kokonaisvaltaisen palvelupaketin yritys onnistuu asiakkailleen luomaan, sitä vahvemmin asiakkaat ovat valmiita sitoutumaan yritykseen. (Selin & Selin 2005, 171.)

Tuottaakseen hyvää palvelua sekä huolehtiakseen asiakkaista ja heidän tarpeidensa tyydyttämisestä henkilöstöravintoloilta edellytetään hyvää yhteistyötä niin henkilökunnan keskuudessa kuin asiakkaidenkin kanssa. (Rissanen 2005, 96). Asiakkaiden huonon kohtelun ja huonon asiakaspalvelun johdosta tapahtuu eniten asiakasmenetyksiä. Palveluiden jatkuva, mutta hallittu kehittäminen kuuluu hyvään yhteistyöhön henkilökunnan ja asiakkaiden välillä. Luottamusta herättävä mielikuva on olennainen osa hyvää palvelukokemusta. Palveluelämysten tuottaminen ja luottamuksen herättäminen ei vaadi suuria ponnisteluja, vaan lähinnä kekseliäisyyttä, asiakkaan rooliin asettumista, odotusten täyttämistä, palveluasennetta ja rohkeutta. (Aarnikoivu 2005, 21.)

3.3 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät ovat yleensä palvelun laatutekijöitä, kuten palvelun laatu ja tuotteen laatu, henkilöstöravintolassa esimerkiksi ruoan laatu.

Asiakastyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa myös edullisen hinnan avulla. Näihin palveluorganisaatio voi itse vaikuttaa. Erilaisiin tilannetekijöihin, kuten asiakkaan kiireeseen ja asiakkaan yksilöllisiin ominaisuuksiin on vaikea vaikuttaa. Kun yksittäiset palvelutilanteet onnistuvat, se vaikuttaa asiakkaan kokonaistyytyväisyyteen organisaation toimintaa kohtaan. Hyvä asiakaspalvelu voi kompensoida asiakkaan tyytymättömyyttä päivän ruokatarjontaan. (Ylikoski 1999, 152 – 155.)

Asiakastyytyväisyys on tietenkin keskeinen tekijä organisaatioiden pyrkiessä saamaan asiakasuskollisuutta. Kuitenkin asiakastyytyväisyyteen keskittyminen johtaa usein siihen, että asiakkaita tarkastellaan massana ja kiinnitetään huomiota ainoastaan siihen, kuinka suuri osa asiakkaista on tyytyväisiä tai tyytymättömiä. Tällainen tarkastelu ei juuri ole omiaan parantamaan asiakaspalvelun laatua organisaatiossa. Useimmiten tällainen tarkastelu johtaa vain joko itsetyytyväisyyteen tai sen ihmettelemiseen, miksi jotkut asiakkaat ovat tyytymättömiä, vaikka organisaation tuotteet ja palvelut ovat hyviä. (Juuti 2015, 40.)

3.4 Asiakaspalaute osana asiakastyytyväisyyttä

Kaikki asiakkaalta saatava palaute, olipa se sitten myönteistä tai kielteistä, auttaa yritystä kehittämään toimintojaan entistä vahvemmin asiakastarpeita vastaaviksi. Siksi palautteen antaminen ja ideoiden ja ehdotuksien tekeminen kannattaa järjestää asiakkaalle mahdollisimman helpoksi. Asiakkaan voi käytännössä ottaa mukaan omaan toiminnan kehittämiseen ja jatkotoimien suunnitteluun mm. pyytämällä säännöllisesti palautetta erilaisten kyselyjen avulla ja järjestämällä erilaisia asiakastilaisuuksia. Monessa muussakin yhteydessä projektien ja yhteistyön eri vaiheissa voidaan koota ja kerätä asiakaspalautetta, ideoita ja toiveita. Tässä kohdin toimivat myös omat toimintajärjestelmät hyvinä tietolähteinä. (Selin & Selin 2005, 180.)

Mikään ei ole niin kannustavaa kuin saada asiakkaalta myönteistä palautetta. Työssä oleva ihminen muistaa asiakkaalta saamansa palautteen pitkään, ja se vaikuttaa hänen käyttäytymiseensä sekä työhyvinvointiinsa keskeisesti. On selvää, että myönteinen palaute kannustaa ja kielteinen lannistaa. Organisaatiossa, jossa

otetaan käyttöön systemaattinen tapa kerätä palautetta asiakkailta, olisikin opetettava ottamaan palautetta vastaan. Palautteen vastaanottamisessa on muistettava, ettei ole olemassa epäonnistumista, on vain palautetta. Tämän neurolingvistisen ohjelmoinnin (NLP:n) keskeisen periaatteen tulisi ohjata myös palautteen käsittelyä. (Juuti 2015, 143.)

Asiakaskokemusten johtamisen kannalta on keskeistä huomata, että tietyt kohdat asiakaspalvelun prosessissa ovat muita merkittävämpiä. Asiakkaan saama ensivaikutelma ja se, miten kohtaaminen päättyy, vaikuttavat muita kokemuksia enemmän asiakaskokemuksiin. Lisäksi asiakaskokemus syntyy useimmiten palvelutilanteen positiivisen tai negatiivisen huippukohdan seurauksena. Kun organisaatio alkaa kerätä systemaattista palautetta asiakkailtaan, olisi keskityttävä saamaan tietoa juuri näistä asiakaskokemukseen eniten vaikuttavista seikoista. (Juuti 2015, 144.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS ATRIA SUOMI OY:N HENKILÖSTÖRAVINTOLOISSA

Atria Oyj on kasvava ja kansainvälistyvä, suomalainen elintarvikealan yritys. Yhtiön menestys rakentuu kolmen kivijalan varaan: ihmisten, ruoan ja perinteiden. Atria on yli 110 vuoden kokemuksella yksi johtavista ruoka-alan yrityksistä Pohjoismaissa, Venäjällä ja Baltian alueella. (Yritysvastuuraportti 2014, 1.)

4.1 Atria Suomi Oy

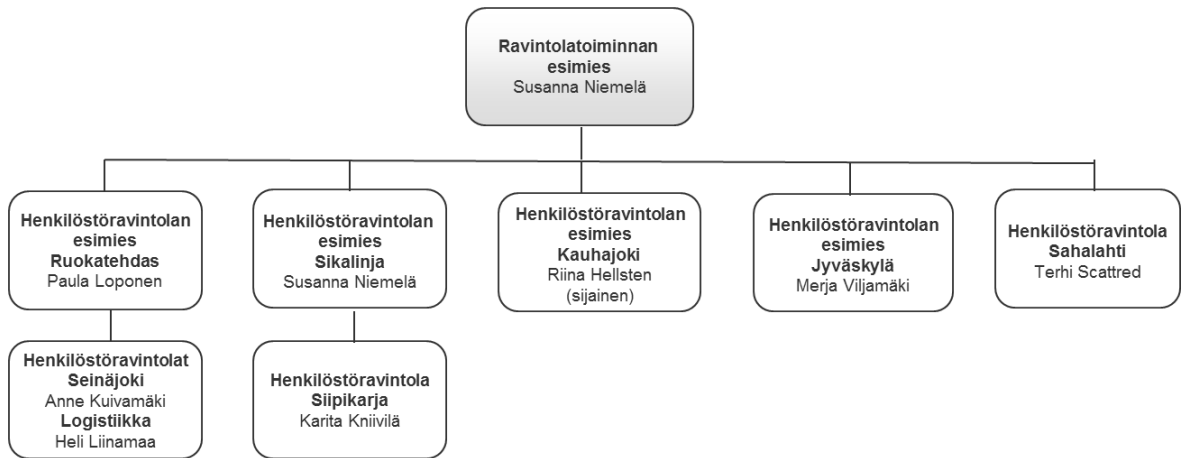
Atria Oyj jaetaan neljään liike-toiminta-alueeseen. Alueet ovat Atria Suomi, Atria Skandinavia, Atria Venäjä ja Atria Baltia. Yhtiön liikevaihto vuonna 2014 oli noin 1 426 miljoonaa euroa ja sen palveluksessa oli keskimäärin 4 715 henkilöä. Atria Suomessa työntekijöitä oli noin 2 376. Atria Suomi Oy on Atria Oyj:n suurin liike-toiminta-alue noin 945,5 miljoonan euron liikevaihdolla. Atria Suomen tuotantolaitokset sijaitsevat Nurmossa, Kuopiossa, Forssassa, Kauhajoella, Seinäjoella, Jyväskylässä ja Sahalahdessa. (Yritysvastuuraportti 2014, 1.)

4.1.1 Henkilöstöravintolat

Atria Suomi Oyj:llä on kahdeksan henkilöstöravintolaa (kuvio 1). Neljä ravintolaa sijaitsee Nurmon tuotantolaitoksen alueella. Siellä on ruokatehtaan, sikalinjan, siipikarjan ja logistiikan henkilöstöravintolat. Itikanmäen lisäksi muita ravintoloita on Kauhajoella, Jyväskylässä ja Sahalahdella. Kuopiossa on vain välipalatarjontaa ja ruoka toimitetaan tilausten mukaan muualta annoksina. Forssassa on kahviautomaatit ja niin sanottu välipalatoimintamalli.

Kauhajoen henkilöstöravintolassa kaikki ruoat tehdään itse, muihin keittiöihin osa ruoista tuodaan ruokatehtaan valmistuskeittiöltä. Ruokatehtaan keittiöltä kuljetetaan ruokaa Itikanmäelle sekä Nurmon tehdasalueen muihin keittiöihin. Henkilöstöravintoloissa kävi helmikuussa vuonna 2016 yhteensä 1 844 asiakasta. Asiakasmäärä

on laskettu leimauslaitteella leimatuista välipaloista. Lounasta nautti helmikuussa 1 390 henkilöä. (Niemi 2016b.)



Kuvio 1. Atria Suomi Oy:n organisaatiokaavio henkilöstöravintoloiden osalta helmikuu 2016 (Niemi 2016b).

Atrian henkilöstöravintoloissa on tarjolla välipalaetu kaksi kertaa päivässä yrityksen työntekijöille. Välipala sisältää nestemäisen vaihtoehdon, joka voi valinnan mukaan olla mehu, kahvi, tee tai kaakao sekä syötävä vaihtoehto. Syötäviä vaihtoehtoja ovat leipä, pulla, hedelmä, jäätelö, jogurtti, viili tai suklaapatukka. Uusina välipalavaihtoehtoina ovat marjakiisselit, maitokiisseli, hedelmäsalaatti, itsetehdyt rahkat vispi-puuro. Ylimääräisestä tuotteesta veloitetaan 80 senttiä.

Aamuisin aamupalan yhteydessä on tarjolla käristemakkaroita ja puuroa. Päivittäin on myös vaihtuva lämmin välipala. Tällä hetkellä maanantaisin on lihapiirakka. Tiistaina on karjalanpiirakka ja munavoita, keskiviikkoisin hot dog, torstaisin Atrian pizzoja ja perjantaisin kinkulla ja juustolla kuorrutettuja karjalanpiirakoita.

Lounas on tarjolla yrityksen aukioloaikoina arkipäivisin yrityksen työntekijöille. Nurmmon alueen keittiöt ovat avoinna kahdessa vuorossa, koska asiakaskunta koostuu oman talon aamu- ja iltavuorotyöläisistä. Muut neljä henkilöstöravintolaa ovat avoinna yhdessä vuorossa. Ruokatehtaan ja sikalinjan henkilöstöravintolat päivystävät lauantaisin syys-toukokuun välisen ajan vuoroviikoin. Tuolloin aukioloaika on 6.00 – 13.00 ja lounas 9.00 – 11.00. Ilmoitetusta asiakasmäärästä riippuen, paikalla on vain yksi keittiötyöntekijä. Tarjonta on suppeampi johtuen työntekijävajeesta tai

vähäisestä asiakasmäärästä. Lauantaille varataan joku lämmin välipala ja makkarat, normaalisti leivät ja sämpylät, jogurtit ja pullat. Lounasvaihtoehtoja lauantaisin on vain yksi ja se on hinnaltaan 4,90 €.

4.1.2 Henkilöstöravintoloiden kehittäminen

Henkilöstöravintoloiden kehittäminen on jatkuva prosessi yhteistyössä keittiöhenkilökunnan ja ravintolatoimikunnan kanssa. Asiakkaiden ehdotuksia kuunnellaan ja toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Ravintolatoimikunta valitaan vuosittain. Siihen kuuluu SEL-edustajat Mauno Lementtinen (Seinäjoki) ja Maisa Hyötyläinen (Forssa), PRO-liitosta Simo Lähdekorpi (Kauhajoki) ja Merja Viljamäki (Jyväskylä) sekä ylempien toimihenkilöiden edustaja Jyri Hänninen (Helsinki) ja työnantajan edustaja Susanna Niemelä (Seinäjoki). Nykyiset jäsenet ovat olleet tehtävässään jo muutaman vuoden. Uudet henkilöt, jos niitä toimikuntaan valitaan, toisivat mukanaan uusia näkökulmia henkilöstöravintolatoiminnan kehittämiseen. Uudet näkökulmat ovat paikallaan, koska kun itse seuraa toimintaa läheltä, voivat hyvätkin ideat jäädä arkirutiinien ja työkiireiden jalkoihin.

Henkilöstöravintolatoimintaa on pyritty kehittämään erilaisilla opinnäytetöillä. Viime vuosina on tehty ainakin kolme opinnäytetyötä Atrian henkilöstöravintoloille. Johanna Nikula ja Janika Riihimäki toteuttivat syksyllä 2007 asiakastyytyväisyyskyselyn, johon tuli lähes 600 vastausta. Vuonna 2008 Paula Silver toteutti Sydänmerkki-ateriakokonaisuuksien kehittämisen. Silverin (2008) työssä luotiin ateriakokonaisuuksia seitsemän viikon kiertävälle ruokalistalle niin, että jokainen päivä sisälsi vähintään yhden Sydänmerkki-ateriatunnuksen sisältävän kokonaisuuden. (Silver 2008, 2.) Marianne Vuorela teki tutkimuksen, johon saatiin 197 vastausta keväällä 2009 ja vuonna 2011 Sami Salmelan opinnäytetyönä oli ravitsemuskampanjan suunnittelu Atrian henkilöstöravintoloille. Edellinen asiakastyytyväisyyskysely tehtiin vuonna 2012 Päivi Bohjasen ja Mari Ohramaan opinnäytetyönä.

Asiakaspalvelun ja ruokalistan kehittäminen on jatkuva prosessi unohtamatta välipalatuotteita.

4.2 Tutkimuksen tavoite

Työn tavoitteena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä lounaaseen ja välipalatarjontaan, antaa Atria Suomi Oy:lle tietoa asiakastyytyväisyyden kehityksestä heidän henkilöstöravintoloissaan edelliseen kyselyyn verrattuna sekä tarkastella, ovatko asiakkaat huomanneet kehitystä henkilöstöravintolan toiminnassa edellisten kyselyiden jälkeen. Lisäksi pyrittiin saamaan asiakkaiden kehittämisehdotukset organisaation tietoisuuteen. Asiakastyytyväisyyskyselystä ilmenneitä epäkohtia korjaamalla ja kehittämällä pyritään parantamaan asiakastyytyväisyyttä ja palvelun laatua.

4.3 Aineisto ja menetelmät

Vuoden 2016 asiakastyytyväisyyskysely oli jatkoa vuosina 2012, 2007 ja 2009 tehdyille kyselyille. Atrialla on päätetty toteuttaa henkilöstöravintoloiden asiakastyytyväisyyskysely parin vuoden välein (Vuorela 2009, 28). Atrialla oli tarvetta toteuttaa nykyinen kysely jo kaksi vuotta sitten, mutta kukaan ei ollut opinnäytetyönään vielä tarttunut haasteeseen. Seuraava kysely olisi ajankohtainen jälleen vuonna 2018.

Asiakastyytyväisyystutkimukset pyrkivät selvittämään keskeiset asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät, mittaamaan tämänhetkistä asiakastyytyväisyyden tasoa, tuottamaan toimenpide-ehdotuksia ja kehittämään asiakastyytyväisyyden seurantaa. Asiakastyytyväisyyttä kartoittamaan sopii laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Tässä kyselyssä laadullinen tutkimus toteutettiin henkilökohtaisena haastatteluna, johon valittiin eri henkilöstöryhmien edustajia. Kyselylomake voitiin laatia, kun tyytyväisyystekijät oli saatu selville kvalitatiivisen tutkimuksen jälkeen.

Tämän tutkimuksen esitutkimushaastatteluihin (liite 1) osallistuvat henkilöt olivat Atria Suomen työntekijöitä eri henkilöstöryhmistä. Kaikki haastatteluun osallistuneet asioivat lähes päivittäin Atrian eri henkilöstöravintoloissa. Seinäjoen alueella haastattelut toteutettiin henkilökohtaisina haastatteluina, joita oli yhteensä viisi. Muihin toimipaikkoihin kysely lähetettiin sähköisesti Webropolin avulla. Näitä kyselyitä lähetettiin viisi, joista kahteen saatiin vastaus.

Kvantitatiivisella eli määrällisellä mittaamisella saatiin käsitys asiakastyytyväisyyden määrästä. Kyselylomakkeen käyttö takaa sen, että kaikilta vastaajilta kysyttiin samat kysymykset yhtenevällä tavalla. Kyselylomaketta laadittaessa kvalitatiivisista keskusteluista saadut tiedot yhdistettiin olemassa oleviin tyytyväisyystekijöihin.

Tietojen keruu toteutettiin kyselylomakkeen valmistuttua.

Kyselylomake (liite 2) jaettiin sähköisesti Atria Suomi Oy:n työntekijöille. Kerätty aineisto analysoitiin tässä tapauksessa Webropol-ohjelmaa käyttäen. Analysoinnin perusteella organisaation on laadittava toimenpidesuunnitelma asiakastyytyväisyyden parantamiseksi tai ylläpitämiseksi. Tärkeää on kuitenkin, että kustannukset asiakastyytyväisyyden parantamiseksi eivät ole suuremmat kuin tuotot. (Ylikoski 1999, 156 – 167.)

Webropol on suomalainen Internet-pohjainen tutkimus- ja tiedonkeruuohjelma. Sen avulla voidaan toteuttaa koko tutkimus kyselyn suunnittelusta tuloksiin asti. Käytönotto on nopeaa ja vaivatonta ja vaatii ainoastaan Internet-selaimen ja verkkoyhteyden. Sähköpostitse on helppo kutsua halutut henkilöt vastaamaan kyselyyn. Aineiston tuloksista voidaan valmiita taulukoita siirtää Office-ohjelmiin. Tiedot saadaan Excel-tiedostona, josta voidaan tilasto-ohjelman datatiedostolla tehdä tarkempia analysointeja. (Heikkilä 2014, 68—70.)

4.3.1 Esitutkimushaastattelu ja sen tulokset

Esitutkimushaastattelu. Joskus joudutaan tekemään esitutkimus eli pilottitutkimus ennen varsinaista tutkimusta tutkimusongelman täsmentämiseksi ja rajaamiseksi. Näin voidaan saada konkreettisempi ote tutkimustehtävään. Joidenkin kohderyhmään kuuluvien kanssa keskustelemalla saatetaan löytää tutkittavaan ilmiöön selittäviä tekijöitä ja saada hyödyllistä tietoa tutkimuslomakkeen kysymysten sisällön ja muodon täsmentämiseksi. (Heikkilä 2014, 20.)

Tämän tutkimuksen esitutkimushaastatteluihin osallistuvat henkilöt olivat Atria Suomen työntekijöitä eri henkilöstöryhmistä. Kaikki haastatteluun osallistuneet asioivat lähes päivittäin Atrian eri henkilöstöravintoloissa. Seinäjoen alueella haastattelut toteutettiin henkilökohtaisina haastatteluina. Muihin toimipaikkoihin kysely lähetettiin

sähköisesti Webropolin avulla. Esitutkimuksen haastattelukysymykset ovat liitteessä 1.

Esihaastatteluihin osallistuivat:

- Nainen, 20—30-vuotias, keräily ja työnjohdon tuuraus, A-logistiikka, työskennellyt Atrialla 9 vuotta, pääasiallinen ruokailupaikka logistiikan ruokala
- Nainen, 30—40-vuotias, puhelinvaihteenhoitaja, Itikanmäki, työskennellyt Atrialla 5 vuotta, pääasiallinen ruokailupaikka Itikanmäen ruokala
- Nainen, 30—40-vuotias, laadunohjaaja, Jyväskylä, työskennellyt Atrialla 4 vuotta, pääasiallinen ruokailupaikka Jyväskylän ruokala
- Nainen, 30—40-vuotias, ohjaus, siipikarja, työskennellyt Atrialla 15 vuotta, pääasiallinen ruokailupaikka siipikarjan ruokala
- Nainen, 40—50-vuotias, henkilöstöravintolan esimies, Jyväskylä, työskennellyt Atrialla 18 vuotta, pääasiallinen ruokailupaikka Jyväskylän ruokala
- Mies, 40—50-vuotias, pääluottamusmies, sikalinja, työskennellyt Atrialla 20 vuotta, pääasiallinen ruokailupaikka sikalinjan ruokala
- Nainen, 50—60-vuotias, henkilöstön kehittämispäällikkö, ruokatehdas, työskennellyt Atrialla 7 vuotta, pääasiallinen ruokailupaikka ruokatehtaan ruokala.

Esitutkimuksen tulokset. Esitutkimushaastattelun mukaan edellisen kyselyn jälkeen parannuksia oli tapahtunut valikoimien monipuolisuudessa ja välipalatarjonnassa. Lounaalla on nykyään monipuolisempi ja eksoottisempi valikoima ja lämpimiä kasviksia tarjotaan päivittäin. Salaattipöytä on monipuolistunut ja lounasvaihtoehdoksi tarjotut annosrasiasalaatit ovat saaneet suurta kiitosta.

Esitutkimushaastatteluun osallistuneet henkilöt olivat pääosin tyytyväisiä tämänhetkiseen tarjontaan Atrian henkilöstöravintoloissa. Erityisruokavaliot on otettu huomioon, joka näkyy myös merkintänä ruokalistalla. Myös ravitsemussuositukset näkyvät tarjonnassa. Salaattipöytä on linjastossa ensin ja kasvien määrää on lisätty. Kalaruokia on useammin tarjolla, joidenkin vastaajien mielestä jopa liikakin.

Esitutkimukseen osallistuneet mainitsivat lempiruokaseen erilaiset keitot ja kalaruuat. Liharuokaista suosikiksi nousi palapaisti ja keitoista puolestaan pinaattikeitto.

Esitutkimuksen mukaan suurimmassa osassa henkilöstöravintoloita syödään omia eväitä. Pääsyyksi omien eväiden syömiseen mainittiin ruokalan ateriahinnat ja maininnan sai myös ruokalan sijainti.

Välipalatarjontaan oltiin tyytyväisiä. Se on nykyään monipuolisempi ja varsinkin proteiinituotteisiin oltiin tyytyväisiä. Osalle ilmainen välipala on tullut uutena etuutena.

Logistiikkaan esitetyt kysymykset liittyivät yövuoron ruokailun järjestämiseen ja sen kehittämiseen. Hedelmiä toivottiin yövuoron ruokailutarjontaan. Myös itse lämmitettävää ruokaa kuten kiusauksia ja erilaisia laatikkoruokia kaivattiin. Lisäksi välipalojen riittävyys koettiin ongelmana. Yövuorossa ei ole paikalla keittiöhenkilökuntaa, joten valvonta jää vaillinaiseksi.

4.3.2 Kyselytutkimus

Kyselylomake on kysely- ja haastattelututkimusten olennainen tekijä. Uusi teknologia on mahdollistanut tiedonkeruun internetlomakkeiden avulla ja vastausten saamisen suoraan tilasto-ohjelmaan käsittelyä varten ja jopa tulostulosten saamiseen raporttina. Tutkimuksen tavoite on oltava täysin selvillä, ennen kuin kyselylomakkeen laadinta aloitetaan. Tutkijan täytyy tietää, mihin kysymyksiin hän etsii vastauksia. On selvitettävä, mitkä ovat ne taustatekijät (selitettävät muuttujat), joilla voi olla vaikutusta tutkittaviin asioihin (selitettäviin muuttujiin), ellei niistä ole etukäteen teorian antamia tietoja. On varmistettava, että tutkittava asia saadaan selvitettyä tutkimuslomakkeen kysymysten avulla. Kysymyksiä ei voi parannella tai muuttaa enää tiedonkeruun jälkeen. (Heikkilä 2014, 45.)

Lomakkeessa käytettiin kysymystyyppinä avoimia ja monivalintakysymyksiä. Avoin kysymys on sellainen, jossa esitetään kysymys ja vastaukselle jätetään tyhjä tila. Avoimet kysymykset ovat helppoja laatia, mutta työläitä analysoida. Usein niihin jätetään myös vastaamatta. Avoimet kysymykset voivat tuottaa hyviä ideoita ja ne kannattaa sijoittaa yleensä lomakkeen loppupuolelle. Avoimia kysymyksiä kannattaa käyttää esitutkimuksessa, joista saatujen vastausten perusteella voidaan

muodostaa lopulliseen kyselylomakkeeseen vaihtoehdot sisältävät kysymykset. (Heikkilä 2014, 47.)

Suljetuissa eli strukturoiduissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi. Vaihtoehdoista valitaan itselle sopiva vastaus. Kysymysten tarkoituksena on saada helposti käsiteltäviä vastauksia ja torjua tiettyjä virheitä. Vaihtoehtojen tarjoaminen antaa vastaajille mahdollisuuden myös moitteisiin ja arvosteluihin eikä vastaaminen esty kielivaikeuksien takia. Strukturoidun kyselylomakkeen etuina ovat nopea vastaaminen ja helppo tilastollinen käsittely. Haittoina on vastausten harkitsemattomuus ja jonkin vaihtoehdon puuttuminen. ”En osaa sanoa” -vaihtoehto voi houkutella liikaa. Tässä tutkimuksessa pyrittiin jättämään tämä vaihtoehto kokonaan pois käyttämällä nelivalintakysymyksiä. Lisäksi lomakkeessa oli muutama sekamuotoinen kysymys, jossa osa vaihtoehdoista on annettu ja yleensä yksi on avoin. Avoin vaihtoehto kannattaa lisätä silloin, kun mietityttää onko kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot kysymykseen keksitty. (Heikkilä 2014, 49 — 50.)

Kyselylomake (liite 2) tehtiin edellisen kyselylomakkeen kaltaiseksi, jotta tuloksia pystyttäisiin mahdollisimman hyvin vertailemaan. Esitutkimushaastattelun pohjalta vuoden 2016 kyselyyn lisättiin muutama kysymys ja muutama jätettiin pois sitten vuoden 2012 kyselyyn. Kyselylomakkeessa oli yhteensä 20 kysymystä, joita oli kategorioitu taustatietoihin, yleisiin tietoihin ja mielipiteisiin ruokailusta ja välipalasta. Vastaukset annettiin sähköisessä muodossa internetpohjaisen tutkimusohjelma Webropolin kautta. Linkki kyselyyn lähetettiin henkilökohtaiseen sähköpostiin Atrian oman järjestelmän kautta. Vastaaminen kyselyyn tapahtui vapaa-ajalla. Kyselylomake hyväksytettiin ravintolatoiminnan esimiehellä ja ohjaavalla opettajalla. Asiakastytyväisyyskyselyyn saatiin yhteensä 698 vastausta. Yhtäkään palautettua lomaketta ei hylätty. Jos johonkin kysymykseen oli jätetty vastaamatta, tällaiset tapaukset jätettiin huomioimatta kysymyskohtaisesti.

Atria Suomen henkilöstöravintoloiden asiakkaille kysely toteutettiin sähköisesti Webropolia käyttäen. Kysely aukesi 11.1.2016 ja sulkeutui 25.1.2016. Kysely ei tavoittanut kaikkia asiakkaita, koska henkilökohtaiset sähköpostiosoitteet eivät olleet ajan tasalla.

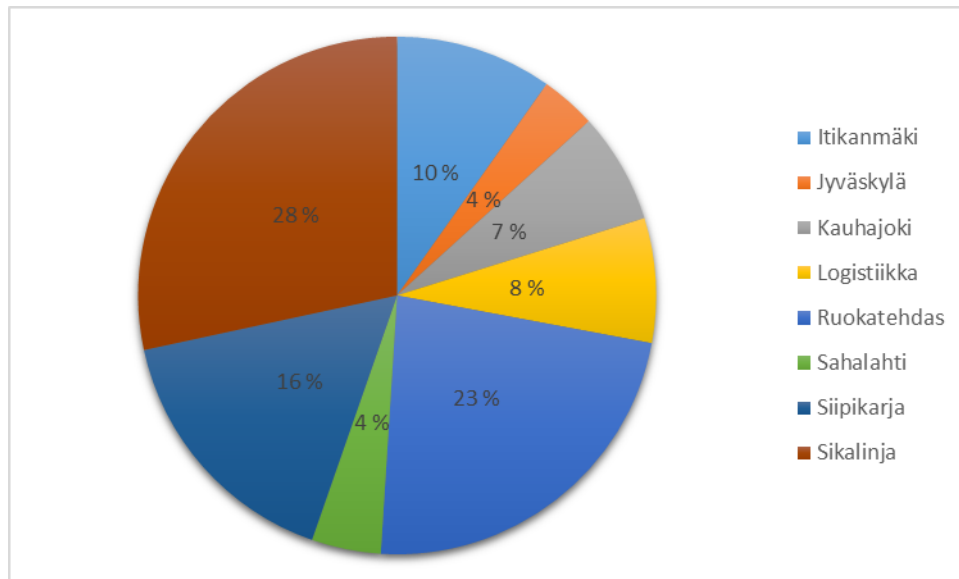
4.4 Tutkimuksen tulokset

Asiakastyytyväisyyskyselystä saatu aineisto analysoidaan yleensä tilastollisilla menetelmillä, koska ne auttavat saamaan esiin oleellisen tiedon isosta tietomassasta. Yksinkertaisin tapa tarkastella tietoja on keskiarvojen ja prosenttilukujen avulla. Tutkimuksen avulla saadaan tietoon tyytyväisyyden taso sekä miten yritys on asiakkaiden mielestä menestynyt heille tärkeissä asioissa. Tulokset ilmaistaan kuviaina tai taulukkoina. Tutkimustulosten perusteella yrityksen on ratkaistava millaisia toimenpiteitä tarvitaan ja laadittava sen pohjalta toimenpidesuunnitelma, jonka yhtenä osana on hyvä olla tasaisin väliajoin jatkuvat asiakastyytyväisyyskyselyt. (Ylikoski 1999, 165 – 167.)

4.4.1 Taustatiedot

Kyselyyn vastasi yhteensä 698 Atria Suomen henkilöstöravintoloiden asiakasta. Potentiaalinen vastausmäärä olisi ollut noin 1 850 (Niemi 2016a). Vastausprosentiksi muodostui näin 38 %. Naisia vastaajista oli 48 % ja miehiä 52 %. Vastauksia saatiin suhteellisen tasapuolisesti sukupuolesta riippumatta.

Vastaajia oli eniten sikalinjan 28 % ja ruokatehtaan 23 % henkilöstöravintoloissa. Vähiten vastaajia oli Jyväskylän henkilöstöravintolassa 4 % ja Sahalahden henkilöstöravintolassa 4 %. Siipikarjan henkilöstöravintolasta saatiin 16 % vastauksista, 10 % Itikanmäen henkilöstöravintolasta, 8 % logistiikan henkilöstöravintolasta ja 7 % Kauhajoen henkilöstöravintolasta. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Vastausten jakautuminen henkilöstöravintoloittain (n=694).

Edellisessä asiakastyytyväisyyskyselyssä (Bohjanen & Ohramaa 2013) vastaajia oli yhteensä 1 120. Siinä naisten ja miesten osuus oli 39 % naisia ja 61 % miehiä. Miehet olivat tässä kyselyssä todella aktivoituneet. Verrattuna edelliseen kyselyyn vastaukset jakautuivat samankaltaisesti henkilöstöravintoloiden välillä. (Bohjanen & Ohramaa 2013, 35).

Vastaajista 65 % toimi työtehtävissä tuotantolinjoissa tuotantotyöntekijänä. Vastaajista 19 % oli toimihenkilöitä ja 10 % toimi ylemmän toimihenkilön tehtävissä. 6 % vastaajista ilmoitti tekevänsä jotain muuta. Muiden työntekijöiden työnimikkeitä olivat muun muassa laitospäällikö, huoltoasentaja, kunnossapito ja keittiötyöntekijä.

Vastaajista suurin osa eli 61 % oli työskennellyt Atrialla yli 10 vuotta. 13 % vastaajista 1—3 vuotta ja 12 % vastaajista 7—9 vuotta. 4—6 vuotta työsuhteessa oli ollut 10 % vastaajista ja alle yhden vuoden 4 % vastaajista.

4.4.2 Yleistä

Vastaajista 82 % käyttää henkilöstöravintolan palveluja päivittäin ja 8 % 2—4 kertaa viikossa eli lähes 90 % vastaajista syö omassa henkilöstöravintolassaan useamman

kerran viikossa. 2 % atrialaisista vastasi syövänsä henkilöstöravintolassa kerran viikossa, 3 % harvemmin kuin kuukausittain, 3 % ei syö Atrian henkilöstöravintolassa.

Asiakkailta, jotka eivät syö tai syövät harvemmin kuin kuukausittain Atrian henkilöstöravintoloissa, pyydettiin tarkennusta vastaukseen kertomalla syy syömättä jättämiseen tai henkilöstöravintolan harvaan käyttöön. Tähän lisäkysymykseen vastasi kuitenkin 80 vastaajaa, vaikka vastaajia olisi pitänyt olla vain 38. 31 % vastaajista (n=80) sanoi välipalaedun riittävän, 10 % ruoka ei ollut mieleistä, 30 % oli omat eväät ja 26 % ilmoitti vastaukseksi jonkin muun syyn.

Henkilöstöravintoloiden palveluiden käyttäminen on Bohjasen ja Ohramaan (2013, 37) kyselyyn verraten pitänyt pintansa. Suosio käyttää henkilöstöravintoloiden palveluja liikkuu yhä hyvin samoilla lukemilla kuin edellisessä kyselyssä. Nykyään ruoka on mieluisampaa, vaikka omien eväiden syöminen on lisääntynyt.

Vastaajista (n=662) 11 % oli sitä mieltä, että erityisruokavalioita ei huomioida henkilöstöravintoloissa. Syynä tähän oli laktoosittomien tuotteiden valikoiman niukkuus ja puuttuminen, erityisruokavalioon kuuluvien tuotteiden valikoiman vaihtelevuus ja saatavuus eri vuoroissa ja eri henkilöstöravintoloissa.

89 % (620) vastaajista oli sitä mieltä, että asiakaskokemus toteutuu odotusten mukaisesti henkilöstöravintoloissa. Jo asiakaskokemus ei toteutunut, yleisimpiä syitä olivat asiakaspalvelun laatu, ruoan riittävyys ja laatu. Lisäksi liharuokia kaivattiin enemmän, koska kyseessä on ”lihatalon ruokala”.

Vastanneet saivat antaa yleistä palautetta liittyen ruokaan ja palveluun. Vastauksia saatiin paljon ja niissä oli myös huomattavissa henkilöstöravintoloiden välisiä eroja. Ruokaa kehitettiin monipuoliseksi ja vaihtelevaksi. Keittiön omia rahkoja ja rieskarullia kaivattiin useammin, samoin ”tavallista” kotiruokaa. Vastausten perusteella ruoka on usein kylmää ja keittoperunat kovia. Iltaisin valikoima on suppeampi ja ruoka loppuu usein kesken. Ehdotettiin, että tuotteen loppuminen huomioitaisiin hinnassa. Esimerkiksi jos edullisempi vaihtoehto loppuu, niin normaalin lounaan saisi edullisemmän hinnalla. Lisäksi vastaajat eivät pitäneet annosmäärien rajoittamisesta.

Ruokalistaan kaivattiin muutoksia. Siitä haluttiin vaihtelevampi ja Atrian omia tuotteita kaivattiin useammin tarjolle. Torstain keittopäivästä haluttiin luopua, varsinkin jokaviikkoisesta hernekeitosta. Pannukakkua kaivattiin torstaisin useampaan henkilöstöravintolaan.

4.4.3 Lounas

Vastaajista (n=690) suurin osa 68,4 % löysi useimmiten lounaalta mieluisan vaihtoehdon. Aina mieluisan vaihtoehdon löysi 17,5 % ja harvoin 13 %. Vastaajista 1 % ei löytänyt koskaan mieluisaa vaihtoehtoa.

56,3 % vastaajista (n=687) haluaisi lounasvaihtoehdoksi salaattibaarin. 20 % ei kaipaa muutosta ja 17,5 % haluaisi lounassalaatin lounasvaihtoehdoksi. 6,3 % toivoi annosrasiasalaatteja.

Ravitsemussuositukset toteutuvat 84,6 % vastaajien (n=671) mielestä. 15,4 % koki, että ravitsemussuositukset eivät toteudu lounaalla.

Taulukko 1 osoittaa, että vaikka avointen vastausten moitteista olisi toisin voinut päätellä, keskiarvot tutkittuihin asioihin eivät ole juurikaan muuttuneet edelliseen kyselyyn verrattuna (Bohjanen & Ohramaa 2012). Tyytyväisimpiä oltiin ruokajuomavalikoimaan ja henkilökunnan ystävällisyyteen. Salaattien vaihtelevuuteen oltiin tyytymättömiä, mikä on näkynyt myös edellisissä tutkimuksissa (Bohjanen & Ohramaa 2012, Vuorela 2009).

Taulukko 1. Keskiarvojen vertailu.

	Kes- kiarvo 2016	Kes- kiarvo 2012	Kes- kiarvo 2009
Päivittäinen lounasvalikoima	2,9	2,9	3
Ruoan riittävyys	3	ei arvioitu	ei arvioitu
Ruokalistan vaihtelevuus viikoittain	2,9	2,8	2,8
Ruoan maku	2,7	2,8	2,8
Ruoan suolaisuus	2,9	ei arvioitu	ei arvioitu
Ruoan tarjoilulämpötila	3,1	2,9	2,9
Ruokailun ajankohdat	3,4	3,2	ei arvioitu
Salaattien vaihtelevuus	2,6	2,6	2,5
Ruokaleipävalikoima	3	2,9	2,8
Ruokajuomavalikoima	3,5	3,4	ei arvioitu
Linjaston toimivuus/sujuvuus	3	3,1	ei arvioitu
Päivittäinen välipalatarjonta	2,7	2,7	2,8
Hinta-laatusuhde	2,9	2,9	2,9
Henkilökunnan ystävällisyys	3,5	ei arvioitu	ei arvioitu
Ruokasalin viihtyvyys	2,9	ei arvioitu	ei arvioitu

”Talossa, jossa tehdään ruokaa miltei yötä päivää, niin se ei saa loppua ruokailijoilta kesken vaikka pääsisi työn puolesta viime minuuteilla ruokailemaan.” ”Aamu- ja iltavuorojen eriarvoisuus.” Tällä tarkoitettiin sitä, että ruoan vähetessä annoskokoja

pienennettiin kesken päivää ja ruoan loppuessa hinta kuitenkin pysyy samana. Moni toivoikin, että valikoiman supistuminen huomioitaisiin hinnassa.

Oman talon tuotteita kaivattiin enemmän. Uutuustuoteviikko on Atrialla toteutettava teemaviikko, jossa tutustutaan uusiin talon oman tuotannon tuotteisiin.

Ruokasalin viihtyvyydestä tuli myös paljon palautetta. Melusta, tilojen ahtaudesta ja linjastojen toimivuudesta oli useita kommentteja. Tila kaikuu ja myös suuresta ruokailijoiden määrästä lähtee paljon ääntä. Tähän kaivattiinkin akustiikkalevyjä ja kasveja vaimentamaan melua. ”Välillä pitää poukkoilla joka suuntaan.” Esimerkiksi kahvilinjastossa pitäisi olla ensin kaikki astiat ja sitten vasta ruoat. Toisena esimerkkinä ihmiset, jotka leimaavat ruokaa, törmäilevät ihmisiin, jotka ottavat kahviinsa maitoa. Ratkaisuna tähän ehdotettiin kaksipuolista linjastoa ja linjaston järjeistämistä.

Vastaajista (n=662) suurin osa 54,8 % ei ole huomannut kehitystä ruokatarjonnassa edellisen kolmen vuoden aikana. 45,2 % huomasivat muutoksina muun muassa lämpimät kasvikset, annossalaatit, itse tehdyt rahkat sekä pannu-kakku.

Joka torstainen hernekeitto herätti paljon keskustelua. Sen poistamista listalta toivottiin tai ainakin ettei sitä tarjottaisi joka viikko. Nykyään hernekeittopäivä on harvemmin.

Lounas hinnat 1.1.2016 alkaen: normaali lounas 4,90 €, edullisempi vaihtoehto 4 € ja puuro/soppa/kevyt 3,90 €. (Atria intranet 2016.) Hinta on viime vuodesta noussut 10 senttiä/annos.

4.4.4 Välipala

Vastaajista (n=692) suurin osa 69,8 % löysi useimmiten välipalatarjonnasta mieluisan vaihtoehdon. Aina mieluisan vaihtoehdon löysi 19,5 % ja harvoin 10,4 %. Vastaajista 0,3 % ei löytänyt koskaan mieluisaa vaihtoehtoa.

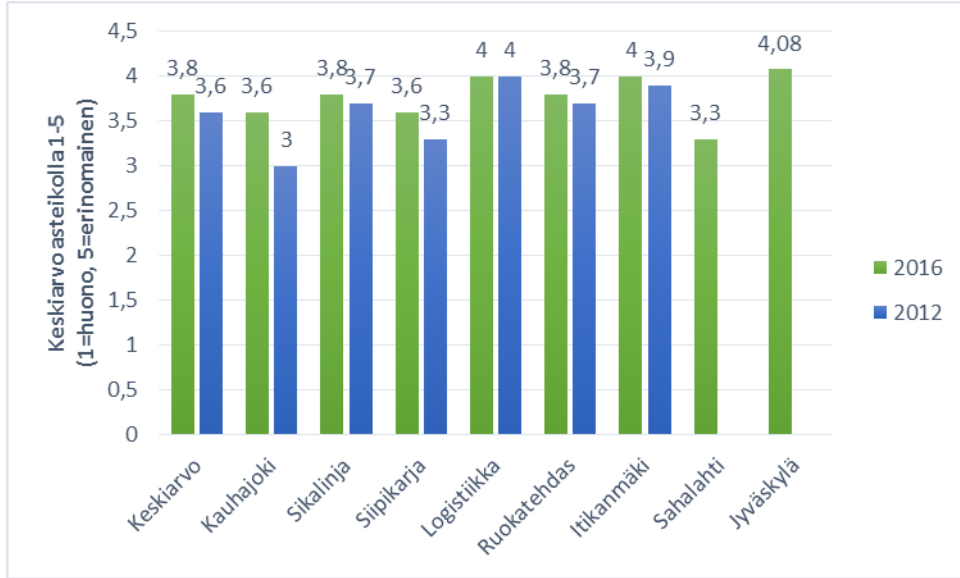
60,8 % on tyytyväisiä välipalatarjontaan, 39,2 % ei. Vastaajien mielestä muutoksia kaivattiin leipiin, jogurtteihin ja valikoiman monipuolistamiseen. He toivoivat myös enemmän hedelmiä. Leivissä keskustelua herätti laatu, valikoiman suppeus ja täytteet.

Vastaajista (n=676) suurin osa 60,8 % ei ole huomannut kehitystä välipala-tarjonnassa edellisen kolmen vuoden aikana. 39,2 % huomasivat muutoksina muun muassa hillot, valikoiman lisääntyminen, lisämaksulliset tuotteet, proteiinivälipalat, wrapit, hedelmäsalaatit, itse tehdyt rahkat ja kiisselit, hot dogit ja välipalapatukat.

4.4.5 Yleisarvosana

Henkilöstöravintoloiden yleisarvosanan keskiarvon perusteella voidaan todeta, että Atrian henkilöstöravintoloiden asiakkaat ovat melko tyytyväisiä ravintoloiden toimintaan ja palveluun (kuvio 3). Henkilöstöravintoloiden toiminnan ja palveluiden yleisarvosanaksi tuli 3,8 asteikolla 1-5. Neljä henkilöstöravintolaa ylitti keskiarvon ja neljä jäi sen alle. 58 % kaikista vastaajista (n=691) eli suurin osa oli antanut arvosanaksi neljä. 1,5 % oli antanut huonoimman arvosanan yksi ja 13 % arvosanan viisi.

Edellisessä asiakastyytyväisyyskyselyssä ravintoloiden keskiarvo toiminnan ja palvelun osalta oli 3,6 (Bohjanen & Ohramaa 2013, 42). Edelliseen tutkimukseen verraten ravintoloissa suurin ero keskiarvoissa oli Kauhajoella, jonka keskiarvo nousi 0,6:lla ja Siipikarjan keskiarvo nousi 0,3:lla. Muiden ravintoloiden keskiarvot pysyivät miltei samoissa lukemissa molemmissa kyselyissä. Sahalahden ja Jyväskylän toimipaikat ovat tulleet uutena edellisen kyselyn jälkeen, joten näille ei ole olemassa vertailupohjaa.



Kuvio 3. Yleisarvosanan keskiarvo henkilöstöravintoittain (n=691).

5 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Asiakastyytyväisyyskyselyn 698 vastauslomakkeeseen mahtui monenlaisia mielipiteitä. Eri ihmiset voivat olla hyvinkin eri mieltä samasta asiasta. Kaikkia on mahdoton miellyttää. Parannusehdotukset pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan.

Salaatteja on uudistettu ja monipuolistettu runsaasti. Tarjontaa on lisätty, mutta se on jostain syystä jäänyt asiakkailta huomiotta. Moni kaipaisikin valikoimaan salaattibaaria, josta voisi itse annostella mieleisensä annoksen. Nykyisestä valikoimasta kasvisruokailija pystyy kokoamaan itsellensä kattavan lounaan, jos muita vaihtoehtoja ei ole tarjolla.

Suurta keskustelua herätti hernekeitto, jota on tarjolla aina torstaisin. Osa vastajista piti perinneruoasta, mutta suurinta osaa se närkästytti. Kysely sai aikaan muutoksen ja nykyään hernekeittoa tarjoillaan harvemmin. Myös tämä muutos on herättänyt suurta keskustelua työntekijöiden keskuudessa. Toimeksiantajalla on suuria haasteita saada asiakas tyytyväiseksi tämän asian kohdalla, sillä jokaista ei pystytä miellyttämään.

Asiakkaiden tyytyväisyydessä ruokapalveluihin ja niiden tarjontaan ei ollut tapahtunut suuria muutoksia edelliseen tutkimukseen viitaten. Vuoteen 2012 verrattuna tyytyväisyys on pysynyt samana lukuun ottamatta Kauhajokea ja Siipikarjaa, joissa keskiarvo nousi.

6 POHDINTA

Kysely suoritettiin ensimmäistä kertaa täysin sähköisessä muodossa. Se helpotti kyselyn toteuttamista ja analysointia. Atria oli kerännyt työntekijöiltä henkilökohtaisia sähköpostiosoitteita, joihin kysely lähetettiin. Osaan sähköpostiosoitteista ei saatu lähetettyä ollenkaan kyselyä. Myös järjestelmän kanssa oli ongelmia sekä osa osoitteista oli puutteellisia. Tässä onkin haastetta seuraavan kyselyn tekijöille, jotta saataisiin varmistettua mahdollisimman laaja otanta koko henkilökunnalle.

Vaikka vastausten määrä jäi pienemmäksi kuin vuonna 2012, avointen kysymysten ansiosta työtä riitti hyvin kahdelle ihmiselle. Seuraavaa kyselyä ajatellen avointen kysymysten asettelua kannattaa miettiä enemmän, jotta toimeksiantaja saisi konkreettisempia kehitysehdotuksia. Selkeiden esimerkkien avulla olisi helpompi kehittää asiakkaiden toiveita. Kyselylomake kannattaa miettiä tarkoin, jotta toimeksiantaja saa siitä parhaan mahdollisen hyödyn.

Työn yhtenä tavoitteena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä lounaaseen sekä välipalatarjontaan. Asiaa selvitettiin kvantitatiivisen kyselylomakkeen avulla. Atria Suomi Oy:lle pystyttiin antamaan tietoa asiakastyytyväisyyden kehityksestä heidän henkilöstöravintoloissaan edelliseen kyselyyn verrattuna. Avoimien kysymysten avulla pystyttiin tarkastelemaan, olivatko asiakkaat huomanneet kehitystä henkilöstöravintolan toiminnassa edellisten kyselyiden jälkeen.

Tässä kyselyssä pystyttiin täyttämään tavoitteet, vaikka tulokset olivatkin miltei samanlaisia kuin edellisessä kyselyssä. Työtä osataan kuitenkin arvostaa Atrian henkilöstöravintoloiden työntekijöiden keskuudessa, koska se antaa heille jälleen osviittaa siitä, mitä tulisi korjata ja mihin tulisi kiinnittää seuraavaksi entistä enemmän huomiota.

Tutustuminen Atrian Nurmon ja Seinäjoen henkilöstöravintoloihin auttoi tutkijoita hahmottamaan tilannetta. Avoimia vastauksia oli helpompi lukea ja analysoida, kun oli itse nähnyt mistä kiitosta oli syytä antaa ja mitä arvostella.

Tutkimuksesta saadut vastaukset annettiin pikimmiten ravintolatoiminnan esimiehelle Susanna Niemelälle, joka on jo ehtinyt hyödyntää keräämiämme tuloksia toiminnassaan. Viiden viikon kiertävä ruokalista uudistuu puolen vuoden välein ja tutkimuksista saatuja tietoja pystyttiin hyödyntämään helmikuussa vaihtuneeseen listaan. Atrian henkilöstön omassa Wilhelmi lehdessä myös julkaistiin tuloksia. Niemelä on myös aloittanut ravintolakohtaisten tulosten analysoinnin yhdessä henkilökunnan kanssa. Lisäksi huhtikuussa on ravintolatoimikunnan kevätkokous, jonne tutkimuksen tekijät pääsevät itse kertomaan tuloksista.

Asiakastytyväisyyskyselystä ilmenneitä epäkohtia korjaamalla ja kehittämällä henkilöstöravintoloissa pyritään tulevaisuudessa parantamaan asiakastytyväisyyttä sekä palvelun ja tuotteiden laatua.

LÄHTEET

- Atria intranet. 2016. Atrian henkilöstöravintoloiden ateriapakettien hinnat 1.1.2016 alkaen. Tiedote 3.12.2015
- Atria-konserni. 2015. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Atria Oyj. [Viitattu 22.1.2016]. Saatavana: <http://www.atriagroup.com/atria-konserni/Sivut/default.aspx>
- Atria Suomi. 2015. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Atria Oyj. [Viitattu 22.1.2016]. Saatavana: <https://www.atria.fi/konserni/>
- Bohjanen, P. & Ohramaa, M. 2013. Asiakastyytyväisyys henkilöstöravintoloissa. Case Atria Suomi Oy. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Elintarvike ja maatalous, ravitsemispalvelut. Opinnäytetyö. Julkaisematon.
- Fisher, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen: asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum.
- Gluteenittomat ja erittäin vähägluteeniset elintarvikkeet. Päivitetty 3.2.2015. [Verkkosivu]. Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. [Viitattu 21.1.2016]. Saatavana: <http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/valmistus+ja+myynti/erityisruokavaliomisteet/gluteenittomat+ja+erittain+vahagluteeniset+elintarvikkeet>
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uud.painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Joukkoruokailu. Päivitetty 2.4.2015. [Verkkosivu]. Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. [Viitattu 21.1.2016]. Saatavana: <http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/tietoa+elintarvikkeista/ruoka-allergeenit/joukkoruokailu/>
- Joukkoruokailun kehittäminen. 2010. Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010:11. Saatavana: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1082856&name=DLFE-11471.pdf
- Juuti, P. 2015. Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Löytänä, J & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Mikkonen, M. 2011. Työpaikkaruokala on omia eväitä parempi. [Verkkosivu]. Helsinki: Työterveyslaitos. [Viitattu 28.3.2016]. Saatavilla: http://tyopiste.ttl.fi/Uutiset/Sivut/Tyopaikkaruokala_on_omia_evaita_parempi.aspx

- Niemelä, S. 2016a. Ravintolatoiminnan esimies. Atria Suomi Oy. Haastattelu 26.1.2016.
- Niemelä, S. 2016b. Ravintolatoiminnan esimies. Atria Suomi Oy. Henkilökohtainen sähköposti 15.2.2016.
- Nikula, J. & Riihimäki, J. 2008. Asiakastyytyväisyys henkilöstöravintoloissa. Case: Atria Suomi Oy. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Ravitsemisalan yksikkö, palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Julkaisematon.
- Raulio, S. 2011. Lunch eating patterns during working hours and their social and work-related determinants. Study of Finnish employees. [Website]. Helsinki: National Institute for Health and Welfare. Academic dissertation. [Viitattu 14.1.2016]. Available: <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/b6fdf6c7-48a9-4d96-836b-1e3a753f4cb0>
- Ravitsemussuositukset. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. [Viitattu 21.1.2016]: Saatavana: <http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/>
- Ruoka-allergia ja intoleranssi. Päivitetty 2.9.2011. [Verkkosivu]. Helsinki. Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. [Viitattu 21.1.2016]. Saatavana: <http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/tietoa+elintarvikkeista/ruoka-allergienit/ruoka-allergia+ja+-intoleranssi/>
- Ruokapalvelut. Päivitetty 12.6.2015. [Verkkosivu]. Helsinki. Terveystieteiden tutkimuskeskus. [Viitattu 21.1.2016]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/elintavat-ja-ravitsemus/ravitsemus/ruokapalvelut>
- Salmela, S. 2011. Ravitsemuskampanja työaikaisen ruokailun kehittämiseksi Atria Suomi Oy:n henkilöstöravintoloille. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö, palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. [Viitattu 26.12.2012]. Opinnäytetyö. Saatavana: http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/28919/Sami_Salmela.pd%20f?sequence=1
- Selin, E. & Selin, J. 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta: avaimia asiakasrajapintojen hallintaan. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Silver, P. 2008. Sydänmerkki-ateriakokonaisuuksien kehittäminen. Case: Atria Suomi Oy:n henkilöstöravintolat. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö, palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Julkaisematon.
- Työaikainen ruokailu. Päivitetty 26.1.2015. [Verkkosivu]. Työterveyslaitos. [Viitattu 21.1.2016]. Saatavana: http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/elintavat_ja_tyokyky/tyoaikainen_ruokailu/Sivut/default.aspx

Työpaikkaruokailu. Päivitetty 11.11.2014. [Verkkosivu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 21.1.2016]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/elintavat-ja-ravitsemus/ravitsemus/ruokapalvelut/tyopaikkaruokailu>

Työpaikkaruokailu antaa virtaa sekä työhön että vapaa-aikaan. Päivitetty 20.8.2013. [Verkkosivu]. Työterveyslaitos. [Viitattu 21.1.2016]. Saatavana: http://www.ttl.fi/fi/tiedotteet/Sivut/tiedote_372013.aspx

Terveyttä ruoasta: Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014. Ei päiväystä. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Valtion ravitsemusneuvottelukunta. [Viitattu 7.10.2015]. Saatavana: <http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/suomalaiset+ravitsemussuositukset/>

Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2010. Ravitsemushoito. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Vuorela, M. 2009. Asiakastyytyväisyys henkilöstöravintoloissa. Case: Atria Suomi Oy. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Ravitsemisalan yksikkö, palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Julkaisematon.

Vähälaktoosiset ja laktoosittomat elintarvikkeet. Päivitetty 4.6.2015. [Verkkosivu]. Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. [Viitattu 21.1.2016]. Saatavana: <http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/valmistus+ja+myynti/erityisruokavaliomisteet/vahalaktoosiset+ja+laktoosittomat+elintarvikkeet/>

Välipalalla on väliä. 2012. [Verkkosivu]. Helsinki: Suomen Sydänliitto ry. [Viitattu 30.12.2012]. Saatavilla: <http://www.sydanliitto.fi/valipalalla-on-valia>

Yritysvastuuraportti 2014. Atria Oyj. Tampere: Viestintätoimisto Selander & Co. Oy.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2.uud.painos. Helsinki: KY-palvelu Oy.

LIITTEET

Liite 1. Esihaastattelulomake

Liite 2. Kyselylomake

Liite 1. Esihaastattelulomake

ESIHAASTATTELU

1. Sukupuoli mies nainen Ikä? _____

2. Työtehtävä Atrialla _____

3. Työsuhteen kesto _____

4. Minkä ruokalan palveluita käytät enimmäkseen?

5. Käytätkö palveluita päivittäin? kyllä ei

6. Syödäänkö työpaikallasi omia eväitä? kyllä ei

7. Minkä arvelisit olevan suurimman syyn omien eväiden syömiseen?

- ruokalan ateria hinnat

- ruokalan sijainti

- ruokalan tarjonta

- joku muu syy, mikä? _____

8. Aikaisempi kysely on tehty vuonna 2012. Oletko huomannut muutoksia henkilöstöravintolatoiminnassa? (Palvelussa, miten asiakas/ehdotukset huomioidaan) Jos olette, niin mitä?

a) Muutosta välipalatarjonnassa?

b) Muutosta lounaassa tai salaattipöydässä?

9. Mitä mieltä olette Atrian henkilöstöravintolan lounasvaihtoehtoista nyt?

10. Mitä mieltä olette Atrian henkilöstöravintolan välipalatarjonnasta nyt?

11. Onko mielestänne tarjonnassa otettu huomioon

a) erityisruokavaliot?

b) ravitsemussuositukset?

12. Miten kehittäisit tämän hetkistä henkilöstöravintolan toimintaa?

13. Mitkä ovat omat top 3 lempiruokanne?

14. Oletko tyytyväinen yövuoron ruokailujärjestelyihin? Miten kehittäisit sitä? (kysymys koskee logistiikkaa)

Liite 2. Kyselylomake

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY KOSKIEN LOUNAS- JA VÄLIPALATARJONTAA PÄIVITTÄISESSÄ HENKILÖSTÖRAVINTOLASSANNE

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää kaikkien Atrian henkilöstöravintoloiden asiakkaiden tyytyväisyyttä lounaaseen sekä välipalatarjontaan. Tutkimukseen vastaajat ovat henkilöstöravintoloiden asiakkaita. Kyselyn tulokset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettömänä osana restonomitutkinnon opinnäytetyötämme. Pyydämme Teitä vastaamaan rehellisesti ja selkeästi omien viimeaikaisten kokemusten perusteella. Kyselyyn vastaaminen on tärkeää, koska siten voitte vaikuttaa Atrian henkilöstöravintoloiden palvelutarjonnan kehittämiseen. Vastaamalla kyselyyn voitte osallistua tuotepalkintojen arvontaan. Kyselyyn vastaaminen vie 5-7 minuuttia aikaa.

Ystävällisin terveisin,

Restonomiopiskelijat Mari Haapaniemi ja Mari Nevanpää

Etunimi.Sukunimi@seamk.fi

SeAMK, Elintarvike ja maatalous, Seinäjoki

TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli

- Nainen
- Mies

2. Työtehtävä Atrialla

- Tuotantotyöntekijä
- Toimihenkilö
- Ylempi toimihenkilö

- Muu, mikä? _____

3. Työsuhteen kesto tähän asti Atrialla?

- alle yksi vuosi
- 1-3 vuotta
- 4-6 vuotta
- 7-9 vuotta
- yli 10 vuotta

4. Yleisimmin käyttämäne henkilöstöravintola

- Itikanmäen henkilöstöravintola
- Jyväskylän henkilöstöravintola
- Kauhajoen henkilöstöravintola
- Logistiikan henkilöstöravintola
- Ruokatehtaan henkilöstöravintola
- Sahalahden henkilöstöravintola
- Siipikarjan henkilöstöravintola
- Sikalinjan henkilöstöravintola

YLEISTÄ

5. Kuinka usein käytätte Atrian henkilöstöravintolan palveluita?

- Päivittäin
- 2-4 kertaa viikossa
- Kerran viikossa
- Muutaman kerran kuukaudessa

- Harvemmin kuin kuukausittain
 - En syö Atrian henkilöstöravintolassa
6. Jos vastasitte edelliseen kysymykseen harvoin tai en koskaan, valitkaa alla olevista vaihtoehdoista yksi?
- Ruokailuaika ei sovi minulle
 - Minulla on omat eväät
 - Ruoka ei ole mieleistäni
 - Välipalaetu 2 kertaa päivässä riittää minulle
 - Muu syy, mikä?
7. Asiakaskokemus on kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa. Toteutuuko asiakaskokemus käyttämässäsi henkilöstöravintolassa?
- Kyllä
 - Ei
 - Perustele vastauksesi _____
8. Otetaanko erityisruokavaliot mielestänne huomioon henkilöstöravintolan toiminnassa?
- Kyllä
 - Ei. Miksi? _____
9. Risuja ja ruusuja. Miten kehittäisitte henkilöstöravintolan lounasta, välipalaa ja asiakaspalvelua? Tässä kohdassa voitte antaa myös muuta aiheeseen liittyvää palautetta.

LOUNAS

10. Löydätekö lounaalta Teille mieluisan vaihtoehdon? Valitkaa mielipidettänne parhaiten kuvaava vaihtoehto.

- Aina
- Useimmiten
- Harvoin
- En koskaan

11. Kuinka tyytyväinen olette alla mainittuihin asioihin asteikolla 1-4. Valitkaa lähinnä oleva vastauksenne.

	1= Tyytymätön		4= Tyytyväinen	
Päivittäinen lounasvalikoima	1	2	3	4
Ruoan riittävyys	1	2	3	4
Ruokalistan vaihtelevuus viikoittain	1	2	3	4
Ruoan maku	1	2	3	4
Ruoan suolaisuus	1	2	3	4
Ruoan tarjoilulämpötila	1	2	3	4
Ruokailuiden ajankohdat	1	2	3	4
Salaattien vaihtelevuus	1	2	3	4
Ruokaleipävalikoima	1	2	3	4
Ruokajuomavalikoima	1	2	3	4

Linjaston toimivuus/sujuvuus	1	2	3	4
Päivittäinen välipalatarjonta	1	2	3	4
Hinta-laatusuhde	1	2	3	4
Henkilökunnan ystävällisyys	1	2	3	4
Ruokasalin viihtyvyys	1	2	3	4

12. Oletteko huomannut kehitystä ruokatarjonnassa kolmen edellisen vuoden aikana?

- En
- Kyllä. Mitä? _____

13. Minkä seuraavista salaattivaihtoehdoista haluaisit lounasvaihtoehdoksi?

- Annosrasiasalaatti
- Lounassalaatti
- Salaattibaari
- En kaipaa muutosta

14. Toteutuvatko ravitsemussuositukset lounaalla?

- Ei
- Kyllä

Perustele vastauksesi _____

15. Muita kommentteja lounaaseen liittyen?

VÄLIPALA

16. Löydätekö välipalavaihtoehdoista Teille sopivan vaihtoehdon? Valitkaa mielipidettänne parhaiten kuvaava vaihtoehto.

- Aina
- Useimmiten
- Harvoin
- En koskaan

17. Oletko tyytyväinen välipalatarjontaan?

- Kyllä
- En. Mitä kaipaisit? _____

18. Oletteko huomannut kehitystä välipalatarjonnassa kolmen edellisen vuoden aikana?

- En
- Kyllä. Mitä? _____

19. Antakaa yleisarvosana käyttämänne henkilöstöravintolan kokonaistoiminnasta? Antakaa yleisarvosana kirjoittamalla numero asteikolla 1-5. (1=huono, 2=välttävä, 3=tyytyttävä, 4=hyvä ja 5=erinomainen)

KIITOS VASTAUKSISTANNE!

Palauttamalla kyselykaavakkeen yhteystietoinenne, osallistutte tuotepalkintojen arvontaan. Arvonta suoritetaan viikolla 52 ja voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Nimi_____

Osasto_____

Puhelinnumero_____