



SAVONIA

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

OPISKELIJAKAHVILAN KEHITTÄMISPROJEKTI

Case Ingmanin käsi- ja taideteollisuusoppilaitos

TEKIJÄ/T: Niina Kempas
Mari Korhonen

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Niina Kempas, Mari Korhonen	
Työn nimi Opiskelijakahvilan kehittämisprojekti case Ingmanin käsi- ja taideteollisuusoppilaitos	
Päiväys 24.11.2014	Sivumäärä/Liitteet 58/9
Ohjaaja(t) Kristina Laitinen, Seija Mäki	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Ingmanin käsi- ja taideteollisuusoppilaitos	
Tiivistelmä	
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli innovoida konkreettisia kehittämisideoita, joiden pohjalta opiskelijakahvila voi kehittää kahvilapalveluitaan sekä sen tuotteita ja ympäristöä. Toimeksiantajana oli Ingmanin käsi- ja taideteollisuusoppilaitos. Projektin lähtökohtana oli ottaa asiakaslähtöisesti huomioon opiskelijoiden, mutta myös henkilökunnan toiveet ja kehittämisideat kahvilan toiminnan ja viihtyvyyden parantamisesta. Opinnäytetyössä huomioitiin Ingmanin käsi- ja taideteollisuusoppilaitoksen ja sen ylläpitämän Tohtori Matthias Ingmanin säätiön perinteet, säännöt, resurssit ja arvot, kuten kristillinen arvopohja sekä toimintatapa.</p> <p>Teoriaosuudessa on avattu projektin määritelmä, projektin eri tyypit ja vaiheet sekä käsitelty projektityöskentelyyn liittyviä riskejä. Teoriaosuudessa on kerrottu myös asiakastyytyväisyydestä ja sen mittaamisesta. Opiskelijakahvilan nykytilaa tutkittiin käyttäen havainnointia ja haastattelumenetelmää. Tietoa kerättiin myös eläytymismenetelmällä. Tulosten pohjalta lähdettiin tekemään sähköistä asiakastyytyväisyyskyselyä. Asiakastyytyväisyyskysely suoritettiin puolistrukturoidulla lomakkeella, jossa oli avoimia ja suljettuja kysymyksiä kuten monivalintakysymyksiä sekä asteikkoon perustuvaa kysymystyyppiä.</p> <p>Tuloksista nähtiin, missä kahvilalla on eniten kehittämisen tarvetta. Muutostarpeita työstettiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Kahvilaan kehitettiin terveellinen aamupala ja kaksi suolaista kahvilatuotetta. Lisäksi kahvilaa ja sen ympäristöä kehitettiin viihtyisämmäksi.</p>	
Avainsanat Kahvila, kehittäminen, projekti, Ingmanin käsi- ja taideteollisuusoppilaitos, aamiainen, kahvilatuote	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hotel and Restaurant Management			
Author(s) Niina Kempas, Mari Korhonen			
Title of Thesis Student Café development project			
Date	24.11.2014	Pages/Appendices	58/9
Supervisor(s) Kristina Laitinen, Seija Mäki			
Client Organisation /Partners Ingman College of Crafts and Design			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to innovate concrete ideas to develop services, products and the environment in the student cafeteria. The client was the Ingman College of Crafts and Design. The basis for the project was the customer's point of view, the wants and needs of the students and the personnel and their ideas to improve the activities and the environment of the cafeteria. In the thesis the traditions, values, such as Christian values, operation modes, rules and resources of Doctor Matthias Ingman Foundation, the maintainer of the Ingman College of Crafts and Design, were taken into account.</p> <p>The definition of the project, various types and stages of projects and considered various risks have been explained in the theoretical part. The customer satisfaction and how to measure it has also been reported on. First, the present state of the student cafeteria was examined by observing the activities in the cafeteria during coffee breaks and interviewing randomly selected students. Information was also collected by using an experiential method. Based on the results of upfront interviews an electronic customer satisfaction survey was made, which was carried out as a semi-structured form with open and closed questions such as multiple choice and scale based questions. As a result of the survey was gathered up the wants and needs of changes and improvements in the cafeteria. An example of healthy breakfast and a couple of savoury snacks were developed to the cafeteria. During the thesis process some ideas were put into practice to increase the customer satisfaction with the help of our client.</p>			
Keywords Café, development , project, Ingman College of Crafts and Design, breakfast , savoury snacks			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
1.1	Toimeksiantajan esittely.....	6
1.2	Tohtori Matthias Ingmanin säätiö	7
1.3	Tavoitteet ja työn toteutus	8
2	KEHITTÄMISPROJEKTI.....	9
2.1	Projektin määritelmä.....	9
2.2	Projektityypit	9
2.3	Projektin vaiheet	11
2.4	Projektityöskentelyn riskit.....	13
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MITTAAMISEN TEOREETTINEN TAUSTA	15
3.1	Asiakastyytyväisyystutkimukset ja mittaaminen.....	15
3.2	Tutkimusmenetelmät.....	15
3.2.1	Kvantitatiivinen tutkimus.....	15
3.2.2	Kvalitatiivinen tutkimus.....	16
3.3	Aineistonkeruumenetelmät	16
3.3.1	Havainnointi	16
3.3.2	Haastattelu	17
3.3.3	Eläytymismenetelmä	17
3.3.4	Asiakastyytyväisyyskysely	18
4	TUTKIMUSTULOKSET.....	19
4.1	Havainnoinnin toteutus ja tulokset	19
4.2	Haastattelun toteutus ja tulokset.....	19
4.3	Eläytymismenetelmän toteutus ja tulokset.....	20
4.4	Asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteet ja toteutus	21
4.5	Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset.....	21
4.6	Tutkimuksen luotettavuus	26
5	TULOSTEN ANALYSOINTI JA KEHITTÄMISIDEAT	28
5.1	Logo.....	28
5.2	Aamupala.....	29
5.3	Sisustus	31
5.4	Hinnasto	32

5.5	Asiointi kahvilassa	32
5.6	Tuotevalikoima	33
6	KAHVILASSA TOTEUTUNEET MUUTOKSET.....	36
7	POHDINTA.....	42
	LÄHTEET	44
	KUVALÄHTEET	47
	LIITE 1: ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN SAATE OPPILAILLE	49
	LIITE 2: MUISTUTUSKIRJE.....	50
	LIITE 3: ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY	51
	LIITE 4: AAMUPALAN RAKENTAMINEN	54
	LIITE 5: FETA-KASVISPIIRAKAN ANNOSKORTTI	55
	LIITE 6: KANASALAATIN ANNOSKORTTI	57
	LIITE 7: RAVINTOAINETAULUKOT KAHVILATUOTTEISIIN.....	58

1 JOHDANTO

"Terve järki kelpaa kaikkeen projektitoimintaan, mutta se ei ihan aina riitä" (Silfverberg 2007, 6).

Opinnäytetyömme tavoitteena on kehittää kahvilan toimintaa vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja lisätä tilan asiakasviihtyvyyttä. Toimeksiantajamme on toisen asteen kulttuurialan koulutusta järjestävä Ingmanin käsi- ja taideteollisuusoppilaitos Siilinjärven Toivalassa. Tavoitteenamme on innovoida konkreettisia kehittämissideoita, joiden pohjalta oppilaitos voisi kehittää kahvilapalveluitaan, myytäviä tuotteita ja palveluympäristöä. Projektimme lähtökohtana on ottaa huomioon opiskelijoiden, mutta myös henkilökunnan toiveet ja kehittämissideat kahvilan parantamiseksi. Opinnäytetyössä huomioimme Ingmanin käsi- ja taideteollisuusoppilaitoksen ja sen ylläpitämän Tohtori Matthias Ingmanin säätiön perinteet, säännöt, resurssit ja arvot, kuten kristillinen arvopohja sekä toimintatapa.

Haluamme luoda kahvilasta viihtyisän tauko- ja oleskelupaikan niin opiskelijoille kuin henkilöstöllekin. Opinnäytetyössämme pääsemme käyttämään ammattikorkeakouluopinnoissamme oppimiamme yritystoiminnan kehittämiseen ja ravitsemisalan tietoon liittyviä teorioita käytännössä ja syventämään opintojamme.

Opinnäytetyömme koostuu teoreettisesta sekä tutkimuksellista osasta. Teoreettisessa osassa esittelemme toimeksiantajamme Ingmanin käsi- ja taideteollisuusoppilaitoksen taustoja sekä syvennymme kehitysprojektin teoriaan. Tutkimuksellinen osa koostuu havainnoinnista, haastattelusta, elämyskertomuksista ja asiakastytyväisyyskyselystä.

1.1 Toimeksiantajan esittely

Ingmanin käsi- ja taideteollisuusoppilaitos sijaitsee Siilinjärvellä Toivalassa. Se on toisen asteen ammatillinen oppilaitos, jota ylläpitää Tohtori Matthias Ingmanin säätiö. Toiminta perustuu valtionrahoitukseen, jonka johdosta myös opiskelu nuorille on ilmaista. Opiskelijoita oppilaitoksessa on vuosittain keskimäärin 240 ja henkilökuntaa noin 35. (Ingmanin käsi- ja taideteollisuusoppilaitos 2014.)

Ingmanin käsi- ja taideteollisuusoppilaitos on profiloitunut kulttuurialan ammatilliseen peruskoulutukseen Pohjois-Savon alueella. Oppilaitoksessa on mahdollisuus suorittaa kolmesta eri perustutkinnosta joko audiovisuaalisen viestinnän perustutkinto, kuvallisen ilmaisun perustutkinto tai käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto. Eri ammattialoilla voi suuntautua opinnoissa audiovisuaaliseen viestintään, kuva- ja mediataiteeseen, valokuvaukseen, vaatetusalalle, tekstiilialalle, puualalle tai huonekaluentisöintiin. Ammatilliset perustutkinnot kestävät keskimäärin kahdesta kolmeen vuotta ja ovat laajuudeltaan 120 opintoviikkoa. Ammatillisten opintojen ohessa on mahdollista myös suorittaa lukio-opintoja. Oppilaitos antaa hyvän pohjan hakea korkea-asteen tutkintoihin, kuten ammattikorkeakouluihin ja yliopistoihin sekä työllistyä ammatillisen tutkinnon myötä alan eri työtehtävissä toisen palveluksessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajana. (Ingmanin käsi- ja taideteollisuusoppilaitos 2014.)



KUVA 1. Ingmanin käsi- ja taideteollisuusoppilaitos (Korhonen 2014-11-03.)

1.2 Tohtori Matthias Ingmanin säätiö

Ingmanin käsi- ja taideteollisuuden yksityinen oppilaitos on Tohtori Matthias Ingmanin säätiön ylläpitämä. Sen toiminta ja arvot perustuvat kuopiolaisen kirkkoherran, teologian tohtori Matthias Ingmanin (1762–1855) vuonna 1851 säädettyyn testamenttiin, jossa hän määräsi osan omaisuudestaan käytettävän lasten kasvattamiseen hyvätapaisiksi ja yhteiskunnallisesti hyödyllisiksi jäseniksi. Hän oli erityisen huolestunut vähävaraisista ja kodittomista lapsista, jotka kerjäsivät kaduilla toimeentuloaan ja esitti testamentissaan ajatuksen erityisen käsityökoulun perustamisesta heitä varten. Kyseistä tarkoitusta varten perustettiin lahjoitusrahasto ja varojen karttuessa oli mahdollista perustaa 1900 -luvun alussa ensin kiertäviä käsityökouluja Kuopion seudulle ja vuonna 1917 se hankki oman maatilan pysyvää koulua varten. Lahjoitusrahaston toiminta itsenäistyi 15.3.1934, kun se merkittiin säätiörekisteriin. (Kettunen 2007, 23.)

Säätiön tarkoituksena on ylläpitää ammatillista kulttuurialan koulutusta järjestävää oppilaitosta. Säätiön sääntöjen mukaan oppilaitoksen toiminnassa tulee huomioida Tohtori Matthias Ingmanin testamentissa asettama kristillinen arvopohja sekä toimintatapa. Tohtori Matthias Ingmanin säätiölle on asetettu hallitus, joka on vastuussa koulutuksen järjestäjälle kuuluvista tehtävistä, kuten oppilaitoksen koulutusaloista, koulutusmuodoista sekä opiskelijamääristä. Hallituksen tehtävänä on valvoa, että oppilaitoksen toiminnassa noudatetaan lainsäädäntöä ja oppilaitoksen sisäisiä sääntöjä. Säätiön asiamiehenä toimii Irma Tikkanen, joka on myös oppilaitoksen rehtori. Hänen toimenkuvaansa kuuluu säätiön tekemien päätösten toimeenpaneminen, johtaminen sekä toiminnan valvominen. (Tohtori Matthias Ingmanin säätiön säännöt 2006.)

1.3 Tavoitteet ja työn toteutus

Opinnäytetyömme aiheena on opiskelijakahvilan kehittämisprojekti. Teemme opinnäytetyön Ingmanin käsi- ja taideteollisuusoppilaitokselle, joka sijaitsee Siilinjärven Toivalassa. Oppilaitos on toisen asteen ammattioppilaitos, jota ylläpitää Tohtori Matthias Ingmanin säätiö.

Saimme idean opinnäytetyön aiheeseen kyseisessä paikassa työskentelevältä henkilöltä, joka kertoi oppilaitoksella olevan tarvetta uudistaa kahvilatoimintaansa. Aihe alkoi kiinnostaa meitä, koska opinnäytetyö tulisi olemaan toiminnallinen ja sen toteuttamisessa pääsisimme soveltamaan opiskelun aikana oppimiamme asioita. Mielenkiintoamme lisäsi myös se, että opinnäytetyön pohjalta pääsemme konkreettisesti kehittämään kahvilaa ottaen kuitenkin huomioon tohtori Matthias Ingmanin säätiön perinteet, arvot (kristillinen arvopohja sekä toimintatapa), säännöt ja resurssit.

Projektissa otimme työstettäväksi toimeksiantajan esittämät kahvilan kehittämistarpeet, kuten kahvilan nimen keksiminen, ympäristön ja tuotevalikoiman kehittäminen sekä uusiminen. Tavoitteenamme oli kehittää kahvilaan kaksi uutta tuotetta sekä terveellinen ja opiskelijabudjettiin sopiva aamupala. Tarkoituksenamme oli lähteä toteuttamaan projektia havainnoinnin ja haastattelujen avulla. Kävimme paikan päällä kahvilassa havainnoimassa ja haastattelemassa satunnaisia opiskelijoita kahvilan kehittämiseen liittyen. Havainnoinnin ja haastattelusta saatujen tuloksien perusteella lähdimme suunnittelemaan ja toteuttamaan asiakastytyväisyyskyselyä, jossa otimme huomioon kahvilan ympäristön ja tuotteet. Opiskelijatytyväisyyskyselyssä hyödynsimme tutkimus- ja kehittämismenetelmien kurssilla oppimiamme asioita.

Projektillamme on suuri merkitys opiskelijakahvilalle. Sen avulla pyrimme saamaan kahvilasta opiskelijaystävällisemmän ja viihtyisämmän. Pyrimme myös kehittämään kahvilan tarjontaa enemmän opiskelijoiden tarpeiden mukaiseksi. Kahvilan vastaava ei ole aiemmin järjestänyt asiakastytyväisyyskyselyitä opiskelijoille, joten tällainen kysely oli tarpeen. Tuotevalikoimaa suunniteltaessa otimme huomioon kahvilan budjetin, ekologisuuden sekä toimeksiantajan, henkilökunnan ja opiskelijoiden toiveet.

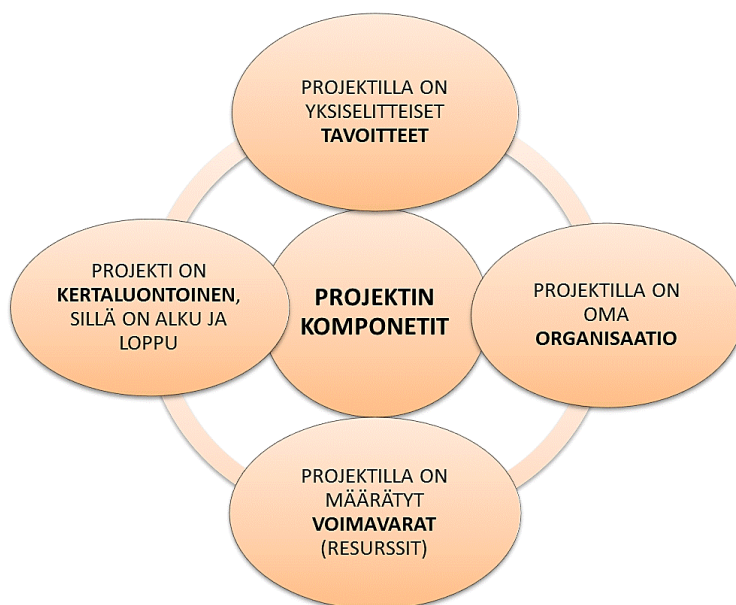
Havainnointi, haastattelut ja asiakastytyväisyyskysely tehtiin keväällä 2014. Sen jälkeen analysoimme tuloksia, teimme parannusehdotuksia sekä kehitimme uusia tuotteita ja kahvilan ympäristöä. Lopullinen opinnäytetyön valmistumisajankohta asetettiin vuoden 2014 loppuun.

2 KEHITTÄMISPROJEKTI

"Projekti on kestoaltaan rajallinen, ainutkertainen ja muusta toiminnasta erillään oleva toiminta, jonka tarkoituksena on resursseja ohjailemalla saavuttaa tietty päämäärä" (Karlsson ja Marttala 2001, 11).

2.1 Projektin määritelmä

Projektin tarkoituksena on saavuttaa ennalta määritelty tavoite. Se voi olla toiminnallinen, taloudellinen toteutettava tai toimintaa muuttava tavoite ja se pyritään saavuttamaan työllä, jota kutsutaan projektityöksi. Projektin eri vaiheista laaditaan suunnitelma, jonka avulla projektin etenemistä johdetaan ja ohjataan. Projektioorganisaatiolla eli kaikilla projektiin osallistuvilla osapuolilla on omat roolinsa ja tehtävänsä ja he toimivat yhteistyössä toistensa kanssa. Projektille asetetaan aikataulu ja päätymispäivämäärä sekä taloudelliset resurssit. Projektin etenemistä sekä sen tuloksia seurataan ja kontrolloidaan. (Kettunen 2009, 15.) Projektin komponentit on koottu kuviossa 1.



KUVIO 1. Projektin komponentit (Silfverberg 2007, 21.)

Tutkimustamme voidaan pitää projektina, sillä sen tarkoituksena oli saavuttaa ennalta määrätty tavoite, eli parantaa kahvilan toimintaa laatimalla konkreettisia ehdotuksia kahvilan toiminnan parantamiseksi, ottaen huomioon yrityksen arvot, normit ja resurssit. Työllemme asetettiin selkeät tavoitteet ja aikataulu. Sen lopputulos on kehittämis ehdotukset, joiden pohjalta opiskelijakahvilaa voidaan alkaa kehittää toimivammaksi sekä opiskelijaystävällisemmäksi.

2.2 Projektityypit

"Projekti on ennalta määritettyyn päämäärään tähtäävä, monimutkaisten ja toisiinsa liittyvien tehtävien muodostama ajallisesti, kustannuksiltaan ja laajuudeltaan rajattu ainutkertainen kokonaisuus" (Artto, Martinsuo ja Kujala 2006, 26).

Yhteisiä piirteitä erilaisille projekteille on niiden toistuvuus harvoin, ne ovat ajallisesti sekä muidenkin resurssien osalta rajattuja, niissä on selkeät tehtävät sekä välitavoitteet ja niiden toteuttamiseen laaditaan oma organisaatio. Projektin tavoite määrittää, minkälainen projekti on luonteeltaan. Projektit voivat olla hyvinkin erilaisia tekijämäärän, osaamisen, olosuhteiden, keston sekä tulosten suhteen. (Jalava ja Keinonen 2008, 11. Kettunen 2009, 17.)

Projektit voidaan jakaa eri tyyppeihin: tutkimusprojekti, kehitysprojekti, toiminnan ja hallinnon kehittämisprojekti, testausprojekti, toteutusprojekti sekä investointiprojekti. Tutkimusprojektissa tyypillistä on uuden tiedon hakeminen tai jo olemassa olevan tiedon oikeellisuuden tarkastelu. Kehitysprojektin avulla on tarkoitus kehittää organisaation toimintaa. Toiminnan ja hallinnon kehittämisprojektissa puolestaan pyritään kehittämään vanhoja ja aikaansaamaan uusia toiminta- ja hallinnointitapoja. Testausprojektissa tutkitaan jonkin tietyn ratkaisun toimivuutta sekä etsitään mahdollisia ongelmakohtia, joita voidaan korjata. Toteutusprojektissa tavoite on selkeä ja helposti hahmotettavissa oleva. Projekti on helposti suunniteltavissa ja lopputulos on konkreettinen. Investointiprojekteissa käytetään yleensä suuria resursseja ja projektissa hyödynnetään monien eri alojen asiantuntemusta ja ammattitaitoa. Investointiprojekti alkaa suunnittelusta, minkä perusteella tuote rakennetaan ja jonka jälkeen tuotetta käytetään useita kymmeniä vuosia. (Jalava ja Keinonen 2008, 12.)

Kehittämisprojektin tarkoituksena on toimintojen, organisaatioiden, tuotteiden tai palveluiden kehittäminen. Suunnittelun tärkein osa on tavoitteiden määrittely ja hankkeen rajaaminen. Kehittämissankkeella pyritään pitkäaikaiseen parannukseen esimerkiksi ympäristön muuttamisella tai kestävän perustan luomisella uudelle yritystoiminnalle. Projekti on siitä huolimatta kertaluontoinen ja kestoltaan rajattu. Projektin haasteena on sen onnistunut lopettaminen, sillä projektin on oltava prosessi, joka vielä jatkuu projektivaiheen jälkeen toimivalla pohjalla. Kehittämisprojektin tavoitteet tulee kuvata ja määrittellä kolmella eri tasolla. Kehitystavoitteella kuvataan parannusta, joka pyritään saamaan aikaiseksi projektin lopullisten hyödynsaajien kannalta, kuten ympäristön parantunut tila. Välittömällä tavoitteella kuvataan projektin konkreettista lopputulosta, esimerkiksi uusi suunnittelujärjestys, joka ottaa paremmin huomioon ympäristövaikutukset. Näiden kahden lisäksi projektille on määriteltävä konkreettiset tuotokset, esimerkiksi käsikirja, koulutusohjelmat ja tietojärjestelmä. (Silfverberg 2007, 22.)

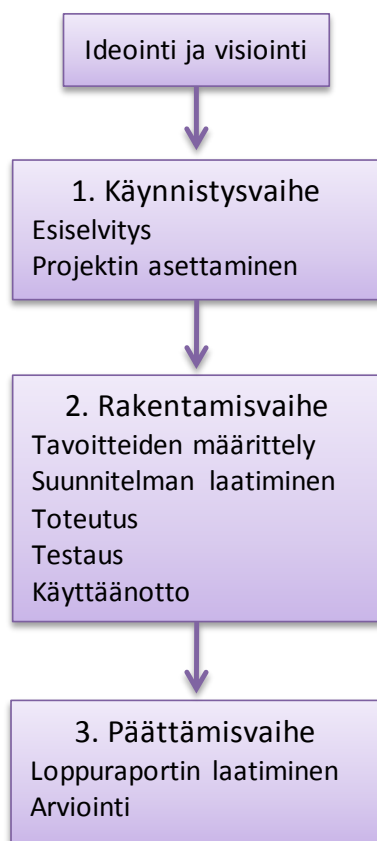
Kehittämisprojektin lähtökohtana on yleensä jokin projektin hyödynsaajien kokema ongelma, kehittämistarve tai uuden innovaation tarjoama mahdollisuus. Kehittämisprojektille oleellista on, että hanke ei jää tilanteeseen, jossa kehitettävä toiminta jää riippuvaiseksi projektista ja sen rahoituksesta. Kehittämisprojekti on eräänlainen startti uudelle ja järkevälle toiminnalle sen sijaan, että projekti itsessään tuottaisi niitä palveluita ja tuotteita, joiden määrään tai laatuun projektilla pyritään vaikuttamaan. Projektissa syntyneet ideat ja toimintamallit annetaan hyödynsaajien käyttöön ja kyseisiä ideoita ja toimintamalleja hyödynnetään yrityksessä jo ennen projektin päättymistä. (Silfverberg 2007, 30, 50.)

Tyypiltään projektimme on kehittämisprojekti. Tutkimme ja selvitämme asioita, joiden avulla kahvilan toimintaa voitaisiin kehittää toimivammaksi ja viihtyisämmäksi. Otimme kehittämislähtökohdaksi kahvilan asiakkaiden tarpeet ja odotukset. Konkreettisten ehdotusten tarkoituksena on luoda kahvilalle selkeä visio, jonka avulla lähteä kohentamaan kahvilan toimintaa tulevaisuudessa.

2.3 Projektin vaiheet

Projekti voidaan jakaa kuvion 2 (s. 12) mukaan kolmeen päävaiheeseen, jotka ovat käynnistys-, rakentamis- ja päättämisvaihe. Lisäksi jokaisella päävaiheella on omat alavaiheensa, jotka vaihtelevat hieman eri projektien mukaan. Projekti alkaa käynnistysvaiheesta, kun huomataan jokin kehitysidea, visio tai tarve muuttaa vanhentunut järjestelmä. Käynnistysvaiheessa projektin tavoitteet ja lopputulos kuvataan tarkasti. Lisäksi työn aloittamiseksi laaditaan tarvittavat suunnitelmat. Ennen projektin aloittamista tehdään esitutkimus tai esiselvitys, jossa selvitetään, onko projektin aloittamiselle tarvittavat edellytykset. Esitutkimuksessa selvitetään projektin teknilliset ja toiminnalliset tavoitteet, keskeiset ongelma-alueet, tavoiteaikataulu, kustannusarvio ja resurssitarve, onnistumisedellytykset sekä lopputulos. Esiselvityksen näyttäessä projektin tarpeelliseksi tehdään projektisuunnitelma, joka on yksityiskohtainen, kattava ja rajaa projektin alueen. (Ruuska 2007, 34–36. Young 2006, 34, 94–95.)

Esiselvityksessä saimme tietää, että kyseiseen kahvilaan ei ole tehty aiemmin asiakastyytyväisyyskyselyä, joten se tulisi tarpeeseen. Kävimme tutustumassa kahvilaan ja sen toimintaan paikan päällä. Siellä havainnoimme, otimme kuvia ja saimme ensivaikutelman kahvilasta. Keskustelimme toimeksiantajan ja kahvilan emännän kanssa ja kuulimme tarkemmin toimeksiantajan toiveista ja ideoista. Teimme alustavan aihepiirikuvauksen eli esiselvityksen projektistamme 4.2.2014. Aihepiirikuvauksessa on alustava rajaus ja tavoitteet projektillemme. Aihepiirikuvauksen jälkeen syvennymme tarkemmin lähtötilanteeseen ja jatkoimme kahvilan ja sen ympäristön havainnointia sekä haastatelimme opiskelijoita ja henkilökuntaa kahvilan nykytilanteesta.



KUVIO 2. Projektin vaiheet (Ruuska 2007, 34.)

Projektin rakentamisvaihe aloitetaan määrittelemällä toimeksiannon kohteena oleva järjestelmä tai tuote. Määrittelyvaiheessa projektin rajausta tarkennetaan ja kuvataan lähtötilannetta eli mitä järjestelmällä tai tuotteella tehdään. Suunnitteluvaiheessa laaditaan tarkka suunnitelma projektin etenemisestä. Toteutusvaiheessa edetään aiemmin laaditun suunnitelman mukaisesti projektin tavoitteita kohti. Toteutusvaiheen jälkeen tulee testausvaihe, jossa tarkistetaan tuotteen tai järjestelmän toimivuus ja tehdään tarvittaessa korjauksia. Käyttöönottovaiheessa tuote tai järjestelmä on valmis käytettäväksi ja käyttöönottoa varten on tehty sitä vaativat järjestelyt, kuten tiedotus ja koulutus. (Ruuska 2007, 39.)

Määrittelyvaiheessa 24.3.2014 kävimme havainnoimassa ja haastattelemassa henkilökuntaa ja opiskelijoita. Havainnoinnista ja haastatteluista saimme käsityksen kahvilan lähtötilanteesta, jonka jälkeen teimme työsuunnitelman. Suunnitelmassa laadimme aikataulun ja projektimme työvaiheet ja niiden järjestyksen.

Oman havainnoinnin ja haastattelujen pohjalta lähdimme laatimaan asiakastyytyväisyyskyselyä oppilaille ja oppilaitoksen henkilökunnalle. Kyselyä muokattiin toimeksiantajan toiveiden mukaisesti. Päädyimme tekemään kyselyn sähköisesti Webropol-ohjelmalla ja lisäksi laadimme saatekirjeen. Kysely toteutettiin oppilaitoksen sähköisen Wilma-järjestelmän välityksellä keväällä 2014. Päätimme käyttää sähköistä kyselyä, jotta tavoittaisimme mahdollisimman monet opiskelijat. Sähköinen kysely on

myös ekologisempi vaihtoehto paperiversiolle. Arvoimme vastanneiden kesken säätiön sponsoroimia kahvilalippuja ja muistitikkuja, jotta se lisäisi kiinnostusta kyselyä kohtaan.

Kyselyn toteuttamisen jälkeen aloimme koota ja analysoida saamiamme vastauksia. Tämän jälkeen kokosimme kahvilalle sopivat kehitysideat niin tuotteisiin kuin ympäristöönkin liittyen. Kahvila sai kyselyn perusteella nimen Café INGO, jota hyödynnetään esimerkiksi kahvilan sisustuksessa ja näin kahvilatoiminta nousee paremmin omaksi kokonaisuudekseen lounastoiminnan rinnalle. Kehitimme ja testasimme kahvilalle kyselyn pohjalta aamupalan sekä kaksi tuotetta välipalamyyntiin. Opiskelijoiden lounasravintolaan sekä henkilökunnan kahvitilaan tehtiin muutoksia viihtyvyyden lisäämiseksi.

Päätämävaiheessa pitää olla jämäkkä, jotta projekti ei jää vain jatkumaan uusien kehitysideoiden ilmaantuessa. Onkin tärkeää, että projekti on ajallisesti rajattu, ja että sillä on selkeä päätepiste. Projektin aikana syntyy paljon kirjallisia materiaaleja, joista tarpeelliset kootaan yhteen ja tarpeetomat hävitetään. (Ruuska 2007, 40.) Projektin päättyessä arvioidaan ja pohditaan projektin onnistumista, mitä siitä opittiin ja miten mahdollisista ongelmatilanteista selvittiin. Itsearviointiin lisäksi on hyvä antaa palautetta myös muille projektiin osallistuneille. Projektissa on tärkeää, että jokainen oppii jotain, mitä voi hyödyntää tulevaisuudessa. Projektin päättyttyä on hyvä vielä kerääntyä yhteen ja juhlistaa projektin onnistumista. (Young 2006, 154–156.) Projektissa syntyneet hyvät käytännöt dokumentoidaan, jotta ne voidaan tarvittaessa toistaa toisessa projektissa (Patel 2008, 318–319).

Projektin päätämävaiheessa kokosimme yhteen raporttiin projektin eri vaiheista syntyneet tuotokset sekä liitteiksi dokumentit, kuten annoskortit ja asiakastytyväisyyskyselylomakkeen. Toimitimme loppuraportin ohjaavalle opettajalle ja toimeksiantajallemme hyväksyttäväksi. Hyväksymisen jälkeen projekti saatiin päätökseen. Teimme myös itsearviointin ja saimme palautetta projektistamme muilta.

2.4 Projektityöskentelyn riskit

Projektilla on omat riskinsä sen onnistumisen suhteen ja sen epäonnistumiseen voi olla monta eri tekijää. Yleisin ongelma projekteissa on huono tai puutteellinen suunnittelu. Muita riskejä projekteissa ovat puutteelliset tavoitteet ja rajaukset, osaamaton tai vaihtuva projektia toteuttava henkilöstö, yhteistyökyvyttömyys ja seurannan puuttuminen. Projekti voi epäonnistua, jos yritetään tehdä liian paljon kerralla eikä riskeihin ole varauduttu. Myös jatkuva vaatimusten ja tavoitteiden sekä ympäristön muuttuminen kesken projektin voi johtaa ei haluttuun lopputulokseen. Joskus epäonnistuminen on kuitenkin myönteistä ja se voi johtaa onnistumisiin ja parempiin lopputuloksiin, sillä epäonnistuneista projekteista oppii parhaiten. Jotta projekti onnistuisi, tulee suunnitelma tehdä tarkasti ja miettiä kaikki mahdolliset riskit. (Kettunen 2009, 56.) Onnistuneessa projektissa tunnistetaan ensin riskit, tutkitaan niiden todennäköisyys ja etsitään keinot minimoida niiden toteutuminen (Roberts 2007, 80).

Ennen projektin alkamista tutkimme työmme mahdolliset riskit ja kirjasimme ne työsuunnitelmaan. Oleelliseksi riskiksi totesimme asiakastytyväisyyskyselyn vastausten vähäisyyden, sillä se vaikuttaisi

kyselyn tuloksien luotettavuuteen emmekä saisi tarpeeksi tietoa opiskelijoiden tarpeista. Varau-
duimme riskiin tekemällä kyselystä selkeän ja nopeasti vastattavan, pidentämällä kyselyn vastausai-
kaa, lähettämällä muistutuksia ja arpomalla vastaajien kesken tuotepalkintoja.

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MITTAAMISEN TEOREETTINEN TAUSTA

Asiakastyytyväisyys on yrityksen laadun kehittämisen lähtökohta. Asiakas arvioi palvelun tai tuotteen laadun. Yrityksen toiminnan kannattavuuden kannalta on tärkeää, että asiakkaat ovat valmiita maksamaan riittävän hinnan yrityksen tarjoamista tuotteista tai palveluista. Tyytyväiset asiakkaat ovat yrityksen kannalta tärkein tulon lähde. (Lecklin 1999, 114.)

Asiakastyytyväisyyden muodostumisen lähtökohta on asiakkaasta välittäminen. Asiakas arvostaa yritystä, kun tarpeet ja tarjonta kohtaavat ja asiakas saa, mitä on yritykseltä lähtenyt hakemaan. Asiakastyytyväisyys on tärkeää, sillä tyytyväiset asiakkaat ovat uskollisia yritykselle ja palaavat yritykseen. He myös kertovat kokemuksistaan muille mahdollisille asiakkaille. Tyytyväiset asiakkaat vähentävät yrityksen markkinointikustannuksia ja voivat näin ollen parantaa myös yrityksen myyntitulosta ja kannattavuutta. Tyytyväisyys lisää myös kanta-asiakkuuksia. (Lahtinen & Isoviita 1998, 64.)

3.1 Asiakastyytyväisyystutkimukset ja mittaaminen

Asiakaspalvelun onnistumista mitataan asiakastyytyväisyystutkimuksilla ja se on yritykselle tärkeä kilpailukeino. Tutkimuksilla saadaan tietoa koko palvelukokonaisuudesta. Asiakastyytyväisyystutkimuksen kohteita voivat olla palveluympäristöön liittyvät eri osat, kuten asiakkaiden saama ensivaikutelma, palvelun odotusaika, joustavuus, ystävällisyys, asiantuntemus sekä tilojen viihtyvyys. (Lahtinen & Isoviita 1998, 64.)

3.2 Tutkimusmenetelmät

Kehittämisehdotusten ja opiskelijoiden kahvilaa koskevien ajatusten ja mielipiteiden selvittämiseksi lähdimme miettimään, miten saisimme mahdollisimman paljon luotettavia ja monipuolisia tuloksia. Tutkimusmenetelminä päätimmekin käyttää kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia menetelmiä ja lähdimme keräämään aineistoa asiakastyytyväisyyskyselyä, havainnointia, haastattelua sekä eläytymismenetelmää käyttäen.

3.2.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivisen tutkimuksen eli määrällisen tutkimusmenetelmän lähtökohtana on selvittää lukumääriin ja prosentteihin liittyviä kysymyksiä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeää, että otos on riittävän suuri ja edustava, jotta tulokset ovat päteviä. Aineistonkeruussa käytetään usein tutkimuslomakkeita, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Asioita kuvataan numeeristen suureiden avulla ja tuloksia voidaan hahmottaa käyttämällä erilaisia taulukoita ja kuvioita. Kvantitatiivisella tutkimuksella saadaan yleensä selville olemassa oleva tilanne, mutta asioiden syyt jäävät avoimiksi. (Heikkilä 2008, 16.)

Kvantitatiiviselle tutkimukselle oleellista ovat johtopäätökset aiemmista tutkimuksista sekä aiemmat teoriat. Kvantitatiivisissa tutkimuksissa esitetään hypoteesit ja määritellään käsitteitä. Tutkimukselle oleellista on myös aineiston keruun suunnitelmat, joissa on huomioitava, että havaintoaineisto soveltuu määrälliseen sekä numeeriseen mittaamiseen. Tutkittavat henkilöt määritellään tarkasti ja tehdään otantasuunnitelmat, joissa määritellään perusjoukko, johon tulosten tulee päteä ja tästä perusjoukosta otetaan otos. Tutkimuksen muuttujat tulee laittaa taulukkomuotoon ja tutkimuksesta saatu aineisto saatetaan tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Päätelmät tehdään havaintoaineiston tilastolliseen analysointiin perustuen. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2009, 140.) Kvantitatiivisia aineistonkeruumenetelmiä ovat lomakekysely, haastattelu, havainnointi ja kokeellinen tutkimus (Heikkilä 2008, 18–21).

3.2.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimusmenetelmän lähtökohtana on puolestaan tutkimuskohteen ymmärtäminen. Sen avulla pyritään selvittämään tutkimuskohteen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Tutkittavat valitaan harkinnanvaraisesti ja niitä ei tarvitse olla paljon. Jokainen tapaus kuitenkin pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti. (Heikkilä 2008, 16.) Tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa ja aineiston keruu tapahtuu todellisissa tilanteissa luonnollisessa ympäristössä. Omat havainnoinnit ja keskustelun avulla saadut aineistot ovat pohjana tutkimustuloksille. Tutkija pyrkii paljastamaan tai löytämään odottamattomia asioita ennemmin kuin todistamaan olemassa olevia väittämiä todeksi. Tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä. Jokaista tapausta tutkitaan ainutlaatuisena ja aineistoa tulkitaan sen mukaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 160–164.) Kvalitatiivisia aineistonkeruumenetelmiä ovat lomakehaastattelu, haastattelu, ryhmäkeskustelu, havainnointi ja eläytyminen (Heikkilä 2008, 16–17).

3.3 Aineistonkeruumenetelmät

Eri aineistonkeruumenetelmien tavoitteena oli kartoittaa asiakkaiden tarpeita ja näkemyksiä ja koota vastaukset toimeksiantajalle. Tavoitteena oli saada konkreettisia ideoita kahvilan ympäristön ja tuotteiden kehittämiseen.

3.3.1 Havainnointi

Havainnointi on tiedonkeruuta aistien avulla. Se mielletään usein kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän aineistonhankintakeinoksi. Sen avulla saadaan tietoa ympäristöstä, henkilön tilasta, verbaalisesta ja nonverbaalisesta viestinnästä, erilaisista toiminnoista, tottumuksista ja taidoista. Havainnoija voi olla itse tilanteeseen osallistuva tai täysin ulkopuolisena oleva henkilö. Havainnointia käytetään tukemaan muita aineistonkeruumenetelmiä. Havainnoinnin suunnittelu ja toteuttaminen tulee tehdä huolella ja siihen kuluu paljon aikaa. Havainnoinnin avulla saadaan kerättyä paljon mielenkiintoista ja

monipuolista tietoa tutkittavasta kohteesta. Havainnoinnissa on tärkeää osata erotella havainnot ja omat tulkinnat. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2014).

Havainnoinnin eri muotoja ovat systemaattinen sekä osallistuva havainnointi. Systemaattisessa eli suorassa havainnoinnissa tutkija tarkkailee tilannetta ja tapahtumia siten, että tutkittavat eivät välttämättä tiedä tutkijan läsnäolosta. Havainnointi tehdään yleensä tarkasti rajatussa tilassa. Tutkija voi myös piiloutua jollakin tavalla, jolloin kyseessä on piilohavainnointi. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2014).

Osallistuvassa havainnoinnissa on useita alalajeja riippuen, miten kokonaisvaltaisesti tutkittava osallistuu tutkittavien toimintaan. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu tutkittavien ehdoilla heidän toimintaansa. Tutkimukset ovat yleensä kenttätutkimuksia ja havainnoija pyrkii pääsemään tutkittavan ryhmän jäseneksi. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2014).

3.3.2 Haastattelu

Haastattelussa tutkija ja haastateltava keskustelevat tutkimusaiheeseen liittyvistä asioista enemmän tai vähemmän strukturoidusti riippuen haastattelutyypistä. Haastattelusta saatua aineistoa analysoidaan ja tulkitaan tieteellisen tutkimustehtävän selvittämiseksi. Haastattelu voidaan jakaa karkeasti kahteen eri alatyypin, lomakehaastatteluun eli strukturoituun haastatteluun, joka on valmiiksi muotoiltu ja siinä on järjestelmällisiä kysymyksiä vastausvaihtoehtoineen sekä puolistrukturoituihin, kuten teemahaastatteluihin ja strukturoimattomiin avoimiin haastatteluihin, joissa kysymysten esittäminen vaihtelevat ja joissa ei ole tarjolla valmiita vastausvaihtoehtoja. (KvaliMOTV)

Haastattelumenetelmän etuna on, että siinä voidaan säädellä aineiston keräämistä joustavasti ja tilanteen vaatimalla tavalla haastateltavia myötäillen. Haastateltavaa korostetaan subjektina ja hänelle annetaan mahdollisuus tuoda itseään esille. Haastateltava on haastattelun aktiivinen ja merkityksiä luova osapuoli. Haastattelussa tietoja saadaan syvemmin ja selvemmin esille, esittämällä lisäkysymyksiä tai pyytämällä tarkentamaan vastauksia ja perusteluja. Etuna on myös, että haastateltaviksi suunnitellut henkilöt saadaan usein myös mukaan tutkimukseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 204–207.)

3.3.3 Eläytymismenetelmä

Eläytymismenetelmän lähtökohtana on pienten esseiden tai lyhyehköjen tarinoiden kirjoittaminen tutkijan laatiman ohjeistuksen mukaan. Vastaajille laaditaan kehyskertomus, jonka pohjalta tutkittavien tulee kirjoittaa pieni kirjoitelma, kehyskertomuksen antamien mielikuvien mukaan. Kirjoittaja kirjoittaa kehyskertomuksen antamaa tilannetta eteenpäin tai kuvaa, mitä on mahdollisesti tapahtunut ennen tilannetta. Eläytymismenetelmän kertomukset eivät ole välttämättä todellisia, vaan ne voivat olla mahdollisia tarinoita siitä, mitä saattaa toteutua ja mitä eri asiat merkitsevät. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2014).

3.3.4 Asiakastyytyväisyyskysely

Kyselytutkimusten etuna pidetään, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja kysyä paljon erilaisia asioita. Kyselymenetelmä on myös tehokas, sillä se säästää tutkijan aikaa ja vaivaa, sillä esimerkiksi sähköisellä kyselyllä voidaan tavoittaa monia mahdollisia kyselyyn vastaajia. Jos lomake on suunniteltu hyvin, se saadaan helposti tallennettuun muotoon ja siitä saadut tulokset on nopea analysoida tietokoneella. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Selkeät ja kohderyhmälle soveltuvat kysymykset ovat kyselylomakkeen onnistumisen lähtökohtia. Kyselylomakkeen tulee olla myös siisti ja houkuttelevan näköinen. Tekstin ja kysymyksien tulee olla hyvin aseteltuja, vastausohjeet on oltava selkeät ja yksiselitteiset. On tärkeää kysyä yhtä asiaa kerrallaan ja kysymysten on hyvä edetä loogisesti ja kysymysten tulee olla numeroitu juoksevasti. Samaa aihetta koskevat kysymykset tulee ryhmitellä kokonaisuuksiksi, joilla on selkeät otsikot. Erilaisia kysymystyypppejä ovat avoimet kysymykset, suljetut eli vaihtoehtoja antavat kysymykset sekä seka-
muotoiset kysymykset, joissa osa vastausvaihtoehtoista on annettu ja osa on avoimia. Kvalitatiivisissa tutkimuksissa käytetään yleensä avoimia kysymyksiä, kun taas kvantitatiivisissa tutkimuksissa suljettuja eli strukturoituja kysymyksiä. (Heikkilä 2008, 48–52).

4 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimme ensin kahvilan nykytilannetta havainnoimalla ja haastatteleamalla, jotta saisimme tietää, missä kahvilalla on eniten kehitettävää. Sen jälkeen lähdimme tutkimaan kahvilalle ja sen ympäristölle konkreettisia kehitysideoita eläytymismenetelmän ja asiakastytyväisyyskyselyn avulla.

4.1 Havainnoinnin toteutus ja tulokset

Lähdimme tutkimaan kahvilan nykytilannetta havainnoimalla. Havainnoimisessa käytimme suoraa havainnointia. Ensivaikutelmana havaitsimme, että ruokailutila oli avara, jossa oli melko ahtaasti isoja pöytäryhmiä. Kahvilan olemassaolosta kertoi sen aukioloaikoina vitriini (Kuva 2), josta löytyi useita kahvilatuotteita. Hinnat oli merkitty tuotteisiin Post-it-lapuilla hieman epäselvästi. Mielestämme varsinkin kahvilan makeat tuotteet näyttivät herkullisilta ja tuotteiden hinnat olivat opiskelijaystävällisiä. Tarjolla oli runebergintorttuja, suklaaisia mansikkatuulihattuja, täytettyjä ruisleipiä, lihapiirakoita, appelsiineja, omenoita, paljon suklaapatukoita ja konvehteja, karkkia, Fanipaloja sekä pastilleja. Kahvilassa tarjottiin kylminä juomina pillimehuja sekä kivennäisvettä ja kuumina juomina kahvia, teetä ja kaakaota.



KUVA 2. Kahvilan tuotteita (Kempas 2014-02-05.)

4.2 Haastattelun toteutus ja tulokset

Kävimme 24.3.2014 Ingmannin käsi- ja taideteollisuusoppilaitoksella haastattelemassa satunnaisia oppilaita ja henkilökuntaa kahvilan nykytilanteesta. Käytimme hyväksi puolistrukturoitua teemahaastattelua. Haastattelumme vastasi 20 henkilöä, joista neljä kuuluu henkilökuntaan. Haastattelut vahvistivat aiempia havainnoitejamme.

Haastatteluissa saatujen tulosten pohjalta kahvilan vahvuuksiksi nousivat itse tehdyt tuotteet, edulliset hinnat sekä ystävällinen henkilökunta. Kahvilan heikkouksiksi mainittiin suppeat aukioloajat, epäviihtyisä kahvilan ympäristö sekä suolaisten ja terveellisten välipalojen vähäisyys. Moni vastaajista näki sesonginmukaiset tuoreet raaka-aineet ja monipuolisuuden kahvilan mahdollisuutena. Vastaajista moni piti mahdollisuutena myös kahvilan ympäristön uudistamista, mikä lisäisi oppilaiden ja henkilökunnan viihtyvyyttä. Kahvilan kehittymisen kannalta uhkana pidettiin hintojen nousua sekä opiskelijoiden omia eväitä.

4.3 Eläytymismenetelmän toteutus ja tulokset

Toteutimme 9.4.2014 yhden Ingmanin käsi- ja taideteollisuus luokan kanssa kirjoitelmat eläytymismenetelmää käyttäen siitä, millainen on unelmien tai kauhujen kahvila. Kirjoitelmissa painottuivat keskeisen sijainnin, siisteyden ja palvelun toimivuuden sekä selkeän hinnaston merkittävyys. Myös taustamusiikki, luonnonvalo ikkunoista, viherkasvit ja koriste-esineet, rento ilmapiiri sekä sopiva valaistus ja hyvä hinta-laatusuhde koettiin unelmakahvilan tunnusmerkeiksi. Unelmien kahvilassa myös allergikot oli huomioitu heille sopivilla tuotteilla. Kauhujen kahvilat olivat unelmien kahviloiden vastakohtia. Ne olivat likaisia, ylihinoiteltuja, huonoja sijainniltaan eikä niiden asiakaspalvelussakaan ollut kehuttavaa.

Otteita vastaajien unelmien kahvila -teksteistä

"Isot, paljon valoa sisään päästävät ikkunat."

"Kassa on yhdistetty linjastoon, jonka alkupäästä voit valita, mitä herkuja haluat syödä. Itsetehdyistä täytetyistä sämpylöistä aina amerikkalaiseen juustokakkuun on valinnan varaa. Kassan takana on vanha putkiradio - - ja ilmassa kuuluu rentoa musiikkia"

"Sisälle astuessa ensimmäisenä huomion kiinnittää kahvilan rento ilmapiiri. Radiosta kuuluu rauhallinen musiikki, mikä luo tunnelmaa. Musiikki ei soi kovalla volyyymilla, joten se ei häiritse keskustelua."

"Kahvilassa tuoksuu muistot, tuore kahvi, suklaa, leivonnaiset, vanilja ja vanhat valokuvat. Oven vieressä on pöytä ja pöydällä pieni lasipurkki, jossa on kultaista hilettä ja purkissa lukee "wishes"."

Otteita vastaajien kauhujen kahvilasta -teksteistä

"Kun kahvilaan astelee sisälle, vastaan tulee tunkkainen haju. Ilmastointi ei toimi, tai sitä ei ole ollenkaan, mikä lisää tunkkaisuuden tuntua."

"Tiski on todella pieni, ja tarjotin meinaa jatkuvasti tippua tiskilinjastosta ahtauden takia. Muutenkin tiskillä on niukka valikoima. Kakut ovat kuivia, suolaisia ja makeita leivoksia ei ole kuin yhtä lajia kumpaakin. Salaatit näyttävät elttäantuneilta, ja croissantit ovat kaikkea muuta kuin uunituoreita."

"Katossa valoa toisi vain tylsät loisteputki lamput, joissa ainakin yksi vain räpsyisi aiheuttaen migreenikohtauksen. Kahvila olisi kylmä, vaikka vanhat rumat patterit pitäisivät kovaa meteliä merkinä siitä, että yrittävät saada huoneen lämpenemään."

4.4 Asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteet ja toteutus

Asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteena oli tutkia asiakkaiden tarpeita ja näkemyksiä ja koota vastaukset toimeksiantajalle. Tavoitteena oli myös saada konkreettisia ideoita kahvilan ympäristön ja tuotteiden kehittämiseen. Suoritimme asiakastyytyväisyyskyselymme puolistrukturoidulla lomakkeella (liite 3), jossa oli avoimia ja suljettuja kysymyksiä. Kyselyn suunnittelussa otimme huomioon kyselyn kohderyhmän eli henkilökunnan ja nuoret opiskelijat. Kyselyssä käytimme monivalintakysymyksiä sekä asteikkoon perustuvaa kysymystyyppiä. Lähtökohtanamme oli, että siihen olisi helppo ja nopea vastata. Teimme kysymyksistä selkeitä ja ymmärrettäviä, ettei vastauksia antaessa ja tuloksia analysoidessa tulisi vääriä käsityksiä. Vastausvaihtoehtojen avulla pyrimme selkeyttämään tulosten analysointia. Halusimme saada mahdollisimman paljon opiskelijoiden omia näkökulmia ja ideoita esille, joten teimme kyselyyn myös avoimia kysymyskohtia.

4.5 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Asiakastyytyväisyyskyselymme vastasi 112 henkilöä, joista suurin osa oli opiskelijoita. Lisäksi kyselyyn vastasi opettajia sekä muuta oppilaitoksen henkilökuntaa. Muulla henkilökunnalla tarkoitetaan toimistotyöntekijöitä, keittiötyöntekijöitä sekä siivoojia. Kysely toteutettiin sähköisesti 29.4–16.5.2014. Kysely suunniteltiin ja toteutettiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Kuuntelimme keittiön emännän sekä rehtorin mielipiteitä sekä toiveita kyselyä koskien. Ennen julkaisua rehtori kävi läpi ja hyväksyi kyselyn julkaisua varten.

Saimme toimeksiantajalta mahdollisuuden järjestää arvonnän vastaajien kesken, jonka ilmoitimme vastaajille kyselyn julkaisuvaiheessa, jotta saisimme kyselymme enemmän vastauksia. Saimme valtuudet arpoa 10 muistitikkaa sekä 10 kahvilippua kyselyyn vastanneiden kesken. Lähetimme kyselyn aikana muistutusviestejä (liitteet 1-2) nostaksemme vastausten määrää. Kyselyn aikana saimme luvan tuplata arvonnän palkintojen määrän. Lähetimme kyselyn toiseksi viimeisenä päivänä viestin, jossa tuplasimme arvonnän palkinnot kahteenkymmeneen Ingmanin muistitikkuun ja kahvilippuun. Korostimme, että joka viides tulee saamaan palkinnon, mikä lisäsi vastaajien määrää huomattavasti. Kyselyn päätyttyä arvoimme 19.5.2014 satunnaisesti 112 vastanneen joukosta 20 henkilöä, jotka saivat kahvilipun sekä muistitikun. Heille ilmoitettiin henkilökohtaisesti sähköpostin välityksellä ja he saivat noutaa palkinnot kahvilasta.

Kaikki 112 vastaajaa vastasivat jokaiseen suljettuun kysymykseen. Avoimissa kysymyksissä vastaajia oli vähemmän. Lähes puolet vastaajista käyttää Ingmanin kahvilan palveluita päivittäin ja lähes kaikki vastaajat käyttävät kahvilan palveluita päivittäin tai muutaman kerran viikossa. Kahvilassa asiointi on tärkeä osa opiskelijoiden sekä henkilökunnan päivittäistä toimintaa. Sopivasti ajoitetut tauot auttavat jaksamaan ja edistävät oppimista päivän aikana. Keskittymiskyky paranee ja vireystaso nousee. Ruokailulla on myös sosiaalista merkitystä. Tauon aikana on mahdollista luoda ja ylläpitää sosiaalisia kontakteja, jotka lisäävät ihmisen hyvinvointia. Onkin siis tärkeää, että kahvila antaa niin opiskelijoille kuin henkilöstöllekin sopivat puitteet tauon pitämiseen. Tarjonnan ja palveluympäris-

tön on vastattava opiskelijoiden tarpeita, jotta tauosta saataisiin mahdollisimman paljon hyötyä. Tarjottavien tuotteiden on oltava ravitsemuksellisesti oikeaoppisia sekä monipuolisia. (EDU, 2014.)

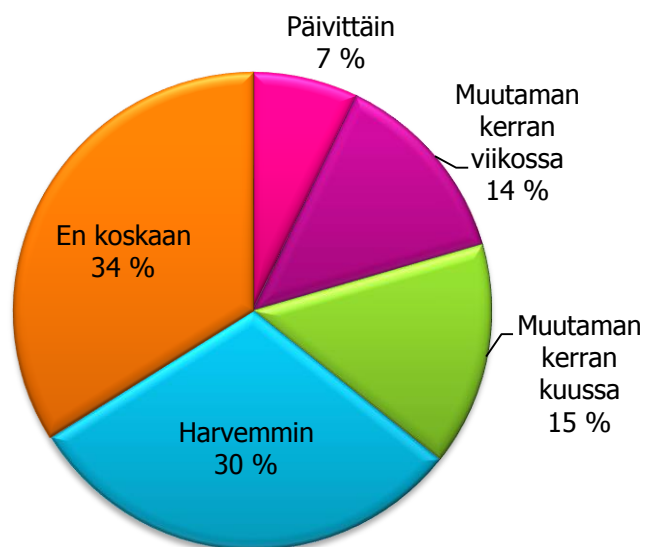
Yli 80 prosenttia vastaajista oli tyytyväisiä nykyisiin aukioloaikoihin. Toisaalta avoimesta jatkokysymyksestä saatiin selville, että osa vastaajista toivoi kahvilan olevan auki myöhempään. Avoimista vastauksista sekä toimeksiantajan kanssa keskustelusta, saimme selville, että monet opiskelijat joutuvat odottamaan linja-autokuljetusta koulun jälkeen, joten he toivovat kahvilan olevan auki pidempään. Osa opiskelijoista jää myös tekemään koulutehtäviä opiskelutiloihin koulun päätyttyä.

Taulukko 1 kuvastaa vastaajien mielipidettä kahvilan tuotteiden määrästä ja vaihteluvuudesta. Kyselyyn vastanneista 33 prosenttia on sitä mieltä, että suolaisten leivonnaisten määrä on kohtalainen ja 49 prosenttia vastaajista pitää sitä hyvänä. Makeiden leivonnaisten vaihtoehtojen määrää piti hyvänä ja erinomaisena 83 prosenttia vastaajista. 50 prosenttia vastaajista piti juomavaihtoehtojen määrää hyvänä ja 30 prosenttia piti sitä kohtalaisena. Tuotevalikoiman vaihteluvuutta piti huonona 5 prosenttia vastaajista ja kohtalaisena sitä piti 31 prosenttia vastaajista. 53 prosenttia vastaajista piti tuotevalikoiman vaihtelevuutta hyvänä.

TAULUKKO 1. Kahvilatuotteiden määrä ja niiden vaihtelevuus

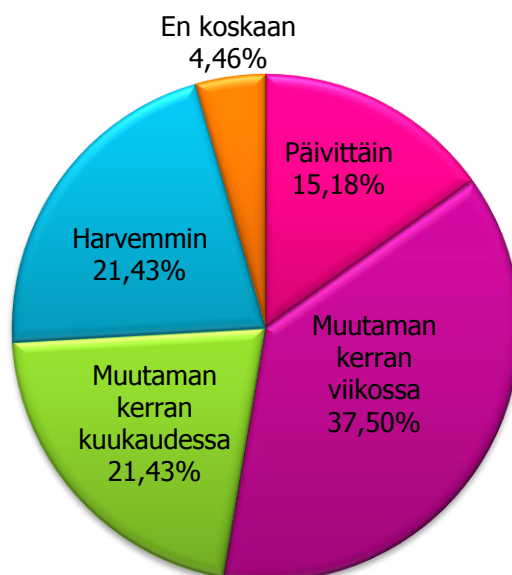
	Pieni/huono	Kohtalainen	Hyvä	Erinomainen
Suolaisten leivonnaisten vaihtoehtojen määrä	2,7%	33,0%	49,1%	15,2%
Makeiden leivonnaisten vaihtoehtojen määrä	0,9%	16,1%	59,8%	23,2%
Juomavaihtoehtojen määrä	4,5%	29,5%	50,0%	16,1%
Tuotevalikoiman vaihtelevuus	5,4%	31,3%	52,7%	10,7%

Kysyimme, kuinka moni vastaajista kävisi puuroaamiaisella, jos sitä tarjottaisiin. Vastaajista seitsemän prosenttia kävisi päivittäin, 13 prosenttia muutaman kerran viikossa, 15 prosenttia muutaman kerran kuussa, 30 prosenttia harvemmin ja 34 prosenttia ei koskaan. (Kuvio 3. s. 23) Kysyimme myös kuinka paljon vastaajat olisivat valmiita maksamaan aamupalasta. Vastaajista suurin osa, 33 prosenttia, olisi valmis maksamaan aamupalasta yhden euron. 21 prosenttia vastaajista olisi valmis maksamaan aamupalasta 1,50 euroa.



KUVIO 3. Aamiaisella kävijöiden määrä, jos koululla tarjottaisiin puuroaamianen (n=112)

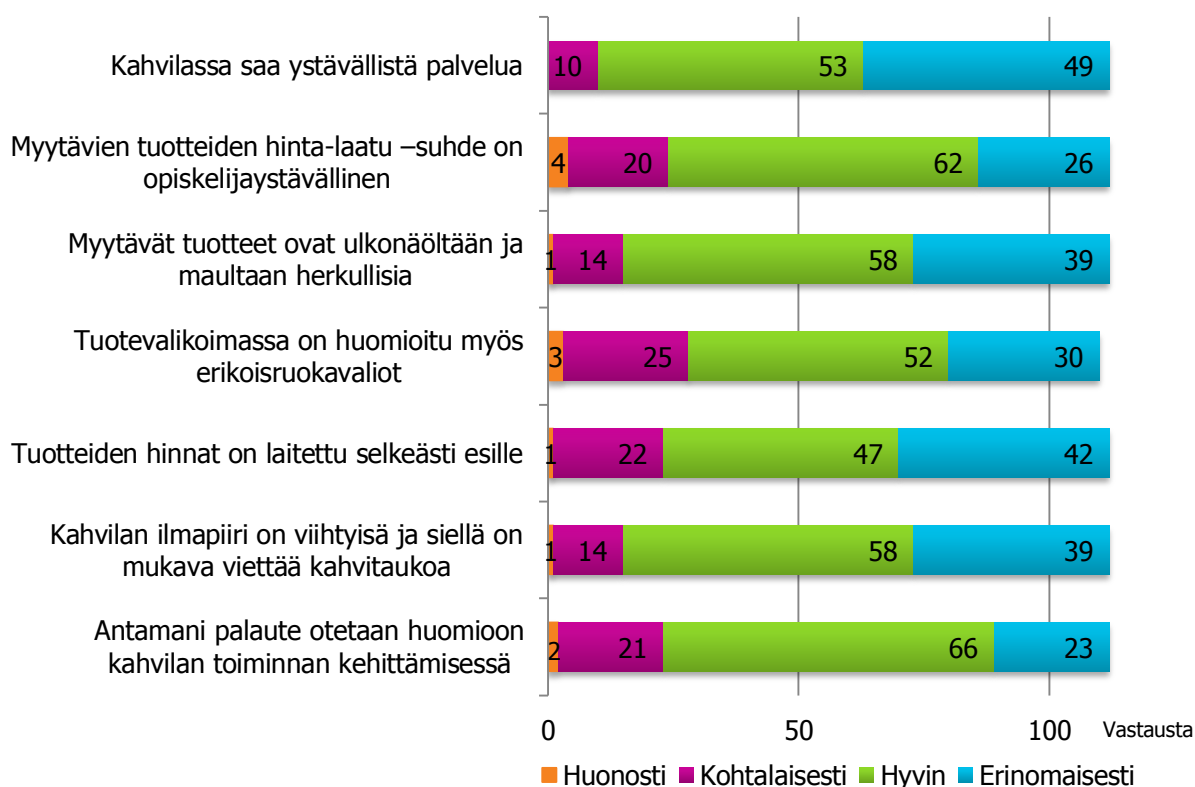
Kyselyssä selvitettiin, kuinka moni vastaajista kävisi syömässä välipalaa, jos sellaista tarjottaisiin. 15 prosenttia vastaajista kävisi välipalalla päivittäin, 38 prosenttia muutaman kerran viikossa, 21 prosenttia muutaman kerran kuukaudessa, 21 prosenttia harvemmin ja viisi prosenttia ei koskaan. (Kuvio 4.) Kysyimme myös, kuinka paljon vastaajat olisivat valmiita maksamaan välipalasta. Suurin osa vastaajista, 39 prosenttia, olisi valmis maksamaan välipalasta yhden euron ja 29 prosenttia olisi valmis maksamaan 1,50 euroa välipalasta.



KUVIO 4. Välipalalla kävijöiden määrä, jos sellaista koululla tarjottaisiin (n=112)

Kyselyssä selvitimme erilaisten väittämien avulla, mitä mieltä opiskelijat ja muu henkilöstö ovat kahvilasta. Kysyimme esimerkiksi kahvilan asiakaspalvelusta, ilmapiiristä, tuotteista ja erikoisruokavalioiden huomioimisesta. Melkein kaikki vastaajat (102) pitivät väitettä "kahvilasta saa ystävällistä palvelua" hyvin tai erinomaisesti paikkaansa pitävänä. "Myytävien tuotteiden hinta-laatu suhde on opis-

kelijaystävällinen” -väitettä piti vastaajista 62 hyvin paikkaansa pitävänä. Myytävien tuotteiden ulkonäköä ja makua herkullisena piti 39 vastaajista ja 58 piti väitettä hyvin paikkaansa pitävänä. 25 vastaajaa oli sitä mieltä, että väite ”tuotevalikoimassa on huomioitu myös erikoisruokavaliot” pitää paikkaansa kohtalaisesti. ”Kahvilan ilmapiiri on viihtyisä ja siellä on mukava viettää kahvitaukoa” -väitettä piti 39 vastaajaa erinomaisesti paikkaansa pitävänä, 58 vastaajaa hyvin paikkaansa pitävänä, 14 vastaajaa kohtalaisesti paikkaansa pitävänä ja yksi vastaaja huonosti paikkaansa pitävänä. 89 vastaajaa eli 80 prosenttia vastaajista on sitä mieltä, että heidän antamansa palaute otetaan huomioon erinomaisesti tai hyvin kahvilan toiminnan kehittämässä. (Kuvio 5.)



KUVIO 5. Kahvilaa kuvastavat väittämät vastaajien arvioimana (n=112)

Kysymme asiakastytyväisyyskyselyssä avoimena kysymyksenä ”Mitä ideoita ja toiveita sinulla on kahvilan ja sen ympäristön kehittämiseen?”. Kysymys keräsi yhteensä 56 vastausta. Kysymys ei johdatellut vastaajaa liikaa ja vastaaja sai itse oman kokemuksen ja mielikuvansa perusteella vastata kysymykseen.

Vastauksista nousi esille selkeästi kahvilan sisustuksen uusiminen viihtyisyyden, kodikkuuden ja värikkyyden lisäämisellä. Tilan avartamiseksi ja sosiaalisen kanssakäymisen edistämiseksi toivottiin tilan ja pöytien uudelleen järjestämistä sekä isompia yhtenäisiä pöytäryhmiä. Ehdotuksina esitettiin pöytäliinujen ja verhojen vaihtamista ajoittain. Kahvilan viihtyisyyden lisäämiseksi moni vastaajista oli toivonut myös taustamusiikkia sekä viherkasveja ruokailutilaan.

Maksupäätteen puuttuminen oli huomioitu useammassa vastauksessa ja sitä toivottiin. Osa kertoi, ettei asioi kahvilassa, koska ei ole yleensä käteistä mukana. Vastauksista nousi myös esille hinnaston huono sijainti, joka löytyy vasta kassalla maksettaessa. Vastajaat ehdottivat hinnaston lisäämistä kahvilan ulkopuolelle sekä Internetiin. Myös ruokalistan tyyppistä kahvilalista ehdotettiin, jossa näkyisi kunkin päivän tarjolla olevat tuotteet. Tuotteiden ja erityisruokavalioiden merkitsemiseen toivottiin selkeyttä. Ruokailun sekä taukojen porrastamista toivottiin ruuhkan välttämiseksi. Muita toiveita oli muun muassa remonti, teemaviikot sekä teemapäivät, limsa-/suklaapatukka-/kaakaoautomaatti ja henkilökunnan tilaan toivottiin päivän lehtiä.

Kyselyssämme kysimme myös avoimena kysymyksenä, mitä tuotteita vastaajat haluaisivat kahvilaan ja kuinka paljon he olisivat valmiita niistä maksamaan. Kysymykseen vastasi 63 henkilöä. Vastauksissa nousivat juomien osalta limonaadit, makukivennäisvedet, energiajuomat ja täysmehut, joista oltiin valmiita maksamaan 0,50-3 euroa. Makeista tuotteista esille nousivat välipalapatukat, jäätelö, hedelmät ja niistä tehdyt salaattit, keksit, jogurtit, rahkat, suklaalevyt, mysli, etniset leivonnaiset sekä smoothiet ja pirtelöt. Makeista tuotteista oltiin valmiita maksamaan 0,50-5 euroa. Suolaisiksi tuotteiksi vastaajat haluaisivat wrappeja, salaatteja, suolaisia piirakoita, kasviksia, juureksia, riisipiirakoita, kananmunaa leivän täytteeksi. Näistä he olisivat valmiita maksamaan 0,50–2,50 euroa. Monessa vastauksessa haluttiin lisää kasvisvaihtoehtoja ja terveellisempiä vaihtoehtoja sekä itse täytettäviä leipiä useammin. Myös croissanttien hinta nousi useamman kerran esille.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista kokosimme SWOT-analyysin taulukkoon kolme kuvastamaan kahvilan vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. SWOT-lyhenne muodostuu englannin kielen sanoista Strengths eli vahvuudet, Weaknesses eli heikkoudet, Opportunities eli mahdollisuudet ja Threats eli uhat. SWOT-analyysi jakautuu sisäisiin ja ulkoisiin tekijöihin. Sisäisiä tekijöitä ovat vahvuudet ja heikkoudet ja ulkoisia mahdollisuudet ja uhat. SWOT-analyysissä yrityksen nykytilaa kuvaavat vahvuudet ja heikkoudet, kun taas uhat ja mahdollisuudet kuvaavat tulevaisuudessa yrityksen liiketoimintaan vaikuttavia asioita. (Opetushallitus, Gardiner 2005, 165.)

Taulukosta numero kolme (s.26) voidaan nähdä, että kahvilan vahvuuksia ovat itsetehdyt ja tuoreet tuotteet, edulliset hinnat sekä ystävällinen henkilökunta. Kahvilan heikkouksia ovat sen suppeat aukioloajat, ympäristö, suolaisten ja terveellisten välipalojen vähäisyys sekä ajoittaiset ruuhkat kahvilassa, jolloin asiakkaat joutuvat jonottamaan pidempään. Kahvilan mahdollisuuksina nähdään tuoreet raaka-aineet ja lähiruoka, ekologisuus, tuotevalikoiman monipuolistaminen sekä aukioloaikojen pidentäminen. Mahdollisuuksina nähdään myös kahvilan ympäristön uusiminen, mikä lisäisi viihtyvyyttä. Lisäksi kahvila sijaitsee lähellä oppilaita eikä sillä ole kilpailijoita. Yksi mahdollisuus laajentaa toimintaa olisi vielä avata kahvila muillekin kuin opiskelijoille ja oppilaitoksen henkilökunnalle. Kahvilan uhkina voidaan pitää opiskelijoiden omia eväitä, Tohtori Matthias Ingmanin säätien lakkauttamista, raaka-aineiden hintojen nousua, opintotuen laskemista ja talouden heikkenemistä.

TAULUKKO 3. SWOT-analyysi

Vahvuudet	Heikkoudet
itsetehdyt ja tuoret tuotteet edulliset hinnat ystävällinen henkilökunta	aukioloajat ympäristö: kahvila ja lounas samassa tilassa suolaisten ja terveellisten välipalojen vähäisyys ruuhka/jonotus
Mahdollisuudet	Uhat
tuoret raaka-aineet, lähiruoka ekologisuus tuotevalikoiman monipuolistaminen aukioloajat avoin muillekin kuin oppilaille ympäristön uudistaminen (sisustus) sijainti oppilaiden lähellä ei kilpailua	oppilaiden omat eväät säätöön lakkauttaminen raaka-aineiden hintojen nousu talouden heikkeneminen opintotuen laskeminen

4.6 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta ja onnistumista mitattaessa käytetään usein termejä reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetilla eli luotettavuudella tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta tutkijasta riippumatta eivätkä tutkimuksen tulokset saisi olla sattumanvaraisia. Tutkimuksessa tapahtuneet mittaus- ja käsittelyvirheet sekä pieni otanta koko johtavat puutteelliseen reliabiliteettiin. (Heikkilä, T. 2010, 187. Vilkka, H. 2007, 149–150.)

Tutkimus on validiteetti eli pätevä, kun käytetyt menetelmät mittaavat sitä mitä on tarkoitus selvittää ja tutkimus selvittää juuri sitä mitä pitääkin. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkija ja vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla eikä synny väärinkäsityksiä tuloksia tarkastellessa. (Vilkka, H. 2007, 150.)

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisätä triangulaatiolla eli yhdistelemällä erilaisia menetelmiä ja lähestymistapoja. Triangulaatio voidaan yleisesti jakaa neljään päätyyppiin, joita ovat tutkija-, aineisto-, menetelmä- ja teoriatriangulaatio. Triangulaatiota käytetään vähän sen etuihin nähden, sillä se vie usein paljon aikaa, rahaa ja voimia. (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006.)

Kyselymme vastasi 112 henkilöä mahdollisesta 275 henkilöstä, jolloin vastausprosentiksi saadaan 40,7 prosenttia. Laadimme tutkimuskysymykset huolella, jotta välttyisimme väärinymmärryksiltä vastaajien ja meidän välillä. Tarkoin laaditulla kyselyllä saimme vastauksia tavoitteiden mukaisesti, joten kyselymme on pätevä. Tutkimuksessamme on käytetty monitriangulaatiota eli useampaa triangulaatiomenetelmää yhtäaikaan. Opinnäytetyössämme olemme käyttäneet tutkija- ja menetelmätriangulaatiota, sillä me molemmat olemme osallistuneet tutkimuksen tekemiseen ja analysointiin,

ja olemme käyttäneet useampaa tiedonhankintamenetelmää (havainnointi, haastattelu, kysely, eläytymismenetelmä).

5 TULOSTEN ANALYSOINTI JA KEHITTÄMISIDEAT

Asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta saimme paljon kahvilan kehittämiseen liittyviä ideoita ja toiveita. Kysely mahdollisti, että niin opiskelijat kuin henkilökunta saivat äänensä kuuluviin. Kehitysideoita pohtiessamme lähtökohtana oli ottaa huomioon ensisijaisesti kyselyistä saadut tulokset ja rakentaa niiden pohjalta konkreettisia ja toteutettavissa olevia ehdotuksia kahvilan palvelun, ympäristön sekä laadun parantamiseksi omien havaintojemme lisäksi.

5.1 Logo

Osana projektiamme kuului keksiä kahvilalle nimi. Kysyimme asiakastytyväisyyskyselyssä oppilailta sekä henkilöstöltä nimiehdotuksia kahvilaa varten. Eniten suosiota sai INGO, jonka pohjalta hahmotelimme oman café INGO -logon. (Kuva 3.) Oppilaitoksen verkkolehdeissä käytetty INGO-logo on jo olemassa oleva ja tuttu entuudestaan opiskelijoille sekä henkilöstölle. Yhdessä toimeksiantajan kanssa päätimme hyödyntää kyseistä logoa kahvilan nimessä. Kahvilan nimen olisi tarkoitus tulla esille kahvilaan tiskin yläpuolelle canvastaulun muodossa. Oppilaitoksen opiskelijat voisivat tehdä taulun. Logo voitaisiin laittaa näkyviin myös kahvilan ulko-oven yläpuolelle. Sitä voitaisiin hyödyntää myös kahvikupeissa, hinnastoissa sekä muissa kahvilan tuotteissa.



KUVA 3. Café INGO -logo (Korhonen 2014-11-09.)

5.2 Aamupala

Toimeksiantajan toiveena oli siirtyä sämpylöistä ja pullista terveelliseen aamupalaan ja välipalaan opiskelijoille kohtuulliseen hintaan yhdestä kahteen euroa. Lähtökohtana on voittoa tavoittelematon ja opiskelijaystävällinen hinta. Kyselyn tulosten perusteella aamupalalla ei kannata tarjota pelkkää puuroa, sillä vain seitsemän prosenttia vastaajista kävisi syömässä puuroa päivittäin aamupalaksi. Kyselystä selvisi myös, että aamupalan hinta olisi hyvä pitää euron ja 1,50 välillä, sillä suurin osa vastaajista oli valmis maksamaan tämän hinnan aamiaisesta. Välipalalle olisi kysyntää, sillä kyselymme mukaan yli 50 prosenttia vastaajista kävisi välipalalla päivittäin tai muutaman kerran viikossa, jos sellainen järjestettäisiin ja olisi valmis maksamaan siitä euron tai 1,50 euroa.

Toimeksiantajan toiveesta ja asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta päätimme kehittää vaihtoehtoja terveelliseen aamu- sekä välipalaan. Tuotteiden kehittämisessä otimme huomioon niin ravitsemukselliset vaatimukset kuin toimeksiantajan toiveet sekä opiskelijaystävälliset raaka-aineet kattavat hinnat. Lähtökohtana oli suunnitella opiskelijoiden toiveita vastaavat terveelliset tuotteet ottaen huomioon myös erilaiset ruoka-aineallergiat. Päädyimme tekemään yhteistyötä Saara Matilaisen kanssa, koska hän käsittelee opinnäytetyössään terveellisiä ruokavalintoja nuorille. Kokosimme hänen kanssaan aamupalan rakentamisen lähtökohtia (liite 4) sähköpostikeskustelun avulla. Taulukkoa apuna käyttäen suunnittelimme itse kahvilaan ravitsemuksellisesti terveellisen aamupalakokonaisuuden.

Aamupala on päivän tärkein ateria. Energiavarastot täyttyvät, painonhallinta helpottuu, aivot saavat energiaa, ravintoaineiden saanti varmistuu ja päivän syömiset rytmittyvät. Elimistö tarvitsee aamulla ravintoa herätäkseen, sillä se on koko yön ollut lepotilassa. Aamupalaa ei ole välttämätön syödä heti herättyä, vaan sen voi syödä esimerkiksi puolen tunnin tai tunnin päästä heräämisen jälkeen. Aamiaisen syöminen auttaa myös painonhallinnassa, sillä aamupala antaa tarvittavan energiamäärän, jolloin ylimääräinen napostelu päivällä vähenee. Elimistö saa näin myös energiaa tasaisesti eikä verensokeri heittele. Aamupala antaa myös tarvittavan ravinnon aivoille, ajattelemiseen, oppimiseen sekä töissä suoriutumiseen. Terveellinen aamupala antaa myös hyvän pohjan päivittäiseen ravintoaineiden saantiin. Ravitsemussuositusten mukaisesti monipuolisesti ravintoaineita saadaan aamupalasta, joka sisältää täysjyväviljaa, marjoja, hedelmiä tai vihanneksia sekä proteiinipitoisia maitotuotteita, kananmunia tai leikkeleitä. Aamupala onkin tärkeä osa kokopäiväistä ateriarytmiä, sillä iso osa päivän energiatarpeesta tulisi täyttyä aamupalalla ja lounaalla, sillä energiaa tarvitaan nimenomaan juuri päivällä. On kuitenkin huomioitava, että annoskoot pysyvät kohtuullisina ja illalla tulee syödä kevyemmin, sillä energian kulutus vähenee ja elimistö siirtyy vähitellen lepotilaan. (Huttunen 2013.)

Vuonna 2014 julkaistujen uusien suomalaisten ravitsemussuositusten mukaan päivän aikana on hyvä syödä säännöllisin välein terveellinen ateria, kuten aamupala, lounas ja päivällinen, sekä tarvittaessa yksi tai kaksi välipalaa. Aamupala noin klo 06.00–09.00 välisenä aikana, lounas klo 09.00–12.00 välisenä aikana, välipala kello 12.00–15.00 välisenä aikana, päivällinen klo 15.00–18.00 välisenä aikana sekä iltapala klo 18.00–21.00 välisenä aikana. (Ravitsemusneuvottelukunta, 2014).

Kahvilassa tarjoiltava aamupala voisi sisältää puuroa, maustettua tai maustamatonta jogurttia, hedelmiä tai marjoja, myslä, kananmunia, leipiä tai sämpylöitä vaihtelevasti sekä vähärasvaisia levitteitä. Juomana olisi vettä tai rasvatonta maitoa. Lisänä voi olla myös tuoremehua, kahvia tai teetä. Kyseisillä raaka-aineilla aamupalan valmistaminen on helppoa ja sen valmistamiseen ei kulu paljoa aikaa. Puuroa, leipää tai sämpylöitä on helppo valmistaa suuria määriä kerralla ja pienellä kustannuksella. Hedelmät ja marjat voidaan tilata valmiina tai käydä itse keräämässä vuodenajan mukaan. Jogurtin voi tilata tukusta tai valmistaa ja maustaa itse, jolloin suuria määriä tehdessä kustannukset pysyvät pieninä. Tuoremehu voidaan tehdä tiivisteestä.

Kyseinen ateriakokonaisuus sopii hyvin niin kasvisruokailijoille kuin laktoositonta ruokavaliota noudattaville. Gluteenitonta ruokavaliota käyttäville aamupala sopii, kun puuro jätetään pois ja sämpylä vaihdetaan gluteenittomaan vaihtoehtoon. Tarvittaessa aamiaiselle voidaan varata esimerkiksi laktoositonta maitoa. Puuro voisi olla monivilja-, ruis-, tai kaurapuuroa vaihtelevasti ja se tehtäisiin veteen, jolloin sen annoshinta pienenee ja se sopii myös maitoallergikoille. Puuro voisi olla hauteessa, josta oppilaat ja henkilökunta voisivat itse annostella sopivan määrän. Hedelmiä ja leipiä tai sämpylöitä voitaisiin rajoittaa yksi kappale per henkilö, ettei menekkiä olisi liikaa. Myös näin osattaisiin paremmin suhteuttaa valmistettavien tuotteiden määrä ja hävikkiä syntyisi vähemmän. Yli jäävät sämpylät, leivät, hedelmät ja marjat, voitaisiin tarjota lounaalla tai hyödyntää välipalalla. Marjoista voidaan myös valmistaa marjaseos, jota voi laittaa maustamattoman jogurtin tai puuron sekaan. Marjojen sijasta voidaan käyttää välillä myös marjakeittoa.



KUVA 4. Esimerkkiaamupala (Korhonen 2014-11-02.)

Kuvassa 4 olevan aamupalan hinta on kokonaisuudessaan noin 2,20 euroa. Hinnat on laskettu suuntaa antaviksi vuoden 2013 tukkuhinnaston mukaan. Marjaseoksen tilalla on laskettu marjakeitto halvemmän hinnan vuoksi. Annoksen hinta on hieman kalliimpi, kuin oppilaat olivat kyselyn mukaan valmiita maksamaan. Kysyimmekin heiltä paljonko he olisivat valmiita maksamaan puuroaamiaisesta

ja nyt ehdottamamme aamupala on monipuolisempi kokonaisuus. Lisäksi erilaisilla variaatioilla tai jättämällä annoksen eri osia pois, hintaa saadaan pudotettua sopivammaksi tarvittaessa. Esimerkiksi aamiainen ilman jogurttia on noin 1,50 euroa tai ilman hedelmää noin 1,90 euroa. Toimeksiantajan kanssa on ollut myös puhetta, että esimerkiksi puuro voitaisiin tarjota ilmaiseksi aamiaisella, joka pudottaa aamiaisen hintaa puolestaan 2,10 euroon. Mehulasin tilalla voidaan käyttää vettä tai maitoa ja sämpylät voidaan valmistaa itse, mikä laskee myös annoksen hintaa huomattavasti. Tarvittaessa tarjolla voisi olla lisäksi vähärasvaista leivettä.

5.3 Sisustus

Kahvilan viihtyvyyttä voitaisiin lisätä sisustamalla. Moni kysymykseen vastanneista ja eläytymistarinan kirjoittaneista toivoi värikkyyttä ja kodikkuutta kahvilaan. Kahvilan sisustuksen värimaailmassa voitaisiin hyödyntää Ingmanin sekä Café INGO -tuotemerkin oranssia, keltaisia sekä harmaita värisävyjä. Esimerkiksi kahvilan päätyseinän maalaaminen harmaaksi, verhojen sekä kaitaliinujen vaihtaminen oranssin värisiin, sekä pienten keltaisten elementtien esille laittaminen lisäisi kahvilan nuorekkuutta ja toisi lämpöä ja energisyyttä tilaan. Tekstiilien sekä sisustuselementtien tekemisessä voitaisiin hyödyntää opiskelijoiden osaamista ja näkökulmaa. Seinille voisi laittaa esille oppilaiden tekemiä töitä, esimerkiksi tauluja ja maalauksia. Tunnelmaa voitaisiin lisätä esimerkiksi kynttilöillä sekä viherkasveilla, vuodenajasta riippuen. Myös luonnosta löytyviä materiaaleja, kuten risuja ja käpyjä, voitaisiin hyödyntää. Pienellä askartelulla niistä voi saada hyvinkin näyttäviä vuodenaikaan sopivia sisustuselementtejä pieneen hintaan. Viherkasveja valitessa tulisi huomioida kuitenkin opiskelijoiden sekä henkilöstön mahdolliset allergiat sekä kasvien helppohoitoisuus. Taustamusiikin avulla kahvilaan saataisiin lisättyä tunnelmaa.

Useissa vastauksissa kahvilan kehittämistä koskien oli kerrottu kahvilan olevan ahdas. Pöytien uudelleen järjestelyllä tilasta saataisiin käytännöllisempi ja tilavampi. Kun linjastoa siirrettäisiin sivummalle, saataisiin myös pöytiä siirrettyä, jolloin kokonaisuudesta tulisi väljempi. Linjaston siirtäminen tekisi myös linjastolla etenemisen loogisemmaksi ja käytännöllisemmäksi. Kahvilaa voitaisiin myös laajentaa salin takana olevaan käyttämättömään tilaan. Yhdistämällä edellä mainittu tila saliin pöytäryhmiä voitaisiin lisätä ja järjestystä muuttaa. Kahvilan pöydät kaipaisivat myös hieman uudistusta ja ne voisikin esimerkiksi maalata valkoisella sävyllä.

Henkilökunnan kahvitila on erillisessä huoneessa kahvilan vieressä. Tilaa voitaisiin ehostaa maalamalla tai tapetoimalla sen päätyseinä. Pöydille voitaisiin vaihtaa tapettiin sopivat kaitaliinat. Esimerkiksi harmaan sävyt toisivat tilaan tyylikkyyttä ja tunnelmaa. Iso kaapisto voitaisiin maalata, sillä puinen sävy on mielestämme hieman vanhan oloinen. Samoin päätyseinällä oleva ryjy voitaisiin ottaa pois. Tilaan voisi lisätä myös television. Tilaan oli toivottu päivän lehtiä, joten sinne voisi lisätä esimerkiksi lehtitelineen, jonne päivän lehdet saisi aseteltua siististi.

Kahvilan edustalla olevaa aulatilaa olisi myös hyvä kehittää. Opiskelijat viettävät aulatilassa aikaa ja odottelevat siellä kahvilan aukeamista, joten tilassa on välillä paljon väkeä yhtä aikaa. Aulatilaa voi-

taisiinkin uudistaa ja istumapaikkoja sekä sen viihtyisyyttä lisätä. Sohvat ja koristetyynyt lisäisivät tilan viihtyvyyttä. Oppilaiden töitä, kuten tauluja, kannattaisi laittaa aulaan esille. Tilasta löytyy opiskelijoille tietokoneet ja lehtiä, mikä on hyvä asia. Aulaan voitaisiin kuitenkin hankkia esimerkiksi televisio ja lisätä taustamusiikkia. Aulan järjestystä muuttamalla ja pöytäryhmiä lisäämällä tilasta saadaan viihtyisämpi.

5.4 Hinnasto

Hinnaston lisääminen kahvilan ulkopuolelle lisäisi asiakasystävällisyyttä. Opiskelijat ja henkilöstö näkisivät tarjolla olevat tuotteet ja niiden hinnat jo ennen kahvilaan menoa. Se lisäisi myös houkuttelevuutta ja mielenkiintoa kahvilaa kohtaan. Kyseinen hinnasto voisi olla esillä pienellä budjetilla esimerkiksi perinteisellä liitutaululla tai menutelineillä kahvilan edustalla. Menutelineisiin olisi helppo ja nopea vaihtaa hinnasto tarvittaessa ja telineitä saa edulliseen hintaan, esimerkiksi Lohikarin verkkomyymälästä kappalehintaan 39,00 euroa ilman arvonlisäveroa (Lohikari Oy, 2014). Hinnastopohjan sekä kahvilan tuotteiden hintalappujen suunnittelussa ja tekemisessä voisi hyödyntää audiovisuaalisen viestinnän opiskelijoiden osaamista. Hinnastopohjan suunnittelussa voisi ottaa huomioon Café INGO -logon värejä ja fontteja sekä lisätä kyseisen logon niihin. Hinnastojen teossa tulisi huomioida, että hinnastoon olisi helppo lisätä ja muokkaila tuotteita ja hintoja. Opiskelijat voisivat tehdä kyseisen tehtävän esimerkiksi oppimistehtävänä. Hinnaston voisi lisätä myös Ingmanin käsi- ja taide-teollisuusoppilaitoksen Facebook -sivuille. Sinne voitaisiin laittaa myös esimerkiksi viikoittain erilaisia tarjouksia ja kuvia tarjolla olevista tuotteista, mikä houkuttelisi opiskelijoita kahvilaan omien eväiden syömisen sijasta. Samalla tiedon saisivat muutkin Ingmanin eri toimipisteissä työskentelevät ja opiskelevat henkilöt.

5.5 Asiointi kahvilassa

Opiskelijoilla ei ole paljoa aikaa asioida kahvilassa opiskelujen ohessa. Onkin tärkeää, että kahvilassa asiointi on mahdollisimman sujuvaa ja helppoa. Sujuvan asioinnin onnistumisen mahdollistamiseksi on tärkeää kiinnittää huomiota, miten oppilaiden tunnit päättyvät. Olisikin hyvä porrastaa kahvitauot, että ylimääräistä ruuhkaa ja jonotusta ei synny. Osa vastaajista oli maininnut tuotteiden loppuvan kesken kaiken, koska moni tulee tauolle samaan aikaan. Taukojen porrastaminen mahdollistaisi myös tuotteiden riittävyden. Kahvilan kiinni ollessa voitaisiin alkaa pitää ns. itsepalvelukahvipistettä, josta saisi kupin kahvia ja esimerkiksi täytetyn sämpylän tai yli jääneitä suolaisia ja makeita tuotteita. Tällöin myös vähennettäisiin mahdollista tuotehävikkiä. Ratkaistavaksi jäisi kuinka maksaminen tapahtuisi.

Käteinen on kahvilassa ainut maksutapa. Käteisen käyttö omalta osaltaan nopeuttaa asiointia, mutta se ei ole kovin asiakasystävällistä. Monella on nykypäivänä harvoin käteistä rahaa mukana ja maksu tapahtuukin yhä useammin korteilla. Kahvilaan voitaisiinkin hankkia maksupäätte. Osa asiakastytyväisyysskyselyyn vastanneista kertoi, ettei käy kahvilassa juuri maksupäätteen puuttumisen vuoksi,

koska ei käytä käteistä rahaa, vaan maksaa ostoksensa yleensä kortilla. Vuoden 2014 aikana onkin puhuttu paljon lähimaksamisesta ja monet kaupat ovat alkaneet hyödyntää kyseistä maksutapaa. Lähimaksuominaisuuden omaavalla maksupäätteellä voi maksaa alle 25 euron suuruisen maksun ilman PIN-koodin syöttöä. Kyseinen maksutapa on nopea ja helppo ja se tulee yleistymään entisestään. Tämä olisi hyvä idea hyödyntää kahvilassa, sillä kahvilan ostosten summa pysyy suhteellisen pienenä ja aikaa säästettäisiin rahan laskemiselta sekä PIN-koodin näpyttelyltä mahdolliseen maksupäätteeseen. Maksupäätteen lähimaksuominaisuudella voi hankkia helposti esimerkiksi tilaamalla sen netistä. Suomen kassalaitteen verkkosivustolta löytyy paljon erilaisia maksupäätteitä alkaen 28,50 euroa kuukaudessa (Suomen Kassalaitte, 2014).

5.6 Tuotevalikoima

Tuotekehitys lähtee asiakkaiden toiveista ja tarpeista. Saatuja ideoita tulee arvioida, mikä ideoista olisi hyödyllinen, kannattava ja asiakaskunnalle sopiva. Ennen uuden tuotteen käyttöönottoa sitä on testattava ja arvioitava sen soveltuvuutta. Uuden tuotteen tulee olla asiakkaiden tarpeiden mukainen, esimerkiksi hinnan, laadun ja ulkonäön tulee olla kohdallaan. Myös henkilökunnan on hyväksyttävä ja omaksuttava uusi tuote, jotta he osaavat valmistaa ja markkinoida sitä oikein. (Pölönen, Tiainen, Turto 2005.) Tuotekehityksessä voidaan käyttää aistinvaraisia tutkimusmenetelmiä, jotka pohjautuvat maku-, näkö-, haju-, tunto- ja kuuloaisteihin sekä aivojen toimintaan. Elintarvikkeita kehitettäessä aistinvaraista tutkimusmenetelmää käytetään koko ajan enemmän, sillä tuotteiden aistittavat ominaisuudet, kuten ulkonäkö, haju ja maku, vaikuttavat kuluttajien tuotevalintoihin. Myös kuluttajien mieltymykset on helpompi saada selville aistinvaraista tutkimusmenetelmää käyttäen, sillä ihmisten aivoihin jää mielikuvia ja odotuksia aiemmista aistiärsykkeistä. Aistinvaraista tutkimusta voidaan suorittaa joko koulutetulla joukolla, joka tutkii ja arvioi tuotteen makua, hajua, rakennetta ja ulkonäköä tai tavallisilla kuluttajilla, jolloin etsitään heidän mieltymyksiään. (Tuorila ja Appelbye 2008, 15–21.)

Kahvilan tuotevalikoimaan voitaisiin lisätä limonaadien sijaan terveellisempiä puolen litran makukivennäisvesiä 1,50-2 euron hintaan, jolloin niiden myyminen olisi jo kannattavaa. Ihmisten pitäisi syödä vihanneksia, juureksia, marjoja ja hedelmiä puoli kilo päivässä, joten tuotevalikoimaan voitaisiin lisätä myös terveellisiä hedelmäsalaattiannoksia ja vihannespussukoita. Ne ovat helppoja ja nopeita valmistaa ja niiden sisältöjä on helppo vaihdella esimerkiksi sesongin mukaan. Vihannespussukan voi esimerkiksi valmistaa porkkana-, kurkku-, paprikasuikaleista ja kukkakaalipaloista, jotka on annosteltu sopivan kokoisiin uudelleensuljettaviin pusseihin. Vastaajat toivoivat kahvilaan myös jäätelöitä, mitä voisikin olla kahvilan valikoimassa keväällä koulujen lähestyessä loppuaan.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä nousi esille suolaisten kasvisvaihtoehtojen vähyys, joten aloimme ideoida vastaajille sopivaa maukasta kasvisvaihtoehtoa. Päädyimme kehittämään kahvilaan laktoositoman feta-kasvispiirakan (liite 5), jossa on täytteenä tomaattia, sipulia, parsakaalia ja fetaa. Pellillisestä piirakkaa saa kaksitoista 200 gramman annospalaa, jolloin yhden myyntihinnaksi tulisi yksi euro. (Kuva 5.) Suolaisen piirakan ohje nousi ideoista, koska se on helppo ja nopea toteuttaa sekä sitä

voi helposti muunnella saatavilla olevien kasvien mukaan. Käyttämällä gluteenittomia jauhoja vehnäjauhojen sijaan piirakasta saadaan myös gluteenitonta ruokavaliota noudattaville sopiva tuote. Feta-kasvispiirakasta voi tehdä terveellisemmän käyttämällä vähärasvaisempia raaka-aineita, esimerkiksi fetajuuston voi korvata vähärasvaisella salaattijuustolla tai taikin margariinista puolet voidaan korvata maitorahkalla. Kyselystä nousi esille myös terveellisten vaihtoehtojen vähäinen määrä ja toiveita salaateista, joten kehitimme kahvilaan myös salaattiannoksen.



KUVA 5. Feta-kasvispiirakka (Kempas 2014-10-29.)

Salaattivaihtoehdoksi kehitimme kanasalaatin (liite 6). Kanasalaatin raaka-aineina käytimme hunajamarinoituja broilerin fileesuikaleita, salaattia, persikkaa, salaattijuustokuutioita sekä punasipulia. Jos kyseistä salaattia tarjottaisiin 150 gramman annoksina, sitä voitaisiin myydä euron kappalehintaan. Salaatti on nopea ja helppo valmistaa ja sitä on helppo muunnella. Persikan tilalla voidaan käyttää esimerkiksi tomaattia, kurkkua tai ananasta. Salaattijuustokuutioiden sijasta voidaan laittaa esimerkiksi fetajuustoa tai krutonkeja. (Kuva 6. s. 35)



KUVA 6. Kanasalaatti (Korhonen 2014-11-05.)

Useat opiskelijat toivoivat salaattia kahvilaan ja olisivat valmiita maksamaan siitä, jopa hieman enemmän kuin muista nykyisistä tuotteista. Salaattiannos voisi olla tämän vuoksi päivittäin tarjolla kahvilassa pieneen rasiaan pakattuna ja sen menekkiä voitaisiin tarkkailla. Salaattiannosvaihtoehtoja voisivat olla myös caesarsalaatti, lohisalaatti, tonnikalasalaatti tai kananmunasalaatti. Myös erilaiset pastasalaatit voisivat olla toimivia, sillä niitä on helppo valmistaa suuria määriä kerralla ja ne säilyvät paremmin.

Testasimme molempia tuotteita itse ja pidimme tuotteita sopivina kahvilaan. Molempia tuotteita voi kerralla tehdä suuremman määrän ja ne on helppo annostella. Feta-kasvispiirakkaa voi tarvittaessa myös pakastaa. Salaattiannoksissa voi hyödyntää lounaalta ylijääneitä vihanneksia. Testatessamme kahvilatuotteita annoimme myös perheenjäsentemme arvioida tuotteita. Arvioimme tuotteita aistinvaraisesti ja mielestämme tuotteet maistuivat ja tuoksuivat hyviltä, olivat värikkäitä ja niissä käytetyt raaka-aineet olivat laadukkaita. Laskimme myös tuotteiden ravintoarvot (liite 8). Suolaisissa leivonnaisissa kouluruokailusuositusten mukaan rasvaa saisi olla enintään kymmenen grammaa sadassa grammassa (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008). Kanasalaatissa rasvan määrä on 11,4 grammaa 152 grammassa, joten se on suositusten mukainen. Kilokaloritkin jäävät alle kahdensadan, joten kanasalaatti on terveellinen välipalavaihtoehto. Kanasalaatista saa vielä terveellisemmän käyttämällä marinoimatonta kanaa, jonka voi maustaa sitten kevyesti esimerkiksi currylla. Feta-kasvispiirakka on enemmän herkuttelutuote, jollaisen voi syödä pari kertaa viikossa. Liitteessä 8 on myös laskettu ravintoarvot kevyempään Feta-kasvispiirakkaan, jonka pohjassa on käytetty maitorahkaa ja täytteessä salaattijuustoa sekä vaihdettu kerma ja juusto vähärasvaisempiin vaihtoehtoihin. Kevyemmässä piirakassa kilokaloreita on noin 300 ja rasvaa 14 grammaa 215:sta grammassa, jolloin piirakka on melko terveellinen välipala.

6 KAHVILASSA TOTEUTUNEET MUUTOKSET

Lähetimme asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset toimeksiantajalle jo ennen varsinaista tulosten analysointia keväällä 2014. Tulosten pohjalta kahvilan viihtyisyyttä alettiin parantaa syksyllä 2014 kyselyssä saatujen tulosten mukaisesti. Muutokset ovat tapahtuneet hiljalleen ja kehitettäminen jatkuu edelleen.

Kehittäminen alkoi henkilökunnan tiloista, jonne on hankittu viihde-elektroniikkatarvikkeita henkilökunnan viihtyvyyden lisäämiseksi. Sisustusta on muutettu lisäämällä seinille tummat verhot, jotka tuovat tilaan tyylikkyyttä. Verhoihin on päädytty, koska ne on helppo ja nopea vaihtaa tarvittaessa verrattuna tapettiin tai maaliin. Pöytien kaitaliinat on myös vaihdettu harmaasävyisiin, jotka mukailivat myös verhojen sävyä. Tilaan on myös hankittu lehtiteline, johon tuodaan päivän lehdet luettavaksi. (Kuvat 7, 8 ja 9. s. 36–37)



KUVA 7. Henkilökunnan tila ennen (Kempas 2014-02-05.)



KUVA 8. Henkilökunnan tila jälkeen (Korhonen 2014-11-03.)



KUVA 9. Lehtiteline (Korhonen 2014-11-03.)

Kahvilaan on vaihdettu uudet harmaasävyiset verhot sekä värikkäitä oranssin ja keltaisen värisiä kaitaliinoja. Tilaan on lisätty viherkasveja sekä koristehelmiä viihtyvyyden lisäämiseksi. Kahvilaan on lisätty myös langaton verkko syksyllä 2014, koska kuuluvuus oli aiemmin huono. Kahvilasta puuttuu

vielä taustamusiikki, mutta se olisi mahdollista toteuttaa henkilökunnan tiloissa olevilla elektroniikkalaitteilla. Tila on nyt mielestämme paljon viihtyisämpi ja kodikkaampi. (Kuvat 10 ja 11.)



KUVA 10. Ruokailutila ennen (Kempas 2014-02-05.)



KUVA 11. Ruokailutila jälkeen (Korhonen 2014-11-03.)

Kahvilalle on tehty uusi hinnasto. Hinnat ovat selkeämmin näkyvissä ja sillä on hyvä yleisilme, joka lisää mielenkiintoa. Hinnastossa näkyvät kaikki kahvilan tuotteet ja niiden hinnat (kuva 13 s. 39). Aiemmin hinnasto oli hyvin epäselvä ja hintoja oli vaikea lukea. Hinnastoon oli merkitty vain makeiden tuotteiden hinnat (kuva 12 s. 39). Hinnasto sekä aukioloajat on myös lisätty kahvilan oven ulkopuolelle, opiskelijoiden aulatilaan, näkyvälle paikalle. Aiemmin oven vierestä löytyi vain lounaslista, mutta aukioloaikoja ei ollut laitettu näkyville. Hinnasto löytyy myös kahvilan linjaston päädystä. Hinnasto

on selkeä ja siitä on helppo katsoa tuotteiden hinnat. Hinnasto on kuitenkin hieman epäsiisti, sillä se on painettu sinitarralla seinään kiinni. Vaihtoehtoisesti voitaisiin ostaa menuteline, johon saataisiin laitettua myös aikataulu ja lounaslista. Hinnastoon voitaisiin mielestämme lisätä Café INGO -logo ja sen värimaailma.



KUVA 12 Hinnasto ennen (Korhonen 2014-11-03.) KUVA 13 Hinnasto jälkeen (Korhonen 2014-11-03.)

Aulutilaan on vaihdettu punaiset sohvat ja sisustustyyynyjä. Tilaan on hankittu televisio lisäämään viihtyvyyttä. Televisiota voidaan käyttää myös infotauluna opiskelijoille. Oppilaiden töitä on laitettu seinille. Aulatilassa oleva piano voitaisiin mielestämme poistaa, jolloin saataisiin lisätilaa yhdelle pöytäryhmälle. Television voisi myös laittaa esimerkiksi seinälle. (Kuvat 14–15. s. 40)



KUVA 14. Aulutila ennen (Kempas 2014-02-05.)



KUVA 15. Aulutila jälkeen (Korhonen 2014-11-03.)

Kahvilan aukioloaikoja on muutettu linja-autovuoroihin nähden sopivimmiksi 1.8.2014 alkaen. Aiemmin kahvila oli auki kolme kertaa päivässä kello 8.00–8.30, 10.00–10.30 sekä 14.00–14.30 välisinä aikoina ja lounas tarjoiltiin kello 12.00–12.45. Muutoksen myötä aamukahvi tarjoillaan 7.30–9.45, mikä on huomattavasti pidempi aika aikaisempaan verrattuna. Lounas tarjoillaan kello 11.30–12.15, joten oppilaat pääsevät jo aiemmin syömään ja iltapäiväkahvi on kello 14.00–14.30, mikä on pysy-

nyt ennallaan. Kyselystä saatujen vastausten perusteella kahvila voisi kuitenkin olla myöhempään auki. Osa vastanneista toivoi kahvilan olevan auki vielä kello 16.00 aikaan.

7 POHDINTA

Tämän kehitysprojektin tarkoituksena oli innovoida konkreettisia kehittämisideoita, joiden pohjalta opiskelijakahvila voi kehittää kahvilapalveluitaan sekä sen tuotteita ja ympäristöä. Lähtökohtana oli selvittää asiakkaiden tarpeita ja näkemyksiä ja koota vastaukset toimeksiantajalle. Opinnäytetyönohjaajamme vaihtui kesken kaiken. Ohjaajanamme toimi aluksi Kristiina Laitinen ja hänen jälkeensä ohjauksesta vastasi Seija Mäki. Ohjaajan vaihtuminen antoi meille uusia näkökulmia raportin työstämiseen.

Opinnäytetyön rajaaminen tuotti aluksi vaikeuksia, koska tarjolla oli useita kehittämiskohteita. Päätimme kuitenkin keskittyä ainoastaan kahvilan kehittämiseen, jonka ansiosta saimme selkeämmän kokonaisuuden. Valitsimme opinnäytetyön teoriaksi projektiteorian. Aluksi oli vaikeaa hahmottaa, mitä kyseinen teoria tarkoittaa työssämme, mutta kun lähdimme tarkemmin tutkimaan ja avaamaan projektin eri käsitteitä, ajatus alkoi hahmottua paremmin.

Tiedonkeruumenetelminä käytimme havainnointia, haastattelua, kirjoitelmaa eläytymismenetelmiin pohjautuen sekä asiakastyytyväisyyskyselyä. Lähdimme tutkimaan kahvilan nykytilannetta havainnoimalla ja haastatteleamalla satunnaisia opiskelijoita. Saimme näiden menetelmien avulla paljon tietoa kahvilasta ja sen kehittämistarpeista. Esiselvityksen jälkeen syvennyimme oppilaiden mielikuviin kahviloista eläytymismenetelmää apuna käyttäen. Eläytymismenetelmässä saatujen kertomusten analysoinnin koimme hankalaksi, sillä vastauksia oli paljon ja osa teksteistä oli pitkiä. Kirjoitelmien kuvitteellisuuden ja värikyyden vuoksi oli hankala saada teksteistä konkreettisia ideoita, joita voisimme hyödyntää kahvilan kehittämisessä. Kehyskertomus ei suoranaisesti koskenut Ingmanin kahvilaa vaan kuvitteellista kahvilaa, sillä rajaaminen opiskelijakahvilaan olisi voinut vähentää oppilaiden mielikuvia huomattavasti. Kertomuksia oli mielenkiintoista lukea ja aineistonkeruu tapana se oli erilainen emmekä olleet sitä aiemmin kokeilleet. Saimme kuitenkin koottua tuloksista nelmien kahvilalle yhtenäisiä toistuvia pääpiirteitä, joita pystyimme hyödyntämään projektissamme. Eläytymismenetelmän avulla saimme opiskelijoiden luovat puolet esille.

Teimme asiakastyytyväisyyskyselystä selkeän ja nopean vastata, jotta saisimme mahdollisimman paljon vastauksia. Pelkäsimme, ettemme saa tarpeeksi vastauksia, mutta loppujen lopuksi olimme tyytyväisiä vastaajien määrään ja saamiimme vastauksiin. Tästä voimmekin kiittää toimeksiantajaa, joka mahdollisti palkintojen arpomisen ja viime kädessä niiden tuplaamisen. Suuri apu oli myös oppilaitoksen opettajista, jotka muistuttivat opiskelijoita vastaamaan kysymyksiin. Myös muistutusten lähetysillä kyselyä koskien oli suuri merkitys. Avoimien kysymyksien vastauksista oli mielestämme erityisen paljon hyötyä pohtiessamme kehittämis ehdotuksia kahvilan ympäristöä ja tuotteita koskien. Kokosimme saaduista tuloksista SWOT-analyysin selkeyttämään kahvilan hyviä ja huonoja puolia sekä sen kehittämistarpeita.

Rajallisen ajan vuoksi emme järjestäneet erillistä nimikilpailua vaan kysyimme mahdollista kahvilan nimeä asiakastyytyväisyyskyselyn yhteydessä. Nimi oli helppo valita, sillä moni toivoi Café INGOa nimeksi ja Ingmanilla oli valmiina INGO-logo, jota saimme hyödyntää. Kehitimme toimeksiantajan

toimesta kahvilaan terveellisen ja kohtuuhintaisen aamupalan opiskelijoille. Kehitimme myös kaksi erilaista välipalavaihtoehtoa suolaisten tuotteiden vähyden vuoksi. Tuotteiksi suunnitelimme oppilaiden toiveita huomioiden terveellisen kanasalaatin ja kasvisvaihtoehdoksi Feta-kasvispiirakan. Testasimme tuotteet itse, mikä oli mukavaa vaihtelua opinnäytetyön tekemisessä. Jatkuvan kehityksen ja asiakastyytyväisyyden ylläpitämiseksi kahvilan tuotteita tulisi uudistaa ja kehittää asiakkaiden tarpeen mukaan.

Opinnäytetyön työstäminen on ollut mielenkiintoista ja haastavaa, mutta myös epätoivon hetkiä on ollut. Opinnäytetyön kirjoittamisessa haasteellista oli tekstin saaminen järkeväksi kokonaisuudeksi. Opinnäytetyömme "punainen lanka" oli hieman hukassa, mutta otsikoinnin ja muokkaamisen avulla tekstistä saatiin kuitenkin yhdenmukainen ja selkeä. Ohjaavat opettajamme olivat suurena apuna niinä hetkinä, kun tuntui, ettemme pääse etenemään projektissamme. Oli hienoa huomata, että osasimme käyttää ja soveltaa koulussa oppimiamme tietoja ja taitoja omaan projektiimme. Esimerkiksi annoskorttien ja taulukoiden teko Excel-taulukkolaskentaohjelmalla oli vielä muistissa. Projektin teko vaati yhteistyökykyä, pitkäjänteisyyttä ja töiden organisointia, sillä asumme eri paikkakunnilla. Haastetta lisäsi osaltaan ajankäytön priorisointi töiden, harjoittelun, muun opiskelun ja vapaa-ajan suhteen. Aikataulujen yhteensovittelu onnistui kuitenkin yllättävän hyvin ja saimme tehtyä työtämme paljon myös yhdessä. Kaikesta huolimatta saimme projektin valmiiksi sovittuun aikaan mennessä.

Kokonaisuudessaan projekti oli onnistunut ja olemme siihen tyytyväisiä. Toimeksiantaja sai tarvitsemansa tiedon, jonka pohjalta kahvilan kehittäminen alkoi konkreettisesti, eikä toteutus jäänyt vain ajatuksen tasolle. Opiskelijat saivat äänensä kuuluviin ja heidän ajatuksensa ja ehdotuksensa on otettu huomioon kahvilan sisustusta ja tuotteita suunniteltaessa. Opiskelijoille ja henkilökunnalle olisi hyvä järjestää kysely toteutuneista muutoksista ja niiden onnistumisesta vuoden päästä, kun kaikki muutokset on saatu toteutettua. Toimeksiantaja sai valmiin pohjan asiakastyytyväisyyskyselyyn, jota he voivat muokata tarpeitaan vastaavaksi. Asiakastyytyväisyyskysely olisikin hyvä toteuttaa säännöllisin väliajoin. Uskomme jatkossakin olevan tärkeää kuulla opiskelijoiden ja henkilöstön mielipiteitä kahvilan jatkuvan kehittymisen edellytyksenä.

LÄHTEET

ARTTO, Karlos, MARTINSUO, Miia ja KUJALA, Jaakko 2006. Projektiliiketoiminta 1.painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

EDU 2014. Kouluruokailun ravitsemuksellinen ja sosiaalinen merkitys. Artikkelin [verkkopublication]. Edu.fi - opettajan verkkopalvelu [Viitattu 2014-11-1.] Saatavissa: http://www.edu.fi/yleissivistava_koulutus/hyvinvointi_koulussa/kouluruokailu/kouluruokailun_ravitsemuksellinen_ja_sosiaalinen_merkitys

GARDINER, Paul 2005. Project management. A strategic planning approach. New York: Palgrave Macmillan.

HEIKKILÄ, Tarja 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

HEIKKILÄ, Tarja 2010. Tilastollinen tutkimus. 7.-8. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

HEINON TUKKU 2013. Heinon toimitustukun tuoteluettelo.

HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Tarja ja SAJAVAARA, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Kirjayhtymä.

HUTTUNEN, Suvi 2013. 5 Syytä miksi aamupalan syönni kannattaa. Avainapteekit. [viitattu 2014-11-01.] Saatavissa: <http://www.avainapteekit.fi/oma-terveys/ravitsemus/5-syyta-miksi-aamupalan-syonti-kannattaa>

INGMANIN KÄSI- JA TAIDETEOLLISUUSOPPILAITOS, 2014. Kotisivut [verkkopublication]. [Viitattu 2014-09-16] Saatavissa: <http://www.ingmanedu.fi/index.html>

JALAVA, Urpo ja KEINONEN, Kari 2008. Projektin suunnittelu - tie tuloksiin. E-Kirja. Ornanet Koulutus.

KARLSSON, Åke ja MARTTALA, Anders 2001. Projektikirja. Onnistuneen projektin toteuttaminen. Tampere: Tammer-Paino Oy.

KAJAANIN AMMATTIKORKEAKOULU 2014. Opinnäytetyöpankki. [verkkomateriaali]. Eläytymismenetelmä [Viitattu 2014-11-14] Saatavissa: <http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineiston-keruumenetelmat/Elaytymismenetelma>

KAJAANIN AMMATTIKORKEAKOULU 2014. Opinnäytetyöpankki. [verkkomateriaali]. Havainnointi [Viitattu 2014-11-14] Saatavissa:

<http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineiston-keruumenetelmat/Havannointi>

KETTUNEN, Minna 2007. INGMAN 100 vuotta. Ingmanin käsi- ja taideteollisuusoppilaitoksen juhla-kirja. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy 2007.

KETTUNEN, Sami 2009. Onnistu projektissa. 2. uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.

LAHTINEN, Jukka Ja ISOVITA, Antti 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Jyväskylä: Gummerus.

LOHIKARI OY. Saatavissa: www.lohikari.fi

MATILAINEN, Saara 2014-10-28. Ohjausmateriaali Fysioterapia Rautakunto Oy:lle – opas painonhal-lintaan nuorille ja nuorille aikuisille. Terveellisen aamupalan lähtökohdat [sähköpostikeskustelu].

OPETUSHALLITUS, 2014. SWOT-analyysi. Säädökset ja ohjeet [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2014-10-20.] Saatavissa: http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi

PATEL, Vinod N. 2008. Project Management. E-kirja. Oxford Book Co.

PÖLÖNEN, Pirkko, TIAINEN, Marja ja TURTO, Pirjo 2005. Tampereen ammattopiston tuotekehitys oppimateriaali [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2014-10-11.] Tampereen kaupunki ja Tampereen ammat-tiopisto. Saatavissa: <http://koulut.tampere.fi/materiaalit/to/tuotekehitys/>

ROBERTS, Paul 2007. Guide to Project Management. E-kirja. Profile Books/The Economist.

Saaranen-Kauppinen, Anita ja Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietova-ranto [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2014-10-28.] Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saata-vissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

RUUSKA, Kai 2007. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. 7.painos. Hel-sinki: Talentum Media Oy.

SILFVERBERG, Paul 2007. Ideasta projektiksi, Projektityön käsikirja. 1.painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

SUOMEN KASSALAITTE. Saatavissa: www.kassalaite.com

TOHTORI MATTHIAS INGMANIN SÄÄNNÖT 2006. Sijainti: Toivala, Siilinjärvi: Ingmanin käsi- ja tai-deteollisuusoppilaitos.

TUORILA, Hely ja APPELBYE, Ulla 2008. Elintarvikkeiden aistinvaraiset tutkimusmenetelmät. Helsinki: Yliopistopaino.

VALTION RAVITSEMUSNEUVOTTELUKUNTA 2008. Kouluruokailusuositus [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2014-11-16.] Saatavissa:

http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/attachments/vrn/kouluruokailu_2008_kevyt_nettiin.pdf

VALTION RAVITSEMUSNEUVOTTELUKUNTA 2014. Terveyttä ruoasta [verkkajulkaisu]. Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014 [Viitattu: 2014-11-14.] Saatavissa:

http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/files/images/vrn/2014/ravitsemussuositukset_2014_fi_web.pdf

VILKKA, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

YOUNG, Trevor 2006. Successful Project Management. London: Kogan Page.

KUALÄHTEET

KEMPAS, Niina 2010-02-05. Kahvilan tuotteita [digikuva]. Kuvatiedostot. Sijainti: Kuopio: Tekijän sähköiset kokoelmat.

KEMPAS, Niina 2014-02-05. Henkilökunnan tila ennen [digikuva]. Kuvatiedostot. Sijainti: Kuopio: Tekijän sähköiset kokoelmat.

KEMPAS, Niina 2014-02-05. Ruokailutila tila ennen [digikuva]. Kuvatiedostot. Sijainti: Kuopio: Tekijän sähköiset kokoelmat.

KEMPAS, Niina 2014-02-05. Hinnasto ennen [digikuva]. Kuvatiedostot. Sijainti: Kuopio: Tekijän sähköiset kokoelmat.

KEMPAS, Niina 2014-02-05. Aulatila ennen [digikuva]. Kuvatiedostot. Sijainti: Kuopio: Tekijän sähköiset kokoelmat.

KEMPAS, Niina 2014-10-29. Feta-kasvispiirakka [digikuva]. Kuvatiedostot. Sijainti: Kuopio: Tekijän sähköiset kokoelmat.

KORHONEN, Mari 2014-11-03. Ingmanin käsi- ja taideteollisuusoppilaitos [digikuva]. Kuvatiedostot. Sijainti: Lapinlahti: Tekijän sähköiset kokoelmat.

KORHONEN, Mari 2014-11-03. Esimerkki aamupala [digikuva]. Kuvatiedostot. Sijainti: Lapinlahti: Tekijän sähköiset kokoelmat.

KORHONEN, Mari 2014-11-03. Aulatila jälkeen [digikuva]. Kuvatiedostot. Sijainti: Lapinlahti: Tekijän sähköiset kokoelmat.

KORHONEN, Mari 2014-11-03. Ruokailutila jälkeen [digikuva]. Kuvatiedostot. Sijainti: Lapinlahti: Tekijän sähköiset kokoelmat.

KORHONEN, Mari 2014-11-03. Hinnasto jälkeen [digikuva]. Kuvatiedostot. Sijainti: Lapinlahti: Tekijän sähköiset kokoelmat.

KORHONEN, Mari 2014-11-03. Lehtiteline [digikuva]. Kuvatiedostot. Sijainti: Lapinlahti: Tekijän sähköiset kokoelmat.

KORHONEN, Mari 2014-11-05. Kanasalaatti [digikuva]. Kuvatiedostot. Sijainti: Lapinlahti: Tekijän sähköiset kokoelmat.

KORHONEN, Mari 2014-11-09. Café INGO -logo [digikuva]. Kuvatiedostot. Sijainti: Lapinlahti: Tekijän sähköiset kokoelmat.

LIITE 1: ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSSELYN SAATE OPPILAILLE

Hei!

Teemme opinnäytetyönä kehittämishanketta Ingmanin käsi- ja taideteollisuuden oppilaitoksen kahvilaan. Olisimme kiitollisia, jos voisitte käyttää lyhyen ajan kyselyyn vastaamiseen. Vastaukset ovat luottamuksellisia. Vastanneiden kesken arvotaan kymmenen kappaletta Ingmanin muistitikkuja ja kahvilippuja.

Kysely löytyy tästä linkistä:

<https://www.webropolsurveys.com/S/59E6262152095EB0.par>

Kiitos!

Terveisin: restonomiopiskelijat Niina Kempas ja Mari Korhonen

LIITE 2: MUISTUTUSKIRJE

Hei!

Olethan muistanut vastata asiakastytyväisyyskyselyymme ja ehdottaa Ingmanin kahvilalle sopivaa nimeä! Vastausaikaa on 16.5.2014 asti, jonka jälkeen arvomme kymmenen Ingmanin logolla varustettua muistitikkua ja kahvilippuja.

Kysely löytyy tästä linkistä:

<https://www.webpolsurveys.com/S/59E6262152095EB0.par>

Tuhannesti kiitos etukäteen!

Terveisin: restonomiopiskelijat Niina Kempas ja Mari Korhonen

LIITE 3: ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Asiakastyytyväisyyskysely

Ingmanin käsi- ja taideteollisuus oppilaitoksen kahvilaan

1. Oletko *

- Opiskelija
- Opettaja
- Muu henkilöstö

2. Kuinka usein käytät Ingmanin kahvilan palveluita? *

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

3. Mitä mieltä olet kahvilan aukioloajoista? *

- Nykyiset aukioloajat ovat sopivat
- Kahvilan pitäisi olla enemmän auki, mihin aikaan?
- Kahvilan pitäisi olla koko koulupäivän auki

4. Mitä mieltä olet kahvilan tuotevalikoimasta? *

	Pieni/huono	Kohtalainen	Hyvä	Erinomainen
Suolaisten leivonnaisten vaihtoehtojen määrä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Makeiden leivonnaisten vaihtoehtojen määrä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Juomavaihtoehtojen määrä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuotevalikoiman vaihtelevuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Mitä tuotteita haluaisit kahvilaan ja paljonko olisit valmis maksamaan niistä?

6. Jos kahvilassa tarjailtaisiin ennen koulun alkua puuroa, kävisin aamupalalla *

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin
- En koskaan

7. Kuinka paljon olisit valmis maksamaan aamupalasta? *

- 0,00 euroa
- 0,20 euroa
- 0,50 euroa
- 1,00 euroa
- 1,50 euroa
- 2,00 euroa

8. Jos kahvilassa tarjailtaisiin välipalaa iltapäivällä, kävisin syömässä *

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran
kuukaudessa

9. Kuinka paljon olisit valmis maksamaan välipalasta? *

- 0,00e
- 0,20e
- 0,50e
- 1,00e
- 1,50e
- 2,00e

10. Miten hyvin seuraavat väittämät kuvaavat kahvilaa

Huonosti Kohtalaisesti Hyvin Erinomaisesti

Kahvilassa saa ystävällistä palvelua *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myytävien tuotteiden hinta-laatu -suhde on opiskelijaystävällinen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myytävät tuotteet ovat ulkonäöltään ja maultaan herkullisia *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuotevalikoimassa on huomioitu myös erikoisruokavaliot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuotteiden hinnat on laitettu selkeästi esille *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kahvilan ilmapiiri on viihtyisä ja siellä on mukava viettää kahvitaukoa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Antamani palaute otetaan huomioon kahvilan toiminnan kehittämisessä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Mitä ideoita ja toiveita sinulla on kahvilan ja sen ympäristön kehittämiseen?

12. Esitän Ingmanin kahvila-lounasravintolan nimeksi:

13. Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan kymmenen kappaletta muistitikkuja ja kahvilippuja. Jätäthän yhteystietosi arvontaa varten!

Nimi

Sähköposti

LIITE 4: AAMUPALAN RAKENTAMINEN

Aamupalan rakentaminen			
Hiilihydraatit	Proteiinit	Kasvis/marja	Juoma
Erilaiset puurot (kaura, ruis, neljä viljaa, lesepuuro)	Raejuusto	Marjat	Kahvi + vesi
2 viipaletta ruisleipää, margariini, kokolihaleikkele,	Maitorahka	Hedelmät	Tee + vesi
juusto	Keitetty	Kasvis	Sokeriton
Täysjyvämurot + maito	kananmuna		mehukeitto 2 dl
			Täysmehu 2 dl (harvoin)

Valmistusohje:

Nypi pehmeä rasva ja vehnä jauhot. Lisää 4 rkl kylmää vettä.

Painele taikina pellille.

Leikkaa tomaatit renkaiksi ja asettele vuokaan pohjalle.

Pienennä parsakaali, silppua sipuli ja asettele ne vuokaan tomaattien päälle.

Lisää fetajuusto.

Sekoita kerma, kananmunat ja mausteet sekaisin, kaada täytteen päälle.

Ripottele juustoraaste päälle.

Paista 175 asteessa noin tunti.

LIITE 7: RAVINTOAINETAULUKOT KAHVILATUOTTEISIIN

TAULUKKO nro. Feta-kasvispiirakan ravintoarvot

Elintarvike	Paino g	Energia kJ	Kcal	Hiilihydraatti imeytyvä g	Rasva g	Proteiini g
Leivontamargariini 80%	20,8	618,2	147,7	0,1	16,6	0,2
Vehnäjauho, puolikarkea	32,5	466,6	111,5	22,8	0,4	3,3
Tomaatti	41,7	39,7	9,5	1,4	0,1	0,2
Sipuli	16,7	21,1	5,1	0,8	0,0	0,2
Parsakaali	25	36,7	8,8	0,5	0,1	1,2
Fetajuusto, rasvaa 25 %, vuohenmaito, suolaliemessä	16,7	209,0	50,0	0,2	4,2	3,0
Ruoanvalmistuskerma, rasvaa 15 %	33,3	227,5	54,4	0,9	5,0	0,9
Kananmuna	20	119,4	28,5	0,1	2,1	2,5
Emmentaljuusto, rasvaa 27-30 %	8,3	131,5	31,4	0,0	2,5	2,3
Yhteensä	215	1869,6	446,8	26,7	31,0	13,8

TAULUKKO nro. Terveellisemmän Feta-kasvispiirakan ravintoarvot

Elintarvike	Paino g	Energia kJ	Kcal	Hiilihydraatti imeytyvä g	Rasva g	Proteiini g
Margariini 60%	10,4	231,8	55,4	0,0	6,2	0,0
Maitorahka, maustamaton, rasvaa <0,5 %, vl	10,4	25,5	6,1	0,3	0,0	1,0
Vehnäjauho, puolikarkea	32,5	466,6	111,5	22,8	0,4	3,3
Tomaatti	41,7	39,7	9,5	1,4	0,1	0,2
Sipuli	16,7	21,1	5,1	0,8	0,0	0,2
Parsakaali	25	36,7	8,8	0,5	0,1	1,2
Kananmuna	20	119,4	28,5	0,1	2,1	2,5
Salaattijuusto, rasvaa 9-11 %, lehmänmaito, suolaliemessä	16,7	118,3	28,3	0,6	1,7	2,7
Ruoanvalmistuskerma, kasvirasvakerma, rasvaa 5 %, vl	33,3	94,8	22,7	1,4	1,7	0,5
Juusto, rasvaa 24-27 %	8,3	118,3	28,3	0,0	2,1	2,2
Yhteensä	215	1272,0	304,0	27,9	14,4	13,8

TAULUKKO nro. Kanasalaatin ravintoarvot

Elintarvike	Paino g	Energia kJ	Kcal	Hiilihydraatti imeytyvä g	Rasva g	Proteiini g
Broilerifilee, marinoitu, paistettu öljyssä	45	438,5	104,8	1,0	7,4	8,6
Jäävuorisalaatti, rapea, amerikansalaatti	25	13,6	3,3	0,2	0,1	0,3
Persikkasäilyke, sokeriliemessä	35	100,1	23,9	5,3	0,0	0,3
Salaattijuusto, rasvaa 12-15 %, lehmänmaito, suolaliemessä	30	245,2	58,6	1,1	3,9	4,8
Sipuli	16,7	21,1	5,1	0,8	0,0	0,2
Yhteensä	151,7	818,6	195,6	8,5	11,4	14,2