

Itsepalvelukassojen hyödyntäminen lounasravintoloissa

Erika Helin

Opinnäytetyö
Helmikuu 2018
Tekniikan ja liikenteen ala
Insinööri (AMK), Mediatekniikan koulutusohjelma

Tekijä(t) Helin, Erika	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Helmikuu 2018
	Sivumäärä 47	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Itsepalvelukassojen hyödyntäminen lounasravintoloissa		
Tutkinto-ohjelma Mediatekniikan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Niemi, Kari		
Toimeksiantaja(t) Protacon Solutions Oy		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Protacon Solutions Oy. Toimeksiantaja oli aikaisemmin kehittänyt itsepalvelukassan, jota oli käytetty muun muassa katsastusasemilla ja mes- sutapahtumissa. Itsepalvelukassan toimintaperiaatteena oli mahdollistaa asiakkaalle täysin itsenäinen ja sujuva asiointitapahtuma. Kassaa käyttäessä valittiin ostettava tuote koske- tusnäytöltä, suoritettiin korttimaksu ja tulostettiin tosite ostosta.</p> <p>Toimeksiantaja halusi selvittää voisiko jo olemassa olevaa itsepalvelukassaa hyödyntää aiempien käyttökohteiden lisäksi myös lounasravintoloissa. Samalla selvitettiin millaisia hyöty- tai haittavaikutuksia itsepalvelukassan käytöstä voisi seurata lounasravintolalle ja miten mahdollisia haasteita voitaisiin ratkoa.</p> <p>Selvitystyö toteutettiin haastatteleamalla lounasravintoloissa työskenteleviä, alalta vankan kokemuksen omaavia henkilöitä. Selvityksen perusteella itsepalvelukassan pilotoiminen lounasravintoloissa nähtiin potentiaalisena mahdollisuutena tietyin reunaehdoin. Esille nostettiin myös joitakin haasteita, jotka tulisi huomioida suunnitellessa itsepalvelukassan käyttöönottoa lounasravintolaan.</p> <p>Työn lopputuloksena esitettiin arvioita itsepalvelukassalla mahdollisesti saavutettavista hyödyistä sekä järjestelmän ja prosessien kehitys- ja uudistusehdotuksia.</p> <p>Työssä aihetta käsiteltiin yleisellä tasolla, jonka vuoksi tuloksissa esitetyt ehdotukset eivät välttämättä sovellu käytännössä toteutettavaksi ilman jatkotutkimusta.</p>		
Avainsanat (asiasanat) itsepalvelukassa, lounasravintola, digitalisaatio, haastattelututkimus		
Muut tiedot		

Author(s) Helin, Erika	Type of publication Bachelor's thesis	Date February 2018 Language of publication: Finnish
	Number of pages 47	Permission for web publication: x
Title of publication Utilization of self-service checkouts in lunch restaurants		
Degree programme Media engineering		
Supervisor(s) Niemi, Kari		
Assigned by Protacon Solutions Oy		
Abstract <p>The bachelor's thesis was assigned by Protacon Solutions Oy. The assigner had earlier developed a self-service checkout system which was used at some vehicle inspection stations and exhibitions. The purpose of the system was to offer independent and fluent transactions for customers. The customer was supposed to choose a product via touch screen, make a card payment and get a receipt.</p> <p>The assigner wanted to sort out if the self-service checkout was already suitable for lunch restaurant use. At the same time, it was determined what kind of benefits or side effects the system can cause for the restaurant, and how to resolve the possible side effects.</p> <p>The research was conducted by interviewing experts from various restaurants. According to the research, the self-service checkout pilot experiments were seen as a potential opportunity under certain boundary conditions. Some challenges were noted that should be regarded when considering the self-service checkout take-over for restaurant.</p> <p>The results of the thesis were evaluations of the potentially available benefits of self-service checkouts in lunch restaurants, as well as proposals for development and reform of the system and processes.</p> <p>The topic of the thesis was discussed as general level, for which the results may not be usable in practical use without further research.</p>		
Keywords/tags (subjects) self-service checkout, lunch restaurant, digitalization, interview method		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Tehtävä ja tavoite.....	4
1.1	Toimeksiantaja	4
1.2	Suomalainen digiosaaminen Euroopan kärjessä.....	5
1.3	Digitalisaatio on muutoksen työkalu.....	6
1.4	Itsepalvelun aikakausi	6
1.5	Protaconin itsepalvelukassa	7
1.6	Lounasravintolan myynnin tehostaminen itsepalvelulla	8
1.7	Haluttu lopputulos.....	9
2	Itsepalvelujärjestelmien kehitys Suomessa	10
2.1	Pankkien monipuoliset itsepalvelujärjestelmät	10
2.2	Polttoaineen jakelupisteet painottuvat automaattiasemiin.....	11
2.3	Kaupan alan markkinajohtajat näyttävät suuntaa	11
3	Ravintoloiden itsepalvelujärjestelmät.....	14
3.1	Edelläkävijän roolissa ollut Restamax kohtasi useita haasteita	14
3.2	Itsepalvelukassan tehokas hyödyntäminen Chinaman-ravintolassa	15
3.3	Itsepalvelulla helpotusta arkeen	16
4	Maksutavat	17
4.1	Suomalaisten suosikit.....	17
4.2	Ravintoetu	17
4.3	Mobiilimaksaminen	18
4.4	Itsepalvelukassojen hyväksymät maksutavat	18
5	Työhyvinvointi ravintola-alalla.....	18
5.1	Hyvinvoiva työntekijä on tuottava	18
5.2	Suomalaisten sairauspoissaolot	19

6	Ravintola-alan työehtosopimuksen mukainen työnteko	20
6.1	Palkkaus.....	20
6.2	Sairausajan palkka	21
6.3	Työaika.....	21
6.4	Työnantajan kustannukset palkanmaksusta	22
7	Selvitystyön toteutus	22
7.1	Kvalitatiivisen tutkimuksen keinot apuna	22
7.2	Tiedonkeruumenetelmät	23
7.3	Haastattelu	23
7.4	Teemahaastattelu ja haastattelujen järjestäminen	24
7.5	Sisällönanalyysi.....	26
8	Selvityksen tulokset ja sisällönanalyysi	26
8.1	Selvitykseen osallistuneet ravintolat.....	26
8.2	Lounasaika ravintolassa.....	27
8.3	Maksutavat ja hinnoittelu	29
8.4	Turvallinen ja luotettava kassatapahtuma.....	30
8.5	Sopisiko itsepalvelukassa meille?.....	30
8.6	Johtopäätöksiä ja ratkaisuehdotuksia	31
9	Laskelmia työntekijän kustannuksista	35
9.1	Case 1: Yhden lisätyöntekijän palkkakustannukset	35
9.2	Case 2: Työntekijän sairauspoissaolon kustannukset	36
9.3	Case 3: Ylityön teettämisen kustannukset	37
10	Pohdinta	37
10.1	Selvitystyön rajoitteet	37
10.2	Selvitystyön lopputulos	39
10.3	Selvitystyön ongelmakohdat ja onnistumiset	40

Lähteet	42
Liitteet	46
Liite 1. Haastatteluteemat ja apukysymykset	46
Liite 2. Haastattelukutsu	47
Kuviot	
Kuvio 1. DESI-luokitus 2017.....	5
Kuvio 2. Itsepalvelukassan käyttöliittymä	7
Kuvio 3. Automaatti-, huolto- ja jakeluasemien lukumäärien kehitys.....	11
Kuvio 4. Sairauspoissaolopäivät sosioekonomisen aseman mukaan	19
Kuvio 5. Lounasajan kokonaiskesto ja ruuhkan osuus	28
Taulukot	
Taulukko 1. Työntekijöiden taulukkopalkat 1.2.2017 lukien.....	20
Taulukko 2. Sairausajan palkanmaksu työsuhteen kestoajan perusteella.....	21
Taulukko 3. Selvityksessä haastatellut ravintolat	26
Taulukko 4. Yhden lisätyöntekijän palkkakustannukset työnantajalle.....	36
Taulukko 5. Yhden työntekijän sairauspoissaolon kustannukset.....	36
Taulukko 6. Ylityön teettämisestä työnantajalle aiheutuvat kustannukset.....	37

1 Tehtävä ja tavoite

1.1 Toimeksiantaja

Työn toimeksiantaja oli Protacon Solutions Oy, joka on osa Protacon-konsernia. Protacon on perustettu Suomessa yhden miehen voimin vuonna 1990. Vuoden 2018 alkuun mennessä se kehittyi kansainvälistyväksi yhtiöksi, joka työllisti yli 300 eri alojen asiantuntijaa ja osaaajaa. (Yrityskauppa: Protacon haastaa perinteiset suunnittelutalot 2018; 25 Protacon Anniversary 2015, 3.)

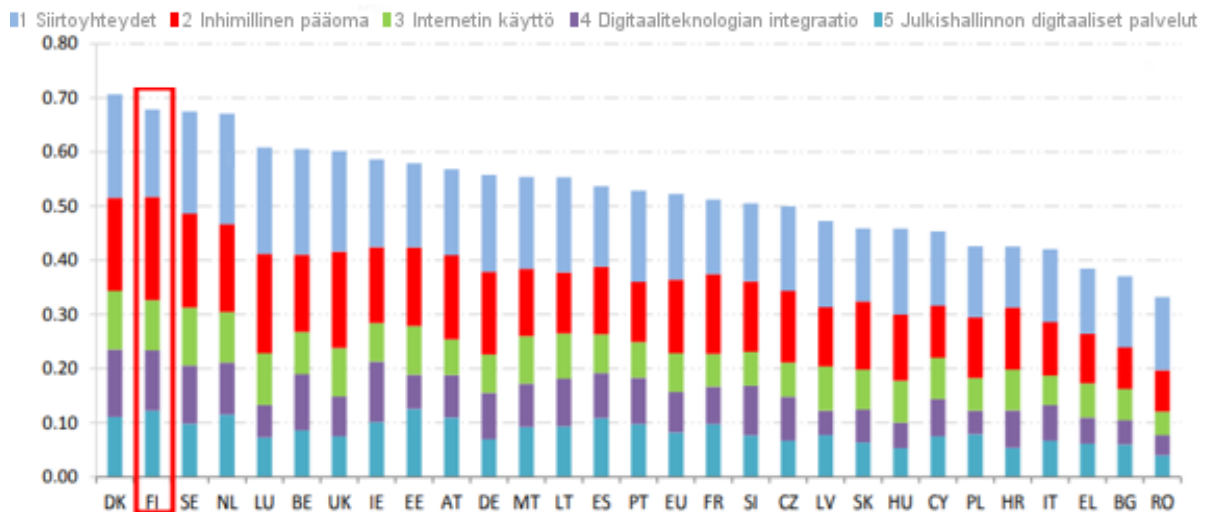
Protaconin alkuperäinen toiminta lähti teollisuuden sähkö- ja automaatio suunnittelusta. Ajan kuluessa Protacon on laajentanut toimintaansa Suomessa kymmenelle eri paikkakunnalle, ja vastaamaan yli 6000 erilaisen asiakasyrityksen tarpeisiin. Se luo ratkaisuja ajoneuvo-, työkone-, energia-, meri- ja puunjalostusteollisuuteen, asiantuntijayrityksille, hyvinvointi- ja terveysteknologiaan, logistiikkaan sekä palveluyrityksille. Protaconin tavoite on parantaa asiakkaidensa kilpailukykyä tarjoamalla ratkaisuja jotka luovat uusia liiketoimintamalleja ja sujuvoittavat arkea sekä nostavat tuotannon laatua ja parantavat tehokkuutta. (Me olemme Protacon n.d.; Protacon lukuina n.d; Toimialat n.d.; Yhteystiedot n.d.; 25 Protacon Anniversary 2015, 3)

Protacon Solutions Oy:n liikevaihto oli vuonna 2016 Kauppalehden mukaan 7 957 000 euroa. Henkilöstömäärä tilinpäätöstiedoissa oli samana vuonna 92 henkilöä. Protacon Solutions Oy on Kaupparekisteriin toimittamassaan ilmoituksessa kuvannut toimialansa sisältävän ohjelmistoratkaisujen ja ICT-palveluiden tuottamista sekä koulutusta ja konsultointia. (Protacon Solutions Oy 2017.)

Tästä eteenpäin toimeksiantaja Protacon Solutions Oy:ta kutsutaan tässä työssä Protaconiksi.

1.2 Suomalainen digiosaaminen Euroopan kärjessä

Euroopan Komission tuottama DESI (Digital Economy and Society Index) on yhdistetty indeksi, jolla mitataan digitaalista kehitystä seuraavilla viidellä osa-alueella: siirtoyhteydet, inhimillinen pääoma, internetin käyttö ja julkishallinnon digitaaliset palvelut. Vuoden 2017 DESI-Indeksissä Suomi sijoittui toiseksi, niin kutsuttujen huippusuoriutujien ryhmään (Ks. Kuvio1). (Digital economy and society index 2017 - Suomi n.d.)



Kuvio 1. DESI-luokitus 2017 (Digital economy and society index 2017 - Suomi n.d., suomenennettu.)

Inhimillisen pääoman osalta Suomi oli listauksen ensimmäisellä sijalla. Tarkemmin tällä osa-alueella tarkoitetaan henkilön kykyä internetin käyttöön, digitaalisia perustaitoja sekä pitkälle vietyä digitaalista osaamista. (The Digital Economy and Society Index (DESI) 2015.)

Suomessa tieto- ja viestintätekniikan asiantuntijoiden prosentuaalinen osuus työvoimasta oli vuoden 2017 indeksissä koko Euroopan suurin. (Digital economy and society index 2017 - Suomi n.d.)

1.3 Digitalisaatio on muutoksen työkalu

Viime vuosina teknologian nopean kehityksen myötä palveluita ja prosesseja on alettu digitalisoimaan eli siirtämään ne digitaaliseen muotoon, sähköisiin järjestelmiin. Digiteknologia integroidaan eli yhdistetään osaksi lähes kaikkiin organisaation toimintoihin tuoden se luonnolliseksi ja huomaamattomaksi osaksi tehostamaan palveluita ja toimintoja. (Tenhunen 2017.)

Olemassa olevia prosesseja ei viedä digitaaliseen muotoon sellaisenaan, vaan niitä kehitetään asiakaslähtöisesti sekä tukien päivittäisen työskentelyn viemistä ketterämpään suuntaan. Kyse on toimintatapojen uudistamisesta, ja jopa kokonaisten prosessien poistamisesta tai korvaamisesta. Digitalisaatiota ei voi siis ostaa tai asentaa, vaan kyseessä on alati kehittyvä kokonaisuus. (Tenhunen 2017; Vento 2016.)

1.4 Itsepalvelun aikakausi

Itsepalvelulla tarkoitetaan systeemiä, jossa asiakas huolehtii itse palvelutapahuman kulusta palveluntarjoajan tarjoaman asiakaspalvelun sijasta (Itsepalvelu n.d.).

Nykyään asiakas on tottunut keräämään ostoksensa kaupassa itse sekä hoitamaan pankkiasiansa verkkopankissa eli itsepalveluna. Vastuun siirtäminen palvelun lopputuloksesta on siirretty asiakkaan vastuulle, jolloin tuottavuus yrityksissä on lisääntynyt. (Savela 2010.)

Asiakkaiden tottuminen ja halu itsenäiseen asiointiin sekä mahdollisimman sujuvaan palvelutapahtumaan luovat kysynnän itsepalvelukassoille. Itsepalvelukassa ei välttämättä nopeuta asiointia, mutta antaa asiakkaalle vapauden asioida omaan tahtiinsa. Itsepalvelulla pyritään vastaamaan myös yrittäjän tarpeeseen kohdistaa käytettävissä olevat resurssit tehokkaasti sekä vähentämään perinteisten palvelukassojen ruuhkautumista. (Kaakinen 2017; Ruokangas 2016.)

Itsepalvelukassa on toimiva ratkaisu niin pienissä toimipisteissä kuin kymmenien tuhansien osallistujien massatapahtumissakin, silloin kun kertaostoksen määrä on suhteellisen pieni. (Itsepalvelukassa n.d.b; Ruokangas 2016.)

1.5 Protaconin itsepalvelukassa

Järjestelmä ja laitteisto

Protacon on jo kehittänyt ja vienyt tuotantoon itsepalvelukassan. Itsepalvelukassan laitteisto sisältää tietokoneen, kosketusnäytön, kuittitulostimen sekä maksupäätteen, jotka on kytketty kiinteästi metallirunkoon. Tietokoneeseen on mahdollista liittää näppäimistö sekä hiiri tarvittaessa. Toistaiseksi ainut tuettu maksutapa on maksukortti. Itsepalvelukassan käyttöliittymää käytetään kosketusnäytön välityksellä internetiselaimella. (Ks. kuvio 2.)



Kuvio 2. Itsepalvelukassan käyttöliittymä

Hallintanäkymä

Kassajärjestelmän asetusten hallintaan ja tapahtumien seurantaan pääsee käsiksi erilisen web-käyttöliittymän kautta. Järjestelmän ylläpitäjä voi tätä kautta hallinnoida myytäviä tuotteita, hakea myyntiraportteja, muokata itsepalvelukassojen ulkoasua sekä hallinnoida käyttäjätunnuksia ja käyttöoikeuksia. Myös itsepalvelukassan ulkoasu, tuotevalikoima ja -tyypit ovat muokattavissa hallintanäkymästä käsin erilaisiin tapahtumiin ja eri kokoisille organisaatioille sopivaksi.

Hallintanäkymän kautta kirjautuessa pääsee sovellusta käyttämään myös perinteisenä palvelukassana, jolloin sinne voidaan merkitä korttimaksujen lisäksi myös käteisrahaliikennettä tai muita maksutapoja. Hallintanäkymän toiminnoista löytyy vähintäänkin tarvittavat kassajärjestelmän perustoiminnot.

Käyttökokemukset

Protaconin itsepalvelukassaa on käytetty muun muassa katsastusasemilla ja erilaisissa messutapahtumissa. Itsepalvelukassan käytön havaittiin lisänneen katsastusase-
man myyntiä 15 % heti käyttöönoton jälkeisellä viikolla. Koneagria 2016 -messuta-
pahtumassa lippuja myytiin yli 2000 kappaletta ensimmäisen kolmen tunnin aikana.
(Itsepalvelukassa n.d.b.)

1.6 Lounasravintolan myynnin tehostaminen itsepalvelulla

Protacon haluaisi selvittää, miten olemassa olevaa itsepalvelukassa-tuotetta tulisi kehittää, jotta se vastaisi lounasravintoloiden tarpeita.

Lounasravintolalla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä sellaista ravintolaa, joka tarjoilee lounasruokailun tavanomaiseen lounasaikaan aamupäivästä alkaen, vähintään arkipäivisin. Tarjolla voi olla yksi tai useampia erilaisia lounasvaihtoehtoja. Ravintolalla voi olla lounastarjoilun lisäksi muunkinlaista toimintaa.

Toivotut hyödyt

Ennen varsinaisen selvitystyön tekemistä oletus oli, että lounasaikaan asioivat asiak-

kaat ovat useimmiten työ- tai opiskelupaikan lounastauolla, jolloin ajankäyttö on rajoitettu useimmiten noin puolesta tunnista tuntiin. Etukäteen oli pohdittu, että asiointin nopeutta ja sen myötä asiakaskokemusta voitaisiin parantaa lyhentämällä jonotusaikaa. Itsepalvelukassan vapauttamia resursseja voitaisiin kohdistaa muihin tehtäviin kuten esimerkiksi ruokalinjaston täyttämiseen tai salin siisteydestä huolehtimiseen, jotka myös osaltaan lisääisivät asiakastytyvyyttä.

Ennalta tunnistetut haasteet

Toimeksiantajan etukäteen tunnistamia yleisiä haasteita itsepalvelukassan käytössä olivat esimerkiksi kassan oikeinkäytön valvonta sekä loppukäyttäjien teknisen osaamisen taso. Lounasravintolan kohdalla selvitystä vaatisi erityisesti minkälaisia maksutapoja järjestelmän tulee tukea, tai miten suuri osa asiakkaista voidaan ohjata käyttämään itsepalvelukassaa palvelukassan sijaan, heidän käyttämiinsä maksutapoihin ja muihin vaikuttaviin tekijöihin perustuen. Toimeksiantaja näki itsepalvelukassojen käyttöönottamisen lounasravintolassa kokonaisuudessaan potentiaalisena mahdollisuutena.

1.7 Haluttu lopputulos

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, onko itsepalvelukassoilla mahdollista tuottaa ravintolalle hyötyä verrattuna palvelukassoihin tai niiden lisänä. Onko itsepalvelukassojen avulla mahdollista tasoittaa ruuhkahuipun painetta palvelukassoilla, tai hiljaisempaan ajankohtana vapauttaa kassahenkilö kokonaan tai osittain toiseen, yritykselle enemmän lisäarvoa tuottavaan tehtävään? Miten maksutapahtuma voidaan saada sujuvaksi ja turvalliseksi itsepalvelukassaa käyttäen, ja tarvitaanko kassan oikeinkäytön valvontaan ja käytön opastamiseen paljon resursseja? Minkälaisia käytännön haasteita ravintola-ala ja erityisesti lounasravintolaympäristö tuovat itsepalvelukassan toimittajalle?

Toimeksiantaja tulee hyödyntämään opinnäytetyön tuloksena saatuja tietoja itsepalvelukassan tuotekehityksen apuna.

2 Itsepalvelujärjestelmien kehitys Suomessa

Itsepalvelua ja itsepalvelujärjestelmiä voi nykyään löytää lähes kaikkialta, missä ennen tarvittiin ihmisen jatkuvaa läsnäoloa. Tässä luvussa esitellään muutama sellainen järjestelmä, jotka ovat olleet tärkeitä ja merkittäviä suunnannäyttäjiä suomalaisten itsepalvelujärjestelmien tähänastisessa kehityksessä, ja jotka ovat tuoneet nämä järjestelmät tutuiksi kaikille.

2.1 Pankkien monipuoliset itsepalvelujärjestelmät

Vuonna 1971 Rahalaitoksen neuvottelukunta päätti hankkia kahdeksan Bankomat-merkkistä seteliautomaattia Suomeen kaikkien pankkien yhteiseen käyttöön. Automaatit sijaitsivat pankkikonttorien ulkotiloissa, mutta ne eivät olleet kytkettyjä pankkien tietojärjestelmiin. (20 v. ottopisteitä 2017.)

Ensimmäinen henkilöasiakkaille tarkoitettu pankkitapahtumien itsepalvelujärjestelmä, näppäinpuhelimella toimiva KOTISYP, otettiin käyttöön vuonna 1982. KOTISYP mahdollisti saldotiedustelun, tapahtumakyselyn ja kertamaksun tekemisen puhelimitse. KOTISYP ohjasi asiakasta synteettisellä puheella, johon asiakas vastasi puhelimen numeronäppäimistöllä. (Kontinen 2013, 1.)

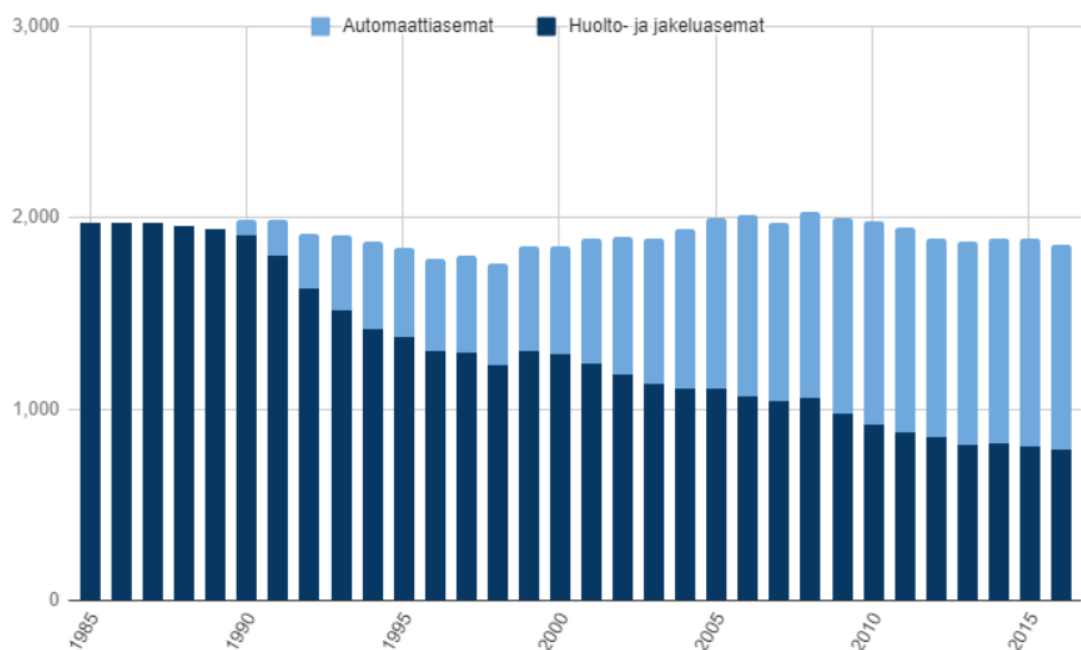
Ensimmäinen maksu maksettiin internetin kautta vuonna 1996, silloisen Meritan internetpalvelun kautta. Palvelu lähti räjähdysmäiseen kasvuun saavuttaen samana vuonna yli 300 000 käyttäjää. (Mustekyniä ja helmitauluja n.d.)

Kalevi Kontisen (2013, 1) mukaan Suomi oli koko maailman edelläkävijä yksityishenkilön pankkipalveluiden siirtämisessä verkkoon. Edelleen vuodelta 2016 kerätyissä tiedoissa Suomi johti Euroopan tilastoja verkkopankkipalveluiden käytössä, jolloin 92 % suomalaisista yksityishenkilöistä käytti verkkopankkipalveluita, kun vastaava luku oli muualla Euroopassa 59 %. (Digital economy and society index 2017 - Suomi n.d.)

2.2 Polttoaineen jakelupisteet painottuvat automaattiasemiin

Automaattiasemaksi kutsutaan polttoaineen jakelupistettä, jossa maksutapahtuma on täysin automatisoitu, ja jossa ei ole maksupistettä sisätiloissa. Tällaisella asemalla asioiminen tapahtuu täysin itsepalveluna. (Automaattiasema n.d.)

Vuonna 1990 Suomeen perustettiin 81 automaattiasemaa. Muita polttoaineen huolto- ja jakeluasemia oli tuolloin 1906 kappaletta. Vuoteen 2016 mennessä automaattiasemien määrä Suomessa oli kasvanut 1065 kappaleeseen, kun muunlaisten huolto- ja jakeluasemien määrä oli laskenut 792 kappaleeseen. (Ks. Kuvio 3.) (Huolto- asemaverkon kehitys 2017.)



Kuvio 3. Automaatti-, huolto- ja jakeluasemien lukumäärien kehitys

2.3 Kaupan alan markkinajohtajat näyttävät suuntaa

Pilottikokeilut kertovat kannattavuudesta

HOK-Elannon toimialajohtaja Veli-Matti Liimataisen mukaan 1990-luvun lopussa Tapiolan S-marketissa oli käsiskannereita, jolla asiakas luki itse ostostensa viivakoodit ja

maksoi skannaamansa tuotteet pikakassalla. Järjestelmä ei kuitenkaan jäänyt käyttöön teknisen toteutuksen haasteiden vuoksi. (Itsepalvelukassat tulevat myös ruoka-kauppaan 2011.)

Tiettävästi Suomen ensimmäinen itsepalvelukassojen onnistunut ja edelleen jatkuva käyttöönotto kaupan alalla tapahtui vuonna 2008 huonekalukauppa Ikean Espoon myymälässä. Kansainvälinen ketju oli ehtinyt kokeilla itsepalvelukassoja ensin Ruotsissa, jossa kokeilusta saatiin positiivista palautetta. Ruotsissa itsepalvelukassoilla asiaineista asiakkaista 99 % sanoi aikovansa käyttää itsepalvelukassaa uudelleen. Sittemmin Ikea on vienyt itsepalvelukassoja muihinkin myymälöihinsä Suomessa. (Ikeassa itsepalvelu eteni kassoille 2009; Paaso 2016; Vaalisto 2008.)

Suomalaisissa päivittäistavarakaupoissa itsepalvelukassat otettiin käyttöön vuonna 2012. Tuolloin päivittäistavarakaupan markkinajohtajat S-ryhmä sekä K-ryhmä tekivät ensimmäiset itsepalvelukassojen käyttöönottonsa. (Naumanen 2017; Päivittäistavarakaupan tilastot 2017; S-ryhmässä kokeillaan nyt pikakassoja pienissä myymälöissä 2017.)

K-ryhmän ensimmäinen, Lahteen sijoittunut, pilottikokeilu purettiin pois pieneksi jääneen käyttöasteen vuoksi. Kokeilussa koettiin etteivät asiakkaat olleet vielä valmiita siirtymään itsepalvelukassojen käyttöön. (Naumanen 2017.)

Viekö itsepalvelu työpaikat?

K-ryhmästä todetaan, että asiakkaat ovat osoittaneet itsepalvelukassojen kohdalla muutosvastarintaa. Keskusteluissa nousee esille pelko siitä, että itsepalvelu vie kaupoista henkilökohtaisen palvelun ja kassamyymyjien työpaikat. (Naumanen 2017.)

Palvelualojen ammattiliiton PAMin sopimusasiantuntija Mia Suominen ei ole havainnut, myymälähenkilökunnan korvaamista itsepalvelukassoilla olisi tapahtuneen. Sen sijaan hän huomauttaa, että itsepalvelukassan valvominen lisää kassatyön mielekkyyttä. Työpäivän kulkuun saadaan lisättyä vaihtelua ja kiertoa itsepalvelukassan luodessa uudenlaisen työtehtävän. (Ammattiliitto: Itsepalvelukassat ovat ok 2017.)

Myös S- ja K-ryhmä kertovat tiedotteissaan, ettei myymälähenkilökunnan määrässä ole tapahtunut muutoksia itsepalvelukassojen käyttöönottojen myötä. Molemmat ryhmät painottavat, että kyseessä on lisäpalvelu, jolla ei pyritä vähentämään muun palvelun määrää, vaan päinvastoin vastaamaan monipuolisemmin erilaisiin palvelutarpeisiin. (Naumanen 2017; S-ryhmässä kokeillaan nyt pikakassoja pienissä myymälöissä 2017.)

Vähitellen ajan kuluessa itsepalvelukassat ovat alkaneet yleistymään, ja asiakkaat ovat alkaneet suhtautumaan niihin positiivisemmin. Naumanen (2017) uskoo asenne muutoksen johtuvan osittain siitä, että digitaalisten palveluiden käyttö on yleistynyt huomattavasti vuosien 2012 ja 2017 välillä. Naumasen esimerkin mukaan vuonna 2012 noin 30 % suomalaisista oli käyttänyt viimeisen kolmen kuukauden aikana verkkosisäلتöjä älypuhelimella tai pienlaitteella, kun vuonna 2017 vastaavan luvun arvioitiin olevan noin 70 %.

Nykyään itsepalvelukassat ovat toivottu näky

Syksyllä 2017 S-ryhmällä oli 38 itsepalvelukassapistettä, ja niillä noin miljoona kuukausittaista asiakaskäyntiä. K-ryhmän vastaavat luvut alkuvuodelta 2017 olivat 46 itsepalvelukassapistettä ja yli 225 000 asiakaskäyntiä viikossa, joka tekee kuukausittain noin miljoona asiakaskäyntiä. (Naumanen 2017; S-ryhmässä kokeillaan nyt pikakassoja pienissä myymälöissä 2017.)

Molemmat ryhmät pitävät todennäköisenä, että tulevaisuudessa itsepalvelukassat tullaan levittämään koko Suomen laajuudelle. Uusien kassojen lisäämistä suunnitellaan kokemusten ja asiakaspalautteen perusteella. (Paaso 2016.)

Muista isoista kauppaketjuista R-kioski ilmoitti vuoden 2017 lopussa perustaneensa kuluneen vuoden aikana 37 itsepalveluun soveltuvaa kassaa, ja suunnittelevansa seuraavalle vuodelle kymmenen uuden asentamista. R-kioskin itsepalvelukassat ovat muunneltavissa perinteisen palvelukassan sekä itsepalvelukassan välillä sen hetkisen tarpeen mukaan. (Itsepalvelukassat yleistyvät R-kioskeilla 2017.)

3 Ravintoloiden itsepalvelujärjestelmät

3.1 Edelläkävijän roolissa ollut Restamax kohtasi useita haasteita

Uudenlainen itsepalvelukonsepti

Vuonna 2007 ravintolayhtiö Restamax ja InQvision design kehittivät ja pilotoivat itsepalvelujärjestelmää Lempäälässä, Coyote bar & grill -ravintolassa. Yritysten uudenvuodenlaisessa, täysin alusta asti itse kehittelemässä palvelukonseptissa asiakkaan tuli etsiä itselleen pöytä, tilata annoksensa kosketusnäytön välityksellä ja maksaa tilaus samaan laitteeseen sirukortillaan. Näin asiakas pystyi välttämään tilaus- ja maksuvaiheissa jonnottamisen. Itsepalvelun lisäksi asiointiin liittyi asiakaspalvelua perinteiseen tapaan juomien ja ruokien pöytiintarjoilun yhteydessä. (Automatisoitu itsepalvelu rantautui ravintolaan 2007.)

Tekniset rajoitteet

Restamaxin kehitysjohtaja Tero Kaikkonen (2018) vahvisti edellä mainitun pilotin tapahtuneen, ja kertoi että järjestelmän tekninen toteutus oli haasteellista tuohon aikaan. Esimerkiksi tietoliikenneyhteydet eivät olleet vielä riittävällä tasolla vastamaan järjestelmän tarpeita. Lisäksi käyttöjärjestelmän koettiin olevan epäselkeä, jolloin asiakkaiden itsenäinen kassan käyttö oli vaikeaa. Järjestelmän toiminnassa ilmeni myös ohjelmallisia virhetilanteita lähes päivittäin.

Ennakkoluuloja uusia toimintatapoja kohtaan

Asiakkaan toteuttama itsenäinen sirukorttimaksu ei ollut vielä vuonna 2007 yleinen maksutapa Suomessa, mikä konkretisoitui asiakkaiden ennakkoluuloina toimintatapaa kohtaan. Ennakkoluulot itsenäistä korttimaksamista kohtaan saattoivat vahvistua edellä mainittujen teknisten ongelmien vuoksi. (Kaikkonen 2018.)

Asiakkaat kokivat henkilökohtaisen palvelun olevan tärkeämpää, kuin palvelutapahtuman nopeuttaminen omalla toiminnallaan. (Kaikkonen 2018.) Restamaxin linjajohdaja Eero Aho (2018) täydentää, että itsepalvelupöydät saattoivat seisoa tyhjänä muuten täydessä ravintolassa, sillä henkilökunnalla ei ollut aikaa opastaa ja neuvoa

asiakkaita järjestelmän käytössä.

Pilotin lopputulos

Mainittujen haasteiden summana pilotista luovuttiin noin puolen vuoden kokeilun jälkeen. Järjestelmä poistettiin käytöstä kokonaan. Pilotista ei ollut aiheutunut juuri-kaan haittaa, mutta myöskään toivottua hyötyä ei saavutettu. (Aho 2018.)

Kaikkonen (2018) ja Aho (2018) olivat yhtä mieltä siitä, että vuonna 2018, noin kymmenen vuotta myöhemmin, ennakkoluulot teknisiä laitteita kohtaan ovat huomattavasti pienempiä. Myös järjestelmät ja niiden toteutus ovat muuttuneet merkittävästi. Kaikkonen uskoi, että itsepalvelukassojen käyttö ravintoloissa tulee kasvamaan merkittävästi tulevaisuudessa. Aho sanoi, että voisi tulevaisuudessa kokeilla itsepalvelujärjestelmiä uudelleen.

3.2 Itsepalvelukassan tehokas hyödyntäminen Chinaman-ravintolassa

Itsepalvelukassan monet hyödyt

Vantaalainen ravintolayrittäjä Tuukka Saimen toi itsepalvelukassat Chinaman-ravintolaansa vuonna 2014. Chinaman on aasialaista ruokaa tarjoileva noutoravintola Tapanilassa, jossa on 12 asiakaspaikkaa. Chinamanissa tilauksen voi tehdä myös etukäteen internetin välityksellä, tai perinteisesti palvelukassalla. (Suojanen 2017.)

Saimen kertoi ravintolan tehostaneen tuotantoa itsepalvelukassan myötä vapautuneiden resurssien avulla. Lisäksi asiakkaan ravintolassa asioimista oli saatu itsepalvelukassojen käyttöönoton myötä nopeutettua. (Suojanen 2017.)

Chinaman myy parhaimmillaan tuhat ruoka-annosta päivässä yhden kassatyöntekijän ja kolmen itsepalvelukassan voimin. Päivän myynnistä puolet voi kertyä itsepalvelukassojen kautta. Itsepalvelukassojen avulla liikevaihtoa saatiin kasvatettua. Vuonna 2016 Chinamanin liikevaihto ylitti 1,2 miljoonaa euroa. (Suojanen 2017.)

Korkeat hinnat ovat kynnyskysymys

Saimen arveli, että kassajärjestelmien korkeat hankintahinnat sekä lisäksi tulevat jatkuvat kuukausimaksut ovat suuri vaikuttaja siinä, miksi itsepalvelukassat eivät ole alkaneet yleistymään ravintoloissa (Suojanen 2017).

3.3 Itsepalvelulla helpotusta arkeen

Arki muuttuu hektisemmäksi

Kespron toteuttamassa tutkimuksessa selvisi, että arjen hektistyminen on ravintolalalla iso, ajankohtainen ja kasvussa oleva ilmiö vuonna 2018. Ilmiön syntymiseen on vaikuttanut muun muassa kiire, yhden hengen talouksien yleistyminen sekä arjen rytmien muutos yleisellä tasolla joustavammiksi. Ilmiön voi havaita esimerkiksi take away -annosten ja tilaus- ja toimituspalveluiden kasvaneena kysyntänä. Asiakkaat haluavat helppoja ja nopeita ratkaisuja. (Ravintolailmiöt 2018 n.d.)

Tilaus- ja toimituspalvelut

Tilaus- ja toimituspalveluita käytetään usein internetin välityksellä, web- tai puhelinsovelluksella. Sovelluksissa asiakkaille tarjotaan mahdollisuus tilata haluamansa annokset etukäteen ravintolassa nautittavaksi, noudettavaksi tai kotiinkuljetettuina. Myös maksutapahtuma on usein liitetty tilauksen yhteyteen. Sovellus siis ottaa tilauksen, välittää sen keittiöön ja rahastaa, kuten perinteisesti tarjoilijan työnkuvaan kuuluisi. Asiakas maksaa toimituksesta lisämaksun kolmannelle osapuolelle. (Ravintolan tarjoilija n.d.; Terms & Conditions 2017.)

Tilaus- ja toimituspalveluiden konsepti eroaa selkeästi itsepalvelukassasta siten, että palveluita käytetään asiakkaan oman päätelaitteen kautta. Palveluissa voi olla myös mahdollisuus luoda ostotapahtuma, milloin vain kellonajasta ja asiakkaan fyysisestä sijainnista riippumatta. Tilauksen voi luoda esimerkiksi seuraavalle päivälle odottamaan. (Terms & Conditions 2017.)

Tilaus- ja toimituspalveluita tarjotaan ravintolayrityksille ilman liittymis- tai kuukausimaksuja. Näin toimivat Suomessa ainakin Wolt, Foodora ja Pizza-online. (Terms & Conditions 2017; Tilaa ruokaa kotiin n.d.; Sopimusehdot n.d.)

4 Maksutavat

4.1 Suomalaisten suosikit

Vuonna 2016 arvossa mitattuna Suomessa liikkui rahaa eniten tilisiirtoina, joita tehtiin noin 2 732 miljardin euron edestä. Toiseksi tuli korttimaksut, joita tehtiin 45,8 miljardin edestä. Käteistä nostettiin pankkiautomaateista 13 miljardin edestä. Verkkomaksuja tehtiin lähes 5,5 miljardin arvosta. Maksukorttien lähimaksu- ja etämaksuominaisuuksien käyttö kasvoi huomattavasti vuoteen 2015 verrattuna. (Vuoden 2016 maksuliikennetilastot 2017.)

4.2 Ravintoetu

Ravintoetu on luontoisetu, jolla tarkoitetaan työnantajan muuna vastikkeena kuin rahana maksamaa palkkaa työntekijälle. Ravintoedun voi järjestää esimerkiksi sopimusruokailuna, tai kohdennetuilla maksuvälineillä kuten ruokailulipukkein tai ateriointiin tarkoitettuina maksukorttein. (Ravintoetu 2018 2017.)

Kohdennetun maksuvälineen hyväksyvän palveluntarjoajan on maksutapahtuman yhteydessä varmistuttava siitä, että etua käyttää edun antajan nimeämä henkilö. Varmistaminen voi tapahtua henkilöllisyystodistuksella, palveluntarjoajalle jäävän tositteen allekirjoittamisella tai maksukortin varmistamiseen tarkoitettulla tunnusluvulla. (Määttä & Palomäki 2017.)

Kassahenkilön tulee olla maksutapahtuman yhteydessä tietoinen, että kohdennettua maksuvälinettä käytetään. Kassahenkilön tietoisuus kohdennetun maksuvälineen käytöstä voidaan varmistaa esimerkiksi lisäämällä kassajärjestelmään toiminnallisuus, joka antaa kohdennetusta maksuvälineestä kassahenkilölle kuitattavan ilmoituksen tai kehottaa asiakasta luovuttamaan maksuvälineen kassahenkilölle. Ei pidetä riittävän luotettavana menetelmänä jättää kohdennetusta maksuvälineestä ilmoittamista tai maksutavan tiedustelua pelkästään asiakkaan tai kassahenkilön muistin varaan. (Määttä & Palomäki 2017.)

4.3 Mobiilimaksaminen

Mobiilimaksamiseen, eli kännykällä suoritettavaan maksutapahtumaan, on olemassa erilaisia vaihtoehtoja. Maksaminen voi tapahtua puhelinapplikaatiossa, johon käyttäjä tallentaa maksukorttinsa tiedot, sovelluksessa vahvistettavalla tilisiirrolla tai operaattorilaskutuksella eli puhelinlaskulla. (Smeds 2017.)

4.4 Itsepalvelukassojen hyväksymät maksutavat

Itsepalvelukassojen nykyaikainen tekninen toteutus mahdollistaa maksutapavaihtoehtoiksi ainakin kortti-, käteis- sekä mobiilimaksut. Järjestelmillä voidaan tunnistaa myös kanta-asiakaskortit. (Itsepalvelukassa n.d.a; Self-checkout solutions n.d.)

5 Työhyvinvointi ravintola-alalla

5.1 Hyvinvoiva työntekijä on tuottava

Työhyvinvoinnin edistäminen lisää tutkitusti työn tuottavuutta. Työnteon tulisi olla mielekästä ja turvallista, työssä tulisi voida kehittyä, työtehtävät tulisi hallita ja työssä jaksamista edistää. Työntekijä tulisi siksi huolella perehdyttää työtehtäviin, työpaikan toimintatapoihin, työympäristöön sekä työturvallisuuteen. Erityisesti uusien työntekijöiden ja sijaisien kohdalla tulisi varmistaa, että työpaikan käytännöt ovat tuttuja. (Työhyvinvoinnin edistäminen matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelujen alalla 2016.)

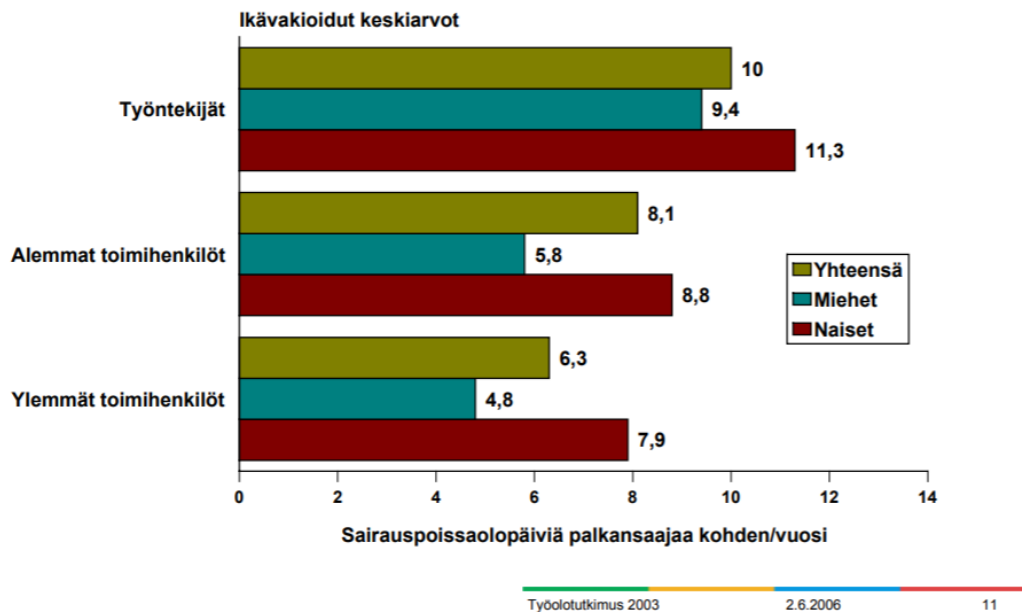
Työaikajärjestelyillä ja työvuorosuunnittelulla on huomattu olevan merkitystä työmotivaatioon ja työssä jaksamiseen. Työntekijät toivovat voivansa vaikuttaa työaikoihin, työpäivän pituuteen, taukojen pitämiseen, työvuorojärjestelyyn ja lomien järjestykseen. Työvuoroja suunnitellessa tulisi huomioida työn rasittavuus ja työaikojen soveltaminen vapaa-ajan kanssa yhteen. Työvuorojen epäsäännöllisyys tai jatkuvat muutokset voivat vaikeuttaa työntekijän sosiaalista elämää. Sen sijaan järkevällä työvuorosuunnittelulla ja sopivan työtahdin mahdollistamisella voidaan vaikuttaa työntekijöiden terveydentilaan ja näin myös sairauspoissaoloihin. (Työhyvinvoinnin edistäminen matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelujen alalla 2016.)

5.2 Suomalaisen sairauspoissaolot

Palkansaajat luokitellaan sosioekonomisen asemansa mukaan työntekijöihin, alempiin toimihenkilöihin ja ylempiin toimihenkilöihin. Ylitalon (2006) mukaan suomalainen työntekijä viettää keskimäärin kymmenen sairauspoissaolopäivää vuodessa. (Ks. Kuvio 4.) Tutkimuksessa huomioitiin omaan ilmoitukseen perustuvien sairauspoissaolojen määrä. Tutkimuksessa todettiin, että psykososiaalisilla tekijöillä ja työolotekijöillä oli yhteys sairauspoissaolojen yleisyyteen. Psykososiaalisilla tekijöillä viitataan työn sisältöön, sen järjestelyihin ja työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen, jotka voivat haitallisesti kuormittaa työntekijää ollessaan väärin tai puutteellisesti mitoitettuja (Psykososiaalinen kuormitus 2018).



Ikävakioidut sairauspoissaolopäivät sosioekonomisen aseman mukaan



Kuvio 4. Sairauspoissaolopäivät sosioekonomisen aseman mukaan (Ylitalo 2006.)

6 Ravintola-alan työehtosopimuksen mukainen työnteko

6.1 Palkkaus

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevassa työehtosopimuksessa ajalle 1.2.2017-31.1.2018 nimettiin työntekijöiden taulukkopalkat mainitulle aikavälille (Ks. Taulukko 1). Ravintolassa jossa ei anniskella alkoholia tai anniskellaan maksimissaan 4,7-tilavuusprosenttista käymisteitse valmistettua alkoholia, oli kassanhoitajan, myyjän, tarjoilijan sekä kokin palkkaryhmäluokitus 2. Henkilöstöravintolan kokin palkkaryhmäluokitus oli 3. Palkkaryhmän lisäksi taulukkopalkan määräytymiseen vaikutti alan työkokemus vuosissa mitattuna. Taulukossa ilmoitettiin kuukausipalkka ja tuntipalkka. (Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus 2017, 86.)

Taulukko 1. Työntekijöiden taulukkopalkat 1.2.2017 lukien (Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus 2017, 86.)

Työntekijät

PR	0-2 v.	yli 2 v.	yli 5 v.	yli 10 v.
1.	1599 (10,06)	1643 (10,33)	1687 (10,61)	1733 (10,90)
2.	1612 (10,14)	1655 (10,41)	1699 (10,69)	1745 (10,97)
3.	1692 (10,64)	1736 (10,92)	1779 (11,19)	1823 (11,47)
4.	1768 (11,12)	1812 (11,40)	1862 (11,71)	1917 (12,06)
5.	1827 (11,49)	1862 (11,71)	1903 (11,97)	1945 (12,23)

Taulukkopalkan lisäksi maksetaan lisiä. Lisiä on määritelty maksettavaksi muun muassa ilta-, yö-, sunnuntai-, pyhä- ja aattotyöstä. (Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus 2017, 33-34.)

6.2 Sairausajan palkka

Sairastuessaan työntekijälle maksetaan sovituista työvuoroista palkkaa jaksolta, jonka pituus perustuu työsuhteen kestoon sairastumishetkellä (Ks. Taulukko 2). Sairauspoissaolon lisäksi on olemassa muita tilapäisiä poissaolotapauksia, joiden ajalta työnantaja on velvoitettu maksamaan palkkaa. Syy tilapäiseen palkalliseen poissaoloon voi olla lapsen sairastuminen, vihkeminen, parisuhteen 50- tai 60-vuotispäivä, lähiomaisen kuolema tai hautajaiset. (Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus 2017, 43-44.)

Taulukko 2. Sairausajan palkanmaksu työsuhteen kestoajan perusteella (Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus 2017, 40)

Työsuhteen kesto sairastumishetkellä	Palkallisen jakson pituus
alle 1 kk	-
1 kk – 2 kk	SVL:n karenssiaika eli sairastumispäivä ja 9 seuraavaa arkipäivää
yli 2 kk	28 kalenteripäivää
yli 3 v	35 kalenteripäivää
yli 5 v	42 kalenteripäivää
yli 10 v	56 kalenteripäivää

6.3 Työaika

Työvuoron vähimmäispituus

Työvuoron tulisi olla kestoaltaan vähintään 4 tuntia. Lyhyempi työvuoro voidaan järjestää työntekijän pyynnöstä tai perustellusta syystä, kuten palvelun kysynnästä johtuva työvoiman tarpeen määrä. (Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus 2017, 8.)

Lisä- ja ylityö

Lisätyöksi lasketaan työ, jota tehdään kolmen viikon jakson aikana työ sopimukseen merkityn tuntimäärän lisäksi aina 120 tuntiin asti. Kolmen viikon jakson aikana 120

tuntia ylittävät työt ovat ylityötä. Sekä lisä- että ylityön teettäminen vaatii työntekijän suostumuksen. Lisätyöstä maksetaan normaalin tuntipalkan mukainen korvaus. Ylityötä tehdessä ensimmäiseltä 18 tunnilta maksetaan 50 %:lla korotettua palkkaa, ja tämän jälkeisiltä tunneilta 100 %:lla korotettua palkkaa. (Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus 2017, 34.)

6.4 Työnantajan kustannukset palkanmaksusta

Työnantaja maksaa palkan lisäksi niin kutsutut palkan sivukulut, eli lakisääteiset maksut ja vakuutukset. Työnantajan tulee maksaa palkanmaksun yhteydessä sairaus-, työeläke-, tapaturma-, työttömyys- ja ryhmähenkivakuutusmaksu. Vakuutusmaksut maksetaan sekä tehdyttä että tekemättömältä työajalta, tarkoittaen tekemättömällä työajalla esimerkiksi vuosilomia ja palkallisia vapaapäiviä. Työsuhteesta riippuen palkan yhteydessä voidaan maksaa lisäksi lomapalkka, lomarahaa, arkipyhäkorvauksia, pekkasvapaita, sairaus- ja koulutuspalkkoja ja palkan lisiä. Sivukulujen kerroin peruspalkkaan vaihtelee työehto- ja työ sopimuksen mukaan. Keski-Karjalan Kehitysyhtiö Oy:n esittämässä esimerkeissä sivukulujen kertoimeksi vuonna 2017 esitettiin 1,50 - 1,57 työpäivän pituuden ollessa 7,5 h - 8 h. (Palkan sivukulut n.d.)

7 Selvitystyön toteutus

7.1 Kvalitatiivisen tutkimuksen keinot apuna

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus tarkoittaa mitä tahansa sellaista tutkimusta, missä pyritään löydöksiin ilman kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen menetelmiä. Kvalitatiivisen tutkimuksen on tarkoitus tuottaa tuloksenaan syvälinen ymmärrys ilmiöstä, tai tuottaa uusia löydöksiä. Tulokset voidaan esittää sanoin ja lausein, joka antaa mahdollisuuden kuvata tulokset rikkaasti ja syvällisesti. Tutkimuksen tekestä ei rajoita ennalta määritelty viitekehys tai tarkka ohjeistus. Tutkimustyötä tehdessä voidaan palata joustavasti prosessin aiempiin vaiheisiin ja takaisin teoriapohdintaan useitakin kertoja, sillä prosessin ei tarvitse olla lineaarinen. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan tehdä oletuksia, joita voidaan myöhemmin muokata tai jopa kumota täysin löydettyä uutta informaatiota. Kananen (2008) kehottaa käyttämään

laadullisen tutkimuksen keinoja silloin, kun ilmiöstä ei ole ennestään olemassa paljon tietoa ja tutkimusta tai kun luodaan uusia teorioita ja hypoteeseja. (Kananen 2008, 24-31; Kananen 2012, 29-32.)

Työn aihepiirin alkukartoitusta tehdessä kävi ilmi, että itsepalvelukassojen käyttö ravintoloissa Suomessa on harvinaista, jolloin virallista tilastotietoa tai tieteellisiä julkaisuja aiheesta ei juurikaan ole saatavilla. Näin ollen oli luonteva valinta soveltaa laadullisen tutkimuksen keinoja selvitystyössä.

7.2 Tiedonkeruumenetelmät

Laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruumenetelminä voidaan käyttää esimerkiksi haastatteluja, kyselyitä, havainnointia ja kirjallisiin lähteisiin perustuvaa tietoa. Eri menetelmiä voidaan käyttää yksinään, rinnakkain tai yhdisteltynä tutkimusongelman sekä -resurssien mukaan. Mitä vapaampi tutkimusasetelma on, sitä vapaammin se sallii tiedonkeruumenetelmänä esimerkiksi keskustelujen ja havainnoinnin käyttämisen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71.)

7.3 Haastattelu

Haastattelu on määritelty menettelytavaksi, jossa haastattelija esittää kysymykset suullisesti haastateltavalle sekä tekee muistiinpanoja vastauksista. Tällaisessa menettelyssä on etuna se, että haastattelijalla on mahdollista esittää kysymys uudelleen, korjata väärinkäsityksiä, selventää kysymyksen tarkoitusta, muuttaa kysymysten järjestystä tai esittää lisäkysymyksiä aiheesta. Haastattelija voi oman näkemyksensä perusteella valita haastateltavaksi henkilöitä, joiden uskoo olevan sopivia vastaamaan kysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 72-75.)

Haastateltavalle tulisi haastattelun onnistumisen takaamiseksi sekä eettisistä syistä ilmoittaa etukäteen, mitä tutkimus koskee sekä mahdollisesti myös tutkimuksen kysymyksiä ja teemoja. Näin haastateltava voi valmistautua vastaamaan kysymyksiin parhaan kykynsä mukaan sekä arvioida, onko hän sopiva henkilö haastateltavaksi tai haluaako hän esiintyä tiedonantajana. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 72-75.)

7.4 Teemahaastattelu ja haastattelujen järjestäminen

Teemahaastattelun perusrakenne

Teemahaastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, nähtiin sopivaksi menetelmäksi aiheiston keräämiseen. Teemahaastattelussa haastattelija suunnittelee etukäteen teemat, joita haastattelun aikana käydään läpi, jotta kaikki tutkimusongelman kannalta oleellinen tulee käsiteltyä. Teemoille voidaan miettiä myös tarkentavia kysymyksiä etukäteen. Etukäteen tehdystä suunnitelmasta huolimatta teemahaastattelu antaa haastateltavalle vapauden jakaa ajatuksiaan sellaisistakin asioista, joita haastattelijalle ei olisi välttämättä tullut mieleen kysyä. (Kananen 2012, 73; Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

On tulkinnanvaraista, tulisiko kaikille haastateltaville esittää samat kysymykset tai kuinka yhdenmukaisia haastatteluiden ylipäätään tulisi olla. Pääpointtina voidaan ajatella, että haastattelulla tulisi löytää vastauksia tutkimusongelmiin. Näin ollen haastattelun rakennetta voidaan perustellusti muuttaa tutkimuksen edetessä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Teemahaastattelun valmistelu

Haastattelua varten mietittiin teemat ja tarkentavat kysymykset niin, että haastattelun tuloksena saadaan vastauksia tutkimusongelman kysymyksiin. (Ks. Liite 1.) Haastattelut toteutettiin tapaamalla haastateltavat henkilöt kasvotusten ja käymällä keskustelunomainen haastattelu. Haastattelija ohjasi keskustelua tarvittaessa niin, että kaikki suunnitellut teemat käsiteltiin luontevassa järjestyksessä. Haastattelut äänitettiin ja äänitteet litteroitiin analysointia varten.

Haastateltavien henkilöiden etsiminen

Kanasen (2008, 37) mukaan haastateltavaksi tulisi valita henkilöitä, jotka tietävät tutkittavasta ilmiöstä eniten tai joilla on kokemusta aiheesta. Haastattelukutsuilla lähesyttiin tämän perusteella henkilöitä, joiden oletettiin omaavan kassatyöskentelyn tunteisuuden lisäksi myös yleiskuva ravintolan liiketoiminnasta sekä tuntevan statistiikkaa asiakkaiden määrästä ja profiilista. Oletus oli, että tällainen henkilö voi olla ra-

vintolayrittäjiä, ravintolapäällikkö, muu esimiesasemassa toimiva henkilö tai haastatteluun alun perin kutsutun henkilön nimeämä henkilö.

Koska teemahaastattelu suunniteltiin toteutettavan kasvokkain haastateltavan kanssa, rajattiin haastateltavien henkilöiden etsiminen haastattelijan oman sijainnin mukaan Jyväskylän alueelle.

Haastatteluun kutsuminen

Haastattelukutsut lähetettiin sähköpostitse, jotta haastateltavalle jäisi talteen tarkka kuvaus haastattelun aihealueesta, teemoista sekä muutamista tarkentavista kysymyksistä, ja jotta kutsua olisi mahdollista edelleen lähettää tarvittaessa. (Ks. Liite 2.) Kutsuja lähetettiin yhteensä kuudelletoista vastaanottajalle.

Haastattelukutsun lähettämisen jälkeen kutsutuille henkilöille soitettiin haastatteluajan sopimiseksi, sillä aikaisemman kokemuksen perusteella tämä oli havaittu toimivaksi menettelyksi. Haastatteluja sovittaessa osa haastateltavista esitti toivomuksen, että heidän nimiä tai edustamiaan yrityksiä ei mainita opinnäytetyössä, sillä haastattelussa sivuttiin liike- ja ammattisalaisuuksia. Toivomuksen vuoksi kaikkien haastateltavien kohdalla päätettiin toimia samoin.

Aineiston määrän rajaaminen

Yleisen mallin mukaan ajateltiin, että aineiston määrä on riittävä kylläntyessään, eli kun se alkaa toistamaan itseään eikä haastatteluista saada enää uutta tutkimuksen kannalta merkityksellistä informaatiota. Ajatellaan, että tietty aineistomäärä riittää tuomaan esiin tutkimuskohteen teoreettisen peruskuvion. Kokemukset kylläntymispisteen saavuttamisesta vaihtelevat riippuen tulkitsijasta, aiheen laajuudesta sekä siitä minkälaisia tuloksia halutaan saavuttaa. (Kananen 2008, 37-38; Tuomi & Sarajärvi 2009, 87.)

Haastatteluaineiston määrää rajoitettiin pitämällä haastattelu vain valittujen teemojen ympärillä sekä tiputtamalla ylimääräinen informaatio pois analysointivaiheessa.

Aineistoa analysoitiin jo keräämisvaiheessa, jolloin kysymyksiä voitiin lisätä, jättää pois tai järjestää uudelleen tarpeen mukaan.

7.5 Sisällönanalyysi

Tuomen ja Sarajärven (2009, 91-92) mukaan Jyväskylän yliopiston filosofian laitoksen tutkija Timo Laine on tiivistänyt sisällönanalyysin periaatteen seuraavasti:

1. *Päätä, mikä tässä aineistossa kiinnostaa ja tee VAHVA PÄÄTÖS!*
- 2a. *Käy läpi aineisto, erota ja merkitse ne asiat, jotka sisältyvät kiinnostukseesi.*
- 2b. *Kaikki muu jää pois tästä tutkimuksesta!*
- 2c. *Kerää merkityt asiat yhteen ja erilleen muusta aineistosta.*
3. *Luokittele, teemoita tai tyyppitele aineisto (tms.).*
4. *Kirjoita yhteenveto.*

Sisällönanalyysillä pyritään säilyttämään kaikki kerätyn aineiston sisältämä oleellinen informaatio, järjestäen se tiiviiseen ja selkeään muotoon. Tavoite on luoda hajanaisesta aineistosta yhteneväinen, informatiivinen kokonaisuus, jonka pohjalta voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.)

8 Selvityksen tulokset ja sisällönanalyysi

8.1 Selvitykseen osallistuneet ravintolat

Selvitykseen haastateltiin neljän eri lounasravintolan edustajia. Ravintolat nimettiin kirjaintunnuksin analyysia varten. Ravintoloiden tunnuksat ja niiden toimintaa kuvaavat lisätiedot ovat nähtävissä taulukossa 3.

Taulukko 3. Selvityksessä haastatellut ravintolat

Tunnus	Asiakaspaiikat (kpl)	Työntekijöitä lounasvuorossa (kpl)	Haastatellun henkilön titteli
A	40-55	2-4	Yrittäjä
B	62	3	Kokousvastaava
C	600	8	Kassatarjoilija
D	170	3	Ravintolapäällikkö

Ravintola A tarjoaa pääasiassa kahvila- ja konditoriapalveluita, lounaan kuvataan olevan lisäpalvelu. Palvelukonseptiin korostetaan kuuluvan laadukas asiakaspalvelu ja konsultointi. Aktiivista lisämyyntiä tehdään jatkuvasti.

Ravintola B ja C tarjoavat lounaan lisäksi kahvilapalveluita, mutta molempien toiminta painottuu vahvasti lounastarjoiluun. À la carte-tarjoilua ja muita erikoisjärjestelyitä toteutetaan erikseen sovittaessa.

Ravintola D aloittaa arkipäivisin lounastarjoilulla, jonka jälkeen on saatavilla à la carte-palveluita. Ravintolassa anniskellaan alkoholia vielä keittiön sulkeutumisen jälkeen yöhön saakka.

Kaikissa haastatelluissa ravintoloissa lounas sekä siihen kuuluvat leivät ja juomat tarjoillaan noutopöydästä.

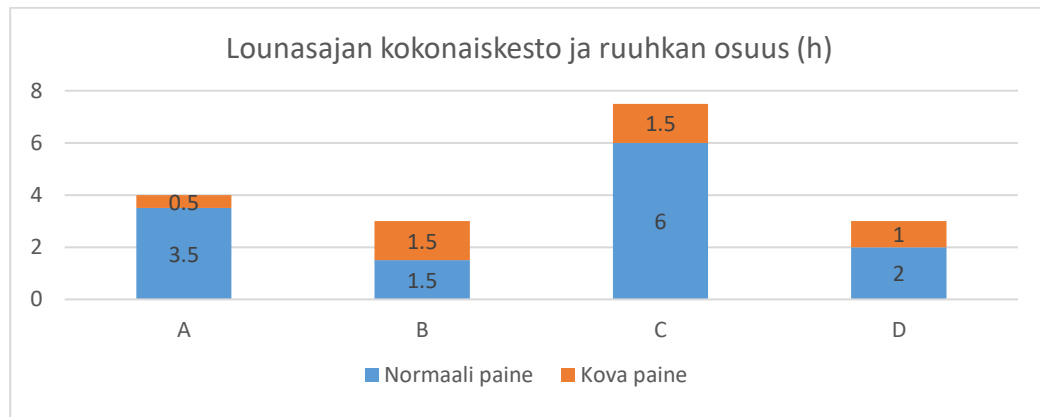
8.2 Lounasaika ravintolassa

Työtehtävät

Jokaisessa haastatellussa ravintolassa kassatehtävissä työskentelee lounasaikaan yhdestä kahteen työntekijää. Jokaisessa ravintolassa kassaa hoitavalle työntekijälle nimetään kassanhoitamisen lisäksi muitakin tehtäviä kuten esimerkiksi astiahuolto, sallin siistiminen, ruokalinjaston täyttäminen, erikoistilausten käsittely sekä ravintolan tarjoamat muut palvelut, jotka eivät ole sidonnaisia lounastarjoiluun.

Lounasajan kesto

Kuviossa 5 havainnollistetaan haastateltujen ravintoloiden lounasajan kokonaiskesto, joka jaoteltiin karkeasti normaaliin ja kovaan paineeseen. Normaali paine kuvaa aikaa jolloin ravintolan resurssien koetaan riittävän hyvin. Kova paine kuvaa ruuhka-aikaa, jolloin matalamman prioriteetin työtehtäviä ei välttämättä pystytty suorittamaan.



Kuvio 5. Lounasajan kokonaiskesto ja ruuhkan osuus

Ruuhkasta selviytyminen

Ruuhka-ajan koittaessa työtehtäviä priorisoidaan, jolloin matalamman prioriteetin työtehtäviä voidaan siirtää myöhemmälle, siirtää toisen työntekijän tehtäväksi tai jättää kokonaan tekemättä. Esimerkiksi salin siisteyden ylläpidon ja pääruuan lisäkkeiden täyttämisen mainitaan olevan tehtäviä, joita voidaan joutua siirtämään myöhemmälle. Myös erikoistilausten vastaanottamista voidaan joutua rajoittamaan.

Kaikissa haastatelluissa ravintoloissa uskotaan, että ainakin yhdelle lisätyöntekijälle voisi olla tarve ruuhka-aikaan. Ruuhkan koetaan kuitenkin olevan niin lyhyt aika, ettei yhden lisätyöntekijän palkkaaminen olisi kustannussyistä järkevää. Lisäksi matkailu- ja ravintola-alan työehtosopimus rajoittaa alle neljän tunnin mittaisten työvuorojen teettämistä.

Ravintola C mainitsee pääosin toimistotyötä hoitavan esimiehen siirtyvän tarvittaessa ravintolan puolelle ja auttavan ruuhkan purkamisessa. Päivän aikana tapahtuva työtehtävien uudelleenjärjestely tai jatkuva kiireinen aikataulu saattaa aiheuttaa ylityötunteja. Jatkuvan kiireen arvellaan vaikuttavan kielteisesti työhyvinvointiin.

8.3 Maksutavat ja hinnoittelu

Hyväksytyt maksutavat

Kaikissa ravintoloissa hyväksytyiksi maksutavoiksi luetellaan pankkikortti, käteinen ja laskutus. Myös lounasetuun tarkoitettuja maksuvälineitä otetaan vastaan kaikissa ravintoloissa, mutta palveluntarjoajien tarkempaa erittelyä ei tehdä. Hyväksytyiksi maksutavaksi mainitaan myös ravintoloiden omat passit ja lipukkeet. Ravintola D mainitsee hyväksyvänsä maksuja myös tilauspalvelun kautta.

Kolme neljästä ravintolasta nimeää ulkomuistista korttimaksun suosituimmaksi maksutavaksi. Ravintola A kertoo, että rahan arvossa mitattuna yli puolet maksuista ovat korttimaksuja. Ravintola B arvioi, että korttimaksuja kertyy noin 70 % maksuista.

Sopimusruokailut

Ravintolat A ja D ottavat vastaan sopimusruokailijoita, joiden työnantaja maksaa ruokailun kokonaan tai osittain. Sopimusruokailijoiden määrä kirjataan ylös yritysasiakkaan kanssa sovitulla tavalla, ja laskutus tapahtuu toteutuneiden ruokailujen määrään perustuen. Sopimusruokailijoiden toteutuneen määrän kirjanpidossa hyödynnetään pääasiassa tukkimiehen kirjanpitoa sekä nimilistoja.

Hinnoittelu ja alennukset

Ravintoloissa A, B ja C on tarjolla useampi eri hintainen lounasvaihtoehto. Osa ravintoloiden B ja C lounastuotteista myydään kilohinnalla. Ravintolassa D on määritelty yksi hinta, joka kattaa koko lounasvalikoiman.

Ravintoloissa B, C ja D mainitaan olevan käytössä alennuksia, joita hyödyntäessä asiakkaan on todistettava alennusoikeutensa. Useimmiten alennusoikeus todistetaan esittämällä alennukseen oikeuttava kortti tai leimapassi. Alennusoikeuden todistaminen voi olla kolmannen osapuolen asettama vaatimus.

8.4 Turvallinen ja luotettava kassatapahtuma

Ravintola A:n kassapisteet ovat sijoitettu siten, että kassahenkilö voi muun työnsä ohessa tarkkailla ruokalinjastolle siirtyviä asiakkaita. Muut myytävät tuotteet ovat pakattuja tai esillä vitriineissä. Järjestely koetaan toimivaksi, eikä väärinkäytösten mahdollisuutta pidetä todennäköisenä.

Ravintoloissa B ja C asiakkaat rahastetaan palvelukassoilla, jotka on sijoitettu ruokalinjaston loppupäähän. Ravintolassa D kassapiste on täysin erillään ruokalinjastosta, mutta lähellä ravintolan sisäänkäyntiä.

Ravintolat B, C ja D pitävät mahdollisena, että yksittäinen asiakas voi olla epärehellinen. Epärehellisyys voisi ilmetä esimerkiksi niin, että asiakas esittää virheellisen väitteen alennusoikeudestaan, siirtyy ruokailemaan ohittaen kassan, tai ei noudata lounaaseen liittyviä rajoituksia eli ottaa lounaan yhteydessä jotain, mikä ei kuulu hintaan. Toisinaan tapaukset johtuvat epärehellisyyden sijaan tietämättömyydestä tai ymmärtämättömyydestä. Asiakkaiden toimintaa ravintolassa valvotaan muun työnteon yhteydessä.

8.5 Sopsisiko itsepalvelukassa meille?

Ravintola A näkisi itsepalvelukassan parhaimmillaan, kun myyntiä tehdään isolla volyymilla. Itsepalvelukassaa ei pidetä hyvänä ajatuksena palvelukonseptin perustuessa henkilökohtaiseen palveluun, aktiiviseen lisämyyntiin ja tuotteiden suositteluun. Muut ravintolan näkevät ratkaisun potentiaalisena vaihtoehtona tietyin ehdoin.

Ravintoloissa B ja C huomattavan suuri osa asiakkaista on oikeutettu alennuksiin, jolloin alennusoikeuden valvominen tulisi voida luotettavasti liittää itsepalvelukassaan. Asiakkaiden tulisi tietää oikea hintaryhmä, ja oikean hinnan valintaa tulisi voida valvoa. Toivottu hyöty olisi ensisijaisesti mekaanisen työn vähentäminen, jolloin kassalta voisi siirtyä muihin tehtäviin joustavammin.

Asiakaspalvelua tulisi olla saatavilla jatkuvasti, vaikka kassatapahtuma siirrettäisiinkin asiakkaiden vastuulle. Esimerkiksi erikoisruokavalioihin ja allergikoille sopivat ruoat

eivät aina ole tarjolla linjastoilla, vaan niitä voidaan pyydetessä noutaa tai valmistaa. Myös tietyt maksutavat on otettava vastaan palvelukassalla.

Ravintola D uskoisi hyötyvänsä itsepalvelukassasta lounasajalla, jos kassahenkilö voisi sen käyttöönoton myötä entistä joustavammin irtautua kassapisteeltä. Lounasajan päätyttyä à la carte -annosten tai alkoholin myymistä itsepalvelukassasta ei pidetä hyvänä ajatuksena.

8.6 Johtopäätöksiä ja ratkaisuehdotuksia

Asiakaspalvelun tärkeys

Selvityksessä nousi vahvasti esille, että lounastarjoilussa henkilökuntaa tulee jatkuvasti olla asiakkaiden saatavilla. Vaikka tarjoilu olisi suunniteltu isolle massalle sopivaksi, voi joukossa aina olla erityistarpeita omaavia tai valvontaa vaativaa maksutapa käyttäviä asiakkaita. Täten ei voida vähätellä henkilökohtaisen palvelun saatavuuden tärkeyttä myös isomman asiakasmassan kohdalla, vaikka se ei olisikaan valtaosalle tarpeen. Itsepalvelukassan tai -kassojen pitäminen ainoana auki olevana kassapisteinä voisi näin olla ongelmallista. Henkilökunnan tulisi jatkuvasti olla saatavilla ja palvelukassan käyttövalmiudessa, vaikka palvelukassalla ei varsinaisesti päivystettäisi jatkuvasti.

Kassojen sijoittelu ja asiakkaiden ohjeistaminen

Asiakkaille tulisi selkeästi osoittaa, että heillä on mahdollisuus valita kassapiste oman tarpeensa mukaan. Esimerkiksi itsepalvelukassan hyväksymät maksutavat tai muut rajoitteet tulisi olla selkeästi nähtävillä, jolloin asiakas osaisi valita palvelukassan tarvittaessa.

Itsepalvelukassat voisi sijoitella palvelukassan lähelle siten, että palvelukassan työntekijä pystyisi samalla valvomaan myös itsepalvelukassojen toimintaa. Tällaisella järjestelyllä voitaisiin päästä tilanteeseen, jossa tarvittavien palvelukassojen määrää voitaisiin vähentää.

Hiljaisempaan ajankohtana on tavanomaista, että palvelukassan työntekijä siirtyy

muihin tehtäviin. Kassapisteistä näköetäisyydellä työskennellessään työntekijän ei tarvitsisi keskeyttää muita tehtäviään, jos hän havaitsisi asiakkaan määrätietoisesti valitsevan itsepalvelukassan.

Lisäarvon tuottaminen ja ruuhkahuipun paineen tasaaminen

Palvelukassan toiminta pysähtyy täysin, jos kassahenkilö joutuu hetkellisesti poistumaan pisteeltään hoitamaan muuta kiireellistä tehtävää. Itsepalvelukassan käyttäminen sen sijaan ei vastaavassa tilanteessa keskeydy. Itsepalvelukassoja hyödyntämällä jonoja ei tarvitsisi seisottaa kassatyöntekijän palaamiseen saakka, jolloin kassalle ei alkaisi kehittymään ruuhkaa.

Mikäli itsepalvelukassojen avulla onnistuttaisiin vähentämään palvelukassojen tarvetta, voisi palvelukassalta vapautuva työntekijä siirtyä kokonaan tai väliaikaisesti hoitamaan muita akuutteja tehtäviä, joita ei voida automatisoida. Näin olisi mahdollista täyttää ravintolan hetkellinen tarve ylimääräiseen käsipariin palkkaamatta vuoroon enempää työntekijöitä.

Jatkuvalla kiireellä uskotaan olevan vaikutuksia työhyvinvointiin sekä ylityötuntien kertymiseen. Tulisi selvittää voiko kiirettä lieventää itsepalvelukassojen avulla riittävästi, jotta vaikutukset näkyisivät työhyvinvoinnissa ja ylityötuntien määrässä.

Turvallinen ja luotettava maksaminen

Alennusoikeuksien ja maksujen seuranta tulee järjestää luotettavasti ravintolan edun ja kolmansien osapuolien asettamien ehtojen vuoksi. Tällä hetkellä käytetyin seurantamenetelmä vaikuttaa olevan kassatyöntekijän varassa, joka tarkistaa alennusoikeudet ja huolehtii maksutapahtumien hoitamisesta. Menetelmän yleisyyden perusteella se on koettu riittävän toimivaksi. Tämä menetelmä kuitenkin sitoo työntekijän täysin kassapisteeseen aina kun uusia asiakkaita on tulossa, ja asiakkaita voidaan ottaa vastaan vain yksi kerrallaan.

Alennusten ja sopimusasiakkaiden valvonnan automatisoiminen

Seurantajärjestelmän kokonaisvaltainen uudistaminen helpottaisi tai parhaimmillaan

lähes poistaisi mekaanisen kassatyön ihmisen vastuulta. Alennusoikeutetuista asiakkaista voitaisiin esimerkiksi ylläpitää rekisteriä, johon liitettäisi tiedot heille hyväksytyistä alennuksista rajoituksineen. Opiskelija- ja henkilöstöravintoloissa voisi hyödyntää opiskelija- ja henkilökuntakortteja, muun tyyppisissä ravintoloissa esimerkiksi kanta-asiakas tai henkilökortteja. Korttien sijaan tunnistuksen voisi liittää myös puhe- linapplikaatioon, tai muuhun mukana kulkevaan tagiin.

Tunniste esitettäisiin kassajärjestelmän lukijalle, jonka jälkeen järjestelmä näyttäisi käyttäjälle saatavilla olevat tuotteet hintatietoineen. Asiakas, joka ei kuulu tai ei halua liittyä rekisteriin, voisi asioida perinteiseen tapaan palvelukassan kautta tai anonyyminä käyttäjänä itsepalvelukassan kautta, normaalihinnoin.

Alennusten rajoitusten kontrolloiminen

Rekisteriä voisi hyödyntää alennusoikeuden rajoitusten kontrolloimiseen. Esimerkiksi henkilökohtaisen alennuksen hyödyntämiseen voisi asettaa aika- tai kappalemäärärajoituksia, joilla alennuksen väärinkäyttöä voisi ehkäistä. Rajoituksia voidaan toteuttaa ohjelmallisesti lukuisiin erilaisiin tarpeisiin.

Alennusoikeuksien automatisoitu tarkastaminen ja rajoittaminen vähentäisi niiden väärinkäytöksiä verrattuna ihmisen suorittamaan tarkastukseen. Ihmisen suorittamassa tarkastuksessa tulee luottaa siihen, että tarkastusta tekevä henkilö tuntee kaikki alennustyytit ja on tarkkaavainen jokaista tarkastusta tehdessään. Toimintatapa voi olla epävarma esimerkiksi käytettäessä vuokratyöntekijöitä, uusia työntekijöitä, tai inhimillisen virheen sattuessa kokeneemmalle tekijälle. Automatisoitu järjestelmä ei tee näppäily- tai tarkkaavaisuusvirheitä.

Mobiilimaksaminen

Askeleen eteenpäin vietyinä edellä kuvattuun ratkaisuun voitaisiin liittää mobiililompakko, johon käyttäjä voisi ladata valuuttaa tai liittää pankkikorttinsa etukäteen. Järjestelmä voisi veloittaa asiakasta automaattisesti oikean summan verran, tämän vahvistaessa oston itsepalvelukassasta. Tällöin koko asiointitapahtuma voitaisiin suorittaa vain yhtä tunnistetta esittämällä, jolloin prosessin kaksi eri vaihetta – alennusoi-

keuden esittäminen ja maksutapahtuman suorittaminen – sulautuisivat yhdeksi. Turvallisuuden takaamiseksi maksutapahtuma tulisi varmistaa luotettavasti, esimerkiksi pin-koodilla.

Myyntitapahtuman seuranta

Itsepalvelukassoja ei välttämättä ole aina mahdollista sijoitella siten, että kassahenkilöllä olisi esteetön näkyvyys niihin poistumatta omalta työpisteeltään. Tarvittaessa kassahenkilön työpisteelle voisi asentaa seurantanäytön, joka näyttää reaaliajassa itsepalvelukassan tapahtumat.

Perustaessa useampia itsepalvelukassoja, voi olla aiheellista nimittää yksi työntekijä valvomaan ja opastamaan pelkästään itsepalvelukassojen käyttämistä. Kassajärjestelmän selkeydestä ja asiakkaiden teknisen osaamisen tasosta riippuen ei opastusta välttämättä tarvita.

Maksutapojen asettamat haasteet

Lounasravintoloissa käytössä olevien maksutapojen monipuolisuus on sinänsä ongelmallista, että kaikkia maksutapoja ei voida käsitellä täysin itsepalveluna. Lisäksi on punnittava, onko kustannustehokasta tuoda useampia maksutapoja saataville itsepalvelukassoihin, vaikka se olisikin mahdollista. Itsepalvelukassan käyttäminen voi myös muuttua liian haastavaksi, jos erilaisia vaihtoehtoja on tarjolla liikaa.

Suuren suosionsa perusteella korttimaksua on perusteltua käyttää maksutapana itsepalvelukassoissa. Korttimaksun tekeminen on normaalia varovaisuutta noudattaen melko turvallista, eikä vaadi myyjän jatkuvaa läsnäoloa maksutilanteessa. Korttimaksun ollessa ainut hyväksytty maksutapa itsepalvelukassoilla, voidaan itsepalvelukassalle ohjattavien asiakkaiden määrää suunta-antavasti laskea korttimaksua käyttävien asiakkaiden kokonaismäärästä.

Missä itsepalvelukassaa kannattaa kokeilla?

Protaconin itsepalvelukassan kaltainen yksinkertainen, korttimaksupäätteellä varusteltu itsepalvelukassa soveltuisi sellaisenaan moniin eri kokoiisiin ja tyyppisiin lounas-

ravintoloihin. Kuitenkin aktiivista tuotesuosittelua ja lisämyyntiä harjoittavien ravintoloiden kohdalla itsepalvelukassan kannattavuutta kannattaa arvioida erityisen tarkasti.

Itsepalvelukassassa hinnoittelun tulisi olla mahdollisimman yksinkertainen ja mielellään ilman erikoisalennuksia toteutettu. Korttimaksun tulisi olla ravintolassa usein käytetty maksutapa. Ravintolan tulisi käyttöönoton alkuvaiheessa aktiivisesti osoittaa, että itsepalvelukassa on käytettävissä ja tarvittaessa myös opastaa sen käytössä.

Itsepalvelukassa olisi parhaimmillaan palvelukassan lisänä ravintolassa, joka tavanomaisesti ruuhkaantuu lounasaikaan, tai jossa kassahenkilö on yksin vastuussa useammasta työtehtävästä kuin pelkästä kassan hoitamisesta lounasaikaan. Ruuhkan syntymistä voisi ennalta lievittää varmistamalla, että kassapisteillä asiointi onnistuu sujuvasti katkoitta, ja että ruokaa on koko ajan riittävästi saatavilla.

Itsepalvelukassa osana hyvää asiakaspalvelua

Itsepalvelukassojen tuominen lounasravintoloihin palvelukassojen lisäksi voidaan perustella rahallisen hyödyn lisäksi myös asiakaspalveluun panostamisella. Asiakkailta tulisi vähintäänkin tasaisin väliajoin kartoittaa millaisia palveluita he ravintolalta toivovat.

9 Laskelmia työntekijän kustannuksista

9.1 Case 1: Yhden lisätyöntekijän palkkakustannukset

Taulukossa 4 esitetään ravintola-alan työehtosopimuksen mukaiseen, palkkaryhmä 2:lle asetettuun, minimipalkkaukseen perustuva laskelma yhden lisätyöntekijän lyhyeen työvuoroon palkkaamisen aiheuttamista kustannuksista työnantajalle. Laskelma huomioitiin lisätyöntekijän kustannukset alkaen puolesta tunnista, joka oli pienin haastatteluissa nimetty ruuhkan kesto. Ylärajaksi asetettiin neljä tuntia, joka oli työehtosopimuksen mukainen työvuoron vähimmäistuntimäärä pois lukien poikkeustapaukset. Mahdolliset lisät jätettiin huomioimatta.

Taulukko 4. Yhden lisätyöntekijän palkkakustannukset työnantajalle

Työpäivän kesto:	7.5 h	
Minimipalkka:	10.14 € / h	
Sivukulukerroin:	1.5	
Työnantaja maksaa:	15.21 € / h	
Työpäiviä kuukaudessa:	21 kpl	
Yhden lisätyöntekijän palkkakustannukset työnantajalle		
Työvuoron pituus (h)	Päivässä (€)	Kuukaudessa (€)
0.5	7.605	159.71
1.0	15.21	319.41
1.5	22.82	479.12
2.0	30.42	638.82
3.0	45.63	958.23
4.0	60.84	1277.6

9.2 Case 2: Työntekijän sairauspoissaolon kustannukset

Taulukossa 5 esitetään kustannukset, jotka yhden työntekijän sairauspoissaolo aiheuttaa työnantajalle poissaolon kestäessä yhdestä kymmeneen päivään. Laskelmassa huomioitiin sairastavalle työntekijälle maksettava täysi tuntipalkka sekä sijaiselle maksettava palkka samalta ajalta. Laskelmassa käytettiin palkkaryhmä 2:lle asetettua minimituntipalkkaa. Mahdolliset lisät jätettiin huomioimatta.

Taulukko 5. Yhden työntekijän sairauspoissaolon kustannukset

Työpäivän kesto:	7.5 h
Minimipalkka:	10.14 € / h
Sivukulukerroin:	1.5
Työnantaja maksaa:	15.21 € / h
Yhden työntekijän sairauspoissaolon kustannukset	
Poissaolopäivät	€
1	228.15
2	456.30
3	684.45
4	912.60
5	1140.75
10	2281.50

9.3 Case 3: Ylityön teettämisen kustannukset

Taulukossa 6 esitetään ylityön teettämisestä työnantajalle aiheutuvat kustannukset, kun yksi työntekijä tekee kolmen viikon jakson aikana ylityötunteja yhdestä tunnista neljäänkymmeneenviiteen tuntiin. Laskelmassa käytettiin palkkaryhmä 2:lle asetettua minimituntipalkkaa. Mahdolliset lisät jätettiin huomioimatta.

Taulukko 6. Ylityön teettämisestä työnantajalle aiheutuvat kustannukset

Minimipalkka:	10.14 € / h	
Sivukulukerroin:	1.5	
Työnantaja maksaa:	15.21 € / h	
Ylityön teettämisen kustannukset työnantajalle		
	Korotus	
Ylityötunteja	%	€
1	50	22.82
9	50	205.34
18	50	410.67
27	100	684.45
36	100	958.23
45	100	1232.01

10 Pohdinta

10.1 Selvitystyön rajoitteet

Ei virallisia tutkimuksia aiheesta

Itsepalvelukassojen ollessa uusi, nykyisessä konseptissaan alle kymmenvuotias ilmiö Suomessa, teoriapohjan kerääminen vaikutti haastavalta. Tämän vuoksi mielekkäänä ratkaisuna nähtiin koota laajempi viitekehys ilmiöistä aiheen ympärillä, jotka ovat vaikuttaneet itsepalvelujärjestelmien kehittymiseen Suomessa, ja näin mahdollistaneet myös itsepalvelukassojen tuomisen markkinoille.

Lähdemateriaalin luotettavuuden arvioiminen

Erittäin suuri osa itsepalvelukassoja pääasiassa käsittelevistä julkaisuista oli yritysten markkinointimateriaalia, verkkojulkaisuihin tehtyjä haastatteluja ja blogikirjoituksia tai tiedotteita.

Suomessa markkinointimateriaalin tulisi lähtökohtaisesti olla todenmukaista ja siinä luotettavaa, mutta erilaisin tehokeinoin lukijan mielikuviin voidaan vaikuttaa. Lukijan tulisi siksi suhtautua markkinointimateriaaliin kriittisesti ja tiedostaen materiaalin laatu. Markkinointimateriaaleja käytettiin opinnäytetyössä hyväksi muun muassa kartoittaessa itsepalvelukassojen teknisiä mahdollisuuksia, niillä tavoiteltavia hyötyjä sekä optimaalista käyttöympäristöä.

Eniten itsepalvelukassoista kertovia julkaisuja tuntui löytyvän verkkolehdistä. Näiden julkaisujen käyttäminen tiedonlähteenä tuntui riskialttiilta, jonka vuoksi artikkeleissa esitetyille faktoille etsittiin mahdollisuuksien mukaan vahvistus organisaatioiden omilta nettisivuilta, tiedotteista, muista julkaisuista ja yhteyshenkilöiltä sähköpostitse. Verkkolehkien artikkelien hyödyntäminen tietolähteenä oli perusteltua, sillä se oli välttämätöntä itsepalvelukassa-ilmion nykytilan kuvaamiseksi.

Yritysten edustajien ja asiantuntijoiden blogikirjoituksia ja tiedotteita pidettiin riittävän luotettavina lähteinä ilmiöiden kuvailemiseen. Blogikirjoitus ei käsitteenä kuulosta luottamustaherättävältä, mutta asiaan syventyessä todettiin yritysten keskuudessa olevan trendikästä julkaista jopa virallisiakin tiedotteita helposti lähestyttävämmässä blogi-muodossa.

Haastattelukutsuun vastaaminen

Kaikkiaan haastattelukutsuja lähetettiin sähköpostitse kuudelletoista eri henkilölle, jotka edustivat yhteensä kymmentä eri ravintolaa. Joitakin henkilöitä tavoiteltiin sähköpostitse useampia kertoja. Sähköpostiin saatiin vastauksia yhteensä vain yksi kappale, jossa todettiin, ettei haastattelu sovi.

Kaikki neljä toteutunutta haastattelua sovittiin lopulta puhelimitse. Kaikkiin tavoiteltuihin ravintoloihin ei ollut mahdollista olla yhteydessä puhelimitse, tai puhelimeen vastannut henkilö ei voinut auttaa haastattelun toteuttamisessa.

10.2 Selvitystyön lopputulos

Tavoitteet ja tulokset

Tavoitteena oli selvittää yleisellä tasolla hyötyjä, joita itsepalvelukassojen käyttöönottamisella voitaisiin saavuttaa lounasravintolassa, tai millaisia haasteita voitaisiin kohdata. Pääasiassa haastatelluissa ravintoloissa itsepalvelukassaa pidettiin kokeilemisen arvoisena ratkaisuna, mutta joitain haasteita ja ongelmakohtia nostettiin esille. Teorian tasolla lähes kaikkiin esille nostettuihin haasteisiin voitaisiin vastata järjestelmää kehittämällä. Kassapalvelujen muuttaminen täysin itsepalveluksi suljettiin ainakin toistaiseksi pois.

Luvussa 9 esitettiin esimerkkilaskelmia, millaisia kustannuksia yhden lisätyöntekijän palkkaaminen, työntekijän sairauspoissaolot tai ylityötunnit työnantajalle aiheuttavat. Itsepalvelukassaa harkitsevassa ravintolassa tulisi kartoittaa, minkälaiseen tarpeeseen järjestelmällä pyritään vastaamaan. Esimerkkilaskelmien avulla voidaan vertailla itsepalvelukassasta aiheutuvia kustannuksia, ja sillä mahdollisesti saavutettavien hyötyjen aiheuttamia rahallisia säästöjä, arvioitaessa järjestelmän käyttöönoton kannattavuutta.

Jatkokehitys

Kaikki selvityksessä esille nousseet ajatukset itsepalvelukassojen vaikutuksista ovat vain arvailua, sillä missään haastatellussa ravintolassa ei oltu vielä kokeiltu itsepalvelukassoja. Niinpä olisi hyvä järjestää pilottikokeilu, jossa todennettaisiin tai suljettaiisiin pois tässä selvitystyössä esille nousseet hyödyt, haasteet ja ongelmat tai tehtäisiin kokonaan uusia huomioita. Kaikille huomioille olisi hyvä hahmottaa oikeat mittasuhteet, joka edesauttaisi kannattavuuden arviointia.

Tässä selvitystyössä esitettiin myös ratkaisuehdotuksia esille nousseisiin haasteisiin,

mutta niiden toimivuuden ja kannattavuuden selvittäminen jääköön seuraavaan selvitystyöhön. Järjestelmältä toivotut ominaisuudet ja järjestelmän kehittäminen kulkevat vahvasti käsi kädessä asiakkaan asettamien vaatimusten, valittujen tekniikoiden ja budjetin kanssa. Näistä syistä kannattavien ratkaisujen selvitystyön tulisi olla kohdennettu tarkasti määriteltyyn ravintolaan. Näin tarkka selvittäminen jouduttiin tässä yleisen tason selvitystyössä sulkemaan pois.

10.3 Selvitystyön ongelmakohdat ja onnistumiset

Tiedonhaku

Suurimmat ongelmakohdat selvitystyössä liittyivät luotettavan lähdemateriaalin vähyteen, ja erityisesti tieteellisen lähdemateriaalin olemattomuuteen. Esimerkiksi Jyväskylän kaupungin, yliopiston tai ammattikorkeakoulun kirjastoilta ei etsinnöissä löytynyt itsepalvelujärjestelmiä sivuavaa materiaalia, eikä Tilastokeskukselta aiheeseen liittyviä tilastoja.

Aloittelevana selvitystyön tekijänä tuntui haastavalta alkaa täysin oman harkintakyvyn varassa määrittelemään koko itsepalveluautomaatti-ilmiön kehitykseen vaikuttaneita tekijöitä, sekä vetää rajoja siihen kuinka laajasti aiheita on käsiteltävä. Mielestäni onnistuin kuitenkin kasaamaan vähintäänkin mielenkiintoisen katsauksen ilmiön syntyyn vaikuttaneisiin tekijöihin ja sen kehitykseen.

Haastattelut

Kuten edellisessä luvussa mainittu, yritykset lähes poikkeuksetta eivät noteeranneet haastattelukutsua. Jo teemahaastattelua menetelmäksi valitessa epäilin, että haastattavien löytäminen tulee olemaan haasteellista. Ennakkokäsityksestä huolimatta odotin saavani useamman haastattelun toteutettua, kuin mitä lopulta toteutui. Lopulta uusien haastattelujen järjestäminen jouduttiin keskeyttämään aikataulusyistä.

Jälkikäteen ajatellen lähtisin toteuttamaan vastaavaa haastattelua sähköisen lomakkeen avulla, jossa teemahaastattelun osa-alueet olisi purettu useammiksi kysymyksiksi ja vastaus kirjoitettaisiin vapaaseen tekstikenttään. Tällainen lomake olisi help-

poa lähettää ravintoloille ympäri Suomen, jolloin haastateltavaksi sopivien henkilöiden määrä olisi kasvanut huomattavasti ja haastattelujen toteuttaminen sekä purkaminen olisi sujunut joutuisammin. Tälläkin menetelmällä olisi toki varjopuolensa, mutta mielestäni riski kannattaisi ottaa, ja tarvittaessa siirtyä muuhun tutkimusmenetelmään myöhemmin. Tutkimusmenetelmää olisi tässäkin selvitystyössä ollut kannattavaa muuttaa kesken työn.

Haastatteluissa ravintoloiden väliltä löytyi joitakin yhteneväisyyksiä, joista voidaan tehdä päätelmiä. Ei silti voida sanoa, että neljän ravintolan otannalla haastatteluissa olisi saavutettu tavoiteltua saturaatiopistettä. Saturaatiopisteen puuttumisen vuoksi saaduista tuloksista olisi melko rohkeaa tehdä yleistyksiä.

Pienestä otannasta huolimatta haastatteluissa nousi esille asioita, joita haastattelija itse ei olisi välttämättä ymmärtänyt ottaa huomioon, jos olisi saanut yksin vastuulleen itsepalvelukassajärjestelmän kehittämisen ravintolaan sopivaksi. Tällaiset tapaukset muistuttavat kuinka tärkeää tuotekehitystä suunnitellessa on kommunikoida juuri kyseisen alan asiantuntijan kanssa, mihin tuotetta ollaan kehittämässä.

Toivon mukaan selvityksen tulokset antavat lukijalle entistä paremmat valmiudet asettua asiakkaan saappaisiin, ja kykyä ymmärtää ravintola-alan ja lounasravintolan erityispiirteitä sekä vaatimuksia. Näin voidaan lähteä toteuttamaan juuri asiakkaan tarpeisiin soveltuvaa järjestelmätuotetta.

Lähteet

- 20 v. ottopisteitä. 2017. Automatia Pankkiautomaatit Oy. Viitattu 4.1.2018.
<https://otto.fi/automatia/20-v-ottopisteita/>
- 25 Protacon Anniversary. 2015. Juhlajulkaisu. Jooli Markkinointi & Viestintä. Viitattu 8.11.2017. <http://juhla.protacon.fi/>
- Aho, E. 2018. Restamaxin itsepalvelukassa-pilotti 2007. Sähköpostiviesti 23.1.2018. Vastaanottaja E. Helin. Selvitys itsepalvelukassa-pilotoinnin lopputuloksesta.
- Ammattiliitto: Itsepalvelukassat ovat ok. 2017. Aamulehti. Julkaistu 19.3.2017. Viitattu 25.1.2018. <https://www.aamulehti.fi/raha/ammattiliitto-itsepalvelukassat-ovat-ok-24350984/>
- Automaattiasema. N.d. OIL & BIO polttoaineala. Viitattu 4.1.2018.
<http://www.oil.fi/fi/ajankohtaista/sanasto>
- Automatisoitu itsepalvelu rantautui ravintolaan. 2007. Uusi Suomi. Julkaistu 20.12.2007. Viitattu 4.1.2018. <https://www.uusisuomi.fi/kotimaa/8526-automatisoitu-itsepalvelu-rantautui-ravintolaan>
- Digital economy and society index 2017 - Suomi. N.d. Euroopan komissio. Viitattu 22.1.2018.
https://ec.europa.eu/finland/sites/finland/files/desi_country_profile_fi.pdf
- Huoltoasemaverkon kehitys. 2017. OIL & BIO polttoaineala. Viitattu 4.1.2018.
<http://www.oil.fi/fi/tilastot-4-huoltoasemat/42-huoltoasemaverkoston-kehitys>
- Ikeassa itsepalvelu eteni kassoille. 2009. Taloussanomat. Julkaistu 3.12.2008. Viitattu 20.12.2017. <https://www.is.fi/taloussanomat/art-2000001632112.html>
- Itsepalvelu. N.d. Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy. Viitattu 5.1.2018.
<https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/netmot.exe?ListWord=itsepalvelu&SearchWord=itsepalvelu&page=results>
- Itsepalvelukassa. N.d.a. Kassajärjestelmätoimittaja Receptum Oy. Viitattu 5.1.2018.
<http://www.receptum.fi/palvelut/itsepalvelukassa/>
- Itsepalvelukassa. N.d.b. Protaconin nettisivut. Viitattu 16.9.2017.
<https://www.protacon.com/jarjestelmatuotteet/itsepalvelukassa/>
- Itsepalvelukassat tulevat myös ruokakauppaan. 2011. Länsiväylä. Julkaistu 13.6.2011. Viitattu 4.1.2018. <https://www.lansivayla.fi/artikkeli/47187-itsepalvelukassat-tulevat-myos-ruokakauppaan>
- Itsepalvelukassat yleistyvät R-Kioskeilla. 2017. R-Kioskin tiedote. Viitattu 4.1.2018.
https://www.epressi.com/media/userfiles/8738/1513583307/itsepalvelukassat_rkiosk_tiedote.pdf
- Kaakinen, E. 2017. Itsepalvelukassojen yleistymistä jarruttaa niiden tehottomuus – kauppa luottaa vielä ammattilaisten nopeuteen. Yle. Julkaistu 9.10.2017. Viitattu 6.2.2018. <https://yle.fi/uutiset/3-9872680>

Kaikkonen, T. 2018. Restamaxin itsepalvelukassa-pilotti 2007. Sähköpostiviesti 19.1.2018. Vastaanottaja E. Helin. Selvitys itsepalvelukassa-pilotoinnin lopputuloksesta.

Kananen, J. 2008. KVALI. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kontinen, K. 2013. Visiosta valtavirraksi. Nordea. Viitattu 4.1.2018.
<https://www.nordea.fi/Images/58-83435/Visiosta%20valtavirraksi.pdf>

Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus. 2017. Palvelualojen ammattiliitto. Viitattu 10.2.2018. <http://netpaper.lonnberg.fi/pam/tes-fi/marava/mobile/index.html>

Me olemme Protacon. N.d. Protaconin nettisivut. Viitattu 16.9.2017.
<https://www.protacon.com/me-olemmeprotacon/>

Mustekyniä ja helmitauluja. N.d. Tietoa Nordeasta, pankkimuseo. Nordea. Viitattu 4.1.2018. https://www.nordea.fi/tietoa-nordeasta/tietoa-nordeasta/pankkimuseo.html#tab=Nayttelyt-ja-teemat_Mustekynasta-litteen-nayttoon

Määttä, T. & Palomäki, M. 2017. Luontois- ja henkilökuntaetujen hankkiminen kohdennetuilla maksuvälineillä. Verohallinto. Viitattu 2.2.2017.
<https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48429/luontois-ja-henkilökuntaetujen-hankkiminen-kohdennetuilla-maksuvälineillä/>

Naumanen, T. 2017. Itsepalvelukassat eivät vie asiakaspalvelua kaupoista. Keskon Kaupan tekijä -blogi. Viitattu 20.12.2017.
<https://www.kesko.fi/media/blogit/kaupantekija/2017/itsepalvelukassat-eivat-vie-asiakaspalvelua-kaupoista/>

Ojala, K. 2017. Protacon. Keskustelut Protaconin itsepalvelukassa-tuotteesta.

Paaso, M. 2016. Itsepalvelukassat tulevat - oletko valmis? Yle uutiset. Julkaistu 19.7.2016. Viitattu 20.12.2017. <https://yle.fi/uutiset/3-9023861>

Palkan sivukulut. N.d. Keski-Karjalan Kehitysyhtiö Oy. Viitattu 10.2.2018.
<http://www.yritystulkki.fi/fi/alue/keti/toimiva-yrittaja/talouhallinto/palkan-sivukulut/>

Protacon Solutions Oy 2017. Kauppalehden yrityshaku. Viitattu 2.11.2017.
<https://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/protacon+solutions+oy/10023257>

Psykososiaalinen kuormitus. 2018. Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. Viitattu 10.2.2018. <http://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus>

Ravintolailmiöt 2018. N.d. Tutkimus. Kespro. Viitattu 22.1.2018.
https://assets.contentful.com/yqsam7930hsg/1e6FLCHLm8CgQGwuaUYUO/5f88afd-fc19ce51e165ee4d530f4f495/KESPRO_ravintolailmiot_2018_FINAL.pdf

- Ravintolan tarjoilija. N.d. Ammattinetti. Te-palvelut. Viitattu 22.1.2018.
http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/23/3/633_ammatti
- Ruokangas, P. 2016. Nyt se tuli Lappiin: Kassa ilman myyjää. Yle uutiset. Julkaistu 4.10.2016. Viitattu 21.9.2017. <https://yle.fi/uutiset/3-9208679>
- Savela, O. 2010. Palvelujen tuottavuutta ei aina kannata parantaa. Tilastokeskus. Viitattu 21.9.2017. http://www.stat.fi/artikkelit/2010/art_2010-06-07_002.html?s=0
- Self-checkout solutions. N.d. Diebold Nixdorf. Viitattu 4.1.2018.
<https://www.dieboldnixdorf.com/en-us/systems/retail/self-checkout-solutions>
- Sopimusehdot. N.d. Foodora. Viitattu 4.1.2018.
<https://www.foodora.fi/contents/terms-and-conditions.htm>
- S-ryhmässä kokeillaan nyt pikakassoja pienissä myymälöissä. 2017. S-ryhmän uutiset ja tiedotteet. Viitattu 20.12.2017. https://www.s-kanava.fi/web/varuboden-osl/uutinen/s-ryhmassa-kokeillaan-nyt-pikakassoja-pienissa-myymalloissa/4004611_384136
- Suojanen, A. 2017. Itsepalvelukassoista tuli jättimenestys helsinkiläisessä ravintolassa – yrittäjä takoi 1,2 miljoonan liikevaihdon. Helsingin Uutiset. Julkaistu 13.9.2017. Viitattu 13.9.2017. <http://www.helsingin uutiset.fi/artikkeli/559124-itsepalvelukassoista-tuli-jattimenestys-helsinkilaisessa-ravintolassa-yrittaja>
- Tenhunen, V. 2017, Digitalisaatio. Digit-blogi. Viitattu 16.9.2017.
<http://blogs.helsinki.fi/avtenhun/2015/07/30/digitalisaatio/>
- Terms & Conditions. 2017. Wolt. Viitattu 4.1.2018. <https://wolt.com/terms>
- The Digital Economy and Society Index (DESI). 2015. Euroopan komissio. Viitattu 22.1.2018. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/human-capital>
- Tilaa ruokaa kotiin. N.d. Pizza-online. Viitattu 4.1.2018 <https://pizza-online.fi/>
- Toimialat. N.d. Protaconin nettisivut. Viitattu 22.1.2018. <https://www.protacon.com/>
- Tuomi, J. Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. p. Helsinki: Tammi.
- Työhyvinvoinnin edistäminen matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelujen alalla. 2016. Palvelualojen Ammattiliitto. Viitattu 10.2.2018.
<https://www.pam.fi/wiki/tyohyvinvoinnin-edistaminen-matkailu-ravintola-ja-vapaa-ajanpalvelujen-alalla.html>
- Vaalisto, H. 2008. Ikean kassaneideistä tulee myyjä. Taloussanomien. Julkaistu 3.12.2008. Viitattu 20.12.2017. <https://www.is.fi/taloussanomien/art-2000001604779.html>
- Vento, T. 2016. Mitä on digitalisaatio? Fountain Park. Viitattu 2.9.2017.
<http://www.fountainpark.fi/mita-on-digitalisaatio/>
- Vuoden 2016 maksuliikennetilastot. 2017. Suomen pankki. Viitattu 4.1.2017.
<https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/maksuliiketilastot/>

Yhteystiedot. N.d. Protaconin nettisivut. Viitattu 16.9.2017.

<https://www.protacon.com/yhteystiedot/>

Yleiset ehdot Ticket -ratkaisujen hyväksymisestä ateria- ja/tai liikunta- ja kulttuuripalveluille. N.d. Edenred. Viitattu 2.2.2018.

<http://www.edenred.fi/getmedia/6d45e7b5-c169-4708-ab9f-64ee00ca4b85/Yleiset-ehdot-maksuvalineiden-hyvaksymisesta-Ateriapalvelut-JAN2016.pdf>

Ylitalo, M. 2006. Palkansaajien sairauspoissaolot. Tilastokeskus. Viitattu 10.2.2018.

http://www.stat.fi/ajk/tapahtumia/2006-06-02_ylitalo.pdf

Yrityskauppa: Protacon haastaa perinteiset suunnittelutalot. 2018. Protaconin nettisivut. Viitattu 22.1.2018. <https://www.protacon.com/yrityskauppa-protacon-haastaa-perinteiset-suunnittelutalot/>

Liitteet

Liite 1. Haastatteluteemat ja apukysymykset

Haastattelukysymykset

Teema: Lounasruuhka

Apukysymykset haastattelijan tueksi:

Asiakaspaikkojen määrä (keskimäärin):

Mikä on ruuhkaisin aika:

Montako työntekijää silloin tarvitaan?

Mitä työtehtäviä lounasaikaan on?

Olisiko esimerkiksi ruuhkahuipun aikaan tarvetta useammalle tekijälle?

Näetkö mahdollisena/hyödyllisenä, että kassahenkilö voisi irtautua muihin tehtäviin hetkittäin?

Uskotteko että palvelukassan paineen vähentämisellä voisi olla vaikutusta työhyvinvointiin?

Teema: Maksutavat

Apukysymykset haastattelijan tueksi:

Mitä maksutapoja käytetään eniten?

Suhdeluvut:

Käyttävätkö asiakkaat paljon lounasaseteleitä?

Onko paljon sopimusasiakkaita:

Miten sopimusasiakkaiden asiointia kontrolloidaan?

Onko jokin tunniste, riittääkö pelkkä sana

Saadaanko sopimuslounastajista tarkka raportti esim. laskutusta varten?

Näettekö että oikean tuotteen valitsemisen voisi jättää asiakkaan harkinnan varaan, vai uskotteko että siihen liittyisi väärinkäytösten riskiä?

Teema: Lounasajan ulkopuolella

Apukysymykset:

Näettekö mahdollisena, että itsepalvelukassaa voisi hyödyntää lounasajan ulkopuolella?

Liite 2. Haastattelukutsu

Hei,

opiskelen Jyväskylän Ammattikorkeakoulussa mediatekniikkaa, ja työstän parhaillaan opinnäytetyötäni. Opinnäytetyöni toimeksiantaja Protacon haluaa selvittää, millaisia vaatimuksia ravintola asettaisi itsepalvelukassalle, erityisesti lounasravintolassa. Selvitämme ratkaisun mahdollisia hyötyjä sekä kehityskohteita.

Toivon haastateltavaksi henkilöä, joka työskentelee ravintolassa esimiesasemassa tai jolla on muuten vahva näkemys ravintolan liiketoiminnasta. Haastateltavalla ei tarvitse olla kokemusta itsepalvelukassoista.

Haastatteluun valmistautuminen: Kartoitan haastattelussa ravintolan profiilin ja konseptin, useimmiten käytetyt maksutavat, sekä haastateltavan henkilökohtaisia näkemyksiä miten itsepalvelukassa toimisi ravintolassanne.

En julkaise ravintoloiden tai haastateltujen henkilöiden nimiä työssäni. Haastatteluun tulisi varata aikaa noin 15-30 minuuttia.

Ilmoittatthan milloin haastattelu sopisi teille parhaiten.

Ystävällisin terveisin,

Erika Helin