

Päivi Bohjanen & Mari Ohramaa

**Asiakastyytyväisyys henkilöstöravintoloissa**

**Case: Atria Suomi Oy**

Opinnäytetyö

Kevät 2013

Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalalan yksikkö  
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö

Koulutusohjelma: Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Tekijä: Päivi Bohjanen ja Mari Ohramaa

Työn nimi: Asiakastyytyväisyys henkilöstöravintoloissa Case: Atria Suomi Oy

Ohjaaja: Hanne Kyllönen

Vuosi: 2013

Sivumäärä: 56

Liitteiden lukumäärä: 2

Lämmintä lounasta syö kodin ulkopuolella päivittäin noin kaksi miljoonaa kansalaista. Vuonna 2008 henkilöstöravintolat tuottivat 61 miljoonaa ateriaa vuodessa. (Joukkoruokailun kehittäminen 2010, 23.) Päivän ainut lämmin ateria saattaa tulla syödyksi henkilöstöravintolassa, joten lounaan ja lounastauon merkitys on suuri. Lounastauko tarjoaa ruoan lisäksi sosiaalisen irrottautumishetken päivän töistä. Ravitsemuksellisesti oikea ravinto auttaa jaksamaan ja keskittymään, jolloin työtehtävätkin tulevat hoidetuksi todennäköisemmin ilman työtapaturmia. (Raulio 2007, [viitattu 2.12.2012].)

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

Tähän tutkimukseen suoritettiin kvalitatiivisella haastattelumenetelmällä esitutkimus, jolla haluttiin saada tietoa eri henkilöstöryhmien tyytyväisyydestä ravintoloiden toimintaan. Haastatteluissa ilmenneitä tyytyväisyystekijöitä lisättiin kysymysten muodossa kvantitatiiviseen kyselylomakkeeseen. Kvantitatiivinen kysely tehtiin kaikissa seitsemässä Atria Suomen henkilöstöravintolassa marraskuussa 2012, joissa kaikilla asiakkailla oli mahdollisuus vastata kyselyyn kokonaisotantana. Vastauksia tuli yhteensä 1120.

Eniten vastauksia kyselyyn tuli sikalinjasta ja ruokatehtaalta, molemmista 25 %. Vastaaajista 79 % ruokaili Atrian henkilöstöravintoloissa päivittäin, kun vuonna 2009 luku oli 82 %. 69 % vastaaajista työskenteli tuotannon puolella. Työntekijöiden tyytymättömyys kasvoi mitä kauemmin he olivat olleet työsuhteessa. Vuoteen 2009 verrattuna tyytyväisyys laski eniten Kauhajoella, kun logistiikassa oli selvää nousua. Tyytyväisimpiä oltiin ruokajuomavalikoimaan. Salaattien vaihtelevuuteen oltiin tyytymättömiä niin vuonna 2009 kuin 2012. Vastauksien perusteella ruokaisaa salaattia haluttiin lounaaksi useammin kuin kerran viikossa ja välipalaksi toivottiin enemmän suolaista kahvileipää ja runsasproteiinisia tuotteita.

Avainsanat: henkilöstöravintola, joukkoruokailu, työpaikkaruokailu, asiakastyytyväisyys, Atria Suomi

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty: Seinäjoki University of Applied Sciences, Business School, Kauhajoki

School of Hospitality Management

Degree programme: Hospitality management

Authors: Päivi Bohjanen and Mari Ohramaa

Title of thesis: Customer satisfaction in personnel restaurants Case: Atria Finland Ltd

Supervisor: Hanne Kyllönen

Year: 2013

Number of pages: 56

Number of appendices: 2

---

Hot lunch is eaten outside the home on a daily basis by about two million Finnish citizens. In 2008 personnel restaurants produced 61 million meals per year. (Joukkoruokailun kehittäminen 2010, 23.) The only hot meal of the day might be eaten in a personnel restaurant, so the meaning of the lunch-break, and the meal that goes along with it, is significant. In addition to food, the lunch break offers a social moment from the day's work. Nutritionally balanced food helps workers to cope and focus on the job tasks which will then most likely get done without work-related accidents. (Raulio 2007, [viitattu 2.12.2012].)

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

For this research pre-qualitative interviews were conducted to get information about different categories of the staff satisfaction in the restaurants. The satisfaction factors, which emerged in the interviews, were added in a question form to the quantitative questionnaire. The quantitative research was conducted in November 2012 in all seven of Atria Finland's personnel restaurants where all the customers were given a chance to respond to the survey. 1120 answers were received.

Most answers were received from pig line and food factory restaurants, both gave 25 % of the answers. 79% of the respondents ate in Atria's own personnel restaurant every day compared to 82 % in 2009. 69 % of respondents worked in production. Workers' discontent grew the longer they had worked. Compared to 2009, satisfaction declined most in Kauhajoki when in logistics restaurant it grew the most. People were mostly satisfied with beverage selection and least satisfied with variability of salads both in 2009 and 2012. Based on the answers, personnel wanted salads for lunch more than once a week. For snacks, people wanted more savory options and high protein products.

Keywords: a personnel restaurant, mass dining, workplace dining, customer satisfaction, Atria Finland Ltd

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO .....	7
2 TYÖPAIKKARUOKAILU .....	9
2.1 Työaikaisen ruokailun historiaa.....	9
2.2 Työpaikkaruokailun tavoitteet ja merkitys.....	10
2.3 Työpaikkaruokailun ravitsemuksellinen laatu .....	11
2.4 Välipalan merkitys työpaikkaruokailussa.....	13
2.5 Painonhallintamenetelmien ja erityisruokavalioiden huomioiminen henkilöstöravintolaruokailussa .....	14
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	17
3.1 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä .....	18
3.2 Palvelun laadun mieltäminen .....	19
3.3 Asiakaspalautteen huomioiminen osana asiakastyytyväisyyttä .....	20
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS ATRIA SUOMI OY:N HENKILÖSTÖRAVINTOLOISSA .....	22
4.1 Atria Suomi Oy .....	22
4.1.1 Henkilöstöravintolat.....	22
4.1.2 Henkilöstöravintoloiden kehittäminen.....	26
4.2 Tutkimuksen tavoite .....	27
4.3 Aineiston keräysmenetelmät .....	27
4.3.1 Esitutkimushaastattelu ja yhteenveto.....	28
4.3.2 Kvantitatiivinen kyselylomake .....	31
4.3.3 Asiakastyytyväisyysmittauksen toteutus .....	32
4.4 Tutkimuksen tulokset .....	33
4.4.1 Taustatiedot .....	33
4.4.2 Yleistä .....	36
4.4.3 Ruokailu .....	38

4.4.4	Välipala .....	41
4.4.5	Yleisarvosana .....	42
4.4.6	Avointen vastausten tuloksia ja vertailua vuoden 2009 kyselyyn ....	43
5	JOHTOPÄÄTÖKSIÄ.....	49
6	POHDINTA .....	51
	LÄHTEET .....	53
	LIITTEET .....	57

## Kuvio- ja taulukkoluetelo

KUVIO 1 Atria Suomi Oy:n organisaatiokaavio henkilöstöravintoloiden osalta tammikuu 2013 (Niemelä 2012a).....	23
KUVIO 2 Vastauspaikka (n=1120) .....	34
KUVIO 3 Työsuhteen keston vaikutus yleisarvosanaan (n=1085) .....	36
KUVIO 4 Yleisarvosanan keskiarvo (n=1120).....	43
Taulukko 1 Keskiarvojen vertailu .....	41

## 1 JOHDANTO

Perusedellytys henkilöstöravintolan käytölle on sen saatavuus. Työnantajan tehtävänä on järjestää työntekijöille olot ravitsemuksellisesti hyvän lounaan nauttimiseen työaikana. (Raulio 2011, 5.) Atria Suomi Oy:ssä useat henkilöstöravintolat mahdollistavat työpaikka-aikaisen ruokailun lähes koko henkilökunnalle. Useat vuodet samassa henkilöstöravintolassa saavat asiakkaat joskus negatiivisiksi omaa ruokailupaikkaansa kohtaan. Silloin on vaikea huomata asioita, jotka edistävät terveellistä elämäntapaa työpaikkaruokailun kautta. Omia eväitä paremmin, henkilöstöravintolaruokailu edistää terveellisiä ruokatottumuksia runsaan salaattipöydän, kasvis- ja kalaruokamahdollisuuksien ja rasvattomien maitotuotteiden saatavuuden osalta. Omista eväistä tulee ajan mittaan erittäin yksipuoliset. Erityisesti miesten ruokavaliota työpaikkaruokailu jopa monipuolistaa. Kun terveellisiä vaihtoehtoja on enemmän saatavilla, niitä tulee myös syötyä enemmän. (Mikkonen 2011, [viitattu 2.12.2012].)

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

Laatua tuotteella tai palvelulla on, jos asiakkaan nautinto ylittää siitä maksetun asiakkaan oikeaksi kokemansa rahanarvon. Laatu vähentää kuluja lisäämällä tehokkuutta ja eliminoimalla jätettä ja uudelleen tekemistä. Samassa prosessissa laatu myös lisää asiakas- ja työntekijätyytyväisyyttä. Palvelun laadun toimijan täytyy myös arvioida sitä. Parhaiten se onnistuu asiakastyytyväisyyttä mittaamalla. Asiakastyytyväisyysmittaukset ovat osa palvelun laadun mittauksia. (Chakrapani 1998, 3 – 4.) Mittaukset edellyttävät tiedon hankkimisen asiakkailta itseltään, mutta asiakkaat eivät tule tyytyväisemmiksi, vaikka heiltä pyydetäänkin palautetta, jos mitään seurantaan perustuvaa toimintaa ei sen seurauksena tapahdu (Ylikoski 199, 149).

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

Tutkimuksista saatuja tuloksia käytiin läpi lauantaina 26.1.2013 henkilöstön työkyvyn ylläpito -päivässä ravintolakohtaisesti, mutta melko yleisellä tasolla. Henkilöstöravintoloiden esimies Susanna Niemelä toimitti jokaiselle ravintolalle ravintolakohtaiset vastaukset avoimiin kysymyksiin, joihin henkilökunta sai myöhemmin rauhassa perehtyä.



## 2 TYÖPAIKKARUOKAILU

Työpaikkaruokailuongelmaa on pyritty ratkaisemaan siitä lähtien, kun elämäntapojen ja elinkeinorakenteen muutosten myötä on työtä siirrytty tekemään kodin ulkopuolella. 1970-luvulla työpaikkaruokailu otettiin mukaan jopa työsopimuksiin. (Hyvää ruokaa työpaikalla 1986, 4.) Eräiden neuvottelujen jälkeen myös atrialaiset saivat palkankorotuksen sijaan neuvoteltua itselleen kaksi kertaa päivässä nautittavan yrityksen kustantaman välipalan. Työntekijöiden kannalta se on ollut oleellinen etu, joka on yritykselle tullut maksamaan palkankorotusta monin verroin enemmän. (Lemettinen 2012.)

Koska kiireisemmäksi muuttuvassa maailmassa monille aikuisille työpaikkaruokailu on päivän ainoa varsinainen ateria, sen merkitys terveydelle ja ravitsemukselle on tärkeä. Mahdollisuuksien mukaan vielä useampi työkäinen olisi saatava työpaikkaruokailun piiriin, mutta työpaikkaruokailun mahdollisuus ja sen käyttöaste vaihtelevat vielä tänä päivänä suuresti työaloittain. Monipuolinen ruoka on yksilön terveyden perusta ja suositukset tarjoavat tukea keittiöhenkilökunnalle monipuolisen ruokalistan muodostamiseksi. Työpaikkaruokailun tärkeä tavoite on tarjota työntekijöille päivän virkistykseksi ravitsemuksellisesti oikein koostettua ruokaa, joka auttaa heitä jaksamaan työssä ja voimaan paremmin. (Hyvää ruokaa työpaikalla 1986, 4.) Vuonna 2008 hallitus hyväksyi periaatepäätöksen terveyttä edistävän ravitsemuksen ja liikunnan kehittämislinjoista. Päätöksen mukaan ruokapalvelujen tulee tarjota ravitsemussuositusten mukaista ruokaa ja entistä useammalle työkäiselle on tarjottava mahdollisuus syödä ravitsemussuositusten mukaista ruokaa työpäivänsä aikana. (Vikstedt, Raulio, Helakorpi, Jallinoja & Prättälä 2012, 4.)

### 2.1 Työaikaisen ruokailun historiaa

Henkilöstöruokailu sai alkunsa sairaaloista, armeijasta ja vankiloista. Työaikainen ruokailu sai alkunsa jo 1890-luvulla työntekijöille työsuojelelun perusteella perustetuista tehdasruokaloista. Itsenäisyyden aikana työntekijöiden kotiruokailu ja eväiden syönnin vähetessä tehdasruokalat alkoivat yleistyä ja toisen maailmansodan jälkeen tehdasruokaloita oli jo puolessa teollisuusyrityksistä. 1940-luvulla työturvai-

lisuuslain tavoitteena oli, että jokainen työntekijä saisi työpaikallaan kunnollista ruokaa. 1956 Kansainvälinen työjärjestö antoi oman suosituksensa henkilöstöruokailusta. Työ- ja virkaehtosopimuksissa sovittiin julkisen sektorin työpaikkaruokailusta vuonna 1976 ja myös yksityiselle puolelle tehtiin suositussopimus. Valtion ravitsemiskeskus, joka toteutti henkilöstöruokailua virastoissa vuoteen 1993 asti, yksityistettiin ja siitä lähtien virastot ovat sisällyttäneet henkilöstöruokailun kustannukset omaan budjettiinsa. Nykyään kuntasektorilla, ja myös joissain yksityisen sektorin henkilöstöravintoloissa, kuten Atrian toimihenkilöiltä, peritään pääateriasta ravintoedun verotusarvo. (Raulio 2004, 12 – 13.) Atrialla tuotannon työntekijät maksavat ateriat ”omasta pussistaan”, mikä voi aiheuttaa mielipide-eroavaisuuksia tuotannon ja toimihenkilöiden välillä (Niemelä 2012a).

## **2.2 Työpaikkaruokailun tavoitteet ja merkitys**

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

Monipuolinen ravinto on tärkeää kansantautiemme, kuten verenpainetaudin ja sydän- ja verisuonitautien ehkäisyssä. Yksikin ateria on tärkeä ravitsemustilanteen kohentamiseksi ja terveyden vaaratilanteiden vähentämiseksi. Kun työpaikkaruokailu on hyvin järjestetty, se kannustaa henkilökuntaa siirtymään eväsruokailusta lämpimään ruokaan. Hyvin suunniteltu työpaikkaruokailu virkistää työntekijöitä tyydyttäen samalla heidän ravinnontarpeensa. Hyvä, kohtuuhintainen ateria edistää työntekijöiden terveyttä, työtehoa ja henkistä vireyttä ohjaten heitä samalla terveellisiin ruokailutottumuksiin. Ruokailuajan nautintoon ja kiinnostavuuteen vaikuttaa ruoan oikea lämpötila, rakenne, hyvältä tuoksuva ja maistuva ruoka, riittävät tilat, viihtyisä ympäristö, hyvä asiakaspalvelu, ruokailun sujuvuus ja kauniit, käytännölliset astiat. Työpaikkaruokailun tavoitteena on huomioida myös ne ruokailijaryhmät,

joiden työajat tai työn sitovuus aiheuttaa ongelmia normaaleissa ruoka-ajoissa. (Hyvää ruokaa työpaikalla 1986, 4 – 6.)

### **2.3 Työpaikkaruokailun ravitsemuksellinen laatu**

Koska ruoan laadun arviointiin ei ole ollut käytettävissä helppoa ja nopeaa menetelmää, Suomen Sydänliiton työryhmä kehitti vuonna 2004 lounasruoan ravitsemuksellisen laadun arvioimiseksi neljä kriteeriä. Nämä ovat peruskriteeri, rasvakriteeri, suolakriteeri ja tiedotuskriteeri. Kriteerien toteutuminen vaihtelee keittiöittäin. (Suurkeittiöiden tarjoaman ruoan ravitsemuksellinen laatu 2004, 4.)

Peruskriteerin tarkoituksena on tarjota päivittäin kaikissa keittiöissä rasvatonta maitoa, salaattia tai tuoreita kasviksia, ruisnäkkileipää tai ruisleipää sekä margariinia tai kevytmargariinia. Tutkimuksen tekijän omiin työkokemuksiin perustuen on todettava, että tämä toteutuu kaikissa Atrian henkilöstöravintoloissa. Rasvakriteeri varmistaa ruoan rasvan laadun ja määrän. Kriteerissä on 10 kohtaa, joista ainakin kahdeksan pitää täyttyä, jotta voidaan sanoa kriteerin hyvin toteutuneeksi. Suolakriteerin viidestä tavoitteesta neljän pitää täyttyä kriteerin toteutumiseksi hyvin. Tiedotuskriteeri ohjaa asiakasta koostamaan ateriat suositusten mukaisesti. Kriteerin voidaan sanoa toteutuneen hyvin, jos asiakkaiden näkyville on asetettu malliateria vähintään kerran viikossa. (Suurkeittiöiden tarjoaman ruoan ravitsemuksellinen laatu 2004, 4.) Atrialla asiakasta ohjataan ja kannustetaan tekemään oikeita valintoja näkyville paikoille sijoitetuilla tietoiskujulisteilla.

Laadukkaalla ruoalla käsitetään monia eri asioita, esimerkiksi ravitsemukselliset ja rakenteeseen liittyvät ominaisuudet sekä ruoan aistinvaraisen laadun ja turvallisuuden. Laadukas ruoka voi viitata myös eettisyyteen, ruoan alkuperään tai ekologisuuteen. Asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttaa myös palvelun laatu ja asiakkaan henkilökohtainen kokemus siitä. Suomessa ruoan ravitsemuksellista laatua ohjataan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan laatimilla ravitsemussuosituksilla. Ruoan ravitsemuksellista laatua voidaan tarkastella kahdella tasolla: tarjotun ruoan laadulla ja asiakkaan todellisuudessa syömän aterian laadulla. Suurkeittiöiden tärkeänä tehtävänä on valmistaa ruoka niin, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus syödä ravitsemussuosituksien mukaisesti. Tarjonta, aistinvarainen laatu ja

ruoasta annettu tieto voivat vaikuttaa asiakkaan tekemiin valintoihin lounasateriaa rakentaessa. (Suurkeittiöiden tarjoaman ruoan ravitsemuksellinen laatu 2004, 12 – 15.)

Ravitsemuksellisesti laadukkaan lounaan koostamisessa on helpointa käyttää lautasmallia, jossa puolet lautasesta täytetään kasviksilla, neljännes perunalla tai muilla hiilihydraattilähteillä, kuten täysjyväpastalla tai -riisillä ja neljännes liha-, muna- tai kalaruoalla. Kasvissyöjät voivat korvata proteiinin palkokasveilla tai siemeniä ja pähkinöitä sisältävällä kasvisruoalla. Ruokajuomana on hyvä juoda rasvatonta piimää, maitoa tai vettä. Maitotuotteen voi, esimerkiksi jogurtin muodossa, säästää välipalana nautittavaksi. Aterian täydentää täysjyvä- tai ruisleipä, joka on voideltu pehmeällä kasvirasvalevitteellä. Marjat ja hedelmät ovat hyviä jälkiruokavaihtoehtoja, joskin ne voidaan säästää myös välipalaksi. Ravitsemuksellisesti laadukas lounasruoka on esimerkiksi kalaruoka ilman leivitystä pari - kolme kertaa viikossa tai vähärasvainen liharuoka. Rasvana on hyvä käyttää kasviöljypohjaista rasiamargariinia tai öljypohjaista salaatikastiketta. Sokerin käyttöä tulee välttää, samoin suolan. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005, 35 – 38.)

Useimmat henkilöstöravintolat pyrkivät tarjoamaan kaikkea tätä asiakkailleen lounaslinjastossa, mutta myös asiakkaalle kuuluu vastuu kuinka laadukkaaksi hän lounaslautasensa rakentaa. Henkilöstöravintoloissa on asiakkaiden toivomuksesta tarjolla erilaisia vaihtoehtoja esimerkiksi levitteiden ja salaatikastikkeiden suhteen. Asiakkaan omassa harkinnassa on minkä vaihtoehdon hän tiedotuksesta tai malliannoksesta huolimatta valitsee.

Atrian henkilöstöravintoloissa käytetään voion sijaan kasvirasvoja. Juustojen rasvaprosentti on 15 ja leivillä käytetyt levitteet ovat kevytlevitteitä. Kastikkeet valmistetaan nestesuurustettuina. Kokeilla on keittiöillä käytössä myös suolamittari sen lisäksi, että ohjeista on jo vähennetty suolan määrää. Henkilöstöravintoloiden emännillä on ohjeena tilata budjetin mukaisia kuitupitoisia ja vähärasvaisia tuotteita. (Niemelä 2012b.)

Sydänmerkki-aterioita on alettu huomioida Atrialta erityisesti vuodesta 2008 lähtien, jolloin Paula Silver kehitti opinnäytetyönään Sydänmerkkiateriakokonaisuuksia. Suomen Sydänliiton vaatimukset Sydänmerkkiaterialle täyttyivät ja kokonaisuudet

suunniteltiin kiertävälle ruokalistalle. (Silver 2008, 2.) Salmela (2011) toteutti ravitsemuskampanjan, jonka tarkoituksena oli antaa Atrian henkilöstöravintoloiden asiakkaille lisää tietoa terveellisistä elämäntavoista. Kampanjassa pyrittiin talon sisäisillä markkinointikeinoilla tehostamaan kevyempien vaihtoehtojen menekinedistämistä. (Salmela 2011, 2.)

Atria Suomen henkilöstöravintoloissa lounas pyritään tarjoamaan kriteerien mukaan. Muutama ohje, erityisesti kevyiden keittojen, on suoraan Sydänliiton sivuilta. Sydänviikkoa ei erityisesti mainosteta, mutta ruokalistaa pyritään sen aikana muokkaamaan sen mukaan ja ruokalistalla on sydänviikosta pieni merkintä. Sydänmerkkiä ei ole haettu eikä aiota hakea, koska Atrian henkilöstöravintoloille se ei tuo lisäarvoa. Salaattipöytää on kaikissa ravintoloissa pyritty kehittämään runsaasti, varsinkin Vuorelan (2009) kyselyn jälkeen. (Niemelä 2012b.)

## **2.4 Välipalan merkitys työpaikkaruokailussa**

Monipuolisilla ruokatottumuksilla tuetaan toimintakykyä ja terveyttä sekä ehkäistään ja hoidetaan työikäisten yleisimpiä terveysongelmia, muun muassa aikuistyyppin diabetesta, lihavuutta ja tuki- ja liikuntaelinten sairauksia. Kansanravitsemuksellisenä tavoitteena on vähentää ruokavalion tyydyttyneen eli kovan rasvan, kokonaisrasvan ja suolan määrää sekä lisätä kuidun ja hiilihydraattien saantia pitäen kokonaisenergian saanti laskussa. (Puumalainen 2012.) Tämän vuoksi sekä ruokailujen että välipalojen tulee olla ravitsemuksellisesti oikein koostettuja, jotta tavoitteisiin päästäisiin.

Välipalat ovat hyviä aterialisiä päivään. Välipaloja ei pidä käsittää lupana kokoikäiseen naposteluun. Välipalat jopa ehkäisevät sitä. Säännöllinen ateriarytmi on suositeltavaa terveydenkin kannalta. Säännöllinen ateriointi auttaa painonhallinnassa sekä ehkäisee hampaiden reikiintymistä jatkuvan napostelun vähentyessä. Säännöllinen ateriointi yhdistetään myös suotuisiin veriarvoihin. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005, 39.)

Välipalan tarkoituksena ei ole korvata päivän pääaterioita, vaan auttaa jaksamaan seuraavaan pääateriaan. Hyvä välipala on ravitsemuksellisesti laadukas ja sisältää

paljon kasviksia ja kuitua, sopivassa suhteessa pehmeitä rasvoja ja energiaa, mutta vähän sokeria, suolaa tai kovaa rasvaa. Työpäivän lomassa nautittu kahvi ja viineri eivät täytä hyvän välipalan laatuominaisuuksia. Välipalasta pitäisi vapautua tasaisesti energiaa pitemmäksi aikaa. Lihottavat ja hampaille haitalliset leivokset, karkit, keksit ja virvoitus- ja energiajuomat antavat vain hetkellisen energiapiikin, jonka jälkeen seuraa energian lasku, väsymys ja uusi nälkä. Välipalaksi sopivia tuotteita ovat runsaskuituiset, vähäsuolaiset margariinilla voidellut leivät päällystettyinä vähärasvaisin leikkelein, vähärasvaiset maitotuotteet, puurot, kasvikset, marjat, hedelmät ja raejuusto. (Välipalalla on väliä 2012, [viitattu 30.12.2012].)

## **2.5 Painonhallintamenetelmien ja erityisruokavalioiden huomioiminen henkilöstöravintolaruokailussa**

**Painonhallinta.** Viime aikojen painonhallintamenetelmistä suurimman huomion on saanut vähähiilihydraattinen ruokavalio eli karppaaminen. Monet terveysalan asiantuntijat ovat sitä mieltä, että se ei ole terveellisin painonhallintamenetelmä, vaan painonpudotuksen tulisi tapahtua ravitsemussuosituksen mukaisesti syömällä vähemmän ja liikkumalla enemmän energiankulutuksen lisäämiseksi.

Kun halutaan laihduttaa, pyritään vähentämään ruoassa olevien hiilihydraattien ja rasvojen määrää. Suuren energiatihedysten vuoksi varsinkin rasvojen saantia tulisi vähentää. Joissakin vähähiilihydraattisissa ruokavalioidissa vähennetään radikaalisti hiilihydraattien määrää antaen samalla ymmärtää, että proteiineja ja rasvaa sisältäviä ruokia voi nauttia runsaasti. Tunnetuin tällaisista painonhallintakeinoista on Atkinsin dieetti. Muita vähähiilihydraattisia dieettejä ovat muun muassa South Beach, Motignac ja Dukan. Vähähiilihydraattisilla dieeteillä voi päästä painonpudotuksen alkuun nopeasti, mutta tutkimukset ovat osoittaneet, että vähähiilihydraattisilla painonpudotusmenetelmillä saavutettu laihdutustulos ei poikkea merkittävästi muilla menetelmillä saavutetuilla tuloksilla. Väestötutkimukset USA:ssa, Ruotsissa ja Kreikassa ovat osoittaneet, että hiilihydraattien vähentämiseen liittyi suurempi sydäntautikuolleisuus johtuen kuidun puutteesta ja lisääntyneestä kovan rasvan määrästä. Myös kakkostyyppin diabeteksen riski kasvoi. Jos painonpudotus lähtee hyvin käyntiin hiilihydraattittoman tehosyökyksen jälkeen, sen jälkeen olisi kiinnitet-

tävä huomiota rasvan laatuun välttämällä kovia eläinrasvoja ja lisäämällä täysjyväviljan käyttöä. (Aro 2012, [viitattu 30.12.2012].)

Atrialla henkilöstöravintolat eivät ole lähteneet huomioimaan vähähiilihydraattista ruokavaliota ruokalistasuunnittelussaan, vaan jokainen sitä noudattava asiakas voi oman lautasannoksensa koostaa itselleen sopivaksi tarjolla olevista päivän ruokavaihtoehdoista. Vain terveyden kannalta välttämättömät erityisruokavaliot otetaan huomioon. (Niemelä 2012a.)

**Erityisruokavaliot.** Tarkoituksena on, että jokainen asiakas saa rajoitteestaan huolimatta maukasta ja ravitsevaa ruokaa, joka auttaa jaksamaan koko työpäivän. Tärkeää on, että asiakkaan ruokavaliota noudatetaan, koska noudattamatta jättäminen voi aiheuttaa usealle jopa hengenvaarallisia tilanteita.

**Gluteeniton ruokavalio.** Keliakiapotilaalle rukiin, vehnän ja ohran gluteeni vahingoittaa ohutsuolen limakalvoa heikentäen ravintoaineiden imeytymistä ja edistäen luuston haurastumista. Keliakian ainut hoitomuoto on elinikäinen ja ehdoton ruokavaliohoito. Pienikin määrä gluteenipitoista viljaa voi aiheuttaa suolen limakalvoille tulehduksen. (Haglund, Huupponen, Ventola & Hakala-Lahtinen 2010, 256 – 257; Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 111 – 112.) Kyselyssä ilmeni vastauksia, joissa keliakikolle tarkoitettua munavoita oli laitettu tavallisten karjalanpiirakoiden päälle. Varsinkin, jos otin laitetaan takaisin astiaan ja keliakikko ottaa omalle piirakalleen samalla ottimella munavoita, voi kivulias suolinukkatulehdus saada jälleen alkunsa. Keliakikon terveyden kannalta on tärkeää, että hänen ruokansa pysyvät kontaminaatiovapaina gluteenia sisältävistä viljoista, joita voi levitä, kun ruokaa otetaan samalla ottimilla kuin normaalia ruokaa tai vaikkapa linjaston yläpuolelle sijoitetuista tavallisista näkkileivistä.

**Vähälaktoosinen ruokavalio.** Suurimmalle osalle väestöstä, jolla on maitosokerin imeytymishäiriö, sopii vähälaktoosinen ruokavalio. Laktoosi-intolerantikoilla laktoosin sietokyky vaihtelee yksilöittäin. Laktoosi aiheuttaa ilmavaivoja, turvotusta, kipua ja ripulia, kaikki oireita, joita kukaan ei ainakaan kesken työpäivän halua saada. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 109.) Ruokailussa on tärkeää huomioida, että ruokaa on saatavana myös vähälaktoosisena, samoin kuin välipalajogurtteja, -viilejä ja –jäätelöitä.

**Laktoositon ruokavalio.** Laktoositonta ruokavaliota noudattavat henkilöt, joilla on maitosokerin eli laktoosin imeytymishäiriö ja joille myös vähälaktoosiset tuotteet aiheuttavat vatsavaivoja, kipua ja ripulia. Laktoosia sisältävien tuotteiden sijaan on käytettävä laktoosittomia maitovalmisteita kalsiumin, D-vitamiinin ja muiden ravintoaineiden saannin turvaamiseksi. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 110.) Kaikkien ruokavalioiden oikea merkitseminen ruokalistoihin ohjaa ja auttaa asiakasta valitsemaan itselleen sopivaa ruokaa ja säästymään kivuliailta terveyteen vaikuttavilta ongelmilta.

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



### 3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Palvelua käytettyään asiakkaat ovat joko tyytymättömiä tai tyytyväisiä. Kun palvelu ja laatu ovat hyvää, asiakkaan on helppo olla tyytyväinen. Vaikka laatu ja tyytyväisyys käsitetään usein toistensa synonyymeina, täytyy muistaa, että tyytyväisyys on laatua laajempi käsite ja laatu on vain yksi osa asiakastyytyväisyyskokonaisuudesta.

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttamiseksi organisaatio tarvitsee täsmällistä tietoa asioista, jotka vaikuttavat asiakkaiden tyytyväisyyteen. Paras keino tähän on hankkia tieto asiakkaalta itseltään. Asiakastyytyväisyyskyselyt eivät tee asiakkaita yhtään tyytyväisemmiksi, vaan organisaation kiinnostus asiakkaita ja heidän mielipiteitään kohtaan lisää asiakkaiden odotuksia palvelun tai muiden epäkohtien paranemista kohtaan. Yksittäiset tutkimukset kertovat vain jonkin tietyn hetken tilanteen eikä niistä ole organisaatiolle kovin paljon hyötyä. On tärkeää, että seuranta on jatkuvaa, koska sen pohjalta voidaan suorittaa toimenpiteet asiakastyytyväisyyden parantamiseksi. Myös toimenpiteitä ja niiden vaikutuksia asiakkaiden keskuudessa seurataan. (Ylikoski 1999, 149 – 150.)

Atrialla henkilöstöravintoloiden asiakkaiden tyytyväisyyttä on mitattu opinnäytetöinä (Nikula & Riihimäki syksyllä 2007, Vuorela keväällä 2009 ja Bohjanen & Ohra-  
maa syksyllä 2012) kolmesti viimeisen viiden vuoden aikana. Perustutkimus tehdään melko harvoin ja sen tehtävänä on selvittää asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä, niiden merkitystä sekä tyytyväisyyden tasoa. Yleensä peruskartoituksen kohderyhmä on harkittava tarkoin eikä koko kohdejoukkoa kannata ottaa aineiston paisumisen vuoksi mukaan. Atrian toiveena oli kuitenkin antaa kaikille asiakkaille mahdollisuus vastata ja tuoda oma tyytyväisyytensä tai tyytymättömyytensä julki. Tärkeää on julkistaa kyselyn tuloksia myös asiakkaille ja antaa informaatiota millaisiin toimiin kyselyn perusteella on ryhdytty ja millä aikataululla. (Karppinen & Tainio 1994, 142 – 143.)

### 3.1 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät ovat yleensä palvelun laatutekijöitä, kuten palvelun laatu ja tuotteen laatu, henkilöstöravintolassa esimerkiksi ruoan laatu. Asiakastyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa myös edullisen hinnan avulla. Näihin palveluorganisaatio voi itse vaikuttaa. Erilaisiin tilannetekijöihin, kuten asiakkaan kiireeseen ja asiakkaan yksilöllisiin ominaisuuksiin on vaikea vaikuttaa. Kun yksittäiset palvelutilanteet onnistuvat, se vaikuttaa asiakkaan kokonaistyytyväisyyteen organisaation toimintaa kohtaan. Hyvä asiakaspalvelu voi kompensoida asiakkaan tyytymättömyyttä päivän ruokatarjontaan. (Ylikoski 199, 152 – 155.)

Tiedottaminen ja avoimuus luovat hyvää perustaa asiakastyytyväisyydelle, vaikka tiedottamisen aihe ei ehkä asiakkaiden mieleen olisikaan. Esimerkiksi henkilöstöravintoloiden hinnankorotuksista, jotka astuvat voimaan vuoden 2013 alussa on Atrialla aloitettu tiedottamaan jo joulukuun alusta lähtien. Normaali-lounaan hinta tulee olemaan 4,50 €, kevyemmän vaihtoehdon hinnaksi tulee 3,60 € ja puuroaterian hinnaksi jää 2,70 €. (Atria intranet 2012a.) Tiedottamista tulee jatkaa viikoittain tammikuuhun asti, koska eräs tyytymättömyyttä aiheuttavista tekijöistä on maksun yhteydessä yllätyksenä ilmitulleet hintojen nousut. Muita tyytymättömyyttä aiheuttavia tekijöitä ovat muun muassa pyyntöihin reagoimattomuus, epätasainen toimintatase, valitusten käsittelemättä jättäminen ja sovitusta asioista luistaminen.

Tyytyväisyyttä voi saada aikaan pienilläkin tekijöillä, kuten todella hyvällä asiakaspalvelulla tai yllättävän, positiivisuutta aiheuttavan elementin liittämällä tuotteen mukaan. Joskus lounaan yhteydessä voisi kaikille asiakkaille tarjota esimerkiksi jälkiruokakiisselin. Hyvin hoidetut asiakasvalitukset, mallikkaat tilannekohtaiset ongelmanratkaisut asiakasta miellyttävällä tavalla sekä hyvät neuvot asiakkaan ongelmatilanteen ratkaisemiseksi lisäävät asiakkaan tyytyväisyyttä. (Rope 2000, 558.) Jopa palveluympäristön ruuhkat, jonotustilanteet ja siisteys vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen, kuten myös ruokalistan oikeellisuus intranet-sivuilla, tuotetyytyväisyys ja asiakaspalvelijan palvelutapa ja asiantuntemus (Bergström & Leppänen 2009, 485).

### 3.2 Palvelun laadun mieltäminen

Yleisesti ottaen laatua on vaikea määritellä. Yksinkertaisesti sanottuna laatu on sitä, miten hyvin asiakkaan toiveet ja tarpeet tyydyttyvät. Laatua tulee aina tarkastella asiakkaan näkökulmasta, koska asiakas on laadun tulkitsija. Asiakkaan kokemukseen laadusta vaikuttavat se, mitä asiakas palvelun lopputuotteena saa sekä palveluprosessin sujuvuus. Näitä laadun osatekijöitä kutsutaan tekniseksi laaduksi ja toiminnalliseksi laaduksi. Usein toiminnallinen laatu on asiakkaalle tärkeämpää kuin tekninen lopputulos laatu. (Ylikoski 1999, 118.)

Asiakkaan odotukset ovat merkityksellisiä laadun kokemisessa. Odotuksista muodostuu ikään kuin peili asiakkaalle, johon hän peilaa saamaansa palvelua. Vertailemallaan odotuksiaan ja kokemustaan asiakas muodostaa käsityksen saamansa palvelun laadusta. Kun odotukset täyttyvät, laatu on hyvää ja päinvastoin. Vaikka asiakkaan odotukset olisivat epärealistisen korkealla, hän kokee palvelun laadun huonoksi, jos odotukset eivät täyty, vaikka laadussa ei objektiivisesti tarkastellen olisi mitään vikaa. (Ylikoski 119, 120.)

Palvelu on emotionaalinen, henkilökohtainen kokemus. Tämän vuoksi kaksi asiakasta saattavat olla täysin eri mieltä palvelusta tai palvelun tuotteesta. (Barlow & Møller 1998, 9.) Asiakaskyselyn erilaisista vastauksista voi myös vetää johtopäätöksiä, että eri ihmisille syntyy asiakaspalvelutilanteesta eri tunteet, joihin liittyvät palvelusuoritteeseen kohdistuvat odotukset ja käytännön havainnot. Palvelun onnistuminen tai epäonnistuminen on viime kädessä asiakkaan oma kokemus. Palvelun tuottajan näkemys, joka pohjautuu käytettyyn panostukseen ja voimavaroihin, on yleensä erilainen. Asiakkaan kokemus unohdetaan. (Rissanen 2005, 17.)

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

syyttä, asiakkaan rooliin asettumista, odotusten täyttämistä, palveluasennetta ja rohkeutta. (Aarnikoivu 2005, 21.)

### **3.3 Asiakaspalautteen huomioiminen osana asiakastyytyväisyyttä**

Asiakastyytyväisyyskyselyt tuovat väistämättä mukanaan myös negatiivista palautetta myönteisen ohella. Myönteistä palautetta on helppo ottaa vastaan, mutta valitusten käsittelyssä on organisaatiolla ja sen palvelua tuottavilla työntekijöillä usein paljon opittavaa. Harva osaa ottaa valitusta ja negatiivista palautetta lahjana. Vaikka asiakkaat valittaisivat jopa kohtuuttomasti, heidän viestinsä on silti elintärkeää informaatiota yritykselle. Valitusten avulla organisaatio pystyy muuttamaan palvelutyyliä ja tuotteita asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Valitukset ovat markkinaetu ja niiden käsittely voidaan nähdä strategisena työkaluna, jonka avulla omista tuotteista ja palveluista voidaan oppia jotain uutta. Liike-elämässä ollaan asiakkaiden takia ja henkilöstöravintolassa oman yrityksen työntekijät ovat maksavia asiakkaita, vaikka kuinka tuttuja olisivatkin. Asiakkaiden tyytymättömyys on erittäin tavallista ja kehittämistoimien kannalta sen tulisi olla ensisijaisena mielenkiinnon kohteena. (Barlow & Møller 1998, 9 – 13.)

Valitus on asiakkaan ilmoitus siitä, että hänen odotuksensa eivät ole täyttyneet. Valitusten kuuleminen on ikävää ja ajatusmaailman kääntäminen niin, että valitus nähdään lahjana, ei ole helppoa. Sen voi aloittaa hyväksymällä ajatus, että asiakkaalla on oikeus valittaa, vaikka valitukset olisivat perusteettomia ja typeriä. Toiseksi on tärkeää erottaa valituksen viesti syytetyksi joutumisen tunteesta ymmärtäen pettyneiden asiakkaiden dynamiikkaa. Kolmanneksi on kyettävä näkemään valitukset asiakkaan silmin. (Barlow & Møller 1998, 20 – 22.)

Sisäisillä asiakkailla on oikeus valitukseen aivan kuten ulkoisillakin asiakkailla. Ulkoiset tyytymättömät asiakkaat voivat etsiä uuden ruokailupaikan, mutta yrityksen omille työntekijöille tämä ei ole käytännössä mahdollista. Jos sisäisten asiakkaiden valitukset jätetään ratkaisematta, valituksen aiheet voivat johtaa tyytymättömyyskuvioon esimerkiksi niin, että kaikki tuovat omat eväät viikon ajan. Valitusten käsittelyn suurin virhe on jättää se hyvän alun jälkeen kesken. Organisaation myönteis-

nen asenne valitukseen määrittelee miten hyvin henkilökunta osaa käsitellä valituksia. Työntekijöiden on oltava perillä asiakkaiden odotuksista ja heille on annettava valtuudet poiketa säännöistä ja ryhtyä toimenpiteisiin valitusten käsittelemiseksi. (Barlow & Møller 1998, 138 – 177.)

## **4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS ATRIA SUOMI OY:N HENKILÖSTÖRAVINTOLOISSA**

### **4.1 Atria Suomi Oy**

Koko Atria Oyj jaetaan neljään liiketoiminta-alueeseen, joita ovat Atria Suomi, Atria Venäjä, Atria Skandinavia ja Atria Baltia. Koko konsernin liikevaihto oli viime vuonna 1,3 miljardia euroa. Työntekijöitä on noin 5800, joista Suomessa noin 2000. (Atria-konserni 2012, [viitattu 30.12.2012].) Atria Suomi Oy on Atria Yhtymä Oyj:n tytäryhtiö ja konsernin suurin liiketoiminta-alue noin 770 miljoonan euron liikevaihdolla. Atria Suomen tuotantolaitokset sijaitsevat Nurmossa, Kauhajoella, Kuopiossa, Karkkilassa ja Forssassa. Atria Suomi Oy:n asiakkaita ovat teollisuus ja vienti, vähittäiskauppa sekä Food Service- ja Concept-asiakkaat. (Atria Suomi 2012, [viitattu 30.12.2012].) Atrian visiona on olla kuluttajien ja asiakkaiden ykkösvalinta tuoreruoka-alalla Itämeren alueella ja Venäjän Euroopan puoleisilla alueilla. Atrian arvoina ovat yksilö- ja yhteisöosaaminen, tuloksellisuus ja edelläkävijyys, verkostoituminen, kustannustehokkuus sekä kuluttajalähtöisyys ja asiakasyhteistyö. (Vuosikertomus 2011, 4.)

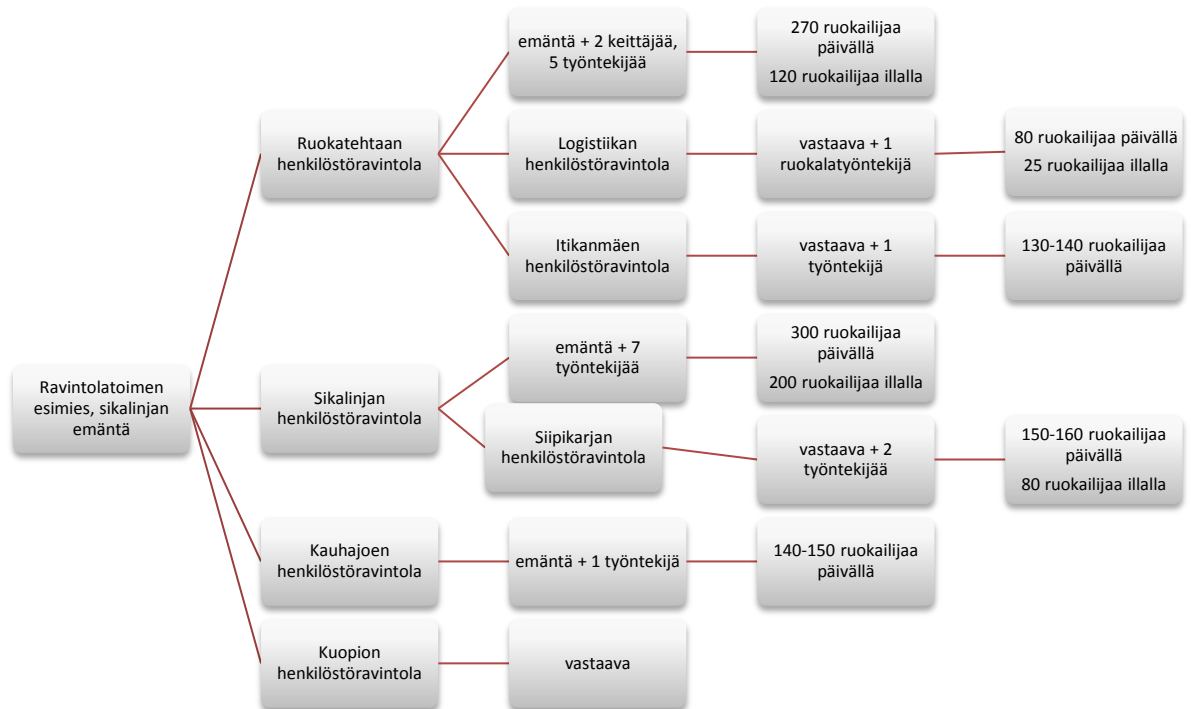
#### **4.1.1 Henkilöstöravintolat**

Atria Suomen henkilöstöravintolat pyrkivät tarjoamaan ravitsevan ja maukkaan lounaan arkiruokakriteereihin pohjautuen, asiakaslähtöisesti ja budjetin mukaan Atria Suomen työntekijöille. Atrian missio ”Hyvä ruoka – parempi mieli” pätee myös henkilöstöravintoloissa talon omille sisäisille asiakkaille tukien siten yrityksen strategiaa henkilöstön hyvinvoinnin parantamiseksi. (Niemelä 2012a.)

Atria Suomi Oy:llä on seitsemän henkilöstöravintolaa. Vuorelan vuoden 2009 kyselyn jälkeen Seinäjoen ja asiakaspalvelukeskuksen henkilöstöravintolat lopetettiin henkilöstön muuttaessa uusiin tiloihin Seinäjoen Itikanmäelle kesäkuussa 2010. Neljä ravintolaa sijaitsee Nurmon tuotantolaitoksen alueella. Siellä on ruokatehtaan, sikalinjan, siipikarjan ja logistiikan henkilöstöravintolat. Itikanmäen henkilöstöravintolan lisäksi muita ravintoloita ovat Kuopio ja Kauhajoki. Karkkilan tuotanto-

laitoksessa on omat ruokajärjestelynsä ja Forssan tuotantolaitoksessa on työntekijöille ainoastaan välipalatarjonta. Helsingin Metsälän konttorin toimihenkilöt ruokailivat Palmian ylläpitämässä henkilöstöravintola Duetossa. (Niemelä 2012a.) Kuopiossa naudanteurastukset loppuivat vuoden 2013 alussa ja meetvurstin valmistuskin loppuu syksyyn 2013 mennessä, joten Kuopion henkilöstöravintola sulkee ovensa lopullisesti kuluvan vuoden aikana (Atria intranet 2012b). Vuoden 2013 alusta Kuopion henkilöstöravintola siirtyi kahden työntekijän paikasta yhden työntekijän pyöritettäväksi (Niemelä 2012a).

Kauhajoen ja Kuopion henkilöstöravintoloissa kaikki ruoat tehdään itse, kun muihin keittiöihin osa ruoista (esimerkiksi puuro, keitto tai perunasose) tuodaan ruokatehtaan valmistuskeittiöltä. Ruokatehtaan keittiöltä kuljetetaan ruokaa Itikanmäelle sekä Nurmon tehdasalueen muihin keittiöihin. Henkilöstöravintoloilla on potentiaalisia ruoka-asiakkaita noin 1800, joista noin 1600 käy syömässä. (Niemelä 2012b.) Kuviosta 1 käy ilmi henkilöstöravintoloiden työntekijämäärät.



KUVIO 1 Atria Suomi Oy:n organisaatiokaavio henkilöstöravintoloiden osalta tammikuun 2013 (Niemelä 2012b).

**Välipalaetu.** Atrian henkilöstöravintoloissa on tarjolla välipalaetu kaksi kertaa päivässä yrityksen työntekijöille. Välipala sisältää nestemäisen vaihtoehdon, joka voi valinnan mukaan olla mehu, kahvi, tee tai kaakao sekä syötävän vaihtoehdon, esimerkiksi leivän, pullan, hedelmän, jäätelön, jogurtin, viilin tai suklaapatukan. Ylimääräisestä tuotteesta veloitetaan 80 senttiä. Lisäksi joka aamu on aamupalan yhteydessä tarjolla käristemakkaroita ja puuroa. Päivittäin on myös vaihtuva lämmin välipala. Maanantaisin erityisesti ruokatehtaan ruokalassa haettiin vaihtelua fetajuusto-pinaattipasteijoilla, jotka olivat todella suosittuja, mutta niiden hinta nousi yli 60 senttiin, kun välipalan syötävän tuotteen kustannus pyritään pitämään 50 sentissä ja alle. Tällä hetkellä maanantaihin mietitään uutta lämmintä tarjottavaa. Tiistaisin tarjotaan karjalanpiirakkaa munavoilla, keskiviikkoisin lihapiirakoita, torstaisin Atrian pizzoja ja perjantaisin kinkulla ja juustolla kuorrutettuja karjalanpiirakoita. Jonkin aikaa oli tarjolla myös lämmitettyjä Atrian kolmioleipiä, mutta niiden menekki tyrehtyi. Fresh-salaatteja saadaan silloin tällöin logistiikka- tai laskentavirheen vuoksi edullisesti Karkkilan tuotantolaitokselta, mutta varsin satunnaisesti. Logistiikasta ilmoitetaan, kun näin on tapahtunut ja emännät/vastaavat voivat sitten halutessaan ottaa niitä päivän valikoimaan. Salaatteja menisi niin paljon kuin niitä vain on saatavilla. Myös valmispatonkeja ja –ruisleipiä menee jonkin verran. (Loponen 2012; Niemelä 2012b.)

Välipalaetu sai alkunsa 1980-luvulla. Eräiden neuvottelujen jälkeen, atrialaiset saivat palkankorotuksen sijaan neuvoteltua itselleen kaksi kertaa päivässä nautittavan yrityksen kustantaman välipalan. Työntekijöiden kannalta se on ollut oleellinen etu, joka on yritykselle tullut maksamaan palkankorotusta monin verroin enemmän. Välipalaetuetu annettiin alun perin ”sikamiehille” korvauksena pidentyneestä työmatkasta. Välipalaedun kustannuksia ei ollut kuitenkaan määritelty tarkkaan ennen kuin 2000-luvun alkupuolella, jolloin syötävän tuotteen arvoksi määriteltiin 50 senttiä ja juotavan 20 senttiä. (Lemettinen 2012; Loponen 2012.)

**Lounas ja päivällinen.** Lounasta ja päivällistä on tarjolla yrityksen työntekijöille arkipäivinä ruokaloiden aukioloaikoina. Lauantaisin pidetään yksi henkilöstöravintola auki, jos työntekijöitä on yli 30. Nurmon alueen keittiöt ovat auki kahdessa vuorossa, koska asiakaskunta koostuu oman talon aamu- ja iltavuorotyöläisistä. Muut kolme henkilöstöravintolaa on auki yhdessä vuorossa. (Vuorela 2009, 26.)



Atrian ravintolantoiminnan esimiehen mukaan (Pirttikoski 2012, 16) ravintoloissa on käytössä sama kiertävä viiden viikon ruokalista ja reseptiikka. Raaka-aineina pyritään käyttämään enimmäkseen Atrian omia tuotteita. Ruokalistan laadinnassa kiinnitetään huomiota ruoan ravintoarvoihin sekä hyvään makuun ja monipuoliseen valikoimaan. Tarjolla on aina kaksi pääruokavaihtoehtoa, paitsi lauantaivuorossa yksi sekä puuro tai keitto. Joka päivä pyritään antamaan asiakkaille mahdollisuus valita joko kevyempi tai kaloripitoisempi annosvaihtoehto. Ruoka-aikaan on tarjolla monipuolinen salaattipöytä, josta pitää nykyään löytyä neljää eri komponenttia sekä kotiruokatyypinen lämmin ruoka, johon on silloin tällöin tuotu Atrian uutuuksia tai hieman eksoottisempia kokeiluja, kuten tortilloja ja kebabia. Kalaa tarjotaan pari kertaa viikossa. (Pirttikoski 2012, 16.)

Monesti työpaikkalounas ja sen edullinen hinta otetaan itsestäänselvyytenä. Atrialaisilla on mahdollisuus saada monipuolista, ravitsemuksellisesti tasapainoista ja edullista ruokaa. Monessa yrityksessä ei ole mahdollisuutta työpaikkaruokailuun. Koska henkilöstöravintoloilla ei haeta voittoa, annoksen hinta voidaan säilyttää melko alhaisena. (Pirttikoski 2012, 16.) Kaupungilla normaalista ruoka-annoksesta voi joutua maksamaan lähemmäs 10 euroa, kun Atrialla, vuoden 2013 alusta voimaantulleesta hinnankorotuksesta huolimatta, kalliimpikin lounas maksaa ainoastaan 4,50. Edullisempi lounas maksaa 3,60 ja halvin vaihtoehto on ainoastaan 2,70. Ruoan hintaan kuuluu salaattipöytä, leivät ja juomat. Toimihenkilöillä on käytössään verotuksessa huomioitava ravintoetu. (Atria intranet 2012a.)

Tämän työntekijän omien havaintojen perusteella juhlapyhistä keittiöillä huomioidaan erityisesti joulukuukin, mutta myös muita pyhiä huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Jouluna henkilöstöravintolat koristellaan kyntteliköin, joulukukkasin ja sesonginmukaisin koristein. Atria tarjoaa kaikille työntekijöilleen jouluruoan kiittäen näin työntekijöitä kuluneesta vuodesta. Atrialaiset saavat myös joulukinkun työnantajalta omaa joulua juhlistamaan. Muina vuodenaikoina henkilöstöravintoloita pyritään somistamaan kauden väreillä, jotka näkyvät pöytäliinoissa ja kukissa. Laskiainen ja vappu huomioidaan varsinkin välipalatarjonnassa laskiaispullin ja munkein. Paljon toivotut tippaleivät ja Runebergin leivokset jäävät kalliin hintansa takia välipalatarjonnan ulkopuolelle.

**Yöruokailu.** Ravintolatoiminnan esimies Niemelä kertoo, että logistiikan henkilöstöravintolassa otettiin keväällä 2012 käyttöön yöruokailu, jossa työntekijöillä on mahdollisuus tilata etukäteen ruoka-annokset työvuoroon hieman normaalia edullisempaan hintaan, koska annokset eivät sisällä kaikkia normaalisti lounaaseen kuuluvia komponentteja. Lisäksi ruoka on itse lämmitettävä. Jos tilaajia riittää, yöruokailu jää pysyväksi. (Pirttikoski 2012, 17.)

Kirjoittajan oman kokemuksen mukaan ennen yövuorolaisille laitettiin välipala-automaattiin normaaleja välipalaetuun kuuluvia komponentteja, kuten jogurtteja, pizzoja, lihapiirakoita, hedelmiä ja erilaisia leipiä. Tämä automaatti on edelleen käytössä, pääasiassa samanlaisine tuotteineen. Esihaastattelussa logistiikan työntekijöiltä ilmeni, että automaattiin kaivataan lisää vaihtoehtoja einesten tilalle. Tummalle leivälle ja laktoosittomille tuotteille olisi enemmänkin kysyntää, samoin useammalle mikroaaltouunille. Varsinkin naiset kaipaavat yöllä kevyempää ruokaa ja siksi naisia ei ruokatilajina vielä juurikaan ole. Kello viideltä aamulla monet logistiikan yötyöläiset syövät välipalana näkkileipää.

#### **4.1.2 Henkilöstöravintoloiden kehittäminen**

Henkilöstöravintoloiden kehittäminen on jatkuva prosessi yhteistyössä keittiöhenkilökunnan ja ruokalatoimikunnan kanssa. Asiakkaiden ehdotuksia kuunnellaan ja toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Ruokalatoimikunta valitaan helmikuussa 2013. Nykyiset jäsenet ovat olleet tehtävässään jo muutaman vuoden. Uudet henkilöt, jos niitä toimikuntaan valitaan, toisivat mukanaan uusia näkökulmia henkilöstöravintolatoiminnan kehittämiseen. Niemelän (2013a) mukaan uudet näkökulmat ovat paikallaan, koska kun itse seuraa toimintaa läheltä, voivat hyvätkin ideat jäädä arkirutiinien ja työkiireiden jalkoihin.

Henkilöstöravintolatoimintaa on pyritty kehittämään erilaisilla opinnäytetöillä. Viime vuosina on tehty ainakin kolme opinnäytetyötä Atrian henkilöstöravintoloille. Johanna Nikula ja Janika Riihimäki toteuttivat asiakastyytyväisyyskyselyn, johon tuli lähes 600 vastausta, syksyllä 2007. (Niemelä 2012b.) Vuonna 2008 Paula Silver toteutti Sydänmerkki-ateriakokonaisuuksien kehittämisen. Silverin (2008) työssä luotiin ateriakokonaisuuksia seitsemän viikon kiertävälle ruokalistalle niin, että jo-

kainen päivä sisälsi vähintään yhden Sydänmerkki-ateriatunnuksen sisältävän kokonaisuuden. (Silver 2008, 2.) Marianne Vuorela teki tutkimuksen, johon saatiin 197 mielipidettä keväällä 2009 ja vuonna 2011 Sami Salmelan opinnäytetyönä oli ravitsemuskampanjan suunnittelu Atrian henkilöstöravintoloille. (Niemelä 2013a.)

Viimeisimmässä (Vuorela 2009) asiakastyytyväisyyskyselyssä ilmeni, että salaattien vaihtelevuuteen oltiin tyytymättömiä. Lounaan kolmanneksi vaihtoehdoksi haluttiin useammin ruokaisa salaatti, keitto tai puuro ja välipalavalikoimaan kaivattiin muun muassa salaattiannosta, hedelmäsalaattia ja suolaista itse leivottua pii-rakkaa. (Vuorela 2009, 2.) Tämän kyselyn pohjalta salaattipöytää on kehitetty tuomalla siihen enemmän komponentteja, joten asiakkaat voivat itse enemmän vaikuttaa salaattiensa koostumukseen. Ruokaisa salaattivaihtoehto on ollut listalla vain torstaisin. Puuro- ja keittovaihtoehtoja on tuotu enemmän listalle. Välipalatarjontaa on kehitetty terveellisempään suuntaan tarjoamalla asiakkaille Atrian Fresh-salaatteja mahdollisuuksien mukaan. Hedelmäsalaatti on suuri menestys aina, kun sitä on vitriinissä tarjolla. Asiakaspalvelun ja ruokalistan kehittäminen on jatkuva prosessi unohtamatta välipalatuotteita. (Niemelä 2012a.)

## **4.2 Tutkimuksen tavoite**

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

## **4.3 Aineiston keräysmenetelmät**

Vuoden 2012 asiakastyytyväisyyskysely oli jatkoa vuosina 2007 ja 2009 tehdyille kyselyille. Atrialla on päätetty toteuttaa henkilöstöravintoloiden asiakastyytyväi-

syyskysely parin vuoden välein (Vuorela 2009, 28). Atrialla oli tarvetta toteuttaa nykyinen kysely jo vuosi sitten, mutta kukaan ei ollut opinnäytetyönään vielä tarttunut haasteeseen. Seuraava kysely olisi ajankohtainen jälleen vuoden 2014 syksyllä tai viimeistään keväällä 2015.

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

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

Kyselylomake jaettiin sähköisesti toimihenkilöille ja henkilökohtaisesti tuotannon työntekijöille. Kerätty aineisto analysoitiin tässä tapauksessa Excel-ohjelmaa käyttäen. Analysoinnin perusteella organisaation on laadittava toimenpidesuunnitelma asiakastyytyväisyyden parantamiseksi tai ylläpitämiseksi. Tärkeää on kuitenkin, että kustannukset asiakastyytyväisyyden parantamiseksi eivät ole suuremmat kuin tuotot. (Ylikoski 1999, 156 – 167.)

#### **4.3.1 Esitutkimushaastattelu ja yhteenveto**

**Esitutkimushaastattelu.** Tekemällä esitutkimus saadaan konkreettisempi ote tutkimustehtävään. Kohderyhmään kuuluvien henkilöiden kanssa keskustelemalla saatetaan löytää selittäviä tekijöitä ja saada tärkeää tietoa tutkimuslomakkeen kysymysten sisältöön. (Heikkilä 2008, 22.)

Tämän tutkimuksen esitutkimushaastatteluihin osallistuvat henkilöt olivat Atrian työntekijöitä eri henkilöstöryhmistä. Kaikki haastatteluun osallistuneet asioivat lä-

hes päivittäin Atrian eri henkilöstöravintoloissa. Haastattelut toteutettiin parihaastatteluna ja henkilökohtaisina haastatteluina. Esitutkimuksen haastattelukysymykset ovat liitteessä 1.

Esitutkimushaastatteluihin osallistuivat:

- Nainen 40–50-vuotias, FS Tuotekehityspäällikkö, työskennellyt Atrialla 1,5 vuotta, pääasiallinen ruokailupaikka ruokatehdas
- Nainen 50–60-vuotias, Keräily ja pakkaus, Logistiikka, työskennellyt Atrialla 22 vuotta, pääasiallinen ruokailupaikka logistiikka
- Nainen 50–60-vuotias, Keräily ja pakkaus, Logistiikka, työskennellyt Atrialla 12 vuotta, pääasiallinen ruokailupaikka logistiikka
- Mies 30–40-vuotias, Keräily ja pakkaus, Logistiikka, työskennellyt Atrialla 15 vuotta, pääasiallinen ruokailupaikka logistiikka
- Mies 30–40-vuotias, Keräily ja pakkaus, Logistiikka, työskennellyt Atrialla 15 vuotta, pääasiallinen ruokailupaikka logistiikka
- Nainen 20–30-vuotias, Pakkaus, Sikaleikkaamo, työskennellyt Atrialla 2,5 vuotta, pääasiallinen ruokailupaikka sikalinja
- Mies 20–30-vuotias, Työnjohto, työskennellyt Atrialla 5 vuotta, pääasiallinen ruokailupaikka sikalinja
- Mies 30–40-vuotias, Pääluottamusmies, työskennellyt Atrialla 17 vuotta (7 vuotta pääluottamusmiehenä), pääasiallinen ruokailupaikka sikalinja
- Nainen 50-60-vuotias, Työterveyshoitaja, työskennellyt Atrialla 5,5 vuotta, pääasiallinen ruokailupaikka sikalinja

**Yhteenveto.** Esitutkimushaastattelun mukaan edellisen kyselyn jälkeen huomattavia parannuksia oli tapahtunut valikoimien monipuolisuudessa ja välipalatarjonnassa. Erityisesti salaattipöydän monipuolisuus ja Atrian uutuudet saivat kiitosta. Uusien ja jo käytössä olevien Atrian omien tuotteiden näkyvyyttä toivottiin kuitenkin enemmän, esimerkiksi linjastomerkinnoilla. Näin asiakkaat voisivat keskustella Atrian tuotteesta ja kenties saada aikaan jopa tuotehuollon, jos tuote sitä vaatii.

Esitutkimushaastatteluun osallistuneet henkilöt olivat pääosin tyytyväisiä tämänhetkiseen tarjontaan Atrian henkilöstöravintoloissa. Lounasvaihtoehdot olivat

haastattelun mukaan riittäviä, hyviä ja edullisia. Haastattelussa kävi kuitenkin ilmi, että lounas/päivällisvaihtoehdot loppuvat usein iltavuoron työntekijöiltä. Salaattipöydän valikoimien monipuolistumisesta huolimatta siihen toivottiin lisää tavallisia raaka-aineita, kuten kurkkua, tomaattia ja salaattia, kaalin ja paprikan tilalle. Salaattipöydästä tuore kaali haluttiin pois, mutta sitä toivottiin lisää kaalikeittoon perunoiden sijaan sekä kaalikääryleiden muodossa.

Välipalatarjontaa kehuttiin monipuoliseksi, mutta iltaa kohden välipalatarjonta hiiptuu ja tarjonta on huomattavasti aamua heikompi. Tähän toivottiin tasa-puolisuutta aamu- ja iltavuoron työntekijöille. Laktoosittomien tuotteiden valikoimaa haluttiin laajentaa välipalalla, koska tuotteet loppuvat monesti kesken.

Esihaastattelun mukaan ruokatrendejä ei henkilöstöravintoloissa ollut otettu huomioon tarjonnassa. Ruokatrendien huomiointiin ei haastattelun mukaan ollut myöskään tarvetta, koska tarjonta on riittävää ja ruokavaihtoehtoja on olemassa jo kaksi. Haastateltavien mukaan omilla valinnoilla jokainen pystyy tekemään itselleen mieleisen annoksen.

Logistiikassa esihaastatteluun osallistuneet antoivat kiitosta jo pelkästään siitä, että heillä on nykyään oma henkilöstöravintola. Näin ei asia vielä muutama vuosi sitten ollut, vaan ruokahetkestä meni iso osa kävelyyn ruokatehtaan ravintolaan ja takaisin. Ravintoloiden kutsuminen ruokaloiksi sai moitteita ja toivottiin esimerkiksi nimikilpailua, jolla ruokala-nimen käytöstä päästäisiin eroon. Nimikilpailusta huolimatta ruokala-nimen pudottaminen puhekielestä voi olla vaikeaa, koska se on luja iskostunut ihmisten puheisiin. Esihaastateltavat löysivät kehitettävää lisäksi yövuoron ruokailusta ja ruoan riittävydestä, myös jälkiruokaa toivottiin kaikille saatavaksi. Ruokaisaa salaattia toivottiin laitettavaksi joka päivälle.

Esitutkimukseen osallistuneet mainitsivat lempiruokien erilaiset broileri- ja kalaruokat. Atrian henkilöstöravintoloissa tehdyt pannarit saivat erityiskiitoksen. Erilaiset kasviskeitot nousivat lempiruokalistalle pinaattikeiton saadessa usean maininnan. Lehtipihvit olivat miesten mieleen ja joku mainitsi perinteisen piimävellinkin. Kenties perinneruokapäivän järjestäminen ei ole mahdoton ajatus jonain päivänä toteuttaa?

Logistiikkaan esitetyt kysymykset liittyivät yövuoron ruokailun järjestämiseen ja sen kehittämiseen. Yövuoron ruokailu sai kiitosta, sen moitteettomasta toimimisesta. Henkilöstöravintolassa sijaitsevaan ”hyrrään” haluttaisiin enemmän tumma leipää ja laktoosittomia tuotteita. Ruokailutilaan toivottiin enemmän lämmitysmahdollisuuksia yövuoron ruokailuun.

#### **4.3.2 Kvantitatiivinen kyselylomake**

Lomakkeen laadinnassa on tärkeää, että tavoitteet ovat selville. On selvitettävä mitkä ovat ne selittävät muuttujat (taustatekijät), joilla on vaikutusta selitettäviin muuttujiin (tutkittaviin asioihin). Tutkittava asia on saatava selvitettyä kysymyslomakkeen kysymysten avulla. Kyselyn onnistumisen perusedellytyksiä ovat hyvät kysymykset ja oikea kohderyhmä. Lomakkeen alkuun kannattaa sijoittaa helppoja kysymyksiä, jotka herättävät vastaajan mielenkiinnon. Tärkeitä kysymyksiä kannattaa kysyä lomakkeen alkupuolella, jolloin vastauksia harkitaan tarkemmin. (Heikkilä 2008, 47 – 48.)

Lomakkeessa käytettiin kysymystyyppinä avoimia ja monivalintakysymyksiä. Avoin kysymys on sellainen, jossa esitetään kysymys ja vastaukselle jätetään tyhjä tila. Avoimet kysymykset ovat helppoja laatia, mutta työläisiä analysoida. Usein niihin jätetään myös vastaamatta. Avoimet kysymykset voivat tuottaa hyviä ideoita ja ne kannattaa sijoittaa yleensä lomakkeen loppupuolelle. Avoimia kysymyksiä kannattaa käyttää esitutkimuksessa, joista saatujen vastausten perusteella voidaan muodostaa lopulliseen kyselylomakkeeseen vaihtoehdot sisältävät kysymykset. (Heikkilä 2008, 50.)

Suljetuissa eli strukturoiduissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi. Vaihtoehdoista valitaan itselle sopiva vastaus. Kysymysten tarkoituksena on saada helposti käsiteltäviä vastauksia ja torjua tiettyjä virheitä. Vaihtoehtojen tarjoaminen antaa vastaajille mahdollisuuden myös moitteisiin ja arvosteluihin eikä vastaaminen esty kielivaikeuksien takia. Strukturoidun kyselylomakkeen etuina ovat nopea vastaaminen ja helppo tilastollinen käsittely. Haittoina on vastausten harkitsemattomuus ja jonkin vaihtoehdon puuttuminen. ”En osaa sanoa” -vaihtoehto voi houkutella liikaa. Tässä tutkimuksessa pyrittiin jättämään tämä vaih-

toehto kokonaan pois käyttämällä neliportaisia monivalintakysymyksiä. Lisäksi lomakkeessa oli muutama sekamuotoinen kysymys, jossa osa vaihtoehdoista on annettu ja yleensä yksi on avoin. Avoin vaihtoehto kannattaa lisätä silloin, kun mietityttää onko kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot kysymykseen keksitty. (Heikkilä 2008, 50 – 52.)

Kyselylomake (Liite 2) tehtiin edellisen kyselylomakkeen kaltaiseksi, jotta tuloksia pystyttäisiin mahdollisimman hyvin vertailemaan. Esitutkimushaastattelun pohjalta ja Atrian ravintolatoimen esimiehen toiveesta vuoden 2012 kyselyyn lisättiin muutama kysymys ja muutama jätettiin pois sitten vuoden 2009 kyselyn. Kyselylomakkeessa oli yhteensä 19 kysymystä, joita oli kategorioitu taustatietoihin, yleisiin tietoihin ja mielipiteisiin ruokailusta ja välipalasta. Vastaukset annettiin pääasiassa kahvitauon tai ruokatauon yhteydessä, joten lomakkeen oli oltava sellainen, että vastaukseen ei kuluisi kovin paljon aikaa. Kyselylomake hyväksytettiin ravintola-toiminnan esimiehellä ja ohjaavalla opettajalla. Asiakastytyväisyyskyselyyn saatiin yhteensä 1120 vastausta, joista 280 tuli sähköisessä muodossa Internet-pohjaisen tutkimusohjelma Webropolin kautta ja 840 paperiversiona. Yhtäkään palautettua lomaketta ei hylätty. Jos johonkin kysymykseen oli jätetty vastaamatta, tällaiset tapaukset jätettiin huomioimatta kysymyskohtaisesti.

#### **4.3.3 Asiakastytyväisyysmittauksen toteutus**

Asiakastytyväisyysmittaus toteutettiin neljänä eri päivänä eri henkilöstöravintoloissa. Kuopiossa kyselyt suoritettiin 12.11.2012 kello 9.30–12.00 ja Kauhajoella 15.11.2012 9.30–12.00. Nurmon tehtaalla kyselyt toteutettiin kahtena eri päivänä. 20.11.2012 kysely toteutettiin sikalinjan- ja ruokatehtaan henkilöstöravintoloissa ja 21.11.2012 siipikarjan- ja logistiikan henkilöstöravintoloissa. Toteutuksen ajankohdaksi Atria Nurmon toimipisteissä oli 11.30–16.00. Tarkoituksena oli saada vastauksia sekä aamu- että iltavuoron työntekijöiltä niin, että kaikilla olisi mahdollisuus vastata kyselyyn. Jokaisessa toimipisteessä, toimihenkilöitä ja Itikanmäen henkilöstöravintolaa lukuun ottamatta, kyselyt suoritettiin henkilöstöravintoloissa jakamalla kyselyt jokaiselle ravintolaan tulevalle asiakkaalle henkilökohtaisesti. Kyselyt sai palauttaa palautuslaatikkoon viimeistään perjantaina 23.11.2012. Lomakkeita



jätettiin vielä henkilöstöravintoloihin niin, että ne jotka eivät kyseisenä päivänä päässeet vastaamaan kyselyyn, saivat mahdollisuuden tehdä niin. Itikanmäen henkilöstöravintolan asiakkaille sekä muiden henkilöstöravintoloiden toimihenkilöille kysely toteutettiin sähköisesti Webrolia käyttäen. Kysely aukesi 12.11.2012 ja sulkeutui 23.11.2012.

Webropol on suomalainen Internet-pohjainen tutkimus- ja tiedonkeruuohjelma. Sen avulla voidaan toteuttaa koko tutkimus kyselyn suunnittelusta tuloksiin asti. Käyttöönotto on nopeaa ja vaivatonta ja vaatii ainoastaan Internet-selaimen ja verkkoyhteyden. Sähköpostitse on helppo kutsua halutut henkilöt vastaamaan kyselyyn. Aineiston tuloksista voidaan valmiita taulukoita siirtää Office-ohjelmiin. Tiedot saadaan Excel-tiedostona, josta voidaan tilasto-ohjelman datatiedostolla tehdä tarkempia analysointeja. (Heikkilä 2008, 70.)

#### **4.4 Tutkimuksen tulokset**

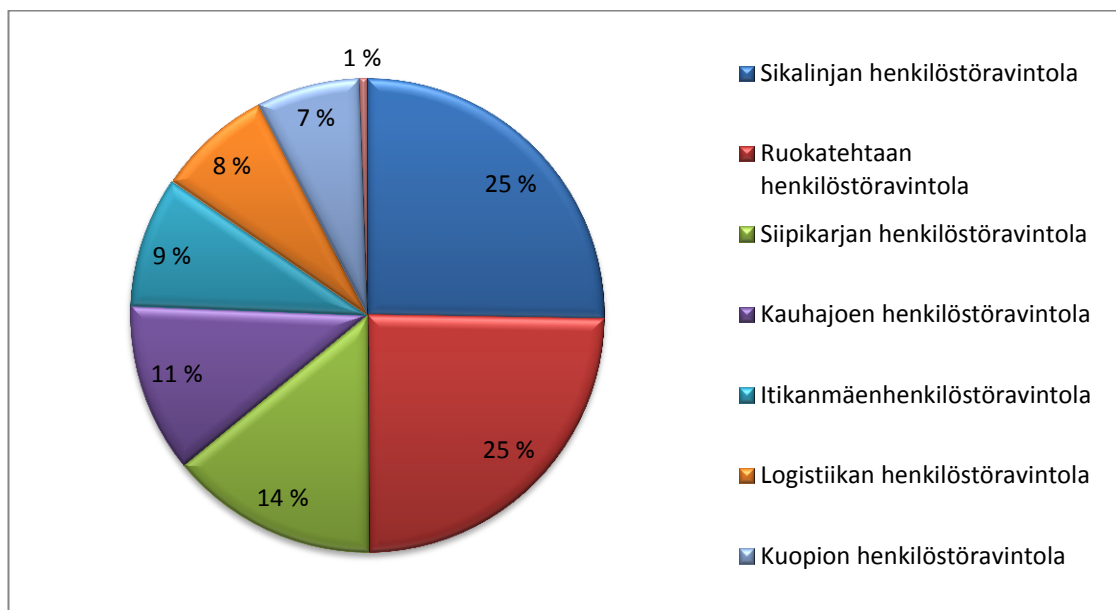
Asiakastytyväisyyskyselystä saatu aineisto analysoidaan yleensä tilastollisilla menetelmillä, koska ne auttavat saamaan esiin oleellisen tiedon isosta tietomassasta. Yksinkertaisin tapa tarkastella tietoja on keskiarvojen ja prosenttilukujen avulla. Tutkimuksen avulla saadaan tietoon tyytyväisyyden taso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

##### **4.4.1 Taustatiedot**

Kyselyyn vastasi yhteensä 1120 Atria Suomen henkilöstöravintoloiden asiakasta. Potentiaalinen vastaus määrä olisi ollut noin 1620 (Niemelä 2012b). Vastausprosentiksi muodostui näin 69 %. Naisia vastaajista oli 39 % (434) ja miehiä 61 % (686). Miehet olivat tässä kyselyssä todella aktivoituneet.

Vastaajia oli eniten sikalinjan (n=283) ja ruokatehtaan (n=276) henkilöstöravintoissa, joissa molemmissa vastaajia oli noin 25 %. Vähiten vastaajia oli Kuopion henkilöstöravintolassa 7 % (79) ja logistiikan henkilöstöravintolassa 8 % (88). Siipikarjan henkilöstöravintolasta saatiin 14 % (159) vastauksista, 11 % (129) Kauhajoen henkilöstöravintolasta ja 9 % (100) Itikanmäen henkilöstöravintolasta. (KUVIO 2)

Edellisessä asiakastyytyväisyyskyselyssä vastaajia oli yhteensä 197. Siinä naisten ja miesten osuus oli päinvastainen 52 % (103) naisia ja 48 % (94) miehiä. Vastaukset jakautuivat edellisessä kyselyssä tasaisemmin, koska kysely tehtiin satunnaisotantamenetelmällä ja vastaajia oli tasaisesti jokaisesta henkilöstöravintolasta. (Vuorela 2009, 36)



KUVIO 2 Vastauspaikka (n=1120)

Vastaajista 69 % (774) toimi työtehtävissä tuotantolinjoissa tuotantotyöntekijöinä. Vastaajista vain 18 % (205) oli toimihenkilöitä ja 6 % (66) toimi ylemmän toimihenkilön tehtävissä. 7 % (75) vastaajista ilmoitti tekevänsä jotain muuta. Muiden työntekijöiden työnimikkeitä olivat muun muassa laitoshuoltaja, pakkaaja, kerääjä, tekniikan työntekijä ja alihankkija.

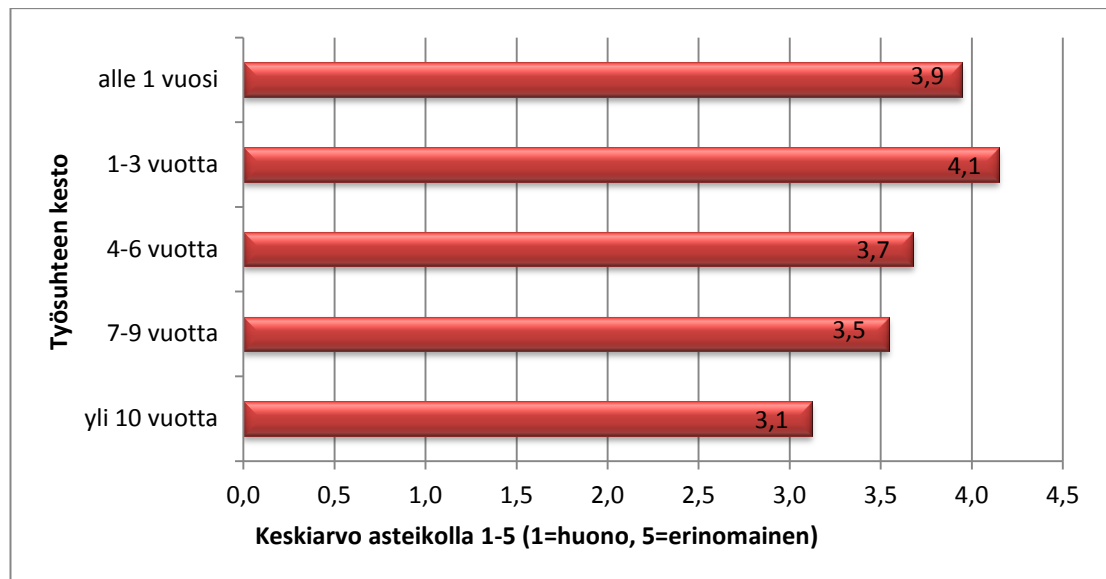
Edelliseen tutkimukseen verrattuna tuotantotyöntekijöiden määrä vastaajissa oli kasvanut 14 prosenttiyksikköä ja toimihenkilöiden määrä oli vastaavasti laskenut

17 prosenttiyksikköä (Vuorela 2009, 37). Tähän muutokseen vaikuttaa suurelta osin kuitenkin otantamenetelmä. Edellinen kysely tehtiin satunnaisotantana tietyille ihmisille ja nykyinen kysely kokonaisotantana, jolloin tuotantotyöntekijöiden määrä on suurempi kuin toimihenkilöiden, joten myös vastausprosentti on suurempi.

Vastaajista suurin osa eli 65 % (725) oli työskennellyt Atrialla yli 10 vuotta. 12 % (138) 4-6 vuotta ja 9 % (96) 1-3 vuotta. 7 – 9 vuotta työsuhteessa oli ollut 8 % (86) vastaajista ja alle yhden vuoden 6 % (71). Neljä oli jättänyt vastaamatta kysymyksen.

Työsuhteen kestolla on vaikutusta yleisarvosanan muodostumiseen. (KUVIO 3) Mitä vähemmän aikaa työntekijä on ruokaillut henkilöstöravintolassa, eli mitä vähemmän aikaa hän on ollut töissä, sitä tyytyväisempi hän on tuotteeseen ja palveluun ja toisin päin. Tyytyväisimpiä palveluun ja laatuun olivat talossa 1 – 3 vuotta työskennelleet, joiden yleisarvosanojen keskiarvo oli 4,1, sekä alle yhden vuoden työskennelleet ( $k_a=3,9$ ) Tyytymättömiä ovat olleet yli 10 vuotta talossa työskennelleet vastaajat. Heidän yleisarvosanan keskiarvo oli 3,1.

Vuorelan (2009, 42) tutkimuksessa tyytymättömiä olivat olleet 7 – 9 vuotta talossa työskennelleet, joiden yleisarvosanan keskiarvo tähän kyselyyn oli noussut 0,3 pisteellä. Yli 10 vuotta talossa työskentelevien yleisarvosanan keskiarvo oli tippunut edellisestä tutkimuksesta 0,5:lla ja alle vuoden työssä olleiden 0,3:lla. 4 – 6 vuotta talossa olleilla keskiarvo oli pysynyt täysin muuttumattomana ja 1 – 3 vuotta talossa työskentelevillä noussut 0,3:lla. (Vuorela 2009, 42.)



KUVIO 3 Työsuhteen keston vaikutus yleisarvosanaan (n=1085)

#### 4.4.2 Yleistä

Vastaajista 79 % (886) käyttää henkilöstöravintolan palveluja päivittäin ja 10 % (111) 2 – 4 kertaa viikossa eli lähes 90 % vastaajista syö omassa henkilöstöravintolassaan useamman kerran viikossa. Vikstedtin ym. (2012, 4) raportin mukaan silloinkin, kun työntekijöillä oli mahdollisuus henkilöstöravintolan käyttöön, miehistä lähes 25 % söi silti omia eväitä ja naisista peräti 40 %. 2 % atrialaisista (24) vastasi syövänsä henkilöstöravintolassa kerran viikossa, 2 % (28) harvemmin kuin kuukausittain, 2 % (25) ei syö Atrian henkilöstöravintolassa.

Asiakkailta, jotka eivät syö tai syövät harvemmin kuin kuukausittain Atrian henkilöstöravintoloissa, pyydettiin tarkennusta vastaukseen kertomalla syy syömättä jättämiseen tai henkilöstöravintolan harvaan käyttöön. Tähän lisäkysymykseen vastasi kuitenkin jopa 443 vastaajaa, vaikka vastaajia olisi pitänyt olla vain 53. 40 % (172) vastaajista (n=443) sanoi välipalaedun riittävän, 20 % (87) ruoka ei ollut mieleistä, 16 % (72) oli omat eväät ja 22 % (95) ilmoitti vastaukseksi jonkin muun syyn.

Henkilöstöravintoloiden palveluiden käyttäminen on Vuorelan (2009, 39) kyselyyn verraten pitänyt pintansa. Suosio käyttää henkilöstöravintoloiden palveluja on las-

kenut vain muutaman prosenttiyksikön ja liikkuu yhä hyvin samoilla lukemilla kuin edellisessä kyselyssä.

Erytisruokavalion tai painonhallintamenetelmien noudattajia Atrian henkilöstöravintoloissa on vähän suhteessa ruokailijoiden kokonaismäärään. Kaikista vastaajista 11,9 % (133) sanoi noudattavansa jonkinlaista erityisruokavaliota tai painonhallintamenetelmää. Yleisimmät erityisruokavaliot olivat laktoositon ja gluteeniton, lisäksi oli muutamia kasvisruokailijoita sekä kevyemmän ruoan syöjiä. Vähähiilihydraattisen ruokavalion noudattaminen oli mainittu useimmiten painonhallinnan menetelmänä. Eri ruoka-aineille allergisia asiakkaita henkilöstöravintoloissa oli muutamia. 86 % (960) ei noudattanut minkäänlaista erityisruokavaliota tai painonhallintamenetelmää. 2 % (27) oli jättänyt vastaamatta kysymyksen.

Kyselyn perusteella Atrian henkilöstöravintolan asiakkaiden yleisimpiä erityisruokavaliota ovat gluteeniton ruokavalio, laktoositon ja vähälaktoosinen ruokavalio sekä kasvisruokavalio. Myös muutamia yksittäisiä ruokavaliota nousi vastauksissa esille, mutta nämä olivat ravintolakohtaisia ja ne täytyy käsitellä asiakkaan toiveen mukaan kussakin ravintolassa erikseen. Erytisruokavaliota noudattavista (n=133) 50 ilmoitti, ettei erityisruokavaliota oteta huomioon ja 81 vastasi, että otetaan huomioon, kaksi ei vastannut mitään. Toivottavaa keittiön kannalta tietenkin on, että erityisruokavaliota noudattavat myös ilmoittavat henkilökunnalle asiasta. Eräs vastanneista ilmaisi tyytymättömyytensä, että sappiongelmaiselle ei tahtonut milloinkaan löytyä sopivaa ruokaa. Sitä herää kysymys, oliko hän muistanut ilmoittaa ruokarajoitteistaan keittiön henkilökunnalle.

Erytisruokavaliota noudattavien määrä oli kasvanut edelliseen tutkimukseen verraten lähes 4 prosenttiyksikköä kahdeksasta 11,9 prosenttiin. Erytisruokavalion noudattajat jakautuvat kuitenkin samoihin yleisiin erityisruokavalion noudattajiin, kuten keliakiaruokavaliota ja laktoositonta ruokavaliota noudattaviin asiakkaisiin. (Vuorela 2009, 39.) Painonhallintamenetelmien yleistyminen ja vähähiilihydraattisen ruokavalion noudattaminen on voinut myös olla osa syy erityisruokavaliota noudattavien prosentuaaliseen kasvuun.

Ruokatrendien huomiointi jakoi kyselyyn vastaajat puoliksi. Vaikka erilaiset ruokatrendit ovat lisääntyneet, 46 % (513) vastaajista ei halua trendejä otettavan huo-

mioon henkilöstöravintoloiden ruokalistalla. 53 % (593) taas ottaisi trendit huomioon. 14 vastausta oli tyhjiä.

70 % (783) vastaajista löytää useimmiten itselleen sopivan lounasvaihtoehdon, 18 % (201) aina. 1 % (10) ei koskaan löydä sopivaa vaihtoehtoa ja 10 % (112) harvoin. Edellisessä asiakastyytyväisyyskyselyssä 92 % vastaajista löysi itselleen sopivan vaihtoehdon lounaalta/päivälliseltä aina tai useimmiten (Vuorela 2009, 40).

#### 4.4.3 Ruokailu

Mitattaessa toimintaan ja palveluun liittyviä asioita yksityiskohtaisemmin päivittäinen lounasvalikoima ja päivittäinen päivällisvalikoima saavat keskiarvokseen 2,9 asteikolla 1 – 4 (lounas n=1094, päivällinen n=916). Vuorelan (2009, 43) kyselyssä arvosana oli kolme. Asiakkaiden havaitsemista puutteista huolimatta, ruokailuun ollaan melko tyytyväisiä eikä se ole kolmen vuoden aikana muuttunut.

55 % (618) vastaajista on antanut päivittäiselle lounasvalikoimalle arvosanaksi kolme. 20 % (220) on antanut arvosanaksi kakkosen, samoin nelosen. 2 % (26) on arvioinut lounaan arvosanalla yksi. 35 (3 %) on jättänyt vastaamatta kysymykseen.

Päivittäiselle päivällisvalikoimalle on antanut arvosanan kolme 55 % (508) vastaajista, 20 % (219) arvosanan kaksi ja 14 % (157) arvosanan 4. 3 % vastaajista on antanut huonoimman arvosanan yksi ja 14 % (203) on jättänyt vastaamatta kyselyyn. Tämä johtuu siitä, ettei päivällistä tarjoilla joka henkilöstöravintolassa.

Ruokalistan viikoittaisesta vaihtelevuudesta on annettu keskiarvoltaan arvosana 2,8 (n=1075), joka on täsmälleen sama kuin edellisessä kyselyssä. (Vuorela 2009, 43). 46 % (515) vastaajista on antanut kolmosen ja 27 % (306) kakkosen. Nelosen on antanut 27 % (207) kaikista vastaajista. 8 % (90) on jättänyt vastaamatta kysymykseen, tai antanut arvosanaksi yksi.

Ruoan maussa ei ole Vuorelan (2009, 43) edellisen tutkimukseen verraten tapahtunut minkäänlaista muutosta arvioinneissa. Ruoan maku on molemmissa kyselyissä saanut arvokseen 2,8 (n=1179). Tämä on oikeastaan hyvä uutinen, koska

otanta oli suurempi tässä kyselyssä, joten suurempi joukko on kuitenkin sitä mieltä, että ruoka on maultaan melko hyvää. Puolet vastaajista on antanut ruoan maulalle arvosanan kolme. 27 % (302) on arvioinut maun kakkosella ja 14 % (158) nelosella. Arvosanan yksi on antanut 5 % (58) vastaajista ja 4 % on jättänyt vastaamatta.

Myös ruoan tarjoilulämpötila on pysynyt samassa 2,9 (n=1174) keskiarvossa molemmissa kyselyissä. 23 % (262) on antanut ruoan tarjoilulämpötilalle arvosanaksi neljä ja 45 % (504) arvosanan kolme. Arvosanan kaksi on antanut 20 % (224) vastaajista ja arvosanan yksi 8 % (84) vastaajista. 4 % (46) on jättänyt vastaamatta kysymykseen. Avoimet vastaukset tukevat näitä prosenttilukuja, koska ruoan haaleus keräsi runsaasti moitteita, varsinkin keittojen osalta.

Ruokailuiden ajankohdat arvioitiin kyselyssä ensimmäistä kertaa ja se sai keskiarvokseen tuloksen 3,2 (n=1078). Ruokailuajankohtiin henkilöstöravintoloissa ollaan hyvin tyytyväisiä. Jopa 88 % (936) vastaajista antoi arvosanaksi kolme tai neljä. 9 % (107) arvioi ajankohdat numerolla kaksi ja 3 % (35) numerolla yksi. 43 jätti vastaamatta. Siipikarjan henkilöstöravintolassa oltiin tyytymättömmimpiä ruokailujen ja lämpimien välipalojen ajankohtiin johtuen heidän erilaisista työajoista muiden ravintoloiden asiakkaisiin verrattuna.

Edelliseen tutkimukseen (Vuorela 2009, 45) verraten salaattien vaihtelevuudessa on huomattu pientä kehitystä ja keskiarvo on noussut 2,5:sta 0,1:llä (n=1174). Salaattivalikoiman vaihtelevuutta on arvioitu nelosen arvoiseksi 206 kertaa (18 %). Kolmosia on tullut 35 % (388) kaikista vastauksista ja kakkosia 31 % (345). Arvosanan yksi on antanut 135 (12 %) vastaajista. 4 % (46) on jättänyt vastaamatta kysymykseen. Myös ruokaleipävalikoima on saanut kiitosta 0,1 nousulla 2,9:ään (n=1075). Ruokaleipävalikoima on saanut arvosanan neljä 290 (26 %) kertaa. 42 % (475) on antanut arvosanaksi kolme. 23 % (256) vastaajista on antanut arvosanaksi kaksi ja 5 % (54) arvosanan yksi. Jälleen 4 % (45) on jättänyt vastaamatta kysymykseen.

Parhaan keskiarvon kaikista arvioitavista kohteista sai ruokajuomavalikoima keskiarvolla 3,4 (n=1077). 87 % (979) vastaajista antoi ruokajuomavalikoimalle arvosanan neljä tai kolme. 7 % (79) antoi arvosanaksi kaksi ja 2 % (19) arvosanan

yksi. 43 (4 %) jätti vastaamatta kysymykseen. Laktoositonta rasvatonta maitojuomaa toivottiin lähes kaikkiin henkilöstöravintoloihin, muuten tarjontaan oltiin melko tyytyväisiä. Kotikalja sai myös kehuja, sen toivottiin kuitenkin olevan hieman tasalaatuisempaa.

Linjaston toimivuus ja sujuvuus arvioitiin keskiarvoltaan 3,1 (n=1084) arvoiseksi. 30 % (330) antoi vastauksen neljä ja noin puolet (48 %) vastauksen kolme. 15 % (168) arvioi linjaston toimivuutta ja sujuvuutta arvosanalla kaksi ja 4 % (45) arvosanalla yksi. 3 % (36) ei vastannut kysymykseen. Esitutkimuksessa toivottiin ruokatehtaan maitonovo-annostelijaa sijoitettavaksi sinappi/ketsuppipullojen tilalle ja kääntämistä poikittain niin, että juoman voisi ottaa viimeiseksi ja kaksi henkilöä kerrallaan jonon vähentämiseksi juoma-annostelijalta. Sikalinjan henkilöstöravintolan linjastoa toivottiin kaksipuoleiseksi, koska ruokatunti on lyhyt ja jonottaminen vie siitä suuren osan.

Päivittäinen välipalatarjonta on tehnyt 0,1 laskun Vuorelan (2009, 45) tekemään kyselyyn verraten. Se sai nyt arvosanakseen 2,7 (n=1084). 42 % (474) vastaajista antoi päivittäiselle välipalatarjonnalle arvosanan kolme ja 28 % (311) arvosanan kaksi. 18 % (196) olivat tyytyväisiä välipalatarjontaan, antaen sille parhaimman arvosanan. 9 % (104) arvioi sen huonoimmalla arvosanalla. 3 % (34) jätti vastaamatta kysymykseen. Sikalinjan ruis-kasvisleivät saivat kiitosta ja niitä toivottiin muihinkin ravintoloihin. Viime aikoina valikoimaan otetut itse tehdyt rahkat ja kiisselit olivat monien mieleen.

Hinta-laatusuhde on asiakkaiden mielestä pysynyt samalla tasolla saaden keskiarvokseen 2,9 (n=1084) (Vuorela 2009, 45). 27 % (299) olivat tyytyväisiä nykyiseen hinta-laatu suhteeseen ja 45 % (508) melko tyytyväisiä antaen arvosanaksi kolme. 18 % (208) antoi arvosanaksi kaksi ja 7 % (74) arvosanan yksi. 34 (3 %) jätti vastaamatta kysymykseen.

Taulukko 1 osoittaa, että vaikka avointen vastausten moitteista olisi toisin voinut päätellä, keskiarvot tutkittuihin asioihin eivät ole juurikaan muuttuneet edelliseen kyselyyn verrattuna.



	Keskiarvo 2012	Keskiarvo 2009
<i>Päivittäinen lounasvalikoima</i>	2,9	3
<i>Päivittäinen päivällisvalikoima</i>	2,9	ei arvioitu
<i>Ruokalistan vaihtelevuus viikoittain</i>	2,8	2,8
<i>Ruoan maku</i>	2,8	2,8
<i>Ruoan tarjoilulämpötila</i>	2,9	2,9
<i>Ruokailuiden ajankohdat</i>	3,2	ei arvioitu
<i>Salaattien vaihtelevuus</i>	2,6	2,5
<i>Ruokaleipävalikoima</i>	2,9	2,8
<i>Ruokajuomavalikoima</i>	3,4	ei arvioitu
<i>Linjaston toimivuus/sujuvuus</i>	3,1	ei arvioitu
<i>Päivittäinen välipalatarjonta</i>	2,7	2,8
<i>Hinta-laatusuhde</i>	2,9	2,9

Taulukko 1 Keskiarvojen vertailu

Kokonaisuudessaan viimeisen kahden vuoden aikana 45 % (502) vastaajista on huomannut jonkinlaista muutosta ruokavalikoimassa. 51 % (573) ei ole huomannut muutoksia. 4 % (45) on jättänyt vastaamatta kysymykseen. Muutoksia ovat olleet esimerkiksi Atrian uutuuksien tarjoaminen, tarjonnan monipuolistuminen, keitot puuron sijaan, itse tehdyt rahkat ja kiisselit, monipuolisemmat salaattit ja kalaakin on tullut enemmän tarjolle.

Kalliimman, noin 8 – 9 euron hintaisen, ruoan tarjoamisen kannalla on 28 % (311) vastaajista. 70 % (789) ei sitä kannata. Jos tämä toteutuisi, ruoka haluttiin ehdottomasti noutopöytään. Arvolihan osia pitäisi asiakkaiden mielestä olla tarjolla muutenkin, koska työskentelevät lihatalossa ja arvokaloja voi kyselyn kommenttien mukaan jokainen syödä vaikkapa ravintolassa.

#### 4.4.4 Välipala

Vastaajat löytävät hyvin itselleen sopivan välipalavaihtoehdon tämänhetkisestä välipalatuotevalikoimasta. Välipalavaihtoehdon löytää useimmiten 68 % (757) vas-

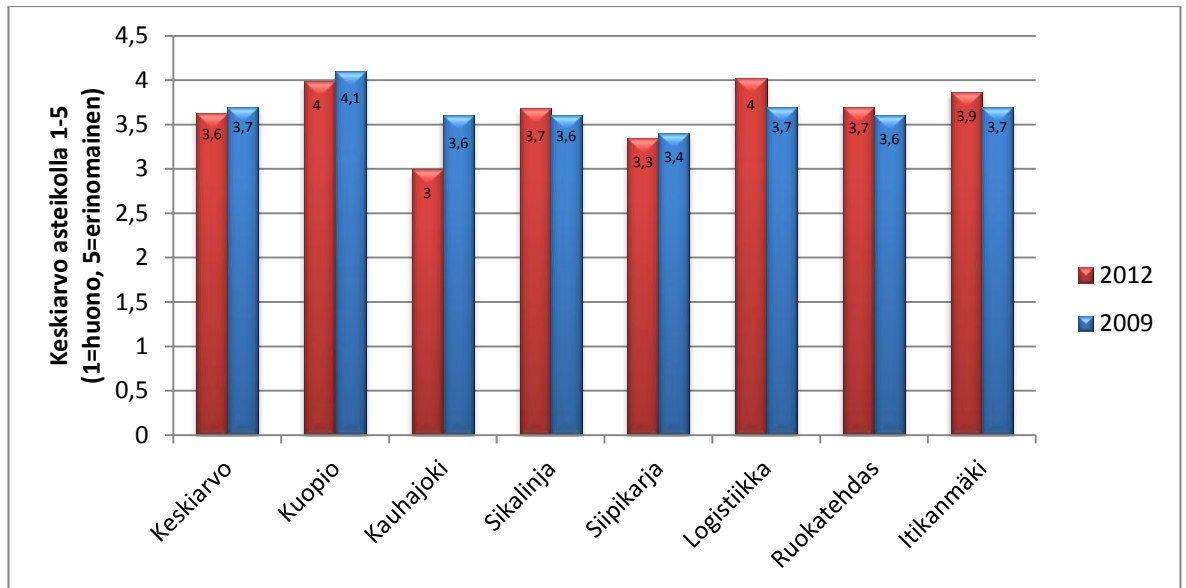
taajista. 20 %:lle (224) löytyy aina jokin vaihtoehto. 11 % (124) löytää vaihtoehdon harvoin ja 3 % ei koskaan. Vuorelan (2009, 48–49) tutkimuksessa luvut ovat olleet samalla tasolla

32 % (356) on huomannut muutosta välipalavalikoimassa viimeisen kahden vuoden aikana 62 % (701) ei. 6 % (63) ei vastannut kysymykseen. Positiivisia muutoksia asiakkaiden mielestä ovat olleet esimerkiksi tarjonnan monipuolistuminen, aamupuuro, Gefilus -tuotteet, hedelmäsalaatti, maitokiisseli, uusien proteiinipitoisten tuotteiden lisääntyminen, jogurttien monipuolisuus, pakatut leivät, tortillakääryleet ja salaattit.

#### 4.4.5 Yleisarvosana

Henkilöstöravintoloiden yleisarvosanan keskiarvon perusteella voidaan todeta, että Atrian henkilöstöravintoloiden asiakkaat ovat melko tyytyväisiä ravintoloiden toimintaan ja palveluun. (KUVIO 4) Henkilöstöravintoloiden toiminnan ja palveluiden yleisarvosanaksi tuli 3,6 asteikolla 1-5. Viisi henkilöstöravintolaa ylitti keskiarvon ja kaksi jäi sen alle. 54 % kaikista vastaajista (n=1088) eli suurin osa oli antanut arvosanaksi neljä. 1 % (14) oli antanut huonoimman arvosanan yksi ja 9 % (100) arvosanan viisi.

Edellisessä asiakastyytyväisyyskyselyssä ravintoloiden keskiarvo toiminnan ja palvelun osalta oli 3,7 (Vuorela 2009, 42). Edelliseen tutkimukseen verraten ravintoloissa suurin ero keskiarvoissa oli Kauhajoella, jonka keskiarvo laski 0,6:lla kun taas logistiikan keskiarvo nousi 0,3:lla. Muiden ravintoloiden keskiarvot pysyivät miltei samoissa lukemissa molemmissa kyselyissä. Kauhajoen keskiarvon laskuun on saattanut vaikuttaa Kauhajoen tehtaalla tapahtuneet suuret muutos- ja laajennustyöt. Nautateurastamon laajennus on tuonut henkilöstöravintolaan lisää työntekijöitä ja rakennusmiehiä, mikä on ahtauttanut pieni ruokasalia entisestään. Tyytymättömyys tähän ja tehtaan puolella tapahtuviin muutoksiin heijastuu usein tyytymättömyytenä kaikkea keittiön toimintaa kohtaan. (Niemelä 2012b.)



KUVIO 4 Yleisarvosanan keskiarvo (n=1120)

#### 4.4.6 Avointen vastausten tuloksia ja vertailua vuoden 2009 kyselyyn

Avoimissa vastauksissa henkilöstöravintoloiden asiakkaat saivat antaa lisäkommenttina vastauksen rastittamaansa vaihtoehtoon (kysymykset 6,7,8,13,16,17 ja 18) sekä omia kehittämissuhteita kaikkeen mahdolliseen ruokalatoimintaan liittyen. Myös avoin palaute risujen ja ruusujen merkeissä oli mahdollista. Palautetta tuli enemmän kuin osattiin odottaa. Kirjallinen avoin palaute on kuitenkin monesti parasta kehittymisen kannalta.

**Ruoka ja ruokailu.** Palautetta tuli laidasta laitaan koskien ruokatarjontaa ja ruokailutilannetta. Palautteista nousi esille muutama pääasia, jotka toistuivat useassa vastauslomakkeessa ja joihin toivottiin pikaista parannusta. Näitä ovat mm. ruoan liikasuoalaisuus, keittoperunoiden kovuus, ruoan kesken loppuminen, varsinkin ilta-vuoroissa, ruoan haaleus ja maustevalikoiman laajentaminen.

Kiitosta saatiin ruoan ja salaattien monipuolisuudesta sekä mahdollisuudesta tutustua Atrian uutuuksiin henkilöstöravintoloissa. Vaihtoehtojen runsaus sai myös kiitosta ja oli huomattu myös positiivisena kehityksenä aiempiin vuosiin. Henkilöstöravintolat toimivat hyvin ja ateriat ovat monipuolisia ja pääsääntöisesti hyvänmakuisia.

Pannarit, muikut, kasvis-cannelonit sekä pasta Carbonara saivat kiitosta sosekeittojen ja keitettyjen kasvisten ohella. Myös itse tehdyt rahkat, kiisselit ja leivonnaiset saivat positiivista palautetta. Tyytyväisyyttä kuvattiin näin: ”Ruoka ja kahvi päivän kohokohtia, KIITOS!”, ”Jatkakaa samalla mallilla. Tarjottavaa on riittävästi ja monipuolisesti.”, ” Todella monipuolinen lounaspöytä ja aina hyvä salaatti.”, ”Ruokalistalle on tullut uusia maukkaita ruokia, mikä on mukavaa vaihtelua. Positiivinen ongelma on joskus, kun on kahta herkkua samaan aikaan tarjolla, kuten lohi ja pinaattikeitto.”

Kuten edellisessäkin Vuorelan (2009, 50) tekemässä kyselyssä, myös tässä tuli esille asiakkaiden toive terveellisestä ruoasta. Ruokalistalle toivottiin enemmän täysjyväpastaa ja -riisiä. Lisäksi toivottiin, että keittiöissä kiinnitettäisiin enemmän huomiota etenkin suolan käyttöön. Useassa vastauslomakkeessa moitittiin suolan määrää liian suureksi. ”Myrkkysuolaista”, ”Useimmiten ruoka tosi suolaista, voisi vähentää, koska pöydissä on suolaa.” Myös toisenlaisia kommentteja löytyi suolan vähyydestä. Tässä huomataan kuinka vaikeaa on miellyttää jokaisen makuhermoja. Suolan määrää on Atrian henkilöstöravintoloiden ohjeissa vähennetty muutama vuosi sitten ja kokkeja on ohjeistettu olla suolaamatta ruokaa omaan makuun. Atrian henkilöstöravintoloiden keittiöihin on myös hankittu suolamittari auttamaan pitämään suolan taso matalalla. (Niemelä 2013b).

Kehitettäviäkin asioita nousi palautteissa esille. Ruokaisaa salaattia toivottiin tarjottavaksi joka päivälle, kuten jo edellisessäkin kyselyssä (Vuorela 2009, 50), mutta Atrian henkilöstöravintoloiden linjastomalli ei tue sitä ajatusta, että joka päivä olisi erikseen ruokaisaa lounassalaattia tarjolla. Salaattipulmaa on ehkä hieman auttanut se, että henkilöstöravintolat saavat joskus Atrian Fresh -salaatteja välipalalle edulliseen hintaan. Atrian henkilöstöravintolan hinnoilla salaattitiskiinkin ei voida kuitenkaan laittaa Fresh -salaateista tuttuja herkkuja komponentteina otettaviksi. Viime kesänä salaattilistaa on muokattu runsaammaksi. (Niemelä 2013b.) Tämä onkin huomattu asiakkaiden keskuudessa: ”Salaatit ovat monipuolisia.”, ”Salaatteihin on panostettu.”, ”Salaattivalikoima on parantunut.”, ”Salaattitarjontaan on tullut vaihtelua.”

Päivällisellä kävijät paheksuivat kovasti ruoan kesken loppumista. Ruoan riittävyteen toivottiin parannusta, jotta lounas ja päivällisruoka riittäisivät viimeisille ruokai-

lijoille, eivätkä vaihtoehdot loppuisi kesken. ”Ruoka ei voi loppua joka helvetin ilta.” ”Ruoka loppuu usein kesken iltavuorossa.” ”Iltavuorossa melkein aina ruoka loppu tai se on kylmää.” ”Todella usein jompikumpi ruokavaihtoehto loppuu kesken.” ”Ruoka tulisi riittää kaikille.” Ruoan haaleus oli myös asia, jonka monet ottivat esille vastauksissaan.

Ihan kuten Vuorelan (2009) kyselyssä, asiakkaat toivovat edelleen kotiruokaa listalle. Tässä kuten monessa muussakin mielipiteessä, näkemykset ovat henkilöstä kiinni. Toisena vaihtoehtona ruokalistalla pyritään aina pitämään kotiruoan tapainen vaihtoehto, mutta esimerkiksi yrteillä höystetty porsaspata ei kenties ole kaikkien mielestä kotiruokaa. Lisäksi hernekeittoa ei pidetä tarpeellisena joka torstai-sena ruokana: ”Kerran kuussa riittää.” ja ”Parin viikon välein on riittävästi.”

Kotikalja sai kiitosta, joskin siitä toivottiin tasalaatuisempaa. Lisäksi juomavalikoimaan kaivattiin rasvatonta laktoositonta maitojuomaa. Itikanmäen henkilöstöravintolassa nähdään aiheutti erityisesti jälkiruokahedelmien siirtyminen tiskin takaa pyydettyviksi.

Erytysruokavalioiden huomioiminen sai palautetta myös niiltä, jotka eivät erityisruokavaliota noudattaneet. Moitteita sai gluteenittomille tarkoitetun munavoin käyttäminen tavallisiin karjalanpiirakoihin. Tässä tapauksessa voi olla myös niin, että henkilökunta tiesi, että gluteenitonta ruokavaliota noudattavia asiakkaita ei ollut enää tulossa aamupalalle ja siksi ohjeistivat ottamaan kyseistä munavoita. Asiakkaat eivät kenties tästä tiedäneet ja olivat siksi pöyristyneitä. Gluteenittoman valikoiman monipuolistuminen sai enimmäkseen kiitosta, tosin oli myös niitä, jotka eivät tätä olleet huomanneet. Yleisesti toivottiin erityisruokavalioiden parempaa linjastomerkintää ja henkilökunnan tietoisuutta päivän erityisruokavalioiden ruoista.

Vuorelan (2009, 50) julkistamien tuloksien jälkeen keitto, puuro ja kiisseli sekä ruokaisa salaatti ovat vuorotelleet ruokalistalla kevyempänä vaihtoehtona. Tämän hetkinen tilanne näiden osalta asiakkaiden mielestä on se, että ruokaisaa salaattia halutaan syödä joka päivä tai ainakin useammin kuin kerran viikossa. Keitot ovat hyviä, mutta usein haaleita ja sisältävät kovia perunoita. Suklaa- ja vispipuuroa asiakkaat eivät laske riittävän ruokaisaksi puuroksi, ne kuuluvat monen mielestä jälkiruoaksi tai välipalaksi.

Vuorelan kyselyssä (2009, 51) toivottiin myös yöruokailua logistiikkaan ja sitä onkin päästy toteuttamaan vuoden 2012 keväästä saakka. Tätä kyseistä palvelua käyttää hyväkseen valitettavasti vain 1-4 ihmistä yössä. Tämän vuoksi yövuoroon ei ole myöskään kannattavaa järjestää ruokalatyöntekijää paikalle. (Niemelä 2013a.)

Mausteiden puuttuminen pöydistä sai eniten palautetta ruoan liikasuoalaisuuden ohella. Tabasco mainittiin useassa vastauslomakkeessa maustevalikoimasta puuttuvana. Lisäksi kaivattiin aromisuoalaa, soijakastiketta ja yrttitarhan sekoitusta normaalin pöytäsuolan ja pippurin rinnalle. Muun muassa seuraavanlaista palautetta annettiin mausteiden osalta: ”Mausteita saisi käyttää enemmän.”, ”Keitot monesti aika suolaisia.”, ja ”Mausteet vähentyneet pöytävalikoimasta.”

Henkilöstöravintolan tilat saivat moitteita muun muassa Itikanmäellä, jossa tiloja moitittiin ahtaiksi ylimääräisten kokoustajien lounastaessa normaali henkilökunnan lisäksi. Kauhajoen tilat saivat myös valituksia ahtaudesta. Sikalinjan henkilöstöravintolan linjasto haluttiin kaksipuoleiseksi: ”Linjasto nopeammaksi. Ruokatauko 20 minsaa, ei aikaa jonotella.”, ”Kaksipuoleinen jono sujuvoittaisi jonotusta vrt. ruokatehdas.” ja ”Astiasto järjestetty uudelleen niin, että jonotusaika on pidentynyt.” Olisi erittäin tärkeää kertoa asiakkaille kyselyiden tuloksista ja siitä mitkä ehdotuksista ovat toteuttamiskelpoisia ja mitkä eivät ja miksi.

Tonnikalasalaatin puuttuminen oli huomattu asiakkaiden keskuudessa. Ituja kaivattiin, samoin kuin radiota ruokailun ajaksi musiikkia soittamaan. Näihin kaikkiin on pätevät perustelut olemassa, jotka asiakkaat varmasti ymmärtävät. Asiakkaat olivat ilmaisseet turhautumistaan asiakaskyselyihin muun muassa seuraavasti ”Miksi kysellään samoja asioita, koska edellisenkään kyselyn jälkeen ei ollut tapahtunut mitään?” Tiedottaminen ja avoimuus lisäävät tyytyväisyyttä asiakkaidenkin keskuudessa.

**Välipala.** Välipalakin aiheutti mielipiteitä puolesta ja vastaan. Edellisen kyselyn jälkeen välipalalla on tarjolla enemmän salaattiannoksia ja hedelmäsalaattia, kuten toiveena oli. Tarjontavalikoimaan oltiin siis enimmäkseen tyytyväisiä, mutta tarjonnan riittämättömyys aiheutti tyytymättömyyttä. Leipien täytteiden vähäisyys aiheutti myös moitteita. Täytteiden määrä leivissä on rajallinen, koska 50 senttiä, joka on

käytettävissä kiinteään välipalaan, ei anna paljon mahdollisuuksia lisätä niitä (Niemelä 2013b). Sikalinjan ruis-kasvisleipiä kiiteltiin ja ehkä lihan ja juuston määrää leivissä voisikin korvata runsaammalla kasvisannoksella. Ruisleipää kaivattiin enemmän tarjolle ja vaaleita ”pulla”sämpylöitä vähemmän. Itse välipalaleipiin kaivattiin vaihtoehtoja maustelimpun, jälkiuunileivän ja tavallisen reikäleivän muodossa.

Aamupuuroa kiiteltiin joka ravintolassa. Sen seuraksi toivottiin marjoja tai hilloa sekä hieman enemmän vaihtelua puurovaihtoehtoihin. Lisäksi toivottiin maustamatonta jogurttia ja mysliä. Suolaisia pasteijoita haluttiin iltapäiväkahville leipien kaveriksi ja leipäjuustoakin esitettiin välipalavaihtoehdoksi. Proteiinipitoisia välipaloja toivottiin paljon. Raejuustoa, maustamatonta rahkaa, tonnikalaa, proteiinipatukoita ja -juomia ja keitetyjä kananmunia esitettiin välipaloiksi. Monet asiakkaista halusivat koota itse välipalaleipänsä tai ainakin laittaa itse kasvikset sinne.

Iltavuoron välipalatarjontaa moitittiin aamuvuoroa heikommaksi joka henkilöstöravintolassa. Joissakin ravintoloissa tuoreen tavaran loppuminen on korvattu korpuilla ja siitä eivät asiakkaat innostu. Mustikka- ja toscapiirakat saivat kehuja, kunhan niitä vain riittäisi kaikille. Herkkutuotteiden riittämättömyys aiheuttaa suurta mielihäpeää ja tyytymättömyyttä asiakkaiden keskuudessa.

Siipikarjan henkilöstöravintolassa mielihäpeää aiheutti lämpimien välipalojen tarjoamisen huono ajoitus työntekijöiden erilaisista työajoista johtuen. Lämpimiä välipaloja toivottiin tarjolle lähes kokopäiväisesti tai ainakin paremmin heidän työaikaan mukaileviksi.

Välipalatarjonta kirvoitti seuraavanlaisia kommentteja: ” Monipuolisempi.”, ”Valikoima parantunut.”, ”Pullatarjonta huonontunut.”, ”Mysliä, pasteijoita, ryynimakkaraa, mustamakkaraa, piirakoita, appelsiini tai omenamehuaautomaatti ja meetvurstileipiä.”, ”Kevyt tarjontaa enemmän.”, ”Kaikkea on, ehkä liiankin laaja valikoima.”, ”Tullut erilaisia rahkoja, kiisseleitä, jogurtteja.”, ”Aina viili jogurtin vaihtoehdoksi.” ja ”Laatu ja valikoima parantuneet.”

**Asiakaspalvelu.** Asiakaspalvelu keräsi mielipiteitä puolesta ja vastaan niin kuin moni muukin kyselyssä ilmitullut asia. ”Henkilökunnan hyvä fiilis tarttuu asiakkaisiin. Hymy ja iloa ei peitellä.” -kommentissa kiteytyy hyvin asiakaspalvelun ole-

mus. Kun henkilökunta on positiivinen ja iloinen työssään, se välittyy myös asiak-  
kasiin tyytyväisyytenä asiakaspalveluun. Kaikilla on huonoja päiviä, niin asiakas-  
palvelijoilla kuin asiakkaillakin, erona vain on se, että asiakaspalvelijat eivät kos-  
kaan saisi näyttää huonoa päiväänsä. Asiakkaiden huono päivä, kokemuksen mu-  
kaan, purkautuu usein tyytymättömyytenä keittiötä ja ruokaa kohtaan. Kauhajoella  
kommentoitiin näin: ”Meillä on aivan huippufliikat. Palvelu pelaa.” Kuopiossa sanot-  
tiin: ”Ruusuja Kuopiolle! Nopea ja ystävällinen palvelu. Mukavat työntekijät. Kiitos!”  
Tällaisia mukavia kommentteja sai jokainen henkilöstöravintola, joskin mukana oli  
myös niitä palautteita, joissa toivottiin enemmän hymyä ja positiivisempaa suhtau-  
tumista asiakaspalveluun.



## 5 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Asiakastyytyväisyyskyselyn 1120 vastauslomakkeeseen mahtui monenlaisia mielipiteitä. Eri ihmiset voivat olla hyvinkin eri mieltä samasta asiasta. Kaikkia on mahdoton miellyttää. Suurinta tyytymättömyyttä aiheutti iltavuoron tarjottavien loppuminen, johon voi vain varautua tilaamalla lisää tarjottavaa. Keittiön kannalta ei kuitenkaan ole hyvä, jos tavaraa liikaa. Silloin sitä jää varastoihin pieniä eriä viideksi viikoksi tilaa viemään, kunnes sama ruoka on listalla uudelleen. Vaikka salaatteja on uudistettu ja monipuolistettu runsaasti, se oli jäänyt asiakkailta huomioita. Ilmeisesti asiakkaat tulevat vain täyttämään vatsansa eikä päähuomio ole sittenkään salaattien vaihtelevuudessa tai kauniissa esillepanossa, jos uudistuksetkin olivat monelta jääneet huomaamatta.

53 % vastaajista halusi, että nykyaikaiset ruokatrendit ja painonhallintamenetelmät otetaan huomioon ruokalistalla. Vähähiilihydraattisuus on ollut puheenaiheena niin laajalti, että nekin, jotka eivät varsinaisesti ”karppaa” ovat vähentäneet nopeiden hiilihydraattien syömistä. Kyselyssä kovin moni ei ilmoittanut noudattavansa vähähiilihydraattista ruokavaliota, kun sitä kysymyslomakkeen kohdassa numero seitsemän kysyttiin, mutta silti avoimissa vastauksissa ilmeni toiveita rahkoihin, raejuustoihin, kananmunaan, tonnikalaan ja muihin proteiinipitoisiin välipaloihin sekä kunnon liharuokiin. Voisi päätellä, että laaja julkinen keskustelu on vaikuttanut ihmisten negatiiviseen ajatteluun hiilihydraatteja kohtaan.

Kasviruokailijat antoivat kyselyssä hieman negatiivista palautetta siitä, että kasvisruokaa ei ollut joka päivä saatavilla. Vaikka kasvisruokaa ei välttämättä syödä terveydellisistä syistä, on tärkeää, että kasvisruokaversio on ruokailu-aikaan helposti saatavilla. Kasvisruokailijan ekologiset, eettiset tai uskonnolliset syyt kasviruokailun valitsemiseen ovat yhtä tärkeitä kuin keliakiaa sairastavan terveydelliset syyt ruokavalion noudattamiseen. Aiheesta kiinnostuneelle kokille voisi tarjota mahdollisuuden osallistua esimerkiksi kasvisruokakoulutukseen.

Sikalinjan henkilöstöravintola on kävijämäärältään suurin Atrian henkilöstöravintoloista ja siellä tyytymättömyyttä aiheutti yksipuoleinen linjasto, jossa jonotus vie suuren osan ruokatunnista. Valitettavasti siihen asiaan ei voida nopealla aikataululla saada parannusta aikaan. Sikalinjaa käytettiin monessa lomakkeessa esi-

merkkiravintolana ja sen monipuoliseen tarjontaan oltiin pääasiassa melko tyytyväisiä. Toivottavaa on, että sikalinjan herkulliset rukiiset kasvisleivät leviävät muihinkin henkilöstöravintoloihin.

Maustevalikoimaa on henkilöstöravintoloissa yhtenäistetty ja maustesekoituksia myllystä on tuotu tarjolle. Kyselyn perusteella on kuitenkin yksi ”mauste” yli muiden: tabascokastike, joka on otettu pois maustevalikoimasta. Myöhemmin voidaan keittiöissä kenties pohtia, onko mahdollista tuoda se takaisin valikoimaan, varsinkin, jos se on asiakastyytyväisyyttä lisäävä tekijä.

Suurin muutos asiakkaiden tyytyväisyydessä ruokapalveluihin ja niiden tarjontaan oli tapahtunut logistiikan henkilöstöravintolassa ja Kauhajoen henkilöstöravintolassa. Kauhajoen henkilöstöravintolan arvosanan laskuun on saattanut vaikuttaa muutokset organisaatiossa ja toimipisteen asiakasmäärän ja ahtauden kasvaminen laajentumisprojektin myötä. Khiin neliötestillä (Taanila 2013, [viitattu 10.2.2013]) mitattaessa logistiikan henkilöstöravintolassa ruokailevien työntekijöiden ja Kauhajoen henkilöstöravintolassa ruokailevien työntekijöiden tyytyväisyyden välillä on tilastollisesti erittäin merkitsevä ero ( $X^2=51,42$ ;  $df=2$ ;  $p=0,000$ ). Jos p-arvo on alle 0,001, niin riippuvuutta tai eroa sanotaan tilastollisesti erittäin merkitseväksi (Taanila 2013, [viitattu 10.2.2013]). Monesti suurten muutosten tuoma negatiivisuus näkyy ensimmäisenä keittiön palautteissa, koska keittiöt myös järjestävät asiakastyytyväisyyskyselyjä verrattain usein.

Huomattavaa kyselyssä oli toimeksiantajan kannalta, että yleisarvosanojen keskiarvo oli pysynyt lähes samana edelliseen kyselyyn verrattuna. Laskua vuodesta 2009 oli vain 0,1 pistettä ja otos oli kuitenkin lähes kuusi kertaa suurempi vuoteen 2009 verrattuna. Siinä suhteessa asiakastutkimuksen tulokseen voidaan olla erittäin tyytyväisiä.

## 6 POHDINTA

Atrialta oli otettu SeAMK:n ravitsemisalan yksikköön yhteyttä jo paljon aiemmin ennen kuin tämän kyselyn toteutus alkoi. Toiveena oli saada kysely tehtyä jo vuonna 2011 Atrian aikataulun mukaisesti. Kyselyn laajuus saattoi olla yksi pelottava tekijä miksi kukaan ei kyselyä ollut aikaisemmin lähtenyt toteuttamaan. Tämänkin työn tekijöitä se vähän arvelutti, koska asiakastyytyväisyyskyselyyn haluttiin mielipide kaikilta mahdollisilta Atria Suomen työntekijöiltä. Työtä lähdettiin toteuttamaan parityönä juuri aineiston laajuuden takia. Siinä varmasti riittäisi työtä kahdelle ihmiselle.

Seuraavaa kyselyä ajatellen, tutkimus olisi kokonaisuudessaan helpointa ja nopeinta suorittaa sähköisessä muodossa kaikille vastaajille, jos siihen tulevaisuudessa on Atrialla mahdollisuus, varsinkin jos kysely on laajuudessaan tämän kaltainen. Aineiston analysointia suositellaan käsiteltäväksi esimerkiksi SPSS -ohjelmalla, joka on tarkoitettu isojen vastausmäärien käsittelyyn. Tähän ohjelmaan olisi myös hyvä saada opetusta ammattikorkeakoulussa.

Tässä kyselyssä käytettiin yhtä sähköisen kyselyn ohjelmaa, Webropolia. Koska tällaiset sähköisessä muodossa toimitettavat ja palautettavat kyselyt ovat koko ajan yleistymässä, olisi hyvä, että se otettaisiin huomioon ammattikorkeakoulujen opintosuunnitelmissa siten, että jokainen opiskelija saisi edes pienimuotoista koulutusta kyseiseen tai samankaltaiseen ohjelmaan. Tämä kyselyn yksi ongelmakohdista oli juuri Webropol. Etenkin kyselyn lähettäminen ja tulosten analysointi ja siirtäminen Exceliin aiheuttivat ongelmia. Itse kyselyssäkin oli Atrian markkinatutkimuspäällikön mukaan parantamisen varaa, mutta hän ei suostunut kommentoimaan mitään, mikä olisi ollut tutkimuksen tekijöiden oppimisen kannalta suotuisaa.

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

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

Toisaalta tutkimuksen tekeminen oli edellisen kyselyn tulosten samankaltaisuuden vuoksi hieman turhauttavaa, mutta oppimisprosessina tämä oli valtaisa kokemus tehdä asiakastytyväisyyskyselyä näin laajalle joukolle. Toki toiveena oli saada selville jotain uutta ja valtavan mullistavaa, mutta näin ei nyt käynyt. Edelleenkin vastaajat haluavat ruokailuun kolmanneksi vaihtoehdoksi ruokaisaa salaattia useammin kuin kerran viikossa. ”Karppausbuumin” myötä lihataloon halutaan lounaalle kunnon lihaa ja välipaloille proteiinipitoisia patukoita, juomia ja ruoka-aineita. Erilaisia leipävaihtoehtoja sekä makeita ja suolaisia raakapakastetuotteita toivottiin lisää.

Mielenkiintoista oli päästä tutustumaan Atrian kaikkiin henkilöstöravintoloihin ja jakaa kyselyjä henkilökohtaisesti paikan päällä. Se auttoi ehdottomasti tutkijoita hahmottamaan, minkälaisesta vastaajajoukosta oli kysymys. Avoimia vastauksia oli helpompi lukea ja analysoida, kun oli itse nähnyt mistä kiitosta oli syytä antaa ja mitä arvostella. Tutkijat arvostivat myös mahdollisuutta tutustua keittiöhenkilökuntaan, jolloin oli helpompi mennä kertomaan tuloksista.

Tutkimuksesta saadut asiakkaiden kehittämissuositukset saatettiin organisaation tietoisuuteen 26.1.2013, jolloin henkilöstöravintoloiden henkilökunnalle pidettiin pienimuotoinen tulosten julkistamistilaisuus Atrian työterveyslaitoksella. Negatiivisia tuloksia yritettiin tuoda henkilökunnan tietoisuuteen hienovaraisesti ketään yksilöimättä ja syyllistämättä. Ruokalatoimikunnalle tutkimuksen tulokset kerrottiin helmikuun alussa ja asiakkaita informoidaan keväällä henkilöstölehti Wilhelmissä. Asiakastytyväisyyskyselystä ilmenneitä epäkohtia korjaamalla ja kehittämällä henkilöstöravintoloissa pyritään tulevaisuudessa parantamaan asiakastytyväisyyttä sekä palvelun ja tuotteiden laatua.

## LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.
- Aro, A. 2012. Vähähiilihydraattinen ruokavalio ("karppaus"). [Verkkosivu]. Lääkärikirja Duodecim. [Viitattu 30.12.2012]. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. Saatavilla: [http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk01043](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk01043)
- Atria intranet. 2012a. Atrian henkilöstöravintoloiden ateriapakettien hinnat 1.1.2013 alkaen. Tiedote 1.12.2012.
- Atria intranet. 2012b. Pörssitiedote 20.12.12 klo 11: Atria keskittää kestromakkara-tuotantoaan. Tiedote 20.12.2012.
- Atria-konserni. 2012. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Atria Oyj. [Viitattu 30.12.2012]. Saatavana: <http://www.atriagroup.com/atria-konserni/Sivut/default.aspx>
- Atria Suomi. 2012. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Atria Oyj. [Viitattu 30.12.2012]. Saatavana: <http://www.atriagroup.com/atria-konserni/AtriaSuomi/Sivut/default.aspx>
- Barlow, J. & Møller, C. 1996. Ota asiakasvalitus lahjana. Berrett-Koehler Publishers, Inc.
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Chakrapani, C. 1998. How to measure service quality & customer satisfaction. The informal guide for tools and techniques. Chicago: American Marketing Association.
- Hasunen, B., Huupponen, T., Ventola, A-L. & Hakala-Lahtinen, P. 2010. Ihmisen ravitsemus. 10. uud. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uud.painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Hyvää ruokaa työpaikalla. 1986. Lääkintöhallituksen suositus työaikana tapahtuvasta ruokailusta. Helsinki: Lääkintöhallitus.
- Joukkoruokailun kehittäminen. 2010. Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010:11. Saatavilla: [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=1082856&name=DLFE-11471.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1082856&name=DLFE-11471.pdf)
- Karppinen, M. & Tainio, R. 1994. Ravitsemussuositusten seuranta joukkoruokailussa. Teoksessa: L. Airaksinen, P. Hakala-Lahtinen, K. Hasunen, A. Jäntti,

M. Karppinen, K. Parkkinen, L. Peltosaari, A. Schauman, R. Seppänen, R. Tainio, L. Vainio & L. Packalen (toim.) Joukkoruokailun ravitsemussuositukset. 2. uudistettu painos. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Lemettinen, M. 2012. Pääluottamusmies. Atria Suomi Oy. Henkilökohtainen tiedonanto. 17.10.2012.

Loponen, P. 2012. Ruokatehtaan henkilöstöravintolan emäntä. Atria Suomi Oy. Puhelinhaastattelu 27.12.2012.

Mikkonen, M. 2011. Työpaikkaruokala on omia eväitä parempi. [Verkkosivu]. Helsinki: Työterveyslaitos. [Viitattu 2.12.2012]. Saatavilla: [http://tyopiste.ttl.fi/Uutiset/Sivut/Tyopaikkaruokala\\_on\\_omia\\_evaita\\_parempi.aspx](http://tyopiste.ttl.fi/Uutiset/Sivut/Tyopaikkaruokala_on_omia_evaita_parempi.aspx)

Niemelä, S. 2012a. Ravintolatoiminnan esimies. Atria Suomi Oy. Haastattelu 12.11.2012.

Niemelä, S. 2012b. Ravintolatoiminnan esimies. Atria Suomi Oy. Henkilökohtainen sähköposti 27.12.2012.

Niemelä, S. 2013a. Ravintolatoiminnan esimies. Atria Suomi Oy. Henkilökohtainen sähköposti 7.1.2013.

Niemelä, S. 2013b. Ravintolatoiminnan esimies. Atria Suomi Oy. Henkilökohtainen sähköposti 9.1.2013.

Nikula, J. & Riihimäki, J. 2008. Asiakastyytyväisyys henkilöstöravintoloissa. Case: Atria Suomi Oy. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Ravitsemisalalan yksikkö, palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Julkaisematon.

Pirttikoski, M. 2012. Atrialla syödään hyvää ruokaa. Wilhelmi, Atria Suomi Oy:n henkilöstölehti 21 (2), 16 – 17.

Puumalainen, R. 2004. Työikäisten ravitsemuskasvatus. [Verkkosivu]. Työterveyslääkäri 2004 (1). [Viitattu 29.12.2012]. Saatavilla: [http://www.ebm-guidelines.com/dtk/shk/avaa?p\\_artikkeli=ttl00114](http://www.ebm-guidelines.com/dtk/shk/avaa?p_artikkeli=ttl00114)

Raulio, S. 2007. Laadukasta lounasruokaa kaikille. [Verkkosivu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2.12.2012]. Saatavilla: [http://www.ktl.fi/portal/suomi/julkaisut/kansanterveyslehti/lehdet\\_2007/nro\\_2\\_2007/laadukasta\\_lounasruokaa\\_kaikille](http://www.ktl.fi/portal/suomi/julkaisut/kansanterveyslehti/lehdet_2007/nro_2_2007/laadukasta_lounasruokaa_kaikille)

Raulio, S. 2011. Lunch eating patterns during working hours and their social and work-related determinants. Study of Finnish employees. Helsinki: National Institute for Health and Welfare. Academic dissertation. Available: <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/b6fdf6c7-48a9-4d96-836b-1e3a753f4cb0>

- Raulio, S., Mukala, K., Ovaskainen, M-L., Lahti-Koski, M., Sirén, M. & Prättälä, R. 2004. Työaikainen ruokailu Suomessa. Kolmen valtakunnallisen seurantatutkimuksen tuloksia. Helsinki: Kansanterveyslaitos. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B3/2004. Saatavilla: [http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja\\_b/2004b3.pdf](http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja_b/2004b3.pdf)
- Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.
- Rope, T. 2000. Suuri markkinointikirja. Helsinki: Kauppakaari Oyj.
- Salmela, S. 2011. Ravitsemuskampanja työaikaisen ruokailun kehittämiseksi Atria Suomi Oy:n henkilöstöravintoloille. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalalan yksikkö, palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. [Viitattu 26.12.2012]. Opinnäytetyö. Saatavana: [http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/28919/Sami\\_Salmela.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/28919/Sami_Salmela.pdf?sequence=1)
- Silver, P. 2008. Sydänmerkki-ateriakokonaisuuksien kehittäminen. Case: Atria Suomi Oy:n henkilöstöravintolat. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalalan yksikkö, palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Julkaisematon.
- Suomalaisen ravitsemussuosituksien – ravinto ja liikunta tasapainoon. 2005. Helsinki: Valtion ravitsemusneuvottelukunta, Edita Publishing Oy.
- Suurkeittiöiden tarjoaman ruoan ravitsemuksellinen laatu. 2004. Raportti joukko-ruokailun seurantajärjestelmään luoduista ravitsemuskriteereistä ja niiden toteuttamisesta julkisia ruokapalveluita tuottavissa suurkeittiöissä vuonna 2004. Suomen Sydänliiton julkaisuja 2004:1. Helsinki: Suomen Sydänliitto ry.
- Taanila, A. 2013. Akin menetelmäblogi. Ristiintaulukointi ja khiin neliö-testi. [Verkkosivu]. [Viitattu 10.2.2013].
- Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2010. Ravitsemushoito. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Vikstedt, T., Raulio, S., Helakorpi, S., Jallinoja, P. & Prättälä, R. 2012. Työaikainen ruokailu Suomessa 2008–2010. Ruokapalveluiden seurantaraportti 4. Raportti 23/2012. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos.
- Vuorela, M. 2009. Asiakastyytyväisyys henkilöstöravintoloissa. Case: Atria Suomi Oy. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Ravitsemisalalan yksikkö, palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Julkaisematon.
- Vuosikertomus 2011. Atria Oyj. Tampere: Viestintätoimisto Selander & Co. Oy.
- Välipalalla on väliä. 2012. [Verkkosivu]. Helsinki: Suomen Sydänliitto ry. [Viitattu 30.12.2012]. Saatavilla: <http://www.sydanliitto.fi/valipalalla-on-valia>

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



## **LIITTEET**

Liite 1. Esihaastattelulomake

Liite 2. Kyselylomake

Liite 1. Esihaastattelulomake.

## ESIHAASTATTELU

1. Sukupuoli            mies            nainen

2. Työtehtävä Atrialla \_\_\_\_\_

3. Työsuhteen kesto \_\_\_\_\_

4. Minkä ruokalan palveluita käytät enimmäkseen?

\_\_\_\_\_

5. Käytätkö palveluita päivittäin?                    kyllä            ei

6. Aiemmat kyselyt on tehty marraskuussa 2007 sekä huhtikuussa 2009.

Onko näiden kyselyiden jälkeen ollut huomattavissa parannuksia henkilöstöravintolatoiminnassa? (Palvelussa, miten asiakas/ehdotukset huomioidaan) Jos on, niin mitä?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

a) Uusiutumista välipalatarjonnassa?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

b) Uusiutumista salaattipöydässä tai lounaassa/päivällisessä?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6 Näkyvätkö Atrian omat tuotteet tarjonnassa?

\_\_\_\_\_

7 Mitä mieltä olette Atrian henkilöstöravintolan lounasvaihtoehtoista nyt?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. Mitä mieltä olette Atrian henkilöstöravintolan välipalatarjonnasta nyt?

---

---

10. Onko ruokatrendejä otettu mielestänne tarpeeksi huomioon tarjonnassa, esim karppaus? Onko tarpeen ottaa niitä huomioon?

---

---

11. Miten kehittäisitte tämän hetkistä henkilöstöravintolan toimintaa?

---

---

12. Mitkä ovat omat top 5 lempiruokaanne?

---

---

LOGISTIIKKAAN.

13. Miten yövuoron ruokailu järjestelyt ovat mielestänne toimineet?

Miten kehittäisitte sitä?

---

---

---

## LIITE 2. Kyselylomake.

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY KOSKIEN RUOKA- JA VÄLIPALATARJONTAA PÄIVITTÄIS-  
SESSÄ HENKILÖSTÖRAVINTOLASSANNE

*Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää kaikkien Atrian henkilöstöravintoloiden asiakkaiden tyytyväisyyttä lounas- ja päivällisvaihtoehtoihin, sekä välipalatarjontaan.*

*Tutkimukseen vastaajat ovat henkilöstöravintoloiden asiakkaita. Kyselyn tulokset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettömänä osana restonomitutkinnon opinnäytetyötämme. Pyydämme Teitä vastaamaan rehellisesti ja selkeästi omien viimeaikaisten kokemusten perusteella.*

*Kyselyyn vastaaminen on tärkeää, koska siten voitte vaikuttaa Atrian henkilöstöravintoloiden palvelutarjonnan kehittämiseen. Vastaamalla kyselyyn voitte osallistua tuotepalkintojen arvontaan.*

*Vastatkaa kysymyksiin pyydetyllä tavalla: rastittamalla, ympyröimällä tai kirjoittamalla. Jos muutatte jälkikäteen vastaustanne, pyyhkikää vanha vastaus pois ja merkitkää uusi vastaus selkeästi.*

Ystävällisin terveisin,

Restonomiopiskelijat

Päivi Bohjanen ja Mari Ohramaa

Etunimi.Sukunimi@seamk.fi

SeAMK, Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalalan yksikkö, Kauhajoki

## TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli. Rastittakaa vastauksenne.

Nainen

Mies

2. Työtehtävä Atrialla. Rastittakaa vastauksenne.

Tuotantotyöntekijä

Toimihenkilö

Ylempi toimihenkilö

Muu, mikä? \_\_\_\_\_

3. Työsuhteen kesto tähän asti Atrialla? Rastittakaa lähinnä oleva vastauksenne

Alle yksi vuosi

1-3 vuotta

4-6 vuotta

7-9 vuotta

yli 10 vuotta

4. Yleisimmin käyttämäne henkilöstöravintola. Rastittakaa vastauksenne.

Itikanmäen henkilöstöravintola

Ruokatehtaan henkilöstöravintola

Sikalinjan henkilöstöravintola

Siipikarjan henkilöstöravintola

Logistiikan henkilöstöravintola

Kauhajoen henkilöstöravintola

Kuopion henkilöstöravintola

#### YLEISTÄ

5. Kuinka usein käytte Atrian henkilöstöravintolassa lounaalla/päivällisellä? Rastittakaa lähinnä oleva vastauksenne.

Päivittäin

2-4 kertaa viikossa

Kerran viikossa

Muutaman kerran kuukaudessa

Harvemmin kuin kuukausittain

En syö Atrian henkilöstöravintolassa

6. Jos vastasitte edelliseen kysymykseen harvoin tai en koskaan, valitkaa alla olevista vaihtoehdoista yksi? Rastittakaa vastauksenne.

- Ruokailuaika ei sovi minulle
- Minulla on omat eväät
- Ruoka ei ole mieleistäni
- Välipalaetu 2 kertaa päivässä riittää minulle
- Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_

7. Noudatatteko jotain erityisruokavaliota tai painonhallintamenetelmää? Rastittakaa vastauksenne.

- Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_
- En

8. Otetaanko erityisruokavaliot mielestänne huomioon henkilöstöravintolan tarjonnassa? Rastittakaa vastauksenne.

- Kyllä.
- Ei. Miksi? \_\_\_\_\_

9. Onko tarpeellista ottaa nykyaikaiset painonhallintatrendit huomioon henkilöstöravintolan tarjonnassa? Rastittakaa vastauksenne.

- Kyllä
- Ei

10. Löydätekö lounaalta/päivälliseltä Teille mieluisan vaihtoehdon? Rastittakaa mielipidettänne parhaiten kuvaava vaihtoehto.

- Aina
- Useimmiten
- Harvoin
- En koskaan

11. Risuja ja ruusuja. Miten kehittäisitte henkilöstöravintolan lounasta/päivällistä, välipalaa ja asiakaspalvelua? Tässä kohdassa voitte antaa myös muuta aiheeseen liittyvää palautetta. Kirjoittakaa vastauksenne.

---



---



---



---

## RUOKAILU

12. Kuinka tyytyväinen olette alla mainittuihin asioihin asteikolla 1-4. Ympyröikää lähinnä oleva vastauksenne.

	1= Tyytymätön		4= Tyytyväinen	
Päivittäinen lounasvalikoima	1	2	3	4
Päivittäinen päivällisvalikoima	1	2	3	4
Ruokalistan vaihtelevuus viikoittain	1	2	3	4
Ruoan maku	1	2	3	4
Ruoan tarjoilulämpötila	1	2	3	4
Ruokailuiden ajankohdat	1	2	3	4
Salaattien vaihtelevuus	1	2	3	4
Ruokaleipävalikoima	1	2	3	4
Ruokajuomavalikoima	1	2	3	4
Linjaston toimivuus/sujuvuus	1	2	3	4
Päivittäinen välipalatarjonta	1	2	3	4
Hinta-laatusuhde	1	2	3	4

13. Oletteko huomannut kehitystä ruokatarjonnassa kahden edellisen vuoden aikana? Rastittakaa vastauksenne.

Kyllä. Mitä? \_\_\_\_\_

En

14. Olisiko Teillä kiinnostusta kerran viikossa tarjottavaan ns. kalliimpaan lounasvaihtoehtoon (esim. arvokalaa tai –lihaa) ja maksamaan siitä noin 8 – 9 €? Rastittakaa vastauksenne.

Kyllä

Ei

15. Muita kommentteja lounaaseen/päivälliseen liittyen? Kirjoittakaa vastauksenne.

---

---

---

#### VÄLIPALA

16. Löydätkö välipalavaihtoehdoista Teille sopivan vaihtoehdon? Rastittakaa mielipidettänne parhaiten kuvaava vaihtoehto

- Aina
- Useimmiten
- Harvoin
- En koskaan

17. Jos vastasitte harvoin tai en koskaan, mitä uutta toivoisitte välipalatarjontaan? Kirjoittakaa vastauksenne.

---

18. Oletteko huomannut kehitystä välipalatarjonnassa kahden edellisen vuoden aikana? Rastittakaa vastauksenne.

- Kyllä. Mitä? \_\_\_\_\_
- En

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

---

KIITOS VASTAUKSISTANNE!



Palauttamalla kyselylomakkeen yhteystietoinenne, osallistutte tuotepalkintojen arvontaan. Arvonta suoritetaan viikolla 50 ja voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Nimi \_\_\_\_\_

Osasto \_\_\_\_\_

Puhelin nro \_\_\_\_\_