



**SAVONIA**

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

# LOUNASRUOAN ASIAKAS- TYTYTYVÄISYYS

Ravintola Sulo

TEKIJÄ: Minna Torvinen, MAM15S, 7.12.2017

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Minna Torvinen	
Työn nimi Lounasruoan asiakastyytyväisyys ravintola Sulo	
Päiväys 20.12.2017	Sivumäärä/Liitteet 51+3
Ohjaaja(t) Tanja Vornanen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Osuuskauppa Maakunta, ravintola Sulo	
<p>Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyys ravintola Sulon lounaaseen. Lisäksi haluttiin tietää, mitkä tekijät vaikuttavat lounaspaikan valintaan ja mitä ravintola Sulon asiakkaat haluavat lounaalta. Tutkimuksen pohjalta tehdään kehittämissuhteita lounasruokaan. Työn toimeksiantajana oli Osuuskauppa Maakunnan Valjusravintoloihin kuuluva ravintola Sulo. Ravintola Sulo sijaitsee Kajaanissa, Kainuussa.</p> <p>Teoreettisessa viitekehityksessä on käsitelty ruokapalveluun ja lounasruokaan vaikuttavia tekijöitä. Viitekehityksessä on tarkasteltu myös asiakastyytyväisyyttä ja palvelun laatua. Lähdeaineistona käytettiin ruokapalveluita ja ravitsemusta käsittelevää kirjallisuutta sekä palvelun laatua käsittelevää kirjallisuutta.</p> <p>Työn tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä, joka suoritettiin strukturoidulla lomakekyselyllä. Kysely toteutettiin 25.-27.10.2017 välisenä aikana. Kyselyyn vastasi 231 lounasasiakasta.</p> <p>Tutkimustulokset osoittavat, että Sulon lounasasiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä Sulon lounasruokaa. Kehittämissuhteena lounasruoan tulisi olla monipuolisempaa ja vaihtelevampaa salaattien ja kasvien suhteen, sekä lounasruoka kokonaisuutena tulisi olla terveellisempää. Myös erityisruokavaliot voisi merkitä selkeämmin ja näkyvämmiin, sekä toivottiin jälkiruokia. Asiakkaat olivat erityisen tyytyväisiä lounasruoan maittavuuteen.</p>	
Avainsanat Asiakastyytyväisyys, palvelun laatu, ruokapalvelut, lounasruoka	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Tourism and Hospitality Management			
Author(s) Minna Torvinen			
Title of Thesis Customer satisfaction survey for lunch food Case: restaurant Sulo			
Date	20 December 2017	Pages/Appendices	51+3
Supervisor(s) Tanja Vornanen			
Client Organisation /Partners Osuuskauppa Maakunta, restaurant Sulo			
<p>The main objective of this study was to determine customers' opinion on the quality of the lunch food at Sulo restaurant. In addition, I wanted to know what subjects influence the choice of lunch restaurant and what customers want in the lunch of Sulo restaurant. The results of the study would then be used as the basis for development proposals. This scholarly thesis was commissioned by Sulo restaurant, which is part of Osuuskauppa Maakunta Valjus restaurants. Sulo restaurant is located in Kajaani.</p> <p>The theoretical part of the study consisted of the subject which influence the catering services and lunch food. Concepts of customer satisfaction and quality of the services were also reflected upon. The source of the theoretical part of the thesis consisted of the literature concerning catering services, nutrition and quality of the services.</p> <p>The research method of this study was quantitative. The survey was carried out from 25 to 27 October in 2017. 231 lunch customers participated in the survey. The data was gathered using structured questionnaires.</p> <p>The results of the study seemed to indicate that the customers of restaurant Sulo were mainly satisfied with the lunch food. Development proposals are that lunch salads and warm vegetables should be more many-sided and more alternating. Also, lunch food could be healthier, and notification of special diet could be more visible. Customers were very satisfied with the taste of the lunch food.</p>			
Keywords Customer satisfaction, quality of service, catering service, lunch			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	6
2	RAVINTOLA SULO .....	7
3	RUOKAPALVELUT .....	8
3.1	Palvelu .....	8
3.2	Palvelun laatu .....	8
3.3	Ruokapalvelun kokonaislaatu .....	10
4	LOUNASRUOKA .....	13
4.1	Ruoan valintaan vaikuttavat tekijät .....	13
4.2	Lounaan ravitsemuksellinen merkitys .....	17
4.3	Lounaslistan suunnittelu .....	19
4.3.1	Asiakkaan kannalta .....	20
4.3.2	Ruoan valmistajan kannalta .....	22
4.4	Ruokaohjeiden vakiointi.....	23
5	ASIAKASTYYTYVÄISYYS .....	25
5.1	Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät .....	26
5.2	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen.....	27
6	TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSMENETELMÄ .....	29
6.1	Tutkimusongelma .....	29
6.2	Kvantitatiivinen tutkimus .....	29
6.3	Aineiston hankinta .....	30
6.4	Aineiston analysointi .....	31
6.5	Tutkimuksen reliabelius ja validius.....	32
7	TUTKIMUSTULOKSET .....	34
7.1	Taustatietoa vastaajista.....	34
7.2	Lounaspaikan valintaan vaikuttavat tekijät.....	35
7.3	Sulon lounasruoan sisältö ja vaihtelevuus .....	36
7.4	Sulon lounasruoan ominaisuudet.....	38
7.5	Lähiruoan merkitys asiakkaille.....	39
7.6	Asiakkaiden mielipiteitä lounaasta .....	39
8	POHDINTA.....	42

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT .....	49
LIITE 1: KYSELYLOMAKE.....	52
LIITE 2: TIEDOTE KYSELYSTÄ.....	54

## 1 JOHDANTO

Asiakastyytyväisyyden tutkiminen ja asiakkaiden kuunteleminen ovat yhä tärkeämpiä asioita yrityksissä. Yhtenä yrityksen tärkeimpänä kilpailukeinona voidaan pitää asiakastyytyväisyyden ja palvelun laatua. Entistä tärkeämpään rooliin yrityksen menestymisen kannalta ovat nousseet palvelun laatu sekä hinta-laatusuhde. Yksinkertaisuudessaan asiakastyytyväisyys kuvastaa sitä, miten hyvin yritys on onnistunut vastaamaan asiakkaiden odotuksiin ja parhaimmassa tapauksessa ylittämään nämä odotukset. Asiakastyytyväisyystutkimus auttaa yritystä ymmärtämään asiakkaan vaatimuksia ja yrityksen tulisi kehittää toimintaa sen mukaisesti.

Lounaspaikan valintaan ja siihen vaikuttavien tekijöiden ymmärtäminen on tärkeää, sillä lounasruoalla on tärkeä ravitsemuksellinen merkitys työikäisen aikuisen ravitsemuksessa. Usein lounas on aikuiselle päivän ainoa lämmin ateria. Ruokapalvelualalla ja varsinkin lounaspalvelussa kilpailu on kovaa ja asiakkaita ei ole varaa menettää kilpailijoille. Asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen ja palvelun onnistuminen ovat lähtökohtia hyvään palveluun ja laatuun. Asiakastyytyväisyyttä kannattaa tutkia tasaisin väliajoin, jotta asiakastyytyväisyyden kehitystä pystytään seuraamaan.

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin asiakastyytyväisyyttä ravintola Sulon lounasruokaan. Lisäksi selvitettiin, minkä ikäisiä asiakkaat ovat ja kuinka usein asiakas käy Sulossa syömässä, sekä mitkä tekijät vaikuttavat lounaspaikan valintaan. Nämä tulokset ovat tärkeitä ravintolalle, koska näillä mitataan asiakkaiden tyytyväisyyttä lounasruokaan. Samalla saadaan myös kehitysideoita lounasruokaan ja mihin sitä kannattaa lähteä kehittämään. Aikaisempaa tutkimusta kyseisestä aiheesta ei ole tehty, joten vertailu pohjaa tutkimustuloksille ei ole. Toimeksiantaja tähän opinnäytetyöhön oli Osuuskauppa Maa-kunnan Valjusravintoloihin kuuluva ravintola Sulo. Työskentelen kyseisessä yrityksessä kokkina. Tämä asiakastyytyväisyystutkimus oli ajankohtainen, koska ravintola Suloon on tulossa remontti, jossa ravintolatilat uudistetaan kokonaisuudessaan. Tilojen uudistamisen myötä on hyvä sauma uudistaa ja kehittää myös lounasruokaa tutkimustulosten perusteella asiakaslähtöisempään suuntaan.

Työn teoriaosa käsittää pääasiassa ruokapalveluun, palvelun laatuun ja lounasruokaan liittyviä tekijöitä sekä asiakastyytyväisyyttä. Ravintola Sulon lounasruoan asiakastyytyväisyyttä tutkittiin kvantitatiivisella strukturoidulla lomakekyselyllä, johon vastauksia saatiin 231 kappaletta. Tutkimus toteutettiin 25.-27.10.2017 välisenä aikana.

Tutkimuksen mukaan asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä ravintola Sulon lounasruokaan. Pari selkeää kehitys kohtaa nousi kyselyssä esille. Asiakkaiden mielipiteet täytyy ottaa huomioon, jotta lounasruokaa saadaan kehitettyä asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

## 2 RAVINTOLA SULO

Osuuskauppa Maakunta perustettiin vuonna 1917, se on monialayritys, jonka omistavat n. 32000 kainuulaista asiakasomistajaa. Maakunta-konsernin toimialoja ovat matkailu- ja ravitsemiskauppa, päivittäis- ja käyttötavarakauppa sekä polttonestekauppa. Maakunta on liikevaihdoltaan suurin Kainuuseen rekisteröity yritys, joka työllistää suoraan lähes 500 kainuulaista. (S-kanava s.a.)

Ravintola Sulo sijaitsee Kajaanin keskustassa Sokos hotel Valjuksen yhteydessä. Sulo on Osuuskauppa Maakunnan ravintola ja se on uniikki ravintola, jota ei ole muualla kuin Kajaanissa. Joten ravintola Sulo ei kuulu Osuuskauppa Maakunnan ketju ravintoloihin. Sulo on viihtyisä ja tunnelmallinen ravintola, johon asiakkaat voivat tulla syömään á la cartea ja lounasta. Á la cartea Sulosta saa koko päivän, mutta lounas tarjoillaan maanantaista perjantaihin kello 10.45-13.30 välisenä aikana. Asiakaspaikkoja Sulossa on noin 120. Lisäksi Sulossa on kabinetteja, kokoustiloja ja saunoja, sekä erilaiset tilausruokailut ovat mahdollisia. Sulon keittiössä on tarjolla muun muassa hampurilaisia, grilliruokia, sandwicheja ja salaatteja, sekä erilaisia alku- ja jälkiruokia. (Raflaamo s.a.)

Asiakaskunta on Sulossa vaihtelevaa, siellä käy syömässä paikallisten yritysten työntekijöitä sekä matkailijoita. Asiakkaita tulee paljon myös hotellista, kuten työmatkalaisia, lomamatkalaisia ja ulkomalaisia matkailijoita.

### 3 RUOKAPALVELUT

#### 3.1 Palvelu

Palvelu on monimutkainen ilmiö ja sen merkitys vaihtelee henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena. Palvelu käsitettä voidaan käyttää myös laajemmin. (Grönroos 1998, 49.) Grönroosin (2009, 77) mukaan ”Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuinasiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.” Palvelu tehdään asiakasta varten ja sitä ei voi tehdä varastoon eikä säilyttää siellä. Hyvä palvelu luodaan yhdessä asiakkaan kanssa palvelutilanteessa. (Rissanen 2005, 17.)

Rissanen (2005, 18) mukaan ”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyväksi, ajan tai materiaalin säästönä jne.” Palvelun käyttäjä voi kokea palvelun asiakkaan näkökulmasta monilla eri tavoilla, jopa aivan eri tavalla kuin mitä sen tuottaja on ajatellut. Ylikosken (2001, 20) mukaan ”Palvelu on teko, toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa; ajansäästöä, helppoutta, mukavuutta, viihdettä tai terveyttä.”

#### 3.2 Palvelun laatu

Asiakas on laadun tulkitsija ja sitä tulee aina katsoa asiakkaan näkökulmasta. Asiakas pystyy vain kertomaan, onko laatu hyvä vai huono eli onko laatu sitä, mitä asiakas odottaa. (Ylikoski 2001, 118.) Palvelun laatuun vaikuttavat asiakkaan kokemukset ja odotukset palvelusta. Palveluyritys voi olla poikkeuksellinen korkean laadun johdosta, jolloin yrityksen tavoittelema omaperäisyys saavutetaan. Palvelun laatu on subjektiivinen asia, joten asiakas itse päättää laadusta ja laatukriteereistä. Palvelun laatuun eli koettuun kokonaislaatuun vaikuttavia tekijöitä ovat yrityskuva eli imago, toiminnallinen laatu ja tekninen laatu (kuvio 1). (Leppänen 2007, 135-136.)





KUVIO 1. Palvelun laadun osatekijät (mukaillen Grönroos 2009, 102; Ylikoski 2001, 119)

Asiakkaalla on tietty odotusarvo yrityksen tuotteista ja niiden laadusta. Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat asiakkaan aiemmat kokemukset, omat tarpeet, muiden asiakkaiden jakamat palvelukokemukset ja markkinointitoimenpiteet, esimerkiksi mainonta. (Lecklin 1999, 100.) Fyysistä laatua ovat yrityksen asiakastilat, tekniset ratkaisut, koneet ja laitteet. Käytännössä mitään palveluita ei voida tuottaa ilman jotain fyysisiä puitteita. Toiminnallinen laatu muodostuu henkilökunnan käyttäytymisestä, ilmapiiristä, palvelualltiudesta ja kontaktihenkilöiden asenteista. Asiakkaiden mielikuvat yrityksestä luo yrityskuvan. Yrityskuvaan vaikuttavat monet eri asiat, joista vain osaan yritys itse voi vaikuttaa. Yrityskuvan rakentamista voi verrata brändin rakentamiseen. Yrityksen on mahdollista saada lisää kanta-asiakkaita, kun palvelun laatu ylittää asiakkaan odotukset. (Leppänen 2007, 136.)

Tyytymättömyys ja tyytyväisyys voi aiheutua palvelun sisällöstä tai palveluprosessista. Asiakkaan tyytyväisyys ostokseensa syntyy kokemusten ja odotusten vertailusta. Tyytyväisyys tarkoittaa positiivista tunnereaktiota palvelukokemukseensa. Asiakas on tyytyväinen, jos palvelu antaa asiakkaalle sen, mitä hän odotti. Jos odotukset ovat suuremmat kuin asiakkaan odotukset, asiakas pettyy ja on tyytymätön. (Leppänen 2007, 138.) Palvelun tarjoajan ja asiakkaan välille syntyy vuorovaikutustilanteita. Koettuun palveluun vaikuttaa se, mitä ostajan ja myyjän vuorovaikutuksessa ja palvelu tapaamisissa tapahtuu. Asiakkaat pitävät tärkeänä ominaisuutena sitä, mitä he saavat vuorovaikutuksessaan yrityksen kanssa, ja sillä on suuri merkitys, kun he arvioivat palvelun laatua. (Grönroos 2009, 100-101.)

Yleensä vuorovaikutuksen laatua pidetään koko toimitetun tuotteen laatuna. Kuitenkin, kyseessä on yksi laadun ulottuvuus. Sitä kutsutaan palvelutuotantoprosessin tuloksen tekniseksi laaduksi. Se on, mikä asiakkaalle jää, kun tuotantoprosessi, ja ostajan ja myyjän välinen vuorovaikutustilanne on ohi. Usein, mutta ei suinkaan aina, asiakkaat pystyvät arvioimaan tätä ulottuvuutta melko objektiivisesti, koska kyseessä on ongelman tekninen ratkaisu. (Grönroos 1998, 63.)

Palvelun tarjoajan ja asiakkaan välillä on paljon vuorovaikutustilanteita, jotka ovat joko menestyksellisiä tai epäonnistuneesti hoidettuja hetkiä, teknisen laadun ulottuvuus ei pidä sisällään kaikkea asiakkaan kokemaa laatua. Asiakkaaseen vaikuttaa myös tapa, jolla tuo prosessin lopputulos eli tekninen

laatu, hänelle välitetään. Eli toisin sanoen asiakkaaseen vaikuttaa myös se, miten hän saa palvelun ja miten hän kokee samanaikaisesti kulutus- ja tuotantoprosessin. Tämä liittyy läheisesti vuorovaikutustilanteiden hoitoon ja palvelun tarjoajan toimintaan. Sen vuoksi sitä kutsutaan prosessin toiminnalliseksi laaduksi, joka on laadun toinen ulottuvuus. Laadulla on siis kaksi perusulottuvuutta, jotka ovat se mitä asiakas saa eli tekninen lopputulos, ja se miten hän sen saa eli toiminnallinen ulottuvuus. (Grönroos 2009, 101-102.)

Palvelun tarjoaja ei voi piiloutua jakelukanavien tai tuotemerkkien taakse (Leppänen 2007, 139). Asiakas useimmiten näkee yrityksen, sen resurssit ja toimintatavat. Tämän takia yrityksen tai paikallisen toimipisteen imago on äärimmäisen tärkeä. Imago voi vaikuttaa myös laadun kokemiseen monin tavoin. Asiakkaalla ollessa positiivinen mielikuva palvelun tarjoajasta, pienet virheet annetaan luultavasti anteeksi, jos taas virheitä tulee liikaa imago voi kärsiä. Jos imago on kielteinen pienetkin virheet voivat vaikuttaa suhteellisesti enemmän. Imago onkin eräänlainen laadun kokemisen suodatin. (Grönroos 2009, 102.) Asiakkaan saaminen tyytyväiseksi edellyttää palveluyritykseltä panostamista palveluprosessiin ja kykyä huolehtia lopputuloksen laadusta (Leppänen 2007, 139).

Saavutetut hyödyt ovat asioita, jotka asiakas havaitsee itselleen tarpeellisiksi ja mieluisiksi. Hyödyt voivat liittyä asiakaspalveluun, itse tuotteeseen tai imagoon eli yrityskuvaan. Henkilökohtainen suhde myyjään kanssa voidaan kokea myös hyötynä, kun asiakas nauttii asioimisesta kumppanin kanssa, joka on luotettava. Asiakkaan sijoitettu panos ei ole pelkästään vain rahallinen, vaan se sisältää myös asiakkaan ostopäätökseen käyttämän energian ja ajan. (Jobber 2001, 11.)

Palvelun hyvyys tai huonous on viime kädessä asiakkaan oma kokemus. Palvelun tuottajalla on monesti erilainen näkemys palvelun onnistumisesta. Asiakkaan arvioinnin perustana on usein palvelukokemuksesta ja -tilanteesta syntynyt tunne, johon liitetään palvelusuoritteeseen liittyvät odotukset ja käytännön havainnot. Tuottaja arvioikin palveluitaan omien kriteeriensä mukaan. (Rissanen 2006, 17.) Arvioinnin perustaksi nousevat yleensä panostus ja voimavarat (Rissanen 2005, 17). Nykyään, laatua pidetään menestyksen yhtenä avaintekijänä ja asiakkaan kokema laatu on äärimmäisen tärkeää menestyksen kannalta. Hyvä laatu saa aikaan asiakastyytyväisyyttä, joka puolestaan lisää asiakasuskollisuutta. Ammattitaitoiset ja tyytyväiset asiakaspalvelijat tuottavat hyvää laatua ja asiakkaat pysyvät tyytyväisinä. (Leppänen 2007, 143.)

### 3.3 Ruokapalvelun kokonaislaatu

Ruokapalvelujen kokonaislaadulla tarkoitetaan tuotteen, palvelun ja toiminnan laatua. Ruokapalvelut ovat kaikkea kodin ulkopuolella tapahtuvaa aterioiden ja ruokien tuottamista, jakelua ja tarjoamista, ja myös ruokailijoiden tarvitsemaa ja valitsemaa palvelua. Ruokapalvelujen tehtävänä on jatkaa alkutuotannon, teollisuuden, kaupan ja kuljetusten laatuketjua, ja valmistaa raaka-aineet sekä puolivalmisteet tarjottavaksi kokonaisuudeksi asiakkaille. Toimiala ruokapalveluissa on hyvin monimuotoinen, asiakaskunnan ja toimintamuodon vaihdellessa erityisryhmien päivittäisestä ravitsemispalvelusta asiakkaan valitsemiin elämispalveluihin. Ruokapalvelualan tavoitteena on kehittää toimintaansa laatu-

strategian päämäärien, asiakastyytyväisyyden, kannattavuuden ja toiminnan vastuullisuuden, mukaisesti ja kannustaa toimijoita alalla kehittämään kilpailukykyään ja luomaan kansallisia kilpailuetuja. Tämän toimintamallin avulla ruokapalvelualan toimijat rakentavat omaa kilpailuetuaan ja laatumielikuvaansa. (Packalén, Dahlstedt, Eloranta, Hakala-Lahtinen, Kerkkonen, Lausmaa, Nuutila, Pursiainen, Saarinen, Söderström, Yliluoma, Leminen ja Peltola s.a.)

Tuotelaatuun kuuluvat raaka-aineiden jäljiteltävyys, tuoteturvallisuus, ravitsemuksellinen laatu, aistittava laatu ja hinta-laatusuhde. Raaka-aineiden jäljitettävyydellä varmistetaan, että alkuperä ja tuotantotapa ovat jäljitettävissä. Yhtenä hankintakriteerinä käytetään alkuperää ja jäljitettävyyttä. Laatukriteerejä suositaan hankintasopimuksissa ja raaka-aineesta tiedetään koostumus ja elintarvikkeista ainesosat. Tuoteturvallisuus tarkoittaa, että ruokapalvelualan toimijalla on hyväksytty ja ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma. Valmistusohjeita noudatetaan aterioita valmistettaessa, sekä asiakaspalveluhenkilöstö tuntee aterian ainesosat. Ravitsemuksellinen laatu tarkoittaa, että päivittäisessä ruokapalvelussa noudatetaan eri asiakasryhmille laadittuja suomalaisia ravitsemussuosituksia, jossa otetaan huomioon ikäkaudet ja erityisruokavaliot. Aistittava laatu täyttää asiakkaiden ruuan maulle, ulkonäölle ja koostumukselle asettamat vaatimukset ja toiveet. Hinta-laatusuhde vastaa asiakkaiden tarvetta, sekä asiakastyytyväisyys ja käyttöaste optimoidaan. (Packalén ym. s.a.)

Asiakkaalle tuotelaatu on syntynyt käsitys organisaatiosta, sen palvelujen ja tuotteiden laadusta, ja kokemus yrityksen tuotteista kilpailijoista katsottuna. Laadun määrittelevät organisaation tuotteiden ominaisuudet. (Silén 1998, 14.)

Tuote on fyysinen esine, prosessin tai palvelun tulos, jonka laatu mitataan sen vastaavuudella asiakkaan odotuksiin siitä. Organisaation toiminnan tuloksena syntyy tuote ja prosessit liittyvät sen liiketoimintaa. Toiminnan laadulla pyritään nostamaan tuottavuutta ja minimoimaan kustannukset. Periaatteena on tuottaa tuote tai palvelu ilman korjauksia ja virheitä. Siksi on tärkeää huomata toimenpiteet, joilla tavoiteltu laatu varmistetaan. Toimintaa ohjataan ja mitataan siten, että vältetään virheitä. Laatusuunnitelma on huolellisen suunnittelun tuloksena. (Karlöf ja Lövingsson 2004, 22.)

Palvelulaatuun kuuluvat palvelun saatavuus, jossa pidetään, mitä luvataan. Palveluallttius, jossa toiminta on asiakaskeskeistä ja asiakastyytyväisyyttä mitataan. Ruokailuympäristön siisteys, turvallisuus, savuttomuus ja rauhallisuus parantavat palvelun laatua. (Packalén ym. s.a.)

Toiminnan laatuun vaikuttavat henkilöstön ammattitaito, ympäristölaatu, yhteiskuntavastuu ja asiakasviestintä. Henkilöstön ammattitaidosta vastaa esimies, että henkilöstöllä on tehtävän edellyttämät ammattitaito. Henkilöstölle on koulutussuunnitelma, missä sovitaan henkilöstön tietojen päivittäisistä niin, että laatutavoitteisiin päästään. Perehdyttäminen on valtuutettu ja siihen on kirjalliset ohjeet. Ympäristölaatua toteutetaan kehittämällä hankintojen ja logistiikan kestävyttä, tehostamalla lajittelua ja kierrätystä, hallitsemalla hävikkiä ja jätteiden tuotantoa sekä säästämällä veden ja energian kulutusta. Hyödynnetään paikkakunnan ympäristöohjeita, sekä tarvittaessa asiakasviestinnällä toteutetaan ympäristökasvatusta. Yhteiskuntavastuussa noudatetaan työläinsäädäntöä ja työsuojelu-

määräyksiä. Kehitetään henkilöstön viihtyvyyttä ja töissä jaksamista, sekä tiedostetaan hankintapäätösten yhteiskunnalliset vaikutukset ja kasvatusvastuu päivittäisessä ruokailussa. Edistetään kansallista ruokakulttuuria ja edistetään kansanterveyttä. Asiakasviestinnässä viestitään asiakkaille laatu-työstä. (Packalén ym. s.a.)

Ruokapalveluiden kokonaislaatuun vaikuttavat myös lakisääteiset vaatimukset. Elintarvikkeita koskeva lainsäädäntö jaetaan kolmeen lainsäädäntökokonaisuuteen, jotka ovat: Elintarvikelaki (361/1995) ja sen nojalla annettu lainsäädäntö Terveysturvallisuuslaki (763/1994) ja sen nojalla annettu lainsäädäntö Hygienialaki (laki eläimistä saatavien elintarvikkeiden elintarvikehygieniasta 1195/1996) ja sen nojalla annettu lainsäädäntö. Elintarvikelaki on pääosin tuotelainsäädäntöä, jossa annetaan elintarvikkeita koskevia yleismääräyksiä. Terveysturvallisuuslaissa ja hygienialaissa annetaan määräyksiä elintarvikkeiden käsittelyyn, valmistukseen, kuljetuksiin, säilytykseen ja varastointiin. Tärkeänä osana elintarvikevalvontaa on yritysten omavalvonta. Yritysten omavalvonta on lailla säännelty pakolliseksi kaikille ruokapalvelualan toimijoille. (Packalén ym. s.a.)

## 4 LOUNASRUOKA

Lounas tarjoillaan keskipäivän aikoihin. Tarjoilu-aika voi poiketa hieman ravintoloittain ja viikonpäivittäin. Koostumukseltaan lounas on arkisempi ja yksinkertaisempi kuin päivällinen. (Lehtinen, Peltonen ja Talvinen 2007, 90-91.) Lounaalla ruokalajeja on kahdesta kolmeen ja lounaan jälkiruoka korvataan yhä yleisimmin kahvilla. Aiemmin lounaan ja päivällisen ruokalajeihin ja niiden raaka-aineisiin tehtiin selkeä ero, mutta nykyään niiden tyyli ja raaka-aineiden käyttötavat ovat sekoittuneet. Ruokalajeista ja ruoanvalmistustavoista päätetään asiakkaan makumieltymysten, toiveiden ja budjetin mukaan. Lounas pyritään suunnittelemaan päivällistä kevyemmäksi eikä sillä useinkaan tarjota alkoholijuomia, koska moni jatkaa työntekoa lounaan jälkeen. Nykyään suositaankin enemmänkin salaatteja, leikkeleitä, kevyitä keittoja, siipikarjanlihaa ja kalaruokia. Juhlavammassa lounastilaisuuksissa myös juomat ja ruoat ovat juhlavampia. (Määttä, Nuutila, Saranpää 2003, 34.) Lähtökohtana on, että lounaalla tarjotaan maittavaa, terveellistä ja monipuolista ruokaa (Airaksinen, Fogelholm, Hakala-Lahtinen, Hasunen, Koivisto, Koivu, Lausmaa, Mukala, Orre, Pyykkö, Pöyhiä, Sahi, Simell, Simonen, Törhönen ja Vartiainen 2000, 8).

Ruokapalvelun valmistama lounas on monelle aikuiselle päivän ainoa lämmin ateria, joten sen merkitys terveyden ylläpitämisessä ja ravinnon saamisessa on suuri. Ruoan valintaa ja ruokamieltymyksiä osittain ohjaa joukkoruokailu, mikä voi edistää terveellisempiä ruokailutottumuksia. Joukkoruokailussa työpäivän aikana ruokailevien aikuisten on huomattu syövän yhä useammin, kalaruokia ja kasviksia kuin muulla tavoin ruokailevien. Työikäisillä työaikainen ruokailu ylläpitää työkykyä ja edistävää toimintaa, ja antaa mahdollisuuden virkistytymiseen ja lepoon työpäivän aikana. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 18-19.)

### 4.1 Ruoan valintaan vaikuttavat tekijät

Suomessa ja muissakin korkean elintason maissa, voidaan syödä monipuolisesti ruokaa. Maassa on saatavana perinteisten kotimaisten elintarvikkeiden lisäksi pitkälle kehitettyjä, terveysvaikutteisia elintarvikkeita ja monipuolinen valikoima tuotteita lähes koko maailmasta. Ruoankäyttöä ja syömistä ei ohjaa enää vain nälkä, vaan valintoja tehdään paljon omien mieltymysten mukaan. Lisäksi on usein mahdollista myös päättää, siitä missä ja milloin syödään. (Parkkinen ja Sertti 2006, 6.)

Erimaalaiset ihmiset syövät eri tavoin. Perinteet, yhteiskunnalliset olot ja ilmasto vaikuttavat ruoanvalmistusmenetelmiin, elintarvikevalintoihin, pöytätapoihin ja ateriarjumiin. Ihmisten ruoanvalintaa ja syömistä säätelee ruokakulttuuri. Ruokakulttuuri on ihmisten luoma ja se siirtyy sukupolvilta toisille oppimalla. Se on yhdistelmä kunkin ajanjakson omia vaikutteita ja perinteitä. (Ihanainen, Lehto, Lehtovaara ja Toponen 2004, 8.) Ihminen voi vaikuttaa terveyteensä monilla asioilla, ja yksi niistä tekijöistä on ruoka. Ruoan voi valita monella eri tavalla. Ruoan valitseminen pohjautuu tottumuksiin, mieltymyksiin ja taloudellisiin asioihin. Ravintotottumuksia ohjaa myös kulttuuri ja uskonto, ja tieto ihmisen ravitsemuksesta. Tieto ravitsemuksesta voi olla asiantuntijatietoa, joka pohjautuu tieteelli-

sestä tutkimuksesta tai myös uskomustietoa, jolle ei löydy pohjaa eikä perusteita. Ravitsemussuositusten perusteella luodut ruokavaliomallit helpottavat ruoan valintaa. (Lampi, Luola ja Seppänen 2005, 10-11.)

Monet tekijät vaikuttavat ruoan valintaan. Elintarvikevalikoima ja elintaso vaikuttavat siihen, mitä syömme, ruokakulttuurin lisäksi. Tietämys ravitsemusta kohtaan on lisääntynyt, ja asiantuntijat ovat melko yksimielisiä siitä, minkälainen ruokavalio on monipuolinen ja terveyttä edistävä. Kuitenkin luulot ja ennakkokäsitykset ohjaavat ihmisten syömiskäyttäytymistä tietoa voimakkaammin. Lisäaineita pidetään yleensä pelottavina ja niiden välttämistä ruokavalion tärkeimpänä ohjenuorana, ja taas liiallisen rasvan ja energian saantiin ei ehkä kiinnitetä ollenkaan huomiota. Ihminen ei ole kovinkaan rationaalinen tai järkevä. Vaikka tiedetään, miten tulisi syödä, niin välttämättä niitä ohjeita ei noudateta omassa elämässään. Välittömän mielihyvän saaminen voi olla tärkeämpää kuin terveydellisten riskien välttäminen. Nykysuomalaisen ruoanvalintaan vaikuttavat monet asiat, kuten muun muassa elintarvikkeiden saatavuus ja hinta, mainonta ja markkinointi, tieto ja koulutus, elintarvikkeiden aistittavat ominaisuudet, perhe ja ystävät, terveydentila, ruokailumahdollisuudet kodin ulkopuolella, muoti ja kauneushanteet, tiedotusvälineet ja matkailu, uskonto ja eettiset uskomukset, ja tekniset keksinnöt. (Ihanainen ym. 2004, 8-9.)

Maan kulttuuriin kuuluu ruokakulttuuri olennaisesti. Oman ruokakulttuurin piirteet sisäistetään lapsena ja toisen kulttuurin tavat voivat tuntua hyvinkin oudoilta. Siihen, mitä syödään, vaikuttavat yleisesti vallitsevat ruokatottumukset ja käyttäytymistavat. Erilaista ruokaa syödään eri puolilla maailmaa. Jotakin ruoka-aineita ei syödä, koska niitä pidetään syöntikelvottomina ruokina tai esimerkiksi uskonnolliset syyt kieltävät kyseisten ruokien käytön ihmisravinnoksi. Useimmat kiellot liittyvät lihan syöntiin esimerkiksi muslimit ja juutalaiset eivät syö sianlihaa. Kulttuurisidonnaista on myös kielteinen suhtautuminen hevosen tai koiran lihan syömiseen, sillä uskonnolliset tai terveydelliset syyt eivät estä niiden syömistä ja käyttöä. Vaikka aivot ja sydän ovat täysipainoisia ja käyttökelpoisia raaka-aineita, ajatus niiden syömisestä saattaa olla vastenmielinen. Vastenmielisyys saattaa syntyä myös epämiellyttävän kokemuksen pohjalta. Elinympäristö, teknologian kehitys, taloudellinen tilanne ja uudet elintarvikkeet vaikuttavat ruoanvalintaan. Myös mainonta, media ja kansainvälistyminen muovaavat ruokatottumuksia. Näiden seurauksena on ollut perinteisten ruokakulttuurien pirstaloituminen ja nykyään onkin monenlaisia tapoja syödä. (Parkkinen ja Serti 2006, 10.) Ruokakulttuurin muutokset olivat aiemmin hitaita ja vähittäistä, mutta nykyään ruokailuun liittyvät muodit ja trendit vaihtuvat nopeasti (Ihanainen ym. 2004, 16).

Ruokamieltymykset ovat osittain synnynnäisiä ja ajan myötä ne kehittyvät omien tottumuksien, kodin ja erilaisten mallien vaikutuksesta. Esimerkiksi mieltymistä suolaiseen ja makeaan pidetään synnynnäisenä, kun taas mieltymistä tuliseen ruokaan kulttuurisidonnaisena. Vauva saa sikiökaudella tuntevan äidin syömien ruokien mausta ja hajusta, ja sillä selitetään myös makumieltymyksien syntymistä ja kehittymistä. Ruokatottumukset muotoutuvat ja myös vahvistuvat koko elämän ajan. Nuoriso ja nuoret aikuiset saattavat herkästi muuttaa käyttäytymistään ja samalla suhteellisen helposti myös ruokailutapojaan, kun taas iäkkäät ihmiset valitsevat samoja tuttuja elintarvikkeita ja ruokalajeja. Ny-

kyihmisen ruokavalintoja ohjaavat tietous ja käsitykset terveellisyydestä ja epäterveellisyydestä. Joillekin ekologiset ja eettiset näkökulmat ovat hyvin merkittäviä. Kuten ruoan tuotantotavan huomioon ottaminen tai eläintuotteista kieltäytyminen ovat periaatteellisia kysymyksiä, jotka voivat viestiä kannanotosta muihinkin yhteiskunnallisiin kysymyksiin. (Parkkinen ja Sertti 2006, 11.)

Useille henkilöille ruoka on henkilökohtainen asia, ja siihen suhtaudutaan tunteellisesti. Ruoka, joka on tuotettu lähellä, on monista turvallisempaa kuin ulkomailta tuotu ruoka. Jokin ruoan ainesosa voidaan kokea terveydelle haitalliseksi, esimerkiksi lisäaine. Vastaavaksi jotain ruoan vitamiinia voidaan pitää erityisen terveellisenä. Ravitsemuksen avulla pyritään saamaan aikaan sellaistaakin, mihin sen keinot eivät riitä. Esimerkiksi kauneudenhoitoon markkinoidaan ravintoaineita, ruokavaliota ja ravintovalmisteita. Hyvinvoinnille pohjan antavat kuitenkin tavallinen, monipuolinen ruoka, riittävä liikunta ja muut terveelliset elämäntavat. (Parkkinen ja Sertti 2006, 11-12.)

Ravitsemussuosituksukset ovat ohjeita ravintoaineiden saannista ja ruoasta koko väestölle tai eri ikäryhmille. Niiden tarkoituksena on ohjata suomalaisten ruokatottumuksia, jotta terveyttä saadaan edistettyä ja sairauksia ehkäistyä. (Ihanainen ym. 2004, 19.) Suositukset ovat tarkoitettu joukkoruokailun suunnitteluun, ravitsemusopetuksen ja -kasvatuksen perusaineistoksi, sekä ohjeelliseksi pohjaksi ihmisryhmien ruoankäytön ja ravintoaineiden saannin arviointiin (Haglund, Huupponen, Ventola ja Hakala-Lahtinen 2007, 10). Ravinnon koostumuksen tulee olla sellainen, että siitä saataisiin tasapainoisesti ja riittävästi kaikkia ravintoaineita elintoimintoihin ja kasvun turvaamiseen (Parkkinen ja Sertti 2006, 21). Ravitsemussuosituksien havainnollistamiseen käytetään ruokakolmiota, lautasmallia ja ruokaympyrää. Ruokakolmiossa hyvän ruokavalion ainekset on esitetty kuvaten niiden painoarvoa ruokavalion osana. Lautasmallia (kuva 1) käytetään yksittäisen aterian kuvailemiseen ja se konkretisoi hyvän aterian koostamista. (Ihanainen ym. 2004, 19.) Hyvän aterian lautasmallissa puolet lautasesta täytetään kasviksilla, kuten raasteilla, kasvisöljypohjaisella kastikkeella tai kasviöljyllä kostutetulla salaattilla ja/tai kypsennetyillä kasviksilla. Neljännes lautasesta on varattu perunalle, täysjyväpastalle tai muulle täysjyvälisäkkeelle. Viimeinen neljännes jää liha-, kala-, tai munaruoalle tai vaihtoehtoisesti palkoviljaa, pähkinöitä tai siemeniä sisältävälle kasvisruoalle. Aterian ruokajuomana on rasvatonta maitoa, piimää tai vettä. Ateriaan kuuluu täysjyväleipää, joka on voideltu kasviöljypohjaisella rasvaviljalla. Jälkiruoksi voi olla annos marjoja tai hedelmiä. Aterian koko määräytyy, kuinka paljon energiaa tarvitaan. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014, 20.)



KUVA 1. Lautamalli (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2016)

Ravitsemukselliset tekijät ovat korostumassa ruoan valinnassa. Kiinnostus on kasvanut terveellisiä elämäntapoja kohtaan ja painonhallinnan ongelmat ovat saaneet ruokailijat kiinnittämään huomiota ruoan ravintosisältöön ja sen terveellisyteen. Tämä on lisännyt muun muassa vähän rasvaa sisältävien kevytruokien ja terveysvaikutteisten tuotteiden kysyntää. Ruoan nautinnollisuutta ja terveellisyttä ei nähdä enää vastakkaisina suuntauksina vaan toisiaan tukevin arvoina. (Niva ja Piironen 2005.)

Fazer Food Servicensin teettämä lounastutkimus (2013) kertoo, että lounaalla tärkeintä on hyvä ruoka ja irtiotto. Enemmän kuin puolet vastanneista arvostaa eniten hyvää ruokaa lounastauoillaan. Neljännekselle tärkeintä on tauko opiskelusta ja töistä. Naisille erityisesti, lounas merkitsee irtiottoa työpäivästä. Yli kolmannekselle (36%) heistä on tärkeintä rentoutumishetki työ- tai opiskelukavereiden kanssa tai tauko opiskelusta ja töistä. Tätä mieltä miehistä on 28%. Jaana Korhola toteaa, että tutkimus osoittaa suomalaiset syövät usein yksin, vaikka lounas olisi hyvä hetki hengähtää kiireestä ja vaihtaa kuulumisia ystävien ja kollegoiden kanssa. Suomalaisten ihannoima lounashetki on rauhallinen ja kiireetön hyvässä seurassa vietetty. Lounastutkimuksen mukaan ravitsemussuositukset näkyvät ensimmäisenä lounasravintoloissa. Suomalaiset viettävät lounaansa kotona (37%), ravintolassa (sisältäen henkilöstö- ja opiskelijaravintolat 27%) tai taukotilassa eväiden äärellä (19%). Tutkimuksen mukaan yli puolet suomalaisista syö päivässä yhden lämpimän aterian. Työssä käyvien keskuudessa päivän ainoa lämmin ateria onkin usein henkilöstö- tai opiskelijaravintolassa nautittu lounas. Tällöin lounaan merkitys niin henkisen kuin fyysisen hyvinvoinnin edistäjänä korostuu. Uudet ravitsemussuositukset näkyvät suomalaisten lautasilla ensimmäisenä henkilöstö- ja opiskelijaravintoloiden kautta. Ravitsemusasiantuntija Leila Fogelholm sanoo, että on helppo syödä henkilöstö- ja opiskelijaravintolassa ravitsemussuositusten mukaan. Kun lounas syödään ravintolassa, jossa ruuat noudattelevat suosituksia, niin ravitsemus on automaattisesti hyvällä tolalla. Hiukan vielä, kun vilkaisee lautasmallinkuvaa, niin tulee koottua tasapainoinen kokonaisuus.



## 4.2 Lounaan ravitsemuksellinen merkitys

Hyvän perustan terveydelle ja hyvinvoinnille luo ravintoaineiden tasapainoinen ja sopiva saanti. Paino pysyy normaalina ja liikkuminen on helppoa, kun ravinnosta saadaan sopivasti energiaa. Fyysisesti hyvinvoiva tuntee itsensä virkeäksi ja jaksaa paremmin. Ravitsemuksella on osuus myös sairauksien ehkäisyyn. Tiedetään, että ravinnon avulla voidaan pienentää sairastumisriskiä ja tehostaa hoitoa. Sairastumiseen voi johtaa yksittäisen ravintoaineen pitkäaikainen riittämätön saanti, kuten raudanpuute johtaa anemiaan. (Parkkinen ja Serti 2006, 19.)

Ravitsemussuosituksien halutaan edistää ja tukea terveyden ja ravitsemuksen myönteistä kehitystä. Monien kansanterveydellisten ongelmien synnyssä, hoidossa ja ehkäisyssä on suuri merkitys ravitsemuksella. Suositukset ovat elintarvike- ja ravitsemuspolitiikan perusta. Ravitsemussuositukset ovat kivijalka, jolle terveyden edistämisen ja sairauksien hoitamisen ravitsemusohjaus rakentuu. (Haglund ym. 2007, 10.) Suomalaiset ruokatottumukset ovat muuttuneet myönteisempään suuntaan viime vuosikymmenillä. Valtion ravitsemusneuvottelukunta laatii suosituksia ja tavoitteita ravitsemukseen liittyen. Valtion ravitsemusneuvottelukunta haluaa ravitsemussuosituksilla edistää ja tukea ravitsemuksen sekä terveyden myönteistä kehittymistä. Kun annokset ja ateriat kootaan monipuolisesti, vaihtelevasti ja kaikkia raaka-aineita käytetään kohtuudella, niin saadaan riittävästi kaikkia suojaravintoaineita. Hyvässä ruokavaliossa tulee yhdistyä maukas ja maittava ruoka, joka on syöjälle nautinto. (Lehtinen ym. 2007, 95-96.)

Sosiaali- ja terveysministeriön (2010, 19) mukaan ”Joukkoruokailussa tarjottavien aterioiden ravitsemuksellisessa laadussa on kuitenkin kehitettävää: rasvaa on runsaasti, mikä lisää aterian energiapiitoisuutta ja vaikeuttaa painonhallinnassa onnistumista. Myös sydän- ja verisuonitautien riskitekijöihin haitallisesti vaikuttavaan tyydyttyneen rasvan saanti on liiallista ja hyödyllisten pehmeän, tyydyttymättömiä rasvahappoja sisältävän rasvan saanti liian vähäistä. Suolan saanti on runsasta suosituksiin nähden, kun taas kasvien ja kuidun saanti niukkaa. Vuonna 2007 tehty kysely (Pelto-Huikko & Oh-tonen 2008) ruokahuollosta vastaaville osoitti, että vaikka ravitsemuslaatu koetaan tärkeänä, hankintapäätöksissä hintaa painotetaan edelleen eniten.”

Sosiaali- ja terveysministeriön (2010, 23) mukaan ”Ohjeistuksia työaikaisesta ruokailusta sisältyy Valtion ravitsemusneuvottelukunnan toimintaohjelmaan (2003), jossa painotetaan työterveyshuollon, työsuojelun ja työpaikkaruokailun ammattilaisten yhteistyön lisäämistä työaikaisen ruokailun laadun varmistamiseksi. Ravitsemusterapeuttien yhdistys on vuonna 2007 julkaissut oppaan Syö hyvin- ohje työikäisten ravitsemuksesta. Hyvä työpaikkaruoka on ravitsemuksellisesti oikein koostettu, monipuolista ja terveellistä. Erytistä 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 suositetaan rasvattomia ruoanvalmistustapoja tai pehmeitä rasvoja sisältäviä valmisteita kuten rypsiöljyä.”

Joukkoruokailun yleisyys maassamme tekee sen oikeaksi välineeksi parantaa väestön ravitsemustottumuksia ja siten vaikuttaa yleiseen terveyden tilaan maassa. Erityisen tärkeitä ovat lounasateriat, sillä niitä syö suuri joukko suomalaisia ja heille monille lounas on päivän ainut lämmin ateria. Säännöllisesti toistuvana lounasruoalla on ravitsemuksellinen merkitys ja ruokatottumuksia ohjaava vaikutus syömiseen. Terveellinen aterijärjestelmä on yksi osa terveyttä edistävää ja ylläpitävää ympäristöä. Joukkoruokailun ravitsemuslaadun seurannassa on tärkeää tarkastella niitä elintarvikkeita ja ravintoaineita, jotka parhaiten kuvaavat ruoan yleistä ravitsemuslaatua. Asiakasta pitää tiedottaa terveellisestä ateriakokonaisuudesta ja ohjata suositellun aterian koostamiseen. Ruoan tulee olla myös maukasta, sekä houkuttelevasti tarjolla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 36.)

Suosituksen mukainen ruokavalio on koostumukseltaan vaihteleva ja monipuolinen, mikä mahdollistaa sen, että ruoka on terveellistä ja hyvänmakuista. Suositellut eri ruoka-aineiden päivittäiset määrät sopivat useimmille kohtalaisesti liikkuville aikuisille ohjeellisiksi määriksi. Juureksia, vihanneksia, marjoja ja hedelmiä, sekä sieniä tulisi nauttia vähintään noin 5-6 annosta päivässä eli noin 500 grammaa. Osa olisi hyvä käyttää ruokien raaka-aineina ja osa nauttia kypsentämättöminä. Sokeroituja ja suolatun valmisteita ei suositella. Palkokasvit, kuten herneet, pavut ja linssit, poikkeavat muista kasviksista, koska niissä on melko paljon proteiinia. Niitä voi käyttää proteiinin lähteenä, joko pelkästään tai eläinperäisten proteiinien lisäksi ruokavaliossa. Kasvisperäinen proteiini on myös ympäristöystävällinen valinta. Täysjyvävalmisteissa on vähemmän energiaa kuin valkoisesta viljasta valmistetuissa elintarvikkeissa. Täysjyvävalmisteet sisältävät runsaasti kuituja, ja sen ravintotiheys on suurempi kuin valkoisen viljan. Viljavalmisteiden suositeltava päivittäinen käyttömäärä on noin 9 annosta miehille ja noin 6 annosta naisille. Tästä määrästä noin puolet pitäisi olla täysjyväviljaa. Peruna sisältää hiilihydraatteja ja kivennäisaineita sekä C-vitamiinia. Tutkimukset eivät osoita sillä olevan terveyttä heikentäviä tai edistäviä vaikutuksia. Peruna on syytä kypsentää mieluiten uunissa tai keittämällä ilman kerman ja muun tyydyttyneen rasvan lisäämistä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014, 21-22.)

Maitovalmisteet ovat hyviä proteiinin, kalsiumin, jodin ja monien vitamiinien ja erityisesti D-vitamiinin lähde. 2-3 viipaletta juustoa ja 5-6 dl maitovalmisteita päivässä kattaa elimistön kalsiumin tarpeen. Rasvaisissa maitovalmisteissa on runsaasti tyydyttyynyttä rasvaa. Tämän vuoksi suositellaan rasvattomia ja vähärasvaisia maitotuotteita. Kalaa suositellaan nautittavaksi 2-3 kertaa viikossa, eri kalalajeja vaihdellen. Lihavalmisteita ja punaista lihaa ei tulisi käyttää enempää kuin 500 grammaa viikossa. Määrä tarkoittaa kypsää lihaa. Kanamuna on monipuolinen ja hyvä proteiinin lähde. Liha, kala ja kanamuna ovat hyviä proteiinin lähteitä. Lisäksi kala on myös hyvä monitydyttymättömien rasvojen ja D-vitamiinin lähde. Siipikarjanliha on vähärasvaista ja sen rasva on laadultaan parempaa kuin lampaan- ja naudanlihan rasva. Lihassa on runsaasti hyvin imeytyvää rautaa. Ruokia valmistettaessa suositellaan käytettäväksi sellaisia kypsennysmenetelmiä ja lämpötiloja, ettei ruoka pääse palamaan, koska palamisen yhteydessä muodostuu haitallisia aineita. Leipärasvana tulisi käyttää 60% rasvaa sisältävää kasvisöljypohjaista rasvaveitettä. Salaatinkastikkeen tulee olla myös kasviöljypohjainen. Ruoanvalmistusrasvana tulisi käyttää kasviöljyä tai vähintään 60% rasvaa sisältävää kasviöljypohjaista rasvaveitettä. Pähkinät ja siemenet ovat hyviä tyydyttymättömän rasvan lähteitä. Suolaamattomat, sokeroimattomat tai muulla tavoin kuorruttamattomia siemeniä, manteleita ja pähkinöitä voi nauttia

lajeja vaihdellen noin 30g päivässä eli noin 250-250 grammaa viikossa. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014, 22-23.)

#### 4.3 Lounaslistan suunnittelu

Ruokalistan suunnittelu on kokonaisuus, jossa otetaan huomioon kaikki ruokahuollon eri osa-alueet. Ruokalistan suunnittelussa otetaan huomioon ravitsemukselliset tekijät, kuten ruoan sisältämät ravintoaineet ja ruoan energiamäärät. Se onkin tietyllä tavalla koko keittiöorganisaation polttopisteessä. Keittiön toimiminen ja onnistuminen työssään riippuu paljon siitä, miten ruokalista on suunniteltu, miten ruoat listalle on valittu ja miten ne asiakkaalle tarjotaan. Usein ajatellaan, että ravitsemuksellisesti täysipainoinen ruokalista sisältää yksitoikkoisia ja kalliita ruokia. Asia ei ole näin, mutta tietysti herkullisen ja terveellisen ruoan suunnitteluun täytyy panostaa. (Suominen 2000, 5.)

Lounaalle kannattaa suunnitella hinnaltaan ja koostumukseltaan erilaisia vaihtoehtoja. Myös erityisruokavaliot tulee ottaa tasavertaisesti huomioon, ja kasvisruokien kysyntä on kasvamassa. Lounasaterioiden kokonaisuudet on hyvä suunnitella niin, että aterian pystyy kokoamaan vaivattomasti lautasmaalia noudattaen. (Airaksinen ym. 2000, 8.)

Ruokahuollon osa-alueista ruokalistan suunnittelu on yksi tärkeimmistä. Ruokalista on tietyllä tavalla keittiökokonaisuuden keskipiste ja samalla toimintaohje elintarvikkeiden hankintaan ja varastointia varten. Samalla ruokalista määrittelee keittiön muiden osa-alueiden käyttöä ja toisaalta resurssien, kuten koneiden ja henkilökunnan, käyttöä ja tarvetta keittiössä. Lisäksi ruokalista on valvonnan ja seurannan välineenä, kun arvioidaan aterioiden hintaa ja ravintoainesisältöä. Huolellisesti suunnitellun ruokalistan seurauksena on tyytyväinen asiakas, motivoitunut keittiöhenkilökunta ja tyytyväinen johto. Ruokalistan tulee heijastaa ravintolan filosofiaa, tavoitteita ja päämääriä. Se on keittiön käyntikortti ulospäin ja samalla vuorovaikutuksen ja tiedottamisen väline keittiöhenkilökunnan ja asiakkaan välillä. (Suominen 2000, 5.) Ruokalistasuunnittelun ja siitä johdetun toiminnan tulee tukea yrityksen toimintaajatusta, liikeideaa ja arvoja (Lehtinen ym. 2007, 86).

Perustavoitteita ruokalistan suunnittelulle on tarjota ravitsemuksellisesti täysipainoista, ruokahalua herättävää ja herkullista ruokaa niille ihmisille, jotka syövät ruoan. Rajansa ruoan suunnittelulle asettaa käytössä oleva budjetti. Ruokalistan suunnittelijan tulee tietää ja ymmärtää, minkälaisia tarpeita on niillä ihmisillä, joille hän ruokaa on suunnittelemassa. (Suominen 2000, 5-6.) Ruokalistan suunnittelija tarvitsee tietoja ruokailevien asiakkaiden toiveista ja tarpeista (Mauno ja Lipre 2008, 17). Tärkeää on myös ruoanvalmistustaito, erilaisten raaka-aineiden tuntemus ja kykyä käyttää niitä ruoanvalmistuksessa. Ruokien hyväksyttävä ja sopiva yhdisteleminen on myös hyvä ottaa huomioon. (Suominen 2000, 5-6.)

Monesta eri näkökulmasta voidaan lähestyä annos- ja ateriasuunnittelua. Kuitenkin asiakkaan tarpeet on asia, jota ei voida missään vaiheessa sivuuttaa. Ne pitää selvittää, koska ovathan esimerkiksi hotellin iltaravintolan asiakkaan tarpeet aivan erilaiset, kun päiväkodin asiakkaan tarpeet. (Lehtinen ym. 2007, 87.) McVetyn, Waren ja Waren (2001, 21) mukaan suunniteltaessa ruokalistaa tulee tehdä

asiakasanalyysi, jossa tulee luokitella asiakastyypit muun muassa iän ja syntyperän mukaan. Tällä saadaan kuva siitä, kenelle ja millaista ruokalistaa ollaan tekemässä.

Ruokalista suunnittelussa on tärkeää pysyä niin sanotusti ajan hermoilla. Ruoka trendit muuttuvat koko ajan ja asiakkaat ovat enemmän tietoisia ruoasta ja sen vaikutuksista. Keittiöhenkilökunnalle ja ruokalistan suunnittelijoille lisää haasteita asiakkaiden tietoisuus. Asiakkaiden mielenkiinto pitäisi säilyttää ja sitä täytyisi ruokkia säännöllisesti. Säännöllinen ruokalistan uusiminen takaa asiakkaiden mielenkiinnon ja sen, että he eivät kyllästy tuotteisiin. (McVety, Ware ja Ware, 2009, 114-115.)

#### 4.3.1 Asiakkaan kannalta

Ruokalistasuunnittelun tärkein osa-alue on asiakkaan ravitsemuksellisten tarpeiden tyydyttäminen. Asiakkaat edellyttävät nykyään yhä useammin, että ruoka on maukasta, ja myös täysipainoista ja terveellistä. (Suominen 2000, 7.) Ravintola asiakkaan käydessä päivittäin lounaalla ravintolassa, on hyvä kiinnittää huomiota ruoan terveellisyyteen, ainakin niin, että osa ruokalistasta on suunniteltu ravitsemussuosituksen mukaisesti. Lopullinen vastuu ja päätös ravitsemuksesta on asiakkaalla. (Lehtinen ym. 2007, 88.)

Hyvin rakennetussa ruokavalioista on olemassa suosituksia ja niiden noudattaminen takaa sen, että ruoasta saa sopivasti energiaa ja kaikki tarvittavat ravintoaineet. Suositeltava ruokavalio on nautittava, monipuolinen, värikäs ja tasapainoinen. Energian saannin tulee vastata kulutusta ja siksi ruokaa syödään kohtuullisesti. Näiden peruseräperiaatteiden noudattaminen käytännössä ohjaavat terveyttä ylläpitävään ja edistävään ruokavalioon. Elintoimintojen ylläpitämiseen ihminen tarvitsee energiaa ja ravintoaineita. Ravintoaineet voidaan ryhmitellä monin tavoin. Energiaa antavia ravintoaineita ovat proteiinit, rasvat ja hiilihydraatit. Suojaravintoaineita ovat ne ravintoaineet, joiden puutos aiheuttaa niille ominaisen puutostaudin. Niitä ovat kivennäisaineet, vitamiinit ja proteiinit. Ruoan ravitsemuksellinen sisältö ei ole ainoa asia, mikä tulee ottaa huomioon hyvin suunnitellussa ruokalistassa. Asiakkaiden ruokailutottumukset ja mieltymykset tulee ottaa myös huomioon. On myös aivan eri asia suunnitella ruokalistaa lapsille kuin ikäihmisille, koska odotukset ja tarpeet ruoan suhteen ovat kyseisissä ryhmissä hyvin erilaiset. Ruokalistan suunnittelussa on tärkeää pitkäntähtäimen suunnitelmat, seuranta ja arviointi, vaihtelevuus, ja yksitoikkoisuuden välttäminen. (Suominen 2000, 7-9.)

Toisena ruokalistasuunnittelun osa-alue on aterioiden ravintoainesisältö. Ravitsemuksellisesti täysipainoisen ruokalistan suunnittelussa on tärkeää huomioida seuraavat asiat. Ruoka on monipuolista ja suunniteltu ruoka ylläpitää sopivaa painoa. Ruoan rasvapitoisuus on suositusten mukainen, ja vältetään tyydyttyynyttä eli kovaa rasvaa. Ruoka sisältää runsaasti kasviksia, hedelmiä ja marjoja sekä viljatuotteita. Sokeria käytetään kohtuullisesti ja suolan määrä on kohtuullinen. (Suominen 2000, 10.)

Ruokaohjeita arvioidaan tavallisesti sen perusteella, paljonko valmiissa ruoassa on energiaa. Arvioinnin edellytyksenä on se, että ymmärtää missä ruoka-aineissa on energiaa ja missä muodossa se sitä sisältää. Eri ruoka-aineissa on eri määrä energiaa. Ravintoaineita, jotka tuottavat energiaa ovat proteiinit, hiilihydraatit, alkoholi ja rasvat. Kivennäisaineet ja vitamiinit eivät sisällä energiaa. Elimistö

tarvitsee energiaa eri toimintoihin, kuten elämää ylläpitäviin toimintoihin, liikkumiseen ja ruoansulatukseen aterian jälkeen. (Suominen 2000, 13.)

Ruokalistaa suunniteltaessa neljäs osa-alue on ruoan sisältämä energia. Ravintoaineita on lukuisia, mutta vain osa niistä sisältää energiaa. Energialähteiden tunteminen on tärkeää, kun suunnitellaan terveellisiä ruokaohjeita. Kun tiedetään, montako grammaa siinä on proteiineja, hiilihydraatteja, rasvaa ja mahdollisesti alkoholia, niin voidaan laskea ruoan sisältämä energiamäärä. Vaikka vitamiineja ja kivennäisaineita tarvitaan moniin elintärkeisiin elimistön toimintoihin, ne eivät sisällä energiaa. Yhden aterian energiasisältö on mahdollista laskea tai arvioida ilman tietokoneohjelmaa, mutta usean viikon ruokalistan arviointiin tarvitaan keittiön omien ruokaohjeiden raaka-aineiden punnitsemista, josta saadaan reseptien ja ohjeiden vakiointia. Kun ruokaohjeet on kirjoitettu tietokoneen muistiin, on ruokalistan ravintosisällön arviointi nopeaa ja helpompaa. (Suominen 2000, 14.)

Ravitsemuksellisten tekijöiden jälkeen seuraavaksi tärkein osa-alue ruokalistan suunnittelussa ovat ruoan aistinvaraiset ominaisuudet. Näitä ovat ruoan väri, ulkonäkö, maku, tuoksu, aromi, rakenne, lämpötila ja tarjolle asettelu. Ruoan maku on yleensä tärkein ruokaan liittyvä ominaisuus asiakkaalle. (Suominen 2000, 15.) Maku on oikeastaan makuelämys, joka syntyy syödessämme. Maku koostuu kolmesta eri tekijästä mausta, tuoksusta ja suutuntumasta, joka havaitaan pureskellessa ja nieltäessä. Ruoka maistuu maitavalta, kun nämä kaikki osat ovat kohdallaan. (Lehtinen ym. 2007, 115.)

Ruoan väreillä voi korostaa ruokalistan ravitsemuksellisesti tärkeitä tekijöitä. Värikkäät kasvikset, kuten punaiset tomaatit, oranssit porkkanat, vihreä pinaatti ja salaatti sisältävät runsaasti monia tärkeitä ravintoaineita. Niillä voi herättää ruokahalua ja vakuuttaa asiakkaita hyvin suunnitellusta ruoasta. Tärkeitä ovat myös väriyhdistelmät. Ruokalistan suunnittelu vaiheessa on hyvä ottaa huomioon värien käyttö ja väriyhdistelmät. Ei ole hyvä käyttää samalla aterialla liian samanlaisia värejä tai sekoittaa kaikkia värejä yhteen. Esimerkiksi kasvikset voi järjestää ryhmiin tarjoiluvadille siten, että ne värit korostuvat ja houkuttelevat syömään. Asiakkaat valitsevat ruoan ensin silmillään ja sitten vasta suullaan, joten ensivaikutelma ruoasta syntyy jo ennen kuin ruokaa on edes maistettu. (Suominen 2000, 16.) Selkeä asettelu ja ruokien värit ovat puolet makunautinnosta (Lehtinen ym. 2007, 120). Houkuttelevia värejä ruoassa ovat oranssi, ruskea, vaaleanpunainen, punainen, keltainen ja vaalean vihreä. Kun taas asiakkaan kannalta hyviä värejä eivät ole violetti, harmaa, tumma ja oliivin vihreä. Värikkäät kasvikset tuovat ruokaan ravitsemuksellisesti tärkeitä ravintoaineita ja houkuttelevuutta ulkonäköön. (Suominen 2000, 16.)

Ruokien rakenne ja muoto on hyvä ottaa huomioon ruokalistaa suunniteltaessa. Pehmeiden ja kovien rakenteiden sopiva yhdisteleminen on erityisen tärkeää. Vaikutelma ruoan rakenteesta syntyy yleensä jo ennen kuin sitä maistetaan. Ruoan rakennetta kuvataan muun muassa sanoilla pehmeä, kova, rapea ja sitkeä. Keittojen kanssa sopivat rapeat leivät ja taas pehmeiden perunoiden kanssa sopivat kokolihat. Joten jotkut ruokayhdistelmät sopivat hyvin yhteen ja niitä on totuttu käyttämään yhdessä. Koostumuksen ja sakeuden suhteen kastikkeita ja liemiä kuvaillaan sanoilla ohut, paksu, juokseva ja saka. Vaihtelu näiden ominaisuuksien suhteen on suositeltavaa. Juoksevassa muodossa olevia ruokia

ei ole hyvä olla samanaikaisesti samalla lautasella, koska silloin niiden erottelu on vaikeaa. (Suominen 2000, 17.)

Kun asiakkaat syövät useita aterioita päivässä ja pitkän ajanjakson samassa paikassa, on erityisen tärkeää ruokalistan vaihtelevuus. Sama raaka-aine tai sama ruokalaji ei saa esiintyä ruokalistalla liian usein. Ruokalistaa suunniteltaessa voidaan päättää kuinka usein tiettyä ruokalajia saa tarjota. Päivän muut ateriat ja saman aterian eri vaihtoehdot vaikuttavat suunnitteluun. Myös aterioiden rakenteen ja tyyppin, kuten keiton, laatikon ja kokoperunan ja liharuoan on hyvä vaihdella sopivasti. (Suominen 2000, 18.)

#### 4.3.2 Ruoan valmistajan kannalta

Ruokalistan suunnitteluun vaikuttaa olennaisesti se, minkä tyyppinen ruokapalveluyksikkö on ja minkälaiset yleiset tavoitteet organisaatiolla on, sekä kenelle ruoka valmistetaan. Onko tavoitteena esimerkiksi tuottaa voittoa vai ei, on merkittävä asia, joka vaikuttaa suunnitteluun. Ravintolassa ja vanhusten palvelutalossa olevat ruokalistat suunnitellaan aivan eri tavalla. Budjetti on talousarvio ja myös numeroin ilmaistu toimintasuunnitelma. Se auttaa toiminnan suunnittelussa ja tarkkailussa. Keittiön vuotuisille käyttökustannuksille lähtökohtana on ruokalista. (Suominen 2000, 23-24.)

Ruokalistasuunnittelussa on aina otettava huomioon aterioiden kustannukset. Yksi päätavoitteista on tuottaa asiakkaita tyydyttävä ja ravitsemuksellisesti täysipainoinen ateriakokonaisuus mahdollisimman pienillä kustannuksilla. Ruokalistan suunnittelijan on tärkeää pystyä arvioimaan hinnat aterioille. Pitkällä aikavälillä on vaikeaa laskea hintoja ja suunnitella budjetti, ilman tietokoneohjelmaa. Tämä edellyttää käytössä olevien ruokaohjeiden vakiointia ja ohjeiden syöttämistä ravinto-ohjelmaan. Vakioinnin tarkkuus päätetään talokohtaisesti. Kustannuslaskennalla saadaan tarkempaa tietoa toiminnan ja valmiin ruoan aiheuttamista kustannuksista. (Suominen 2000, 23-24.) Ruokalista tehdään suunnitellun budjetin mukaan, joten käytettävissä oleva rahamäärä vaikuttaa ruokalajien ja aterian muiden komponenttien valintaan (Mauno ja Lipre 2008, 17).

Suunnitellessa ravitsemuksellisesti täysipainoista ruokalistaa, siihen kuuluu tuoreita raaka-aineita, esimerkiksi hedelmiä ja kasviksia. Erityisesti näiden raaka-aineiden kohdalla tavaran saantiin vaikuttavat vuodenajasta johtuvat vaihtelut. Sadon mahdollinen niukkuus tai runsaus vaikuttaa raaka-aineen saatavuuteen ja myös hintaan. Ruokalistasuunnittelu kannattaa rakentaa siten, että hedelmät ja vihannekset voidaan korvata toisella, samaan ruoka-aineryhmään kuuluvalla tuotteella. Henkilökunnan tulee tietää, mitkä asiat ovat ruokalistassa tärkeitä, jotta ravitsemuksellisesti hyvä ja tasapainoinen ruokalista toteutuisi. Vääränlaisella käsittelyllä, säilytyksellä tai tarjoilulla voidaan tuhota ravitsemuksellisesti tärkeät tekijät, koska monet ravintoaineet ovat herkkiä valolle, kuumentamiselle tai kosteudelle. Työntekijöiden koulutus ja työpaikkakokoukset, joissa käsitellään näitä asioita, ovat tärkeitä. Ruokalistaa suunniteltaessa tulee ottaa huomioon myös ruoanvalmistukseen ja tarjoiluun käytettävä aika. (Suominen 2000, 24.)

Ruokalistan suunnittelussa on huomioitava myös keittiön tilat ja laitteet. Suunnittelussa tulee ottaa huomioon myös tavarantoimittajien aikataulut. On tiedettävä, kuinka monta kertaa viikossa tavaraa toimitetaan keittiölle ja mikä on keittiön mahdollisuus varastoida elintarvikkeita. Työntekijöiden määrä keittiössä vaikuttaa ruokalajien valintaan ja jos henkilökuntaa on vähän, työn määrää vähennetään suunnittelemalla ruokalajeja, mihin voi käyttää teollisuuden kypsentämiä komponentteja. Juhlapyhien ruoat ja erilaiset teemaruoat piristävät ruokalistan suunnittelua ja ruokailua. (Mauno ja Lipre 2008, 18.)

#### 4.4 Ruokaohjeiden vakiointi

Käytössä olevien ja käytännössä hyväksi koettujen ruokaohjeiden vakiointi on tärkeää. Vakioruokaohjeiden käyttö helpottaa monia työvaiheita ja ne takaavat asiakkaille tasalaatuista ruokaa. Uuden työntekijän ja sijaisen perehdyttäminen työhön on nopeampaa. Lisäksi ruokalistan ravitsemuksellinen ja taloudellinen arviointi käy nopeammin sen jälkeen, kun ruokaohjeet on siirretty ravintolaskentaohjelmalle tietokoneeseen. Kun keittiössä suunnitellaan omien ruokaohjeiden vakiointia, ensin päätetään, miten vakiointi toteutetaan. Toteutukseen kuuluu seuraavia osa-alueita, kuten kokonaissuunnitelma ja vastuuhenkilön valinta, tavoitteet, aikataulut, henkilöstön osallistuminen, kustannukset ja arvio tulevasta säästöistä. Kirjoittamisen pohjana voi käyttää pohjina ja malleina valmiita vakioruokaohjeita, joita on jo olemassa. Sellaisenaan valmiit vakioruokaohjeet soveltuvat harvoin suoraan käyttöön, vaan niitä pitää muokata asiakkaiden tarpeiden ja keittiön resurssien mukaisesti. Tärkeää on, että keittiön omat hyväksi koetut käytännöt ja ohjeet näkyvät ruokaohjeissa. Kun ruokaa valmistetaan seuraavan kerran uudella ruokaohjeella, tulee tarkastaa määrät ja ohjeeseen tehdään tarvittavat muutokset. Tämän jälkeen ruokaohje tallennetaan tietokonejärjestelmään. Mausteet joita ruoassa käytetään, tulee olla mainittuna ruokaohjeessa. Kuitenkin suolan lisäksi muita mausteita ei kuitenkaan ole välttämätöntä vakioida grammalleen. (Suominen 2000, 31-32.)

Vakioruokaohjeet tekevät helpommaksi keittiössä tapahtuvan suunnittelun ja hankinnat. Kustannuksissa voidaan säästää tätä kautta. Tilapäisesti keittiössä työskentelevä pystyy vakioruokaohjeiden mukaan valmistamaan asiakkaille tuttua ja tasalaatuista ruokaa. Asiakastytyväisyyskyselyssä usein mainitaan muun muassa ruoan suolaisuuden vaihtelut, tyytymättömyyttä aiheuttavana tekijänä. (Suominen 2000, 32.)

Annoskorttia ja annoskortistoa käytetään toiminnan kannattavuuden seurantaan ja suunnitteluun. Aputoimintoja tarvitaan annoskorttia varten, joita ovat varaston kierron, katetuoton ja erilaisten hävikkien seuranta. Tarkkailua varten laaditaan jokaisesta ruoka-annoksesta annoskortti, joka ruoka-annoksista tehtyyn vakioituun ruokaohjeeseen. Annoskorttien avulla voidaan suunnitella ostoa ja myyntiä, seurata katetuottoa ja hävikkiä, laatia ruokalistoja ja aterioita erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille. Näistä osatekijöistä kaikki suuntaavat taloudellisesti kannattavaan toimintaan. Vakioitujen annoskorttien käytöstä seuraavat hyödyt ovat: saadaan tasalaatuinen tuote, ei työntekijästä johtuvia poikkeamia; tasa-arvoinen henkilökunta, kaikki ovat yhtä hyviä valmistajia; tarkka suunnittelu toiminnan perustaksi; tarkat laskelmat taloushallinnolle, osto- ja varastointitoiminta, ja kate/kannattavuus; turvallisuus, asiakas tietää saavansa annoksensa aina laadultaan samanlaisena; sitoutunut

henkilökunta, joka ei vaadi esimiehen jatkuvaa valvontaa; ja valmistuksen taloudellinen paraneminen.  
(Lehtinen ym. 2007, 82.)



## 5 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Yksi yritysten kilpailukeinoista on asiakastyytyväisyys, jonka antamaa kilpailullista etumatkaa on muiden yritysten vaikea tavoittaa varsinkin silloin, kun yritys näkee enemmän aikaa ja vaivaa asiakkaiden palvelemiseen kuin mitä muut kilpailijat. Asiakastyytyväisyyden muodostumisen avainsana on se, että asiakas kokee yrityksen huolehtivan ja välittävän hänen tarpeistaan. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa muun muassa avuliaisuus, asiakkaan kohtelu, kyky pyytää anteeksi, sekä hyvittää asiakkaiden kokema huono kohtelu. Asiakas tuntee tuolloin, että yritys on ottanut hänet tosissaan. Yrityksen on hyvä muistaa, että tyytyväiset asiakkaat palaavat aina uudelleen ja kertovat hyvistä kokemuksistaan muille potentiaalisille asiakkaille. Samalla he vähentävät markkinointikustannuksia hoitaessaan markkinointiviestintää yrityksen puolesta ja näin lisäävät yrityksen kassavirtoja ja kannattavuutta. Tyytyväisyys vaikuttaa myös kanta-asiakkaiden ja vakioasiakkaiden lisääntymiseen. (Rautiainen ja Siiskonen 2002, 126.)

Asiakastyytyväisyys on ehdoton painopistealue laadun kehittämiseen. Asiakas on laadun lopullinen arvioija. Yrityksen toiminta voi jatkua vain, jos asiakkaat ovat valmiita maksamaan kyseisen hinnan yrityksen tuotteista. Menestyvän yrityksen kulmakivi on tyytyväiset asiakkaat. (Lecklin 1999, 114.) Asiakkaan käytettyä palvelua, se on joko tyytyväinen tai tyytymätön. Asiakkaan on helppo olla tyytyväinen hyvään laatuun. Tyytyväisyyttä ja laatua käytetään usein arkikielessä toistensa synonyymeina. Tyytyväisyyttä tuottaa tai ehkäisee myös muut palvelukokemukseen liittyvät asiat. Tyytyväisyys on kuitenkin laatua laajempi käsite, joten palvelun laatu on vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Asiakaskeskeinen organisaatio pyrkii tavoitteiden toteutumiseen asiakastyytyväisyyden avulla. Tarvitaan täsmällistä tietoa siitä, mitkä asiat tekevät asiakkaat tyytyväisiksi, jotta tyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa. Tietoa hankitaan suoraan asiakkaalta itseltään ja se edellyttää tässäkin asiakaskeskeisyyttä. Yleistietoa asiakastyytyväisyydestä saa muun muassa kirjallisuudesta, joka koskee kuluttajan käyttäytymistä. (Ylikoski 2001, 149.)

Asiakkaiden todellisten tarpeiden ymmärtäminen ja heidän palautteeseensa reagoiminen antaa yritykselle merkittävää kilpailuetua. Ainoastaan tyytyväiset asiakkaat ovat halukkaita ostamaan uudestaan yrityksen tuotteita. Asiakkailta satunnaisesti saatavan palautteen perusteella ja systemaattisen asiakastyytyväisyystutkimuksien avulla voidaan seurata asiakastyytyväisyyttä. Tärkeä osa asiakassuhteiden hoitamista on huolehtia, että asiakkaiden odotukset ovat oikealla tasolla eli ei liian matalalla eikä liian korkealla. Yrityksen laaduntuottokyvyn tulee vastata asiakkaille annettavien lupauksen kanssa. (Yritys-suomi s.a.)

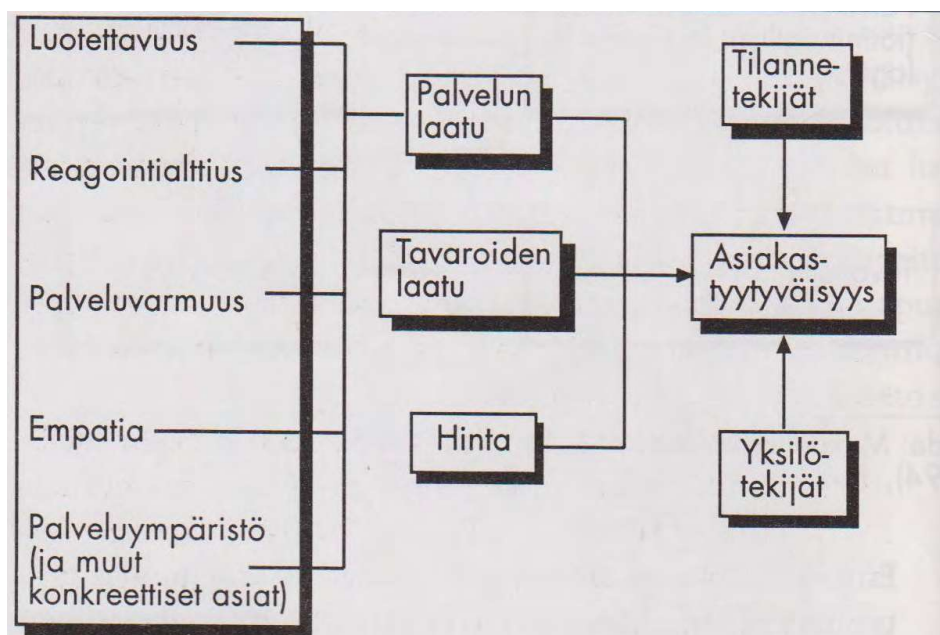
Asiakas on tyytyväinen, kun hänen odotuksensa täyttyvät. Kun asiakkaan odotukset ylittyvät, hän on erittäin tyytyväinen. Jos tuote tai palvelu ei vastaa hänen odotuksiaan, asiakkaasta tulee tyytymätön. (Kotler ja Armstrong 2008, 13.)

Palvelut ovat keskenään hyvin erilaisia, tarvitaan myös toimialakohtaisia tutkimuksia. Voidaan ajatella että, esimerkiksi ravintolapalvelun asiakastyytyväisyys syntyy eri asioista kuin terveydenhoitopalveluissa. Myös organisaatiokohtaisia tutkimuksia tarvitaan, koska niiden avulla saadaan selville, miten

organisaatio on onnistunut asiakastyytyväisyyden aikaan saamiseksi. Tutkimusten avulla selvitetään oma tilanne, eli omat heikkoudet ja vahvuudet suhteessa kilpailijoihin. Tyytyväisyysseuranta ei sinällään pelkästään riitä. Lisäksi tarvitaan seurantaan perustuvaa toiminta, jonka avulla asiakastyytyväisyyttä lähdetään parantamaan. Asiakkaat eivät tule sen tyytyväisemmiksi, vaikka heiltä kyseltäisiin jatkuvasti palautetta tyytyväisyyden tasosta. Organisaation kiinnostus asiakkaiden mielipiteistä lisää asiakkaiden odotuksia. Asiakkaan odotuksena on, että tutkimukset ja selvitykset aikaan saavat toimenpiteitä, joiden vaikutukset näkyvät palvelun paranemisena. (Ylikoski 2001, 149-150.)

## 5.1 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Asiakas käyttää palvelua, koska hän haluaa, että jokin tarve tyydytetään. Palvelujen käyttömotiivit ovat yleensä tiedostamattomia, esimerkiksi itsearvostuksen ja yhteenkuuluvuuden tarpeiden tyydyttäminen. Niinpä tyytyväisyyden kokemus kuluttajan mielessä liittyy selvästi siihen, minkälaisen hyödyn hän palvelun ostaessa saa. Palvelun ominaisuudet ja palvelun käytön seuraukset tuottavat tyytyväisyyttä. Kun asiakkaan tyytyväisyyteen halutaan vaikuttaa, tulee etsiä sellaisia palvelun konkreettisia ja abstrakteja ominaisuuksia, jotka tuottavat tyytyväisyyden kokemuksia asiakkaalle. Palvelun käytön toiminnallisista ja psykologisista seurauksista kerrotaan asiakkaalle mainonnassa. Palvelun laatutekijöihin (kuvio 2) pyritään vaikuttamaan palveluorganisaatioissa, koska juuri ne tuottavat asiakastyytyväisyyttä. Tyytyväisyyteen vaikuttavat myös palveluun liittyvien tavaroiden laatu esimerkiksi ravintolassa ruoka. Edullisen hinnan avulla markkinoija voi saada aikaan asiakastyytyväisyyttä. Palveluorganisaation vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolelle jäävät kuitenkin tilannetekijät, kuten asiakkaan kiire. Jokainen asiakas on yksilö, niin yksilön omat ominaisuudet vaikuttavat myös tyytyväisyyden muodostumiseen. Asioita joita kuluttaja pitää palvelussa tarpeellisena ja suotavana, ja jotka tuottavat tyytyväisyyttä, ja jopa maan kulttuuri vaikuttaa niihin. (Ylikoski 2001, 151-153.)



KUVIO 2. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät (Zeithalm ja Bitner 1996, 123)

Asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttaa myös se, paljonko asiakas kokee panostavansa palvelun saamiseen kuin saamaansa hyötyyn. Asiakkaan saama arvo on tästä käytettävä nimitys. Asiakas poh-tii, mikä organisaatio tuottaa hänelle eniten arvoa, kun hän valitsee palvelua. Asiakkaan saama pal-velun laatu, arvo, ja asiakastyytyväisyys liittyvät olennaisesti toisiinsa ja nuo kaikki vaikuttavat asiak-kaan palvelukokemukseen. Markkinoinnilla pystytään vaikuttamaan kaikkiin kolmeen tekijään: laa-tuun, arvoon ja asiakastyytyväisyyteen. Palvelukokemukseen vaikuttavat vuorovaikutustilanteet pal-veluhenkilöstön kanssa, palveluympäristö, organisaation imago ja palvelusta peritty hinta. Nuo vaikut-tavat laatuun, luovat asiakastyytyväisyyttä ja tuottavat asiakkaalle arvoa. Kuluttajan vertaillessa hyö-tyjä ja kustannuksia syntyy mielikuva siitä, mikä tämän palvelun hänelle tuottama arvo on. Palvelun arvo asiakkaalle voi olla myös pieni tai sitä ei ole ollenkaan. Vuorovaikutustilanteessa asiakas kohtaa kaikki palvelun laatutekijät. Hän kokee reagointialttiuden, palveluvarmuuden, luotettavuuden ja em-patian, sekä tekee palveluympäristöstä havaintoja. Jokaisessa palvelutilanteessa tulisi saada aikaan hyvä laatu ja asiakkaan tyytyväisyys. Yksittäisten palvelutilanteiden onnistuminen vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen koko organisaatiosta. Asiakkaan tyytyväisyyttä voidaan tarkastella yksittäisen palve-lutapahtuman tasolla ja myös kokonaistyytyväisyytenä. Asiakas voi olla tyytyväinen organisaation toi-mintaan kokonaisuutena, mutta silti tyytymätön johonkin palvelutapahtumaan tai päinvastoin. (Yli-koski 2001, 153-155.)

Asiakastyytyväisyys syntyy siitä, että palveluntarjoaja täyttää asiakkaan vaatimukset paremmin kuin kukaan muu yritys. Tyytyväinen asiakas on sitoutunut, eikä siirry herkästi kilpailijoille. Palveluyritysten työntekijöiden luotettavuuteen ja motivaatioon on vahvasti sidoksissa asiakastyytyväisyys. Työnteki-jöiden luotettavuus ja motivaatio vaikuttavat tyytyväisyyteen. Työtyytyväisyyteen yrityksissä vaikut-tavat erityisesti työntekijän valtuudet ja sisäisen asiakaspalvelun laatu. (Hill ja Alexander 2006, 23, 27.)

## 5.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyysmittauksen suorittaminen ja suunnittelu ovat yritykselle tärkeä prosessi. Mittaa-misprosessia on kehitettävä koko ajan ja se tulisi liittää kiinteästi yrityksen johtamisjärjestelmään. Tulosten tehokas hyödyntäminen ja nopea saatavuus edellyttävät sitä, että mittauksella on kunnolli-nen tietotekniikan tuki. Asiakastyytyväisyysmittauksissa ei kannata katsoa pelkästään tyytyväisten asi-akkaiden osuuteen, vaan myös tyytymättömät asiakkaat tulisi voida tunnistaa, etsiä tyytymättömyy-den syyt ja laittaa ne kuntoon korjaavilla toimenpiteillä. (Lecklin 2002, 120, 127.)

Jokaisella organisaatiolla on oma näkemys asiakkaidensa tyytyväisyydestä. Tyytyväisyydestä saadaan riittävän kattavaa tietoa asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmän avulla. Joka koostuu sekä tutki-muksista, että suoran palautteen järjestelmästä. Tutkimusten rooli asiakastyytyväisyyden seurannassa on todella keskeinen. Koska asiakastyytyväisyysmittaus tuottaa tietoa myös palvelun laadusta ja laatu on yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. (Ylikoski 2001, 155-156.) Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata esimerkiksi reklamaatioiden määrällä, suosittelujen määrällä, kehitysehdotusten mää-rällä ja kiitosten määrällä. Asiakasvalitukset tulee hoitaa hyvin ja nopeasti, koska huonosti hoidetut valitukset voivat vaikuttaa yrityksen imagoon negatiivisesti. (Rautiainen ja Siiskonen 2002, 126.)

Ylikosken (2001, 156) mukaan asiakastyytyväisyystutkimuksella pyritään parantamaan yrityksen asiakastyytyväisyyttä ja seuraamaan toimenpiteiden vaikutuksia. Hänen mielestään asiakastyytyväisyystutkimuksilla on neljä päätavoitetta: asiakastyytyvyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen, tämänhetkisten asiakastyytyvyyden tason mittaaminen, asiakastyytyvyyden kehittämisen seuranta ja toimenpide-ehdotusten tuottaminen.

Perinteiset mittaukset asiakastyytyväisyydestä perustuvat erilaisten asiakkaiden odotusten ja kokemusten vertailuun. Tavoitteena on kokemusten ja odotusten välinen tasapaino. Asiakkaan odotusten ollessa suuremmat kuin kokemukset ovat odotukset alapuolella. Kun taas asiakkaalla ei ole kokemuksia yrityksestä, hän voi pitää heikkoakin palvelua kohtalaisen hyvänä. Tyypillistä palveluyrityksen asiakkaille on, että he voivat vaihtaa yritystä, vaikka ovatkin tyytyväisiä palveluun. Asiakastyytyväisyys ei ole aina taakka asiakasuskollisuudelle. (Rautiainen ja Siiskonen 2002, 126-127.)

Asiakastytymättömyyden selvittäminen antaa laadunkehitykselle melkein yhtä paljon kuin asiakastyytyvyyden selvittäminen. Asiakkaat, jotka ovat tyytymättömiä ovat riskiryhmä yritykselle. He ovat usein jo valmiiksi äänestämässä kilpailijoiden puolesta. Lisäksi heillä on taipumus kertoa negatiiviset kokemukset ympäristölleen ja samalla he saavat epävarmuuden tunteen myös tyytyväisten asiakkaiden keskuuteen. Tyytymättömyyttä tyypilliset indikoivat mittarit ovat muun muassa palautusten määrä ja osuus, asiakasvalitusten lukumäärä, hyvitysten osuus, huonoon laadun perusteella annetut alennukset, ja takuuseen liittyvät korjaukset, sekä jälkitoimitukset. (Lecklin 2002, 127.)

## 6 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSMENETELMÄ

Tässä osassa opinnäytetyötä kerron, millä tutkimusmenetelmällä opinnäytetyö on tehty tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Tutkimuksen otokseksi valittiin ravintola Sulon lounasasiakkaat. Heidät valittiin kohderyhmäksi, koska he käyvät Sulon lounaalla.

Ravintola Sulon asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksia tarkasteltaessa on huomioitavaa, että kaikki 231 tutkimukseen osallistujaa eivät olleet vastanneet kaikkiin kyselylomakkeen kysymyksiin. Osa kyselyyn vastanneista kävivät harvoin Sulossa lounaalla, joten osa heistä ei vastannut ruoan monipuolisuutta koskeviin kysymyksiin.

### 6.1 Tutkimusongelma

Tämän tutkimuksen päätarkoituksena on selvittää ravintola Sulon lounasruoan nykytila ja mihin suuntaan sitä kannattaa lähteä kehittämään. Tällä tutkimuksella halutaan tietoa siitä, mitkä tekijät vaikuttavat lounasruokapaikan valintaan, ja mitä Sulon lounasasiakkaat haluavat lounaalta. Lounas kilpailu on kovaa, joten tutkimuksella halutaan myös tietoa, minkälaisiin seikkoihin ja asioihin asiakkaat kiinnittävät huomiota lounasruoassa. Kiinnittävätkö asiakkaat huomiota lounasruoan ravitsemukselliseen laatuun vai lounasruoan maittavuuteen. Saatujen vastausten perusteella selvitetään ovatko asiakkaat tyytyväisiä Sulon lounasruokaan vai tulisiko siihen tehdä muutoksia. Tutkimuksella haluttiin myös selvittää, mitkä tekijät vaikeuttavat eniten tyytymättömyyteen ja mitä toimenpiteitä tarvitaan niiden kehittämiseen, jotta se palvelisi asiakasta. Samalla selvitetään tekijöitä, joihin jo ollaan tyytyväisiä, jotta mahdolliset parannustoimenpiteet osattaisiin kohdistaa oikeisiin asioihin.

### 6.2 Kvantitatiivinen tutkimus

Tutkimusaineisto kerättiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä, jossa käytettiin strukturoitua kyselylomaketta. Heikkilän (2004, 16) mukaan kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta voidaan nimittää myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Sen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä, ja eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkittavassa ilmiössä tapahtuneita muutoksia.

Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä vastaa kysymyksiin, kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein (Vilka 2007, 14). Se edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta. Aineiston keruussa käytetään yleisimmin standardoituja tutkimuslomakkeita valmiine vastausvaihtoehtoineen. Tuloksia voidaan havainnollistaa taulukoin tai kuvioin ja asioita kuvataan numeeristen suurteiden avulla. (Heikkilä 2004, 16.) Tutkija tulkitsee ja selittää olennaisen numerotiedon sanallisesti. Hän kuvaa, millä tavalla eri asiat eroavat toisistaan tai liittyvät toisiinsa (Vilka 2007, 14). Yleensä saadaan kartoitettua olemassa oleva tilanne, mutta ei pystytä selvittämään riittävästi asioiden syitä. Kvantitatiivista tutkimusta arvostellaan monesti pinnallisuudesta, koska tutkija ei siinä pääse riittävän syvälle tutkittavien maailmaan. Tällöin

voi olla vaarana, että hän tekee vääriä tulkintoja tuloksistaan, varsinkin jos tutkimuskohde on hänelle outo. (Heikkilä 2004, 16.)

Kvantitatiivinen tutkimus kuvaa ja tulkitsee yhteiskuntailmiöitä tieteen yleisen logiikan mukaisesti kehittämällä mahdollisimman tarkkoja menetelmiä mittaukseen. Kvantitatiivisella menetelmällä voidaan kerätä tutkimusaineistot edustavien väestötösten perusteella ja käsitellä niitä tilastotieteen menetelmien oikeiden johtopäätösten tekemiseksi. (Tilastokeskus s.a.)

Kvantitatiiviseen tutkimukseen voidaan tarvittavat tiedot hankkia erilaisista muiden keräämistä rekistereistä, tilastoista tai tietokannoista tai tiedot voidaan kerätä itse. Suomen tärkein tilastojen tuottaja on valtion ylläpitämä tilastokeskus, joka ylläpitää ja kerää lukusia yhteiskuntaa kuvaavia rekistereitä ja tilastoja. Valmiit aineistot ovat kuitenkin harvoin sellaisessa muodossa, jotta niitä voitaisiin suoraan käyttää kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Valmiiden aineistojen tiedot eivät välttämättä riitä tai tietojen yhteensovittaminen tutkimuksen kysymyksenasetteluihin voi olla vaikeaa, joten valmiita tietoja käytetään vain itse kerättyjen aineistojen vertailutietoina. Oman aineiston kerääminen empiirisessä tutkimuksessa onkin varsin tavallista. (Heikkilä 2004, 18.)

Itse kerättävissä aineistoissa päätetään tutkimusongelman perusteella, mikä on kohderyhmä ja mikä tiedonkeruumenetelmä tilanteeseen parhaiten soveltuu. Käytetäänkö postikyselyä tai puhelin- tai käyntihaastattelua vai tehdäänkö informoitu kysely. Informoidussa kyselyssä haastattelija vie tai noutaa kyselylomakkeet ja tarvittaessa hän voi tarkentaa kysymyksiä tai tehdä muutamia lisäkysymyksiä. (Heikkilä 2004, 18.)

Kysely on yksi tapa kerätä aineistoa. Se tunnetaan survey-tutkimuksen keskeisenä menetelmänä. Survey-tutkimuksessa kerätään tietoa käyttäen kyselylomaketta tai strukturoitua haastattelua. Aineisto kerätään strukturoidussa muodossa eli täsmälleen samassa muodossa ja tavalla jokaiselta vastaajalta. Vastaajat muodostavat otoksen tietystä perusjoukosta. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2007, 130, 188.)

Kyselytutkimuksen etuja ovat muun muassa se, että kyselyn avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja voidaan myös kysyä monia asioita. Samalla säästyy tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Lomake, joka on suunniteltu huolellisesti, voidaan aineisto nopeasti käsitellä tallennettavaan muotoon ja analysoida se tietokoneen avulla. (Hirsjärvi ym. 2007, 190.) Tutkimus on onnistunut, jos sen avulla saadaan tutkimuskysymyksiin luotettavia vastauksia. Tutkimus tulee tehdä puolueettomasti, rehellisesti ja niin ettei, vastaajille aiheudu tutkimuksesta mitään haittaa. (Heikkilä 2004, 29.)

### 6.3 Aineiston hankinta

Kvantitatiivisen aineiston keräämiseen käytin strukturoitua kyselylomaketta (liite 1), jossa oli monivalintakysymyksiä ja avoin kysymys. Tutkimuksen alussa ei ollut määritelty montako päivää tutkimus

kestää, vaan tutkimusta tehtäisiin niin kauan, että saataisiin tarvittava otos. Suunnittelin, että aineiston kerääminen kestäisi noin viikon, mutta sainkin tarvittavan otoksen jo kolmessa päivässä. Tutkimuksen otantana oli ravintola Sulon lounasasiakkaat. Heidät valittiin otannaksi, koska osa Sulon lounasasiakkaista käy useasti viikossa syömässä Sulon lounaalla. Sulossa käy normaalisti lounaalla noin 100- 250 asiakasta. Tutkimus toteutettiin ravintola Sulossa 25. – 27.10.2017 keskiviikosta perjantaihin. Kyselyn ajankohta oli Sulon lounasaika eli 10.45-13.30, jonka välisenä aikana tutkimusaineisto kerättiin. Keskiviikkona 25.10 Sulon lounaalla kävi 160 asiakasta, joista 91 asiakasta vastasi kyselyyn eli vastausprosentti on 56,9%. Torstaina 26.10 lounasasiakkaita kävi 216, joista vastasi 84 asiakasta eli vastausprosentti on 38,9%. Perjantaina 27.10 lounasasiakkaita kävi 171, joista 56 vastasi kyselyyn eli vastausprosentti on 32,7%. Torstaina ja perjantaina kyselyyn vastaajia oli vähemmän, koska osa Sulon vakituisista lounasasiakkaista oli jo vastannut kyselyyn. Perjantai on kiireellinen päivä asiakkaille, joten vastauksia tuli silloin vähiten. Yhteensä kyselyyn vastasi 231 asiakasta.

Aineiston keräämisen aikana olin itse paikalla kertomassa opinnäytetyöstäni ja tutkimuksesta, sekä kannustamassa asiakkaita vastaamaan kyselyyn. Olin kirjoittanut myös tiedotteen (liite 2), jossa kerroin lyhyesti asiakkaille asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksesta ja sen yhteydestä opinnäytetyöhöni. Vastaamiseen motivoitiin asiakkaita sillä, että kaikkien vastaajien kesken arvottiin 5 henkilölle 2 kappaletta lounaslippuja, joiden arvoksi tuli 21.40 euroa. Jakaessani kyselylomakkeita kerroin samalla tutkimuksen tarkoituksesta, selostin kyselyä ja vastasin kysymyksiin. Kiertelin lounasaikana pöydissä kertomassa tutkimuksesta ja kannustin vastaamaan kyselyyn. Vein myös henkilökohtaisesti kyselylomakkeita pöytiin asiakkaille. Osassa pöydissä oli jo valmiiksi kyselylomakkeita, joten samalla keräsin täytettyjä kyselylomakkeita. Kun asiakkaille kerrottiin, että kyseessä on opinnäytetyö se motivoi heitä vastaamaan kyselyyn. Tutkimuksen päätyttyä arvonnin voittajille ilmoitettiin henkilökohtaisesti soittamalla.

Tutkimuksessa käytin Webropolia, joka on kotimainen kysely- ja raportointityökalu. Kyselylomakkeen rungon muodostumista ohjasi ennalta hankittu tieto tutkittavasta kohteesta. Tein kyselylomakkeen pohjan Webropolilla ja asettelin sen sopivaksi Wordiin. Pidin työpaikallani koekyselyn työkavereilleni, jotka vastasivat kyselylomakkeeseen ja antoivat palautetta siitä. Näin selvitin, että vastaajat ymmärtävät, mitä kyselylomakkeessa kysytään ja mihin he ovat vastaamassa. Kävin kyselylomakkeen läpi työpaikan edustajan kanssa ja ohjaavan opettajan kanssa. Pohdimme kysymysten muotoa ja arviointiasteikkoa yhdessä. Koekyselyn ja ohjaavan opettajan tapaamisen jälkeen korjasin vielä kyselylomaketta. Vaihdoin joidenkin kysymysten järjestystä, kysymysten muotoa ja arviointiasteikkoa, sekä korjasin pari kirjoitusvirhettä.

#### 6.4 Aineiston analysointi

Analyysin tarkoituksena on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä, ja siten tuottaa uutta tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Aineisto pyritään järjestämään selkeän ja tiiviiseen muotoon hävittämättä sen sisältämää informaatiota. Analysoinnin avulla hajanaisesta aineistosta pystytään luomaan selkeää, mielekästä ja yhtenäistä informaatiota, jotta aineiston perusteella voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta asiasta. (Eskola ja Suoranta 1999, 139, 153.)

Siirsin kyselylomakkeiden vastaukset Webropoliin, jota käytin kyselyn luomiseen. Webropoli tekee vastauksista valmiin perusraportin numeraalisena raporttina ja diagrammeina, mistä pystyy tulkitsemaan tuloksia. Tuloksia analysoitiin kysymykohtaisesti ja tavoitteena oli löytää vastauksia tutkimusongelmiin. Vertasin tutkimustuloksia ristiin, mutta sillä ei ollut vaikutusta tutkimuksen tuloksiin.

## 6.5 Tutkimuksen reliabelius ja validius

Kvantitatiivisen tutkimuksen perusvaatimuksiin kuuluvat validiteetti ja reliabiliteetti. Reliabelius ja validius käsitteet perustuvat ajatukselle, että tutkija voi päästä käsiksi objektiiviseen todellisuuteen ja objektiiviseen totuuteen. (Hirsjärvi ja Hurme 2001, 185.) Tutkimuksen tulee mitata sitä, mitä oli tarkoitus selvittää. Jos tutkija ei ole asettanut täsmällisiä tavoitteita tutkimukselleen, hän tutkii helpommin vääriä asioita. (Heikkilä 2004, 30.) Kaikissa tutkimuksissa tavoitteena on tulosten ja todellisuuden mahdollisimman hyvä vastaavuus. Tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat, vaikka virheiden syntymistä tutkimuksessa pyritään välttämään. Kaikissa tutkimuksissa arvioidaan luotettavuutta. Arvioinnissa voidaan käyttää erilaisia mitta- ja tutkimustapoja. (Hirsjärvi ym. 2007, 226.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten tarkkuutta ja tutkimuksen tulokset eivät saa olla sattumanvaraisia. Luotettavalta tutkimukselta vaaditaan myös sen toistuvuutta samanlaisin tuloksin. Tutkimustulosta voidaan pitää reliabelina, jos kaksi tutkijaa saa samanlaisen tuloksen. Kvantitatiivisissa tutkimuksissa on kehitelty erilaisia tilastollisia menettelytapoja, joita apuna käyttäen voidaan arvioida mittareiden luotettavuutta. Monilla tieteen aloilla on kehitelty kansainvälisesti testattuja mittareita, joiden avulla pyritään kohottamaan mittauksen tasoa ja joiden avulla päästään vertailemaan eri maissa saatuja tuloksia luotettavasti. (Hirsjärvi ym. 2007, 226.) Tieteellisiä tutkimuksia ei tule yleistää niiden pätevyysalueen ulkopuolella. Koko tutkimuksen ajan tutkijan tulee olla tarkka ja kriittinen. Virheitä voi tulla tietoja kerätessä, syöttäessä, käsiteltäessä ja tuloksia tulkittaessa. Tärkeätä tutkijalle onkin tulkita tulosteet oikein ja käyttää vain sellaisia analysointi menetelmiä, jotka hän hallitsee. Otoksoon ollessa kovin pieni, tulokset ovat sattumanvaraisia. Luotettavien tulosten saamiseksi on varmistettava, että kohderyhmä ei ole vino, vaan että otos edustaa koko tutkittavaa perusjoukkoa. (Heikkilä 2004, 30.)

Sisäinen reliabiliteetti tutkimuksessa voidaan todeta mittaamalla sama tilastoyksikkö useampaan kertaan ja jos mittaustulokset ovat samat, niin mittaus on reliabeli. Ulkoinen reliabiliteetti tutkimuksessa tarkoittaa sitä, että mittaukset ovat toistettavissa muissakin tilanteissa ja tutkimuksissa. Reliabiliteetin ollessa alhainen se alentaa myös mittarin validiteettia, mutta reliabiliteetti on riippumaton validiudesta. Puutteellinen reliabiliteetti voi johtua satunnaisvirheistä, kuten otannasta sekä erilaisista mitta- ja käsittelyvirheistä. Reliabiliteettia voidaan tarkastella myös mittauksen jälkeen. (Heikkilä 2004, 187.)

Tämä asiakastytyväisyystutkimus oli mielestäni reliabeli, koska tutkimuksen otos oli 231, ja näin otos on edustava ja tarpeeksi suuri. Tutkimuksen kohderyhmä vastasi juuri sitä ryhmää, jotka käyttävät ravintola Sulon lounaspalveluita. Kysymyslomake oli testattu etukäteen ja ne mittaavat oikeita asioita tutkimusongelmasta katsottuna. Avoimen kysymyksen vastaukset tukivat lisäksi strukturoitujen kysymysten vastauksia. Luotettavuutta vähentävä tekijänä voi olla, että osa vastaajista ei välttämättä



ollut asennoitunut lomakkeen täyttämiseen kovinkaan vakavasti. Joihinkin lomakkeisiin oltiin jätetty huomattavan paljon tyhjiä kohtia tai toista puolta lomakkeesta ei oltu täytetty ollenkaan. Joidenkin lomakkeiden vastauksiin oltiin valittu kaikkiin kohtiin samavaihtoehto, niin jäi mietityttämään, kuinka rehellisesti vastaajat vastasivat kysymyksiin.

Tutkimuksen arviointiin liittyvä toinen käsite on validius (pätevyys). Validius tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä pitikin mitata. Validiutta voidaan arvioida eri näkökulmista kuten ennustevalidiudesta, tutkimusasetelmavaliidista ja rakennevalidiudesta. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2004, 216-217.) Validius tarkoittaa systemaattisen virheen puuttumista. Validilla mittarilla suoritettavat mittaukset ovat keskimäärin oikeita, jos mitattavia käsitteitä ja muuttujia ei ole tarkoin määritelty eivätkä mittaustuloksetkaan ole valideja. Jälkikäteen on hankala tarkastella validiutta. Se on varmistettava etukäteen huolellisella suunnittelulla ja tarkasti harkitulla tiedonkeruulla. Tutkimuslomakkeen kysymysten tulee kattaa koko tutkimusongelma ja niiden tulee mitata oikeita asioita yksiselitteisesti. Validin tutkimuksen toteutumista edesauttavat perusjoukon tarkka määrittely, edustavan otoksen saaminen ja korkea vastausprosentti. (Heikkilä 2004, 29.)

Kyselytutkimuksissa ja haastattelututkimuksissa siihen vaikuttaa ensisijaisesti se, miten kysymykset ovat onnistuneet eli voidaanko niillä saada tutkimusongelmaan ratkaisu. Validius liittyy sovellusalueen teoriaan ja sen käsitteisiin. Sisäinen validiteetti tarkoitetaan sitä, miten mittaukset vastaavat tutkimuksen teoriassa esitettyjä käsitteitä. Ulkoisesti validissa tutkimuksessa muut tutkijat tulkitsevat kyseiset tutkimustulokset samalla tavoin. (Heikkilä 2004, 186.)

Mielestäni tutkimuksessa toteutuu validiteetti, koska kyselylomakkeen kysymykset painottuvat juuri sellaisiin asioihin, joita tutkimuksella haluttiin selvittää. Tutkimuksessa tärkein mitattava asia oli asiakkaiden tyytyväisyys ravintola Sulon lounasruokaan. Kyselylomakkeen kysymykset keskittyivät tämän asian kartoittamiseen. Tutkimuksessa oli hyvä ja edustava otos, mikä tukee tutkimuksen validiutta. Tämän tutkimuksen validiteetti pyrittiin varmistamaan sillä, että perehdyin teoriaan ja keskustelin esimiehen kanssa kyselylomakkeen sisällöstä. Perehdyin myös muihin asiakastyytyväisyyskyselyihin, miten ne on järjestetty ja mitä asioita niissä on kysytty. Hyvän otoksen saaminen auttaa pääsemään haluttuun lopputulokseen.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimusaineisto käsiteltiin Webropol kysely- ja raportointityökalulla. Tulokset havainnollistettiin palkkidiagrammeilla ja taulukoilla. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa määritellään tutkittava perusjoukko, mistä valitaan otos. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kaikki ravintola Sulossa lounasaikaan vierailevat ovat tutkimuksen perusjoukkoa ja tuosta perusjoukosta valittiin tutkittavan asian kannalta otos 25.-27.10.2017 kello 10.45-13.30 välisenä aikana Sulon lounaalla vierailevista asiakkaista.

Tähän tutkimukseen käytetyt asiakaspalauteet kerättiin 25.-27.10.2017 kello 10.45-13.30 välisenä aikana ja vastauksia saatiin 231 kappaletta. Tulosten esittäminen aloitetaan kvantitatiivisesta kyselytutkimuksesta. Tutkimustuloksia esittäessä kerron myös muita kvantitatiivisessa tutkimuksessa esille tulleita asiakkaiden kehittämisehdotuksia ja toiveita. Tyytyväisyyttä mitataan 1-4 asteikolla siten, että 1 tarkoittaa täysin eri mieltä, 2 tarkoittaa jokseenkin eri mieltä, 3 tarkoittaa jokseenkin samaa mieltä ja 4 täysin samaa mieltä.

Tutkin tuloksia myös ristiin, jossa vertasin tuloksia, siten kuinka usein asiakas käy Sulossa lounaalla viikossa. Jaon tutkimusryhmän harvemmin käyviin ja useasti käyviin. Useasti käyviin sisällytin 4-5 kertaa viikossa käyvät ja 2-3 kertaa viikossa käyvät. Vertailussa selvisi, että tuloksissa ei ollut juurikaan eroavaisuuksia, joilla olisi merkitystä tutkimustuloksen kannalta.

### 7.1 Taustatietoa vastaajista

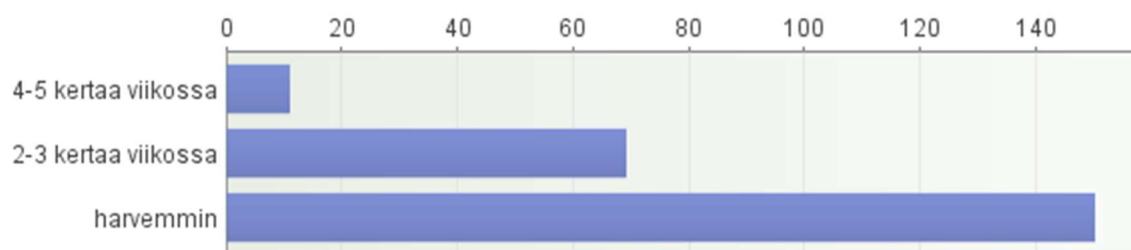
Kyselyn alussa kysyin vastaajien tausta tietoja, kuten vastaajan ikää, sukupuolta ja kuinka usein hän käy syömässä Sulon lounaalla. Tutkimukseen osallistui 231 henkilöä, mutta sukupuoli kysymykseen yksi jätti vastaamatta. Tutkimustulosten mukaan kyselyyn vastasi enemmän miehiä kuin naisia (kuvio 3). Kyselyyn vastanneista naisia oli 102 henkilöä (44,35%) ja miehiä oli 128 henkilöä (55,65%). Tulosten mukaan kyselyyn vastasi eniten 21-40 vuotiaita (kuvio 4). Ikä jakauma oli, että alle 21 vuotiaita oli 6 henkilöä (2,61%), 21-40 vuotiaita oli 117 henkilöä (50,87%), 41-60 vuotiaita oli 85 henkilöä (36,96%) ja yli 60 vuotiaita oli 22 henkilöä (9,56%). Ikä kysymykseen jätti vastaamatta yksi henkilö, joten tähän kysymykseen vastaajien määrä oli 230 henkilöä. Tulosten mukaan suurin osa vastaajista kävivät harvemmin kuin 2-3 kertaa viikossa Sulon lounaalla (kuvio 5). Kysymykseen kuinka usein käyt lounaalla Sulossa, yksi jätti vastaamatta. Vastaajista 11 henkilöä (4,78%) kävi 4-5 kertaa viikossa, 69 henkilöä (30%) kävi 2-3 kertaa viikossa ja 150 henkilöä (65,22%) kävi harvemmin.



KUVIO 3. Tutkimukseen osallistuneiden sukupuoli jakauma ( $n=230$ )



KUVIO 4. Tutkimukseen osallistuneiden ikä jakauma ( $n=230$ )



KUVIO 5. Tutkimukseen osallistuneiden käyntimäärä viikossa Sulon lounaalla ( $n=230$ )

## 7.2 Lounaspaikan valintaan vaikuttavat tekijät

Kysymyksellä ”Kuinka tärkeitä seuraavat tekijät ovat sinulle valitessasi lounaspaikkaa?” halusin selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat lounaspaikan valintaa ja millä perusteella asiakkaat valitsevat lounaspaikkansa. Kysymyksellä selvitan myös, mitkä ovat tärkeimmät tekijät jotka vaikuttavat lounaspaikan valintaan.

Tulosten mukaan tärkein tekijä valitessa lounaspaikkaa oli ruoan maittavuus (taulukko 1). Ruoan ravitsemuksellinen laatu oli erittäin tärkeä 94 henkilölle (40,7%), jokseenkin tärkeä 93 henkilölle (40,3%), merkitsee jonkin verran 35 henkilölle (15,2%), merkitsee hieman 8 henkilölle (3,5%) ja ei merkitse lainkaan 1 henkilölle (0,4%). Ruoan maittavuus oli erittäin tärkeä 169 henkilölle (73,5%), jokseenkin tärkeä 59 henkilölle (25,7%), merkitsee jonkin verran 2 henkilölle (0,87%), ja merkitsee hieman ja ei merkitse lainkaan 0 henkilölle (0%). Lähi tuotteiden käyttö oli erityisen tärkeää 30 henkilölle (13,1%), jokseenkin tärkeää 89 henkilölle (38,9%), merkitsee jonkin verran 85 henkilölle (37,1%), merkitsee hieman 23 henkilölle (10%) ja ei merkitse lainkaan 2 henkilölle (0,9%). Lounaan hinta oli erityisen tärkeä 32 henkilölle (13,9%), jokseenkin tärkeää 158 henkilölle (50%), merkitsee jonkin verran 70 henkilölle (30,4%), merkitsee hieman 11 henkilölle (4,8%) ja ei merkinnyt lainkaan 2 henkilölle (0,9%). Lounaspaikan sijainti oli erityisen tärkeä 60 henkilölle (26%), jokseenkin tärkeää 112 henkilölle (48,5%), merkitsee jonkin verran 45 henkilölle (19,5%), merkitsee hieman 13 henkilölle

(5,6%) ja ei merkitse lainkaan 1 henkilölle (0,4%). Lounaan ruokalista oli erityisen tärkeä 116 henkilölle (50,7%), jokseenkin tärkeää 78 henkilölle (34,1%), merkitsee jonkin verran 29 henkilölle (12,7%), merkitsee hieman 6 henkilölle (2,6%) ja ei merkitse lainkaan 0 henkilölle (0%).

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Ruoan ravitsemuksellinen laatu	1	8	35	93	94	231	4,17
Ruoan maittävyys	0	0	2	59	169	230	4,73
Lähi tuotteiden käyttö	2	23	85	89	30	229	3,53
Lounaan hinta	2	11	70	115	32	230	3,71
Lounaspaikan sijainti	1	13	45	112	60	231	3,94
Lounaan ruokalista	0	6	29	78	116	229	4,33
Yhteensä	6	61	266	546	501	1380	4,07

TAULUKKO 1. Tutkimukseen osallistuneiden mielipide kuinka tärkeitä seuraavat tekijät ovat valitessa lounaspaikkaa ( $n=231$ )

### 7.3 Sulon lounasruoan sisältö ja vaihtelevuus

Tällä kysymyksellä ”Kuinka seuraavat asiat mielestäsi toteutuvat Sulon lounaalla?” halusin selvittää, miten asiakkaat kokevat Sulon lounaan monipuolisuuden. Halusin myös selvittää pääruokien, salaattien, energialisäkkeiden, lämpimien kasvien ja leipävalikoiman monipuolisuutta ja vaihtelevuutta, että ovatko asiakkaat tyytyväisiä niihin. Kysymyksellä selvitän myös, onko Sulon lounas hyvä hinta-laatusuhteeltaan asiakkaiden mielestä, ja vastaako lounasruoka asiakkaiden odotuksia.

Vastaajilta tiedusteltiin mielipidettä kuinka seuraavat asiat toteutuvat Sulon lounaalla (taulukko 2). Sulon lounaan monipuolisuudesta oli täysin samaa mieltä 63 henkilöä (27,4%), jokseenkin samaa mieltä oli 136 henkilöä (59,1%), jokseenkin eri mieltä oli 30 henkilöä (13%) ja täysin erimieltä oli 1 henkilö (0,4%). Pääruoan vaihtelevuudesta oli täysin samaa mieltä 59 henkilöä (25,8%), jokseenkin samaa mieltä oli 139 henkilöä (61%), jokseenkin eri mieltä oli 28 henkilöä (12,3%) ja täysin erimieltä oli 2 henkilöä (0,8%). Energialisäkkeiden (perunan, riisin, pastan) vaihtelevuudesta oli täysin samaa mieltä 42 henkilöä (18,4%), jokseenkin samaa mieltä oli 148 henkilöä (65%), jokseenkin eri mieltä oli 34 henkilöä (15%) ja täysin erimieltä oli 4 henkilöä (1,8%). Salaattien vaihtelevuudesta oli täysin samaa mieltä 28 henkilöä (12,3%), jokseenkin samaa mieltä oli 106 henkilöä (46,5%), jokseenkin eri mieltä oli 82 henkilöä (36%) ja täysin erimieltä oli 12 henkilöä (5,3%). Leipävalikoiman monipuolisuudesta oli täysin samaa mieltä 46 henkilöä (21,4%), jokseenkin samaa mieltä oli 119 henkilöä (55,4%), jokseenkin eri mieltä oli 45 henkilöä (21%) ja täysin erimieltä oli 5 henkilöä (2,3%). Lämpimien kasviksien vaihtelevuudesta oli täysin samaa mieltä 14 henkilöä (6,6%), jokseenkin samaa mieltä oli 125 henkilöä (58,7%), jokseenkin eri mieltä oli 69 henkilöä (32,3%) ja täysin erimieltä oli 5 henkilöä (2,4%). Hyvästä hinta-laatusuhteesta oli täysin samaa mieltä 56 henkilöä (26,3%), jokseenkin samaa mieltä oli 135 henkilöä (63,3%), jokseenkin eri mieltä oli 22 henkilöä (10%) ja täysin erimieltä oli 0 henkilöä (0%). Se, että lounasruoka vastasi odotuksia, täysin samaa mieltä oli 69 henkilöä (32,4%),

jokseenkin samaa mieltä oli 128 henkilöä (60,1%), jokseenkin eri mieltä oli 15 henkilöä (7%) ja täysin erimieltä oli 1 henkilö (0,5%).

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Monipuolisuus	1	30	136	63	230	3,13
Pääruoan vaihtelevuus	2	28	139	59	228	3,12
Energialisäkkeiden (peruna, riisi, pasta) vaihtelevuus	4	34	148	42	228	3
Salaattien vaihtelevuus	12	82	106	28	228	2,66
Leipävalikoiman monipuolisuus	5	45	119	46	215	2,96
Lämpimien kasviksien vaihtelevuus	5	69	125	14	213	2,69
Hyvä hinta-laatusuhde	0	22	135	56	213	3,16
Lounasruoka vastaa odotuksiani	1	15	128	69	213	3,24
Yhteensä	30	325	1036	377	1768	3

TAULUKKO 2. Tutkimukseen osallistuneiden mielipide kuinka seuraavat asiat toteutuvat Sulon lounaalla ( $n=231$ )

Kysymyksellä "Onko Sulossa seuraavia ruokia tarjolla?" halusin selvittää, onko kana-, kala-, kasvis-, liha- ja makkararuokia liian vähän, sopivasti vai liian paljon tarjolla asiakkaiden mielestä. Kysymys auttaa selvittämään onko ruokalista tarpeeksi vaihtelevaa eri raaka-aineista katsottuna ja mitä muutoksia asiakkaat haluaisivat ruokalistaan.

Vastanneilta tiedusteltiin, onko seuraavia ruokia Sulossa tarjolla sopivasti (taulukko 3). Kanaruokia on tarjolla liian paljon 5 henkilön (2,4%) mielestä, sopivasti 176 henkilön (83,4%) mielestä ja liian vähän 30 henkilön (14,2%) mielestä. Kalaruokia on tarjolla liian paljon 2 henkilön (1%) mielestä, sopivasti 128 henkilön (61%) mielestä ja liian vähän 80 henkilön (38,1%) mielestä. Kasvisruokia on tarjolla liian paljon 8 henkilön (4%) mielestä, sopivasti 162 henkilön (79%) mielestä ja liian vähän 35 henkilön (17,1%) mielestä. Liharuokia on tarjolla liian paljon 14 henkilön (6,6%) mielestä, sopivasti 196 henkilön (92,4%) mielestä ja liian vähän 2 henkilön (0,9%) mielestä. Makkararuokia on tarjolla liian paljon 34 henkilön (16,2%) mielestä, sopivasti 161 henkilön (77%) mielestä ja liian vähän 14 henkilön (6,7%) mielestä.

	Liian vähän	Sopivasti	Liian paljon	Yhteensä	Keskiarvo
Kanaruokia	30	176	5	211	1,88
Kalaruokia	80	128	2	210	1,63
Kasvisruokia	35	162	8	205	1,87
Liharuokia	2	196	14	212	2,06
Makkararuokia	14	161	34	209	2,1
Yhteensä	161	823	63	1047	1,91

TAULUKKO 3. Tutkimukseen osallistuneiden mielipide onko Sulossa seuraavia ruokia tarjolla ( $n=212$ )

#### 7.4 Sulon lounasruoan ominaisuudet

Kysymyksellä "Valitse sopivin vaihtoehto" halusin selvittää, onko Sulon lounasruoka houkuttelevan näköistä, onko ruoan lämpötila sopiva, onko lounasruoka maukasta ja ravitsemuksellisesti hyvä laatuista ja onko erityisruokavaliota otettu huomioon. Tällä kysymyksellä saadaan asiakkaiden näkemys kyseisiin asioihin ja niitä voidaan lähteä kehittämään tarvittavaan suuntaan. Tämä kertoo myös mihin asiakkaat kiinnittävät huomiota lounasruoassa.

Tutkimuksessa kysyttiin osallistuneiden mielipidettä seuraavista asioista (taulukko 4). Ruoka on houkuttelevan näköistä, niin täysin samaa mieltä oli 59 henkilöä (27,4%), jokseenkin samaa mieltä oli 135 henkilöä (62,8%), jokseenkin eri mieltä oli 20 henkilöä (9,3%) ja täysin eri mieltä oli 1 henkilö (0,5%). Ruoan lämpötila on sopiva, niin täysin samaa mieltä oli 92 henkilöä (42,8%), jokseenkin samaa mieltä oli 100 henkilöä (46,5%), jokseenkin eri mieltä oli 23 henkilöä (10,7%) ja täysin eri mieltä oli 0 henkilöä (0%). Lounasruoka on maukasta, niin täysin samaa mieltä oli 81 henkilöä (37,9%), jokseenkin samaa mieltä oli 118 henkilöä (55,1%), jokseenkin eri mieltä oli 14 henkilöä (9,6%) ja täysin eri mieltä oli 1 henkilö (0,5%). Ravitsemuksellisesti hyvä laatuista, niin täysin samaa mieltä oli 44 henkilöä (20,6%), jokseenkin samaa mieltä oli 135 henkilöä (63,1%), jokseenkin eri mieltä oli 32 henkilöä (15%) ja täysin eri mieltä oli 3 henkilöä (1,4%). Erityisruokavaliot on otettu huomioon, niin täysin samaa mieltä oli 44 henkilöä (23,2%), jokseenkin samaa mieltä oli 90 henkilöä (47,4%), jokseenkin eri mieltä oli 48 henkilöä (25,3%) ja täysin eri mieltä oli 8 henkilöä (4,2%).

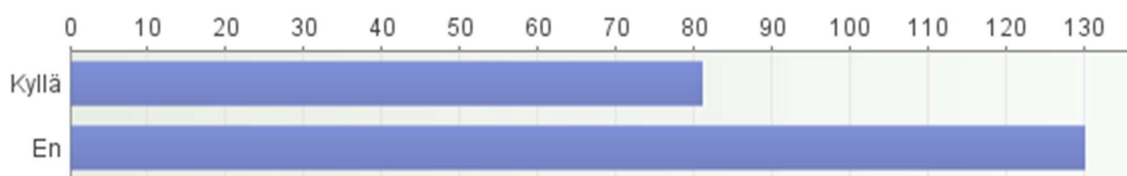
	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Ruoka on houkuttelevan näköistä	1	20	135	59	215	3,17
Ruoan lämpötila on sopiva	0	23	100	92	215	3,32
Lounasruoka on maukasta	1	14	118	81	214	3,3
Ravitsemuksellisesti hyvä laatuista	3	32	135	44	214	3,03
Erityisruokavaliot on otettu huomioon	8	48	90	44	190	2,89
Yhteensä	13	137	578	320	1048	3,14

TAULUKKO 4. Tutkimukseen osallistuneiden mielipide seuraavista asioista ( $n=215$ )

## 7.5 Lähiruoan merkitys asiakkaille

Kysymyksellä ”Olisitko valmis maksamaan enemmän lounaasta, jossa käytetään lähiruokatuotteita?”, halusin tietää kuinka moni asiakkaista olisi valmis maksamaan enemmän lounaasta, jossa käytetään lähiruokatuotteita. Kysymyksellä saa selville saisiko lähiruokatuotteita käyttämällä lisäarvoa lounaaseen.

Tulosten mukaan suurin osa ei ole valmis maksamaan enemmän lounaasta, jossa käytetään lähiruokatuotteita (kuvio 6). Vastaajista 81 henkilöä (38,4%) vastasi kyllä ja 130 henkilöä (61,6%) vastasi ei.



KUVIO 6. Tutkimukseen osallistuneiden mielipide maksaisitko enemmän lounaasta, jossa käytetään lähiruokatuotteita ( $n=211$ )

## 7.6 Asiakkaiden mielipiteitä lounaasta

Viimeinen kysymys ”Tähän voit perustella vastauksesi, antaa palautetta/kehittämisiä, sekä kertoa mitä ruokia toivoisit Sulon lounaalle ” oli avoin kysymys, mihin asiakas pystyi, omin sanoin kirjoittamaan perustelut vastauksiinsa, antaa palautetta/kehittämisiä, sekä kertomaan mitä ruokia toivoisi Sulon lounaalle. Kysymyksellä halusin, että asiakkaat voivat omin sanoin kirjoittaa mitä mieltä ovat Sulon lounaasta. Näin asiakkaat pystyivät antamaan palautetta ja mielipiteitään asioihin, joita en kysynyt kyselylomakkeen kysymyksissä.

Kysymykseen vastasi 75 henkilöä. Vastaajat kommentoivat eniten astioiden likaisuutta ja ruokasalin epäpuhtautta. Saman verran kommentteja sai kehotusehdotus, että lounaalla olisi jälkiruoka. Vastaajien kommentteja aiheista. Tutkimukseen osallistuneiden mielipiteitä aiheesta:

”Ruokailuvälineissä oli likaisia valineitä!”

”Lautasten ja astioiden puhtauteen voisi kiinnittää enemmän huomiota.”

”Astiat ovat lounasaikaan likaisia. Olisiko tarvetta uusien astianpesukone?”

”Ravintolasali on epäsiisti: tuolien päälliset likaiset, verhot roiskeiset ja ikkunanpenkkien alustat täynnä roskaa.”

”Kiva pieni jälkiruoka (esim. hedelmärahka)”

”Jälkiruoka on kiva lisä, mutta toivoisin keksien sijaan jotain muuta..”

”Perjantaisin aina herkullinen jälkiruoka :P”

”Vaihtelevuus jälkiruokiin.”

Toiseksi eniten vastaajat kommentoivat, että ruokiin ja salaatteihin saataisiin tiedot mitä ne sisältävät ja erityisruokavalio merkinnät niihin. Vastaajien mielipiteitä aiheesta:

”Erityisruokavaliotietoja voisi lukea ruoissa, jotta tietäisi mitä voi syödä.”

”Yksittäisten ruokien tiedot puuttuvat linjastolta täysin. Salaatista tulisi käydä ilmi, että mitä se sisältää ”

”Merkinnät erityisruokavalioidissa”

Neljä tutkimukseen osallistuneista kommentoi, että haluaisivat keittolounasta tai salaattilounasta. Osa kommentoi lounaan terveellisyyttä kuten suolaisuutta, kermaisuutta ja rasvan käyttöä. Pari tutkimukseen osallistujaa kommentoi, että lounas voisi vastata paremmin asiakkaan odotuksia. Salaateista ja salaattipöydästä tuli kommentteja, sekä ruokatoiveita tuli jonkin verran. Positiivista palautetta ja kehitysehdotuksia tuli muutamia. Kyselyyn osallistuneiden mielipiteitä:

”Ruoka on ollut yleensä liian suolaista. Aivan viime aikoina tilanne on ilmeisesti parantunut”

”Ruoka on liian raskasta, potut ui aina rasva liemessä. Ruoka liian usein suolaista. Ruoka loppuu liian usein odotus aina pitkä, lisää teema viikkoja (esim. Italia, Intia, Kiina,..)”

”Toivoisin terveellisempää lounasvaihtoehtoja. Usein on kastiketta/ leivitettyä liha ja -losteita, toivoisin enemmän kokolihaa + monipuoliset salaatit ja kasvikset. Toivoisin myös että netissä kerrottu ruokalista vastaisi tarjontaa. Kiitos :)”

”Ruoka on usein kyllästettyä rasvalla ja kermalla, mikä rajoittaa Sulossa käyntiä. Vähemmän ns. ”rekkamiehen” ruokaa olisi toivottavaa.”

”Lounaan terveellisyyttä voitaisiin hieman parantaa luopumalla rasvanlisääntymisestä keitinperunoihin! Myös rasvaisia kerma- ym perunoita on suhteellisen usein. Eli ruoan suurin moite on epäterveellisyys. Onneksi aiemmin usein myrkkysuolaisuus on jo harvinaisempi ilmiö.”

”Ei valmisruokaa siis eineksiä. Jauheliharuokaa aika usein. Miksi perunat usein voisulassa?”

”Raikkaampaa ruokaa ja sitä, että netissä kerrottu ruokalista vastaisi mitä on tarjolla myös ravitsevampaa ruokaa olisi hyvä olla.”

”Liian suolaista! Kävisin muuten useammin.. Ruoka loppuu todella usein kesken. Jauhoiset murekkeet pois listalta.”

”Vähempi rasvaisia ruokia mutta makua ei saa karsia. Voisiko ruoat rasva-energiapitoisuudet kertoa linjastolla?”

”Kurpitsa leipä ihanaa. Hyvä, tuhti peruslounas. Pääruoka maistui todella, possu muurea ja kosteaa. Salaattipöytä aika vaisu, kaaliraasteet vanhanaikaista.”

”Lounasruokiin kasvisruokavaliota tukevia vaihtoehtoja”

”Kalaruokia enemmän esim. paistetut muikut, metanamuikut.”

”Kasvisruokien monipuolisuus vois olla parempi.”

”Hot wings lounaslistalle.”

”Lapsille aterimia, mukeja/ pienempiä laseja myös esille.”



"Juomat lähemmäksi ruokia."

"Noin yleisesti ottaen olen erittäin tyytyväinen lounaan laatuun"

## 8 POHDINTA

Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää ravintola Sulon asiakkaiden tyytyväisyyden tasoa lounasruokaan. Tämän asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla voidaan lähteä kehittämään ravintola Sulon lounasruokaa asiakaslähtöisempään suuntaan. Samalla haluttiin myös kartoittaa Sulon asiakkaiden tausta tietoja kuten ikää, sukupuolta ja kuinka monesti he käyvät Sulossa lounaalla viikossa, sekä haluttiin selvittää mitkä asiat vaikuttavat ja ovat tärkeitä lounaspaikkaa valitessa. Aihe on tärkeä, koska lounaskilpailu on kovaa tällä hetkellä Kajaanissa. Asiakastyytyväisyystutkimus tähän yritykseen oli ajankohtainen ja tärkeä, koska tämän tutkimuksen avulla ravintola sai tärkeää tietoa lounaan ja lounasruoan kehittämistä varten.

Tutkimuksen mukaan suurin osa asiakkaista koki, että lounasruoan laatu on jokseenkin hyvää. Ruoan tasalaatuisuuteen vaikuttaisi se, jos ravintolassa olisi lounaalla vakioidut ruokaohjeet. Tämä auttaisi, että laatu pysyisi tasaisena kokista riippumatta. Vakioidut ruokaohjeet, auttaisivat uusia kokkeja lounaan opettelussa, sekä lounasruoka vastaisi paremmin asiakkaiden odotuksia, koska eri kokki voi tehdä samasta ruoasta erilaisen. Ruoan tasainen laatu pitäisi yllä myös ravintola hyvää hinta-laatusuhdetta. Tietenkin vakioidut ruokaohjeet tulisi tehdä huolellisesti ja testata ennen käyttöä.

Tutkimukseen osallistuneiden mielestä kehitettävää oli paljon salaattien vaihtelevuudessa. Salaatti valikoimaa ja vaihtelevuutta voisi parantaa, siten että salaateista tekisi listan, mitä ja minkälaisia salaatteja on tarjolla sen viikon ajan. Tämä toisi vaihtelevuutta salaattipöytään ja näin kokit tietäisivät mitä salaatteja on ollut tarjolla viime viikolla. Listasta ei kuitenkaan kannattaisi tehdä liian tarkkaa, vaan lista voisi olla eräänlainen suunnannäyttävä. Erilaiset teemapäivät voisivat tuoda piristystä salaattipöytään esimerkiksi maanantaina voisi olla ranskalaiseen teeman olevia salaatteja ja keskiviikkona voisi olla, vaikka amerikkalaiseen teemaan liittyviä.

Vastaajilta tuli mielipiteitä salaateista:

”Vihreä salaatti saisi olla vihreämpää, eikä väritöntä.”

”salaatin laatu alku-aukioloajasta vaihteleva”

”Salaatit pienemmiksi pilkottuna”

”Salaattipöytä aika vaisu, kaaliraasteet vanhanaikaista.”

Vihreän salaatin laatuun voisi kiinnittää huomiota ja salaattiin voisi tuoda lisää väriä lisäämällä muita salaatti sekoituksia siihen. Salaattipöydän ollessa värikäs, se lisää myös ruoan ulkonäköön houkuttelevuutta. Salaattipöytään toisi lisää väriä esimerkiksi tomaatti, paprika ja erilaiset koristeet kuten chilit ja limet. Myös salaattien, kuten tomaatin, melonin ja kurkun palakokoihin voisi kiinnittää huomiota, niiden olisi hyvä olla sen kokoisia, jotta niitä olisi helppo syödä ja että ne mahtuisivat suuhun. Kyselyyn vastaaja kommentoi salaatteja, että ”Salaatit liian öljypohjaisia”. Salaattien terveellisyyteen ja raikauteen voisi kiinnittää huomiota. Lounaan salaattipöydän ollessa raikas ja terveellistä asiakkaat saavat kuvan, että lounas on ravitsemuksellisesti hyvälaatuista. Tämä nostaa myös asiakkaiden koko lounaan mielikuvaa sen terveellisyydestä.

Asiakkaiden mielestä lämpimien kasvien vaihtelevuus oli kehitettävä asia. Lämpimien kasvien vaihtelu toisi vaihtelua pääruon lisäksi ja monipuolistaisi lounaan valikoimaa. Kasviksilla lounasruokaa saa myös houkuttelevamman näköiseksi. Kasvikset tuovat väriä lounasruokaan ja lounaslinjastoon, sekä lounasruokaan saa makua terveellisesti lisäämällä kasviksia. Tutkimukseen osallistuneiden mielipiteitä lämpimistä kasviksista:

”enemmän kasvisvaihtoehtoja”

”Voisiko uunikasviksissa olla vähemmän öljyä.”

Kasviksia voisi valita sesongin ja kauden mukaan, tällä saisi luontevasti vaihtelua ja monipuolisuutta tarjottaviin kasviksiin.

Tutkimuksen mukaan leipävalikoiman monipuolisuudessa on myös parannettavaa. Tutkimukseen osallistuneiden mielipiteitä leipävalikoimasta:

”Leipä, erityisesti ruisleipä on hyvää, mutta valikoimaa saisi olla ehkä enemmän.”

”Kurpitsa leipä ihanaa”

”Paikallista leipää”

Leipävalikoimaan voisi tehdä monipuolisemmaksi. Leipiä kehuaan, että ne ovat hyviä, mutta leipien monipuolisuutta voisi lisätä esimerkiksi Pekka Heikkisen leipomon yhteistyöllä. Pekka Heikkinen on paikallinen leipomo, joten leivistä voisi olla kyltti lounaslinjastossa, että ne ovat lähituotteita, mikä voisi tuoda lisäarvoa lounaalle. Leipomon kanssa voisi varmasti keskustella eri leipävaihtoehtoista eri viikonpäiville. Asiakkaat ovat hyvinkin tietoisia terveellisyydestä, joten monet asiakkaat valitsevat mielusti ruisleivän kuin vaalean leivän, joten ruisleipiä voisi olla myös tarjolla useampaa lajia. Erilaiset moniviljaleivät voisivat olla myös parempia vaihtoehtoja vaalean leivän tilalle.

Lounasruoka vastaa asiakkaiden odotuksia ja sen on hyvä hinta-laatu suhteeltaan. Kuitenkin pari vastaajaa avoimessa kysymyksessä oli kirjoittanut, että haluaisivat että lounasruoka vastaisi sitä, mitä lounaslistaan oli kirjoitettu. Lounaslistaan tulisi kirjoittaa kaikki pääraaka-aineet, mitä lounasruoka sisältää, jotta asiakkaat tietäisivät sen jo lounaslistaa lukiessa. Tutkimukseen vastanneen mielipide:

”Noin yleisesti ottaen olen erittäin tyytyväinen lounaan laatuun”

Tutkimustulosten mukaan Sulon lounaslistalla on liian paljon makkara-ruokia ja liian vähän kalaruokia. Kana- ja kasvisruokia voisi lisätä listalle, jonkin verran. Kala raaka-aineena on kallista, minkä vuoksi se nostaa lounaan raaka-aine kustannuksia. Lisäämällä kalaruokia voitaisiin saada asiakkaita käymään useammin Sulon lounaalla. Kala on ravitsemuksellisesti hyvä laatuista ja tutkimuksen mukaan lounaspaikan valintaan merkittävä tekijä on ruoan ravitsemuksellinen laatu. Liharuokia on Sulossa tarjolla sopivasti. Makkara saattaa sisältää paljon nitriittiä, mikä ei ole terveellistä, jos sitä syö liian usein.

Kerran viikossa voisi olla myös kasvisruokavaihtoehto, silloin toisena pääruokana olisi kasvisvaihtoehto. Tämän voisi merkitä listaan selkeästi ja näkyvästi. Nämä muutokset nostaisivat lounaan ravitsemuksellista laatua. Toiseksi tärkein tekijä lounaspaikan valintaan oli lounaan lounaslista, näillä muutoksilla saataisiin Sulon lounaslistaa asiakaslähtöisempään suuntaan, mikä voisi vaikuttaa siihen, että asiakkaita saataisiin käymään useammin viikon aikana Sulossa lounaalla. Tutkimukseen osallistuneiden mielipiteitä aiheesta:

”Kasvisruokien monipuolisuus voisi olla parempi.”

”enemmän kasvisvaihtoehtoja”

”Lounasruokiin kasvisruokavaliota tukevia vaihtoehtoja”

”Kalaa enemmän”

”Kalaruokia enemmän esim. paistetut muikut, metanamuikut.”

Suurin osa kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että he olivat jokseenkin samaa mieltä Sulon lounasruoan monipuolisuudesta pääruoan vaihtelevuudesta, sekä energialisäkkeiden vaihtelevuudesta. Avoimeen kysymykseen oli tullut muutama vastaus, että lounaalla voisi olla myös keittolounas tai salaattilounas. Salaattilounas on jo valmiiksi mahdollinen ravintola Sulossa, mutta asian voisi nostaa esille lounasajan yhteydessä esimerkiksi mainostamalla sitä lounasaikaan. Jos lounaalle lisättäisiin keitto yhden pääruoan tilalle, kerran viikossa niin myös keittolounas olisi mahdollinen niinä päivinä. Tämä lisäisi myös lounasruokien ja lounaslistan ravitsemuksellista laatua. Jos asiakkaat innostuisivat keitoista, niin niitä voisi olla useamminkin lounasruokavaihtoehtoina. Keitot helpottaisivat myös keittiön henkilökunnan työtehtäviä ja heillä voisi olla aikaa panostaa muihin tärkeisiin asioihin keittiössä. Yhtenä ehdotuksena ruokien monipuolisuuteen pääruokien vaihtelevuuteen on, että lounaslistan suunnittelisi siten, että vain pääraaka-aineet ja energialisäkkeet olisivat merkitty listaan. Näin voitaisiin saada myös mielikuvitusta ruokiin kokkien avulla ja heidän ammattitaidollaan. Tietenkin ruokalista pitäisi suunnitella tarkemmin edellisellä viikolla, kun raaka-aineet tilataan. Mutta pääraaka-aine listasta voisi tehdä vaikka 4 viikkoisen ja tiettyinä päivinä pitäisi lounaan koostua niistä raaka-aineista. Tämä toisi myös vaihtelevuutta energialisäkkeisiin ja niiden kiertoon.

Kyselyyn vastanneiden mielestä lounasruoat ovat lämpötiloiltaan sopivia, mutta kuitenkin avoimeen kysymykseen oli tullut muutama vastaus, että ” ruoat monesti kylmiä”. Ruokien lämpötila tarkkailuun voisi paneutua vielä hieman enemmän ja varsinkin lounaan loppua kohden. Lounaan lopussa ruoat voivat olla jo kylmempää, jos ne ovat olleet lämpösäilytyksessä jo pidemmän aikaa. Tähän voisi auttaa se, että ruoka valmistettaisiin erissä, jolloin ruoan lämpösäilytyksen aika vähenisi ja ruoka olisi lämpimämpää asiakkaalle. Tällöin ruoka olisi myös maukkaampaa, koska se ei ole ollut lämpösäilytyksessä kovin pitkään niin ruoan maku ja mehevyys ei karsiutuisi lämpösäilytyksen aikana. Varsinkin lämpimät kasvikset menettävät värinsä helposti lämpösäilytyksen aikana, kun kasvikset valmistettaisiin myös erissä, niin ne pysyisivät värikkäinä ja eivätkä menettäisi rakennettaan. Tämä lisäisi lounaspöydän ruoan houkuttelevuutta ja ulkonäköä.

Tutkimuksen mukaan Sulon lounasruoka on maukasta. Se että lounasruoka on maukasta, on todella hyvä asia, koska tärkein lounaspaikan valintaan vaikuttava tekijä oli ruoan maittavuus. Tutkimuksen

mukaan suurin osa tutkimukseen osallistuneista oli jokseenkin samaa mieltä, että Sulon lounasruoka on ravitsemuksellisesti hyvä laatuista. Kuitenkin tutkimukseen osallistuneilta tuli paljon mielipiteitä lounasruoan epäterveellisyydestä:

"Ruoka on usein kyllästettyä rasvalla ja kermalla, mikä rajoittaa Sulossa käyntiä. Vähemmän ns. "rekkamiehen" ruokaa olisi toivottavaa."

"Liian suolaista! Kävisin muuten useammin.. Ruoka loppuu todella usein kesken. Jauhoiset murekkeet pois listalta."

"Vähempi rasvaisia ruokia mutta makua ei saa karsia. Voisiko ruoat rasva-energiapitoisuudet kertoa linjastolla?"

"Toivoisin terveellisempää lounasvaihtoehtoja. Usein on kastiketta/ leivitettyä liha ja loseiteita, toivoisin enemmän kokolihaa + monipuoliset salaattit ja kasvikset. Toivoisin myös että netissä kerrottu ruokalista vastaisi tarjontaa. Kiitos :)"

"Kevyempää ruoanvalmistustapaa (vähemmän rasvaa)."

"Ei valmisruokaa siis eineksiä. Jauheliharuokaa aika usein. Miksi perunat usein voisulassa?"

"Lounaan terveellisyyttä voitaisiin hieman parantaa luopumalla rasvanlisäntymisestä keitinperunoihin! Myös rasvaisia kerma- ym perunoita on suhteellisen usein. Eli ruoan suurin moite on epäterveellisyys. Onneksi aiemmin usein myrkkysuolaisuus on jo harvinaisempi ilmiö."

Lounasruoan ravitsemukselliseen laatuun voisi kiinnittää enemmän huomiota, koska lounaspaikkaa valitessa toiseksi tärkein tekijä oli ruoan ravitsemuksellinen laatu. Asiakkaat ovat enemmän tietoisia ruokien terveellisyydestä, joten monet asiakkaat haluavat, että ruoka mitä ne syövät on myös ravitsemuksellisesti hyvää. Kuten tutkimuksen osallistujien kommentteista käy ilmi, niin lounasruoan suolaisuuteen voisi kiinnittää enemmän huomiota. Lounasruoille ollessa vakioidut ruokaohjeet liika suolan käyttö vähenisi. Ruoan suolaisuus on jokaiselle asiakkaalle henkilökohtainen asia, mutta vakioiduilla ruokaohjeilla ruoalle saataisiin perussuolaisuus ja näin asiakkaat voisivat sitten itse lisätä suolaa, jos haluavat. Rasvan ja kerman käyttöön tulisi kiinnittää huomiota, joten ruokalistan voisi suunnitella, siten että kermaisia tai rasvallisia ruokia olisi samaan aikaan tarjolla vain yksi ruoka. Näin asiakkaat voisivat valita myös sen terveellisemmän ruokavaihtoehdon. Kermaisuutta voisi vähentää, että ruoan valmistuksessa käyttäisi ruokakermaa ja osaksi vettä. Ruoanvalmistukseen kuten lihojen ruskistamisessa ja paistamisessa tulisi käyttää öljyä, mikä olisi terveellisempää kuin voin käyttäminen. Myös rasvan lisäämistä ruokaan voisi välttää. Eineksien käyttämisestä tuli pari kommenttia tutkimukseen osallistuneilta. Einesten käyttämisestä lounaalla voisi myös miettiä, että olisiko kuitenkin jotain, mitä voisi tehdä itse lounaalle. Eineksien käyttäminen lounaalla vähentää henkilökunnan tarvetta, sekä nopeuttaa työn tekoa, mutta jos jotain tekisi itse lounaalle niin se lisäisi lounasruoan maittavuutta, sekä sitä voisi mainostaa kotitekoisena. Tämä toisi lisäarvoa lounaaseen, mikä lisäisi asiakkaiden käyntiä Sulon lounaalla. Lounasruoan ollessa ravitsemuksellisesti hyvä laatuista asiakkaat tulisivat todennäköisesti useammin syömään lounasta Suloon viikon aikana. Lounaan linjaston alkuun voisi laittaa ku-

van tai mallin lautasmallista (kuva 1) tämä auttaisi asiakkaita ottamaan ruokaa terveellisemmin lautaselleen, sekä edistäisi asiakkaiden terveellistä syöntiä ja antaisi kuvan, että myös ravintola välittää terveellisyydestä.

Tutkimustulosten mukaan tutkimukseen osallistuneista suurin osa on jokseenkin samaa mieltä, että Sulon lounasruoka on houkuttelevan näköistä. Lounasruoan ulkonäköön tulisi kiinnittää enemmän huomiota kuitenkin asiakkaat syövät ensin silmillä ja sitten vasta suulla. Kuten aikaisemmin jo mainitsin raikkailla, värikkäillä ja houkuttelevilla salaateilla saadaan koko lounaspöytää houkuttelevamman ja raikkaamman näköiseksi. Myös lämpimien kasvien avulla saadaan väriä ja makua lounasruokaan. Lounaan ruokia voisi koristella erilaisilla yrteillä. Lounasruoan esivalmistelu vaiheessa ruokia pakittaessa tulisi katsoa, että ne ovat järjestyksessä ja suorissa rivissä. Tämä tuo asiakkaalle ilmi, että ruoantekijä arvostaa ruokia ja raaka-aineita. Ruokien ja raaka-aineiden oikeanlainen käsitteleminen ja säilyttäminen auttavat raaka-aineita ja ruokia säilyttämään koostumuksensa ja värinsä. Kun ruoka valmistettaisiin erissä ruoka olisi mehevän ja houkuttelevan näköistä, eikä kermakastikkeisissa ruoissa kerkeisi kerma juoksettua, eikä ruoka kerkeisi kuivua päältä. Näin myös päivän viimeiset asiakkaat saisivat hyvä laatuista ja hyvän näköistä lounasruokaa.

Tutkimustulosten mukaan erityisruokavalioita ei otettu tarpeeksi huomioon. Kehitysehdotuksia asiakailta tuli myös paljon niihin liittyen. Erityisruokavalio merkinnät tulisi merkitä kaikkiin lounaslistoihin selkeästi. Salaatteihin voisi merkitä, mitä ne sisältävät ja mitä allergisoivia raaka-aineita se sisältää. Pääruoissa tulisi olla merkintä mitä ne sisältävät ja ruoan oikea nimi lukea lounaslistassa. Esimerkiksi jos lounaslistassa lukee kanaa ja siinä onkin oikeasti myös pekonia mukana niin lounaslistassa tulisi lukea pekonikanaa, jotta asiakkaat tietävät jo lounaslistaa luettaessa, mitä ruoka sisältää. Lounaslinjastossa voisi olla kyltti, että gluteenittomia tuotteita ja leipiä voi kysyä lisää tarjoilijoilta, ja jos lounaslinjastossa ei ole sopivaa vaihtoehtoa niin keittiö tekee annoksen, mikä on gluteeniton. Kyselyyn osallistuneiden kommentteja:

”Merkinnät ruokien kohdalla, oli vaikea valita ruokaa moniallergisen lasten kanssa-> maidoton, pähkinä helpottaa lasta itseään valitsemaan ruoat ja välttämään allergisilta kohtauksilta.”

”Yksittäisten ruokien tiedot puuttuvat linjastolta täysin. Salaatista tulisi käydä ilmi, että mitä se sisältää”

”Laktoositon vaihtoehto/ tieto selvästi näkyviin.”

”Haluaisin salaatteihin tiedot glut/lakt”

”Erityisruokavaliotietoja voisi lukea ruoissa, jotta tietäisi mitä voi syödä.”

Tutkimustulosten mukaan suurin osa kyselyyn vastanneista ei ole valmis maksamaan enemmän lounaasta, jossa käytettäisiin lähiruokatuotteita, mutta kuitenkin 81 henkilöä 211 henkilöstä olisi valmis maksamaan enemmän. Lähiruokatuotteiden käyttö lounaalla lounaspaikkaa valitessa oli viimeiseksi tärkeimpänä tekijänä, silti suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että lähituotteiden käyttö lounaalla merkitsee jonkin verran ja on jokseenkin tärkeä. Lähituotteiden käyttöä lounaalla voisi korostaa ja

raaka-aineista voisi olla tietoa, mistä ne tulevat ja mitkä niistä on lähiruoka tuotteita. Lähiruokatuotteiden merkitseminen toisi lisäarvoa niille henkilöille, jotka sitä arvostavat. Tämä voisi lisätä asiakkaiden käyntiä useammin lounaalla Sulossa. Tutkimukseen osallistuneiden mielipiteitä:

”Paikallista leipää, lihaa, kalaa.”

”Lähiruokatuotteista valmistettu lounas saa olla vain hieman kalliimpi. Hinta tietysti riippuu siitä, mitä lisäarvoa koen lähiruokalounaasta. Se voisi olla myös teille myyntiä lisäävä arvo.”

”Kainuulaisten tuottajien ruokaa tarjolle.”

Avoimessa kysymyksessä selvästi nousi esille pari kehitettävää asia, ne olivat jälkiruoka ja ruokasalin epäsiisteys. Monet olivat kommentoineet jälkiruoasta:

”Kiva pieni jälkiruoka (esim. hedelmärahka)”

”Perjantaina herkullinen jälkiruoka.”

”Herkullisia jälkiruokia!!”

”Jälkiruoka on kiva lisä, mutta toivoisin keksien sijaan jotain muuta..”

Jälkiruoan lisääminen joka päivälle tuo lisää kustannuksia ja työtä, mutta mielestäni jälkiruoka voisi olla pelkästään yhtenä päivänä viikossa, se voisi olla joko perjantai, jolloin se voisi olla helpoin vaihtoehto keittiöstä katsottuna, koska perjantaina ei tarvitse tehdä seuraavan päivän lounaan esivalmisteluja. Kuitenkin lisäämällä jälkiruoan muulle päivälle, kuten viikon hiljaisimmalle päivälle tämä toisi lisää asiakkaita siksi päiväksi. Keksit voisivat kuitenkin pysyä muina päivinä jälkiruokina. Jälkiruoka vaihtoehtoina voisi olla ravitsemuksellisesti hyvä laatuista, kuten erilaisia rahkoja kuten marja- ja hedelmä rahkoja tai hedelmä salaatteja.

Ruokasalin ja astioiden epäsiisteys oli toinen asia, mikä nousi esille avoimessa kysymyksessä. Tutkimukseen osallistuneiden kommentteja:

”Astiat ovat lounasaikaan likaisia. Olisiko tarvetta uusien astianpesukone”

”Ruokailuvälineissä oli likaisia valineita!”

”Ravintola on epäsiisti ja ”nuhjuinen”. Blokkaukset eivät toimi.”

”Ravintolasali on epäsiisti: tuolien päälliset likaiset, verhot roiskeiset ja ikkunapenkkin alustat täynnä roskaa”

Varsinkin lounasaikaan astioiden siisteyteen voisi kiinnittää enemmän huomiota, koska melko moni kommentoi siitä. Tiskikoneen peseminen lounasaikaan on hankalaa, mutta esimerkiksi astioiden esipesuun voisi kiinnittää huomiota kuten esipesu veden lämpötilaan ja siihen, miten päin astiat laitetaan tiskikoneeseen, jotta ne peseytyvät parhaiten. Lounasastiat eivät saisi keretä kuivua vaan ne tulisi tarjoilijoiden keretä heti laittaa tiskikoriin ja esipestä ne. Ruokailuvälineet puhdistuisivat paremmin, jos ne laitettaisiin likoamaan veteen, jolloin ne eivät pääsisivät kuivumaan. Ravintola salin epäpuh-

taudesta tuli kommentteja, kuitenkin ravintola Suloon ja koko Sokos hotel Valjukseen on tulossa remontti joulukuussa 2017, jolloin ravintolatilat uusitaan. Ruokasalin ilme tulee myös uudistumaan, joten myös astioiden puhtauteen tulisi kiinnittää huomiota, jotta salin ilme pysyisi myös raikkaana. Tietenkin ravintolan yleispuhtauteen tullee kiinnittää huomiota, jotta ravintola olisi vielä siistin näköinen ennen remontin alkua. Kuitenkaan nyt ravintola salin esineisiin ei voida vaikuttaa kovin paljoa.

Tutkimuksen tekeminen oli tarpeellista, koska tutkimuksen avulla saadaan ideoita lounaan kehittämiseen. Ravintola Suloon tulee remontti, jossa ravintolatilat uudistetaan kokonaisuudessaan. Tilojen uudistamisen myötä on hyvä sauma uudistaa ja kehittää myös lounasruokaa tutkimustulosten perusteella asiakaslähtöisempään suuntaan. Opinnäytetyön tekeminen sujui hyvin, koska teoriaosio oli valittu oikein. Esimerkiksi teoriaosassa kävin läpi lounaan ravitsemuksellisuutta ja tutkimuksessa nousi esille ravitsemuksellisuus. Opinnäytetyön teoriaosa tuki tutkimustyön suorittamista. Kirjoitin ensiksi teoriaosion, mikä helpotti kyselylomakkeen tekemistä ja tutkimustulosten analysointia. Teoriaosio antoi hyvän pohjan lounaaseen, jota en ollut aikaisemmin niin teoreettisesti käynyt läpi. Tutkimuksen tekemisessä ei tullut vastaan yllätyksiä ja tutkimus eteni suunnitelman mukaan.

Opin tekemään tutkimuksen prosessina ja samalla sain tietoa, miten asiakastyytyväisyystutkimus tehdään ja miten sitä lähdetään rakentamaan. Opinnäytetyöstä sain uuden näkökulman ruokalistan suunnitteluun, joka on asiakkaan kannalta katsottuna. Osaan hahmottaa omaan työhöni paremmin asiakkaan näkökulman asiaan ja se on laajentanut oman tekemiseni näkökulmaa tehdessäni töitä. Asiakastyytyväisyys kyselyn avulla osaan kiinnittää nykyisin huomiota samoihin asioihin kuin asiakkaat ja pystyn näin kehittämään näitä asioita omassa työssäni. Opin myös perusteellisesti palvelun kokonaisuuden ja mitkä kaikki tekijät vaikuttavat siihen. Tämä auttaa palvelun kokonais kuvan hahmottamisessa ja kuinka voin itse omalla työlläni vaikuttaa siihen. Työni pohdinta osiosta saan paljon hyviä ideoita omaan työhöni ja mitä asioita yrityksessä, jossa työskentelen, pitää ottaa paremmin huomioon. Opinnäytetyöstäni sain hyvät valmiudet suunnitella ja kehittää työpaikkani lounasta.



## LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- AIRAKSINEN, L., FOGELHOLM, L., HAKALA-LAHTINEN, P., HASUNEN, K., KOIVISTO, P., KOIVU, A-L., LAUSMAA, P-R., MUKALA, K., ORRE, M-L., PYYKKÖ, M., PÖYHIÄ, P., SAHI, T., SIMELL, O., SIMONEN, O., TÖRHÖNEN, M. ja VARTIAINEN, E. 2000. Sydämellisesti hyvää: Terveellinen lounasruokailu. Helsinki: Työterveyslaitos.
- ESKOLA, J. ja SUORANTA, J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3.painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- FAZER FOOD SERVICE. 2013. Tutkimus: Suomalaiset syövät lounaansa yksin ja kärsivät kiireestä. Fazer Suomi. [Viitattu 2017-11-26] Saatavissa: <http://www.mynewsdesk.com/fi/pressreleases/tutkimus-suomalaiset-syoevaet-lounaansa-yksin-ja-kaersivaet-kiireestae-952704>
- GRÖNROOS, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. 4.uudistettu painos. Porvoo: WSOY.
- GRÖNROOS, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4.painos. Helsinki: WSOY
- HAGLUND, B., HUUPPONEN, T., VENTOLA, A-L. ja HAKALA-LAHTINEN, P. 2007. Ihmisen ravitsemus. 9.uudistettu painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- HEIKKILÄ, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5.uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- HILL, N. ja ALEXANDER, J. 2006. The handbook of customer satisfaction and loyalty measurement. 3rd edition. Aldershot: Gower Publishing Limited.
- HIRSJÄRVI, S. ja HURME, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- HIRSJÄRVI, S., REMES, P. ja SAJAVAARA, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10.osin uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- HIRSJÄRVI, S., REMES, P. ja SAJAVAARA, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13.osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- IHANAINEN, M., LEHTO, M., LEHTOVAARA, A. ja TOPONEN, T. 2004. Ravitsemustieto osaksi ammatitaitoa. 1.painos. Helsinki: WSOY.
- JOBBER, D. 2001. Principles and practice of marketing. London: McGraw-Hill.
- KARLÖF, B. ja LÖVINGSSON, F, H. 2004. Johtamisen näkökulmat - peruskäsitteitä ja -malleja. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- KOTLER, P. ja ARMSTRONG, G. 2008. Principles of marketing. 12.edition. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- LAMPI, R., LUOLA, M. ja SEPPÄNEN, H. 2005. Elintarvike ja ruoanvalmistus. 10.painos. Helsinki: WSOY.
- LECKLIN, O. 1999. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- LECKLIN, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- LEHTINEN, M., PELTONEN, H. ja TALVINEN, P. 2007. Ruoanvalmistuksen käsikirja. 1.-3.painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- LEPPÄNEN, E. 2007. Asiakaslähtöinen myynti. Jyväskylä: Yrityskirjat.
- MAUNO, S. ja LIPRE, E. 2008. Taitava kokki ammattikeittiössä. 1.painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

- MCVETY, P., WARE, B. ja WARE, C. 2001. Fundamentals of Menu Planning. 2nd Revised edition. New York: John Wiley & Sons.
- MCVETY, P., WARE, B. ja WARE, C. 2009. Fundamentals of Menu Planning. 3rd edition. New York: John Wiley & Sons.
- MÄÄTTÄLÄ, S., NUUTILA, J. ja SARANPÄÄ, T. 2003. Juhlpalvelu suunnittele ja toteuta. 1.painos. Helsinki: WSOY.
- NIVA, M. ja PIIROINEN, S. 2005. Kohtuudella kaikkea. Maallikot ja asiantuntijat terveellisestä syömisestä. Vox consumptoris – Kuluttajan ääni. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirja 2005.
- PACKALÉN, L., DAHLSTEDT, M-L., ELORANTA, L., HAKALA-LAHTINEN, P., KERKKONEN, R., LAUSMAA, P-R., NUUTTILA, J., PURSIAINEN, I., SAARINEN, M., SÖDERSTRÖM, M., YLILUOMA, R., LEMINEN, K. ja PELTOLA, J. s.a. Ruokapalvelujen kansallisen laatutyön toimintamalli. Ruokapalvelujen laatutyöryhmä. [Viitattu 2017-11-28] Saatavissa: [http://www.laaketju.fi/laaketju/www/fi/liitetiedostot/ruokapalvelut/kansallisen\\_laatutyon\\_toimintamalli.pdf](http://www.laaketju.fi/laaketju/www/fi/liitetiedostot/ruokapalvelut/kansallisen_laatutyon_toimintamalli.pdf)
- PARKKINEN, K. ja SERTTI, P. 2006. Avain ravitsemukseen. 1.painos. Helsinki: Otava.
- PELTO-HUIKKO, A. ja OHTONEN, J. 2008. Suomalainen sydänohjelma. Ulkoisen arvioinnin raportti vuosilta 2006-2008. Hämeenlinna: Sosiaalikehitys.
- RAFLAAMO. s.a. Valjusravintolat: Sulo ja Herman Renfors. Raflaamo. [Viitattu 2017-11-28] Saatavissa: <https://www.raflaamo.fi/fi/kajaani/valjusravintolat%3A-sulo-ja-herman-renfors>
- RAUTIAINEN, M. ja SIISKONEN, M. 2002. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. Vantaa: Dark Oy.
- RISSANEN, T. 2005. Hyvä palvelu. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.
- RISSANEN, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.
- S-KANAVA. s.a. Osuuskauppa Maakunta kainuulaisten oma kauppa. S-kanava. [Viitattu 2017-11-08] Saatavissa: <https://www.s-kanava.fi/web/maakunta/etusivu>
- SILÉN, T. 1998. Laatujohtaminen. 1.painos. Porvoo: WSOY.
- SUOMINEN, M. 2000. Ruokalistasuunnittelun opas. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy.
- SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ. 2010. Joukkoruokailun kehittäminen Suomessa – Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010:11. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- TILASTOKESKUS. s.a. Kvantitatiivinen tutkimus. Tilastokeskus. [Viitattu 2017-11-23] Saatavissa: [http://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/kvanti\\_tutkimus.html](http://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/kvanti_tutkimus.html)
- VALTION RAVITSEMUSNEUVOTTELUKUNTA. 2014. Terveyttä ruoasta – Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014. 4. korjattu painos. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.
- VALTION RAVITSEMUSNEUVOTTELUKUNTA. 2017-11-26. Lautasmalli. [digikuva]. Evira, kuva-arkisto. [verkkopainos]. Saatavissa: [https://www.evira.fi/globalassets/vrn/ladattavat/lautasmalli\\_vaaka\\_iso\\_web.jpg](https://www.evira.fi/globalassets/vrn/ladattavat/lautasmalli_vaaka_iso_web.jpg)
- VILKKA, H. 2007. Tutki ja mittaa – määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Tammi.
- VOUTILAINEN, E. ja SOISALO, S. 2007. Syö hyvin. Ohje työikäisen ravitsemuksesta. Ravitsemusterapeuttien yhdistys ry. 06/ 2007.
- YLIKOSKI, T. 2001. Unohtuiko asiakas?. 2.uudistettu painos. Keuruu: Otava.

YRITYS-SUOMI. s.a. Asiakastyytyväisyys. Työ- ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 2017-11-23] Saatavissa: <https://yrityssuomi.fi/asiakastyytyvaisyys>

ZEITHAML, V. ja BITNER, M. 1996. Service marketing. New York: McGraw-Hill.

## LIITE 1: KYSELYLOMAKE

**Lounasruoan kehittäminen****1. Sukupuoli**

Mies  Nainen

**2. Ikäsi**

Alle 21 vuotta  21-40 vuotta  41-60 vuotta  Yli 60 vuotta

**3. Kuinka tärkeitä seuraavat tekijät ovat sinulle valitessasi lounaspaikkaa?**

1 = ei merkitse lainkaan, ..., 5= erittäin tärkeä

	1	2	3	4	5
Ruoan ravitsemuksellinen laatu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruoan maittavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lähituotteiden käyttö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lounaan hinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lounaspaikan sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lounaan ruokalista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**4. Kuinka usein käyt lounaalla Sulossa?**

4-5 kertaa viikossa  2-3 kertaa viikossa  harvemmin

**Sulon lounasruoka****5. Kuinka seuraavat asiat mielestäsi toteutuvat Sulon lounaalla?**

1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = jokseenkin samaa mieltä, 4 = täysin samaa mieltä

	1	2	3	4
Monipuolisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pääruoan vaihtelevuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Energialisäkkeiden (peruna, riisi, pasta) vaihtelevuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salaattien vaihtelevuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leipävalikoiman monipuolisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lämpimien kasviksien vaihtelevuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hyvä hinta-laatusuhde

Lounasruoka vastaa odotuksiani

**6. Onko Sulossa seuraavia ruokia mielestäsi tarjolla?**

	Liian vähän	Sopivasti	Liian paljon
Kanaruokia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kalaruokia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kasvisruokia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liharuokia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Makkararuokia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. Valitse sopivin vaihtoehto**

1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = jokseenkin samaa mieltä, 4 = täysin samaa mieltä

▪

	1	2	3	4
Ruoka on houkuttelevan näköistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruoan lämpötila on sopiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lounasruoka on maukasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ravitsemuksellisesti hyvä laatuista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erytisruokavaliot on otettu huomioon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Olisitko valmis maksamaan enemmän lounaasta, jossa käytetään lähiruokatuotteita?**

Kyllä  En

**9. Tähän voit perustella vastauksesi, antaa palautetta/kehittämideoita, sekä kertoa mitä ruokia toivoisit Sulon lounaalle**

---



---



---

## LIITE 2: TIEDOTE KYSELYSTÄ



Hei

Olen Minna Torvinen Sulon kokki ja opiskelen restonomiksi Savonia ammattikorkeakoulussa.

Teen opinnäytetyönäni Sulon lounasruoan asiakastyytyväisyyskyselyä.

Olethan ystävällinen ja vastaat kyselyyn ja samalla osallistut Sulon lounasruoan kehittämiseen.

Vastaajien kesken arvomme 5x 2kpl lounaslippuja. (21.40€)

Kiittäen

Minna Torvinen