



## **Jorvin sairaalan lounasravintolan asiakasystävällisyyden ja viihtyvyyden kehittäminen**

Suvi Puuska

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomi

Opinnäytetyö

2022

## Tiivistelmä

<b>Tekijä</b> Suvi Puuska
<b>Tutkinto</b> Restonomi
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Jorvin sairaalan lounasravintolan asiakasystävällisyyden ja viihtyvyyden kehittäminen
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 35 + 5
<p>Tämä opinnäytetyö on kehittämistutkimus Jorvin lounasravintolan asiakkaille. Tavoitteena on kehittää lounasravintolan toimintoja ja lisätä eri tavoin asiakkaiden viihtyvyyttä, jotta asiakasmäärät lähtisivät nousuun. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena lounasravintolan asiakkaille helmikuussa 2022.</p> <p>Tutkimuksen pääongelmaksi muodostui se, millä asioilla ja tekijöillä lisätään lounasravintolan viihtyvyyttä ja asiakasystävällisyyttä. Ruokailijamäärät ovat vähentyneet koronapandemian seurauksena ja lounasravintolan asiakkaat ovat antaneet palautetta tilojen kunnosta. Tutkimus käsittelee ravintolan fyysisiä tiloja, sisustusta ja viihtyvyyden edistämistä. Jorvin sairaala kuuluu Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriin HUS:iin ja HUS teettää asiakaskyselyitä palvelusta sekä ruuasta vuosittain. Työstä on sen vuoksi rajattu pois nämä kaksi osa-aluetta.</p> <p>Teoreettinen osuus käsittelee lounas- ja henkilöstöravintoloiden toimintaa sekä ravintolokokemuksen muodostumista eri osatekijöiden ja aistien kautta. Osio käsittelee myös tilasuunnittelua, johon vaikuttavia tekijöitä ovat kalusteet, akustiikka, valaistus ja materiaalit. Tietoperustassa avattiin lisäksi Hus Asvian ja Jorvin lounasravintolan toimintaa.</p> <p>Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä käytettiin lomakekyselyä. Lomakkeita oli saatavilla lounasravintolassa neljän arkipäivän ajan. Kyselyssä oli strukturoituja kysymyksiä sekä yksi avoin kysymyskohta. Saatua vastausmäärä jäi odotettua pienemmäksi, mutta kyselylomakkeen avoin kysymyskohta osoittautui tutkimuksen kannalta tärkeäksi osaksi. Asiakaskyselyn avoimen vastauskohdan vastausten avulla ja opinnäytetyön tekijän omia dokumentoimattomia havaintoja hyödyntäen on laadittu kehittämissuunnitelma viihtyvyyden ja ruokailijamäärien lisäämiseksi.</p> <p>Kehittämissuunnitelmassa on lueteltuna kehittämiskohteet, tavoitteet ja toteutussuunnitelma ja sitä voidaan käyttää apuvälineenä lounasravintolan tilojen kehittämisessä ja viihtyvyyden lisäämisessä.</p>
<b>Asiasanat</b> Lounasravintola, asiakasystävällisyys, viihtyisyys, kehittäminen

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Lounasravintolat .....	2
2.1	Henkilöstöravintolat ja julkinen ruokahuolto .....	3
2.2	Koronarajoitusten vaikutus henkilöstöravintoloiden toimintaan .....	3
3	Ravintola- ja asiakaskokemuksen muodostuminen .....	5
3.1	Ravintolakokemukseen vaikuttavat osatekijät .....	6
3.2	Asiakastyytyväisyys luo asiakasuskollisuutta .....	8
3.3	Asiakaspolku .....	9
4	Ravintolan tilasuunnittelu .....	11
4.1	Kalusteet ja materiaalit .....	11
4.2	Valaistus .....	12
4.3	Akustiikka .....	13
4.4	Aistihavainnot .....	13
5	HUS Asvian lounasravintolat .....	15
5.1	Hus Asvian toimintaperiaate .....	15
5.2	Jorvin sairaalan lounasravintola .....	16
6	Tutkimus .....	18
6.1	Tutkimusongelma ja tavoite .....	18
6.2	Tutkimuksen toteutus .....	19
6.3	Tutkimustulokset .....	19
6.4	Johtopäätökset .....	24
7	Kehittämissuunnitelma .....	26
7.1	Asiakasystävällisyyttä ja viihtyvyyttä lisäävät toimenpiteet .....	26
7.2	Suunnitelmasta käytäntöön .....	28
8	Pohdinta .....	29
8.1	Tutkimuksen luotettavuus .....	29
8.2	Opinnäytetyöprosessin kulku ja oma oppiminen .....	30
	Lähteet .....	32
	Liitteet .....	36
	Liite 1. Jorvin ruokasalin entinen kahvilanurkkaus .....	36
	Liite 2. Jorvin ruokasali .....	37
	Liite 3. Kyselylomake .....	38
	Liite 4. Kehittämissuunnitelma .....	39

# 1 Johdanto

Koronaepidemia julistettiin maailmanlaajuiseksi pandemiaksi keväällä 2020. Siitä saakka ravintolat ja alan toimijat ovat taistelleet rajoitusten aiheuttamia ilmiöitä vastaan. Moni ravintola joutui supistamaan toimintaansa tai sulkemaan ovensa asiakkailta. Rajoituksia on välissä helpotettu, mutta uusien korona-aaltojen tullessa, rajoitukset ovat aina palanneet.

Rajoituksilla on ollut negatiiviset vaikutukset useiden ravintoloiden asiakasmääriin ja liiketoimintaan. Ravintola-ala tarvitsee uusia keinoja ja suunnitelmia ravintoloiden elvyttämiseen ja asiakkaiden houkuttelemiseen takaisin palveluiden äärelle.

Työskentelen Jorvin sairaalan tuotantokeittiössä. Jorvin sairaala kuuluu Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriin, HUS:iin. HUS tukipalveluihin kuuluvat laitoshuolto, potilas- ja henkilöstöruokailupalvelut, aulapalvelut, talouspalvelut, henkilöstöpalvelut ja osastonsihteeripalvelut. Nämä tukipalvelut yhdessä muodostavat HUS Asvian. Tuotantokeittiön yhteydessä toimii henkilökunnan lounasravintola, joka on avoin myös ulkopuolisille ruokailijoille. Jorvin lounasravintola joutui koronapandemian myötä rajoittamaan toimintaa ja asiakaspaikkoja vähennettiin neljäsosa normaalista kapasiteetista. Asiakaskato on ollut huomattava ja se johtuu osittain etätöiden lisääntymisestä, mutta myös asiakkaiden varovaisuudesta korona-aikana. Sairaalan lounasravintolaan on tavallista haastavampaa saada asiakkaita ulkopuolelta ja sen vuoksi esimieheni antoi minulle toimeksiantona tehtäväksi kehittää lounasravintolan viihtyvyyttä sekä asiakasystävällisyyttä jotta, ruokailijamäärät nousisivat taas koronapandemian jälkeen.

Opinnäytetyön tutkimus toteutetaan asiakaskyselyn avulla. Tavoite on kartoittaa lounasravintolan nykytila ja laatia kehittämissuunnitelma asiakasmäärien lisäämiseksi sekä viihtyvyyden parantamiseksi. Kyselyyn vastaajat ovat lounasravintolan asiakkaita. Kyselytutkimuksessa selvitetään mitä palveluita asiakas pitää tärkeänä, millainen ympäristö asiakasta miellyttää ja millä tekijöillä saadaan lisää viihtyvyyttä lounasravintolaan, jotta asiakas tulisi yhä uudestaan ja suosittelisi lounasravintolaa muille. Opinnäytetyön tuloksena tuotettua suunnitelmaa käytetään työkaluna ruokasalin uudistusprojektissa. Suunnitelmasta hyötyy toimeksiantajien lisäksi lounasravintolan asiakkaat sekä työntekijät.

Lounasravintolan toimintaan vaikuttavat yleisesti ruoka ja asiakaspalvelu, mutta näitä aiheita en käsittele työssäni, sillä Hus Asvian ruokalistat suunnittelee ruokavalioiden perehtynyt suunnittelu-ryhmä ja ruokalistojen muutokset, tapahtuvat sairaaloissa aina asiantuntijoiden toimesta. Asiakaspalvelusta teetetään organisaation toimesta, kyselyitä tasaisin väliajoin, joten siksi olen rajannut palvelun pois työn kehiksestä.

## 2 Lounasravintolat

Ravintoloita on olemassa lukuisia erityyppisiä buffet-ravintoloista fine dine-ravintoloihin. Ravintoloiden tarkoitus on kuitenkin useimmiten sama: tarjota asiakkailleen maittavaa ruokaa, juomaa tai näitä molempia. Ravintolat ovat olleet kautta aikojen kokoontumispaikkoja ja tänäkin päivänä on tavallista kokoontua yhdessä aterian ääreen. (Rawson & Shore 2009, 12–13) Lounasaika on monille päivän paras hetki. Se on pieni hetki omaa aikaa ja irtaantumista työstä ja sillä on ravitseva vaikutus. Toiset käyttävät ruokatunnin tietokoneen parissa ja toiset kollegojen seurassa.

Lounasravintola eroaa muista ravintoloista siinä, että aukioloaika on usein suppeampi eikä tarjolla ole vahvoja alkoholijuomia tai alkoholijuomia lainkaan. Lounasruoka on yleensä edullista ja vaivattomasti saatavilla. Lounasravintolan asiakkaat eivät viivy ravintolassa yhtä kauan kuin illallisravintolan asiakkaat, koska ruoka tarjoillaan vain tiettyyn aikaan (Hemmi, Häkkinen & Lahdenkauppi 2008, 132). Lounasravintolassa tuotto tehdään asiakasvolyymilla.

Ravintola-alalla puhutaan nykypäivänä paljon vastuullisuudesta ja ympäristöystävällisyydestä. Vastuullinen toiminta edellyttää sitä, että ravintolassa työskentelevä henkilö arvostaa omaa työtään, ottaa vastuuta asiakkaasta, ympäristöstä, työn kehityksestä sekä turvallisuudesta. Vastuullinen ravintolatoimija pyrkii jatkuvasti parantamaan resurssejaan ja minimoimaan ympäristöhaittoja. (Perho.fi 2020) Tämä pakottaa ravintolat miettimään liiketoimintaa myös vastuullisuuden kautta, vaikka monelle käsitys vastuullisuudesta ei olekaan vielä tuttu. Lounasravintolassa voidaan tehdä päivittäin monia ympäristöystävällisiä tekoja veden käytön tehostamisesta ruokahävikin ja jätteiden minimointiin. Toteuttaminen vaatii tarkan toimintasuunnitelman ja orientoituneen ja osaavan henkilökunnan tehtävien suorittamiseen. Tärkeää on myös ymmärtää keskeiset ravintolanliiketoimintaperiaatteet ja se minkälaisille asiakasryhmälle palvelu on kohdennettu. (Viitala & Jylhä 2013, 216.) Työpaikkaruokalat ovat usein tarkoitettu vain talon henkilöstölle, mutta nykyisin monet ovat avoimia myös ulkopuolisille asiakkaille. Haaste on saada potentiaaliset asiakkaat tietoisiksi siitä ja tulemaan kerta toisensa jälkeen uudestaan.

Lounasravintolan toiminnan kannalta keskeinen osa on toimiva ruokasali. Ruokasalin vaatimukset riippuvat ravintolan toiminnasta ja siitä millaisia asiakkaita ravintolassa käy. Ravintolasalissa tulisi olla esteettömät kulkuväylät ja yleisvaikutelman tulisi olla selkeä. (Karhu 1992, 64–65.) Illallisravintolat ovat useimmiten intiimimpiä ja viihtyisämpiä tiloja kuin lounas- ja henkilöstöravintolat. Illallisravintoloiden valaistus on pehmeämpi ja sisustuksessa on enemmän yksityiskohtia ja huolittelua. Siellä on tarkoitus viipyä kauemmin kuin lounasravintolassa. Lounasravintolat ovat yleensä tilavampia, sillä kerralla ruokailemassa voi olla kymmeniä, jopa satoja ihmisiä samanaikaisesti (Hemmi, ym. 2008, 115).

## 2.1 Henkilöstöravintolat ja julkinen ruokahuolto

Tutkimusten mukaan noin kolmasosa suomalaisista työssäkäyvistä ruokailee henkilöstöravintolassa päivittäin (Raulio 2015). Keskeistä työaikana tapahtuvassa ruokailussa on ravitsemuksellisuus ja helppo saatavuus. Henkilöstöravintolat tarjoavat usein monipuolista ruokaa ja terveellisiä vaihtoehtoja, joilla on terveyttä ja hyvinvointia ylläpitäviä vaikutuksia.

Henkilöstöravintoloissa raaka-aineet valitaan ravitsemuksellisuus ja tuoreus huomioiden. Ruokalistasuunnittelussa noudatetaan kiertävää käytäntöä ja erityisruokavaliot pyritään huomioimaan jokaisen aterian kohdalla. (Hemmi, ym. 2008,114) Henkilöstöravintolat ovat yleensä valtion tai kuntien omistamia laitoksia. Julkisten laitosten kuten, koulujen, sairaaloiden ja päiväkotien keittiöitä kutsutaan ”ravitsemispalveluiksi” (Hemmi, ym. 2008, 111). Henkilöstöravintoloissa asiakas tavallisesti noutaa lounaan ja haluamansa lisukkeet itsepalvelulinjastolta ja palauttaa lopuksi tarjottimen astioineen astioidenpalautuspisteeseen. Ruuanannostelukäytäntö henkilöstöravintolassa tarkoittaa, että henkilökunta annostelee aterianosat asiakkaan tarjottimelle. (Hemmi, ym. 2008, 116)

Kunnat ja valtio tuottavat itse suuren osan ravitsemispalveluista tai käyttävät kilpailevia palveluiden tuottajia. Jokainen kansalainen käyttää julkisia ravitsemispalveluita jossain kohtaa elämänsä aikana. Koululaisilla ja opiskelijoilla on mahdollisuus ilmaiseen kouluruokaan tai kelan tukemaan opiskeljaruokailuun, mikä on lisännyt entisestään henkilöstöravintoloiden suosiota. Suosio on suurinta pääkaupunkiseudun henkilöstöravintoloissa. (Viksted, Raulio, Helakorpi, Jallionja & Prättälä, 2012.) Julkinen ruokahuolto panostaa terveelliseen ruokakasvatukseen ja pidemmällä tähtäimellä pyritään vaikuttamaan terveydenhuollon kustannuksiin (Risku-Norja, Kurppa, Silvennoinen, & Skinnari 2010).

## 2.2 Koronarajoitusten vaikutus henkilöstöravintoloiden toimintaan

Joulukuussa 2019 levisi Kiinan Wuhanista epidemia, jonka aiheuttaja oli ihmisille uusi koronavirus. Sen aiheuttama tauti on viralliselta nimeltään Covid-19 (Anttila 2022). Koronavirus aiheuttaa tavallisesti hengitysinfektiota, mutta sen tiedetään aiheuttavan vakavia tautioireita perusterveillekin. Covid-19 levisi lyhyessä ajassa maailmanlaajuisesti ja maailman terveysvirasto WHO julisti virusepidemian pandemiaksi 11.3.2020 (Anttila 2022.). Covid-19 pandemia toi mukanaan Suomeen poikkeusolot, mitä ei ollut vielä koskaan koettu. Suomen hallituksessa päätettiin, että ravintolat joutuivat sulkemaan ovensa asiakkailta 8.3.2021 (Valtioneuvosto 2022). Sulku ei koskenut henkilöstöravintoloita, mutta tiukat rajoitukset veivät paljon vakituisia asiakkaita ja aiheuttivat tappiota yritysten liiketoiminnalle. Monet ihmiset jäivät kotiin tekemään etätöitä, jolloin henkilöstöravintolapalveluiden tarve väheni huomattavasti. Sen sijaan noutoruokaa tarjoavilla yrityksillä oli kysyntää,

ja pandemia synnyttikin ennen näkemättömiä selviytymistarinoita ja yrittäjien sitkeyttä sekä kekeiliäisyyttä. (Soppa365 2020)

Ravintolat avattiin jälleen huhtikuun lopulla 2021, mutta vallitsevan tilanteen vuoksi asiakkaita ei kaikissa paikoissa riittänyt ja usealle ravintolalle tämä oli toiminnan loppu.

Valtion tukitoimien ja verohelpotusten ansiosta ennakkoon pelätyltä ravintola-alaa koskevalta konkurssisumalta kuitenkin vältyttiin ja ravintolat ovat suuriltaosin sopeutuneet rajoitusten asettamiin vaatimuksiin ja kehittäneet toimintaansa (Tilastokeskus 2022).

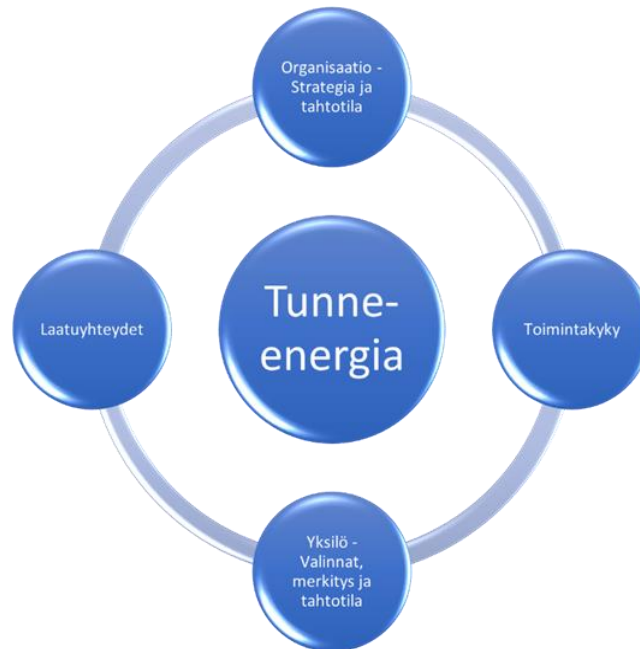
Viimeisimmät ravintoloita koskevat rajoitustoimet on tehty ihan hiljattain. 28.12.2021 valtioneuvosto linjasi, että ravintoloiden on otettava käyttöön korona-passi. Anniskelun on päättyävä viimeistään klo 17.00 ja ruokaravintoloiden on suljettava ovensa klo 20.00 mennessä. Aukiolorajoitukset koskevat myös kahviloita ja pikaruokaloita. Jälleen huonontuneen koronatilanteen johdosta leviämisaueilla ravintoloiden asiakasmääriä ja aukioloaikoja rajoitettiin vielä lisää 7.1.2022 (Valtioneuvosto 2022).

### 3 Ravintola- ja asiakaskokemuksen muodostuminen

Ravintolakokemus syntyy kaikkien aistien kautta. Kun asiakas astuu ravintolaan, hän voi haistaa tuoksut ja nähdä ympärillään olevat asiat. Nämä ovat ensimmäisiä ravintolakokemukseen vaikuttavia asioita. Hetken kuluttua asiakas voi myös aistia tunnelman ja arvioida sen kautta millainen ravintolakokemus on. Asiakkaan omat odotukset vaikuttavat helposti ravintolakokemukseen. Jos asiakas on ehtinyt muodostaa ennakkoon liian suuria odotuksia ravintolan toiminnasta ja tuotteista, voi pettymys olla suuri, kun ne eivät kohtaakaan omien vaatimusten kanssa. (Kokkonen 2006)

Asiakaskokemuksella tarkoitetaan niitä asioita, joita asiakas kokee käydessään ravintolassa ja millaisen kuvan hän muodostaa. Asiakaskokemus on joukko tunteita, jotka syntyvät asiakkaan kanssa käydyn vuorovaikutuksen ja saadun palvelun seurauksena. Asiakaskokemuksen on huomattu olevan jopa palvelua tärkeämpää (Gerdt & Korhonen 2016, 46). Asiakaskokemus voidaan jakaa toimintaan, merkityksiin sekä tunteisiin. Toimintaan kuuluu palvelun monipuolisuus ja helpous, merkitys tarkoittaa asioiden merkityksellisyyttä ja tunne sisältää kaikki asiakkaalle muodostuneet henkilökohtaiset tuntemukset, jotka lopulta määrittelevät sen, millaiseksi mielikuva yritystä kohtaan muodostuu. Asiakas asettaa asiakaskokemukselle tiedostamattomia ja tiedostettuja tavoitteita. (Fisher & Vainio, 2015, 165.) Voimakas kokemus synnyttää aivoissamme muistijäljen ja pysyy asiakkaan mielessä joko positiivisella tai negatiivisella tavalla. Mitä paremmin asiakkaan tavoitteet täyttyvät, sen vahvempi muistijälki syntyy. Tavoitteiden täyttymättömyys vahvistaa negatiivisen muistijäljen syntymistä. (Fisher & Vainio 2015, 168;177.)

Organisaation toiminnan lisäksi asiakaskokemukseen vaikuttaa asiakas itse, sillä palvelu tapahtuu aina siinä hetkessä, kun ollaan vuorovaikutuksessa. Asiakas on vastaanottavana osapuolena ja aktiivinen osallistuja kokemuksessa. (Fisher & Vainio 2015, 167.) Asiakaskokemus syntyy organisaation toimintakyvystä (kuva 1).



Kuva 1. Asiakaskokemuksen synty. (Mukaiillen: Fisher & Vainio 2015.)

Asiakaskokemus ja asiakaskokemuksen johtaminen ovat vielä varsin uusia käsitteitä. Ne mielletään usein asiakaspalveluun liittyviksi asioiksi, mutta todellisuudessa asiakaskokemuksen johtaminen on laajempi ajattelutapa. Siihen liittyvät kaikki ravintolan osa-alueet ja toiminnot, jotka ovat suoraan tai välillisesti kosketuksissa asiakkaaseen (Löytänä 2011).

### 3.1 Ravintolokokemukseen vaikuttavat osatekijät

Five aspects meal model eli FAMM on IB Gustafssonin kehittämä malli, joka kuvaa asiakkaan ravintolokokemusta viiden osatekijän avulla. Tekijät ovat **tila**, **vuorovaikutus**, **tuote**, **johtamisjärjestelmä** ja **ilmapiiri**. Tila kuvaa ravintolaan saapumista ja kokemuksen alkamista. Toinen tekijä on vuorovaikutus, jolloin asiakas tapaa henkilökunnan ja ravintolan muita asiakkaita ja alkaa kommunikointi. Kolmas tekijä on itse tuote eli ruoka ja juoma. Neljäs on johtamisjärjestelmä, johon kuuluvat hallinto, taloudelliset näkökohdat, lait ja logistiikka. Viides tekijä on vallitseva ilmapiiri ja se koostuu kaikista neljästä edellisestä tekijästä. (Gustafsson, Öström, Johansson & Mossberg 2006, 86–87)

**Tila** voi olla koti, ravintola, sairaala, koulu tai ulkotila. Tilan tehtävä on luoda tunnelmaa sisustuksen, värien tai muotojen avulla. Tila ja ympäristötekijät voivat vaikuttaa asiakkaan makuelämyksiin ja ravintolakokemukseen. Palvelun, asiakkaiden ja ruokalistojen pitää olla harmoniassa tunnelman kanssa (Gustafsson ym. 2006).

**Tuote** tarkoittaa ateriaa, joka yleensä sisältää ruoan ja juoman. Suunnittelulla on tärkeä rooli onnistuneen ruokalistan koostamisessa. Valmistusmenetelmät, ravitsemuksellisuus, tasapaino, rakenne, vaihtelevuus, asettelu ja maku ovat ateriointikokemuksen perusta. Asiakaskokemukseen vaikuttaa myös hinnoittelu. (Gustafsson ym. 2006, 88–89)

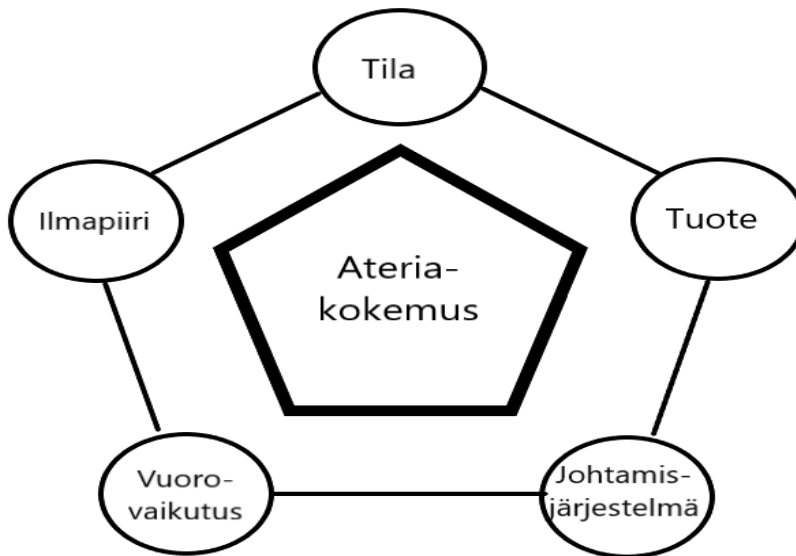
**Johtamisjärjestelmä** sisältää hallinnolliset ja taloudelliset toimet, lait, johtamisen, logistiikan ja osaavan henkilöstön. Johtamisjärjestelmän vaikutukset voi nähdä jokaisessa muussa osatekijässä. Johtaminen ja organisaation rakenteet pitää olla kunnossa, jotta yritys toimii. Nämä ovat asioita, joita asiakas ei näe, mutta huomaavat niiden puutteen (Gustafsson, ym. 2006, 89.).

**Vuorovaikutus** on asia mitä tapahtuu koko palveluprosessin ajan. Sosiaalisen vuorovaikutuksen merkitys on elämyksen luomisessa suurempi, kuin fyysisen ympäristön merkitys (Walter 2008, 92). Asiakaskohtaamisessa vuorovaikutus ja palvelualltius ovat asiakastyytyväsyyden perusta (Gustafsson ym. 2006, 87).

**Ilmapiiri** muodostuu tilan, kohtaamisen, johtamisen, tuotteen ja asiakkaiden havaintojen kautta. Ilmapiiri havaitaan aistien avulla kuten äänien, värien, tuoksujen ja muotojen kautta. Jos kaikkien osa-alueiden aistihavainnot ovat tasapainossa ja viestivät keskenään, on ilmapiiri onnistunut. (Gustafsson ym. 2006, 89–90)

FAMM-malli on saavuttanut suosiota ja sitä on käytetty apuna ateriapalveluiden suunnittelussa sekä artikkeleiden ja väitöskirjojen teoreettisena viitekehyksenä (Sporre, Johansson & Ekström 2013, 188).

Malli auttaa ymmärtämään ravintolakokemuksen syntymistä viiden osatekijän kautta (kuva 2.). Kuvassa näkyvät viisi osatekijää, jotka ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään.



Kuva 2. FAMM-malli. (Mukaillen: Gustafsson, ym. 2006)

### 3.2 Asiakastyytyväisyys luo asiakasuskollisuutta

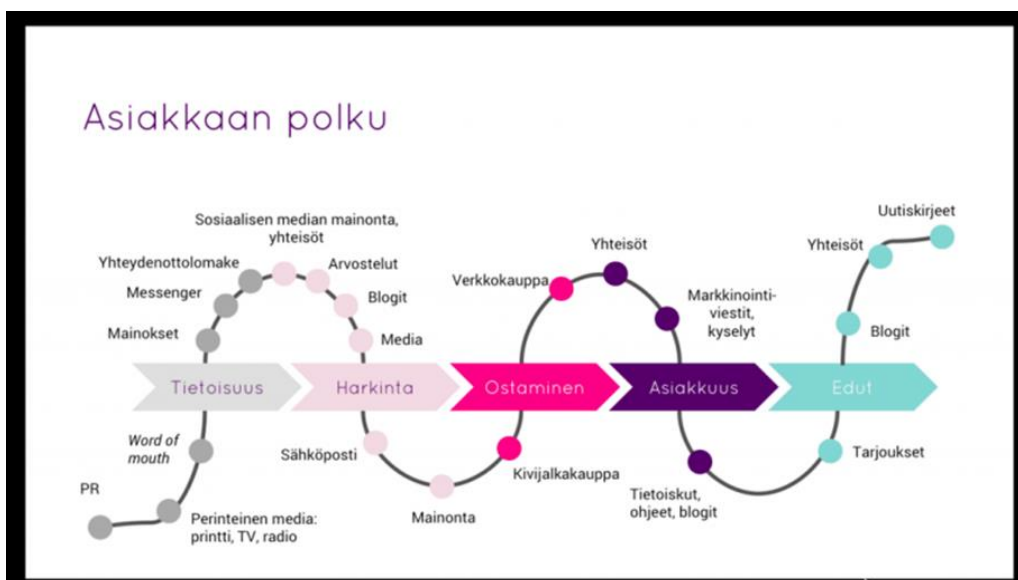
Ravintolayrityksen tärkeimpiä tavoitteita on menestyä ja luoda asiakassuhteita, jotka tuovat yritykselle rahaa. Avainasemassa ovat sitoutuneet asiakkaat jotka, levittävät mainetta eteenpäin suositellessaan ravintolaa muille. Asiakkaat toimivat yrityksen viestintuojina ja kertovat mahdollisten kilpailijoiden tuotteista sekä antavat kehittäväää palautetta (Hemmi ym. 2008, 56). Ruokailemaan tuleva asiakas on kiinnostunut asioista, jotka palvelevat hänen sen hetkistä tarvettaan. Palveluntarjoajan perimmäinen tehtävä on keksiä tapa, joka miellyttää asiakasta eniten, jotta hän käyttää palveluita uudestaan (Aunola & Heikkinen 2015). Näin syntyy asiakasuskollisuutta.

Asiakastyytyväisyys kertoo asiakkaan tyytyväisyydestä tuotteen tai palvelun laatuun tai asiakassuhteeseen. Asiakastyytyväisyys muodostuu asiakkaan odotuksien täyttämisestä ja koetun mielihyvän kautta. Tyytyväisyyttä voidaan mitata moni keinoin, joista yleisimpiä ovat asiakaskyselyt. Kysely kannattaa koostaa sen mukaan mitä haluaa mitata. Asiakkaan tarpeiden täyttäminen on yrityksen olemassaolon perusedellytys. Yrityksen tärkeä tehtävä on kerätä tietoa asiakkaiden käsityksistä ja tarpeista (Kokkonen, 2006). Asiakastyytyväisyys johtaa yleensä asiakasuskollisuuteen. Terminä asiakasuskollisuus on moninainen. Sillä tarkoitetaan muun muassa asiakkaan positiivista asennetta ravintolaa tai yritystä kohtaan tai käyntien ja ostokäyttäytymisten perusteella mitattavaa

tyytyväisyyttä. Asiakasuskollinen kuluttaja on kiintynyt yritykseen tai palveluntarjoajaan niin, että hän hyvin todennäköisesti käy ravintolassa yhä uudelleen tai valitsee palvelun ennen muita palveluntarjoajia. Muiden palveluntarjoajien mainokset eivät myöskään vaikuta asiakasuskollisen kuluttajan palveluiden valintaan. Asiakasuskollinen kuluttaja suosittelee suosikki ravintolaansa mielellään muillekin. Asiakasuskollisista kuluttajista ja tulee yleensä kanta-asiakkaita. Tämänlainen kuluttaja voi olla valmis maksamaan kalliimpaa hintaa palvelun laadun ja tunnelman takia. Kanta-asiakkuus on yritykselle tärkeä voimavara, sillä heidän kauttaan yritys saa tärkeää tukea ja palautetta (Kaewmahaphinyo, Nuangjamnong & Dowpiset 2020).

### 3.3 Asiakaspolku

Asiakaspolku on termi, jolla kuvataan asiakassuhteen jokaista kosketuspintaa ja yhteyttä yritykseen. Polkua ”kulkiessaan” asiakas kerää kokemuksia palveluntarjoajasta. Asiakkaan polku alkaa siitä, kun asiakas saa ensimmäisen tiedon yrityksestä ja syntyy ensimmäinen kosketuspinta (Aunola & Heikkinen 2015) Asiakaspolussa toiminta ja tunteet ovat tiukasti sidoksissa toisiinsa kuten elämässä muutenkin (Ekman 2017). Palvelupolku voidaan kuvailla yksinkertaisesti kahdella eri tavalla: tunnepolkuna ja käytännön tapahtumien polkuna (Ekman 2017). Asiakaspolku (kuva 3.) on keino havainnoida palvelukokonaisuus asiakkaan silmin.

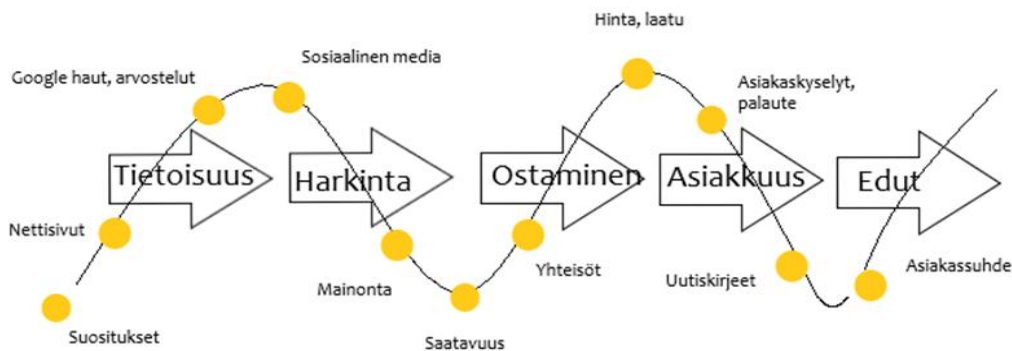


Kuva 3. Asiakaspolku (Lähde: Someco.fi)

Jorvin sairaalan lounasasiakkaiden palvelupolku (kuva 4.) on yksinkertaisempi kuin perinteinen (kuva 3.) asiakaspolku. Lounasravintolan asiakaspolkuun ei yleensä kuulu verkkokauppa, vaikka nykyään erilaisten sovellusten, kuten Woltin tai Foodoran kautta onkin mahdollista tilata ruoka ravintolasta kotiin. Asiakaspolun vaiheisiin vaikuttaa yrityksen liikeidea ja fyysinen palveluympäristö.

Tärkeää on ymmärtää missä vaiheissa ja kanavissa asiakas haluaa olla vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa (Gerdt & Korkiakoski 2016, 50). Parhaan asiakaskokemuksen synnyttäminen vaatii suuria kulttuurimuutoksia, jota digitalisaatio kiihdyttää. Asiakkaat osaavat vaatia nopeampaa ja nopeampaa palvelua ja yritysten on pystyttävä reagoimaan tarpeisiin tehokkaasti. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 54–55)

## Jorvin lounasasiakkaan polku



Kuva 4. Jorvin lounasasiakkaan asiakaspolku. (Mukaillen: someco.fi)

Kuva 4. havainnollistaa Jorvin lounasasiakkaan polkua harkinnasta kanta-asiakkuuteen. Asiakaspolku vaihtelee kunkin yrityksen palveluiden mukaan sekä jokaisen asiakkaan tarpeiden mukaan. Jorvin lounasasiakkaan polku alkaa ensimmäisestä kosketuspinnasta, joka useimmiten on työkaverin suositus ja kuulopuheet ruokalasta. Seuraavia kosketuspintoja voivat olla ravintola-arvostelut, joita löytää helposti googlettamalla. Yrityksen nettisivut ja sosiaalisen median tarjoamat alustat voivat lisätä kosketuspintoja ja yrityksen maine voi kiihdyä nopeasti digitalisoituvassa maailmassa. Nykypäivänä on täysin tavallista laatia yritykselle somestrategia, jonka avulla ylläpidetään sosiaalisen median kanavia ja viestitään asiakkaille (Seppälä 2016).

## 4 Ravintolan tilasuunnittelu

Ravintolaympäristö voidaan jakaa ravintolakokemuksen muodostumisen perusteella kolmeen eri kategoriaan: tilan fyysiseen suunnitteluun, kalusteisiin ja ravintolan sisustukseen sekä tunnelmaan. Tilasuunnittelu tukee ravintolakokemuksen vaivattomuutta sekä vastaa asiakkaiden toiminnallisiin tarpeisiin. Ammattitaitoinen suunnittelija osaa ottaa huomioon tilan käyttötarkoituksen ja lähestyy suunnitteluprojektia tiedostaen mahdolliset muuttujat ja suunnitteluongelmat, kuten ahtauden, tilan kunnon tai arkkitehtuurin (Birchfield 2007, 62.). Asiakas kiinnittää huomiota kalusteiden sijoitteluun ja kokoon sekä siihen, että tilassa pystyy liikkumaan sujuvasti. Lounasravintolan salia suunniteltaessa istumakapasiteetti vaikuttaa tilan kokoon ja kalusteiden suunnitteluun (Birchfield 2007). Erilaisien yksityiskohtien ja sisustuksen avulla ruokitaan asiakkaan visuaalisia tarpeita sekä luodaan tilasta houkutteleva. Asiakkaan viihtyvyyteen vaikuttavat sisustuksessa värit, materiaalit, kalusteet sekä harkitut yksityiskohdat. Se miten tila avautuu sisään tullessa vaikuttaa ihmisen tilakokemukseen ja tunnelman muodostumiseen (Nousiainen, Lindroos, Heino, Valta, Vidal & Häkkinen 2014, 65.)

Alan tutkijat ja johtajat ovat havainneet että, omanlaisensa ilmapiirin luominen ja sen ylläpitäminen ovat keskeisiä tekijöitä, kun halutaan houkuttaa asiakkaita ja parantaa yrityksen vetovoimaisuutta. On myös huomattu, että fyysinen ympäristö voi olla tärkeämpää asiakkaalle kuin itse ravintolassa nautittu ruoka tai juoma. (Ryu & Han 2011)

Fyysisten tilojen merkitys on palveluyrityksessä suuri, sillä ympäristön ja tunnelman on huomattu vaikuttavan asiakkaan ostokäyttäytymiseen ja asiakastyytyvyyteen. Asiakkaan emotionaaliset tarpeet ja käyttäytyminen vaihtelevat sen mukaan, miten he kokevat ympäristön (Ekman 2017).

### 4.1 Kalusteet ja materiaalit

Kalusteita valitessa on tärkeää ottaa huomioon tilan koko ja kalusteiden käyttötarkoitus. Esteettömän ja toimivan tilan ei tarvitse olla suuri, vaan oikein järjestelty (Nousiainen, Lindroos, Heino 2014, 69.). Liian lähekkäin sijoitetut kalusteet voivat tehdä tilasta ahtaan ja epäselvän tuntuisen. Ravintolassa pöydät ovat yleensä yhdisteltävissä, jotta ruokailemaan voi tulla pieni tai isompikin porukka. Kasveilla ja tauluilla voidaan tuoda tilaan eloisuutta. Vaihteleva ympäristö lisää mukavuutta ja visuaalista mielihyvää (Nousiainen, ym. 2014, 69.) Materiaaleilla luodaan tilaan omanlainen tunnelma ja sitä kautta tehdään vaikutus asiakkaaseen. Materiaalivalintoihin vaikuttavat käyttötarkoituksen lisäksi akustiikka ja muunneltavuus. Seinät, lattiat ja katto muodostavat tilassa suurimmat pinnat. Niiden materiaalivalinnat vaikuttavat eniten tilan ilmeeseen, mutta niitä on myös vaikein muunnella. Tämä kannattaa huomioida suunnitteluvaiheessa. Lounasravintolassa kalusteiden, kuten pöytien ja tuolien materiaalin tulisi olla helppohoitoisia ja nopeasti siistittäviä. Siksi lounas-

ravintolassa tavallisesti on pitkiä pöytiä, ja tuolit ovat kevyitä ja vaivattomasti siirreltävässä. Ravintolan lattian puhdistuksen kannalta lattiamateriaalin tulisi olla helposti pestävä ja päivittäistä pesua kestävä. Tähän tarkoitukseen sopiva ja esimerkiksi siivousammattilaisten suosima materiaali on vinyylilattia. (Nousiainen ym. 2014)

## 4.2 Valaistus

Rakennetuissa tiloissa luonnonvaloa on usein rajallinen määrä. Ruokailutilojen valaistusta on mahdotonta hoitaa pelkällä luonnonvalolla, koska pohjoisella pallonpuoliskolla luonnonvaloa on vähemmän kuin etelässä. Siksi valaistuksen suunnittelu on tärkeää tilan suunnittelussa. Ihanteellisessa ympäristössä tulisi olla keinotekoisista valoa sekä luonnonvaloa sopivissa määrin. Luonnonvalon positiivinen vaikutus ihmisen mieleen ja vireyteen on tieteellisesti tutkittu, mutta myös keinotekoinen valo tuottaa hyvinvointia (Nousiainen ym. 2014, 43.). Tilan kalusteiden sijoittelu ja pohjaratkaisu vaikuttavat kuinka paljon luonnonvaloa pääsee tilaan. Valmista tilaa suunnitellessa ei pystytä vaikuttamaan luonnonvalon määrään, ellei tilaan tehdä lisää ikkunoita tai kaadeta seiniä. Keinovaloa sen sijaan voidaan suunnitella melkein mihin vain tilassa. Vaaleat ja kiiltävät pintamateriaalit heijastavat valoa takaisin toisin kuin tummat materiaalit, jotka syövät valoisuutta ympäriltään. (Nousiainen ym. 2014, 47.)

Ravintolan ruokailutilassa tarvitaan monenlaisia valonlähteitä. Käytännöllisintä olisi muunneltava valaistus eri käyttötarkoituksiin. Siivouksessa tarvitaan kirkasta valoa, kun taas päiväsaikaan ravintolaan tulee keinovalon lisäksi luonnonvaloa, jolloin olisi mahdollisuus vähentää keinovalon määrää. Valon tulisi heijastua aina epäsuorasti, jolloin se olisi kaikista miellyttävintä silmille. (Nousiainen ym. 2014, 52–53.) Kalusteisiin integroidut valot tai kattoon upotetut ledit ovat varsin hyviä valonlähteitä ravintolatilassa. Pienet sisustusvalot toimivat hyvin tilassa tunnelmanluojina. Niillä saadaan lisättyä viihtyvyyttä ja korostettua tilan sisustusta ja arkkitehtuuria. Tunnelmavalaukseen sopii pehmeämpi, epäsuora valo. Valaistuksella saadaan myös rajattua eri alueita tilassa, kuten kulkureitit ja sisäänkäynnit. Valaistuksen suunnittelussa on kuitenkin syytä miettiä myös käytännöllisyyttä ja energiankulutusta (Saarelainen 2019).

Ruokien itsepalvelulinjastossa tulee olla hyvä valaistus. Asiakas pystyy silloin vaivattomasti valitsemaan ruokansa ja henkilökunnan on helppo arvioida tarjolla olevien tuotteiden tuoreutta ja ruuan laatua (Saarelainen 2019).

### 4.3 Akustiikka

Akustiikka koostuu neljästä eri osa-alueesta, jotka ovat rakennustekniikka, huoneakustiikka, meluntorjunta ja värinäeristys (Nousiainen ym. 2014, 29). Valmiissa tilassa on vaikea vaikuttaa muihin kuin huoneakustiikkaan. Huoneakustiikkaan vaikuttavat sisustusmateriaalit sekä huoneen koko ja muoto. Tiloissa, joissa haetaan hyvää akustiikkaa, on oltava kovia, ääntä heijastavia pintoja, sekä pehmeitä pintoja selkeyttämään ääntä (Nousiainen ym. 2014, 30).

Jos tavoitteena on luoda asiakasystävällinen ja miellyttävä ääniympäristö esimerkiksi lounasravintolaan, kannattaa valita ääntä eristäviä materiaaleja. Materiaaleilla pystytään hallitsemaan äänen kulkua ja heijastumista tilan sisällä. (Nousiainen ym. 2014, 31.) Asiakkaiden on todettu viihtyvän pidempiä aikoja ravintolassa, jossa akustiikka on huomioitu. Hyvä akustiikka luo kodikkuutta ja keskustelu seurueen kesken sujuu ilman häiritsevää hälyä ympärillä (Aadesign 2022). Ääniympäristö koetaan usein hyvin erilaisena ihmisestä riippuen. Koettu tilanne ja omat henkilökohtaiset mieltymykset vaikuttavat ääniympäristön sietokykyyn. (Nousiainen, ym. 2014, 29.)

### 4.4 Aistihavainnot

Ravintolaan saapuessa näköaistin ensimmäinen tehtävä on välittää tietoa. Näköaisti on nopein aistimme ja aivot saavat tiedon vain muutamissa millisekunneissa. Tuo silmänräpäyksen pituinen hetki on kriittinen; sen aikana olemme jo tehneet päätöksen, onko ympäristö, ruoka tai puitteet miellyttäviä. (Hopia, 2019) Silmännähtävien havaintojen jälkeen muut aistit tukevat sitä tietoa, jonka näköaisti on meille kertonut.

Tilan suunnittelussa voidaan käyttää hyväksi termiä ” moniaistisuus” tai ” aistiergonomisuus”. Moniaistisuudella tarkoitetaan ihmisten kaikkien perusaistien huomioon ottamista tilan suunnittelussa. Aistiergonomisuus ruokkii kaikkia aistejamme. Me havaitsemme ympäristöämme katsellen, tunnistellen, haistellen ja kuunnellen sitä. Jos tilasta puuttuu yksi aistikokemus, saattaa se vaikuttaa tilan viihtyvyyteen negatiivisesti ja heikentää tilan muita positiivisia piirteitä. Tästä syystä onkin tärkeää, että kaikki aistit otetaan huomioon kokonaisvaltaista tilakokemusta suunniteltaessa (Nousiainen ym. 2014, 24).

Näköaisti on hallitsevin aistimme. Me arvioimme maailmaa pääosin näköaistin avulla. Nykymaailma keskittyy enemmän ja enemmän visuaalisiin asioihin, jonka olemme huomanneet sosiaalisen median kautta. Näköaisti on tiedollinen aisti, jonka avulla ihminen tutkii ja tiedostaa ympäristön asioita. Tämän ajan arkkitehtuuri ruokkii hyvin näköaistia, mutta olisi tärkeää keskittyä myös muihin aisteihimme. Kuuloaistin avulla asiakas voi määritellä tilan mielikuvaa ja äänimaailmaa. Esimerkiksi

kaiku kertoo usein tilan koosta ja ominaisuuksista. Ihmisen henkilökohtaiset mieltymykset vaikuttavat siihen, miten he kokevat ääniympäristön, mutta yleisesti pehmeä ääniympäristö koetaan terveellisemmäksi kuin kaikuva ympäristö. Terveellinen ääniympäristö voidaan luoda akustiikan avulla (Nousiainen ym. 2014, 28–29). Sen suunnitteluun vaikuttaa rakennus- ja sisustusmateriaalien käyttö. Aisti, joka on aktiivinen koko ajan, on hajuaisti. Se on käytössämme myös nukkuessamme vaikei siihen juuri kiinnitä huomiota. Hajuaistista on tullut meille tarpeettomin aistimme, vaikka aikojen alussa sen tehtävä oli meille elintärkeää. Oman kodin tuoksu voi olla meille huomaamaton, silti kiinnitämme tuoksuihin huomioita, jos ne muuttuvat epämiellyttäväiksi tai erityisen miellyttäväiksi. Ihminen huomaa muutokset tuoksussa hyvin nopeasti. Hajuaistin avulla on nopeaa tehdä arvio, onko jokin asia hyvä vai huono. Myös eri ravintoloilla ja tiloilla on oma ominaistuoksunsa. Tuoksun perusteella luomme mielikuvan paikasta. Miellyttävä tuoksu saa aikaan positiivisen mielikuvan, kun taas pahanhajuinen paikka on mielestämme epämiellyttävä. (Nousiainen ym. 2014, 30–32)

Vanhin aisteistamme on tuntoaisti. Tuntoaistin avulla tunnemme ihollamme ilmavirran, asioiden lämmön, tekstuurin ja kosketuksen. Kosketus tekee asioista meille todellisia. Tuntoaistin kannalta tärkeimpiä asioita tilansuunnittelussa on materiaalien valinta. Struktuuriset materiaalit, kuten puu ja kivi tuntuvat meistä useimmiten miellyttäviltä. Sama vaikutus on monilla muillakin luonnonmateriaaleilla. Puuta pidetään yhtenä parhaana materiaalina. Sen monikäyttöisyys mahdollistaa erilaisten pintarakenteiden, tekstuurien ja kontrastien suunnittelun (Nousiainen ym. 2014, 24).

## 5 HUS Asvian lounasravintolat

HUS:illa on Uudellamaalla yhteensä 24 sairaalaa tai poliklinikkaa ja lähes jokaisessa toimii henkilöstöravintola tai kahvila tai molemmat. Sairaalan keittiön tärkein tehtävä on turvata potilasruokatuotanto, mutta lähes yhtä tärkeässä roolissa ovat henkilöstöruokailu ja sairaalan työntekijöiden hyvinvointi. Ruoka on merkittävä osa henkilöstön jaksamista työpäivän aikana sekä tärkeä osa potilaiden hoitoa. (HUS 2022) Potilasruoan ravitsemuksellinen laatu mietitään tarkkaan jo suunnitteluvaiheessa. Tuotantokeittiöissä ateriat valmistetaan ammattitaitoisesti kunkin ikäryhmän ravitsemussuositusten mukaisesti huomioiden lisäksi useat erityisruokavaliot.

Lounasravintoloissamme tarjotaan ravitsevaa ja monipuolista ruokaa. Viihtyisiin lounasravintoloihimme ja kahviloihin ovat tervetulleita sairaaloiden henkilökunnan lisäksi myös potilaat, heidän omaisensa ja muut vierailijat. Lounasvaihtoehtojen lisäksi useimmissa ravintoloissamme voi itse koota raikkaan salaatin tai valita lounasaterian grillipisteestä. Lisäksi joissakin ravintoloissa on tarjolla maittava aamupala puuroineen. Kahviloista saa helposti mukaan otettavaksi suolaista ja makeaa pikkusyötävää sekä muita paikan päällä valmistettuja herkullisia tuotteita (HUS 2022).

### 5.1 Hus Asvian toimintaperiaate

HUS Asvia tuottaa terveydenhuollon vaikuttavia ja laadukkaita tukipalveluja osana potilaan hoitoketjua. Asiakas on aina toiminnan keskipisteessä; oli sitten kyseessä potilasasiakas tai asiakas joka tilaa palveluja. Hus Asvia tarjoaa yhdenmukaisen, sujuvan sekä yksilöllisen palvelukokemuksen vankalla ammattitaidolla ja pitkällä kokemuksella. Hus Asvia tekee kaikissa tilanteissa parhaansa, jotta ihmisen kokemus sosiaali- tai terveydenhuollon asiakkaana on miellyttävä. (HUS 2022)

HUS Asviassa arvostetaan työntekijöitä ja pidetään heistä huolta. Hus Asvian sanoin:

*”Panostamme terveelliseen, turvalliseen ja hyvinvoivaan työympäristöön, jossa työntekijämme pääsevät vaikuttamaan ja kehittämään työtään ja työolojaan. Tarjoamme monipuolisia ammattipolkuja ja mahdollisuuksia kehittyä huippuosaajaksi merkityksellisessä työssä asiakkaidemme parhaaksi. Ammattitaitoisella esimiestyöllä luomme yhdenvertaisen ja oikeudenmukaisen työyhteisön, jossa jokaisella on mahdollisuus kokea hyvä työelämä.”*

HUS Asvian ympäristöohjelman mukaisesti kaikissa palveluissa pyritään huomioimaan toiminnan ympäristövaikutukset ja ennaltaehkäisemään ympäristöriskejä. Resurssiviisautta edistetään harkit-

semalla raaka-aineiden, tuotteiden ja palvelujen tuotantotapaa, kuljetuksia, sekä energian ja tilojen käyttöä. Perehdytyksellä ja koulutuksella varmistetaan, että jokainen Asvian työntekijä tuntee työssä ympäristövaikutukset ja on sitoutunut toiminnan jatkuvaan parantamiseen (HUS 2022).

## 5.2 Jorvin sairaalan lounasravintola

Lounasravintolassamme ruokailee päivittäin noin 250–300 asiakasta. Asiakaskunta on enimmäkseen sairaalan henkilökuntaa ja opiskelijoita, mutta myös rakennusmiehiä sekä sairaalassa hoidossa olevien potilaiden omaisia ja muita vierailijoita. Lounasravintolassa on noin 100 asiakaspaikkaa ja kesäisin auki oleva ulkoterassi minne mahtuu 40 asiakasta. Käynnissä olevan rakennustyömaan vuoksi, terassi on ollut poissa käytöstä kesinä 2020 ja 2021. Tänä vuonna on ajatuksena avata terassi jälleen asiakkaille. Jorvin kampuksella sijaitsevassa uudessa Espoon sairaalassa on toinen henkilöstöravintola, joka on avoin sairaalassa vieraileville ja muille ulkopuolisille henkilöille. Ravintolan nimi on Suolaheinä ja tilat ovat uudet ja modernit. Noin puolet sairaalakampuksen henkilöstöstä ruokailee päivittäin siellä.

HUS Asviassa ruokalistat suunnitellaan kuuden viikon kierrolla ja uudet listat vaihtuvat aina neljännesvuosittain. Lounaaseen sisältyy päivittäin yksi kolmesta pääruokavaihtoehdosta ja runsas salaattipöytä sekä jälkiruoka ja kahvi. Opiskelijoilla on valittavissa kaksi eri pääruokavaihtoehtoa, joista toinen on aina kasvis-/vegaaniruoka. Lounasruoka on terveellistä perusruokaa ja kasvisvegaanivaihtoehtoihin on panostettu viime aikoina entistä enemmän suuren kysynnän vuoksi. Hus-Asvia teettää vuosittain asiakaskyselyitä liittyen ruokaan ja ravitsemukseen. Tulosten perusteella ruokalistoja on kehitelty ja suunniteltu asiakkaiden toiveiden mukaisiksi.

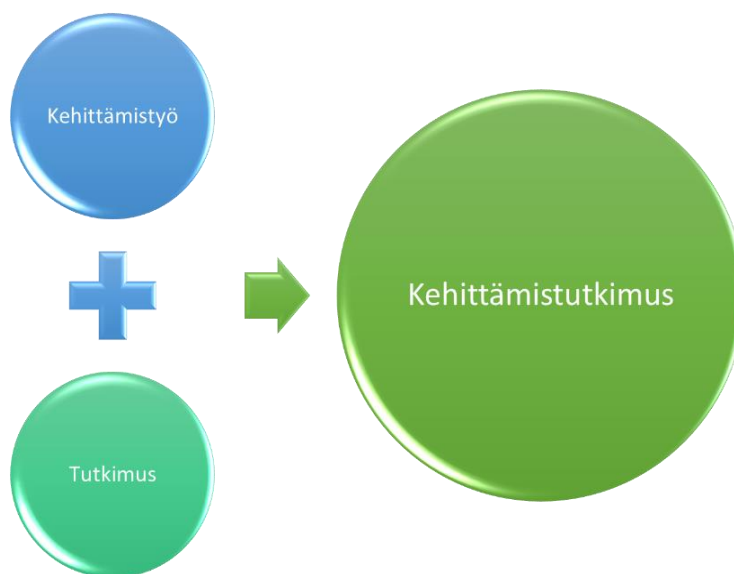
Jorvin lounasravintola sijaitsee alkuperäisen sairaalakiinteistön K-kerroksessa, jonka vuoksi ulkopuolisten asiakkaiden on hankala löytää paikkaa, jos eivät ole siellä ennen käyneet. Kun keittiö remontoitiin vuonna 2016, käytäville asennettiin opastekylttejä ruokasaliin. Pian kuitenkin monimutkaisten hallinnollisten syiden takia kyltit poistettiin. Yksinkertaiselta kuulostava asia ei ole välttämättä ihan niin yksinkertainen sairaalan sisäisissä päätöksentekospiireissä. Sairaala ympäristönä on usein kliininen ja siellä tuoksu sairaaloille ominainen steriili tuoksu. Ympäröivä värimaailma on neutraali ja käytävät pitkiä ja kaikkuvia. Sairaalassa on epätavallisia ääniä ja siellä suoritettavien erinäisten tutkimusten ja toimintojen vuoksi. Äänet kuuluvat tavallista kovemmin koska sairaaloissa on paljon kovia, ääntä heijastavia ja helposti puhtaana pidettäviä pintoja. Jatkuva, voimakas melu on haitallista ja aiheuttaa stressiä hoitohenkilökunnalle kuin potilaallekin. Ongelmaan on mahdollista puuttua ja sitä voidaan vähentää erilaisin toimenpitein. Nykyään sairaalaympäristöä on alettu sisustaa ja kalustaa kodinomaisemmin (Nousiainen, Lindroos, Heino, 2014. 30.).

Jorvin lounasravintolan uudistaminen ja kehittäminen on ollut ajatuksen tasolla jo jonkin aikaa, mutta rahoitusta ja aikaa toteuttamiselle ei ole ollut. Ruokasalin linjastojen ja ruokapöytien paikkoja on vaihdeltu silloin tällöin, mutta niille ei ole löytynyt täysin toimivaa järjestystä. Ruokasaliin on myös kulkeutunut turhaa tavaraa ja yksi nurkka ruokasalista toimii jonkinlaisena varastona (liite 1.). Kyseisessä nurkassa toimi hetken kahvilalinjasto, mistä sai ostettua sämpylöitä, pullaa ja kahvia. Kahvilan toiminta kuitenkin kesti vain hetken, sillä sairaalan asiakkaat valitsivat kahvipaikkaan helpommin löydettävät paikat, kuten pääaulan yhteydessä toimivan kanttiinin tai Espoon sairaalan puolella sijaitsevat ravintola Suolaheinän ja R-kioskin. Lounasravintolan asiakkaat ostivat harvoin lounaan lisäksi tuotteita, koska lounaaseen sisältyy jo jälkiruoka tai kahvi.

Jorvin lounasravintolan tilassa haasteellista on sen avaruus, mikä tekee siitä kaikuvan ja kolkon oloisen (liite 2.). Ruokasalin yksi seinä on käytännössä pelkkää ikkunaa, joka taas vaikuttaa siihen, että talvella niistä vetää ja asiakkaat eivät halua istua ikkunan vieressä. Toisaalta näen nämä kaksi edellä mainitsemaani haastetta myös mahdollisuuksina; isoa tilaa on helppo muokata ilman että siitä tulee ahdas tai epäkäytännöllinen, kaikua voidaan vähentää akustisilla elementeillä sekä tilanjakajilla ja isot ikkunat mahdollistavat päivänvalon heijastumisen sisälle, mikä taas vaikuttaa ihmisen mieleen ja vireyteen. Ruokasalin yhteydessä on uudehko ja toimiva astianpalautuslinjasto, jonka seurauksena astianpalautuksesta on tehty asiakkaalle mahdollisimman vaivatonta ja asiakasystävällistä. Asiakas poistaa tarjottimelta roskat ja laskee tarjottimen hihnalle. Tarjotin kulkee hihnaa pitkin astiahuoltopisteeseen, missä ravitsemistyöntekijät lajittelevat astiat ja aterimet tiskikoneeseen.

## 6 Tutkimus

Tämän opinnäytetyön tutkimus on luonteeltaan kehittämistutkimus. Kehittämistutkimuksen (kuva 5.) tavoite on parantaa ja kehittää olemassa olevaa toimintaa tai tuotteita. Kehittämistyöhön on monenlaisia menetelmiä ja haluttuun muutokseen voidaan päästä erilaisia keinoja käyttäen tai yhdistellen (Kananen 2015, 33). Prosessi alkaa aina tutkimusongelmasta, jolle halutaan tuottaa ratkaisu. Kehittämisen kohteita nimitetään ongelmiksi (Kananen 2015, 11). Jotta ongelmat voidaan ratkaista, on selvitettävä konteksti ja ongelmien syyt (Kananen 2015,11). Ongelmien kartoittaminen tehtiin asiakaskyselyn avulla sekä omia aiempia havaintoja apuna käyttäen.



Kuva 5. Kehittämistutkimuksessa yhdistyvät tutkimus ja kehittäminen. (Mukaihen: Kananen 2015.)

### 6.1 Tutkimusongelma ja tavoite

Tutkimuksen pääongelmana on lounasravintolan viihtyvyyden ja asiakasystävällisyyden kehittäminen. Kehittämisen seurauksena alatavoitteena on saada asiakasmäärät nousemaan koronapandemian jälkeen. Asiakasmäärät ovat laskeneet neljäsosan normaalista. Kyselytutkimuksen avulla haluttiin selvittää asiakkaiden näkökulmia ja kehitysehdotuksia lounasravintolan viihtyvyyden lisäämiseksi. Tavoitteena oli kerätä tutkimusaineistoa analysoitavaksi ja hyödynnettäväksi kehittämissuunnitelman tekoa varten. Opinnäytetyön toimeksiantaja hyödyntää kehittämissuunnitelmaa ruokasalin viihtyvyyden parantamisessa ja tavoitteessa saada kävijämäärät nousemaan koronapandemian jäljiltä.

## 6.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä kyselytutkimuksena Jorvin sairaalan lounasravintolan asiakkaille helmikuussa 2022. Kyselytutkimuksessa tyypillistä on kerätä ainestoa tiettyä perusjoukkoa edustavilta henkilöiltä ja kysely on jokaiselle samanlainen eli kysymykset ovat ennakoon määriteltäviä (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 140). Tässä tapauksessa lounasravintolan asiakkaat muodostivat perusjoukon. Kyselytutkimus toimii samalla kehittämistutkimuksena. Kehittämistutkimuksen peruspyrkimys on mahdollisimman hyvä lopputulos eli muutos (Kananen 2015).

Tutkimuksessa esiintyneet ongelmat ovat olleet osittain tiedossa jo ennen varsinaista tutkimusta. Kyselytutkimuksella haluttiin saada tarkempaa ja täsmennettyä tietoa itse asiakkailta ravintolan nykytilasta ja sen kehittämistarpeista eli sillä haettiin vahvistusta aiempaan palautteeseen ja olemassa olevaan tietoon. Kyselytutkimusta suunnitelllessani luonnostelin sellaisia kysymyksiä, joilla saataisiin selvitettyä asiakkaiden mieltymyksiä ja toiveita viihtyvyyden ja asiakasystävällisyyden näkökulmasta. Lisäksi käytin suunnittelussa hyväkseni omia sekä työntekijöidemme päivittäin tekemiä dokumentoimattomia havaintoja lounasravintolasta. Näiden pohjalta syntyi tutkimuksen kyselylomake.

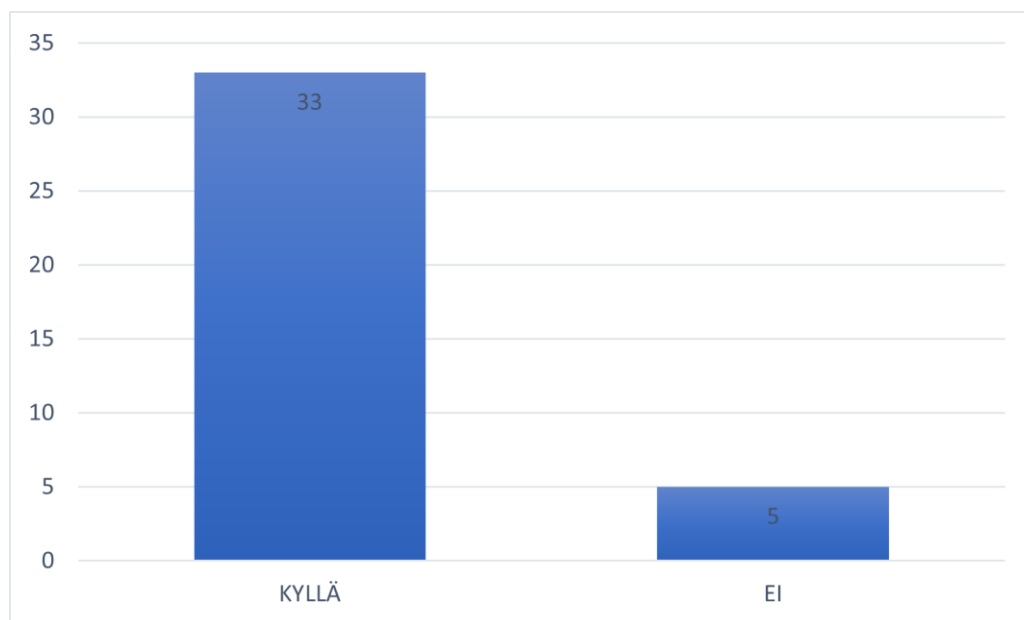
Kyselylomakkeet olivat saatavilla kassan vieressä pöydällä ja työntekijöitä ohjeistettiin kertomaan asiakkaille kyselystä ja opastamaan heitä palauttamaan täytetyt vastauslomakkeet lounasravintolan palautelaatikkoon, joka sijaitsee ravintolan sisäänkäynnin vieressä. Kysely oli ruokasalissa tiistaista perjantaihin, eli neljän päivän ajan. Asiakkaat suhtautuivat kyselyyn myönteisesti, vaikka vastauksia tulikin paljon odotettua vähemmän. Neljän päivän aikana ruokailijoita kävi yhteensä 699. Vastauksia kyselyyn tuli 38. Tämä tarkoittaa, että vastaus prosentti oli 5,4 %. Vastausten vähäisen määrän vuoksi en käsittele tutkimusainestoa prosenttilukuina. Analysoin saatuja vastauksia numeerisesti sekä vertaillen aiempiin asiakaspalautteisiin. Olen myös observoinut tutkimusympäristöä koko prosessin ajan.

## 6.3 Tutkimustulokset

Kyselylomakkeessa oli yhteensä seitsemän kysymystä (liite 3), joista kuusi oli monivalintakysymyksiä ja yksi oli avoin kysymys. Osan monivalintakysymyksistä vastaajat olivat ymmärtäneet väärin ja vastanneet yhden vaihtoehdon sijasta useamman vaihtoehdon. Pylväskaavioissa huomioitiin vastaajien kaikki vastausvaihtoehdot, sillä vastauksista ei voitu päätellä vaihtoehtojen tärkeysjärjestystä. Tämän vuoksi kyselylomakkeen strukturoidut kysymykset tuottivat vähemmän tarpeellista

tietoa kuin avoin kysymyskohta. Kyselyn vastaukset on selitetty järjestyksessä seuraavien pylväskaavioiden avulla.

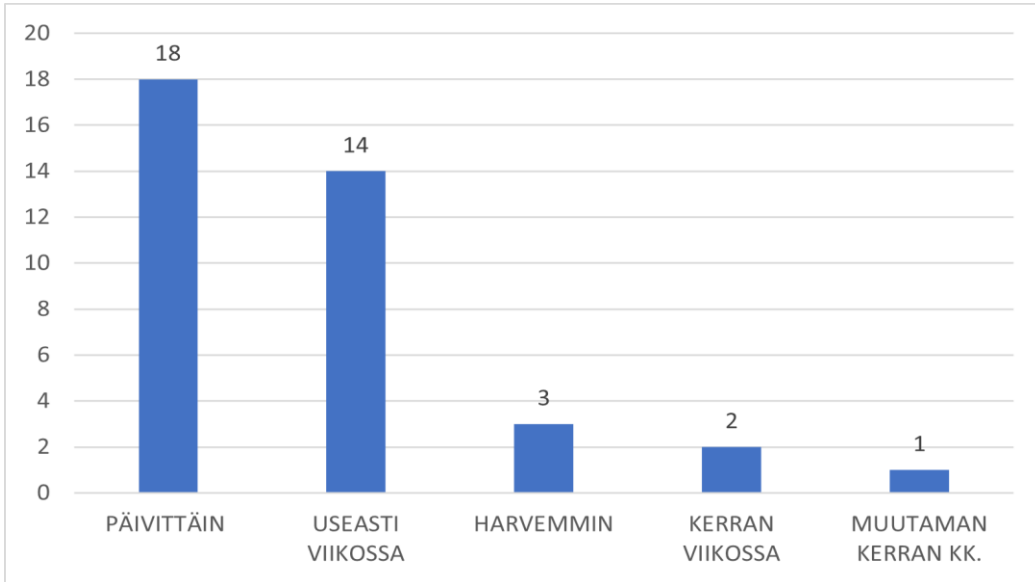
Kyselylomakkeen ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin: ” Työskenteletkö Jorvin sairaalassa?”. Kysymyksen avulla oli tarkoitus selvittää, kuinka paljon lounasravintolassa ruokailee sairaalan henkilökunnan lisäksi ulkopuolisia henkilöitä. 38 vastaajasta 33 oli henkilökuntaa ja vain 5 ulkopuolisia asiakkaita (kuva 6.). Nykytilanne on siis se että, lounasruokailijat ovat pääosin sairaalan työntekijöitä ja vain pieni osa on talon ulkopuolisia asiakkaita. Vastauksien perusteella vahvistui näkökulma siitä että, ravintolaa on vaikea löytää, jos ei tiedä entuudestaan sen sijaintia.



Kuva 6. Henkilökunnan ja ulkopuolisten ruokailijajakauma

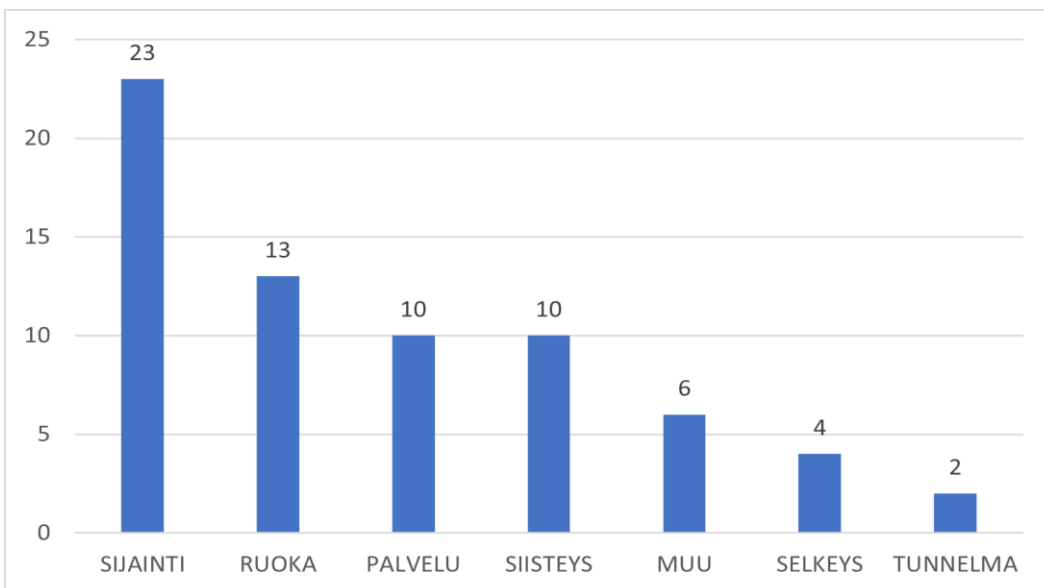
Toisen kysymyksen tarkoitus oli selvittää, kuinka iso osa asiakkaista ruokailee päivittäin Jorvin lounasravintolassa eli minkä verran ravintolalla on vakituista asiakaskuntaa (kuva 7). Päivittäin ruokailevia oli enemmistö, 18 vastaajaa 38:ta. Useasti viikossa ruokailevien määrä oli toiseksi suurin, 14 vastaajaa 38:ta. Sairaalassa moni lounasravintolan asiakas tekee keikkatyötä, jolloin työpisteet vaihtelevat ja näin ollen ruokailupaikka vaihtuu sen mukaan. Kerran viikossa ja sitä harvemmin ruokailevia oli vain 5 vastaajaa 38:ta, jolla voidaan päätellä, että ravintolan asiakaskuntaan kuuluu paljon säännöllisesti ruokailevia asiakkaita ja asiakaskunta on melko vakiintunutta. Uskon että ruokailijakunta elää myös sen mukaan, onko sairaalakampuksella meneillään rakennushankkeita, sillä rakennusmiehet käyttävät jonkin verran lounasravintolan palveluita hyödyksi. Vakioasiakaskuntaan voi välillä kuulua myös ulkopuolisia asiakkaita kuten rakennusmiehiä ja eri firmojen edustajia, mikä-

li he valitsivat säännöllisesti ruokailupaikakseen Jorvin lounasravintolan. Tämä on aina toivottavaa sillä se tarkoittaisi, että tieto ravintolan olemassaolosta leviää ja asiakkaat mahdollisesti pitävät saamastaan palvelusta ja tuotteista.



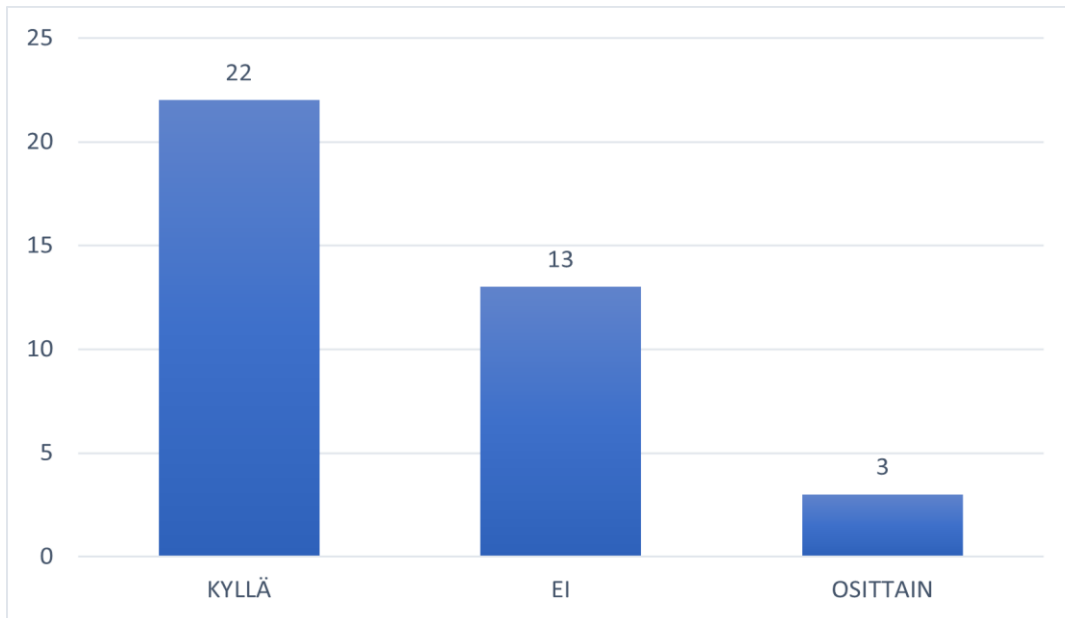
Kuva 7. Jorvin lounasravintolassa päivittäin tai harvemmin ruokailevat asiakkaat.

Kolmas kysymys sisälsi 7 kohtaa, joista asiakkaan piti valita yksi tärkein syy käydä Jorvin lounasravintolassa. Vaihtoehtoista ylivoimaisesti tärkeimmäksi perusteeksi valikoitui siisteys. Osa vastaajista oli merkinnyt kaksi tai useamman kohdan kysymyslomakkeeseen. Siksi vastauksia näkyy kaaviossa (kuva 8.) yhteensä enemmän kuin kyselyyn oli vastaajia.



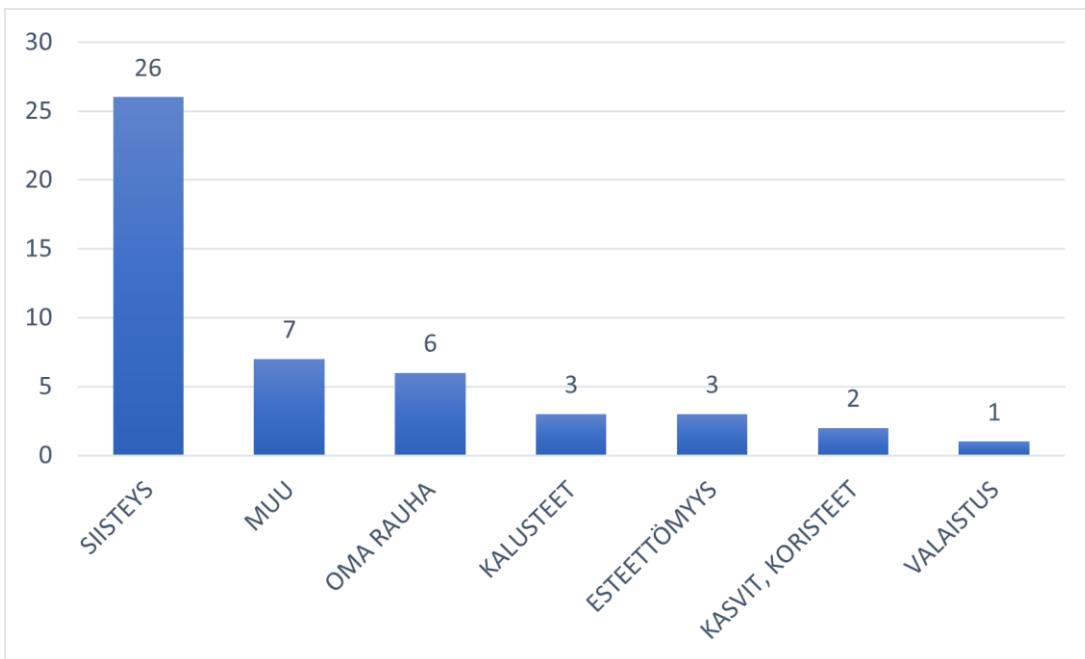
Kuva 8. Tärkein syy käydä Jorvin lounasravintolassa.

Neljännessä kysymyskohdassa selvitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä lounasravintolan tilaratkaisuihin (kuva 9.). Kyselyn 38:ta vastaajasta 22 oli sitä mieltä, että tilaratkaisut olivat toimivia. 13 vastaaja piti tilaratkaisuja osittain onnistuneina. Kolme vastaajaa ei pitänyt tilaratkaisuja toimivina. Tilaratkaisuilla tarkoitetaan kalusteiden sekä palvelulinjastojen järjestystä ja selkeyttä.



Kuva 9. Tilaratkaisujen toimivuus.

Viidennen kysymyksen tavoitteena oli selvittää asiakkaan mielestä tärkein asia lounasravintolassa, jotta saataisiin parannettua tilan asiakasystävällisyyttä. Kysymyksellä haluttiin saada selville asiakkaiden mieltymyksiä tilan suhteen ja millaisilla asioilla on vaikutusta asiakkaisiin. Tässäkin kohdassa asiakkaille tärkein asia oli siisteys. Toiseksi eniten oli vastattu ”muu”. Muu- vaihtoehdon kohdalla lomakkeessa oli avoin tekstikenttä, johon vastaajat olivat kirjoittaneet seuraavanlaisia kommentteja: ”tunnelma”, ”kokonaisuus, johon vaikuttavat kaikki yllä mainitut”, ”lämpötila ja vetoisuus”, ”ettei sali kaikuisi”, ”hiljaisuus”, ”sisälämpötila”, ”palvelu”.



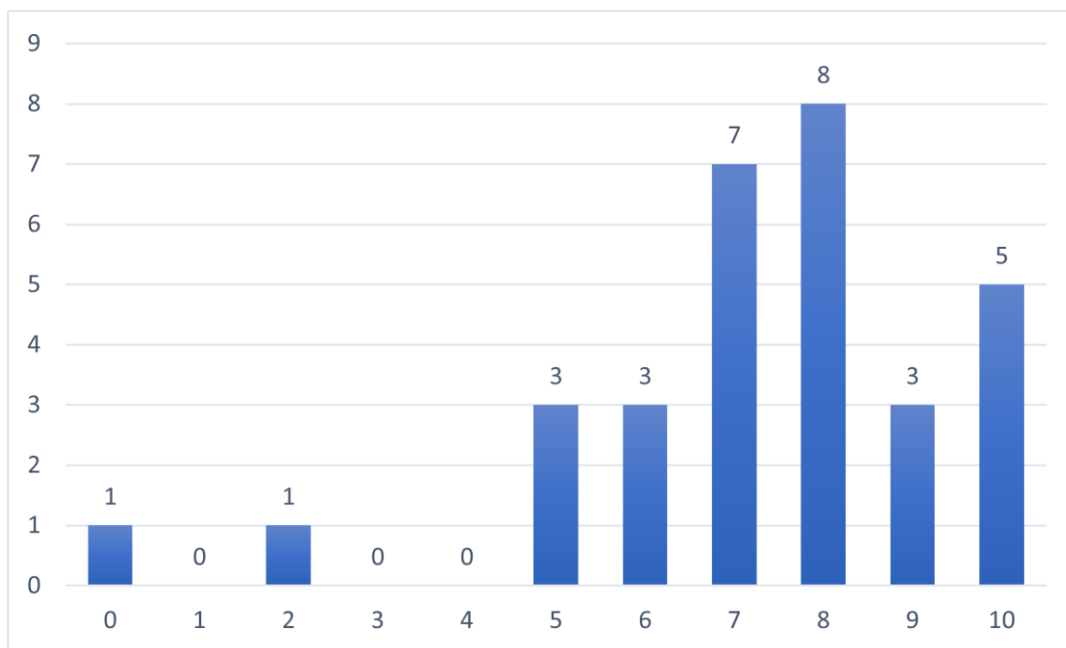
Kuva 10. Ravintolan tilassa tärkein tekijä.

Kuudennessa kohdassa kysyttiin vastaajien halukkuutta suositella ravintolaa tuttavalle asteikolla 0–10. Asteikolla nolla tarkoitti, ettei suosittelisi lainkaan ja 10 tarkoitti että suosittelisi erittäin todennäköisesti. Vastaajista kahdeksan kuului luokkaan, joka suosittelisi erittäin todennäköisesti ravintolaa muille. Eniten vastauksia tuli asteikossa kohtaan kahdeksan. Yksi vastaajista ei suosittelisi lainkaan.

NPS eli Net Promoter Score on käytetyin mittari mittaamaan asiakkaan suosittelemuhalukkuutta ja tyytyväisyyttä. NPS tulokset vaihtelevat paljon palvelusta ja toiminnasta riippuen, joten hyvän ja huonon tuloksen rajaa on vaikea vetää. Oman alan tuntemus ja ymmärrys antavat vertailukohtia, joiden avulla tuloksista voi vetää johtopäätöksiä. NPS toimii niin että arvostelijoiden prosenttimäärä vähennetään suositelijoiden prosenttimäärästä. Arvion perusteella vastaajat luokitellaan seura-

vasti: 0–6 ovat tyytymättömät arvostelijat, 7–9 ovat passiivisia / neutraaleja ja 9–10 ovat suosittelijoita. (Tuurala 2020)

NPS-mittari herättää keskustelua sen luotettavuudesta, sillä tutkimukset on tehty USA:ssa, eikä asteikon luokittelua ole välttämättä tehty suomalaiseseen ajatteluun sillä kansakunnat ovat keskenään erilaisia. (Tuurala 2020) Yleensä keskiarvo asettuu 8 molemmin puolin, kuten tämänkin kysymyksen kohdalla (kuva 11).



Kuva 11. Vastaajien suositteluhaluus (NPS).

Kysymyslomakkeen viimeisessä kohdassa oli avoin kysymys: ” Miten voisimme parantaa Lounasravintolan viihtyvyyttä? Kysymyksen avulla haluttiin saada vastaajilta konkreettisia kehitysehdotuksia viihtyvyyden parantamiseksi. Kaikista vastaajista 24 oli täyttänyt kehitysehdotuksia avoimeen kenttään. Kaksi näistä vastauksista olivat epäkelpoja, sillä ne eivät olleet tutkimuksen kannalta valideja. Vastaajista 14 jättivät avoimen tekstikentän tyhjäksi.

#### 6.4 Johtopäätökset

Jorvin lounasravintolassa ei ole aikaisemmin teetetty kyselytutkimusta, joka keskittyisi vain kyseisen ravintolan viihtyvyyden ja asiakasystävällisten toimintojen parantamiseen. Hus Asvian teettämät kyselyt ja asiakasbarometrit toteutetaan yleensä laajempina tutkimuksina, joissa tutkitaan yleensä palvelua, laatua tai ruokaa ja tutkimusaineistoa kerätään kaikista yksiköistä. Tämä tutkimus on kohdennettu vain Jorvin lounasravintolalle ja sillä saadaan yksilöllistä tietoa lounasravintolan nykytilanteesta ja kehittämiskohteista.

Tutkimuksen tulosten perusteella selvisi, että asiakkaat ovat tyytyväisiä lounasravintolan siisteyteen. Siisteys oli myös vastatuin kohta kysymyksessä, missä kysyttiin, mikä on ravintolan tilassa tärkeintä. Sairaalaympäristössä siisteys ja puhtaus on ensiarvoisen tärkeää, joten on hyvä huomata sen osa-alueen olevan vastaajien mielestä kunnossa. Vastaajakunta piti siisteyden lisäksi tärkeänä omaa rauhaa. Ruokatauko on monelle hoitoalalla työskentelevälle ihmiselle ainoa hengähdystauko kiireisen työpäivän aikana, mikä selittää tämän tuloksen.

Tuloksia analysoidessa selvisi, että lounasravintolalla on melko vakiintunut asiakaskunta, joka on suurimmaksi osaksi sairaalan työntekijöitä sillä vain kolme 38:ta vastaajasta kertoi käyvänsä lounasravintolassa kerran kuukaudessa tai vähemmän. Loput 33 vastaajista kävivät vähintään kerran viikossa, joista suurin osa päivittäin. Kyselylomakkeessa ei kysytty vastaajien sosiodemografista taustaa, koska se ei ole loppu produktin kannalta merkityksellistä. Yli puolet vastaajista olivat tyytyväisiä ravintolan tilaratkaisuihin, mutta tässä kohtaa kyselylomakkeessa olisi voinut olla avoin kohta, johon vastaaja olisi voinut antaa kehittämisehdotuksen. Nyt jäi epäselväksi miksi osittain tyytyväiset asiakkaat eivät olleet täysin tyytyväisiä, eli mitä voisimme tehdä toisin. Kehuja tuli ruoasta ja ravintolahenkilökunnan palvelun laadusta, vaikka näihin osa-alueisiin kyselytutkimus ei painottunutkaan. Tästä voisi päätellä, että ne asiat ovat hyvin mallillaan ja nyt on oikea aika kehittää lounasravintolan viihtyvyyttä ja toimivuutta.

Viimeisen kysymyksen avoimessa vastauskohdassa toistui moneen kertaan asia, joka on vaivannut myös ravintolan henkilökuntaa: tila kaikuu ja kiireisimpään aikaan häly on voimakasta. On vaikea kuulla asiakasta varsinkin, kun maskit peittävät suun ja vaimentavat ääntä entisestään. Jatkuva häly on stressaavaa asiakkaille, mutta etenkin lounasravintolan työntekijöille, jotka altistuvat melulle päivittäin usean tunnin ajan.

Vastaajat olivat ehdottaneet viihtyvyyden lisäämiseksi muun muassa tilanjakajia, akustisia elementtejä, yksityisyyttä, sopivaa sisälämpötilaa, mukavampia tuoleja, ulkoterassin avaamista ja uusia tarjoilulinjastoja. Ruokasalissa on isot ikkunat ja talviaikaan ikkunoista vetää kylmää ilmaa ja ruokasalin lämpötila laskee vetoisuuden vuoksi. Kesällä taas aurinko paistaa keskipäivällä paahteisesti nostaen ruokasalin lämpötilan hellelukemiin. Siispä viihtyvyyden kannalta olisi tärkeää saada sisälämpötila sopivaksi ja ikkunoiden vetoisuus korjattua. Asiakkaiden toiveena oli ulkoterassin avaaminen mikä lisäisi viihtyvyyttä varsinkin kesällä, kun säät suosivat. Terassilla saadaan myös lisää asiakaspaikkoja, jolloin asiakkaat voivat istua väljemmin ja näin saavat toivomaansa rauhaa. Muutama vastaaja oli toivonut kodikkuutta estetiikkaa lisäämällä.

## 7 Kehittämissuunnitelma

Tutkimustulosten perusteella saatiin vahvistusta jo olemassa oleviin havaintoihin ja tuloksista laadittiin kehittämissuunnitelma (liite 4.) lounasravintolan tilojen uudelleen järjestelemiseksi ja tilan viihtyvyyden parantamiseksi. Oikein toteutettuna kehittämissuunnitelma mahdollistaa tarpeiden ja toimenpiteiden tarkan määrittelyn. Kehittämissuunnitelma tukee ja konkretisoi tavoitteiden saavuttamista (Kananen 2015). Kehittämissuunnitelman avulla on helppo nähdä kehitettävät kohteet ja toiminta tavoitteiden saavuttamiseksi. Kehittämissuunnitelma pitää sisällään kahdeksan osa-aluetta, jotka on koottu asiakaskyselyn vastausten perusteella. Suunnitelmassa ei ole huomioitu jokaista yksittäistä toivetta, joita tutkimuksen avulla saatiin, vaan kehittämiskohteiksi valikoitui enemmistön toiveet ja lounasravintolan viihtyvyyttä lisäävät asiat. Kehittämissuunnitelma on työkalu Jorvin lounasravintolan asiakkaiden viihtyvyyden parantamiseksi asiakasmäärien lisäämisen tueksi.

### 7.1 Asiakasystävällisyyttä ja viihtyvyyttä lisäävät toimenpiteet

Tässä osiossa esittelen työn produktin, eli suunnitelman kehitettävistä osa-alueista, tavoitteista ja tavoitteiden täytäntöönpanosta.

**Ravintolan saavutettavuus/ löydettävyys** – Tavoite on saada sairaalan vierailijat ja muut asiakkaat tietoisiksi lounasravintolasta ja opastaa heidät pääaulasta K-kerroksen lounasravintolaan. Ravintolalle äänestetään nimi ja luodaan näkyvyyttä sometilin avulla. Jotta tavoitteisiin päästäisiin, lähdetään hakemaan lupaa opastekylttien asentamiselle pääaulaan ja hissien läheisyyteen. Ravintolan nimiäänestys järjestetään asiakkaiden ja ravintolan henkilökunnan kesken ja työnjohto valitsee sopivan nimen ehdotuksien joukosta. Sometaitoiset esimiehet luovat lounasravintolalle oman sometilin, jonne päivitetään kuvia ravintolan tapahtumista esimerkiksi teema- ja suosikkiruokapäivistä.

**Ruokailutilan järjestely ja jakaminen sekä esteetön kulku** – Tavoitteena on saada aikaiseksi viihtyisä ja rauhallinen ruokailuympäristö, minne jokaisen on helppo tulla, vaikka pyörätuolin tai lastenvaunujen kanssa. Asiakkaalla on myös mahdollisuus halutessaan vetäytyä omaan rauhaan istumaan. Näiden asioiden toteuttamiseksi pöytäryhmiä jaetaan isoista pienempiin ja tilaa jaetaan tilanjakajilla. Vanhasta kahvilanurkkauksesta tehdään lounge-tyyppinen tila. Lounge on suomeksi käännettynä olohuone tai oleskelutila. Tila sisustetaan luonnonläheisillä murretuilla sävyillä ja kalusteiksi valitaan mukavia, mutta kulutusta kestäviä tuoleja ja pöytiä. Oleskelutilaan hankitaan ilmaa kosteuttava ja puhdistava viherseinä joka samalla toimii visuaalisena elementtinä. Pöydät ja tuolit ovat liikuteltavissa ja tilaa voidaan muokata. Aluetta rajaamaan asennetaan liikuteltava lasi-

seinä. Tavallisesti tila on lounasasiakkaiden käytössä, mutta tarvittaessa siitä voidaan muokata kokous- tai koulutustila.

**Akustiikka ja kaikuminen** – Asiakkaiden ja henkilökunnan toiveesta kaikumaton tila, jossa äänenvoimakkuus ei nousisi liian korkealle edes kiireisimpään ruuhka-aikaan. Ruokasalissa on muutamia isoja seinäpintoja, johon on mahdollista asentaa akustiikkalevyjä ääntä vaimentamaan. Jotta levyt eivät pistäisi asiakkaan silmään negatiivisessa mielessä, niihin maalattaisiin seinämaalaukset eli muraali. Sairaalan käytävillä on useassa seinässä jokin luontoon liittyvä seinämaalaukset, joten lounasravintolassa jatkettaisiin samalla teemalla.

**Pintamateriaalit ja esteettisyys** – Pintamateriaalien avulla luodaan esteettisyyttä ja kodikkuutta. Kaitaliinoissa ja servieteissä värit vaihtuisivat kausittain. Värimaailmalla haetaan yhtenäistä teemaa uuden Espoon sairaalan kanssa. Väreissä korostuu luonnon värit kuten, vihreän, ruskean ja hiekan eri sävyt. Olemassa olevat viherkasvit sijoitellaan uudelleen sopivammille paikoille ja lounge-tilaan tuodaan viherseinä, joka toimii hyvin akustisena elementtinä mutta luo lisäksi rauhallisen ja luonnollisen vaikutelman.

**Itsepalvelukassa ja lämminruokalinjasto** – Uuden lämminruokalinjaston avulla ruoka pysyy lämpimämpänä ja tarjoilukelpoisena pidempään. Perinteisen kassan lisäksi tulisi itsepalvelukassa jouduttamaan jonoja kiireisimpään aikaan. Itsepalvelukassaan voisivat maksaa kaikki korttiasiakkaat. Uuden linjaston ja itsepalvelukassan hankkimisesta tehdään kyselyä ylemmälle taholle. Samalla muut tarjoilulinjastot järjestetään järkevästi ruokalinjaston läheisyyteen.

**Terassiruokailu** – Terassi pyritään avaamaan kesäksi asiakkaille. Sen avulla saadaan lisää asiakaspaikkoja ja lisätään asiakkaiden viihtymistä lounasravintolassa. Asiakkailta on tilaa istua väljemmin. Terassi siistitään ja istutukset kunnostetaan kesäksi. Pöytien yläpuolelle tuodaan muutamia isoja aurinkovarjoja tai purjekankaat suojaamaan auringon paahteelta kuumina päivinä.

**Valaistus** – Tavoitteena olisi luoda terveellinen ja luonnollinen valaistus, joka luo rauhallisen ja miellyttävän vaikutelman. Olemassa olevien loisteputkien päälle asennetaan valoa pehmentävät levyt. Valaistuksessa pyritään hyödyntämään luonnonvaloa ja välttämään päiväsaikaan sähkövalon käyttöä. Ravintolassa on mahdollista säätää valaistuksen voimakkuutta, joten ravintolan työntekijöitä opastetaan asiassa.

**Asiakastytyväisyyden seuranta** – Asiakastytyväisyyttä seurataan reaaliaikaisesti ja näin ollen pystytään reagoimaan epäkohtiin ja palautteeseen nopeasti. Tämän toteuttamiseksi ruokasalin aulaan hankitaan asiakastytyväisyyttä rekisteröivä ja mittaava digitaalinen laite, joka siirtää datan

suoraan esimiesten ja johdon analysoitavaksi. Sen avulla voidaan viipymättä parantaa palvelun laatua ja viihtymistä.

## **7.2 Suunnitelmasta käytäntöön**

Suunnitelma luovutetaan toimeksiantajalle pdf-tiedostona ja sitä voidaan hyödyntää lounasravintolan asiakasystävällisyyden ja viihtyvyyden parantamiseen. Toimeksiantaja voi asettaa kehityskohdet mieheiseensä tärkeysjärjestykseen ja aikatauluttaa niiden toteutuksen. Tarkoituksena on ottaa suunnitelma pian käyttöön ja alkaa työstämään osa-alueita. Kaikkia osa-alueita ei voida toteuttaa samanaikaisesti, vaan kehityssuunnitelmaa tullaan hyödyntämään mahdollisesti pienemmissä osissa kerrallaan.

## 8 Pohdinta

Opinnäytetyön pohdintaluku koostuu kahdesta osasta, jotka ovat tutkimuksen luotettavuus ja opinnäytetyöprosessin kulku. Ensimmäisessä osassa on lähdeaineistoa tutkimuksen mittareista ja tekijän omaa pohdintaa työn luotettavuudesta. Toisessa osassa on kokonaiskuvaus työn eri vaiheista tavoitteiden täyttymisestä ja tutkimuksen onnistumisesta.

### 8.1 Tutkimuksen luotettavuus

Kehittämistutkimuksen luotettavuuden arviointi on haastavaa, koska kehittämistutkimus ei ole oma tutkimusmenetelmä, vaan se koostuu usein useista eri menetelmistä. Luotettavuutta voidaan arvioida vain niiden menetelmien valossa, joita tutkimuksessa on käytetty. (Kananen 2015, 111.) Tiedon luotettavuus on tutkimuksessa tärkein tekijä, sillä tieto itsessään on tutkimuksen raaka-aine. Jos tieto on virheellistä, eivät oikeat tiedonkeruumenetelmäkään auta. (Kananen 112) Luotettavuutta voidaan tarkastella kahden eri käsitteen avulla: validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa tutkitaan oikeita asioita ja reliabiliteetti sitä, että tutkimuksen tulokset ovat pysyviä, eivätkä muutu, vaikka tutkimus uusittaisiin. (Kananen 2015, 112.)

Kyselytutkimus menetelmänä on mielestäni luotettava, sillä sen avulla saatiin vahvistusta ennestään olemassa olevaan tietoon ja lounasravintolan työntekijöiden tekemiin havaintoihin. Asiakaskyselyn ja aiempien palautteiden välillä oli saturaatiota eli samat asiat ja ongelmat toistuivat molemmissa. Tutkimuksen reliabiliteetti ei mielestäni täysin täytynyt, sillä jos tutkimus uusittaisiin nyt, uskon että vastaajia olisi enemmän ja tuloksissa voisi olla hajontaa. Tutkimus ei myöskään ollut täysin validi, koska kyselylomakkeen kysymyksistä vain avoin kysymyskohta tuotti tutkimuksen produktin kannalta tarpeellista tietoa. Muiden kyselylomakkeen kysymyksiä muotoilua ja tarkoituspäätä oli pitänyt miettiä tarkemmin ennen kyselyn julkaisemista. Tutkimuksen kohderyhmä oli onneksi vastannut hyvin täsmällisesti kyselylomakkeen avoimeen vastauskohtaan, antaen tutkimuksen kannalta arvokasta tietoa.

Vastaajajoukolla oli hyvin yhtenevät mielipiteet kehittämiskohteista koskien lounasravintolaa, vaikka vastauksia olikin numeraalisesti niukasti. Pidän tutkimuksessa saatuja vastauksia luotettavina sillä, niitä voidaan verrata tutkimusta edeltäviin asiakaspalautteisiin, joissa toistuu lähes samat asiat kuin kyselytutkimuksen vastauksissa. Tutkijan oma syvällisempi ymmärrys lounasravintolan nykytilasta pyrittiin pitämään läpinäkyvänä ja kiinnittämään huomio tutkimuksen tuloksiin ja vastaajien näkökulmiin.

## 8.2 Opinnäytetyöprosessin kulku ja oma oppiminen

Aloitin opinnäytetyön joulukuussa 2021, mutta itse tutkimusprosessi alkoi tammikuussa 2022 tutkimusaiheen määrittämisellä. Sain esimieheltäni toimeksiannon opinnäytetyölle, mutta lopulliseen muotoonsa työn aihe täsmentyi vasta helmikuun aikana. Tutkimusongelmaksi muodostui asiakkaiden tyytymättömyys ravintolan viihtyvyyteen ja toimintoihin. Alaongelmaksi muodostui tyytymättömyydestä ja epäviihtyisyydestä seurannut asiakasmäärien lasku. Tutkimusongelman määrittelyn jälkeen valitsin lähestymistavan tutkimukselle. Ensimmäinen vaihtoehto oli haastattelututkimus, mutta nopeasti ilmeni, ettei se olisi toimivin tutkimustapa kiireiseen lounasaikaan. Menetelmäksi valikoitui sittemmin määrällinen kyselytutkimus. Tämän jälkeen aloin keräämään aineistoa ja lähdekirjallisuutta työn tietoperustan kirjoittamista varten ja pohtimaan runkoa kyselytutkimukselle.

Alkuvaiheessa työn eteneminen oli hidasta, mutta tietoperustaa kirjoittaessa eteenpäin työn tavoitteet tarkentuivat ja lähdeaineistoa oli helpompi löytää. Työstin opinnäytetyön vaiheita itsenäisesti käyttäen hyväksi työkokemustani ja osaamistani alalla. Tietoperustan valmistuttua laadin kyselytutkimuksen ja toteutin lomakemuotoisen kyselyn lounasravintolan asiakkaille. Kyselyn avulla etsittiin lounasravintolan kehityskohteita ja viihtyvyyteen vaikuttavia tekijöitä. Kyselyn vastausprosentti jäi odotettua pienemmäksi, mutta avoimen kysymyskohdan vastauksia analysoimalla saatiin toivottuja tuloksia. Kyselytutkimus toteutettiin viikolla 8. eli hiihtolomaviikolla. Uskon sen osittain vaikuttaneen kyselyn vastaajamäärään, sillä osa lounasravintolan vakituisista asiakkaista ovat olleet viikolla 8. lomalla.

Kyselytutkimuksen toteutus tapahtui melko nopealla aikataululla ja jälkeensä pohtiessani voin todeta, että sähköisesti toteutettava kysely olisi voinut toimia paremmin ja vastauksia olisi todennäköisesti saatu enemmän kuin paperilomakekyselyllä. Jotta olisi päästy vielä syvällisemmin pureutumaan tutkimusongelmaan, olisi voitu määrällisen tutkimuksen lisäksi käyttää haastattelumenetelmää lounasravintolan työntekijöitä haastatellen. Sillä tavalla olisi saatu dokumentoitua asioita, jotka jäivät nyt vain tekijän tietoon.

Jokaisessa tutkimuksessa on varauduttava tuottamaan luotettavaa tutkimustietoa. Joskus kuitenkin suunnitelmat varmisteluista huolimatta epäonnistuvat eikä tutkimus onnistu täysin, kuten on alussa ajateltu (Kananen 2015, 120). Se että tiedostaa luotettavuuskysymykset ja käsittelee niitä työssään rehellisesti, pelastaa useimmiten tilanteen (Kananen 2015, 121). Oman tutkimukseni asiakaskysely tuotti tulosta onneksi siinä määrin, että kehittämishanke saatiin tuotettua ja kriittisimmät kehittämis-kohteet listattua tavoitteisiin.

Prosessin työläin vaihe oli työn aloitus ja oikeiden lähteiden löytäminen. Myös tutkimustulosten analysointi oli työlästä vähäisen vastaajamäärän vuoksi. Tutkimustuloksia oli käytävä moneen kertaan läpi ja se osuus oli pitkälti mekaanista työtä ilman apuvälineitä.

Tutkimuksen tavoite täyttyi siinä määrin, että vastauksista saatiin koostettua kehittämissuunnitelma osa-alueineen ja sen avulla voidaan alkaa kehittämään lounasravintolan viihtyvyyttä ja asiakasystävällisyyttä. Toimeksiantajalle tutkimus saattoi tuoda uutta näkökulmaa asiakkaiden tarpeista ja viihtyvyyteen vaikuttavista kriteereistä. Tutkimuksen lopullinen tavoite jää kuitenkin vielä kysymysmerkeiksi – Toteutuvatko kehittämissuunnitelmat? Lisäävätkö ne viihtyvyyttä ja asiakasystävällisyyttä? Lisääntyvätkö kävijämäärät toimenpiteiden johdosta?

Opinnäytetyöprosessin aikana pidettiin ohjauspalavereita ja sain tarvittaessa tukea ohjaajilta. Heidän avullaan työn raamit täsmentyivät ja tutkimuksen keskeiset tavoitteet selkiytyivät. Tutkimuksessa käytettävät menetelmät ja käsitteet tulivat tutuiksi ja oma henkilökohtainen ymmärrys tutkimus- ja kehittämistyötä kohtaan kasvoi. Koko prosessi antoi innostusta jatkotutkimuksiin, joita työpaikallani on mahdollista toteuttaa tulevaisuudessa. Jatkotutkimuksella olisi mahdollisuus tutkia kehittämissuunnitelman avulla tehtyjen toimenpiteiden vaikutusta ja sitä ovatko asiakasmäärät lisääntyneet toimenpiteiden johdosta.

## Lähteet

Aadesign 2020. Hyvin suunniteltu ravintolan akustiikka luo viihtyisyyttä. Luettavissa:

<https://aadesign.fi/ravintolan-suunnittelu/> Luettu: 9.3.2022.

Anttila, V.-J. 2022. Koronavirus (SARS-CoV-2, COVID-19). Duodecim terveyskirjasto. Luettavissa:

<https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01257/koronavirus-sars-cov-2-covid-19?q=korona> Luettu: 20.4.2022.

Aunola, E, Heikkinen V.-A. 2015. Näkökulmia vieraanvaraisuusalan tulevaisuuteen ja johtamiseen. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Helsinki.

Birchfield, J.C., and Birchfield, J. 2007. Design and Layout of Foodservice Facilities. Luettavissa:

[https://books.google.fi/books?id=XJxzkDU0F7MC&printsec=frontcover&hl=fi&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.fi/books?id=XJxzkDU0F7MC&printsec=frontcover&hl=fi&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false) Luettu: 9.3.2022.

Eahlstrom 2022. Ravintolakokemus. Luettavissa: [https://www.eahlstrom.fi/tietoa-](https://www.eahlstrom.fi/tietoa-meista/uutiset/ravintolakokemus-nain-luot-elamyksen-aisteja-hyodyntaen)

[meista/uutiset/ravintolakokemus-nain-luot-elamyksen-aisteja-hyodyntaen](https://www.eahlstrom.fi/tietoa-meista/uutiset/ravintolakokemus-nain-luot-elamyksen-aisteja-hyodyntaen) Luettu: 10.1.2022.

Ekman, P. 2017. Tunnetko asiakkaasi tunnepolun? Viisi syytä, miksi sinun pitäisi. Luettavissa:

<https://www.inspirans.fi/tunnetko-asiakkaasi-tunnepolun-viisi-syyta-miksi-sinun-pitaisi/> Luettu 11.5.2020.

Fischer, M. & Vainio, S. 2015. Potkua palvelubisnekseen: Asiakaskokemus luodaan yhdessä. 2. Talentum Pro. Helsinki.

Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus - työkalupakki. Talentum pro. Helsinki.

Gustafsson, I.-B., Öström, Å, Johansson J & Mossberg, L. 2006. The Five Aspects Meal Model: a tool for developing meal services in restaurants. Journal of foodservice. Luettavissa: <https://web-p-ebscobhost-com.ezproxy.haaga-helia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=ce7a85aa-9a89-481b-a109-0da378c76347%40redis> Luettu: 9.3.2022

- Han, H. & Ryu, K. 2011. New or repeat customers: How does physical environment influence their restaurant experience? *International journal of hospitality management*, 30, 3, p. 599–601 Luettavissa: <https://www-sciencedirect-com.ezproxy.haaga-helia.fi/science/article/pii/S0278431910001350>. Luettu: 8.3.2022.
- Hemmi, M., Häkkinen, U. & Lahdenkauppi, M. 2008. *Avec: Asiakaspalvelua ravintolassa*. 6. [uud.] p. WSOY oppimateriaalit. Helsinki.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. & Sinivuori, E. 2009. *Tutki ja kirjoita*. 15. uud. p. Tammi. Helsinki.
- Hopia, A. 2019. Aistien merkitys elämysten tuottajina. E.Ahlström showroom. Luettavissa: <https://www.eahlstrom.fi/tietoa-meista/uutiset/ravintolakokemus-nain-luot-elamyksen-aisteja-hyodyntaen> Luettu: 10.2.2022.
- HUS 2022. Hus asvia/ammattilaiselle. Luettavissa: <https://www.hus.fi/ammattilaiselle/hus-asvia>. Luettu: 29.1.2022
- Kaewmahaphinyo, T., Nuangjamnong, C. & Dowpiset K. 2020. Factors Influencing Customer Satisfaction and Behavioral Intention for Fast-Casual Restaurants. *SSRN Electronic Journal*. Luettavissa: [https://www.researchgate.net/publication/349973318\\_Factors\\_Influencing\\_Customer\\_Satisfaction\\_and\\_Behavioral\\_Intention\\_for\\_Fast-Casual\\_Restaurants\\_A\\_Case\\_Study\\_in\\_a\\_Shopping\\_Center\\_Bangkok/stats](https://www.researchgate.net/publication/349973318_Factors_Influencing_Customer_Satisfaction_and_Behavioral_Intention_for_Fast-Casual_Restaurants_A_Case_Study_in_a_Shopping_Center_Bangkok/stats) Luettu: 8.4.2022.
- Kananen, J. 2015. *Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas: Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kokkonen, O. 2006. *Asiakastytyväisyys kaiken perusta*. Luettavissa: <http://www.gk-karjalainen.fi/fi/artikkelit/asiakastytyvaeisyys-kaiken-perusta> Luettu: 8.3.2022.
- Löytänä, J. 2011. *Asiakaskokemus: palvelubisneksestä kokemusbisnekseen*. Talentum 2011. Helsinki. E-kirja. Luettu: 1.3.2022.
- Nousiainen, M, Lindroos, H, & Heino, P. 2014. *Restoratiivisen ympäristön suunnittelu*. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Kouvola. Luettu: 1.2.2022.

Perho liiketalousopisto. 2020. Vastuullinen ravintola-ala. Luettavissa: <https://perho.fi/keke-opas-vastuullinen-ravintola-ala/#toggle-id-2> Luettu: 21.4.2022.

Raulio, S. 2015. THL: Joukkoruokailu terveellisen ruokailuympäristön mahdollistajana. Luettavissa: <https://dokumen.tips/healthcare/susanna-raulio-thl-joukkoruokailu-terveellisen-ruokailuympaeristoen-mahdollistajana.html?page=20> Luettu: 13.5.2020.

Rawson, K. & Shore, E. 2019. Dining out: A global history of restaurants. London: Reaktion Books.

Risku-Norja, H., Kurppa, S., Silvennoinen, K. & Skinnari, J. 2010. Liturgiasta käytäntöön: Kestävä kehitys ja julkiset ruokapalvelut. Suomen Maataloustieteellisen Seuran Tiedote, 26, pp. 1–8.

Saarelainen, J. 2019. Winled.fi. Hotellien ja ravintoloiden valaistus. Luettavissa: <https://www.winled.fi/blogi/artikkeli/Hotellin-ja-ravintolan-valaistus> Luettu: 10.3.2022.

Seppälä, P. 2016. Sosiaalisen median strategian ABC. Luettavissa: <https://viestintapiritta.fi/blogi/somestrategia-abc/> Luettu. 29.4.2022.

Soppa365. 2020. Noutoruoan tarjonta räjähti- tästä listasta löydät helsinkiläiset ravintolat, jotka tekevät take awayta. Luettavissa: <https://www.soppa365.fi/artikkeli/ravintolat/ravintolat/noutoruoan-tarjonta-rajahiti-tasta-listasta-loydat-helsinkilaiset> Luettu: 19.4.2022.

Sporre, C. Jonsson, I, M. & Ekström, M-P. 2013. The Five Aspects Meal Model, FAMM. From Michelin Guide to public meal sector. Luettu 1.3.2022. <https://oru.diva-portal.org/smash/get/diva2:641411/fulltext01.pdf>

Terveyskirjasto 2021. Koronavirus. Luettavissa: <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01257/koronavirus-sars-cov-2-covid-19> Viitattu 11.1.2022.

THL 2019. Työpaikkaruokailu. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/elintavat-ja-ravitsemus/ravitsemus/ruokapalvelut/tyopaikkaruokailu> Luettu: 8.3.2022.

Tilastokeskus 2021. Talous sopeutuu pandemiaan - tutkittu tieto mahdollistaa tämänkin. Luettavissa: <https://www.stat.fi/tietotrendit/blogit/2021/talous-sopeutuu-pandemiaan-tutkittu-tieto-mahdollistaa-tamankin/>

Tilastokeskus 2022. Ravintolat. Luettavissa: <https://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/001-2000/55301.html>. Luettu: 8.1.2022.

Tuurala, T. 2020. NPS-suosittelevä kysely asiakaskokemuksen mittaamisen välineenä. Luettavissa: <https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/organisaatio/sosiaali-ja-terveyspalvelujen-palvelualue/asiakastytyvaisuus/tietoa-nps-kyselysta.html> Luettu: 18.5.2022.

Valtioneuvosto 2021. Suomessa vallitsevat poikkeusolot. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/suomessa-vallitsevat-poikkeusolot> Luettu 8.1.2022.

Valtioneuvosto 2022. Rajoitukset ja suositukset koronaepidemian aikana. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/tietoa-koronaviruksesta/rajoitukset-ja-suositukset> Luettu: 18.1.2022.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2013. Liiketoimintaosaaminen: Menestyvän yritystoiminnan perusta. 6. uud. p. Edita. Helsinki.

Vikstedt, T. Raulio, S. Helakorpi, S. Jallinoja, P. Prättälä, R. 2012. Työaikainen ruokailu Suomessa 2008–2010. Ruokapalveluiden seurantaraportti. Luettavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90820/URN\\_ISBN\\_978-952-245-621-2.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90820/URN_ISBN_978-952-245-621-2.pdf?sequence=1) Luettu: 10.4.2022.

Walter, U. 2008. The meeting aspect and the physical setting: are they important for the quest experience? Journal of Foodservice 19. Luettavissa: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1745-4506.2007.00085.x> Luettu: 1.3.2022.

## Liitteet

### Liite 1. Jorvin ruokasalin entinen kahvilanurkkaus



**Liite 2. Jorvin ruokasali**



## Liite 4. Kehittämissuunnitelma

Osa-alue	Tavoite	Toimenpiteet
<b>Ravintolan saavutettavuus/ löydettävyys</b>	Saada sairaalan vierailijat ja muut asiakkaat tietoisiksi ravintolasta ja opastaa heidät pääaulasta K-kerroksen lounasravintolaan. Tavoitteena on saada uusia asiakkaita. Ravintolalle äänestetään nimi ja luodaan oma sometili lisäämään näkyvyyttä.	Opastekylttien asentamisesta neuvotellaan sairaalan tilahallinnon kanssa ja kysytään niihin lupa. Asiakkaat ja ravintolan henkilökunta saavat äänestää ravintolan nimestä. Työnjohto valitsee sopivan nimen ehdotuksien joukosta. Sometaitoiset esimiehet tekevät lounasravintolalle oman sometilin, jonne päivitetään kuvia mm. teemapäivistä ja suosikkiruokapäivistä.
<b>Ruokailutilan järjestely ja jakaminen sekä esteetön kulku</b>	Viihtyisä ja rauhallinen ruokailuympäristö, minne on helppo tulla pyörätuolin tai lastenvaunujen kanssa. Mahdollisuus vetäytyä myös "omaan rauhaan".	Pöytäryhmät jaetaan isoista pienempiin ja ruokasaliin tuodaan tilanjakajia. Vanhasta kahvilanurkkauksesta tehdään Lounge-tyylinen tila, missä on pehmeitä tuoleja ja mahdollista työskennellä tietokoneella. Tilaan asennetaan moderni viherseinä, joka puhdistaa ja kosteuttaa ilmaa. Sisustus mukailee luonnollisia sävyjä, kuten hiekan sävyjä ja ruskeaa. Loungeen hankitaan välipala-automaatti.
<b>Akustiikka ja kaikuminen</b>	Kaikumaton tila, jossa desibelit eivät nouse liian korkeaksi edes ruuhka-aikana.	Ruokasalin muutamalle seinälle asennetaan akustiikkalevyt ja ne maalataan sisustukseen sopiviksi.
<b>Pintamateriaalit ja esteettisyys</b>	Pintamateriaalien avulla luodaan kodikkuutta ja esteettisyyttä. Esimerkiksi kaitaliinoissa ja servieteissä värit vaihtuisivat kausittain. Seinäpintoja maalataan/ koristellaan muraalein	Ruokasalin seinille asennettaviin akustiikkalevyihin maalataan seinämaalaus eli "muraali". Sairaalan käytävillä on useassa seinässä jokin luontoon liittyvä seinämaalaus, joten samalla teemalla jatkettaisiin ruokasalis- sa. Olemassa olevat viherkasvit sijoitetaan uudestaan sopivammille paikoille ja lounge-tilaan tehdään ns. viherseinä
<b>Itsepalvelukassa ja lämminruokalin- jasto</b>	Uuden linjaston avulla ruoka pysyy lämpimänä ja tarjoilukelpoisena pidempään. Ruoka olisi mahdollista noutaa molemmiin puolin. Itsepalvelu-	Uusi lämminruokalinjasto asennetaan tulevan uudistuksen aikana. Samalla asennetaan itsepalvelukassa, jossa kaikki korttiasiakkaat voivat maksaa

Osa-alue	Tavoite	Toimenpiteet
	kassa perinteisen kassan lisäksi jouduttamaan jonoja kiireisimpään aikaan.	lounaansa. Muut tarjoilupisteet järjestellään järkevästi ruokalinjaston läheisyyteen.
<b>Terassiruokailu</b>	Terassi avataan kesäkaudeksi asiakkaille. Sen avulla lisätään asiakaspaikkoja ja asiakkaiden viihtymistä lounasravintolassa. Terassilla olisi mahdollisuus viettää kokouksia tai juhlatilaisuuksia.	Terassi siistitään ja kunnostetaan kesäksi. Terassille tuodaan muutama kesäkukkaistutus. Pöytien yläpuolelle tuodaan isot naruilla kiinnitettävät aurinkovarjot keskipäivän paahteen varalle.
<b>Valaistus</b>	Terveellinen ja luonnonmukainen valaistus, joka luo rauhallisen ja miellyttävän vaikutelman.	Loisteputkien päälle asennetaan valoa pehmentävät levyt. Valaistuksessa pyritään hyödyntämään luonnonvaloa ja välttämään päiväsaikaan loisteputkivalaistusta. Ravintolassa on mahdollista säätää valaistuksen voimakkuutta. Ravintolan työntekijöitä ohjataan valaistuksen säätelyssä.
<b>Asiakastyytyväisyyden seuranta</b>	Tavoitteena on seurata asiakastyytyväisyyttä reaaliaikaisesti ja reagoida epäkohtiin mahdollisimman nopeasti.	Ruokasaliin hankitaan asiakastyytyväisyyttä mittaava digitaalinen laite, joka siirtää dataa suoraan esimiesten ja johdon analysoitavaksi. Sen avulla voidaan viipymättä reagoida ja parantaa palvelun laatua ja viihtymistä.