



## **Asiakastyytyväisyyden kartoittaminen Åkerlundinkadun opiskelijaravintolassa**

**Elina Airola  
Johanna Kilpijoki**

Opinnäytetyö  
Huhtikuu 2008  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma  
Pirkanmaan ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Pirkanmaan ammattikorkeakoulu  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

AIROLA, ELINA & KILPIJOKI, JOHANNA  
Asiakastyytyväisyyden kartoittaminen Åkerlundinkadun opiskelijaravintolassa

Opinnäytetyö 40 s., liitteet 17 s.  
Huhtikuu 2009

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä Åkerlundinkadun opiskelijaravintolassa. Asiakastyytyväisyyden selvittämiseksi tehtiin kaksi kyselyä, toinen tehtiin ennen remontin suunnittelua ja toinen remontin toteutumisen jälkeen. Remontti tehtiin syksyllä 2008. Ensimmäisen kyselyn tuloksista nähtiin kehittämisen kohteet ravintolan toiminnassa. Tuloksista voitiin myös todeta asiakkaiden mielipiteet ravintolan tiloista, ruoasta ja palvelusta. Tarkoituksena oli selvittää, mihin remontissa pitäisi kiinnittää huomiota ja oliko toiminnassa muuta kehitettävää. Toisen kyselyn tarkoituksena oli selvittää, kuinka remontti ja muut tehdyt muutokset vaikuttivat asiakkaiden tyytyväisyyteen.

Ensimmäinen kysely toteutettiin syksyllä 2007 ja toinen keväällä 2009. Kyselyt suunniteltiin yhteistyössä Åkerlundinkadun opiskelijaravintolan henkilökunnan kanssa ja kyselylomakkeet jaettiin asiakkaille opiskelijaravintolassa. Ensimmäisellä kerralla kyselyyn vastasi 127 asiakasta ja toisella kerralla 106 asiakasta. Vuoden 2009 alussa ammattikorkeakouluopiskelijoiden aterian hintaa korotettiin, ja se näkyi selvästi käyttäjämäärän vähentymisenä.

Kyselyt analysoitiin heti toteuttamisen jälkeen. Ensimmäisen kyselyn tulokset olivat yleisesti ottaen positiiviset. Tosin tiloja pidettiin ahtaina ja ruokaa toivottiin monipuolisemmaksi ja tasalaatuisemmaksi. Kyselyn tuloksia käytettiin hyväksi remontin toteutuksessa ja tulevien ruokalistojen suunnittelussa. Toisen kyselyn tulokset kertoivat remontin tilasuunnittelun onnistuneen. Asiakkaat olivat tyytyväisiä tilan avartumiseen, vaikkakin kalusteet olivat pysyneet samoina. Ensimmäisessä kyselyssä kalusteet koettiin kömpelöiksi. Ruoan laadun ja erityisruokavalioruokien todettiin parantuneen ensimmäisen kyselyn jälkeen.

Åkerlundinkadun opiskelijaravintolan asiakastyytyväisyyden todettiin olevan hyvä ja se oli lisääntynyt verrattuna ensimmäisen kyselyn tuloksiin. Ongelmia aiheuttaa raaka-aine hankintoihin osoitettujen varojen rajallisuus ja asiakkaiden toiveiden toteuttaminen. Tärkeää onkin, että palvelu pidetään tulevaisuudessa edelleen hyvällä tasolla ja ruoan taso monipuolisena, tasalaatuisena ja ravitsevana.

---

Asiasanat: asiakaspalvelu, asiakastyytyväisyys, asiakastyytyväisyyskysely, kouluruokailusuositus, opiskelijaruokailu

## ABSTRACT

Pirkanmaa University of Applied Sciences  
Degree Programme in Hotel- and Restaurant Management

AIROLA, ELINA & KILPIJOKI, JOHANNA:  
Charting customer satisfaction in the student restaurant of Åkerlundinkatu.

Bachelor's thesis 40 p., appendices 17 p.  
April 2009

---

This thesis was targeted to chart customer satisfaction in the student restaurant of Åkerlundinkatu. Two inquiries were made, one before a renovation was planned and the other after it was completed, and the results were compared. The renovation was made in autumn 2008. The first inquiry showed what should be developed, in the customers' opinion, in the functioning of the restaurant. Also, the satisfaction of the customers concerning the dining area, food and services was measured. The purpose was to find out which parts in the renovation should be focused on, and if there was anything else to be developed. The second inquiry was made to find out how the renovation influenced customer satisfaction.

The first inquiry was completed in autumn 2007 and the second one in spring 2009. They were planned in association with the staff of the student restaurant and then given to customers there. There were 127 answers for the first inquiry and 106 for the second one. Because of the risen price of meals for university students, the number of answers decreased.

The inquiries were analyzed immediately after reading the answers. The results of the first inquiry were mostly positive. However, the dining area was too tight and there were hopes for more versatile and homogenous food. The results of the first inquiry were used as a help in planning the renovation and future menus. The results of the second inquiry showed that the space planning for the dining area was successful. The more spacious dining area pleased the customers even though the old furniture was still in use. In the first inquiry the furniture was considered a little difficult to use. On the basis of the results of the second inquiry, more attention was paid to the quality of food and special diet foods, leading to improvement.

All in all, the two inquiries contributed to increased customer satisfaction in the student restaurant of Åkerlundinkatu. The main problem seems to be how to make the budget meet the requirements of the customers. It is important to keep up the good level of customer service and to maintain the good quality of food.

---

Keywords: customer satisfaction, customer service, customer satisfaction inquiry, school catering recommendation, student catering.

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	1
2 OPISKELIJARUOKAILU .....	4
2.1 Ruokailun järjestäminen .....	4
2.1.1 Aterian hinta .....	5
2.2 Aterian ravintosisältö ja raaka-aineiden valinta .....	6
2.3 Arviointi ja kriteerit ruuan laadun arviointiin .....	8
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	12
3.1 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät .....	12
3.2 Asiakkaiden toiveiden täyttäminen .....	12
3.3 Asiakastyytyväisyystutkimukset.....	14
3.4 Palvelun tason ylläpitäminen .....	16
3.5 Asiakastyytyväisyyden merkitys ja markkinointi voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa .....	17
3.6 Laadun ylläpitäminen .....	18
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	21
4.1 Ensimmäinen kysely.....	21
4.2 Toinen kysely .....	22
5 TUTKIMUSTULOKSET .....	24
5.1 Kysely syksy 2007 .....	24
5.2 Kysely kevät 2009 .....	28
6 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	31
6.1 Tutkimustulosten analysointi .....	31
6.1.1 Tilat ja palvelu .....	32
6.1.2 Ruoan laatu ja monipuolisuus .....	33
6.1.3 Aterian hinta ja erityisruokavalit .....	35
6.2 Jatkotoimenpiteet .....	36
7 YHTEENVETO.....	37
LÄHTEET .....	39
LIITE 1: Haastattelu Leena Rinne .....	41
LIITE 2: Kysely 2007 .....	43
LIITE 3: Kysely 2009.....	46
LIITE 4: Asiakastyytyväisyyskyselyn avoimet kohdat 2007.....	48

LIITE 5: Asiakastyytyväisyyskyselyn avoimet kohdat 2009.....	52
--	----

## 1 JOHDANTO

Åkerlundinkadun opiskelijaravintolan henkilökunnan pyynnöstä toteutimme asiakastyytyväisyyskyselyn syksyllä 2007. Henkilökunta halusi tietää, mitkä asiat ravintolassa olivat toimivia ja mitkä eivät. Lisäksi toivottiin parannusehdotuksia ravintolan toimintaan. Tutkimuksen tarkoituksena oli antaa apua tulevaan remonttiin, sen suunnitteluun ja kuulla opiskelijoiden toiveita ja ajatuksia tilojen toimivuudesta ja ruoasta. Remontin oli tarkoitus toteutua kesällä 2008.

Tehtyämme ensimmäisen kyselyn, huomasimme, että yksi kysely ei tulisi riittäväksi, vaan tarvittaisiin myös vertaileva kysely, joka toteutettaisiin opiskelijaravintolan remontin jälkeen syksyllä 2008. Remontin myöhästymisen vuoksi kysely toteutettiin kuitenkin vasta keväällä 2009. Tuloksien perusteella pystyisimme vertailemaan asiakkaiden tyytyväisyyttä uusiin tiloihin ja tilojen toimivuuteen. Tästä syystä alkuperäinen suunnitelma tehdä ainoastaan yksi kysely kasvoi lopulta opinnäytetyöksi.

Opinnäytetyön aihe kiinnosti meitä henkilökohtaisesti paljon, koska itse käytimme kyseistä opiskelijaravintolaa lähes päivittäin. Halusimme olla mukana opiskelijaravintolan kehittämisessä, varsinkin kun heti ensimmäisen kyselyn jälkeen näimme jo konkreettisesti tulosten vaikutuksen opiskelijaravintolan toiminnassa. Opiskelijaravintolan käyttäjät olivat myös tyytyväisiä, kun pääsivät kertomaan oman mielipiteensä ravintolan ongelmakohtista ja antamaan palautetta niistä. Opinnäytetyön teoriaosuutta tehtäessä jaoin työt siten, että Elina keskittyi asiakastyytyväisyyteen ja Johanna itse tuotteeseen eli ruokaan. Tietoa kerättiin monesta eri näkökulmasta eli opiskelijaravintolan henkilökunnalta ja eri asiakassegmenteilta; Pirkon opiskelijoilta, ammattikorkeakoulunopiskelijoilta ja Åkerlundinkadun toimipisteen henkilöstöltä.

Åkerlundinkadun opiskelijaravintola sijaitsee Tampereella, Tullin alueella. Rakenuksessa toimii Pirkon ammattiopiston hotelli- ja ravintola-alan yksikkö, sekä Pirkanmaan ammattikorkeakoulun hotelli- ja ravintola-alan yksikkö. Lisäksi rakennuksessa sijaitsee opetusravintola Eetvartti, joka toimii tilaus- ja lounasravintolana. Opiskelijaravintola ja ravintola Eetvartti jakavat saman keittiön. Pirkon

oppilaat pyörittävät rakennuksessa myös pientä opiskelijakahvila Eväsreppua, joka on auki arkisin 8-14.

Opiskelijaravintolassa oli asiakaspaikkoja ennen remonttia n. 60. Remontin yhteydessä paikkojen piti lisääntyä, mutta tämä ei toteutunut. Tila asiakaspaikkojen ympärillä kylläkin on lisääntynyt, mikä helpottaa liikkumista ravintolassa. Päivittäin ravintolan palveluita käyttää n. 150–200 oppilasta. Lounaalla on tarjolla salaattia, leipää, lämmin ruoka ja ruokajuomat. Joinain päivinä tarjolla on myös jälkiruoka, sekä maksaville asiakkaille kahvi. Ravintolassa työskentelee kaksi vakituista työntekijää ja yksi työntekijä, joka työskentelee sekä Åkerlundinkadun opiskelijaravintolassa ja opetusravintola Eetvartissa. Åkerlundinkadun ammattiopiston opiskelijoista yksi suorittaa aina syksyisin työssäoppimisjaksonsa opiskelijaravintolassa ja joulun jälkeen aloittavilta luokilta tulee kaksi opiskelijaa aina viikoksi kerrallaan työharjoitteluun ravintolaan.

Tullin ja Sorsapuiston alueella toimii paljon lounas- ja opiskelijaravintoloita. Hintataso vaihtelee paljon ja samoin siellä tarjottavat vaihtoehdot. Åkerlundinkadun opiskelijaravintolassa on päivittäin tarjolla vain yksi ruokavaihtoehto, normaalin kouluruokailun tapaan. Toisen asteen opiskelijat käyttävät pääsääntöisesti mahdollisuutta ilmaiseen ruokailuun ja aterioivat opiskelijaravintolassa, tosin he saattavat myös käyttää vieressä sijaitsevan Tullintorin maksullisia ravintolapalveluita, jos tarjolla oleva ilmainen vaihtoehto ei miellytä. Ammattikorkeakouluopiskelijat käyttävät myös muita lähellä sijaitsevia opiskelijaravintoloita, koska niissä ruokailun hinta on alle kolme euroa. Åkerlundinkadun toimipisteen henkilöstö käyttää myös jonkin verran ravintola Eetvartin palveluja.

Lähimmät opiskelijaravintolat sijaitsevat Tampereen Yliopistolla, joista jokaisen omistaa ulkopuolinen yritys. Heillä tarjolla on joka päivä erilaisia ja erihintaisia lounasvaihtoehtoja. Näitä ovat muun muassa Juvenes Aulabaari, Panini, jossa on päivittäin tarjolla erilaisia leipävaihtoehtoja ja Juvenes Café Pinni, joka tarjoaa päivittäin neljä erilaista lounasvaihtoehtoa: Rohee, Reilu, Reilu Kasvis ja Reilu Kevyt. Jokaisessa Yliopistolla sijaitsevassa ravintolassa ovat selkeästi esillä hinnat, erikoisruokavaliot ja jokaisesta lounasvaihtoehdosta oli esillä myös kaloritulukko. Ravintola Fazer Amica Minervassa on tarjolla lounas, keittolounas ja special-lounas sekä lisäksi aina jälkiruokavaihtoehtoja. Ravintola Linna tarjoaa

erilaisia lounasvaihtoehtoja: Parhaita hetkiä lounas, kasvislounas, kevyt keittolounas, salaattilounas, erikoisannos ja lisäksi tarjolla on jälkiruoka. Lisäksi yliopistolla toimii Fusion Kitchen ja salaattibaari. (Sodexo Oy 2008, Tampereen Yliopisto 2008.) Nämä sijaitsevat kaikki Yliopiston alueella. Kun tähän lisätään vielä kaikki muut niin sanotut normaalit lounaspaikat, määrä kolminkertaistuu.



## 2 OPISKELIJARUOKAILU

### 2.1 Ruokailun järjestäminen

Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamat kansalliset ravitsemussuositukset ovat ohjenuorina edistämässä ja tukemassa koko väestön ravitsemuksen ja terveyden myönteistä kehitystä. Ne eivät kuitenkaan sisällä yksityiskohtaisia ohjeita siitä, miten ruokailu tulisi järjestää joukkoruokailun eri ryhmille, kuten esimerkiksi koululaisille ja opiskelijoille. Tämän vuoksi ravitsemusneuvottelukunta asetti työryhmän valmistelemaan vuoden 2007 aikana suositukset kouluruokailun järjestämiseksi. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 3.)

Tämän suosituksen tarkoituksena on antaa suuntaviivat kuntapäätäjille, koulujen ruokahuollosta vastaaville sekä kouluille kouluaikaisen ruokailun järjestämiseksi. Toteutuessaan suositukset varmistavat, että oppilaiden ja opiskelijoiden ravitsemukselliset tarpeet koulu- ja opiskelupäivän aikana tulevat täytetyksi, mikä edistää tervettä kasvua ja kehitystä ja varmistaa osaltaan oppilaiden ja opiskelijoiden työvireyden koulupäivän aikana. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 3-4.) ”Riittävä, terveellinen ja maukas kouluruoka kiireettömästi nautittuna on enemmän kuin pelkkää ravintoa – se on nautinto, joka lisää koulussa viihtyvyyttä. Kouluruoan maittavuutta pitää seurata samoin kuin sen ravintoaines sisältöä.” (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 3-4.)

Kouluateria kattaa merkittävän osan suomalaisen koululaisen päivittäisestä ravinnosta. Suomessa on tarjottu lakisääteinen, maksuton kouluruokailu kaikille oppivelvollisuuskoulujen oppilaille vuodesta 1948. Laki turvaa edelleen maksuttoman kouluaterian, jonka on oltava tarkoituksenmukaisesti järjestetty ja täysipainoinen. Kouluruokailun järjestämisestä säädetään seuraavissa laeissa: Perusopetuslaki 628/1998, 31§, Lukiolaki 629/1998, 28§ ja Laki ammatillisesta koulutuksesta 630/1998, 37§. Lainsäädäntö takaa oppilaille ja opiskelijoille maksuttoman päivittäisen aterian esiopetuksesta lähtien toisen asteen opintojen loppuun. Perusopetuslain (628/1998) mukaan ”opetukseen osallistuvalla on annettava jokaisena työpäivänä tarkoituksenmukaisesti järjestetty ja ohjattu, täysipainoinen ateria”. Koulu- ja opiskelijaruokailujen käytännön toteutus on kuntien,



olla noin 10 % korkeampi kuin opiskelija-aterian ateriatukeen oikeuttava alennamaton hinta. (Kela 2008.)

Opintotukikeskus hyväksyy hakemuksen perusteella ravintolat avustuksen piiriin ja maksaa avustukset ravintolanpitäjälle tilitysten perusteella. Opintotukikeskus antaa vuosittain päätöksen myönnetyistä avustuksesta sekä valvoo avustuksen käyttöä. (Kela 2008.)

## 2.2 Aterian ravintosisältö ja raaka-aineiden valinta

Kouluissa tarjottavan ruoan ravintosisällön suunnittelun lähtökohtana ovat valtion ravitsemusneuvottelukunnan suositukset vuodelta 2005. Erityisen tärkeää on, että kouluruoassa energiaravintoaineiden osuudet ja rasvan laatu ovat suositusten mukaiset. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 8.)

TAULUKKO 1. Energiaravintoaineiden suositeltavat osuudet kouluaterian energiasisällöstä (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 8.)

Energiaravintoaine	% energiasta
Rasva	30
• Tyydyttynyt rasva max	10
Proteiini	15
Hiilihydraatti	55

Kouluaterian tulisi kattaa noin kolmannes opiskelijan päivittäisestä energiatarpeesta. Toisen asteen opiskelijan kouluaterian viitteellinen energiasisältö on 860 kcal / 3,6 MJ. Yllä olevasta taulukosta 1 selviää, energialähteiden jakautuminen aterian kokonaisenergiamäärästä. On kuitenkin muistettava, että yksilöllinen energiantarve vaihtelee suuresti, riippuen opiskelijan iästä ja koosta. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2005, 35.)

Hyvä ruoka on maukasta ja monipuolista ja sen vitamiini- ja kivennäisainetiheys on suuri. Suositusten mukainen ruokavalio sisältää täysjyväviljavalmisteita, kasviksia, hedelmiä ja marjoja sekä perunaa. Siihen sisältyy myös rasvattomia tai vähärasvaisia maitovalmisteita. Hyvään ruokavalioon kuuluu kalaa, vähäras-

vaista lihaa ja kananmunia, myös kasviöljyt ja niitä sisältävät levitteet kuuluvat suositeltavaan ruokavalioon. Suomalaisten tulisi lisätä täysjyväviljavalmisteen, kasvien, hedelmien ja marjojen sekä kalan ja kasviöljyjen käyttöä. Sen sijaan runsaasti kovaa rasvaa, suolaa ja sokeria sisältävien elintarvikkeiden käyttöä tulisi vähentää. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2005, 35.)

Lautasmalli on hyvä apu aterian koostamiseen. Puolet lautasesta täytetään ensin kasviksilla, esimerkiksi raasteilla, salaattilla tai lämpimillä kasviksilla. Perunan, pastan tai riisin osuus annoksesta on noin neljännes. Lautasesta noin neljännes jää liha-, kala- tai munaruualle. Se voidaan korvata palkokasveja, pähkinöitä tai siemeniä sisältävällä kasvisruoalla. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2005, 35.)

Ruokajuomaksi tarjotaan rasvattomia tai vähärasvaisia maito- ja piimä- vaihtoehtoja. Juomat tarjotaan kylminä. Sokeroitujen mehujen käyttöä ruokajuomana ei suositella. Raikasta vettä janojuomaksi on oltava tarjolla hygieenisesti ja vaihtomasti koko koulupäivän ajan. Terveystieteistä ja mahdollisuuksien mukaan uskonnollisista ja eettisistä syistä erityisruokavaliota tarvitsevat on otettava huomioon. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 7-10.)

Kouluruoan tulee sisältää kasviksia, marjoja ja hedelmiä, joita tarjotaan vaihtelevasti ja monipuolisesti. Hedelmät tarjoillaan sellaisenaan tai lohkoina. Juurekset tai vihannekset tarjotaan sellaisenaan tai pilkottuina, raakoina raasteina, salaatteina ja/tai kypsennettyinä tai ruokien osana, leivän päällä tai sämpylän välissä. Puuro- ja keittoateriaa täydennetään leikkeleellä sekä marjoilla, hedelmillä tai erilaisilla kasvislisäkkeillä. Tarjoilulinjasto tulee järjestää siten, että salaattit ja/tai kasvislisäkkeet ovat tarjolla tai annosteltavissa ensimmäisenä. Vuodenajan sesongit tulee hyödyntää ja käyttää kotimaisia vaihtoehtoja mahdollisuuksien mukaan. Etikkaan säilötyt kasvikset, kuten etikkapunajuuret tai maustekurkut eivät korvaa tuoreita kasviksia. Eriväriset kasvikset, hedelmät ja marjat lisäävät myös ruoan houkuttelevuutta. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 11-12.)

Koulussa tarjottavien leipien tulee olla mahdollisimman runsaasti kuitua ja vähän suolaa sisältäviä. Näkkileivän rinnalla suositellaan tarjottavaksi mahdollisimman usein myös pehmeämpiä vaihtoehtoja, joiden on osoitettu lisäävän lei-

vän suosiota. Ruokaan saadaan helposti lisää energiaa leivällä ja levitteellä. Kuitua leivässä tulee olla vähintään 4 g / 100g, mieluiten enemmän kuin 6 g / 100 g. Suolapitoisuus pehmeässä leivässä saa olla maksimissaan 0,7 % ja näkkileivässä 1,2 %. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 13.)

Leipärasvana tarjotaan kasvirasvapohjaisia margariineja ja levitteitä. Tuoresalaattien kanssa tarjotaan kasviöljypohjaisia kastikkeita. Suositeltavin salaattikas-tikeöljy on rypsiöljy. Rypsiöljyä tai juoksevia kasviöljyvalmisteita suositellaan myös ruoanvalmistukseen. Margariinit ja öljyt saavat sisältää tyydyttyntä rasvaa enintään 33 % koko rasvamäärästä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 13.)

Koululounaalla tarjotaan perunaa kypsennettynä pääsääntöisesti ilman rasva- ja suolalisäystä. Perunan sijasta voidaan käyttää vaihdellen täysjyväriisiä tai tummaa pastaa. Maustamiseen sopivat erilaiset yrtit. Kalaa tarjotaan viikoittain, mieluiten kahdesti viikossa, vaihdellen eri kalalajeja. Kala on hyvä kypsentää vähärasvaisin menetelmin ja useimmiten ilman leivitystä. Lihaa, makkaraa, muita lihavalmisteita ja juustoa tarjotaan vaihtelevasti ja niiden tulee olla vähärasvaisia ja mahdollisimman vähäsuolaisia. Liha voidaan korvata kalalla, kananmunalla ja / tai palkokasveilla. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 13.)

Rasvan ja suolan enimmäismäärät ovat myös määrätty suosituksessa. Kokoli-han rasvapitoisuus saa olla enintään 7 % ja jauhelihan 10%. Täyslihavalmisteet saavat sisältää rasvaa enintään 4 % ja suolaa enintään 1,8 %. Leikkelemakkarat saavat sisältää rasvaa enintään 12 % ja suolaa enintään 1,6 %. Juuston rasvapitoisuus pitää olla 17 % tai vähemmän ja suolapitoisuus saa olla enintään 1,2 %. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 13.)

### 2.3 Arviointi ja kriteerit ruuan laadun arviointiin

Kouluruoan kehittämisessä keskeistä on opiskelijoilta saatu palaute. Opiskelijoita on kannustettava antamaan jatkuvasti palautetta ja kehittämis ehdotuksia ruokailuun liittyvissä asioissa. Ruokapalvelun on myös syytä säännöllisesti arvioida palvelunsa laatua. Ruokapalveluhenkilöstön positiivinen ja kannustava

asenne lisää osaltaan opiskelijoiden kiinnostusta ruokailuun ja edistävät koulu-lounaan syömistä. Jokainen hyvin syöty kouluateria on ruokapalvelun kunnia-asia. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 11–12.)

Kriteereillä voidaan arvioida ruoan terveellisyyttä. Jos mittarin kaikki neljä kriteeriä, peruskriteeri, rasvakriteeri, suolakriteeri ja tiedotuskriteeri, toteutuvat keittiössä hyvin, tarjolla oleva ruoka on todennäköisesti suositusten mukaista. Kriteereillä ei voi selvittää ruokien tarkkoja ravintoainesisältöjä, vaan niillä arvioidaan, onko ruokailijalla mahdollisuus valita ravitsemussuositusten mukainen ateriakokonaisuus päivittäin. Jokainen kriteeri on pisteytetty erikseen ja saatujen pisteiden määrä osoittaa, miten kriteeri omassa keittiössä toteutuu. Tavoitteena on, että kaikki neljä kriteeriä toteutuisivat keittiössä hyvin. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 14.)

*Peruskriteeri* täyttyy, kun aterialla on joka päivä tarjolla ruisleipää, ruisnäkkileipää tai muuta runsaskuituista leipää (kuitua enemmän kuin 6 g / 100g). Joka päivä tulee olla tarjolla myös margariinia tai muuta kasvirasvaveitettä ja rasvonta maitoa. Monipuolisen ja terveellisen ruokavalion perustana tarjolla tulee olla myös tuoreita kasviksia, tuoresalaattia ja marjoja tai hedelmiä. Hyvien rasvojen lähteenä tulee tarjota kasviöljypohjaista kastiketta salaatin kanssa. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 14.)

*Rasvakriteerin* tarkoituksena on taata ateria, joka on mahdollisimman vähärasvainen ja rasvojen laatuun on kiinnitetty huomiota. Kalaruokia tulee olla tarjolla vähintään kerran viikossa ja makkararuokia harvemmin kuin kerran viikossa. Rasvaisia perunalisäkkeitä ei tule olla tarjolla useammin kuin kerran viikossa (esim. paistettuja perunoita, kermaperunoita tai ranskanperunoita). Runsasrasvaista kermaa tai kermavalmistetta (rasvaa yli 15 %) saa käyttää ruoanvalmistuksessa enintään kerran viikossa ja runsasrasvaista juustoa (rasvaa yli 17 %) tulee olla tarjolla harvemmin kuin kerran viikossa. Runsaasti rasvaa sisältäviä valmisruokia tai puolivalmisteita tarjotaan harvemmin kuin kerran viikossa. Voita tai voi–kasviöljyseosta ruoanvalmistuksessa ei tule käyttää ollenkaan. Jauhelihan ja kokolihan (naudan-, sian- ja siipikarjanliha) rasvaprosentti saa olla enintään 10 % ja kypsän tuotteen enintään 12 %. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 14.)

Runsaasti rasvaa sisältävät valmisruoat ja puolivalmisteet ovat seuraavat:

- kokonaiset ateriat kuten laatikkoruoat, pitsat, lasagnet, joissa rasvaa yli 5 %
- pääruokakeitot, joissa rasvaa yli 3 %
- aterian osana tarjottavat pihvit, pyörykät, mantelikalat, kalapuikot ja vastaavat, joissa rasvaa yli 10 %
- kastikkeet ja pataruoat, joissa rasvaa yli 5 % (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 14).

*Suolakriteerillä* pyritään vähentämään suolan käyttöä ruoanvalmistuksessa. Suolaa lisätään ruoanvalmistuksessa enintään ohjeen mukaan, ei sattumanvaraisesti maun mukaan. Oleellista on, että suurkeittiöiden ruokaohjeissa määritetään suolan, suolaa sisältävien mausteiden ja liemivalmisteiden määrät. Ruokaohjeiden suolamäärää on syytä järjestelmällisesti vähentää. Suolan vähentämisessä on tärkeää edetä vähitellen, jolloin ruokailijat tottuvat vähempisuolaisiin ruokiin. Perunoiden, kasvisten, riisin ja pastan kypsentämisessä ei käytetä suolaa tai suolaa sisältäviä mausteita lainkaan. Runsaasti suolaa sisältäviä valmisruokia tai puolivalmisteita tarjotaan aterialla harvemmin kuin kerran viikossa. Vähäsuolaista leipää tulee tarjota vähintään 2–3 kertaa viikossa (suolaa enintään: pehmeä leipä 0,7 %, näkkileipä 1,2 %). (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 15.)

Runsaasti suolaa sisältävät valmisruoat ja puolivalmisteet ovat

- kokonaiset ateriat kuten laatikkoruoat, pitsat, lasagnet ja keitot, joissa suolaa yli 0,6 %
- aterian osana tarjottavat pihvit, pyörykät, mantelikalat, kalapuikot ja vastaavat, joissa suolaa yli 1,0 %
- kastikkeet ja pataruoat, joissa suolaa yli 0,8 % (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 15).

*Tiedostuskriteeri* toteutuu, kun terveellinen ateriakokonaisuus havainnollistetaan ruokailijoille malliaterian avulla vähintään kerran viikossa. Oikean lautasmallin kuva tulee olla esillä ruokailulinjaston alussa, jolloin se on muistutuksena ruo-

kailijoille, kuinka terveellinen ateria kootaan. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 15.)



### 3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

#### 3.1 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Asiakastyytyväisyys on asiakkaiden odotusten ja kokemusten välinen suhde. Ongelmallista asiakastyytyväisyydessä on se, että asiakkaat yleensä äänestävät jaloillaan, eli yritykselle tieto asiakkaiden pettymyksistä näkyy vasta, kun asiakas ei enää käytä yrityksen palveluita. Tärkeää yritykselle olisikin tiedostaa, mitkä ovat niitä positiivisia asioita, joilla asiakas saadaan pidettyä tyytyväisenä ja mitkä ovat yrityksen kehittämiskohteita, jotta asiakkaita ei menetettäisi. (Lahtinen & Isoviita 2000, 48–50.)

Yrityksen palveluita käyttävällä asiakkaalla on useimmiten tietty mielikuva siitä, minkälaista palvelua yrityksellä on. Asiakastyytyväisyys muodostuu siitä, kuinka hyvin odotukset vastaavat kokemuksia. Asiakkaalla on yleensä tiettyjä etukäteisodotuksia yrityksestä. Yrityksien pitääkin miettiä, minkälaisen kuvan haluaa asiakkailleen antaa. Jos asiakkaan odotukset ovat korkealla, mutta palvelu ei vastaakaan näitä odotuksia, asiakas pettyy. Toisaalta jos ennakonkäsitykset ovat jo alkujaan huonot, asiakas ei välttämättä saavu yritykseen lainkaan. Pitääkin löytää kultainen keskitie ja miettiä, minkälaisen imagon yritykselleen haluaa luoda. (Lahtinen & Isoviita 2000, 62–63.)

#### 3.2 Asiakkaiden toiveiden täyttäminen

Nykypäivänä asiakkaiden toiveet ja tarpeet muuttuvat jatkuvasti. Asiakkaat ovat entistä tietoisempia, siitä mitä he haluavat ja mitä he voivat vaatia. Yrityksen pitää pystyä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin ja tiedostaa vaatimukset. Yrityksen pitää pystyä aika ajoin kysymään itseltään kysymyksiä, joiden kautta kehittää toimintaansa. Mitä asiakkaat haluavat? Miten muu toimintani tukee asiakkaiden vaatimuksia? Mitä ovat ne pienet erot jotka erottavat minut muista kilpailijoista positiivisesti? Kun näihin kysymyksiin pystytään vastaamaan, pystytään

vastaamaan myös yrityksen sen hetkisiin puutteisiin näiden asioiden osalta. (Hämäläinen 1999,138.)

Asiakkaiden odotukset voidaan jakaa kolmeen kategoriaan: ihanneodotuksiin, ennakko-odotuksiin ja minimiodotuksiin. Ihanneodotuksien kannalta vaikeaa on se, että mikään yritys ei pysty näitä täysin täyttämään. Yleensä asiakkaat toivovat halpoja hintoja, ystävällistä ja henkilökohtaista palvelua, täydellistä valikoimaa, korkealaatuisia tuotteita ja läheistä sijaintia. Yhtälöpareina esimerkiksi halpa hinta ja korkealaatuiset tuotteet eivät yleensä ole toteutettavissa. Tärkeää onkin keskittyä siihen, mitkä näistä odotuksista pystytään täyttämään ja tekemään paremmin kuin kilpailija ja minkä odotuksien suhteen ei pystytä parhaimpaan, mutta tasoon, joka vastaa minimiodotuksiin. Ennakko-odotukset ovat asiakkaiden mielikuva yrityksen palveluista ja toiminnasta, sekä asia johon yritys pystyy hyvin paljon vaikuttamaan mielikuvamarkkinoinnilla. Yrityksen pitää siis hyvin tarkkaan miettiä, minkälaisen kuvan yritys haluaa antaa asiakkaille ja miten erottua kilpailijoistaan. (Rope & Pöllänen 1998, 30–32.)

Minimiodotus on taso, jonka asiakas toivoo palvelun täyttävän. Jos toiminta alittaa minimitason, asiakkaan toiveet palvelusta eivät ole toteutuneet. Minimiodotuksista käytetään myös sanaa standardiodotukset, joka on otettu käyttöön monissa yrityksissä tason standardisoinnissa, eli on luotu kehykset toiminnalle minkälainen tuotteen ja palvelun pitäisi vähimmäis määrin olla. Minimiodotukset voivat olla asiakkaan henkilökohtaisia, tilannekohtaisia, toimi-alakohtaisia ja yrityskohtaisia. (Rope & Pöllänen 1998, 35–36.)

Asiakkaiden toiveista pitää olla perillä ja myös huomioida, että eri asiakkailla on erilaiset toiveet. Parhaiten saadaan vastattua asiakkaiden toiveisiin, kun jaetaan asiakaskunta eri segmentteihin ja mietitään, miten vastata aina kyseisen segmentin toiveisiin. Segmentointi auttaa yritystä kohdistamaan resurssinsa oikeisiin kohteisiin. (Ylikoski 2001, 46–48.) Eri segmenttien ihanneodotukset palvelusta ovat yleensä erilaisia. Kun tiedetään segmenttien odotukset, osataan painottaa oikeita asioita eri segmenteille markkinoidessa ja oman yrityksen imagoa luodessa. Asiakkaita ei tulisi enää kohdella yhtenä suurena massana vaan ajatella heitä omina yksilöllisinä ryhminään, joista jokaisella on omat erityiset toiveensa. (Rope & Pöllänen 1998,30.)

Asiakas itse päättää, mikä on hyvää palvelua. Yrityksen pitääkin olla kiinnostuneita asiakkaistaan ja siitä, mikä heidän mielestään on hyvää palvelua. Jollei yritys ole kiinnostunut asiakkaista, ei tällöin asiakaskaan ole kiinnostunut yrityksestä. Asiakas pitää tuntea entistä yksityiskohtaisemmin kuin ennen, varsinkin kuin asiakkaiden mieltymykset vaihtuvat entistä nopeammin. Yrityksen pitää myös tuntea muut saman palvelun tarjoajat, jotta voidaan tarjota jotain, minkä vuoksi asiakas tulee juuri omaan yritykseen, eikä siirry muiden yritysten asiakkaaksi (Bell & Zemke 2006, 30–34.)

Parhaiten asiakkaiden toiveita voidaan täyttää, kun asiakkaita kuunnellaan tarpeeksi, oli se sitten kritiikkiä tai kehuja yritystä kohtaan. Yritys pääsee kehittymään vasta kun todella ymmärtää mitä asiakkaat haluavat yritykseltä ja yrittää toteuttaa toiveet konkreettisesti. ( Bell & Zemke 2006, 40–41.)

### 3.3 Asiakastyytyväisyystutkimukset

”Asiakastyytyväisyyden tutkiminen tarkoittaa tutkimusmenetelmin tehtyä markkinointitutkimusta asiakastyytyväisyydestä ja siihen kytkeytyvistä seikoista” (Rope & Pöllänen 1998,56). Muokatakseen yrityksensä asiakaslähtöisemmäksi pitää ensin selvittää, missä mennään ja mihin halutaan mennä. Muutosprosessissa on kolme tärkeää kohtaa, joihin pitää keskittyä. Ensimmäiseksi pitää selvittää, mitä mieltä asiakkaat ovat yrityksestä ja miten se vastaa toiveisiin? Yleensä tässä käytetään jotain ulkopuolista analyysoijaa. Seuraavaksi yrityksen tulee arvioida suhdettaan kilpailijoihin ja sitä kautta miettiä muutoksen kohteita omassa yrityksessään. Lisäksi kolmantena tärkeänä selvityksen kohteena ovat henkilöstön asenteet. Miten henkilökunta kokee yrityksen ja asiakkaat? Ilman henkilökunnan tyytyväisyyttä ei voida myöskään asiakkaita pitää tyytyväisinä. (Ylikoski 2001, 60.)

Asiakastyytyväisyyden selvittämisessä on monta vaihetta. Ensimmäiseksi täytyy miettiä, minkä vuoksi asiakastyytyväisyyttä selvitetään ja mitkä ovat sen käyttökohteet. Tyytyväisyystiedolla on monia käyttökohteita, jotka yrityksen pitää ensin tiedostaa, ennen varsinaisen mittauksen suunnittelua. Käyttökohteita ovat esimerkiksi

1. yrityksen toiminnan laadun ongelmakohtien selvittäminen
2. toiminnan tason ylläpitäminen
3. kannuste-/johtamisjärjestelmän perustana toimiminen
4. asiakkaiden arvostusten selvittäminen
5. kanta-asiakkaisiin tai muihin asiakasryhmiin suuntautuvan markkinoinnin toteuttaminen. (Rope & Pöllänen 1998, 58–61.)

Seuraavaksi suunnitellaan tiedonkeruu. Mittausta suunniteltaessa pitää ottaa huomioon monia asioita. Kuinka usein mitataan: koko ajan vai tietyin väliajoin? Ketkä ovat mittauksen kohdehenkilöt, ja minkälainen otanta näistä halutaan? Mittausaiheet eli mitä halutaan saada selville mittauksen kautta, henkilöstön toimivuutta, tiettyjä toimenpidekohteita vai yleistä tyytyväisyyttä? Tärkeää on myös huomioida, kuinka tarkasti ja yksityiskohtaisesti asioita halutaan mitata ja mitä mittaustekniikkaa käytetään. (Rope & Pöllänen 1998, 58, 62–63.)

Kolmas vaihe asiakastyytyväisyyden selvittämisessä on itse mittareiden rakentaminen. Kysymykset pitää muotoilla hyvin ja testata niitä ennen käyttöä. Tärkeää on, että kysymykset ovat ymmärrettäviä ja vastaavat oikeisiin asioihin. Kysymysten pitää olla valideja eli vastata juuri niihin kysymyksiin, mitä niillä halutaankin mitata. Reliabiliteetti tarkoittaa, että tutkimustulokset ovat pysyviä ja luotettavia. Suunniteltaessa pitää ottaa huomioon, ettei liian pieni otoskoko, epäselvät kysymykset tai väärin ajoitettu kysely heikennä reliabiliteettia. Tutkimuksen tulee olla toteutettu järjestelmällisesti ja sen pitää myös tuottaa jotain lisäarvoa yritykselle, joko kehittää sen avulla sisäistä toimintaa ja asiakassuhteiden syventämistä ja markkinointia. Kyselyn pitää vaikuttaa yrityksen toimintaa ja sen kehittämiseen. Mittarin pitää siis muodostaa yhtenäinen kokonaisuus, joka antaa vastauksia oikeisiin asioihin. (Rope & Pöllänen 1998, 60–61, 83–84.)

Neljännessä vaiheessa mittaaminen toteutetaan. Yrityksen pitää miettiä, kuinka laajan otannan tuloksia varten tarvitaan, jotta saataisiin varmasti koko asiakaskuntaa koskevat vastaukset. Mittaustulokset pitää analysoida tarkasti ja vetää niistä johtopäätöksiä yrityksen kehittämissuunnitelmiin ja yrityksen toimintaan käytännössä. Tulokset ja niistä syntyneet suunnitelmat käydään läpi henkilökunnan kanssa, jotta mittauksen tuloksilla olisi myös jotain vaikutusta yrityksen toimintaa. Yrityksessä voidaan myös kehittää yhdessä henkilökunnan kanssa

suunnitelmia asiakastyytyväisyyden parantamiseksi tai henkilökunnan oman tyytyväisyyden parantamiseksi. (Rope & Pöllänen 1998,60,109.)

Viimeisessä vaihteessa mittaustuloksia pitää käyttää hyväksi myös johtamis- ja markkinointijärjestelmissä. Tuloksien pitää vaikuttaa kehitysseurantaan, kehitystoimenpiteisiin ja markkinointitoimenpiteisiin, jotta mittauksista olisi jotain hyötyä. Tärkeää ei ole vain, että tehdään lyhyen tähtäimen suunnitelmia vaan tuloksia pitää käyttää hyväksi myös pitkällä tähtäimellä yrityksen toiminnassa. (Rope & Pöllänen 1998, 60, 110.)

### 3.4 Palvelun tason ylläpitäminen

Palvelun ongelmana on, että sitä ei voida varastoida. Ravintolassa tietenkin itse myytävää tuotetta voidaan esivalmistella varastoon ja valmiiksi, mutta varsinainen palvelutapahtuma on vasta, kun asiakas saapuu paikalle. (Ylikoski 2001, 26.)

Hämäläisen (1999, 36-38) kirjassa Luonnollinen palvelu on hyvin tiivistetty säännöt, jotka kannattaa muistaa kaikissa palvelualan yrityksissä. Sääntöjä ovat

1. Älä koskaan lopeta oppimista. Mikä kertoo siitä, että mikään yritys ei saa pysähtyä paikoilleen. Asiakkaat muuttuvat ja aika muuttuu, yrityksen pitää pystyä pysymään mukana.
2. Kuuntele asiakkaitasi! Kun kuuntelet asiakkaitasi, niin pystyt myös paremmin pitämään heidät tyytyväisinä. Näin vältetään pettymyksiltä
3. Kuuntele yrityksen sisäistä ääntä. Pitää myös pystyä kuuntelemaan muita työpaikassa työskenteleviä. Heillä varmastikin on uusia ideoita ja he kuulevat asiakkailta asioita, mitä esimies ei välttämättä kuule.

Asiakaspalvelijana yleensä toimii ihminen, joten yrityksen pitää huolehtia siitä, että asiakaspalvelijat osaavat asiansa, ovat omistautuneita ja innostuneita työstään ja valmiita palvelemaan asiakasta. Näiden asioiden onnistumiseksi käytetään palveluyrityksessä sisäistä markkinointia. Sisäisen markkinoinnin ideana on myydä yrityksen ideologia yrityksessä toimiville ja työskenteleville henkilöille.

Kun työntekijät omaksuvat yrityksen toimintatavat ja toteuttaa niitä, niin yrityksen palvelukin toimii yrityksen haluamalla tavalla. (Ylikoski 2001, 62-65.)

Asiakkaille usein heijastuu se mieliala, joka työntekijöilläkin on yrityksessä. Kun yrityksen työntekijät ovat ahdistuneita ja tyytymättömiä, niin yleensä tämä näkyy asiakkaille hyvin nopeasti, joten jokaisen yrityksen on syytä panostaa henkilökunnan tyytyväisyyteen yhtä paljon kuin asiakastyytyväisyyteenkin, koska nämä käyvät käsi kädessä. ( Bell & Zemke 2006, 25.)

### 3.5 Asiakastyytyväisyyden merkitys ja markkinointi voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa

Voittoa tavoittelemattomia ovat monet julkisia palveluita tarjoavat organisaatiot, kuten esimerkiksi yhdistykset, järjestöt, koulut jne. Asiakaskeskeisyyttä ei voida unohtaa myöskään tämänlaisissa organisaatioissa, vaan yhtäläillä ottaa se huomioon joka askeleessa. Voittoa tuottamattomilla organisaatioilla on yleensä paljon sidosryhmiä, joiden avulla organisaatio toimii ja myös näihin voidaan käyttää asiakaskeskeistä lähestymistapaa. Esimerkiksi julkisella sektorilla varat tulevat yleensä julkisista varoista esimerkiksi kouluihin. Vaikka osalta käyttäjistä voidaankin periä maksuja, niin osa kustannuksista katetaan julkisilla varoilla. (Ylikoski 2001, 70-72.)

Tärkeitä sidosryhmiä voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa ovat asiakkaat, joille palvelu on kohdistettu, resurssien antajat, tavaran toimittajat ja lisäksi organisaation sisäiset sidosryhmät eli työntekijät ja johto. Asiakaslähtöinen ideologia pitää aina ensin myydä henkilökunnalle ja organisaatioissa työskenteleville, ennen kun sitä voidaan tarjota muille. Jokaisen yrityksen pitääkin siis miettiä, mikä on se tuote mitä myydään, kenelle ja miksi. (Ylikoski 2001,72–73.) Kun yritys tietää, mitä asiakkaat vaativat yrityksen toiminnalta on helpompi myös vaatia tätä henkilökunnalta. Jokainen yksityiskohtakin kannattaa miettiä niin, että sillä on merkitystä asiakkaalle, mutta myös henkilökunta ymmärtää sen tarkoituksen. ( Bell & Zemke 2006, 51.)

Voittoa tavoittelemattomat organisaatiot eivät välttämättä koe markkinointia hyödylliseksi omassa toiminnassaan. Tärkeää on kuitenkin ymmärtää markkinoinnin kokonaisvaltaisuus, missä tahansa liiketoiminnassa. Markkinointia on myös se, miten organisaation toiminta kaupataan organisaatiossa työskentelevälle. Markkinoinnin tärkeys myös julkisella sektorilla on noussut esille kilpailun kovennuttua, esimerkiksi aikaisemmin ilmaiset palvelut ovatkin saattaneet muuttua maksullisiksi, jolloin yrityksen pitää ”myydä” itseään, jotta asiakkaat edelleen haluat käyttää yrityksen palveluita. (Ylikoski 2001,73.)

### 3.6 Laadun ylläpitäminen

Ihmisillä on yleensä jokin ennakko olettaus yrityksestä tai organisaatioista. Koettu kokonaislaatu muodostuu siitä, minkälaista palvelu on ollut ja mitä asiakas on saanut. Nämä suodattuvat odotusten kautta, jolloin asiakkaalle muodostuu kokonaiskuva palvelutapahtumasta ja yrityksestä yleensä. Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat monet ennakko-oletukset yrityksen toiminnasta. Yrityksen pitääkin miettiä tarkasti, minkälaisen imagon haluaa yritykselleen luoda ja että imago vastaa toteutuvaa palvelua.(Ylikoski 2001,118–119,123.)

Täytyy ottaa huomioon asiakkaan tarpeet ja hyödyt mitä asiakas hakee palvelulta. Mikä on se palvelu mitä tarjotaan? Palvelun hinta on myös yksi tärkeä tekijä. Opiskelijaruokalasta tuskin odotetaan samanlaista ruokaa tai palvelua kuin á la carte - ravintolassa. Palvelun ympäristö on myös vaikuttavat tekijä, se miten ravintola on sisutettu ja miten siellä pystyy liikkumaan ja miten se käy yhteen varsinaisen palvelun kanssa.(Ylikoski.2001, 123–124.)

Sen lisäksi, että asiakkailla voi olla yleisiä odotuksia palvelulta, heillä voi olla aikaisempaakin kokemusta yrityksen toiminnasta. Tähän sisältyvät joko asiakkaan omat kokemukset tai muilta asiakkailta saadut suositukset tai moitteet. Asiakkaalla saattaa myös olla aikaisempien kokemusten perusteella odotuksia yrityksen palveluihin. (Ylikoski2001,124.) ”Palvelu on tuotteena herkkä, usein vaikeasti määriteltävä ja aineeton” (Rissanen 2005b ,26). Yrityksen on jatkuvasti tärkeää rakentaa asiakassuhteita ja selvittää taustatiedoilla kehitystarpeitaan.

Selvitysten pitää aina keskittyä kehittymisen suunnitteluun ja palvelun parantamiseen. Julkisella sektorilla ainakin vielä rahoitus, ideointi tapahtuvat julkisin budjettivaroin ja perustuvat poliittisiin päätöksiin. Tämä ei saa kuitenkaan olla esteenä yrityksen kehittymiselle tai palvelulle (Rissanen 2005b, 26–27.) ”Palvelut, lisäpalvelut ja niiden yksityiskohtainen oivaltaminen sekä jatkuva uudistaminen tarjoavat oivallisia mahdollisuuksia parantaa palveluliiketoiminnan kilpailukykyä” (Rissanen 2005a, 404).

Yrityksellä on yleensä kilpailevia organisaatioita ja näiden huomioon ottaminen on erittäin tärkeää. Asiakkaalla voi olla kokemusta aikaisemmin kilpailevan yrityksen toiminnasta, jolloin väistämättä toisen yrityksen palveluita verrataan toisen antamiin. Vaikka varsinainen tuote olisi sama, sen ympärille luotu palveluympäristö vaikuttaa asiaan. (Ylikoski 2001,124.) Fyysinen ympäristö ja välineistö ovat monessa yrityksessä erittäin tärkeitä. Sisustuksella voidaan luoda mielikuvia asiakkaille siitä, mitä yritys tarjoaa ja mikä on sen hintataso.(Järvelin, Kvist, Kähäri & Räikkönen 1992,35.)

Sisustuksessa erityisesti väreillä on suuri merkitys. Punaiset värit kiihottavat ruokahalua ja elähdyttävät aisteja, neutraalit värit esimerkiksi harmaa, valkoinen vaaleat vihreät ja siniset avartavat tilaa. Ruokailutiloissa käytetään yleisesti kylmiä värejä esimerkiksi vaaleaa taivaansinistä tai vihreää, koska ne vaikuttavat tilaan rauhoittavasti ja saavat sen vaikuttamaan tyylikkäämmältä. Näihin yhdistetään usein kontrastiksi tummaa ruskeaa ja paljon valkoista, nämä värit symboloivat luontoa ja luovat lämmöntuntua. (Antonson 2008,76.) Tärkeitä ruokailutilojen sisustuksessa ovat myös kalustus ja valaistus. Kalustuksessa on tärkeää, että jokaiselle ruokailijalle jää omaa tilaa vähintään 60 senttimetriä. Istuimien pitäisi olla myös mahdollisimman mukavat. Mitä yksinkertaisempi pöytä on, sitä enemmän se jättää valinnanvaraa istuimien tyyliille. Myös valaistukseen kannattaa aina kiinnittää huomiota. Valaistus kannattaa suunnitella niin, että se riittää kaikkina vuorokauden aikoina. Tärkeää on, että luonnonvalo ja keinovalo toimivat yhdessä. (Antonson 2008, 97, 131.)

Palvelutilanteessa värit, tuoksut ja äänet vaikuttavat paljon siihen, miten tilanne koetaan. Ilmapiiri, musiikki, tuotteiden esillepano vaikuttavat kaikki osaltaan asiakkaan mielialaan. Palveluprosessin pitää olla sujuvaa ja liiallinen odottaminen



vaikuttavat kokonaiskuvaan. Tilanteessa jossa asiakas joutuu odottamaan palvelua tai tuotetta, on tärkeää ilmoittaa syyt ja aika, kuinka kauan mahdollisesti asiakas joutuu odottamaan. Tämä saa odotusajan tuntumaan lyhyemmältä. (Ylikoski 2001,90–91.) Vince Lombardi, amerikkalaisen jalkapallojoukkueen valmentaja on sanonut: ”Täydellisyyttä ei voi saavuttaa. Mutta jos tavoittelemme täydellisyyttä, voimme tulla erinomaisiksi.” ( Bell & Zemke 2006, 35).

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 4.1 Ensimmäinen kysely

Ensimmäinen kysely tehtiin lokakuussa 2007 (liite 2). Kysely tehtiin opiskelijaravintolan henkilökunnan pyynnöstä. Kysymykset laadittiin yhteistyössä ravintolan henkilökunnan kanssa ja niitä muokattiin hieman niin, että kysely oli helposti ymmärrettävissä ja kysymyksiin olisi helppo vastata lyhyesti. Kysymykset olivat pääasiassa rasti ruutuun -tyylisiä ja vaihtoehdot valmiiksi annettuja, jolloin kyselyiden purkaminen ja tulosten vertaaminen oli helpompaa. Molemmissa kyselyissä oli myös avoimia kysymyksiä, joista saatiinkin hyviä vastauksia kun asiakkaat pääsivät omin sanoin kertomaan ravintolaan ja ruokaan liittyvistä tunteuksistaan.

Kyselyt jaettiin molemmilla kerroilla opiskelijaravintolassa ruokailun aikana (klo 10.30 – 12.00) kahtena peräkkäisenä päivänä, asiakkaat vastasivat kyselyihin ruokaillessaan ja palauttivat täytetyt kyselyt lähtiessään ravintolasta. Tämä todettiin hyvin toimivaksi tavaksi ja kaikki jaetut kyselyt saatiin täytettyinä takaisin. Ensimmäisen kyselyn kohdalla vastauspapereita saatiin 127. Otantaa pidettiin riittävänä, koska se oli kuitenkin yli puolet päivittäisestä käyttäjämäärästä. ). Ensimmäisen kyselyn toteuttamisen jälkeen pidettiin pienimuotoinen purkutilaisuus, jossa oli mukana opiskelijaravintolan henkilökunta. Purkutilaisuudessa käytiin läpi vastaukset ja kyseltiin tunteuksia ravintolan henkilökunnalta ja pohdittiin myös kuinka saadut vastaukset tulisivat vaikuttamaan ravintolan toimintaan tulevaisuudessa.

Ensimmäisen kyselyn tarkoitus oli vastata ainoastaan ravintolan henkilökunnan tarpeeseen, kartoittamaan asiakkaiden tyytyväisyyttä ja antamaan hieman osviittaa tulevaa remonttia silmällä pitäen. Ensimmäisen kyselyn jälkeen kuitenkin aloimme pohtia mahdollisuutta laajentaa aihetta niin, että saisimme aiheesta opinnäytetyön. Päätimme laajentaa aihetta niin, että tekisimme myös toisen, vertaavan asiakastyytyväisyyskyselyn remontin jälkeen.

## 4.2 Toinen kysely

Toinen kysely tehtiin remontin valmistumisen jälkeen tammikuussa 2009 (liite 3). Toisen kyselyn kohdalla avoimia kysymyksiä lisättiin, koska ensimmäisen kyselyn kohdalla huomattiin, että parhaimmat vastaukset saatiin näiden kautta. Toisen kyselyn kohdalla tehtiin pieni poikkeus ammattikorkeakouluopiskelijoiden kohdalla, kyselyt jaettiin heille oppituntien aikana ja he palauttivat sitten täytetyt kyselyt vastattuaan. Tällainen poikkeus tehtiin siksi, että saimme vastauksia myös ammattikorkeakouluopiskelijoilta, jotka eivät enää juurikaan käytä opiskelijaravintolan palveluita kalliin hinnan vuoksi. Muuten kyselyt jaettiin ruokailun lomassa kahtena päivänä. Vastauksia kyselyihin saatiin 106. Otantaa pidettiin kuitenkin riittävänä, koska edelleen tämä oli edelleen yli puolet päivittäisestä käyttäjämäärästä, varsinkin kuin asiakasmäärät olivat laskeneet ammattikorkeakoulun opiskelijoiden siirryttyä muiden lounasravintoloiden käyttäjiksi. Kyselyiden jakajina toimivat molemmat opinnäytetyön tekijät. Kun täytetyt kyselyt oli saatu takaisin, ne purettiin ja vastaukset vietiin Tixel-ohjelmaan, jolla tuloksista saatiin tehtyä selkeitä kuvioita ja niitä oli helppo vertailla keskenään.

Opiskelijaravintolan esimiestä Leena Rinnettä haastateltiin taustatietojen saamiseksi ja samalla Leena sai kertoa millaisiin asioihin hän halusi kiinnittää huomiota kysymyksiä laadittaessa (liite 1). Kysymykset lähetettiin Leenalle sähköpostin välityksellä 16.10.2008. Ja vastaukset saatiin myös sähköpostitse. Leenan mukaan suurimpina ongelmina opiskelijaravintolan henkilökunta koki yhteiset tilat Ravintola Eetvartin kanssa, varsinkin keittiötilojen ja tiskin yhteiskäytön. Opiskelijaravintolan henkilökunnan mukaan asiakastilojen yhteiskäyttöä ei pidetty ongelmallisena. Opiskelijamäärien ”arvaaminen” koettiin hankalaksi, kun ruokailuvuorot eivät pidä paikkaansa. Myös budjetissa pysyminen koettiin vaikeaksi, koska raaka-aineisiin on käytettävissä 1,20€ per asiakas. ( Rinne 2008.)

Opiskelijaravintolassa on pyritty toteuttamaan asiakastyytyväisyyskysely kerran lukukaudessa. Opiskelijaravintolassa ei ole harkittu lisämyyntiä, koska käytössä on opiskelijakahvila Eväsreppu, josta opiskelijat voivat ostaa kahvia, makeisia ja pientä suolaista. Erityisruokavaliolistat kerätään lukukauden alkaessa joiden mukaan erityisruokavaliouruoat valmistetaan päivittäin. Remontin tavoitteena on tuoda lisää viihtyisyyttä toimivuutta ja tilaa. Opiskelijaravintolassa noudatetaan

lakeja ja säädöksiä, jotka koskevat ruoan laatua, monipuolisuutta ja tarjolle laittoa. (Rinne 2008)

Leenan haastattelun vastauksia ja mielipiteitä hyödynnettiin toisen kyselyn kysymyksiä laadittaessa. Myös ensimmäisen kyselyn kysymyksiä hyödynnettiin. Osa ensimmäisen kyselyn kysymyksistä koettiin irrelevanteiksi ja ne päätettiin poistaa. Toisessa kyselyssä keskityttiin lähinnä sellaisiin kysymyksiin joilla pyrittiin selvittämään kuinka remontin vaikutus näkyi asiakastyytyväisyydessä. Kysymykset pyrittiin kuitenkin pitämään sellaisessa muodossa, että ne olisivat helposti verrattavissa ensimmäisen kyselyn tuloksiin ja asiakastyytyväisyyden muuttumiseen.

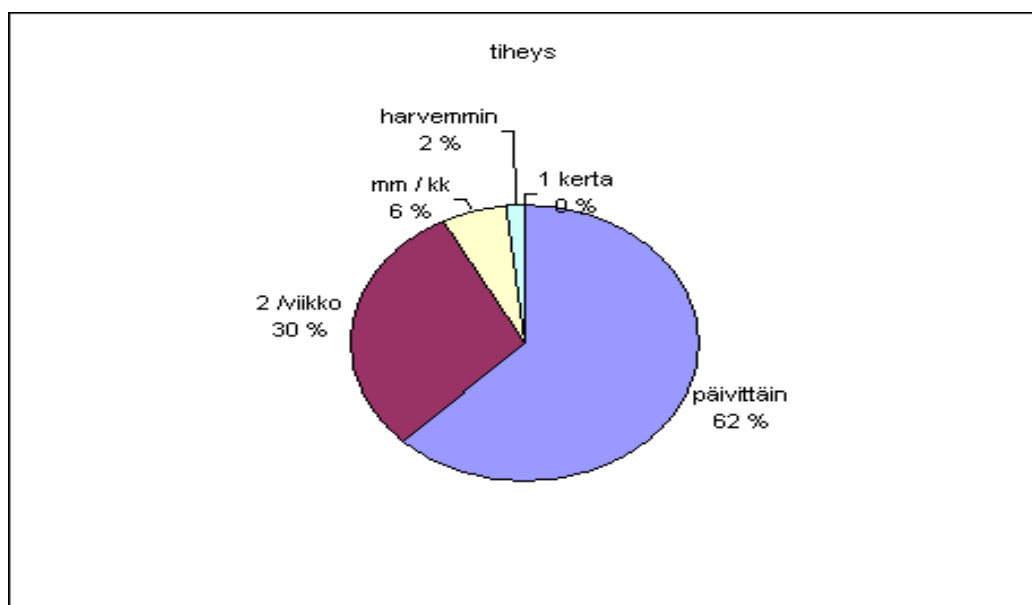
## 5 TUTKIMUSTULOKSET

### 5.1 Kysely syksy 2007

Tutkimuksen otos koostui opiskelijaravintolan asiakkaista. Vastanneita oli yhteensä 127, joista naisia oli 91 ja miehiä 36. Vastajat jakaantuivat neljään eri ikäryhmään; 15–19-vuotiaita vastaajista oli 37 %, 20- 25 -vuotiaita 41 %, 26- 30-vuotiaita 11 % ja yli 31-vuotiaita 11 %.

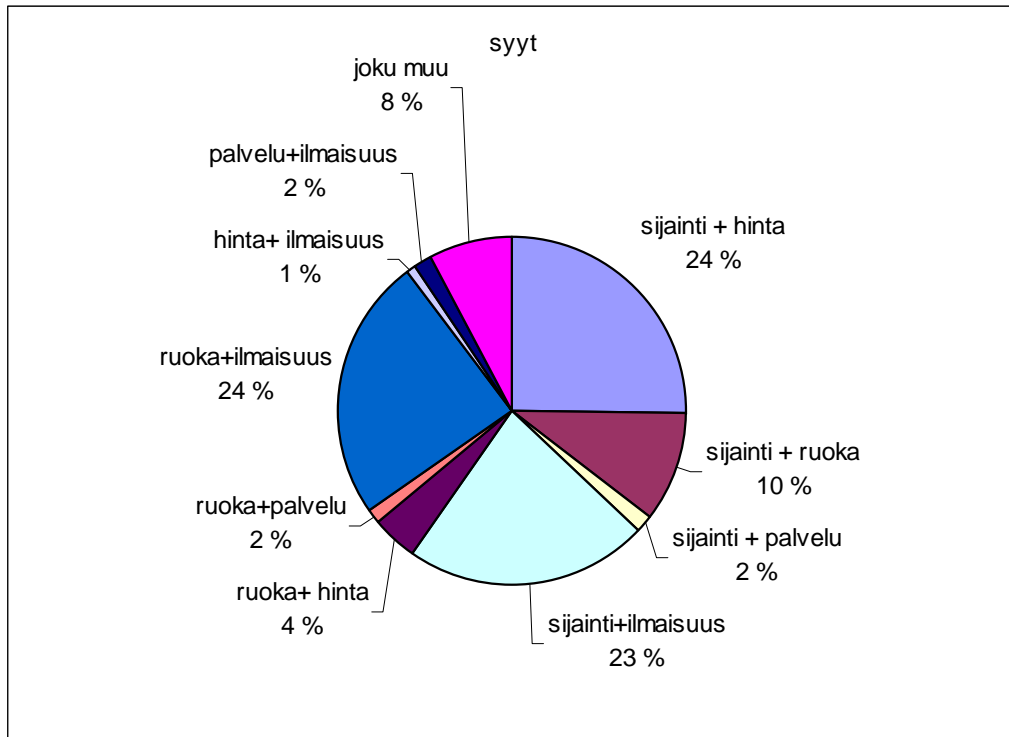
Kyselyyn vastanneista oli 51 % Pirkon opiskelijoita, 37 % oli ammattikorkeakoulun opiskelijoita, ammattikorkeakoulun henkilökuntaan vastaajista kuului 6 % ja Pirkon henkilökuntaan 6 % vastaajista. Noin puolet (47 %) vastaajista ovat maksavia asiakkaita ja hieman yli puolet (53 %) ei joudu maksamaan ruokailustaan.

Opiskelijaravintolan asiakkaista 62 % käy ravintolassa päivittäin, 30 % käyttää ravintolaa 2 kertaa viikossa, 6 % käy ravintolassa muutaman kerran kuukaudessa ja 2 % harvemmin (kuvio 1). Alla olevasta kuvioista 1 selviää asiakkaiden käymistiheys.



KUVIO 1. Opiskelijaravintolan asiakkaiden käymistiheys

Tutkimuksessa kysyttiin kahta tärkeintä syytä opiskelijaravintolan käytölle. Tärkeimmiksi syiksi ruokalan käytölle nousi sijainti, hinta ja ruoan ilmaisuus (kuvio 2). Alla olevasta kuvioista 2 selviävät syiden prosentuaaliset osuudet.



KUVIO 2. Asiakkaiden tärkeimmät syyt opiskelijaravintolan käytölle

Maksavilta asiakkailta kysyttiin myös tyytyväisyyttä ruoan ja hinnan suhteeseen. 75 prosentin mielestä hinta-laatu suhde on useimmiten kohdallaan, 15 prosentin mielestä hinta-laatu suhde on aina kohdallaan ja 10 prosenttia piti hinta-laatusuhdetta harvoin kohdallaan olevaksi.

Asiakkaita pyydettiin myös arvioimaan tyytyväisyyttään opiskelijaravintolan palveluihin arvoasteikolla yhdestä viiteen (5=erinomainen, 4=hyvä, 3=välttävä, 2=tyydyttävä ja 1=huono). Ensimmäisenä asiakkaita pyydettiin arvioimaan ruoan laatua. 43 % piti ruokaa hyvänä (arvosana 4), 37 % tyydyttävänä (arvosana 3), 15 % erinomaisena (arvosana 5) ja 5 % välttävänä (arvosana 2). Yksikään vastaajista ei pitänyt ruokaa huonona (arvosana 1). Palvelusta kysyttäessä vastaukset olivat hyvin samanlaisia keskenään, oli taustamuuttuja sitten maksava asiakas tai ilmaiseen ruokailuun oikeutettu asiakas.

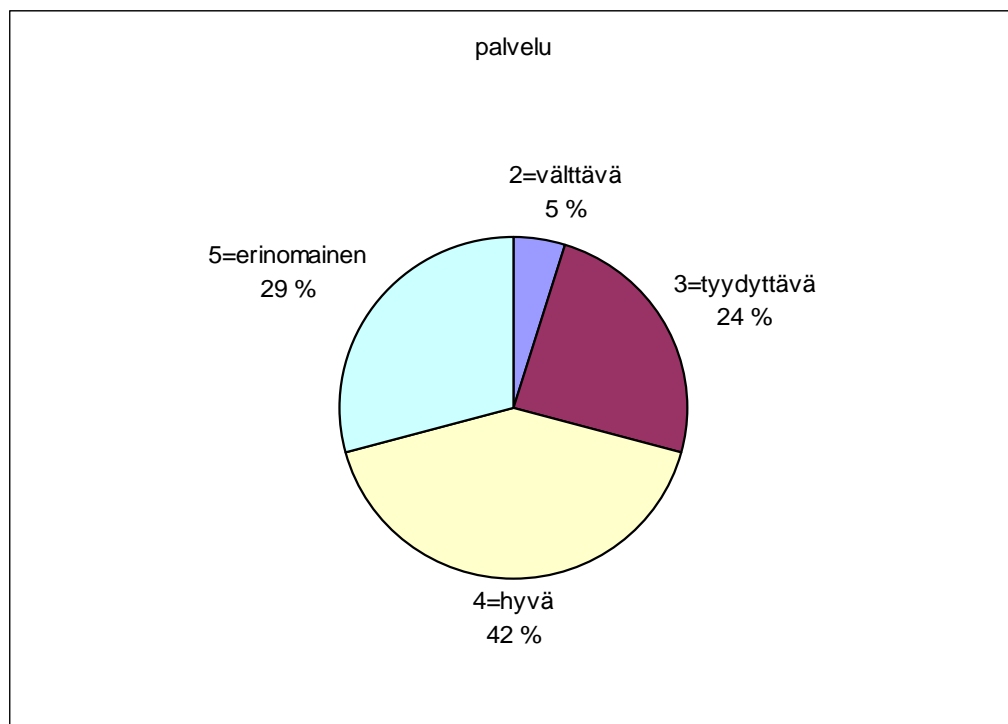
Ruoan monipuolisuutta ja vaihtelevuutta 37 % piti hyvänä, 36 % tyydyttävänä, 18 % erinomaisena ja 9 % välttävänä. Yksikään vastanneista ei pitänyt ruoan

monipuolisuutta ja vaihtelevuutta huonona. Myöskään tämän kysymyksen kohdalla sillä, oliko vastaaja ammattikorkeakoulun opiskelija, henkilöstöä vai Pirkon opiskelija ei ollut suurta vaikutusta.

Ruokailuvuorojen jaksotusta 37 % piti hyvänä, 36 % tyydyttävänä, 14 % välttävänä, 11 % erinomaisena ja 2 % huonona.

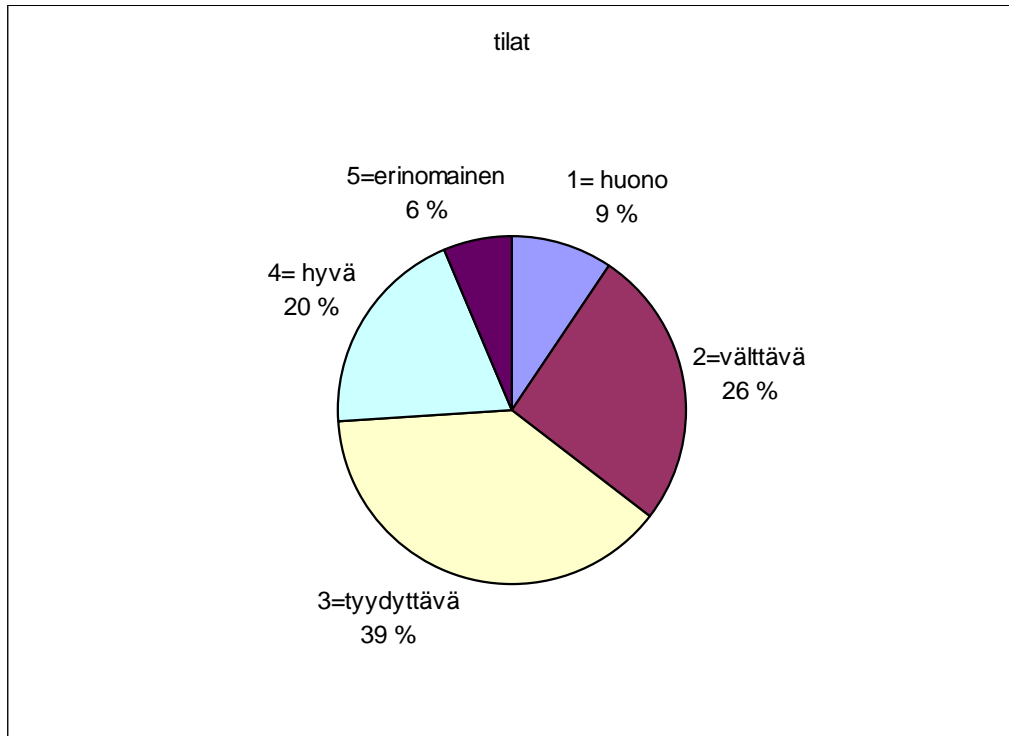
Asiakkailta kysyttiin ravintolan yleisvaikutelmaa sisälle tultaessa ja sisältäpäin. 39 % vastanneista piti yleisvaikutelmaa sisälle tultaessa hyvänä, 35 % tyydyttävänä, erinomaisena 13 % ja välttävänä 13 %. Yleisilmettä huonona ei pitänyt yksikään vastanneista. Ravintolan yleisvaikutelmaa sisältäpäin 42 % vastanneista piti hyvänä, 33 % tyydyttävänä, 15 % erinomaisena, 9 % välttävänä ja 1 % huonona.

Palvelun laatua opiskelijaravintolassa 42 % piti hyvänä, 29 % erinomaisena, 24 % keskinkertaisena, 5 % tyydyttävänä. Yksikään vastaajista ei pitänyt palvelua huonona (kuvio 3).



KUVIO 3. Palvelun laatu opiskelijaravintolassa

Ravintolan tilojen toimivuutta 39 % vastanneista piti tyydyttävänä, 26 % välttävänä, 20 % hyvänä, 6 % erinomaisena ja 9 % huonona (kuvio 4).

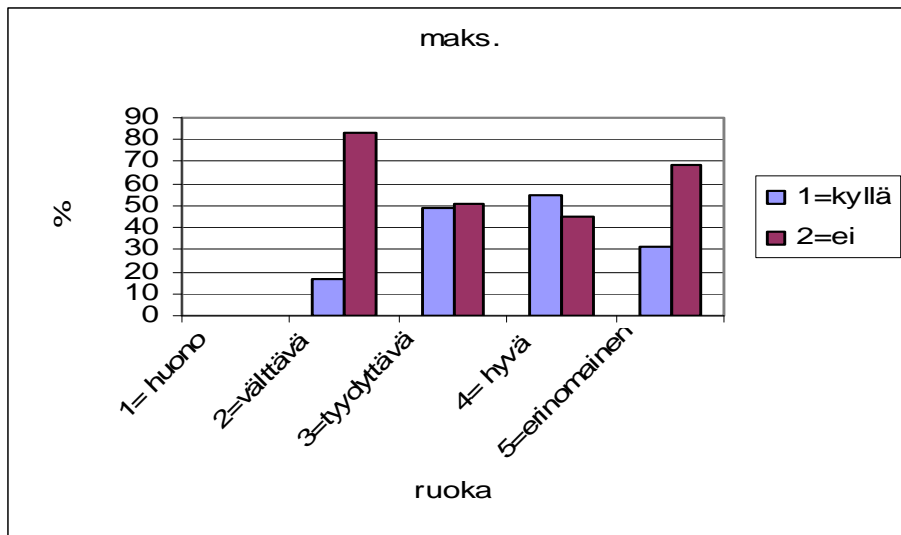


KUVIO 4. Ravintolan tilojen toimivuus

Asiakastyytyväisyyskyselyssä tiedusteltiin asiakkaiden tarvetta välipalamahdollisuuteen (maksua vastaan). 72 % ei pitänyt välipalaa tarpeellisena ja 28 % piti mahdollisuutta tervetulleena. Tilojen yhteiskäyttöä ammattikorkeakoulun, ammattiopiston ja ulkopuolisten käyttäjien kesken 86 % piti toimivana ja 14 % ei pitänyt yhteiskäyttöä toimivana. Opiskelijaravintolassa toteutettuja teemapäiviä piti 77 % tarpeellisena ja 23 % tarpeettomina.

Kun taustamuuttujana käytettiin tietoa siitä, maksaako asiakas ruokailustaan, tyytyväisyys itse tuotteeseen eli ruokaan jakautui seuraavasti (kuvio 5). Välttävänä ruokaa pitävistä asiakkaista oli yli 80% ei-maksavia asiakkaita ja noin 20% maksavia asiakkaita. Tyydyttävänä ja hyvänä maksavien ja ei-maksavien asiakkaiden prosenttiosuudet jakautuivat suurin piirtein puoliksi. Erinomaisena ruokaa pitäviä vastaajista noin 70% oli ei-maksavia ja noin 30% maksavia asiakkaita.

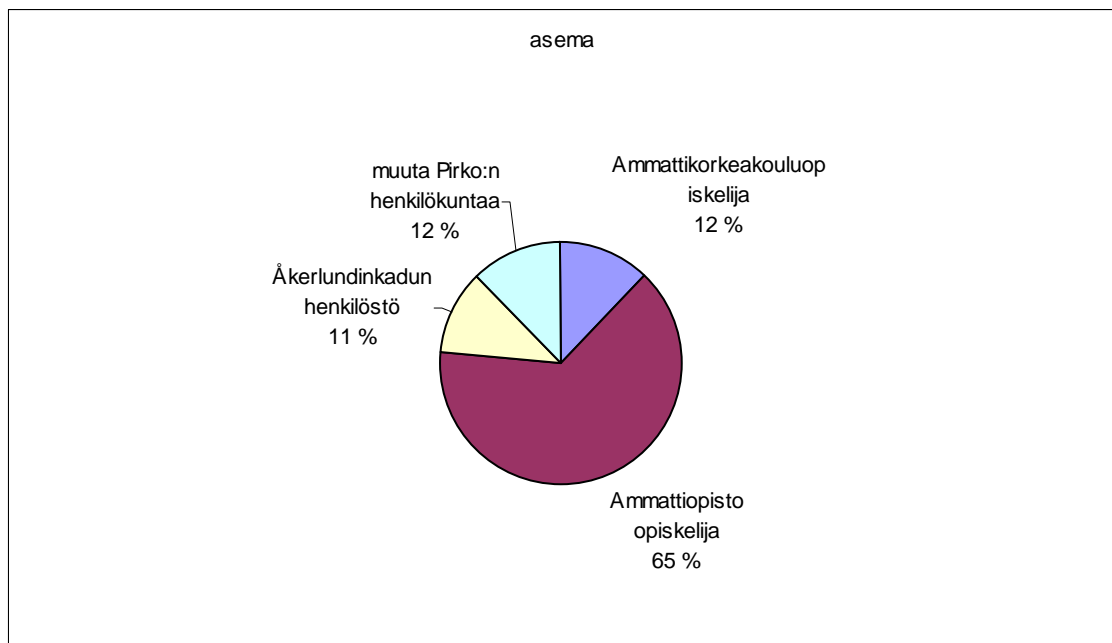




KUVIO 5. Opiskelijaravintolan asiakkaiden tyytyväisyys ruoan laatuun kun taustamuuttujana ovat maksavat ja ei-maksavat asiakkaat

## 5. 2 Kysely kevät 2009

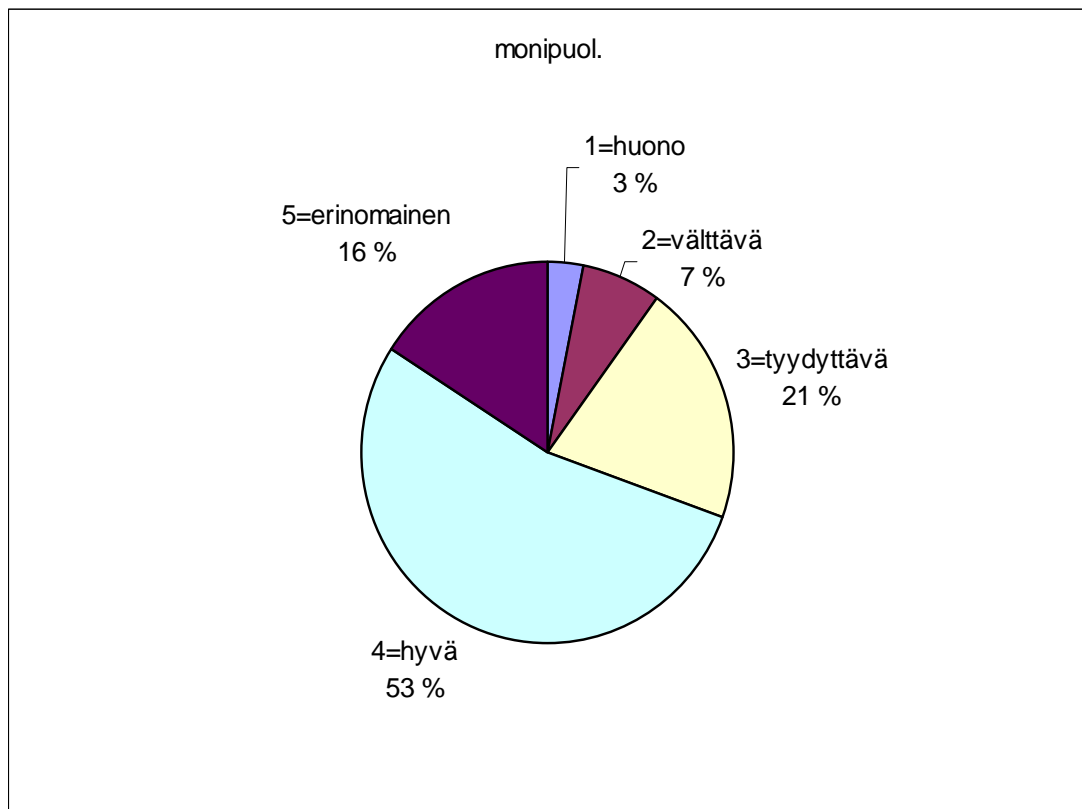
Tutkimuksen otos koostui opiskelijaravintolan käyttäjistä. Vastanneita oli yhteensä 106. Kyselyyn vastanneista 65 % oli ammattiopiston opiskelijoita, 12 % ammattikorkeakoulun opiskelijoita, 12 % Pirkon muuta henkilökuntaa ja 11% Åkerlundinkadun toimipisteen henkilökuntaa. 65 % vastanneista ei maksa ruokailustaan ja 35 % vastanneista maksaa aterioinnistaan.



KUVIO 6. Kyselyyn vastanneiden asema kouluympäristössä

Kyselyyn vastanneita pyydettiin arvioimaan opiskelijaravintolan palveluita arvoasteikolla yhdestä viiteen (1=huono, 2=välttävä, 3=tydyttävä, 4=hyvä, 5=erinomainen). Enemmistö eli 52 % piti opiskelijaravintolan ateriakokonaisuuksia hyvänä (arvosana 4), 25 % tyydyttävänä (arvosana 3), 18 % erinomaisena (arvosana 5) ja 5 % välttävänä (arvosana 2). Kukaan vastanneista ei pitänyt ateriakokonaisuuksia huonona.

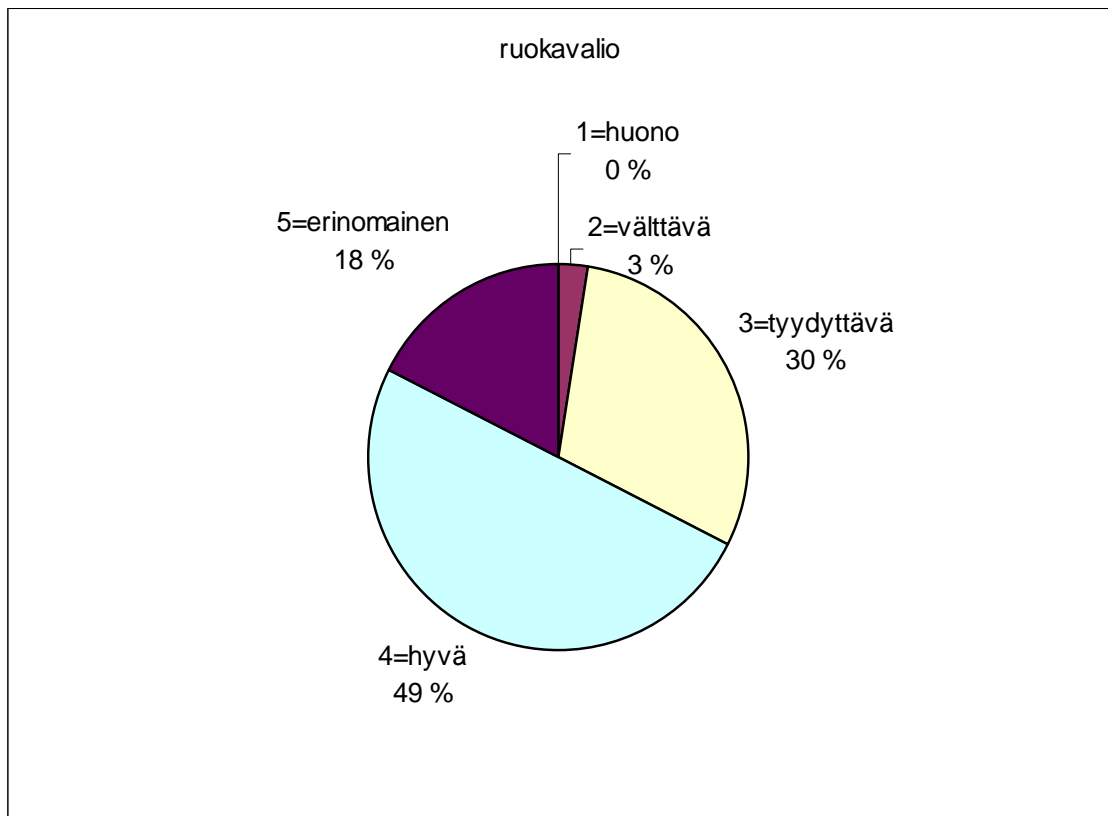
Ruoan monipuolisuutta ja vaihtelevuutta piti hyvänä 53 % tyydyttävänä 21 % erinomaisena 16 %, välttävänä 7 % ja huonona 3 % vastanneista (kuvio 7). Alla olevasta kuviosta selviää asiakkaiden tyytyväisyys ruoan monipuolisuuteen ja vaihtelevuuteen.



KUVIO 7. Opiskelijaravintolan ruoan monipuolisuus ja vaihtelevuus

Opiskelijaravintolan palvelua ja ravintolan henkilökunnan avuliaisuutta 46 % piti hyvänä, 40 % erinomaisena, 12 % tyydyttävänä, 1 % välttävänä ja 1 % huonona. Kyselyyn vastanneista ravintolan tilojen toimivuutta piti hyvänä 48 %, tyydyttävänä 22 %, erinomaisena 21 %, välttävänä 8 % ja huonona 1 %. Kyselyn tuloksena ravintolan opasteita ja neuvontaa piti hyvänä 48 %, tyydyttävänä 31 %, erinomaisena 15 %, välttävänä 5 % ja huonona 1 %.

Erityisruokavaliota tarvitsee 15 % kyselyyn vastanneista. Kyselyssä tiedusteltiin, kuinka hyvin erityisruokavaliot toteutuvat käytännössä. Alla olevasta kuviosta käy ilmi, että 49 %:n mielestä erityisruokavaliot toteutuvat hyvin, tyydyttävänä toteutumista pitää 30 %, erinomaisena 18 % ja välttävänä 3 % (kuvio 8). Yksikään vastaajista ei pitänyt erityisruokavalioiden toteutumista huonona. 53 % kyselyyn vastanneista piti ruoka-annosten ravintokokonaisuuksia hyvänä, 24 % tyydyttävänä, 20 % erinomaisena ja 3 % välttävänä. Kukaan vastaajista ei pitänyt ravintokokonaisuuksia huonona.



KUVIO 8. Erityisruokavalioiden toteutuminen opiskelijaravintolassa

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 6.1 Tutkimustulosten analysointi

Ensimmäinen kysely toteutettiin syksyllä 2007, jolloin oli tiedossa, että opiskelijaravintolaan tultaisiin toteuttamaan remontti. Kyselyn tarkoitus olikin toimia suuntaa antavana, remonttia silmällä pitäen. Pohjana kyselyssä toimivat Åkerlundinkadun opiskelijaravintolan henkilökunnan toiveet kyselystä, he halusivat tietää asiakkaiden yleisestä tyytyväisyydestä ravintolan toimintaan. Kyselyt toteutettiin paikan päällä ravintolassa ja osa otannasta saatiin oppilailta, jotka olivat näinä päivinä paikalla rakennuksessa, mutta eivät kyselyiden aikaan ravintolassa.

Ensimmäisen kyselyn kohdalla vastanneinta oli 127 ja toisen 106. Huomattava ero kyselyyn vastanneiden taustoissa oli se, että ensimmäisen kyselyn kohdalla vastanneista opisto-opiskelijoita oli 51% ja ammattikorkeakoulun opiskelijoita oli 37% ja loput olivat henkilökuntaa. Kevään 2009 kyselyn aikaan 65% oli opisto-opiskelijoita ja vain 12% ammattikorkeakoulun opiskelijoita. Suurin syy tähän muutokseen oli kohonnut ruoan hinta. Remontin jälkeen opiskelijaravintola päätti olla hakematta Kelan ateriatukea ammattikorkeakoulun opiskelijoille, mikä nosti hinnan 4,13 euroon, kun se aikaisemmin oli ollut 2,35 €. Kevään 2009 kyselyyn vastanneet ammattikorkeakouluopiskelijat eivät kaikki olleet paikan päällä ravintolassa, joten todellinen käyttäjäprosentti jää pienemmäksi kuin kysely antaa kuvan. Tämä vaikutti myös siihen, että maksavia asiakkaita oli toisen kyselyn kohdalla prosentuaalisesti vähemmän.

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen onnistui mielestämme hyvin. Toista kyselyä tehtäessä osasimme tehdä oikeita kysymyksiä, ja niin sanotut turhat kysymykset jäivät pois. Osasimme myös muotoilla kysymykset niin, että saimme niistä parhaan mahdollisen hyödyn irti vertailllessamme tuloksia keskenään.

### 6.1.1 Tilat ja palvelu

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat todella paljon se, minkälaista palvelu tai ympäröivät tilat ovat. Esimerkiksi värit ja tilan toimivuus vaikuttavat erittäin paljon asiakastyytyväisyyteen ja hyvällä palvelulla voidaan erottua edukseen kilpailijoista. Palvelualan yritysten pitää panostaa näihin asioihin aina yhtä paljon kuin itse tuotteeseen, mikä tässä tapauksessa on ruoka.

Ennen tila oli sisustettu hyvin tummilla sävyillä ja kalusteet olivat tummaa puuta. Ikkunoissa oli tummat, raskaan oloiset verhot ja tilaan valoa toi ainoastaan kaksi pientä ikkunaa. Tilaan johti kapea käytävä, joka oli myös pimeähkö, ja edestakainen liikenne aiheutti ruuhkautumista. Vanhassa ruokalinjastossa ruoat olivat esillä kahdessa eri paikassa, mikä hankaloitti ruoka-annosten ”keräämistä”. Synkät ja ahtaat tilat vaikuttivat varmasti myös asiakkaitten mielialaan ruokaillessa. On myös hyvin mahdollista, että synkkä ja ahdas ympäristö vaikutti siihen, ettei ruokakaan aina maistunut parhaalla mahdollisella tavalla.

Ensimmäisen kyselyn tuloksena todettiin, että käyttäjien mielestä ravintolan tilat olivat ahtaat ja palvelu ruuhkautui. Avoimissa kommentteissa pyydettiin korjausta mm. seuraaviin asioihin: ruokailutilojen ahtauteen, kassapisteen siirtämiseen, linjaston uudelleen suunnitteluun sekä astiapalautuspisteiden kehittämiseen. Juuri näihin asioihin remontissa paneuduttiin, koska lopputulos oli asiakkaiden mielestä hyvä. Remontin myötä tilat avartuivat ja kulkeminen ravintolassa helpottui, sekä ruokalinjaston käyttö helpottui ja kassapiste siirtyi hieman, joten linjasto ei ruuhkaudu enää entiseen tapaan. Ennen hyvin ahdas ja pimeähkö tila on muuttunut hyvin houkuttelevan näköiseksi. Tilaan on saatu lisättyä luonnonvaloa poistamalla yksi väliseinä, jolloin isoista ikkunoista saadaan valoa koko tilaan. Myös raskaista ikkunaverhoista on luovuttu ja uusi tila onkin hyvin, pirteän, valoisan ja modernin oloinen. Vanhat tummat tapetit on poistettu, ja seinät ovat saaneet uuden vaaleamman värityksen. Vanhat kalusteet säilytettiin, ja nyt ne sopivatkin hyvin vaaleaan ja valoisaan tilaan. Päivän ruokalista löytyy isolta liitutaululta, eikä sitä tarvitse enää lukea pieneltä A4-kokoiselta paperilta. Astiapalautuspisteitä on kaksi, eripuolilla ruokailutilaa, jolloin matka astioiden kanssa palautuspisteelle on lyhentynyt. Uuden kyselyn tuloksena huomattiin, että maksavat asiakkaat ovat tyytyväisempiä tiloihin ja ei-maksavien asiakkaiden keskuudessa tyytyväisyys on pysynyt ennallaan.

Uusiin tiloihin on hankittu myös pidempi tarjoilulinjasto, jolloin kaikki tarjolla olevat ruoat on saatu laitettua esille yhteen paikkaan ja tarjottimen kanssa toimiminen on helpottunut. Uudessa linjastossa ensimmäisenä ovat esillä salaattit ja muut kylminä tarjottavat lisäkkeet, salaatikastikkeet ja maidot. Seuraavana linjastossa on esillä lämpimät ruoat ja lisäkkeet. Leivät ja levitteet ovat tarjolla linjaston lopussa ja vesi viimeisenä. Näin ollen ruoat tarjoillaan oikean lämpöisinä. Kassapiste on siirretty erilleen linjastosta jolloin maksavien asiakkaiden rahastaminen ei hidasta muita linjastossa asioivia.

Jo ensimmäisessä kyselyssä palvelua pidettiin pääosin hyvänä tai erinomaisena (71%) ja toisen kyselyn palvelua piti hyvänä tai erinomaisena 86% vastanneista eli voidaan siis olettaa, että palveluun ollaan todella tyytyväisiä. Avoimissa kommentteissa keuhuttiin palvelua ystävälliseksi ja ripeäksi. Mielestämme palvelu ei ollutkaan pääasiallinen parantamisen kohde vaan palveluympäristö ja itse tuote eli tässä tapauksessa ruoka.

### 6.1.2 Ruoan laatu ja monipuolisuus

Maksavilla asiakkailla odotukset ovat yleensä korkeammat kuin ei- maksavilla asiakkailla. Tämä vaikeuttaa odotusten täyttämistä, koska tarjottava tuote on molemmille asiakassegmenteille sama. Kuitenkin tutkimustuloksista ensimmäisen kyselyn kohdalla selvisi, että ei- maksavilla asiakkailla mielipiteet ruoan laadun suhteen jakautuivat ääripäihin (välttävä ja erinomainen), kun taas maksavilla asiakkailla mielipiteet jakautuivat tasaisemmin (kuvio 5).

Ensimmäiseen kyselyyn vastanneista osa piti ruoan tasalaatuisuutta liian vaihtelevana, joka koettiin huonona asiana, myös ruoan mauttomuus ja mausteiden puuttuminen aiheuttivat tyytymättömyyttä. Kuitenkin yli puolet vastanneista oli sitä mieltä, että ruoan laatu oli hyvällä tai erinomaisella tasolla. Lähes puolet vastaajista koki ruoan monipuolisuuden tyydyttävänä tai välttävänä, mikä kertoo joko ruoan yksitoikkoisuudesta tai asiakkaiden vaativuudesta. Toisen kyselyn tuloksena todettiin ruoan laadun ja monipuolisuuden parantuneen huomattavasti, joka saattaa johtua joko ensimmäisen kyselyn jälkeen tehdyistä muutoksista

ruoan laadun parantamiseksi tai yleisen viihtyvyyden ja uuden linjaston toimivuuden parantumisesta, joka saattaa johtaa myös siihen, että itse tuote koetaan houkuttelevampana.

Konkreettisia muutoksia ensimmäisen ja toisen kyselyn välillä on ollut useita. Salaattipöydän antimet ovat monipuolistuneet, erilaisia komponentteja on enemmän, jolloin asiakkaiden oma valinnanmahdollisuus lisääntyy. Myös mausteiden määrä on lisääntynyt ja jokaiseen pöytään on tuotu tarjolle suola. Leipävaihtoehdot ovat myös lisääntyneet, ennen tarjolla olleen näkkileivän lisäksi tarjolla on myös tuoretta leipää. Ensimmäisessä kyselyssä avoimissa kommentteissa ruokaa koskevat ehdotukset kohdistuivat tuoreen leivän puuttumiseen ja salaattien yksitoikkoisuuteen, joihin on siis molempiin saatu korjausta.

Uudessa kyselyssä kysyttiin asiakkailta, mitä asioita he pitivät tärkeinä ruoassa. Vastauksista nousi esiin seuraavia asioita: monipuolisuus, kotimaisuus, salaattitarjonta, terveellisyys, maku ja vaihtelevuus. Kun ottaa huomioon annetut toimintamallit ja ravintolan käytettävissä olevan rahamäärän on moni edellä mainituista asioista toteutettu kuitenkin hyvin. Useiden salaattikomponenttien käyttäminen on kallista ja hävikkiä saattaa syntyä todella paljon, jolloin rahaa menee hukkaan. Terveellisyyteen jokainen asiakas voi vaikuttaa itse omilla valinnoillaan ja välttää niitä ruokia joiden arvelee olevan epäterveellisiä. Toimintamallin mukaan ruokiin ei saa lisätä tiettyä määrää enempää suolaa, jolloin ruoka saattaa helposti maistua mauttomalta, mutta jokainen ruokailija pystyy lisäämään suolaa tai muita mausteita omaan annokseensa oman mielensä mukaan. Uudessa kyselyssä toivottiin edelleen lisää erilaisia leipä- ja maustevaihtoehtoja, joka on tietenkin kustannuskysymys ja saattaa taas lisätä hävikin määrää.

Ruokailuissa on monipuolisesti tarjolla kasviksia, marjoja ja hedelmiä. Yleensä hedelmät ovat tarjolla kokonaisina ja kuoripäällisinä. Marjojen käyttöä rajoittaa niiden kallis hankintahinta. Erilaisilla teemaviikoilla pyritään lisäämään kasvisten kulutusta, esimerkiksi syksyisin teemaviikkona on monesti jokin kotimaisiin kasviksiin liittyvä teema. Kasvikset ja vihannekset ovat yleensä tarjolla erilaisina sekoitettuina salaatteina tai raasteina. Tuoreet tomaatit ja kurkut tarjotaan yleensä lohkoina tai siivuina.

Kaikki tuotetta ja itse ruokailutapahtumaa säätelevät kriteerit toteutuvat hyvin. Tarjolla on joka päivä runsaskuituista leipää, margariinia, kasviksia ja salaattia ja kasviöljypohjaista salaattinkastiketta, nämä takaavat peruskriteerin toteutumisen. Uuden tilavamman linjaston myötä on mahdollista laittaa esille enemmän myös tuoreita hedelmiä ja useampia salaattivaihtoehtoja. Rasva- ja suolakriteerit ovat toteutuneet ruokatuotteiden perusteella aina hyvin, eli ruoka on ollut vähärasvaista, eikä siihen ole valmistuksessa lisätty ylimääräistä suolaa. Tiedotuskriteeri toteutuu, kun esillä on vähintään kerran viikossa kuva malliateriasta.

### 6.1.3 Aterian hinta ja erityisruokavaliot

Ensimmäisessä ja toisessa kyselyssä nousi esiin myös aterian korkeaksi koettu hinta. Vuonna 2009 voimaan tulleen hinnan korotukseen oltiin tyytymättömiä koska aterian hinta nousi lähes kaksi euroa. Opiskelijaravintolan henkilökunta päätti olla hakematta Kelan ateriatukea seuraaville vuosille vuodenvaihteessa 2008-2009. Henkilökunnan aterian hintaa olisi pitänyt korottaa noin 0,4 euroa, jotta ravintola olisi ollut oikeutettu Kelan ateriatukeen, jolloin korkeakouluopiskelijoiden aterian hinta olisi ollut noin kaksi ja puoli euroa. Åkerlundinkadun opiskelijaravintolassa maksavien korkeakouluopiskelijoiden määrä on vähentynyt todella paljon ja he käyvät ruokailemassa lähistöllä olevissa Kelan ateriatukeen oikeutetuissa ravintoloissa, joissa aterian hinta on huomattavasti edullisempi.

Opiskelijaravintolan henkilökunnan kannattaisi ehkä pohtia kannattaisiko henkilökunnan aterian hintaa nostaa, jolloin korkeakouluopiskelijat alkaisivat taas aterioida Åkerlundinkadun ravintolassa, mikä kasvattaisi myös kassavirtaa. Amk opiskelijoita on kuitenkin toimipisteessä useita kymmeniä kun taas henkilöstöä on muutama kymmenen ja heistäkin osa ruokailee lähes päivittäin ravintola Eetvartissa. Asiakkaiden tyytymättömyys aterian hinnankorotukseen näkyi selvästi vähentyneenä asiakas määränä, joka johtui ammattikorkeakouluopiskelijoiden siirtymisestä ruokailemaan muihin edullisempiin ravintoloihin.



Ensimmäisen kyselyn kohdalla huomattiin, että erityisen moni vastaajista toivoa huomion kiinnittämistä erityisruokavalioiden laatuun ja makuun. Vastaajat toivoivat myös lisää kasvisruokia ja kokonaan laktoosittomia ruokia. Erityisruokavaliot ovat kalliimpia toteuttaa ja niitä varten ravintolan henkilökunta vaatii lääkärintodistuksen, varmasti näitä erityisruokia valmistetaan, jos niihin on tarvetta. Jos erityisruokavalioruokia valmistetaan liikaa, syntyy mahdollisesti enemmän ”kalliimpaa” hävikkiä, koska näiden ruokien raaka-aine kustannukset ovat korkeammat. Erityisruokavaliot vaihtoehdot on myös merkitty entistä paremmin linjastossa ja niiden raaka-aineet on myös pyritty kertomaan tarkemmin. Toisessa kyselyssä kysyttiin tarkennetusti, kuinka moni noudattaa jotain erityisruokavaliota ja onko ilmoittanut asiasta keittiölle. 16 vastaajaa 106:sta (eli 15%) ilmoitti tehneensä näin, ja he olivat todella tyytyväisiä ruokaan.

## 6.2 Jatkotoimenpiteet

Remontin tuloksena tilat ja puitteet ovat parantuneet huomasti ja tiloihin liittyvä ainoa parannusehdotus olisikin istumapaikkojen lisääminen, joka tosin ei välttämättä ole mahdollista. Erilaisella pöytien sijoittelulla siihen voitaisiin päästä. Muuten tilat ovat asiakkaiden mielestä hyvät ja toimivat. Avoimissa kommentteissa pyydettiin edelleen keskittymään ruoan laatuun ja nyt suurin haaste onkin pitää ruoan laatu tasaisena ja ruoka vaihtoehdot monipuolisina. Myös Kelan ateriatuen hakemista kannattaa pohtia ammattikorkeakouluopiskelijoiden takaisin saamiseksi. Koska Pirkon opiskelijoille ateria on ilmainen, he eivät niin herkästi lähde muihin ravintoloihin ruokailemaan.

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen kaikissa palvelualan yrityksissä on olennaista tasaisin väliajoin. Yrityksen täytyy pysyä ajan tasalla siinä mitä asiakkaat toivovat yritykseltä ja mitkä ovat kehittämiskohteita. Kyselyiden tulokset selvittivätkin Åkerlundikadun opiskelijaravintolalle hyvin tämän hetkisen tilanteen tason. Kyselyt antoivat myös paljon vihjeitä siitä, mihin tulevaisuudessa kannattaa vielä enemmän panostaa. Ensimmäisen kyselyn jälkeiset toimenpiteet kehittivät tyytyväisyyden tasoa paremmaksi ja asiakkaat olivat entistä tyytyväisempiä ruokaan ja palveluun. Tärkeää kuitenkin on keskittyä hyvän tason ylläpitämiseen ja kehittämiseen, eikä tuudittautua turvallisuuden tunteeseen, että kaikki on hyvin.

## 7 YHTEENVETO

Yhteistyö lähti vauhdilla käyntiin, ja materiaalia tuntui löytyvän suhteellisen helposti. Opiskelijaravintolan Leena oli meihin usein yhteydessä ja esitti paljon pyyntöjä koskien kyselyiden kysymyksiä. Saatuamme ensimmäisen kyselyn tehtyä ja tulokset purettua pidimme opiskelijaravintolan henkilökunnan kanssa yhteisen palaverin jossa pohdimme vastauksia ja kyselyn tuloksia. Ensimmäisen kyselyn jälkeen oli myös helpompi lähteä tekemään uuden kyselyn pohjaa, koska tiesimme nyt, mitkä kysymykset olivat turhia ja ne oli siis helppo jättää pois. Huomasimme myös ensimmäisen kyselyn kautta, että varsinkin avoimet kommentit antoivat paljon enemmän kuin muut kysymykset. Toisen kyselyn kohdalla lisäsimmekin avoimien kysymysten määrää.

Ensimmäisen ja toisen kyselyn välissä paneuduimme teoriaosioihimme. Asiakaspalvelusta ja asiakastyytyväisyyskyselyistä löytyi kirjamateriaalia joista sai hyvää lähdetietoa. Myös koulu- ja opiskeljaruokailun järjestämisestä oli mukavasti materiaalia. Matkan varrella löytyi paljon uutta tietoa, ja myös opiskelijaravintolan henkilökunnalta tuli aika ajoin uusia ideoita toisen kyselyn toteutuksesta. Myös meidän kysymyksiimme vastattiin aina nopeasti ja täsmällisesti. Pientä ahdistusta aiheutti remontin siirtyminen, ja näin ollen siis toisen kyselyn tekeminen viivästyi.

Toisen kyselyn kohdalla vastaajien määrä muuttui vähentyneen asiakasmäärän vuoksi. Åkerlundinkadun ammattikorkeakoulun opiskelijat eivät enää juurikaan käytä opiskelijaravintolaa, koska aterian hinta nousi lähes kaksi euroa ja muutamien sadan metrin päästä löytyy ravintoloita, joissa aterian saa reilun kahden euron hintaan. Yritimme selvittää syitä aterian hinnan nousuun, mutta Kelan ateriatuki-asiaan kukaan ei oikein osannut antaa minkäänlaista vastausta.

Niin kuin kaikissa projekteissa, välillä työn tekeminen tuntui todella mielenkiintoiselta ja järkevältä. Välillä taasen tuntui, että missään ei päästy eteenpäin ja kaikki tuntui turhalta. Mielenkiintoisinta oli purkaa kyselyiden tuloksia ja analysoida niitä, sekä miettiä, mitkä muutokset olivat tarpeellisia opiskelijaravintolalle.

Kaiken kaikkiaan oli myös mukava huomata, että ensimmäisen kyselyn tuloksia käytettiin hyväksi ravintolan toiminnassa. Toivottavasti myös tulevaisuudessa ravintola jaksaa panostaa asiakastyytyvyyteen ja kehittää toimintaansa edelleen.

## LÄHTEET

- Antonson, K. 2008.. Pöytä on katettu. suom. Kämäräinen, E WSOY.
- Bell, C. Zemke, R. 2006. Huippupalvelun johtaminen. Helsinki: Rastor Oy
- Hämäläinen, J.1999. Luonnollinen palvelu. Kuopio: Luma Oy
- Järvelin, K. Kvist, H.-H. Kähäri, P. Räikkönen, J. 1992. Palveluyrityksen laadun kehittäminen. Helsinki : Gummerus Kirjapaino Oy
- Kela. 2008. Etuusohjeet 3. Opintotuki. Luettu 2.4.2009.  
[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/300905214920ML/\\$File/5luku\\_1.pdf?openElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/300905214920ML/$File/5luku_1.pdf?openElement)
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Rinne, L. Ruokapalveluesimies. 2008. Haastattelu. 22.9.2008. Haastattelijat Airola, E. ja Kilpijoki, J. Tampere
- Rissanen, T. 2005a. Hyvän palvelun kehittäminen. Tähti tietokirjat. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.
- Rissanen, T. 2005b. Yrittäjän käsikirja 2005 – Hyvällä palvelulla kannattavuutta ja kilpailukykyä. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.
- Rope, T. Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Ekonomia-sarja. Ekonomiliitto. WSOY.
- Sodexo Oy. 2008. Ravintola Linna, Tampereen Yliopisto, hinnasto. Luettu 16.9.2008. <http://www.sodexo.fi/fi-FI/linna/hinnat/pvm>
- Tampereen yliopisto. 2008. Ruokalistat. Päivitetty 7.1.2008. Luettu 16.9.2008. <http://www.uta.fi/palvelut/ruokalistat.html>

Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2005. Suomalaiset ravitsemussuositukset – ravinto ja liikunta tasapainoon. Lehtinen. Helsinki: Valtion ravitsemusneuvottelukunta.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2008. Kouluruokailusuositus. Lehtinen. Helsinki: Valtion ravitsemusneuvottelukunta.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? Otava.

## LIITE 1: Haastattelu Leena Rinne

## Kysymykset

Ammattinimike ja työpaikka?

Kuinka monta vuotta olet työskennellyt yleisesti ravintola-alalla ja montako vuotta kyseisessä Åkerlundinkadun opiskelijaravintolassa?

Kuinka paljon asiakaspaikkoja Åkerlundinkadun opiskelijaravintolassa on ennen remonttia ja arvioitu asiakaspaikkojen määrä remontin jälkeen?

Kuinka paljon keskimäärin asiakkaita opiskelijaravintolassa käy päivittäin?

Kuinka monta vakituista työntekijää ravintolalla on?

Kuinka paljon ammattiopiston opiskelijoita työskentelee/ suorittaa harjoitteluitaan ravintolalle?

Mitkä ovat olleet suurimpia ongelmia opiskelijaravintolan toiminnassa ja miten näitä on pyritty vähentämään?

Mitä aikaisempia asiakastytyväisyyskyselyitä ravintolassa on suoritettu?

Paljonko raaka-ainesiin nykyisellään on käytettävissä per asiakas?

Miten ravintola toiminnassa huomioidaan maksavat asiakkaat?

Mitä eri hintaluokkia ravintolalla on käytössä esim. kuinka paljon henkilökunta maksaa ruoastaan?

Onko minkäänlaista lisämyyntiä harkittu ravintolan toimintaan, esim. edullinen jälkiruokavaihtoehto päivittäin tai jotain hedelmiä myyntiin?

Miten erikoisruokavaliot on huomioitu?

Minkälaisia muutoksia remontilta toivotaan ja mitkä ovat tärkeimmät syyt sen toteuttamiseen?

Mitä lakeja/säädöksiä on olemassa jotka koskevat ruuan laatua, monipuolisuutta ja tarjolle panoa?

## LIITE 2: Kysely 2007



Hyvä asiakkaamme!

Haluamme kuulla mielipiteesi Åkerlundinkadun opiskelijaravintolan suhteen, jotta voimme kehittää toimintaamme tulevaisuudessa.

1. Olen

Mies                       Nainen

2. Olen \_\_\_\_\_ vuotta.

3. Oletko

ammattikorkeakoulun opiskelija       ammattiopiston opiskelija  
 Åkerlundinkadun henkilöstöä       muuta PIRKON:n henkilö-

lökuntaa

4. Maksatko ateriasiasi?

kyllä                       en

5. Kuinka usein käytät Åkerlundinkadun opiskelijaravintolan palveluja?

päivittäin  
 ”pari kertaa” viikossa  
 muutaman kerran kuukaudessa  
 harvemmin  
 olen ensimmäistä kertaa

6. Valitse kaksi tärkeintä perustetta miksi käyt täällä syömässä.

sijainti                       hinta                       oikeus ilmaiseen  
ruokailuun  
 ruoka                       palvelu  
 muu syy, mikä \_\_\_\_\_

7. (Maksavilla asiakkailla.) Opiskelijaravintola täyttää vaatimukseni ruoan ja hinnan suhteen.



- aina                       useimmiten  
 harvoin                       ei koskaan

miksi ei \_\_\_\_\_

Anna arvosana 1-5 (1=huono 5=erinomainen) Åkerlundinkadun opiskelijaravintolan palveluille.

	5	4	3	2	1
Ruoka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Monipuolisuus ja vaihtelevuus ruoissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruokailuvuorojen jaksotus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ravintolan yleisvaikutelma sisälle tultaessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ravintolan yleisvaikutelma sisältäpäin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ravintolan tilojen toimivuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Mitä mieltä olet lämpimän ruoan lisäkkeistä esim. salaattit ja leivät.

\_\_\_\_\_

9. Jos ravintola tarjoaisi, aamuisin jonkinlaisen välipalamahdollisuuden (esim. puuro) maksua vastaan, käyttäisitkö sitä?

- Kyllä                       En

10. Toimiiko tilojen yhteiskäyttö ammattikorkeakoulun, ammattiopiston ja ulkopuolisten käyttäjien kesken?

- Kyllä                       Ei

11. Ravintolassa on toteutettu erilaisia teemapäiviä. Ovatko ne mielestäsi tarpeellisia?

- Kyllä                       Ei

12. Haluaisimme kuulla painavan sanasi opiskelijaravintolan hyvistä ja huonoista puolista, sekä kehittämissuhteita niiden suhteen.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

-----

Kiitos vastauksistasi! Pyrimme vastautesi pohjalta parantamaan ravintolan palveluita entisestään.  
Voit jättää yhteystietosi niin osallistut Åkerlundinkadun opiskelijaravintolan arvontaan, vastaajien kesken arvomme tuotepalkintoja.

Nimi

---

Puhelinnumero tai sähköposti

---

## LIITE 3: Kysely 2009



Hyvä asiakkaamme!

Haluamme kuulla mielipiteesi Åkerlundinkadun opiskelijaravintolan suhteen, jotta voimme kehittää toimintaamme tulevaisuudessakin.

1. Oletko

- ammattikorkeakoulun opiskelija       ammattiopiston opiskelija
- Åkerlundinkadun henkilöstöä       muuta PIRKON:n henkilökuntaa

2. Maksatko ateriasiasi?

- kyllä       en

3. Mitkä ovat tärkeitä asioita ruoassa, mitä opiskelijaravintolassa tarjotaan? (Esim. monipuolisuus, kotimaisuus, erikoisruokavalioiden huomioiminen.)

---



---



---

4. Noudatatko jotain erikoisruokavaliota ja oletko ilmoittanut tästä keittiölle? Toteutuuko ruokavaliosi opiskelijaravintolassa?

---



---



---

5. Anna arvosana 1-5 (1=välttävä 5=erinomainen) Åkerlundinkadun opiskelijaravintolan palveluille.

	5	4	3	2	1
Ateriakokonaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Monipuolisuus ja vaihtelevuus ruoissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelu ja henkilökunnan avuliaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ravintolan tilojen toimivuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erikoisruokavalioiden toteutuminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opasteet ja neuvonta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruoka-annosten ravintokokonaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Mitä mieltä olet ravintolan toimivuudesta remontin jälkeen ja mitä asioita toivoisit vielä kehitettävän?

---

---

---

7. Mitä mieltä olet leipä- ja maustevalikoimasta? Miten haluaisit kehittää sitä?

---

---

---

8. Haluaisimme kuulla Sinun ideoitasi opiskelijaruokailun kehittämiseksi.

---

---

---

---

---

---

-----  
Kiitos vastauksistasi! Pyrimme vastaustesi pohjalta parantamaan ravintolan palveluita entisestään.

Voit jättää yhteystietosi niin osallistut Åkerlundinkadun opiskelijaravintolan arvontaan, vastaajien kesken arvomme tuotepalkintoja.

Nimi

---

Puhelinnumero tai sähköposti

---

## LIITE 4: Asiakastyytyväisyyskyselyn avoimet kohdat 2007

Kysymys 6 Valitse kaksi tärkeintä perustetta miksi käyt täällä syömässä  
muu syy mikä:

- opiskelija budjetti
- aina kauhee nälkä
- harjoittelu Eetvartissa
- ei jaksu/ehdi lähteä muualle
- sosiaaliset velvoitteet
- nälkä, vai mitä lissu?
- nälkä
- tapa
- laiskuus
- hyvä ruoka lähellä + kahvi on ilmainen
- ei ehdi muuallekaan + sijainti

Kysymys 7 Opiskelijaravintola täyttää vaatimukseni ruoan ja hinnan suhteen,  
miksi ei?

- ruuan laadussa ja maussa olisi parannettavaa reilusti
- useampi ruokavaihtoehto ja esim. kevyt keitto
- hinta hyvä jos ruuan laatua hieman parannetaan
- joskus ei niin onnistunut, laatu vaihtelee
- ahdasta, keitot mauttomia

Kysymys 9 Mitä mieltä olet lämpimän ruoan lisäkkeistä esim. salaattit ja leivät.

- minulla on pupun kanssa sopimus...
- mukavaa kun leipä vaihtoehtoja on useita, salaattit monipuolisia (useampi samaa mieltä)
- leivät useimmiten tuoreita, salaattit välillä monipuolisia

- salaatit voisivat olla monipuolisempia, tuoretta leipää olisi kiva olla useammin (useampi samaa mieltä)
- leipä valikoima usein aika niukka
- usein vihreän salaatin joukossa tosi vähän muita aineita esim. tomaattia
- olisi kiva jos salaatin voisi itse koota
- vaihtelua enemmän
- ei aina vain näkkäriä
- saisi olla joka päivä ruisleipää
- leivät usein kovia
- salaatti lilluu toisinaan nesteessä, joka on epämiellyttävää
- laatu tasaisemmaksi
- ihan ok
- salaatinkastikkeet huonoja
- salaatit usein huonoja
- satsausta salaattien ulkonäköön
- keittopäivinä myös salaattia tarjolle
- joskus salaatin mukaan tungetaan jotain ihmeellisyyksiä
- aina samantyyppisiä

Vaihtelevuutta kaivataan sekä tuoretta leipää, varsinkin ruisleipää.

Kysymys 13 Haluaisimme kuulla painavan sanasi opiskelijaravintolan hyvistä ja huonoista puolista, sekä kehittämis ehdotuksia niiden suhteen.

- lounaskahvi olis ihan jees (useita)
- pöytien jalat on tiellä
- ahdasta (monia)
- ruoka hyvää ja terveellistä, ei mitään huonoja puolia
- opiskelijat saisivat suunnitella viikon ruuat
- ruoka on huonontunut esim. viime vuoteen verrattuna (useita)
- paikka on siisti
- ei enää näin paljon vetisiä keittoja
- keittoja vähemmän
- ruoka on ollut hyvää jos vertaa esim. muihin kouluihin, ei valittamista
- viihtyisiä

- ei maksaruokia
- sermi kiinni jos ei ole erityisiä tapahtumia
- silloin kun on sellaista ruokaa josta kaikki ei pidä, voisi olla enemmän sa-  
laattivaihtoehtoja
- hyvää ruokaa ja palvelua
- perunat voisi olla kypsiä (useita)
- aika paljon samanlaisia ruokia, vähän liikaa erikoisuuksia, enemmän ta-  
vallista kotiruokaa
- enemmän mausteita ruokiin tai parempi valikoima itse käytettäviä maus-  
teita
- enemmän vaihtoehtoja juomissa
- ystävällinen henkilökunta, sekä ripeää kovassakin kiireessä
- keittäjät ovat välillä tyljiä, pitäisi huomioida paremmin maidottomat ruo-  
kavaliot
- paikka soveltuu käyttötarkoitukseensa
- ruoka usein vähälaktoosista mikä EI riitä, maidoton ruoka on kaameaa,  
käyttäkää laktoositonta kiitos! (useita)
- erikoisruokavaliot otettu hyvin huomioon
- henkilökunta ihanaa
- ruoka on maukasta, astioiden palautus epäkäytännöllinen (useita)
- kierrätyspuolta voisi kehittää
- tuolit todella epäkäytännölliset (monia)
- ihania tätejä
- linjaston suunnittelua kannattaisi ehkä harkita uudelleen
- ruuan laatu vaihtelee erittäin paljon (kasvisruoka), välillä saa hyvin rahal-  
lensa vastinetta, välillä ei pysty edes syömään, enemmän papuja ja päh-  
kinöitä, ylikypsät kasvikset pois
- tasalaatuisempaa ruokaa (useita)
- Raipelle terveisiä (monia)
- koska resurssit rajalliset olen hyvin tyytyväinen ruokalan toimintaan
- maksavana asiakkaana vaatisin ruualta hieman enemmän (useita)
- oliiveja saisi olla
- kortilla maksamismahdollisuus (useita), nälkäpäivä pois, loistavia asia-  
kaspalvelijoita
- kassan siirto juomapisteen paikalle (useita)

- yleisvaikutelma hyvä
- kasvisruoka vaihtoehtoja enemmän, proteiinia enemmän ruokaan (papu, soiija, tofu) (useita)
- keittolounas halvempi tai jälkiruoka ja tuore leipä keiton kanssa!
- henkilökunnalle erillinen tila
- useammin jokin pieni jälkiruoka, kevyt vaihtoehtoja
- kastikkeet paksumpia, enemmän lämminruoka vaihtoehtoja
- ruokailutilojen laajentaminen aulaan hyvä idea (useita)
- mahdollisuus ostaa aterialippuja nopeuttaisi toimintaa, lisää teemaviikkoja, kahvi paha (useita)

Tilojen ahtaus ja ruuhkautuminen olivat suurimmat miinukset, samoin ruuan mauttomuus/mausteiden puuttuminen. Ruuan laadun vaihtelevuus koettiin huonona. Palvelu on ystävällistä ja yleisilmapiiri on hyvä. Maksutapoihin toivottiin joustavuutta esim. kortilla maksamisen mahdollisuus ja ruokalipukkeet/ateriakupongit.



LIITE 5: Asiakastyytyväisyys-  
kyselyn avoimet kohdat 20093. Mitkä ovat tärkeitä asioita ruoassa, mitä opiskelijaravintolassa tarjotaan?  
( Esim. monipuolisuus, kotimaisuus, erikoisruokavalioiden huomioiminen.)

- monipuolisuus (todella monta kertaa)
- kotimaisuus (monia)
- salaattitarjonta (todella monia)
- proteiinipitoisuus ja vähärasvaisuus
- terveellisyys (useita)
- vaihtuvuus
- ravitseva ruoka
- raaka-aineiden laatu
- hinta-laatu suhde
- keittoruoat lisänä olisi kiva lisä
- terveellinen ruoka (monia)
- maku (monia)
- mitä vähemmän lisäaineita sen parempi
- hinta! ( monia)
- erikoisruokavalioiden huomioiminen
- vaihtelevuus (monia)
- salaatti
- eri vaihtoehdot
- allergian huomiointi
- värikkyys
- helppous
- ruoan ulkonäkö
- tuoreus
- ruoan oikea koostumus
- paljon salaatteja (useita)
- hedelmiä lisää
- kiitos, että rasvatonta piimää
- ”kotiruokatyypisyys”
- Itse tehdyt hyviä

- En pidä siitä, että kaikki vaihtoehdot on ympätty samaan astiaan
- tuoretta hyvää leipää
- esteettisyys
- että antaa oikean määrän energiaa, on ravitsevaa ja ei saa olla liian kalori-ripitoista
- ekologisuus
- täyttää lautasmallin kriteerit
- täyttävä ruoka
- vähäsuolaisuus
- lihaisuus
- Eetavartin kanssa yhteen tsekkaus niin, ettei molemmilla puolilla ole esim. kalaa samana päivänä.

4. Noudatko jotain erikoisruokavaliota ja oletko ilmoittanut tästä keittiölle?  
Toteutuuko ruokavaliosi opiskelijaravintolassa?

- Noudata, olen ilmoittanut ja olen TODELLA tyytyväinen, ISO KIITOS!
- Syön kasvisruokaa ja kyllä keittiön pitäisi olla tietoinen asiasta. Kyllä toteutuu ainakin suurilta osin, välillä kyllä kasvisruoka on melkein loppu.
- Laktoositon/ vähälaktoosinen, kyllä toteutuu (moni)
- Ei ole erikoisruokavaliota, mutta olen huomannut että aina on hyvin tarjolla vaihtoehdot allergisille, laktoosittomille yms....
- Juu juu
- Laktoositon toteutuu loistavasti ilmoittamattakin
- Olen allerginen monille tuotteille, mutta en ole ilmoittanut keittiölle, kun tuntuu että menee liian vaikeaksi ja voin syödä muutenkin hyvin koulun ruokia
- Kala- allergia, kalaton vaihtoehto löytyy aina.
- Valitsen usein makkara/punaisen liha päivinä kasvisvaihtoehdon
- En kärsi varsinaisesti mistään, mutta riippuen ruoasta jotkin tekevät minulle vatsanväänneitä. Valitsen silloin esim. laktoosittoman vaihtoehdon.
- Erityisruokavalioni on huomioitu erinomaisesti.

Vastaajista 16/106 on jokin erikoisruokavalio (15,09%)

6. Mitä mieltä olet ravintolan toimivuudesta remontin jälkeen ja mitä asioita toivoisit vielä kehitettävän?

- Tuntuu ettei istumapaikkoja ole yhtään enempää. (monia)
- Tuolit eivät mahdu pöytien alle. Tuolit ja pöydät ovat kuin eri paria. (monia)
- Sisustus on kivempi.
- Toimivuus on nyt hyvä. Aikaisemmin tilat olivat aika ahtaat. (monia)
- Ravintolasta on tullut viihtyisä, valoisa ja tilava
- Noutopöytä toimiva (monia)
- Kokonaisuus on hyvä
- Remontti on onnistunut ja tila toimiva
- Huomattava parannus edelliseen, mutta joissain pöydissä todella ahdas-ta, eikä ole liikkumatilaa
- Kotoisuutta lisää
- Saisi olla kaksi astiapalautus pistettä, että ei tule siinä ruuhkaa.(monia)
- Pöytien istumavälit hieman pienet (monia)
- Hyvä / ok (monia)
- Maito voisi olla eri paikassa, jos paljon asiakkaita tulee ruuhkaa, kun ensin ottaa leivät ja sitten maidon
- Valoisa, avara, viihtyisä
- En ole opiskellut ennen remonttia
- Paremmiin toimii nyt kaikki (monia)
- Vesipiste huonossa paikassa (monia)
- Tilat tuntuvat pienemmiltä ja ahtaammilta, mutta ovat entistä nätimmät
- Pitkiin pöytiin on vaikea mennä (monia)
- Ranskalainen kastike on poissa ☹!
- En käytä enää ateriatuen loppumisen jälkeen (monia)
- Maidon ottaminen hankalaa
- Käsipaperia astianpalautuksen yhteyteen
- Linjasto on nyt toimivampi

- Tiskin keräystä voisi vielä kehittää/nopeuttaa
- Hinnat aivan törkeät

#### 7. Mitä mieltä olet leipä- ja maustevalikoimasta? Miten haluat kehittää sitä?

- Välttävä, tuoreempaa leipää toivoisin
- Hiivatonta leipää
- Ok /hyvät (monia)
- Hintaan nähden huono
- Hieman useampi leipävaihtoehto (monia)
- enemmän tuoretta leipää ei näkkäreitä niin paljon (monia)
- Hyvä että tarjolla on muutakin kuin ainaista näkkäriä
- Leivät voisivat olla monipuolisemmat (monia)
- Pöytiin suola, pippuri, tabasco jne. (monia)
- Tuoretta leipää useammin (monia)
- Leivät kuivia ja korppua, mausteita ei oo...
- Ei valittamista. Tuoretta ruisleipää kun on niin kaikki hyvin.
- Henk.koht. riittää kun on ruisleipää
- Mausteita ei tarvita
- Leivät ovat hyviä ja tuoreita
- Leipävalikoima on parantunut huomattavasti!
- Enemmän patonkia, muuten hyvät valikoimat
- Riittävä valikoima (monia)
- Leipävalikoima hyvä, mausteita en ole tarvinnut
- Tuorejuusto olisi plussaa!
- Ehkä hieman kuivuneita leipiä, mutta hyvä että jotain on!
- Lisää erilaisia mausteita
- Leivissä on aina kuminaa ja mun mielestä se maistuu pahalle
- Ketsuppia voisi olla aina tarjolla!
- Leivät voisivat useammin olla tuoreita
- Vaalea ja tumma leipä pitäisi olla aina
- Suppea (monia)
- Etenkin leipien osalta voisi tarjontaa kehittää
- Aromisuola puuttuu
- Ihana tuore leipä 26.1 (monia)

- Leipien päälle voisi olla muutakin laitettavaa kuin pelkkä rasva esim. juusto, kurkku etc. Ne voisivat sijaita leipien vieressä tiskin toisen pään sijaan.
- Tummaa leipää tarjolle joka päivä (useita)
- Usein leivät ovat joko jäässä, kuivia tai loppuneet
- Mausteet paremmin esille

#### 8. Haluaisimme kuulla Sinun ideoitasi opiskelijaruokailun kehittämiseksi.

- Jotain perussalaattia olisi kiva saada, ei mitään mustikoita, ananasta ja kaaliraastetta. Ihan tavallinen vihreä salaatti olisi paras.
- Tuntuu, että remontin myötä myös ruoka maistuu entistä paremmalta
- Kasvisruoka kaipaa kipeästi kehittämistä
- Tiloihin voisi suunnitella enemmän istumapaikkoja
- Palvelu ja ruoka oikein hyvää!!
- Appelsiinimehua olisi kiva olla tai jotain muuta mehua. (tuore sellaista)
- Hedelmiä voisi olla enemmän
- Täällä on Tampereen alueen parasta kouluruokaa!
- Hedelmä jälkiruoaksi useammin / kahvi
- Kahvi kuuluisi aina ruokailun yhteyteen ja useammin jälkkäreitä!
- Naulakkoon enemmän tilaa
- Perusmausteet saataville
- Mahdollisimman vähän ihmeellisiä salaattisekoituksia. Niitä ei tule useinkaan syötyä. Hyvä on kuitenkin että vaihtoehtona on pelkistettyjä vaihtoehtoja
- Mustaamakkaraa listalle useammin
- Katsokaa leipämallia Eetvartista
- Ruoaksi kebabia, ainakin kerran viikossa
- Ruoaksi hattaraa joka toinen päivä
- Enemmän hampurilaisia, jätskiä, ranskalaisia, pelejä, tilaa, ruokaa, vihreää, näkkileipää
- Kaksi ruokavaihtoehtoa
- Kala on harvinainen ruoka Åkerludinkadulla ja en syö lihaa. Tulin klo 11.30 ja vain 1kpl kasvispihvejä jäljellä.

- Toivoisin monipuolisempaa ruokaa useammin, Enemmän vihanneksia, kasviksia
- Vaikka hinta on noussut, ruoka ei ole parempi. Hinta on liian kova.
- Hedelmä jälkkäri maistuisi useammin (useita)
- Kiitos olen erittäin tyytyväinen
- Olisi mukava juoda kahvia ruoan jälkeen (useita)
- Salaattiin olisi mukava poimia lisukkeita maun mukaan, jos sellaisia olisi enemmän.
- Nykyään tosi harvoin jälkkäreitä (useita)
- Enemmän salaattinkastikkeita
- Tuntuu hieman, että salaattivalikoima on huonontunut viime vuodesta. Olisi kiva jos olisi vähemmän kaalia, vaikka ymmärränkin, että se on halpaa. Keittoja voisi olla enemmänkin, vähemmän taas leivitettyjä ruokia
- Vähemmän kaalisalaatteja
- Tällä hetkellä on tyytyväinen, joten ei kehitysideoita
- Pöytien järjestelyllä voisi saada tilaa
- Ruokailuajat voisi palauttaa entiselleen
- Toivoisin, että ruoanlaitossa käytettäisiin enemmän mausteita
- Mieluummin aivan perussalaatteja enemmän kuin jotain sekasikiö vaihtoehtoja. Yleisestikin ruoissa. Yksinkertainen ruoka on aina parasta
- Kasviksia joka aterialle (marinoituja, kasvigrafiini..)
- Takaisin se ranskalainen kastike
- Meille karkki- tai limuautomaatti
- Hinta on todella paljon opiskelijaruoksi, vaikka ruoan laatu onkin hyvä. Olisi mukava käydä syömässä Åkerlundinkadulla enemmän ellei hinta olisi noussut niin paljon. Aina ei ole aikaa lähteä muualle syömään esim. yliopistolle.
- Hinta takaisin opiskelijahinnaksi, muuten kiva ja viihtyisä paikka
- AMK- opiskelijoille halvempi hinta (useita)
- Tasapainoisempi ruoka, hiilihydraattien ja proteiinien suhde oikeaksi.
- Musiikkia taustalle
- Kaikki hyvin ja kiitos ihanalle henkilöstölle, jatkakaa "niin kuin ennenkin". Henkilökunta on puoliruokaa!
- Eri juustoja (esim. mozzarella)

- Nyt ollut esim. perunaa lämpimänä ja perunasalaattia lisäkkeenä tai porkkanaa lämmitettynä ja porkkanaraastetta salaattina.