

Ravintolaruokailu erityisruokavaliota noudattavien näkö- kulmasta

Rea-Susan Marttonen



Tekijä Rea-Susan Marttonen	
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Ravintolaruokailu erityisruokavaliota noudattavien näkökulmasta	Sivu- ja liitesivumäärä 43 + 4
<p>Useiden tutkimusten mukaan erityisruokavaliot ovat lisääntyneet viimevuosikymmeninä. Tässä opinnäytetyössä on selvitetty erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden näkemyksiä ravintolaruokailusta. Tärkeimpänä kysymyksenä on, millainen oli erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan viimeisin ravintolakokemus. Olennaisia asioita ovat myös kysymykset saivatko asiakkaat itselleen sopivaa ruokaa ja miten palveluprosessi eteni heidän kansaltaan. Tämä tutkimus on matka erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden mielipiteisiin. Työn alussa esitellään seuraavat käsitteet; erityisruokavaliot, allergiat, intoleranssit, keliakia ja muut terveydellisiin syihin perustuvat erityisruokavaliot. Sen jälkeen kerrotaan ruokatuotteesta ja palveluprosessista. Huhtikuusta 2015 alkaen on Eviran ohjeistuksen mukaan ravintoloiden pitänyt esittää yleisimpiä allergioita ja intoleransseja aiheuttavista raaka-aineista selostus vähintään suullisesti. Osa erityisruokavaliota noudattavista kaipaa enemmän lisätietoa raaka-aineista, koska oireita voi aiheuttaa mikä tahansa ruoka-aine.</p> <p>Tutkimus on toteutettu maaliskuussa 2016 Webropol-kyselynä avoimen linkin kautta. Linkki jaettiin Facebookin, Kaksplus-sivuston, Histamiini.com:n ja kahden päiväkodin kautta. Lisäksi linkki lähetettiin sähköpostitse Allergia- ja Astmaliiton vertaisryhmien ohjaajien kautta, sekä muutamalle vastaajalle suoraan. Kyselyyn tuli 252 vastausta. Kyselyssä oli kolme vastaajaryhmää; itse erityisruokavaliota noudattavat, erityisruokavaliota noudattavien lasten vanhemmat ja muut vastaajat. Vastaajista kolme oli miehiä, loput vastaajat olivat naisia. Kaksi vastaajaa ei halunnut kertoa sukupuoltaan. Erityisruokavaliota noudattavista lapsista 29 oli tyttöjä ja 27 poikia, 4 vastaajaa ei kertonut lapsensa sukupuolta. Itse erityisruokavaliota noudattavia vastaajia oli 181, erityisruokavaliota noudattavien lasten vanhempia 60 ja muita vastaajia oli 11. Tutkimus on kvantitatiivinen, mutta avoimiin kysymyksiin tulleiden runsaiden vastausten perusteella sisältää myös kvalitatiivista aineistoa.</p> <p>Tuloksista käy ilmi, että ravintolaruokailu on hankalaa osalle erityisruokavaliota noudattavista. Erityisruokavalioiden on suuri merkitys ravintolan valinnassa ja ravintolakäyntien määrässä. 85 % vastaajista koki erityisruokavaliolla olevan merkitystä ravintolan valinnassa. 61 % vastaajan mielestä erityisruokavalioiden oli vaikutusta ravintolakäyntien määrään. Tulosten vertailua on tehty lisäksi neljän erityyppisen erityisruokavalioiden välillä. Nämä ryhmät ovat maitoallergiset, vilja-allergiset, kananmuna-allergiset ja keliakikot. Suurin ero näiden ryhmien välillä löytyi ruokien raaka-ainetuntemisessä ravintolahenkilökunnan osalta. Noin 70 % keliakikkovastaajista oli samaa mieltä, että ravintolahenkilökunta tunsi ruokien raaka-ainesisällön. Maito-, kananmuna- ja vilja-allergisten vastauksista vain n. 55 % koki ravintolahenkilökunnan tuntevan ruokien raaka-ainesisällön. Kaikista vastaajista 60 % koki yleiskokemuksen ravintolakäynnistä olevan hyvä tai erittäin hyvä.</p> <p>Työssä on lopuksi pohdittu tuloksien merkitystä sekä alalle, että erityisruokavaliota noudattaville henkilöille. Tutkimus kosketti viikon aikana yli 450 ihmistä. 252 vastasi kyselyyn ja 200 henkilöä avasi kyselyn vastaamatta siihen. Tutkimus on siis herättänyt paljon kiinnostusta.</p>	
Asiasanat Ruoka-allergia, keliakia, erikoisruokavaliot, ravintolat, asiakastyytyväisyys	

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Erityisruokavaliot	2
2.1 Allergiat ja yliherkkydet.....	2
2.2 Intoleranssit	4
2.3 Muut sairauksiin liittyvät erityisruokavaliot	4
3 Ruokatuote.....	6
3.1 Erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan ruokatuote	6
3.2 Erityisruokavalioiden merkitseminen ravintoloissa.....	7
3.3 Allergiaystävällisyys ravintoloissa.....	8
4 Palveluprosessi	10
4.1 Asiakaspolku erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan kannalta	12
4.2 Asiakastyytyväisyys	13
4.3 Asiakastyytyväisyys erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan kannalta.....	17
5 Kysely erityisruokavaliota noudattaville	18
6 Tulokset	22
6.1 Taustakysymykset	22
6.2 Tiedon etsiminen etukäteen ja yhteydenotto ravintolaan	26
6.3 Palvelun sujuvuus	27
6.4 Erityisruokavalioiden vaikutus ravintolassa käymiseen.....	35
7 Pohdinta ja johtopäätökset	41
Lähteet	44
Liitteet.....	47
Liite 1	47

1 Johdanto

Erityisruokavaliot ovat yleistyneet viime vuosikymmeninä. Syynä tähän on elinympäristön muutos, eli elintason nousu ja liian vähäinen altistuminen mikrobeille (Vartiainen 2006.) Tämän työn tarkoituksena on selvittää millaisen palvelukokemuksen ruoka-aineallergiset tai erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat tai heidän läheisensä ovat saaneet viimeisimmästä ravintolakäynnistään. Tutkimuksen keskeisimpiä kysymyksiä on miten asiakkaat kokevat ravintolassa saamansa palvelun, ovatko he saaneet heille sopivaa ruokaa ja millainen palveluprosessi oli heidän kannaltaan. Lisäksi tutkittavia asioita olivat; vaikuttavatko erityisruokavaliot ravintolassa käyntien määrään tai ravintolan valintaan. Vaikuttaako erityisruokavalioiden tyyppi mielipiteeseen yleiskokemuksesta? Tutkimuksessa on tarkoituksena saada erityisruokavaliota noudattavien mielipiteitä ravintolaruokailusta julkisuuteen.

Kerrottaessa kyselylomakkeessa allergioista, tarkoitetaan tutkimuksessa yleisesti erityisruokavaliota. Tutkimuksen tutkimusjoukoksi valikoitui 252 vastaajaa. Kyselylomakkeen linkki lähetettiin kahden päiväkodin yhteyshenkilöiden kautta allergisten lasten vanhemmille. Linkki oli auki Allergia- ja astmaliiton Facebook – sivuilla, Histamiini.com- sivustolla ja Kaksplus- keskustelupalstan allergiasivustolla. Linkki kyselylomakkeeseen lähetettiin myös sähköpostin kautta muutamille vastaajille suoraan, sekä allergia- ja astmaliiton vertaisohjaajien kautta vertaisryhmien jäsenille. Lisäksi linkkiä kyselyyn jaettiin myös yleisesti Facebookissa.

Tutkimuksesta tulee selkeästi ilmi että erityisruokavaliota noudattavien henkilöiden ravintolassa ruokaileminen ei ole ongelmatonta. Ravintolan valinta voi olla hankalaa erityisruokavaliosta johtuen tai estää jopa ravintolassa käymistä. Tutkimus on ollut erittäin mielenkiintoinen matka mielipiteisiin jotka täytyy saada julki, voidaksemme palvella paremmin henkilöitä, joiden ravintolaruoka ei välttämättä koostu uusista raaka-aineista ja niistä tehdyistä hienoista makuyhdistelmistä. Näille henkilöille usein tärkeämpää on se että tutuista raaka-aineista saadaan koostettua ateria, joka olisi arkiruoasta poikkeava.

Ravintoloiden ja niiden henkilökunnan suhtautuminen erityisruokavaliota noudattavaan asiakkaaseen on osa tätä tutkimusta. Tässä tutkimuksessa erityisruokavaliota noudattavien vastaukset ja heidän ”äänensä” tulee julki. Tutkimus on kvantitatiivinen mutta sisältää kvalitatiivisia osia runsaiden mielipiteiden osalta. Avointen kysymysten mielipiteet ovat tärkeä osa tutkimusta, ilman niitä tutkimus ei olisi ollut yhtä hyvä kannanotto asenteisiin erityisruokavaliota noudattavien keskuudesta.

2 Erityisruokavaliot

Erityisruokavalioksi kutsutaan ruokavaliota, josta jokin ruoka-aine on jätetty pois tai korvattu jollain muulla aineella. Erityisruokavalioiden kysyntä on lisääntynyt allergioiden ja muiden terveydellisten syiden vuoksi. Muita syitä voivat olla esimerkiksi keliakia tai intoleranssi. Osa erityisruokavaliota noudattavista henkilöistä noudattaa ruokavaliotaan eettisen vakaumuksen vuoksi tai uskonnollisista syistä. Tällaisia voivat olla erilaiset kasvisruokavaliot. Kasvisruokavaliota on erityyppisiä; vegaani ei käytä lainkaan eläinkunnan tuotteita, kun taas lakto-ovovegetaristi voi käyttää lisäksi kananmunia ja maitoa (Räsänen 2000, 61–64.) Tässä tutkimuksessa on keskitytty erityisesti allergioihin, yliherkkyyksiin, intoleransseihin ja keliakiaan.

2.1 Allergiat ja yliherkkyydet

Allergioiden määrä on kasvanut viimeisinä vuosikymmeninä (Duodecim 2005, 2014). Immunologinen järjestelmä suojaaa elimistöä bakteereja, viruksia ja myrkyllisiä aineita vastaan. Kohdatessaan näitä aineita elimistö kehittää vastustuskyvyn näitä aineita vastaan. Joidenkin henkilöiden immuunipuolustusjärjestelmä torjuu liian voimakkaasti. Tällöin puolustus kohdistuu myös harmittomia ruoka-aineita kohtaan. Tällöin elimistö hyökkää näitä aineita kohtaan ja laukaisee allergisen reaktion (Parkkinen & Serti 2006, 170–175.)

Allergiaa voi aiheuttaa lähes mikä tahansa ruoka-aine, pöly, lisäaine tai vaikka kemikaali. Myös siitepölyallergiasta johtuvia ristireaktioita voi esiintyä. Tällöin henkilö ei ole varsinaisesti allerginen ruoka-aineelle, mutta reagoi siitepölyaikaan ruoka-aineelle. Ruoka-aineallergiaoireet johtuvat suolistossa tapahtuvasta tulehdusreaktiosta. Kun suolistoon joutuu ihon tai limakalvojen kautta allergiaa aiheuttavaa proteiinia tai muita aineita, suoliston puolustusjärjestelmä käynnistyy. Ensimmäinen altistus ei laukaise vielä allergiaa, vaan puolustusjärjestelmään jää reaktio muistiin. Uudelleen altistuksessa käynnistyy tulehdusvaste (Duodecim 1998.) Elimistöön vapautuu histamiineja ja prostaglandiineja, jotka aiheuttavat tulehduksellisen reaktion (Barasi 2007, 47–48). Suolisto ei pysty pilkkomaan, eikä hyödyntämään tällaisia proteiineja. Tulehduksellisesta immuunireaktiosta johtuen henkilö saa allergiaoireita, kuten hengitystieoireet, vatsaoireet tai iho-oireet (Isolauri 2000, 540–545.)

Oireiden ilmenemisajasta johtuen allergiat voidaan jakaa kahteen ryhmään, joiden erona on reaktioaika. Reaktio voi siis olla joko välitön ja viivästynyt. Välitön reaktio proteiineille voi tulla hyvin pienestäkin määrästä. Vakavimmillaan allergia voi laukaista anafylaktisen reaktion, jossa hengitysteiden limakalvot voivat turvota niin voimakkaasti, että henkilöllä on välitön hengenvaara (Duodecim 1998.) Anafylaktisessa reaktiossa on kyse tilanteesta, jossa Immunoglobulini E:n (IgE) kohtaa allergeenin, elimistössä muodostuu histamiinia ja

prostaglandiinia. Nämä laukaisevat reaktion, joka voi vaikuttaa ilmäteiden pehmeisiin lihaksiin, verisuonien laajenemisesta johtuen voi tulla punoitusta, verisuonten läpäisevyys nousee, tästä johtuen verenpaine voi laskea ja tulla turvotuksia tai suolistossa aiheuttaa vatsakipua. Nämä oireet voivat vaikuttaa hengitykseen, ihoon, verenpaineeseen, ruoansulatuselimiin ja hermojärjestelmään (Barasi 2007, 47–48.)

Oireina allergioista voi tulla siis ihon punoitusta, kutinaa ja ihottumaa. Limakalvo-oireina on tyypillisesti suun alueella kutinaa, turvotusta tai kirvelyä. Oireina voi olla lisäksi nuhaa tai yskää. Ruoansulatuskanavan oireina voi olla suolioireita kuten vatsakipua, ripulia tai verisiä ulosteita. Anafylaktisessa reaktiossa sydämen lyöntitiheys nousee ja tila on hengenvaarallinen (Parkkinen & Serti 2006, 170–171).

IgE -välitteisissä reaktioissa oireita ilmenee yleensä heti tai muutaman tunnin sisällä altistuksesta. Ei-IgE- välitteisissä reaktioissa oireet ilmenevät yleensä vasta tuntien tai muutamman päivän sisällä altistuksesta. Ei-IgE-välitteisten allergioiden oireina ovat yleensä suolisto-oireet (RTY 2009, 166–167.) Viivästynyt reaktio voi johtua myös hyvin pienestä määrästä allergeenia, mutta reaktio voi tulla vasta tuntien tai päivien päästä (Duodecim 1998).

Lasten allergioiden ruokavaliohoitona käytetään voimakkaiden allergiaoireiden aiheuttajien määrärajoitusta välttämistä. Lievissä allergiaoireissa tai oireiden ilmaantuessa vasta suurempia annoksia nautittaessa, voidaan ruoka-ainetta käyttää sen verran kuin oireet antavat mahdollisuuden. Siedätyshoito on suositeltavaa joko kotikonstein tai terveydenhuollossa (Käypähoito 2015.)

Myös aikuisten ruoka-aineallergioissa pyritään nostamaan siedätyskykyä. Nykyisin ei suositella allergisoivan aineen välttämistä kokonaan, ainoastaan niissä allergioissa, joissa on vaikeita oireita. Muiden allergioiden osalta välttämisen tasosta neuvotellaan hoitavan lääkärin kanssa. Myös siedätyshoito on mahdollista aikuisille (Vuorenmaa 2015.)

Allergioita voidaan tutkia laboratoriomenetelmin, kuten Prick- ja Rast-testein. Epikutaanitestillä tutkitaan viivästyneitä reaktioita. Hengitystieoireita voidaan tutkia spirometrialla tai histamiinialtistuksella. Kaikkia allergioita ei pystytä kuitenkaan todentamaan allergiatestein. Eliminaatio-altistustesti on tällöin ainoa mahdollinen keino selvittää allergiaa aiheuttavat tekijät. Pidempiaikainen altistus voi vaikuttaa yleistilaan ja erityisesti pienillä lapsilla kasvuun (Isolauri 2000, 540–545.) Tällaisia allergiatyylisiä oireita kutsutaan yliherkkyyksiksi.

2.2 Intoleranssit

Intoleranssin oireina ovat yleensä suolisto-oireet. Intolerantit usein sietävät oireita aiheuttavaa ruoka-ainetta jonkin verran, mutta suurempia määriä nautittuna ne vähentävät yleensä nesteen imeytymistä suolistosta, joka aiheuttaa suolisto-oireita, kuten ilmavaivoja tai ripulia. Myös intoleranssit saattavat vaikuttaa henkilön yleisvointiin erityisesti pidempiaikaisesti altistettuna.

Tyypillisin intoleranssi on laktoosi-intoleranssi. Laktoosi-intoleranssi johtuu laktaasientsyymin osittaisesta tai täydellisestä puutteesta. Laktaasientsyymi pilkkoo ravinnon laktoosia, eli maitosokeria glukoosiksi ja galaktoosiksi. Jos tämä entsyymi puuttuu, laktoosi ei imeydy kokonaan. Laktoosista jää imeytymättä 30–75%. Laktoosin sietokyky vaihtelee eri henkilöillä suuresti. Osa henkilöistä sietää laktoosia jonkin verran esimerkiksi hapanmaitotuotteissa, toisten henkilöiden sietokyky todella pieni. Helpoimmin laktoosi imeytyy, kun se nautitaan ruoan yhteydessä. Tällöin elimistö saa enemmän aikaa pilkkoa laktoosia. Laktoosi-intoleranssin hoitona käytetään vähälaktoosista tai laktoositonta ruokavaliota. Laktoosi-intoleranssin oireita ovat vatsaoireet, kuten turvotus ja ripuli. Ripulin syynä on se, että laktoosi sitoo nestettä suolistoon. Ilmavaivojen syynä ovat paksusuolen bakteerit, joiden käyttäessä laktoosia muodostuu hiilidioksidia ja vetyä. Laktaasientsyymin puute on hyvin tyypillistä maissa, joissa maitoa ei käytetä ravinnossa lainkaan, kuten Kaukoidässä ja Afrikassa. Laktoosi-intoleranssi voidaan todeta laktoosirasituskokeella, jossa ensin nautitaan laktoosia ja 1-2 tunnin kuluttua mitataan sokeripitoisuus verestä. Muiden oireiden tarkkailu on myös osa tutkimusta (Parkkinen & Serti 2006, 162–166.)

Muita intoleransseja voivat olla erilaisten sokerien imeytymishäiriöt, kuten trehaloosi-intoleranssi, jolloin henkilö ei siedä sienien sokeria. Oireina ovat laktoosi-intoleranssin tyylliset suolisto-oireet.

2.3 Muut sairauksiin liittyvät erityisruokavaliot

Muita erityisruokavaloita ovat esimerkiksi keliakia, ärtyvä suoli-oireyhtymästä johtuva FODMAP- ruokavalio ja muihin eri sairauksiin liittyvät ruokavaliot.

Keliakia on autoimmuunisairaus, joka johtuu siitä, että vehnän proteiini, eli gluteeni tuhoaa ohutsuolen nukkupintaa, eli villusta. Keliakiasta johtuva imeytymishäiriö aiheuttaa tyypillisesti vatsaoireita, kuten ripulia ja vatsan turvotusta, sekä yleiskunnon heikkenemistä. Keliakia voi oireilla myös rakkulaisena ihottumana. Yleiskunto voi heikentyä suolinukan vaurion seurauksena. Suolinukan pinnan nukkalisäkkeet voivat surkastua ja tämä voi heikentää muidenkin ravintoaineiden imeytymistä. Raudanpuute voi olla merkinä keliakiasta.

Lapsilla yleiskunnon heikkeneminen voi vaikuttaa lisäksi kasvuun (Parkkinen & Serti, 2006, 167–169.)

Keliakian hoitona on elinikäinen ehdoton vehnän, ohran ja rukiin välttämisruokavalio. Pienikin määrä näitä viljoja tuhoaa ohutsuolen villusta, mistä johtuen pienestäkin määrästä voi tulla oireita. Oireet voivat ilmaantua heti tai viivästyneenä reaktiona. Keliakian toteamiseksi on kehitetty verikoe, jolla tutkitaan vasta-aineita gliadiiniin. Gliadiini on vehnän proteiini. Keliakian toteamiseksi voidaan ottaa myös koepala ohutsuolesta. Tällöin keliakiamuutokset näkyvät selkeästi ohutsuolen villuksessa (Pikkarainen 2000, 447–451.)

Muita erityisruokavalioita ovat sairauksiin liittyvät ruokavaliot, kuten kihdin, sappikivitaudin tai diabeteksen hoitoon tarkoitettut ruokavaliot. Kihdin hoitoon tarkoitettussa ruokavaliossa vältetään puriineja sisältäviä aineita, joita ovat kalan ja broilerin nahka, sisäelimet, hiiva- ja valmisteet ja pikkukalat. Sappioireisen ruokavaliosta on tyypillisesti poistettu oireiden mukaan kaalit, sipuli, omena tai kurkku. Diabeteksen hoidossa kiinnitetään erityisesti huomiota rasvojen määrään ja laatuun (Parkkinen & Serti 2006, 45, 98–102, 176.)

Ärtyvä suoli – oireyhtymällä tarkoitetaan suolen toimintaan liittyvää oireyhtymää, jossa oireina ovat ripuli, ummetus ja ilmavaivat. Oireet vaihtelevat ja ruoka-aineiden sieto on yksilöllistä, sekä oireiden mukaista. Tyypillisesti henkilö kärsii ajoittaisista suolisto-oireista joiden hoitoon käytetään sen hetkisten oireiden mukaista ruokavaliota (Parkkinen & Serti 2006, 43–44.)

FODMAP- ruokavaliolla tarkoitetaan ärtyvän suolen oireyhtymän hoitoon käytettyä ruokavaliota. Tässä ruokavaliossa kiinnitetään huomioita ravinnosta huonosti imeytyviin hiilihydraatteihin. Näitä hiilihydraatteja ovat fruktaanit, raffinoosi, ksylitoli, laktitoli, sorbitoli, mannitoli. Näistä käytetään yhteisnimitystä FODMAP- hiilihydraatit. Karsimalla näitä hiilihydraatteja ruokavaliosta, voidaan useimpien ärtyvän suolen oireyhtymästä kärsivien oireita helpottaa. Ruokavaliosta karsitaan seuraavat aineet; palkokasvit, sipulikasvit, kaalit, sokerialkoholeja sisältävät tuotteet (sorbitolilla, mannitolilla makeutetut makeiset jne..), frukto-oligosakkarideilla ja inuliinilla makeutetut tuotteet, sekä laktoosia sisältävät tuotteet. Lisäksi oireiden jatkuessa voidaan ruokavaliosta karsia vehnä, ruis ja ohratuotteet, sekä omena, päärynä, parsat ja sienet. Näitä elintarvikkeita välttämällä suurin osa ärtyvän suolen oireyhtymästä kärsivistä saa apua oireisiinsa (Mustajoki, P. 2015.)

3 Ruokatuote

Ruokatuotteesta puhuttaessa markkinoinnin peruskäsitteet, kuten tuote ja palvelu yhdistyvät. Liikeidean peruselementit ovat, kenelle myydään (asiakas), mitä myydään (tuote ja palvelut) ja miten ne (tuotteet ja palvelut) tuotetaan (Rope & Mether 1991, 17). Vanhan kirjan oppi ei ole muuttunut tänäkään päivänä tältä osin. Ruoka on se syy mikä saa nälkäisen asiakkaan ravintolaan, mutta ilman palvelua ei ole ruokatuotetta. Ruokatuote ravintolassa koostuu siis konseptin tai liikeidean mukaisesta ruoasta, miljööstä ja palvelusta. Ruokatuote itsessään on muuttunut vuosien saatossa ja paljon. Ruoat mitkä tänä päivänä ovat meille itsestäänselvyksiä, kuten vaikkapa pasta tai sushi, olivat suomalaisessa yhteiskunnassa varsin tuntemattomia 1980-luvulla.

Asiakkaan arvioima ruokatuotteen laatu muodostuu sekä annoksesta, että siihen liittyvästä palvelusta ja ympäristöstä. Ilman palvelua ja siihen liittyvää ympäristöä, sekä niihin liittyvää kokemusta ei voida siis kunnolla puhua ruokatuotteestakaan. Tapa miten eri yrityksissä ruokatuotetta tarjoillaan vaikuttaa kokonaislaatuun. Asiakkaan kokemukseen vaikuttavat erityisesti nämä tunteisiin, mielikuviin ja kohtaamisiin liittyvät asiat (Kortesuo & Löytänä 2011, 11–12). Periaatteessa sama tuote kuten vaikka hampurilainen, voidaan liikeideasta riippuen tarjota hyvin eri tavoin. Mielikuva on se millä ravintolat kilpailevat. Asiakkaalle ei ole merkityksetöntä ostaako hän nimeltään samanlaisen tuotteen lähigrilliltä, Burger Kingistä vai Kämpistä. Tässä kohtaa puhutaan enemmän mielikuvasta ja siihen liittyvästä ruokatuotteesta kuin itse perustuotteesta kuten hampurilainen (Rope & Mether 1991, 15–25.)

3.1 Erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan ruokatuote

Erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan ruokatuote voi olla hyvin erilainen kuin muilla asiakkailta. Viimeisten vuosikymmenien aikana palvelut ravintoloissakin ovat muuttuneet enemmän suuntaan, jossa asiakkailta on mahdollisuus koostaa oma ateriansa erilaisista osista. Esimerkkinä tästä vaikkapa Subwayn patongit, joista jokainen asiakas voi koostaa oman mieltymyksensä mukaisen patongin. Monissa muissakin ravintoloissa on mahdollisuus valita vaikkapa lisäke tai kastike useiden vaihtoehtojen joukosta. Allergiat ovat lisääntyneet viime vuosikymmeninä (Duodecim 2005 ja 2014), joten osittain ravintolat pyrkivät tarjoamaan tällä tavalla myös erityisruokavaliota noudattaville asiakkailleen sopivaa vaihtoehtoa.

Viime vuosikymmeninä allergioiden lisääntyminen on tuonut markkinoille paljon uusia tuotteita. 1980-luvulla ei gluteenittomista viljoista ollut käytössä kuin oikeastaan tattari, hirssi,

riisi, peruna- ja maissijauho. Nykyisin tarjonta on laajentunut valtavasti. Gluteenia sisältävien viljojen tilalle on tullut lisäksi vaihtoehtoja, jotka eivät ole virallisesti viljakasveja. Tästä esimerkkinä quinoa, joka on raparperin sukulainen. Quinoasta käytetään marjojen siemeniä esimerkiksi puurona. Gluteenittomista viljoista tehtyjä valmisteita, kuten leipää, myslää ja makeita kahvileipiä on markkinoilla paljon erilaisia. Maitoallergisillekin on tarjolla hyvin erilaisia maidon kaltaisia valmisteita, jotka on tehty maissista, riisistä, mantelista, kaurasta tai hirssistä.

Erityisruokavaliota noudattavat kuluttajat ovat valveutuneita uusista tuotteista. Tietoa on tarjolla monista eri kanavista ja tietoa tuotteista saa helposti. Erityisruokavaliota noudattava henkilö tai hänen läheisensä on valmis etsimään ratkaisuja helpottaakseen sekä omaa, että läheistensä elämää uusien tuotteiden kautta. On helpompi käyttää tuotteita joiden tietää sopivan, kuin kokeilla jatkuvasti uusia, kenties pahojakin oireita aiheuttavia tuotteita. Erityisruokavaliota noudattavat tai heidän läheisensä omaavat usein sellaista tietoa uusista tuotteista, joista ravintoloissa ei välttämättä ole tietoaakaan (Suolioireiset allergialapset). Henkilö, jolle erityisruokavaliota ei ole ajankohtainen, sivuuttaa nämä uudet tuotteet helposti, koska erilaisia tuotteita tulee markkinoille valtavasti koko ajan.

Ovatko nämä uudet tuotteet todellisia vaihtoehtoja ravintoloissa? Kohtaavatko nämä kaksi ”maailmaa” toisensa asiakaspalvelutilanteessa, vai ovatko nämä tuotteet vain yksityisten kuluttajien käytössä. Tarjoavatko ravintolat ruoka-aineallergisille asiakkailleen näitä vaihtoehtoja, vai jäävätkö allergiset asiakkaat huomiotta?

3.2 Erityisruokavalioiden merkitseminen ravintoloissa

Huhtikuusta 2015 lähtien yleisimmät allergioita ja intoleransseja aiheuttavat aineet on pitänyt ilmoittaa Eviran mukaan myös pakkaamattomista elintarvikkeista (Evira 2014). Tiedot voi antaa suullisestikin, jos siitä on ilmoitettu kirjallisesti pakkaamattomien tuotteiden läheisyydessä, esimerkiksi taululla tai vaikkapa ruokalistalla (Evira 2015). Eviran sivuilta löytyy lista allergioita ja intoleransseja aiheuttavista tuotteista (Evira 2016), jotka täytyy ilmoittaa lisäksi pakkaamattomista elintarvikkeista, eli ravintoloissa ruoka-annoksista ja buffet-ruokailuista.

Näitä tuotteita ovat:

1. gluteenia sisältävät viljat, ja viljatuotteet
2. äyriäiset ja äyriäistuotteet
3. munat ja munatuotteet
4. kalat ja kalatuotteet
5. maapähkinät ja maapähkinätuotteet
6. soijapavut ja soijapaputuotteet
7. maito ja maitotuotteet mukaan lukien laktoosi
8. pähkinät ja mantelit ja pähkinä- ja mantelituotteet

9. selleri ja sellerituotteet
10. sinappi ja sinappituotteet
11. seesaminsiemenet ja seesaminsiementuotteet
12. rikkidioksidi ja sulfiitit
13. lupiinit ja lupiinituotteet
14. nilviäiset ja nilviäistuotteet

Näistä allergiaa tai intoleransseja aiheuttavista aineista on siis annettava vähintään suullisesti tietoa asiakkaalle. Lista vaikuttaa laajalle ja on erittäin hyvä muutos, koska aiemmin ei näitä tarvinnut merkitä mihinkään. Erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan kannalta muutos on tuonut helpotusta näiltä osin. Suurimmalle osalle erityisruokavaliota noudattavista listan tuotteiden ilmoittaminen on todennäköisesti riittävä. Osa erityisruokavaliota noudattavista tarvitsee vielä enemmän informaatiota, koska allerginen voi olla mille tahansa ruoka-aineen proteiinille.

3.3 Allergiaystävällisyys ravintoloissa

Googlettamalla suomalaisia allergiaystävällisiä ravintoloita löytyy hyvin vähän. Allergiaystävälliseksi ravintolaksi mainostaa itseään Allergiatalon Antell-ravintola ja Greenz-ketju. Muitakin toimijoita löytyy, mutta allergiaystävällisyys ei näytä olevan monen ravintolan liikeidean pohja. Allergisille sopivaa ruokaa valmistetaan kyllä useassakin ravintolassa, mutta sitä ei välttämättä mainosteta. Eri yhdistyksien sivuille on koottu allergiaystävällisiä ravintoloita, joissa yhdistyksen jäsenet ovat saaneet ruokavaliionsa sopivaa ruokaa. Tällainen sivusto on Suolioireiset allergialapset ry:n sivustolla (Suolioireiset allergialapset) ja Glu.fi sivustolla (Glu.fi 2016)

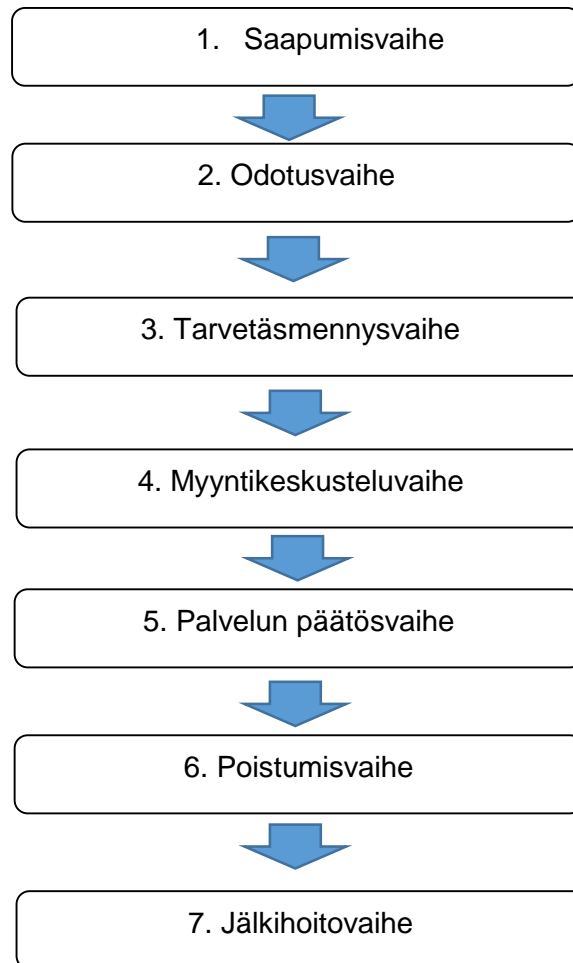
Hakemalla tietoa allergiaystävällisistä ravintoloista, löytyy englanninkielistä tietoa enemmän. AllergyEats-sivustolla löytyy ajantasaista tietoa erilaisista ravintoloista Yhdysvalloissa. Sivustolla on julkaistu allergiaystävällisimpien ketjujen ja ravintoloiden Top10-lista (AllergyEats.) Sivustolta löytyy myös blogikirjoituksia allergioihin liittyen. Eräässä blogissa mainitaan allergiaystävällisyyden avainasiaksi henkilökunnan kouluttamisen. Koko henkilökunnan täytyy tuntea allergiat ja osata suhtautua erityisruokavaliota noudattaviin asiakkaisiin oikein. Jokainen ravintola voi olla allergiaystävällinen, jos he vain kouluttautuvat siihen. Blogissa puhutaan muun muassa ristikontaminaation välttämisestä. Tässäkin henkilökunnan koulutuksella on suuri merkitys, että ymmärretään asian vakavuus ja miten saadaan välttyttyä siltä (Antico 2016.) Ristikontaminaatiolla tarkoitetaan ruoan saastumista toisesta ruoasta. Tämä voi tapahtua vaikka käyttämällä samaa pesemätöntä veistä sekä gluteenia sisältävän että gluteenittoman leivän leikkaamisessa.

AllergyEats:n tietoja voisi hyödyntää Suomessakin. Erottautuminen ravintola-alan kasvavassa kilpailutilanteessa voisi tuoda tullessaan enemmän kilpailua tälläkin alueella. Koska

erityisruokavalioiden osuus on kasvanut viime vuosikymmeninä, on erityisruokavalioiden tarvitsevien asiakkaiden määrä kasvanut. Googlettamalla gluteenittomia kahviloita ja ravintoloita, löytyy ristiriitaista tietoa. Jossain artikkelissa kirjoitettiin, että oli avattu uusi ravintola ja toisessa luki, että toiminta oli lopetettu. Näyttäisi siltä, että Kakkutupa konditoria on tällä hetkellä ainoa täysin gluteenittomia tuotteita tarjoava kahvila Helsingissä. Myös monista muista kahviloista ja ravintoloista saa gluteenittomia tuotteita. Olisiko tulevaisuudessa tarve perustaa lisää ravintoloita tai kahviloita, joissa olisi tarjolla ainoastaan gluteenittomia tuotteita? Näissä ravintoloissa/kahviloissa ristikontaminaation riski vähenisi huomattavasti, koska allergisoivia aineita ei olisi tiloissa myynnissä.

4 Palveluprosessi

Palvelu on prosessi, joka koostuu erilaisista vaiheista. Asiakkaiden odotukset palvelusta ovat nousseet huomattavasti. Yritysten palvelut ovat erilaistuneet huomattavasti verrattuna 90-lukuun. Ravintola-alalle valmistuessaani 1990-luvulla laman jälkeisinä vuosina, oli palvelutapahtuman vaiheista opetettu tällaisen ”prosessiketjun” mukaan; puhuttiin palvelutapahtuman vaiheista (kuva 1). Palvelua ei opetettu prosessina tuolloin.



Kuvio 1. Palvelutapahtuman vaiheet (Lahtinen, Isoviita 1994, 55.)

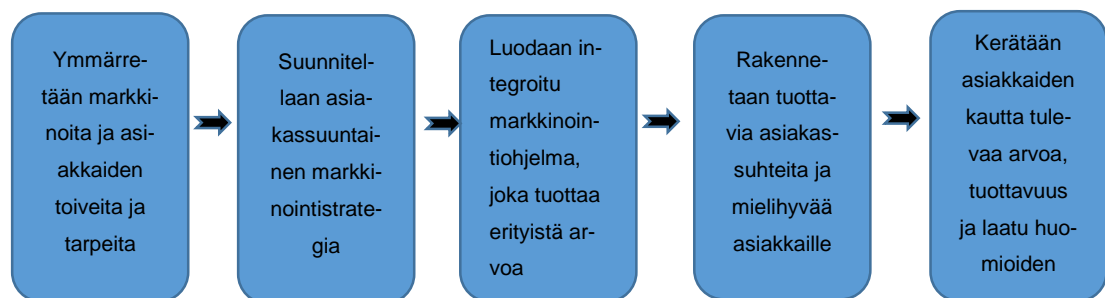
Palvelutapahtuma alkaa siis kuvan mukaan saapumisvaiheesta, eli siitä kun asiakas saapuu yritykseen. Tämä on muuttunut viimeisen 20 vuoden aikana. Palvelutapahtuman alku ei nykyisin usein enää ole samanlainen. Asiakas ei välttämättä edes käy yrityksessä koko palvelutapahtuman aikana esimerkkinä internetin kautta myytävät tuotteet. Muut vaiheet eivät ole kokeneet näin suurta muutosta kuin saapumisvaihe. Muilta osin vaiheet ovat edelleen käytössä, sähköisessäkin mediassa. Kaikki muut vaiheet toteutuvat jollain ta-

solla; ensin palvelua odotetaan, ravintolassa vaikkapa pöytiin ohjausta. Tarvetäsmennysvaiheessa asiakas ohjataan pöytään ja kysytään juoma- ja ruokatoiveista, myyntikeskusteluvaihe usein alkaa jo suoraan samassa tilanteessa. Myyntikeskusteluvaihe saattaa jatkua dialogina koko asiakkaan yrityksessä vierailun ajan. Myyntikeskusteluvaihe päättyy yleensä asiakkaan valittua haluamansa palvelut. Tullaan siis palvelun päätösvaiheeseen. Poistumisvaiheessa asiakas joko poistuu yrityksestä tai sähköisessä palvelussa poistuu palvelimelta. Jälkihoitovaihetta voivat olla asiakastytyvyyssyyskysely tai jälkikäteen lähetettävä asiakas- tai tarjouskirje asiakkaalle.

Lahtisen ja Isoviidan malli on melko konkreettinen. Armstrong & Kotler lähestyvät asiakaspalveluprosessia toisella tavalla. Prosessia on tarkasteltu abstraktimpana lähestymisenä. Armstrong & Kotlerin (2009, 38.) kirjassa palvelu esitetään yksinkertaistettuna prosessina näin (kuva 2). Armstrongin & Kotlerin mallia mukaillen.

Luodaan arvoa asiakkaille ja rakennetaan asiakassuhteita

Kerätään arvoa asiakkailta tulevaisuudessa



Kuvio 2. Armstrongin ja Kotlerin 2009 Markkinointiprosessimallia mukaillen

Armstrongin ja Kotlerin mukaan ensin pitää siis tuntea markkinat ja sijainti, sekä asiakas ja hänen tarpeensa ja toiveensa.

Sitten suunnitellaan asiakaspainotteinen markkinointistrategia.

Tämän jälkeen rakennetaan markkinointiohjelma, joka tuottaa parhaan arvon.

Luodaan tuottavat asiakassuhteet ja asiakaselämyksiä.

Saavutetaan asiakassuhdemarkkinoinnin kautta arvoa luomalla kanta-asiakassuhteita.

Abstraktimmassa Armstrongin & Kotlerin mallissa keskitytään asiakassuhteen luomiseen asiakkaiden kautta. Palvelu itsessään voi olla prosessissa sama, mutta tarkastelukulma on erilainen. Mallit eroavat siinä kuinka vuosien varrella on keskitytty entistä enemmän asiakkaiden lähtökohdasta tapahtuvaan tuotteistukseen ja asiakaslähtöiseen toimintaan.

1990-luvulla palvelu nähtiin hiukan eri tavalla. Etsittiin asiakkaiden tarpeita ja pyrittiin vastaamaan niihin. Nyt asiakkaiden tarpeet ovat moninaistuneet ja yritys joutuu enemmän hakemaan omaa linjaansa asiakkaiden toiveiden ja sijainnin vuoksi.

Kortesuo & Löytänä (2011, 80–81) tarkastelevat prosessia asiakkaan arvon tuottamisen näkökulmasta. Ensimmäisessä vaiheessa asiakas kotoutetaan, eli tehdään asiakkaan olo kotoiseksi. Toisessa vaiheessa kuunnellaan asiakasta ja pyydetään häntä kertomaan tarpeensa. Kolmannessa vaiheessa etsitään asiakkaan kanssa yhdessä sopivat vaihtoehdot. Neljännessä vaiheessa helpotetaan asiakkaan ostamista, kerrataan vielä ostamisen hyödyt keskustelussa. Viides eli viimeinen vaihe keskittyy varmistukseen, jossa poistetaan ostamisen riskejä. Tässä mallissa on otettu asiakkaan toiveet erityisen hyvin huomioon. Koska asiakas on itse päättämässä ostamistaan tuotteista ja palveluista, hän kokee ostamisella olevan hänelle itselleen enemmän arvoa.

Vertaamalla näitä kolmea mallia keskenään huomionarvoista on se että nykyisin keskitytään enemmän elämyksen tuottamiseen asiakkaille. Perusprosessi on edelleen täysin sama; asiakas käy ravintolassa. Miten käy erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan? Ko-keeko hän saavansa jonkinlaisen elämyksen? Tai saako hän edes hänelle sopivaa ruokaa? Onko muistettu huomioida tämänkin ryhmän erityiset toiveet?

Grönroos (2000, 63) muistuttaa vanhassa kirjassaan, että mitä asiakas laaduksi mieltää on asia, jolla on oikeasti merkitystä. Se mitä yritys itse omana laatunaan ajattelee, voi siis olla aivan muuta kuin asiakas mieltää.

4.1 Asiakaspolku erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan kannalta

Erytisruokavaliota noudattavan asiakkaan tie ravintolaan voi olla erilainen kuin Lahtisen & Isoviidan edellä mainitussa mallissa. Erityisesti alku voi olla hyvinkin erilainen. Erytisruokavaliota noudattavan henkilön ravintolaruokailu voi alkaa lähtötilanteesta, jossa ensin varmistetaan ravintolasta löytyykö ravintolasta ruokavalioon sopivia ruokia. Tämä voi vaikuttaa ravintolan valintaan. Suolioireiset allergialapset ry:n internetsivulla on vinkkejä ravintolassa ruokailemiseen. Näissä vinkeissä on muun muassa mainittu yhteydenotto ravintolaan etukäteen (Allergialapset.) Muu palveluprosessi voi edetä samalla tavalla kuin Lahtinen ja Isoviidan mallissa on esitetty.

Saako asiakas itselleen sopivaa ruokaa ravintolassa, vaikuttaa oleellisesti asiakaspolun vaiheisiin. Ruoka-aineallergisille asiakkaille on hyvin tuttua, että heidän valikoimansa saattaa olla hyvinkin suppea. Gluteeniton asiakas saattaa saada täysin saman sämpylän ham-

purilaisena, sämpylänä eri täytteillä tai vaikkapa gluteenittomana vaihtoehtona croissantille, suolaiselle piirakalle tai pizzalle. Ymmärretäänkö ravintoloissa tämä kasvava asiakas-kunta kasvavana trendinä, joka odottaa saavansa heille sopivia palveluita?

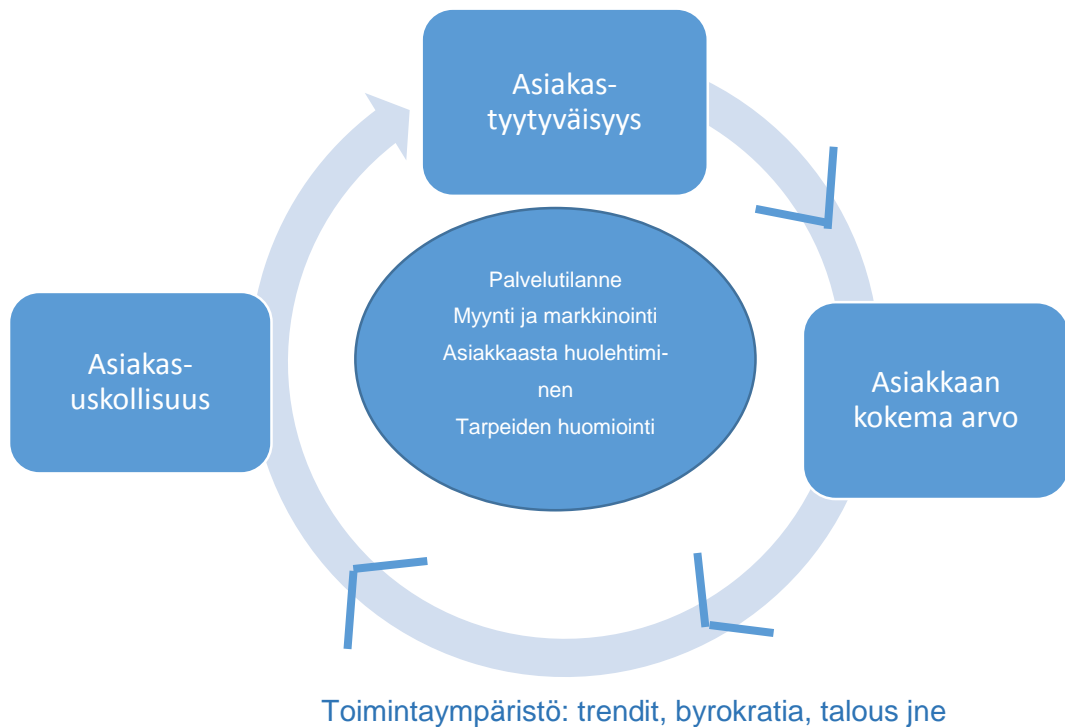
Erilaisille asiakkaille voidaan tarjota erilaisia palveluita. Tässä voidaan siis käyttää segmentointia. Segmentoinnin mallissa erilaisille asiakkaille tarjotaan eri asioita. Välttämättä ei kannata 1 vuotiaalle lapselle tarjota samaa ruokaa kuin vaikkapa hänen isälleen. Segmentoinnissa on siis kyse samasta asiasta. Entä jos ravintolaan saapuu moniallerginen asiakas, joka kertoo ruokavaliostaan heti. Kannattaako tarjoilijan esitellä päivän erikoisuutta, joka sisältää äyriäispastaa juustokastikkeella, vai selvittää heti erityisruokavaliota noudattavan henkilön kanssa yhdessä sopivia ruokia?

Jokainen ravintola kovassa kilpailutilanteessa joutuu pohtimaan, mikä on se keino millä erotutaan kilpailijasta. Jokin isompi ravintola tai ravintolaketju voisi ehkä ottaa kohderyhmäkseen erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat? Mainostamalla allergiaystävällisyyttä julkisesti asiakkaiden olisi helpompi löytää tällainen ravintola. Tällöin kannattaisi myös panostaa ruokalistan raaka-aineiden muunneltavuuteen erilaisten erityisruokavalioiden mukaan. Tämä helpottaisi myös ravintolassa keittiön toimintaa vaikeiden erityisruokavalioiden kanssa.

4.2 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat monet tekijät, kuten palvelun nopeus, helppous, tuotteen laatu, henkilökohtainen tilanne ja ulkoiset tekijät. Kuten aiemmin todettiin, ravintolan ruokatuote on yksi osa palvelua. Asiakastyytyväisyys muodostuu koko prosessin onnistumisesta. Allergisen asiakkaan lähtökohta voi olla ihan se perusoletus, saanko vatsani täyteen myös ravintolassa käydessäni. Ruoka-aineallergisien asiakkaiden tyytyväisyys palveluun voi tuoda lisää uskollisia asiakkaita.

Ahonen, Koskinen & Romero (2009, 17) ovat tehneet mallin joka kuvaa mielestäni asiakkuutta hyvin.

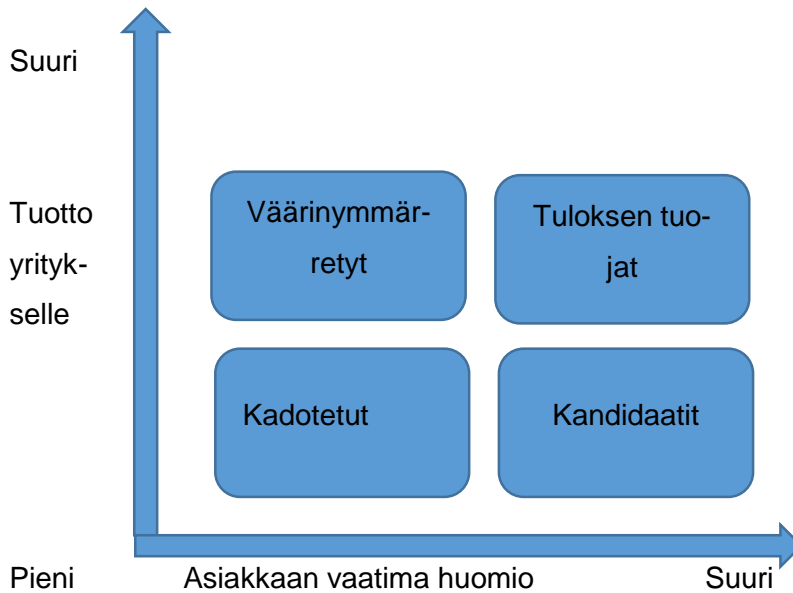


Kuvio 3. Asiakkuuteen vaikuttavat tekijät

Mallissa näkyvät asiakas ja yritys. Näiden keskellä on palvelutilanne, myynti- ja markkinointi, asiakkaasta huolehtiminen ja tarpeiden huomiointi. Asiakastytyväisyys, asiakasuskollisuus ja asiakkaan kokema arvo kiertävät kehässä asiakkaan ja yrityksen ympärillä. Toimintaympäristö: trendit, byrokratia, talous, jne ovat alla.

Mallin keskiössä ovat siis asiakas ja yritys. Asiakkuuteen vaikuttavat siis palvelutilanne, myynti ja markkinointi, asiakkaasta huolehtiminen ja tarpeiden huomiointi. Ostotilanteessa tapahtuva asiakaspalvelukokemus on siis keskeisin asia. Kehässä kiertävät asiakastytyväisyys, asiakasuskollisuus ja asiakkaan kokema arvo. Asiakastytyväisyys nostaa asiakkaan kokemaa arvoa ja lisää asiakasuskollisuutta. Toimintaympäristöllä on oma vaikutuksensa. Taloudelliset tai vaikkapa byrokraattiset syyt voivat jopa estää asiakkuuden muodostumisen. Ne voivat myös olla asiakkuuden mahdollistava tekijä.

Kortesuon & Löytänen (2011) kirjassa on malli asiakassegmentoinnista (kuvio 4).

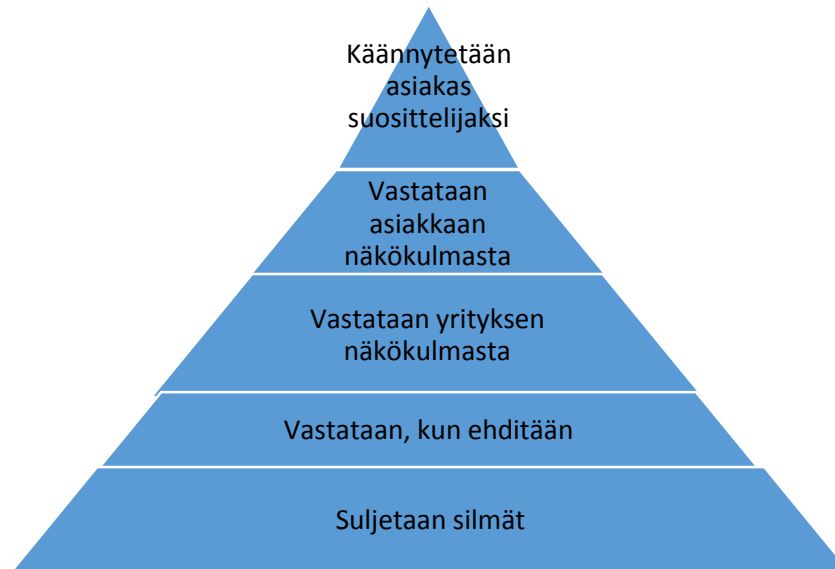


Kuvio 4. Esimerkki asiakkaiden segmentoinnista (Aryssy 2010, teoksessa Asiakaskokemus- palvelubisneksestä kokemusbisnekseen Kortesuon & Löytänen 2011)

Kuvassa näkyy erilaisia asiakasryhmiä. Tuloksen tuojat ovat se ryhmä jota kaikki tavoittelevat. Nimikin sen kertoo, he tuovat tulosta. Muut ryhmät ovat jollain tasolla hankalampia tavoittaa. Ravintoloiden kannattaisi pohtia omia asiakasryhmiään ja miettiä onko asiakkaita kadonnut kadotettuihin. Väärinymmärretyistä puhuttaessa tarkoitetaan tässä sellaisia asiakkaita, jotka tuovat tulosta kyllä, mutta he eivät pidä "ääntä" itsestään. Tämä asiakaskunta on kuitenkin väärinymmärretty, koska heidän potentiaaliaan ei ole ymmärretty. Kadotettu asiakaskunta on menetetty, ellei yrityksessä ymmärretä etsiä tapoja löytää tämä asiakaskunta takaisin, jos he ovat potentiaalisia asiakkaita. Kandidaatit taas kuuluvat ryhmään, jotka ovat hyvin aktiivisia, mutta eivät kannattavia. Segmentoinnissa kannattaa tarkastella kriittisesti näitä kaikkia ryhmiä ja miettiä miten eri segmenteistä saataisiin kannattavia.

Asiakastyytyväisyyttä pohdittaessa yrityksessä kannattaa pohtia lisäksi miten toimitaan poikkeustilanteissa. Poikkeustilanteita ovat tilanteet joissa asiakaspalvelutilanne ei mennyt odotusten mukaisesti. Erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan kannalta tilanne voi olla se, että sopivaa ruokaa ei ole tarjolla tai ruoka tulee myöhemmin kuin muun seurueen.

Se miten yritys hoitaa tällaisen poikkeustilanteen, vaikuttaa siihen millaiseksi asiakaskokemus muodostuu. Kortesus & Löytänä (2011, 215) kertovat kirjassaan viidestä eri tasosta poikkeustilanteiden hoidossa.



Kuvio 5. Poikkeustilanteiden hoitamisen viisi tasoa (Kortesus & Löytänä 2011)

Poikkeustilanteen hoitamisen viisi eri tasoa ovat siis nämä. Jokainen on varmaan joskus ollut tilanteessa, jossa asiakaspalvelija ei osaa hoitaa tilannetta lainkaan vaan ummistaa korvansa ja silmänsä koko tilanteesta. Poikkeustilannetta ei siis käsitellä millään tavalla. Odotetaan, että asiakas hyväksyy tilanteen sellaisena kuin se on. Vastataan kun ehditään – tasolla palaute kyllä otetaan käsittelyyn, mutta asiakkaalle informoidaan liian myöhään ja tilanne on asiakkaan kannalta jo ohi. Vastataan yrityksen näkökulmasta – tasolla asiakkaan palaute käsitellään ja vastataan asiakkaalle nopeasti, mutta vastauksena asiakas saa lähinnä pahoittelua, eikä siitä ole asiakkaalle konkreettista hyötyä. Vastataan asiakkaan näkökulmasta- tasolla asiakkaalle vastataan mahdollisimman nopeasti ja yrityksen vastauksessa otetaan huomioon asiakkaan näkökulma. Vastauksessa ilmenee vaikka seuraavia asioita. Palautteesta kiitetään ja tilanne analysoidaan lyhyesti. Asiakkaalle lähtevässä vastauksessa kerrataan mitä on tapahtunut ja mitä asialle on tehty, ettei tilanne toistuisi. Ylimmällä tasolla yritys on kiinnostunut palautteesta ja toimii aktiivisesti asiakkaan lähtökohdista sekä tarjoaa asiakkaalle hyvityksen tai vastaavan. Tällä voidaan asiakkaan pettymys kääntää jopa siihen että asiakas sitoutuu yritykseen enemmän. Poikkeustilanteen hoitaminen vaatii taitoa työntekijältä, mutta tilanne on siis mahdollista kääntää yrityksen eduksi. Hyvin hoidettu poikkeustilanne voi muodostaa positiivisen asiakaskokemuksen.

4.3 Asiakastyytyväisyys erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan kannalta

Asiakastyytyvyyteen vaikuttaa erityisesti henkilökunnan suhtautuminen erityisruokavaliota noudattaviin asiakkaisiin. Miten henkilökunta ottaa tilauksen vastaan ja erityisesti miten henkilökunta suhtautuu lisäkysymyksiin, joita erityisruokavaliota noudattava henkilö esittää selvittäessään annoksen koostumusta, vaikuttavat kokemuksen muodostumiseen. Pohdittaessa poikkeustilanteiden hoidon viittä eri tasoa kokemuksia on varmasti jokaisesta tasosta. Erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan voi olla hankala saada ruokavaliolle sopivaa ruokaa ravintolassa. Valikoima voi olla hyvin suppea. Jos asiakas saa ruokavalioonsa sopivaa ruokaa ja palvelukokemus on mieleinen, asiakkaasta voi helposti tulla ravintolan kanta-asiakas, koska on asiakkaalle helpompi asioida ravintolassa, jossa ruokailu onnistuu ilman suurempia hankaluuksia. Kiireisessä elämäntyyliässä helppous on monesti suotuisin vaihtoehto. Erityisruokavaliota noudattavakin asiakas haluaa sitoutua ravintolaan, jonka tietää tarjoavan juuri hänelle sopivaa ruokaa.

5 Kysely erityisruokavalioita noudattaville

Tutkimuksen alussa pohdin miten tavoittaa erityisruokavalioita noudattavat ravintoloiden asiakkaat. Tutkimus ei kohdistu erityisesti mihinkään yksittäiseen ravintolaan, eivätkä vastaajat välttämättä asu edes maantieteellisesti lähellä, joten aluksi koin haasteellisena tavoittaa tämä vastaajaryhmä. Omat suhteeni Allergia- ja astmaliittoon auttoivat tässä asiassa. Olen Allergia- ja astmaliiton toiminnassa mukana. Suunnitellessani tutkimusta päädyin tekemään kyselyn Webropol-ohjelmalla. Linkkiä oli helppo jakaa internetin kautta ja kyselyyn oli nopea vastata ja lähettää suoraan sähköisesti. Lomakkeen laadinnassa halusin keskittyä kysymään millaisia kokemuksia erityisruokavaliota noudattavilla asiakkailla oli ollut. Kysymyksissä en halunnut rajata intoleransseja pois, vaikka alun perin olin niin suunnitellut. Myös intoleranssit kuuluvat mielestäni osana tähän kyselyyn. Kysymysten asetteluun ja Webropolin käyttöön perehtyminen vei aikaa. Webropolin toimintojen testaaminen oli osa aloitusta. Lähetin testikyselyt 6 vastaajalle.

Tutkimuksessa haluttiin selvittää seuraava pääkysymys:

Millainen oli erityisruokavaliota noudattavan kokemus viimeisimmästä ravintolakäynnistään?

Alaongelmina olivat:

Miten palveluprosessi eteni heidän kannaltaan?

Ottivatko erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat yhteyttä ravintolaan etukäteen?

Saivatko erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat itselleen sopivaa ruokaa?

Vaikuttavatko erityisruokavaliot ravintolassa käyntien määrään tai ravintolan valintaan?

Vaikuttaako erityisruokavaliion tyyppi asiakkaan kokemuksen muodostumiseen?

Kyselylomake on liitteessä 1. Taustakysymyksissä oli kolme eri vastaajaryhmää, jotka olivat itse erityisruokavaliota noudattavat, erityisruokavaliota noudattavien lasten vanhemmat ja muut vastaajat. Taustatietoina kysyttiin myös erityisruokavaliota noudattavan henkilön ikää ja sukupuolta. Lisäksi taustatietoina kysyttiin erityisruokavaliion tyyppiä, sekä ravintolan tyyppiä.

Kysymyslomakkeessa oli 18 kysymystä, joista 16 oli tutkimukseen liittyviä. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin vastaajaryhmää, eli onko vastaaja itse ruoka-aineallerginen, allergisen lapsen vanhempi, vai muu vastaaja. Toisessa kysymyksessä kysyttiin vastaajien sukupuolta. Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin allergisen lapsen sukupuolta. Sukupuolikysymyksessä vaihtoehtona oli lisäksi, en tiedä tai en halua vastata- vaihtoehto. Neljännessä kysymyksessä kysyttiin allergisen henkilön ikää. Ikäjakama ryhmiteltiin seitsemään ryhmään, lisäksi oli kohta; en halua vastata. Ikäryhmät oli jaoteltu ryhmiin 0-10,

11- 20, 21- 30, 31- 40, 41- 50, 51- 60 ja 61-. Viidennessä kysymyksessä kysyttiin allergisen lapsen ikää. Lapset oli jaettu ikäryhmiin 0- 2, 3- 4, 5- 6 ja 7-.

Kuudes kysymys oli kaikille yhteinen; siinä kysyttiin erityisruokavalion muotoa. Tässä kysymyksessä oli annettuina seuraavat vaihtoehdot; maitoallergia, vilja-allergia, keliakia, kananmuna-allergia, pähkinäallergia, selleri tai muu kasvisallergia, lisäaineallergia, intoleranssi, muu allergia, mikä sekä ei allergioita. Muu allergia kohtaan vastaaja pystyi kirjoittamaan itse erityisruokavalionsa. Nämä kysymykset olivat taustatietoja varten. Näiden kysymyksen kautta etsittiin eroja vastauksissa eri ryhmien välillä. Erityisruokavalioiden muoto kysymyksessä ei pystynyt täysin tekemään tyhjentyviä vastausvaihtoehtoja, koska mikä tahansa ruoka-aine voi aiheuttaa oireita, joten avoimia vastauksia on paljon.

Taustakysymyksiä lukuun ottamatta kysymykset on asetettu niin, että niillä on parit. Seitsemäs ja kahdeksas kysymys ovat kokonaisuus. Kysymyksen 10 ensimmäinen ja toinen väittäjä ovat kokonaisuus, sekä kolmas ja neljäs väittäjä muodostavat kokonaisuuden. Avoimet kysymykset 11 ja 16 ovat myös kokonaisuus, sekä 12 ja 13, sekä 14 ja 15. Tämä asettelu on tehty siksi, että nämä mittaavat lähes samoja asioita mutta eri kannalta. Tulosten käsittelyssä kappaleessa 6 käsitellään tuloksia enemmän.

Seitsemännessä kysymyksessä kysyttiin etsikö vastaaja tietoa ravintolasta etukäteen, löytääksensä ruokavalioon sopivan ravintolan. Kahdeksas kysymys koski yhteydenottoa ravintolaan etukäteen. Yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin viimeisen ravintolakokemuksen ravintolatyyppejä. Valmiiksi annettuja vaihtoehtoja olivat pikaruokaravintola, kahvila, noutoravintola, a la carteravintola, lounasravintola ja jokin muu. Viimeiseen vaihtoehtoon oli mahdollisuus lisätä oma vastaus. Nämä kysymykset valittiin siksi, koska tutkimuksessa on haettu erityisruokavaliota noudattavien henkilöiden kokemuksia palvelupolun alusta. Kysymyksissä on haettu vastausta etsivätkö erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat tietoa ravintolasta etukäteen ja ottavatko he yhteyttä ravintolaan ja varmistavatko he ruokailunsa onnistumisen. Mielenkiintoinen asia on lisäksi ravintolatyyppejä, eli onko sillä vaikutusta vastaajien kokemuksiin.

Kysymys 10 sisälsi neljä väittäjää ravintolan palvelusta. Ensimmäinen väittäjä koski henkilökunnan raaka-ainesäällön tuntemista. Toinen väittäjä koski ruokavalioon sopivan ruoan löytämisen helppoutta. Kolmas väittäjä koski ruoka-annoksen vastaanotusta odotuksiin. Neljäs väittäjä selvitti saiko asiakas annoksen, joka sisälsi ruokavalioon sopivia aineita. 11 kysymyksessä kysyttiin miten ravintola olisi vastaajan mielestä voinut palvella paremmin. Tähän kysymykseen ei ollut annettu valmiita vastauksia, vaan vastaaja sai kirjoittaa oman näkemyksensä. 12:a kysymys koski yleiskokemusta ravintolakäynnistä. Ky-

symyksessä oli asteikko yhdestä viiteen. 1 vastaus oli erittäin huono ja 5 erittäin hyvä. Kysymyksessä 13 kysyttiin suosittelisiko asiakas ravintolaa muille erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille. Tässä kysymyksessä oli myös viisi vastausvaihtoehtoa; kyllä suosittelisin, todennäköisesti suosittelisin, todennäköisesti en suosittelisi, en suosittelisi ja en osaa sanoa tai en halua vastata. Nämä kysymykset selvittelivät ravintolassa saatua palvelua. Väittämien kautta haluttiin tietää millaista palvelua erityisruokavaliota noudattava asiakas oli ravintolassa saanut. Yleiskokemus ja suosittelu-kysymykset testasivat kokonaisu mielikuvaa ravintolakäynnistä.

Kysymyksessä 14 kysyttiin vaikuttavatko ruoka-aineallergiat siihen miten usein erityisruokavaliota noudattava tai hänen läheisensä käy ravintolassa ruokailemassa. Myös tässä kysymyksessä oli asteikko yhdestä viiteen. Polaariset väittämät olivat; allergiat eivät vaikuta ravintolakäyntien määrään, sekä allergiat vaikuttavat ratkaisevasti ravintolakäyntien määrään. Kysymyksessä 15 kysyttiin vaikuttavatko erityisruokavaliot ravintolan valintaan. Myös tässä kysymyksessä oli asteikko yhdestä viiteen. Kaksi ääripäätä vastauksissa olivat; allergiat eivät vaikuta ravintolan valintaan, sekä allergioilla on suuri merkitys ravintolan valinnassa. Näillä kysymyksillä haluttiin selvittää onko erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan vaikea asioida ravintolassa ja vaikuttaako ruokavaliot ravintolassa käymiseen. Näillä kysymyksillä selvitettiin myös onko vastaajan mielestä erityisruokavaliosta hänelle sosiaalista haittaa ravintolassa käymisen muodossa.

Kysymyksessä 16 vastaaja sai antaa vapaata palautetta ravintolakäynnistä. Vapaan palautteen kysymys valittiin siksi, että saadaan todellisia mielipiteitä ravintolassa käymisestä. Tämän tutkimuksen tarkoitus on tuoda mielipiteitä julkisuuteen, koska erityisruokavaliota noudattavan voi olla muuten vaikea saada kanavoitua mielipiteitään eteenpäin. Kysymyksessä 17 vastaajat pystyivät valitsemaan osallistuvatko arvontaan vai eivät ja kysymykseen 18 vastaaja sai kirjoittaa vapaan kommentin kyselystä. 164 vastaajaa osallistui arvontaan.

Kyselylomake lähetettiin 20 henkilölle sähköpostin kautta. Kysely lähetettiin lisäksi kahden päiväkodin kautta erityisruokavaliotta noudattavien lasten perheisiin. Suurin osa vastauksista saatiin Facebook-sivujen kautta, Histamiini.com:n ja Kaksplus-lehden allergiaosion nettisivujen kautta. Kyselyt lähetettiin 18.3.2016. Vastausaikaa tutkimuksessa oli 25.3.2016 asti.

Tuloksia analysoitiin Webropolin kautta, lisäksi taulukointia on tehty Excelillä. Webropolin kautta tuloksista on käytetty vastaajamääriä ja prosentteja. Pylväs- ja ympyrädiagrammit

on tehty Excelillä. Kuvioissa on pääasiassa käytetty prosentteja, mutta koska vastaajaryhmät; itse erityisruokavaliota noudattava, erityisruokavaliota noudattavan lapsen vanhempi ja muu vastaaja ovat hyvin erikokoisia ryhmiä, prosentuaalisia osuuksia ei voi täysin verrata toisiinsa. Itse erityisruokavaliota noudattavia vastaajia oli 181, erityisruokavaliota noudattavien lasten vanhempia oli 60 ja muita vastaajia 11. Kaikki vastaukset ovat mukana raportissa, mutta yksittäisiä kommentteja ei julkaista. Vastauksista ei tarvinnut hylätä yhtään, mutta yksi ”haamuvastaaja” näkyi osassa vastauksia. Tämä johtuu todennäköisesti Webropolin virheestä ensimmäisenä päivänä. Tämä vastaaja ei ole mukana peruskysymyksissä, vaan näkyy yhtenä ylimääräisenä vastaajana muutamissa vastauksissa. Yhden vastauksen merkitys 253 vastauksen joukossa on hyvin pieni kuitenkin. Tästä syystä vastausten määrä on kuitenkin kirjattu 252 vastauksena. Luokittelussa kaksi vastausta siirrettiin itse erityisruokavaliota noudattavien ikäjakaumasta, erityisruokavaliota noudattavien lasten vanhempien ryhmään, koska Webropol oli taulukoinut heidät virheelliseen kohtaan taulukossa.

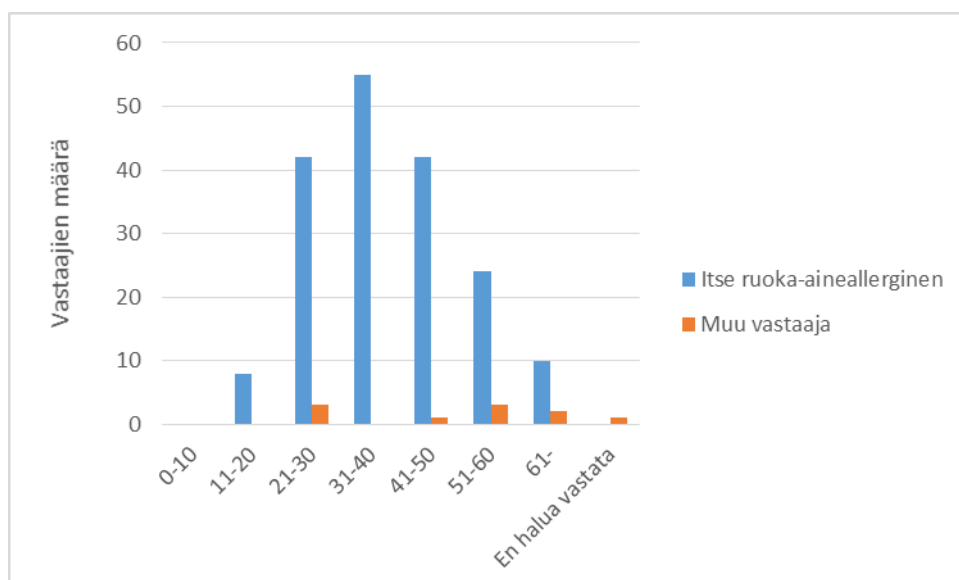
6 Tulokset

6.1 Taustakysymykset

Tutkimukseen vastasi 252 vastaajaa. Tuloksia käsitellessä käytetään sanaa erityisruokavalio kuvaamaan sekä allergioita, että muita erityisruokavalioita. Näistä vastaajista 181 vastaajaa oli itse erityisruokavaliota noudattavia, 60 oli erityisruokavaliota noudattavan lapsen vanhempia ja 11 oli muita vastaajia. Näistä vastaajista miehiä oli 3, muut vastaajat olivat naisia. Kaksi henkilöä ei halunnut kertoa sukupuoltaan.

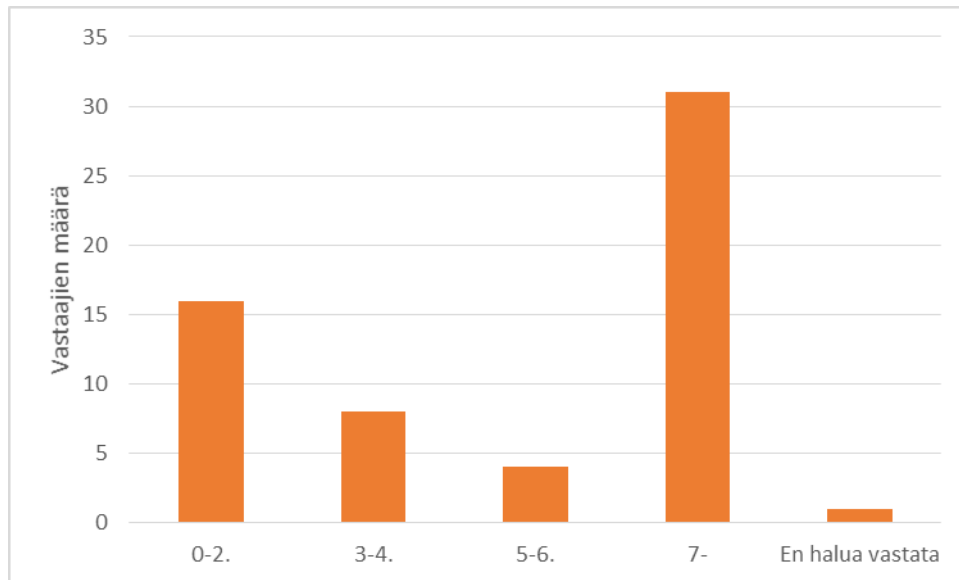
Kuviossa 6 on eritelty itse erityisruokavaliota noudattavien ja muiden vastaajien ikäkausia.

Eniten erityisruokavaliota noudattavia on 21- 50 vuotiaissa, koska heidän osuutensa on 77 % tästä vastaajaryhmästä. Itse erityisruokavaliota noudattavista henkilöistä suurin osa, eli 55 vastaajaa on iältään 31–40 vuotiaita. Toiseksi suurimmat ryhmät olivat 21–30 vuotiaat ja 41–50 vuotiaat, kumpaankin ryhmään kuului 42 vastajaa. Neljänneksi suurin ryhmä oli 51–60 vuotiaat, joita oli 24. Yli 61 vuotiaita kyselyssä oli 10 kpl. 11–20 vuotiaita vastaajia oli 8. Muiden vastaajien määrä on pieni, vain 11 vastausta. Heidän ikäjakautensa oli 21–30 ja 51–60 vuotiaita oli kummassakin ryhmässä 3, yli 61-vuotiaita oli 2 ja 41–50 vuotiaita oli 1. Yksi muista vastaajista ei halunnut vastata ikä -kysymykseen.



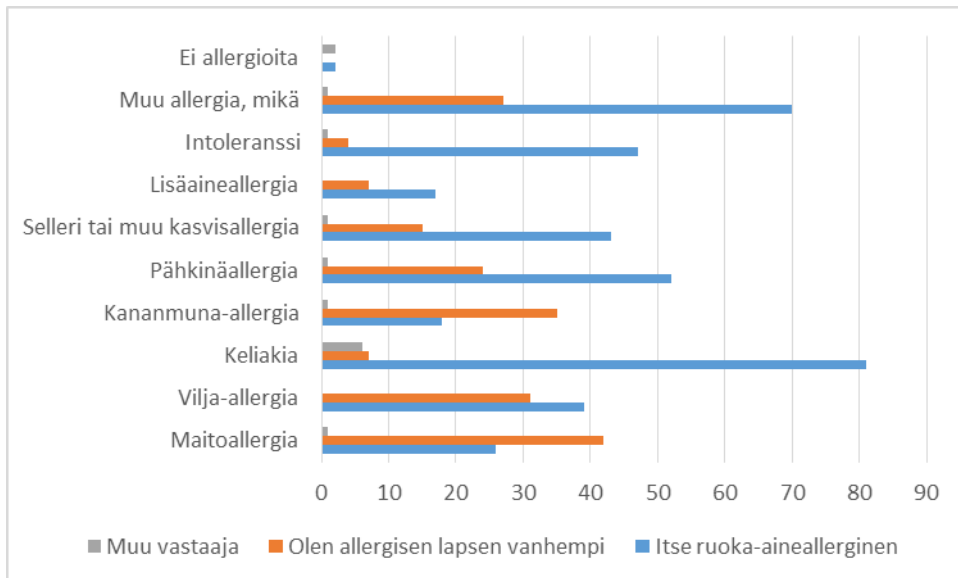
Kuvio 6. Ikäjakautumat itse ruoka-aineallergisten ja muiden vastaajien ryhmässä (n=191)

Lapsia koskevista vastauksista 29 koski tyttöjä ja 27 poikia. Neljä henkilöä ei halunnut kertoa lapsensa sukupuolta. Kuviossa 7 näkyy lapsia koskevien vastausten ikäjakauma. Eri-tyisruokavaliota noudattavien lasten vanhempien vastausten jakaumassa suurin osa lapsista on yli 7 vuotiaita, heitä oli 31 kpl. Toinen suuri ikäryhmä on 0-2 vuotiaat lapset, heitä oli 16 kpl. 3-4 vuotiaiden lasten määrä oli 8 ja 5-6 vuotiaiden lasten määrä oli 4. Yksi henkilö ei halunnut kertoa lapsensa ikää.



Kuvio 7. Lapsien ikäjakauma (n=60)

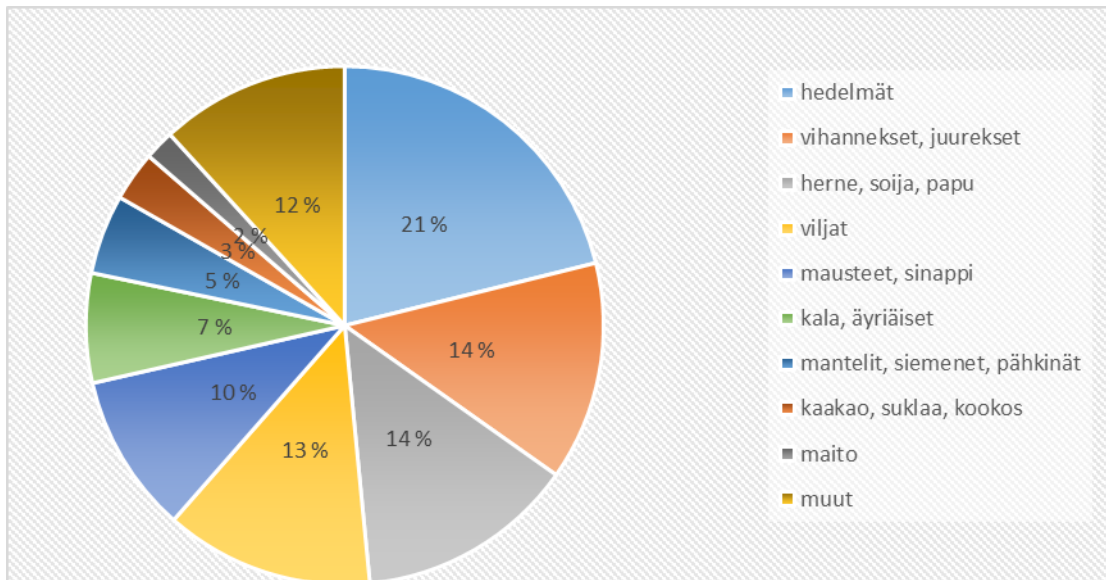
Kuviossa 8 on esitetty allergioiden ja erityisruokavalioiden tyypit. Koska vastaajat pystyivät valitsemaan useamman vaihtoehdon, ei prosenttiosuuksia pysty laskemaan koko vastaajamäärän perusteella, vaan taulukossa on käytetty vastaajamääriä. Itse erityisruokavaliota noudattavista asiakkaista suurin ryhmä oli keliakikot. Heitä oli vastaajista 81 vastaajaa. Suurimpia allergian tai erityisruokavaliion aiheuttajana ovat itse erityisruokavaliota noudattavien joukossa pähkinäallergia (52 vastaajaa), intoleranssit (47 vastaajaa) ja selleri tai muu kasvisallergia (43 vastaajaa). Vilja-allergisten osuus oli 39 vastaajaa, maitoallergisten osuus 26 vastaajaa, kananmuna-allergisten osuus, 24 vastaajaa ja lisäaineallergia 17 vastaajaa.



Kuvio 8. Allergioiden ja erityisruokavalioiden tyyppi. Tulokset on esitetty vastaajamäärinä.

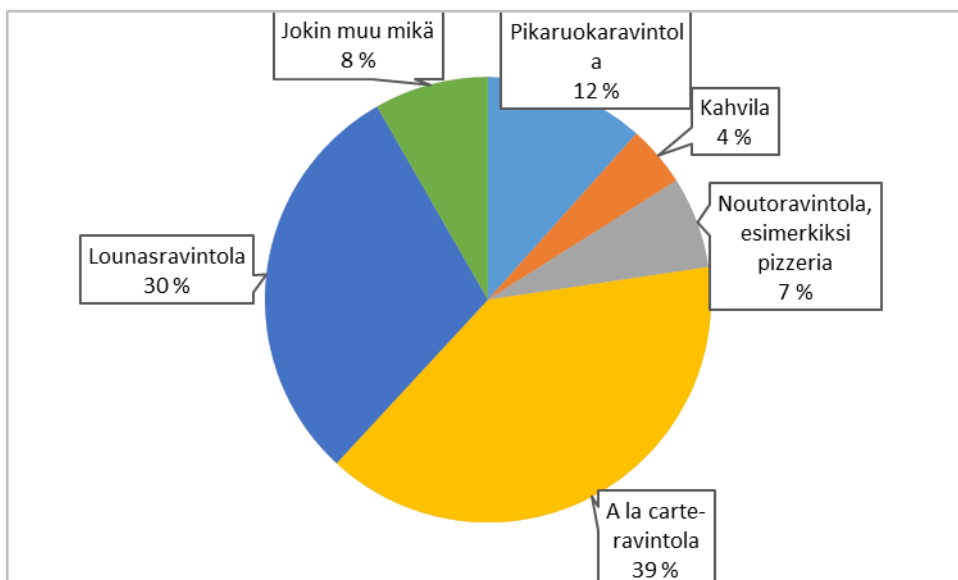
Allergisten lasten vanhempien vastausten joukossa maitoallergisten lasten osuus oli suurin (42 vastausta). Kananmuna-allergisten määrä oli 35, vilja-allergisten osuus oli 31, pähkinäallergisten määrä 26 vastaajaa. Muita lasten allergiaa aiheuttavia olivat selleri tai muu kasvisallergia 5, lisäaineallergia 7, sekä keliakia 7 vastausta. Intoleranssin osuus lapsilla oli vain 4 vastausta. Muiden vastaajien joukosta 6 henkilöä oli keliakikkoja, muut vastaukset olivat yksittäisiä.

Muiden allergioiden ja erityisruokavalioiden tyyppi on esitetty kuviossa 9. Mukana ovat kaikki vastaajaryhmät. Näissä vastaajaryhmiä ei ole erikseen eroteltu. Avoimia vastauksia oli 161 kpl. Eniten edustettuina ovat hedelmät 34 vastausta (21 % avoimista vastauksista). Juurekset ja vihannekset, sekä herne ja papu olivat toiseksi suurimmat ryhmät 22 vastausta kummassakin (14 %) ja viljat oli neljänneksi suurin yksittäinen ryhmä 21 vastausta (13 %). Muissa allergioissa 19 vastausta (12 %) vastauksissa oli esimerkiksi ärtyvän suolen oireyhtymä, lihat ja hiiva. Mauste- ja sinappiallergisia vastaajia oli 16 vastaajaa (10 %), kala ja äyriäisallergisia oli 11 vastaajaa (7 %), manteli, pähkinä ja siemenallergisia oli 8 vastaajaa (5 %). Kaakao, suklaa ja kookosallergisia vastaajia oli 5 (3 %) ja maitoallergisia 3 (2 %).



Kuvio 9. Muut allergiat-valinnan avoimet vastaukset luokiteltuina

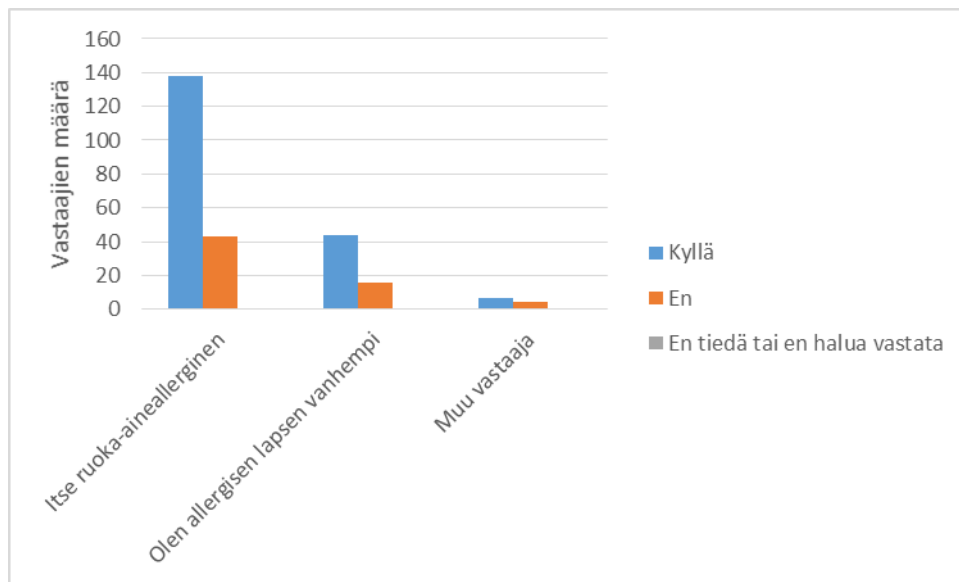
Viimeisen ravintolakokemuksen ravintolatyyppi – kysymyksen vastaukset jakaantuivat Kuvion 10 mukaisesti. Kuvassa näkyvät viimeisen ravintolakokemuksen ravintolatyypit. Suurin osa vastaajista oli asioinut viimeksi A la carte-ravintolassa (39 %), toiseksi suurin osa oli asioinut lounasravintolassa (30 %). Pikaruokaravintolassa oli asioinut 12 %. 8 % osuus on jokin muu ravintola, joita olivat esimerkiksi hotellien ravintolat, brunssiravintolat, risteilylaivojen ravintolat ja huoltoasemat. Noutoravintolan, esimerkiksi pizzerian osuus oli 7 % ja kahvilan osuus 4 %.



Kuvio 10. Viimeisen ravintolakokemuksen ravintolatyypit (n= 252)

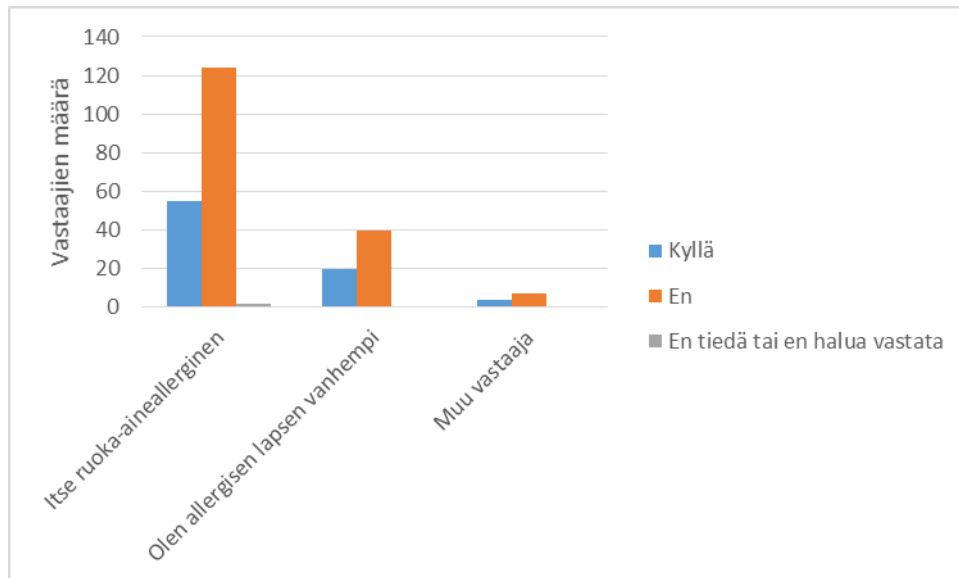
6.2 Tiedon etsiminen etukäteen ja yhteydenotto ravintolaan

Noin 75 % kaikista vastaajista etsi tietoa ravintolasta etukäteen. Kuviossa 11 on kuvattuna jakaumat eri vastaajaryhmien välillä. Itse erityisruokavaliota noudattavien joukossa tulos oli yli 75 % (138 vastaajaa). 43 vastaajaa ei etsinyt ravintolasta tietoa etukäteen (22 %). Allergisen tai erityisruokavaliota noudattavan lapsen vanhemmista 73 % etsi ravintolasta tietoa etukäteen (44 vastaajaa). 23 % vanhemmista (16 vastaajaa) ei etsinyt tietoa etukäteen. Muissa vastaajissa 7 vastaajaa etsi ravintolasta tietoa etukäteen ja 4 vastaajaa ei etsinyt. Verrattaessa keliakikoita muihin vastaajiin, huomionarvoista on se, että keliakikoiden kohdalla luku on 84 %. Keliakikot siis etsivät ravintolasta tietoa etukäteen useammin kuin muut vastaajat.



Kuvio 11. Tiedon etsiminen ravintolasta etukäteen (n=252)

Kuviossa 12 on esitetty ottiko asiakas ravintolaan yhteyttä etukäteen. Itse erityisruokavaliota noudattavista ravintolaan ottaa yhteyttä 55 vastaajaa, 124 vastaajaa ei ota etukäteen yhteyttä. Allergisten ja erityisruokavaliota noudattavien lasten vanhemmista etukäteen ravintolaan ottaa yhteyttä 20 vastaajaa, 40 ei ota yhteyttä. Muiden vastaajien kohdalla tilanne oli; 4 vastaajaa oli ottanut yhteyttä ravintolaan etukäteen ja 7 ei ollut ottanut. Erityisruokavaliota noudattavista ja heidän läheisistään ravintolaan ottaa siis yhteyttä etukäteen vain 31 % vastaajista. Keliakikoiden kohdalla luku on vain 27 % vastaajista.

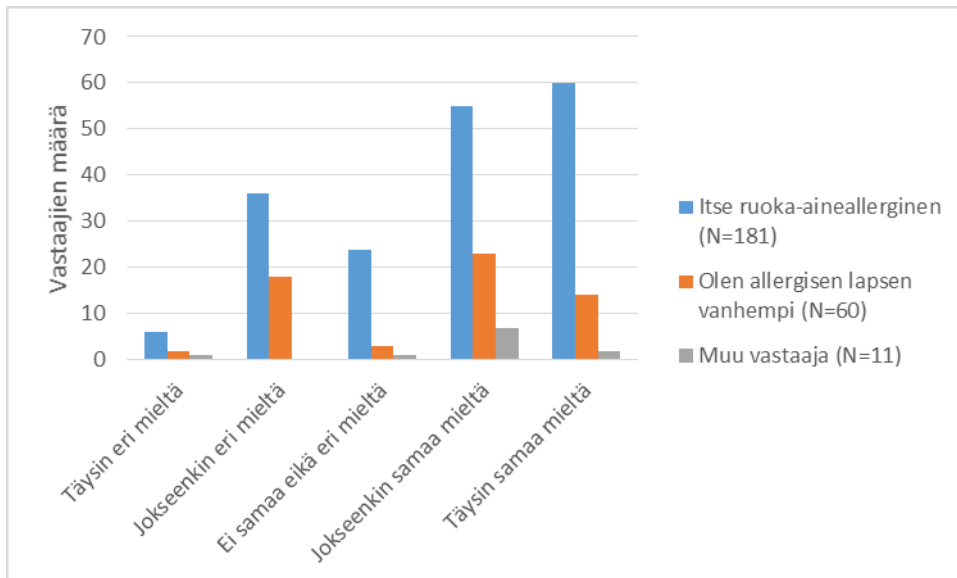


Kuvio 12. Yhteydenotto ravintolaan etukäteen (n=252)

Tuloksista siis näkyy että suurin osa erityisruokavaliota noudattavista asiakkaista etsii tietoa ravintolasta ennen ravintolaan menemistä. He eivät kuitenkaan useimmiten ota yhteyttä ja varmistu ruokavaliionsa sopivan ruoan löytymistä. Nämä tulokset ilmenevät kaikissa vastaajaryhmissä.

6.3 Palvelun sujuvuus

Kuviossa 13 on esitetty väittämä; henkilökunta tunsi ruokien raaka-ainesäällön. Suurin osa vastaajista, eli 161 vastaajaa (64 %) oli väitteestä jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Täysin tai jokseenkin eri mieltä oli 63 vastaajaa, eli 25 % kaikista vastaajista. Eri mieltä väitteestä olivat erityisesti allergisten lasten vanhemmat. Jokseenkin tai täysin eri mieltä olevien osuus heistä oli 20 vastaajaa, eli 33 % vanhemmista. Ei samaa eikä eri mieltä olivat 28 vastaajaa, eli 11 % vastaajista.

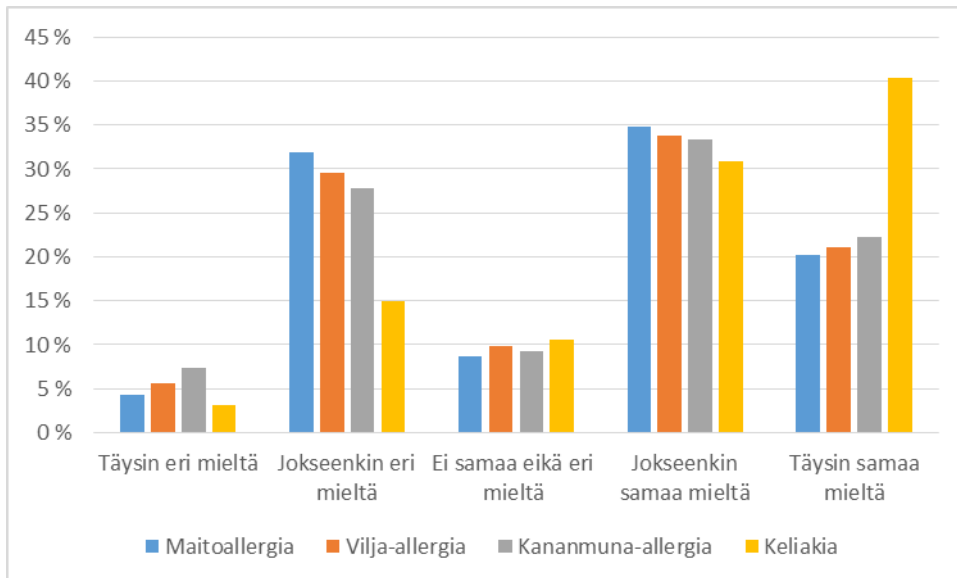


Kuvio 13. Henkilökunta tunsi ruokien raaka-ainesisällön -väittämä

Vertailussa ravintolatyypin mukaan tuloksista ei juuri löydy eroa siinä tunteeko ravintola-henkilökunta ruokien raaka-ainesisältöä. Koska vastausryhmät ravintolatyypeittäin; pika-ruokaravintola, kahvila, noutoravintola (esim. pizzeria), a la carte-ravintola ja henkilöstöra-vintolat ovat erikokoisia, ei pysty päättelemään onko ravintolatyypeillä vaikutusta.

Pikaruokaravintoloissa oli ruokaillut 36 vastaajaa, kahvilassa 12 vastaajaa, noutoravintola-kokemus oli 16 vastaajalla, a la carte ravintolassa oli ruokaillut 108 vastaajaa ja lounasra-vintolassa 63 vastaajaa. Vastaukset olivat kokonaistutkimuksen mukaiset.

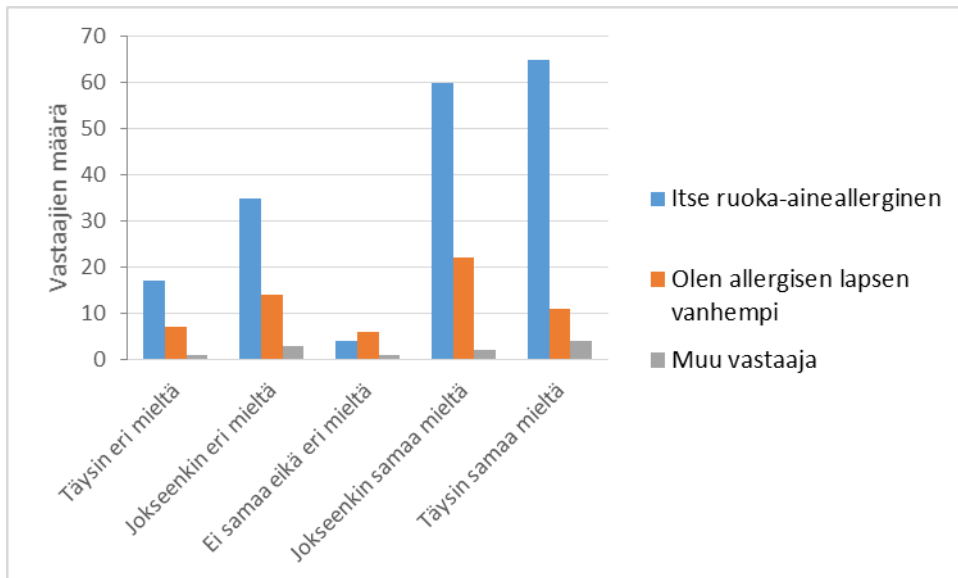
Vertailua on tehty myös erilaisten erityisruokavalioiden välillä. Koska maitoallergisten, vilja-allergisten, kananmuna-allergisten ja keliakikoiden määrä vastaajissa on suunnil-leen sama, pystyy ryhmiä vertailemaan keskenään. Maitoallergisia vastausryhmissä oli yhteensä 69, vilja-allergisia 70, kananmuna-allergisia 54 ja keliakikoita 94. Vertailut näi-den ryhmien välillä on tehty prosenttiosuuksina. Kuviosta 14 näkyy, että ravintolahenkilö-kunta tunsi parhaiten keliakikoille sopivan ruoan. 40 % keliakikoiden vastauksista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Maitoallergisten kohdalla täysin samaa mieltä oli ainoastaan 20 % vastaajista. Tässä on huomattava ero. Myös vilja-allergia ja kananmuna-allergisten vastauksista huomaa saman asian. Keliakia ja gluteeniton ruokavalio tunne-taan parhaiten ravintoloissa. Täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli maitoallergisista noin 55 %, vilja-allergisista noin 55 %, kananmuna-allergisista samoin 55 %. Keliakikoista noin 70 % oli väittämästä täysin tai jokseenkin samaa mieltä.



Kuvio 14. Henkilökunta tunsi ruokien raaka-ainesisällön -väittämä; vertailu maito-, vilja-, kananmuna-allergisten ja keliakikkojen välillä

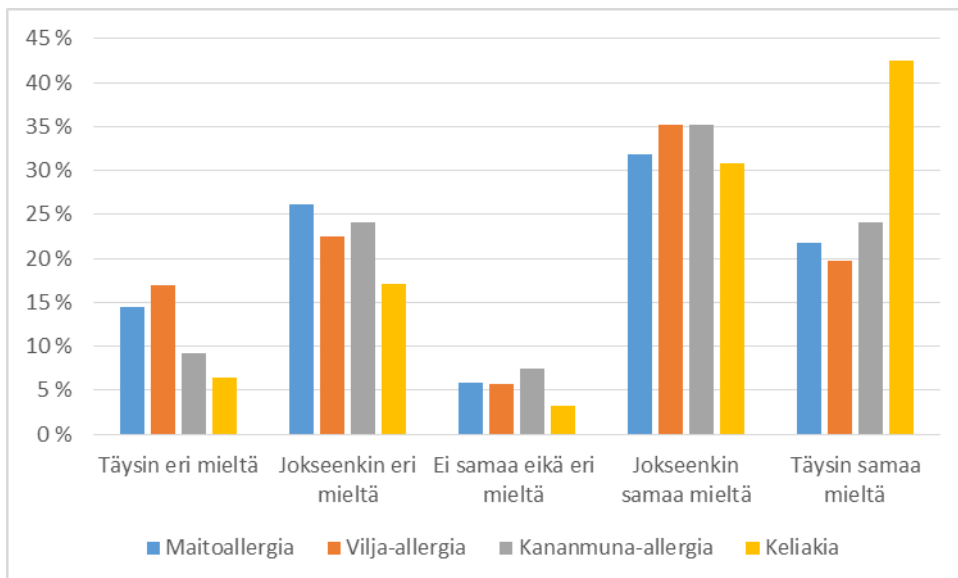
Täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa oli maitoallergisista noin 35 %, samoin vilja- ja kananmuna-allergisista. Keliakikoiden mielipiteissä väittämän kanssa täysin tai jokseenkin eri mieltä oli alle 20 %. Tuloksista huomaa selkeästi, että ravintolahenkilökunta tuntee heikommin maito-, vilja- ja kananmuna-allergiat, kuin keliakian.

Ruokavalioon sopivan ruoan löytäminen – väittämä jakoi mielipiteitä. Kuviossa 15 on esitetty väittämän jakaumat. Osalle ruoan löytäminen oli ollut helpompaa kuin toisille. Itse erityisruokavaliota noudattavista 125 vastaajaa, eli lähes 70 % itse erityisruokavaliota noudattavista koki olevansa jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä että ruokavalioon sopivan ruoan löytäminen oli helppoa. Jokseenkin tai täysin eri mieltä oli 52 vastaajaa, eli noin 29 % itse erityisruokavaliota noudattavista. Myös erityisruokavaliota noudattavien lasten vanhemmista suurin osa, eli 33 vastaajaa (55 %) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä että ruokavalioon sopivan ruoan löytyminen oli helppoa. Täysin tai jokseenkin eri mieltä oli 21 vastaajaa, eli 35 %. Muiden vastaajien vastaukset hajaantuivat kaikkiin ryhmiin, pääpaino kuitenkin jokseenkin tai täysin samaa mieltä vastauksissa (6 vastausta).



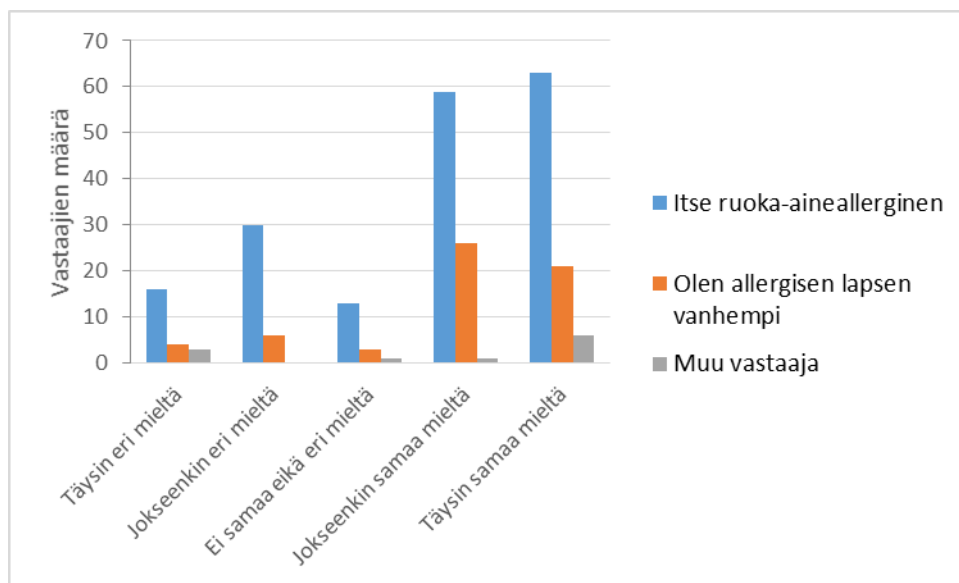
Kuvio 15. Ruokavalioon sopivan ruoan löytäminen oli helppoa (n=252)

Tähän tulokseen voi vaikuttaa erityisruokavalion tyyppi. Kuviossa 16 on esitettyä vertailu maito-, vilja- kananmuna-allergikkojen ja keliakikkojen välillä. Keliakikoista 73 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä, että ruokavalioon sopivan ruoan löytäminen oli helppoa. Jokseenkin tai täysin eri mieltä asiasta oli 23 % vastaajista. Vastaukseen vaikuttaa olennaisesti myös ravintolahenkilökunnan tietämys allergioista. Sopivan ruoan löytäminen erityisruokavalioon voi olla hankalaa, jos henkilökunta ei tunne allergioita.



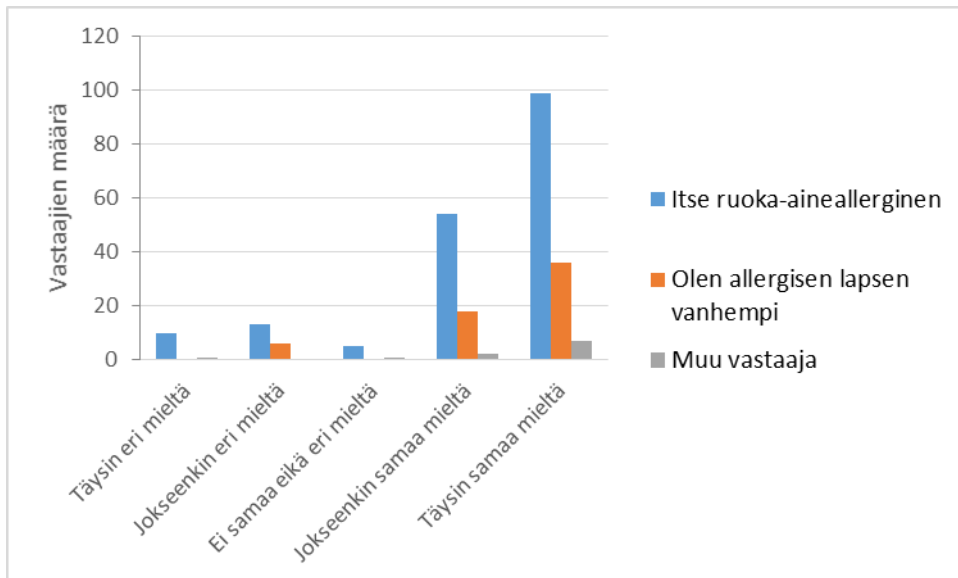
Kuvio 16. Ruokavalioon sopivan ruoan löytäminen oli helppoa- vastaukset eriteltyinä maito-, vilja-, kananmuna-allergisten ja keliakikoiden kesken

Suurin osa vastaajista koki, että annos vastasi heidän odotuksiaan. Kuviossa 17 on esitettyä väittämän jakauma. Kaikista vastaajista 70 % oli sitä mieltä, että annos vastasi odotuksia. Itse erityisruokavaliota noudattavista vastaajista jokseenkin tai täysin samaa mieltä oli 122 vastaajaa, eli 67,4 %. Täysin tai jokseenkin eri mieltä itse erityisruokavaliota noudattavista oli 46 vastaajaa, joka on 25,4 %. Erityisruokavaliota noudattavan lapsen vanhemmista 47 vastaajaa (78 %) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä, että annos vastasi odotuksia. Täysin tai jokseenkin eri mieltä samassa ryhmässä oli 10 vastaajaa, eli noin 17 % vastaajista. Muiden vastaajien joukossa vastaukset jakaantuivat lähes kaikkiin vaihtoehtoihin, mutta eniten oli kuitenkin mielipiteitä, joissa annos vastasi odotuksia (7 kpl) joko täysin tai jokseenkin.



Kuvio 17. Annos vastasi odotuksia (n=252)

Lähes kaikki vastaajat vastasivat, että annos sisälsi ruokavalioon sopivia aineita. Kuviossa 18 näkyy jakaumat väittämästä. Kaikista vastaajista täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli 216 vastaajaa, eli lähes 86 %. Itse erityisruokavaliota noudattavista jokseenkin tai täysin samaa mieltä oli 153 vastaajaa, eli noin 85 % vastaajista. Täysin tai jokseenkin eri mieltä oli 23 vastaajaa, eli noin 13 % vastaajista. Erityisruokavaliota noudattavan lapsen vanhemmista täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli 54 vastaajaa, eli 90 % vastaajista. 6 vastaajaa vastasi jokseenkin eri mieltä, ja tämä on 10 % tästä ryhmästä. Muiden vastaajien vastauksista jokseenkin tai täysin samaa mieltä oli 9 vastaajaa.



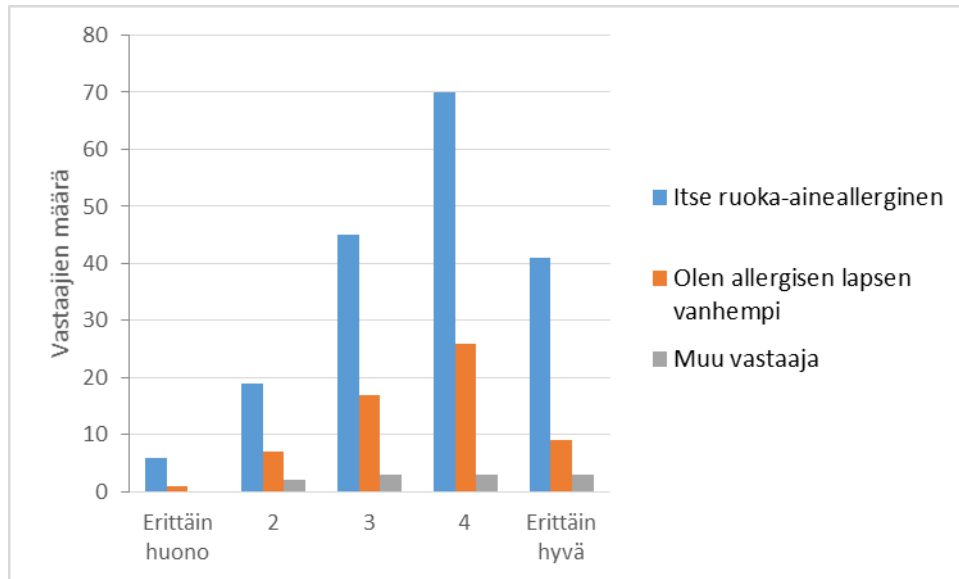
Kuvio 18. Annos sisälsi ruokavalioon sopivia aineita (n=252)

Suurin osa vastaajista koki että henkilökunta tunsi ruokien raaka-ainesisällön. Paljon oli myös niitä, joiden mielipide erosi täysin. Ruokavalioon sopivan ruoan löytäminen oli monelle vastaajille helpompaa kuin toisille. Kun ravintolan henkilökunta tuntee tuotteidensa raaka-ainesisällön, heidän on helpompi suositella erityisruokavaliota noudattavalle asiakkaalle sopivaa ruokaa. Tuloksien mukaan ravintolan ruoka-annokset sisältävät useimmiten ruokavalioon sopivia raaka-aineita, mutta annos ei silti aina vastannut odotuksia. Erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan annos voi olla huomattavasti pienempi kuin muiden, jos annoksesta on jätetty oireita aiheuttavia ruoka-aineita pois. Muutama keliaakikko mainitsi myös gluteenittoman leivän puuttumisesta kokonaan tai leivän maun tai rakenteen olevan liian kova.

Avoimissa vastauksissa tulee esille kuitenkin, ettei erityisruokavaliota noudattavan ole aina helppoa saada ruokavalionsa sopivaa ruokaa. Monissa ravintoloissa käytetään puolivalmisteita tai esimerkiksi valmiita kastikkeita. Nämä saattavat sisältää paljon erilaisia oireita aiheuttavia ainesosia, joita voi olla vaikea tietää pelkän ruokalistan perusteella. Tämä tuli ilmi muutamissa vastauksissa, jossa kysyttiin miten ravintola olisi voinut palvella paremmin. Anafylaktisen reaktion pelko on muutamille kyselyyn osallistuneelle arkipäivää. Myös moni muu erityisruokavaliota noudattava oli huolissaan siitä, voiko luottaa ravintolan tarjoavan heille sopivaa ruokaa. Avoimia vastauksia käsitellään enemmän sivuilla 38- 39.

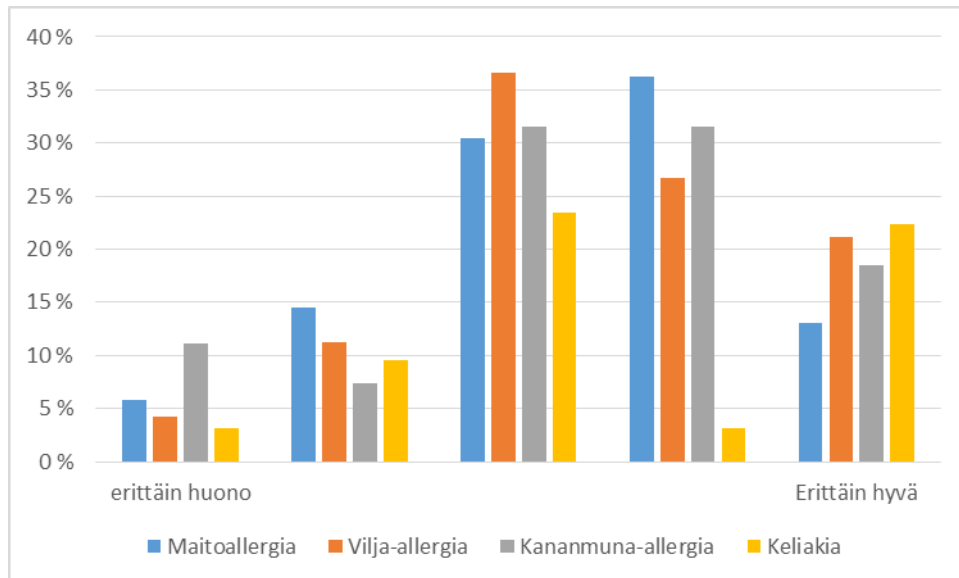
Kysymys yleiskokemuksesta on esitetty kuviossa 19. Yleiskokemukseen 152 vastaajaa (60 %) vastasi joko erittäin hyvällä tai hyvällä arvosanalla. Erittäin huonoja tai huonoja ar-

vioita tuloksissa on hyvin vähän, noin 14 %, eli 35 vastausta. Itse erityisruokavaliota noudattavista vastaajista erittäin hyvän tai melko hyvän arvion antaa 111 vastaajaa, eli 61,3 % ryhmästä. Erittäin huonon tai huonon arvion antaa 25 vastaajaa, eli noin 14 % itse erityisruokavaliota noudattavista. Erityisruokavaliota noudattavan lapsen vanhemmista erittäin hyvä tai hyvän arvosanan antaa 35 vastaajaa, eli noin 58 % vastaajista. Erittäin huonon tai huonon arvosanan antaa 8 vastaajaa, joka on noin 13 % vanhempien vastauksista. Muiden vastaajien arviot yleiskokemuksesta jakautuvat lähes tasan kaikkien muiden vastausluokkien mukaan, paitsi erittäin huonoa arvosanaa ei antanut kukaan.



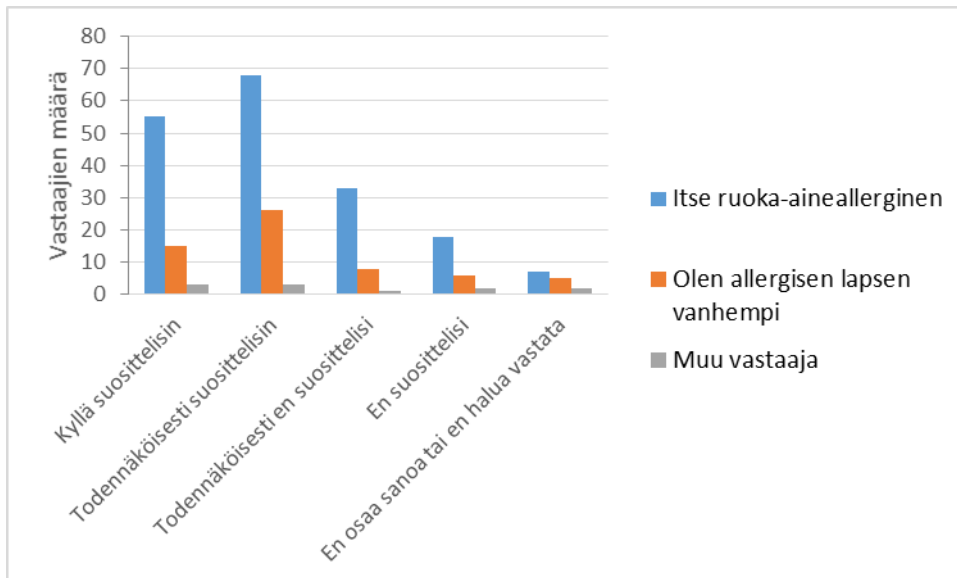
Kuvio 19. Yleiskokemuksenne ravintolakäynnistä (n=252)

Kuviossa 20 on yleiskokemus eritelty maito- vilja-, kananmuna-allergisten ja keliakikoiden välillä. Erittäin hyvän arvosanan antaa keliakikoista noin 22 %, suunnilleen saman verran myös vilja-allergisista vastaajista. Kananmuna-allergisista vastaajista erittäin hyvän arvosanan antaa vajaat 20 %, maitoallergisista vain noin 13 %. Erot ovat kuitenkin varsin pieniä ja tasoittuvat ryhmiteltäessä parhaan ja toiseksi parhaan arvosanan antoi keliakikoista noin 30 %, maitoallergisista noin 50 %, vilja-allergisista 48 % ja kananmuna-allergisista noin 50 %. Keliakikoista löytyy siis eniten niitä, joiden yleiskokemus on ollut erittäin hyvä, mutta kuitenkin keskiarvo on vastausasteikon keskellä. Negatiivisin yleiskokemus oli maitoallergisilla. Asteikon huonoimmat arvosanat antavat maitoallergisista noin 20 %, vilja-allergisista noin 15 %, kananmuna-allergisista noin 17 % ja keliakikoista noin 12 %.



Kuvio 20. Yleiskokemus maitoallergisten, vilja-allergisten, kananmuna-allergisten ja keliakikoiden kesken

Suurin osa vastaajista suosittelisi ravintolaa muille allergisille asiakkaille. Kuviossa 21 näkyy suosittelukysymyksen jakauma. Kokonaisvastaajamäärästä ravintolaa suosittelisi tai todennäköisesti suosittelisi 170 vastaajaa, eli 67 % kaikista vastaajista. Kaikista vastaajista ei suosittelisi tai ei todennäköisesti suosittelisi 68 vastaajaa, eli noin 27 %. Itse erityisruokavaliota noudattavista suosittelisi tai todennäköisesti suosittelisi ravintolaa 123 vastaajaa, eli noin 68 %. Ravintolaa ei suosittelisi tai ei todennäköisesti suosittelisi 51 vastaajaa, eli 28 %. Erityisruokavaliota noudattavan lapsen vanhemmista ravintolaa suosittelisi tai todennäköisesti suosittelisi 41 vastaajaa, eli 68 % vastaajista. Ravintolaa ei suosittelisi tai todennäköisesti ei suosittelisi 14 vastaajaa, eli noin 23 %. Muiden vastaajien osalta jakauma on laaja, mutta 6 vastaajaa suosittelisi tai todennäköisesti suosittelisi ravintolaa, kun taas 3 vastaajaa ei suosittelisi tai ei todennäköisesti suosittelisi.



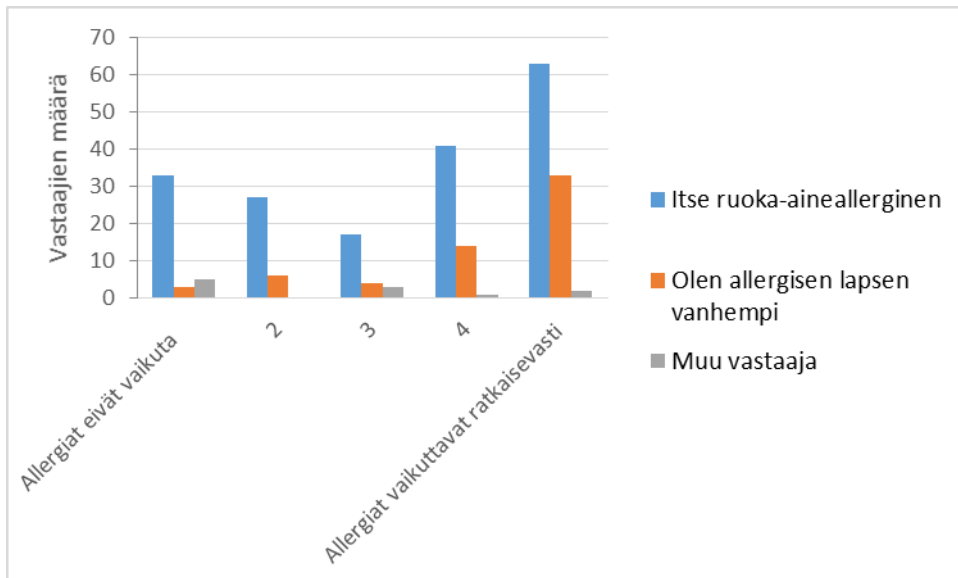
Kuvio 21. Suosittelisitteko ravintolaa muille allergisille asiakkaille? (n=252)

Kysymyksissä palvelusta vastaukset vaihtelevat. Useimmissa kysymyksissä vastaukset jakaantuvat melko tasan kaikkien vaihtoehtojen kesken. Muutamissa kysymyksissä näkyy vastauksissa hajontaa enemmän. Näihin keskitytään enemmän luvussa 7.

6.4 Erityisruokavalioiden vaikutus ravintolassa käymiseen

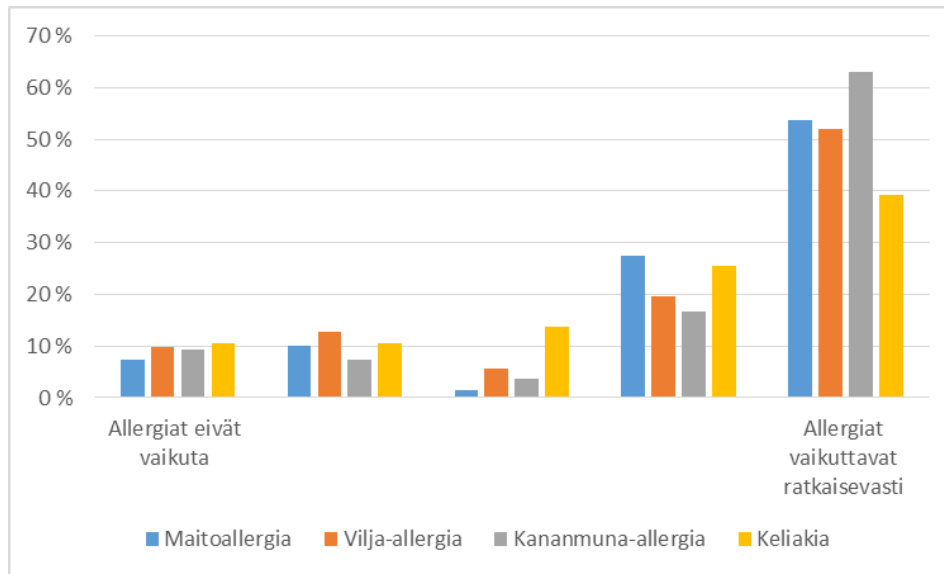
Erityisruokavalioiden näyttää olevan vaikutusta siihen, miten usein ravintolassa ruokaillaan. Kuviossa 22 on esitetty nämä vastaukset. 154 vastaajaa (61 %) koki erityisruokavalioiden olevan vaikutusta ravintolakäyntien määrään. Erityisruokavalioiden ei ollut suurta tai lainkaan vaikutusta ravintolakäyntien määrään 74 vastaajan (noin 29 %) mielestä. Itse erityisruokavaliota noudattavien ryhmässä luvut jakaantuvat näin suuri vaikutus, 104 vastaajaa, 57,5 %. Pieni vaikutus tai ei lainkaan vaikutusta, 60 vastaajaa, eli 33 %.

Erityisruokavalioiden näyttää olevan erittäin suuri vaikutus (47 vastausta, 78 %) erityisruokavaliota noudattavien lasten vanhempien ryhmässä siihen miten usein ravintoloissa ruokaillaan. Erityisruokavaliot eivät vaikuta 9 vastaajan, eli 15 % mielestä. Muissa vastaajissa vastaukset hajaantuvat jälleen, mutta noin puolet vastaajista (5 kpl) kokee, etteivät erityisruokavaliot vaikuta ravintolakäyntien määrään.



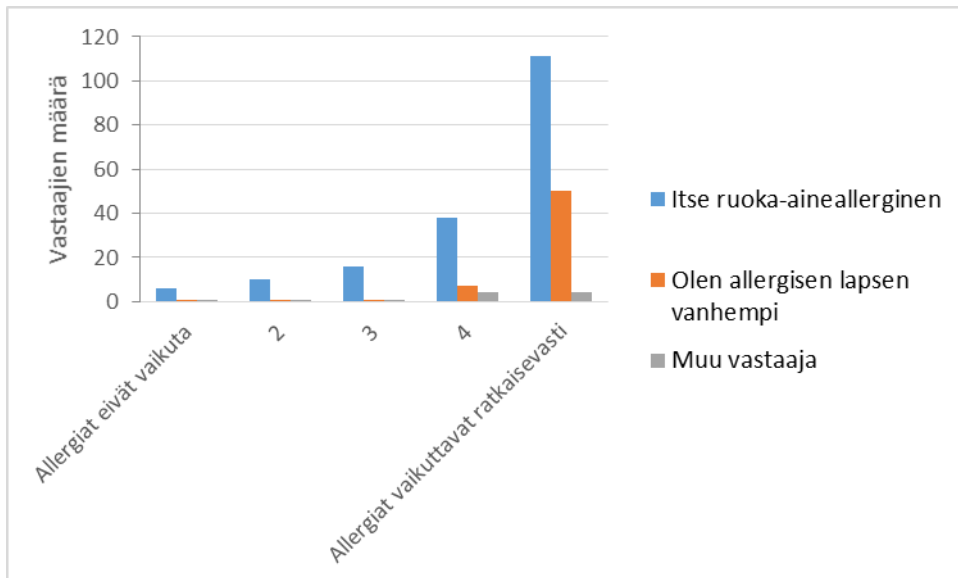
Kuvio 22. Erityisruokavalioiden vaikutus siihen miten usein vastaaja käy ravintolassa ruokailemassa (n=252)

Kuviossa 23 on verrattu maito-, vilja- kananmuna-allergisten ja keliaakikoiden välillä erityisruokavalioiden vaikutusta ravintolakäyntien määrään. Tuloksista huomaa selkeästi että kaikissa näissä ryhmissä erityisruokavalioidella on ratkaiseva osa ravintolassa käymisen määrään. Keliakikoista noin 64 % ilmoittaa erityisruokavalioidella olevan ratkaiseva tai suuri vaikutus, maitoallergisten osalta luku on noin 80 %. Vilja-allergisten osalta luku on reilut 70 % ja kananmuna-allergisten kohdalla luku on noin 80 %. Erityisruokavalioidella on vain vähäinen merkitys ravintolan valinnassa maito- ja kananmuna-allergisten kohdalla noin 18 % ja keliaakikoiden osalta 20 %. Vilja-allergisista noin 21 % kokee, ettei erityisruokavalioidella ole juuri vaikutusta ravintolassa käymisen määrään.



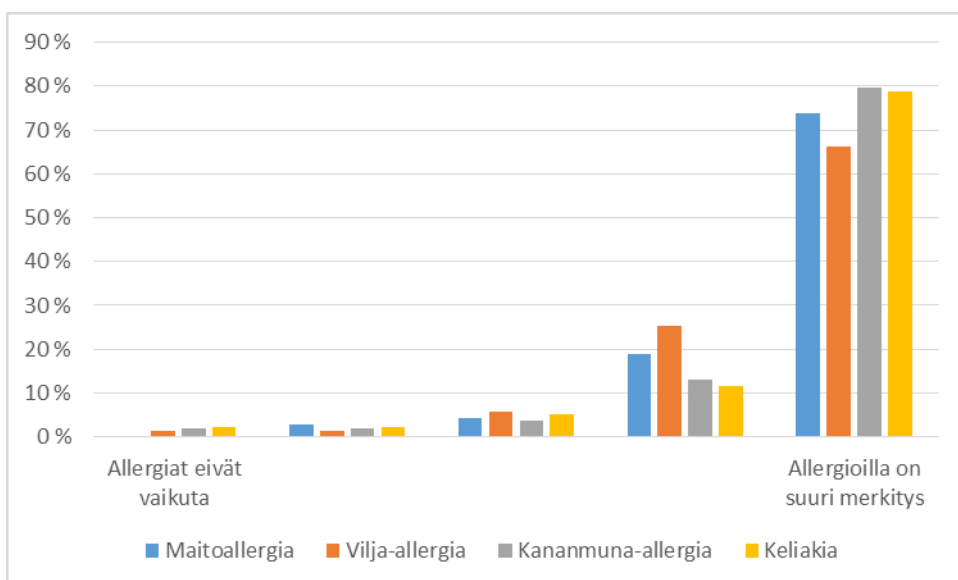
Kuvio 23. Erityisruokavalioiden vaikutus ravintolakäyntien määrään, vertailtuna maito-, vilja- kananmuna-allergisten ja keliakikoiden välillä

Erityisruokavalioiden vaikutus ravintolan valintaan kaikissa ryhmissä. Kuviossa 24 on esitettyinä nämä vastaukset. 214 vastaajaa, eli noin 85 % kaikista vastaajista on sitä mieltä, että erityisruokavaliot vaikuttavat ravintolan valintaan ratkaisevasti tai suuresti. Keliakikoiden osalta tämä luku on lähes 80 %. Erityisruokavaliot eivät vaikuta ravintolan valintaan 20 vastaajan mielestä, eli noin 8 % kokonaisvastaajamäärästä. Itse erityisruokavaliota noudattavien ryhmässä erityisruokavalioiden vaikutus ravintolan valintaan on suuri. 149 vastaajaa, eli noin 82 % vastaajista kokee erityisruokavaliolla olevan suuri merkitys ravintolan valinnassa. 16 vastaajaa (noin 9 %) kokee että erityisruokavalioiden ei ole merkitystä ravintolan valintaan. Suurin vaikutus näyttää olevan erityisruokavaliota noudattavien lasten vanhempien ryhmässä. Heistä 57 vastaajaa, eli 95 % kokee erityisruokavaliolla olevan suuri vaikutus ravintolan valinnassa. Myös muissa vastaajissa erityisruokavalioiden on suuri merkitys ravintolan valinnassa.



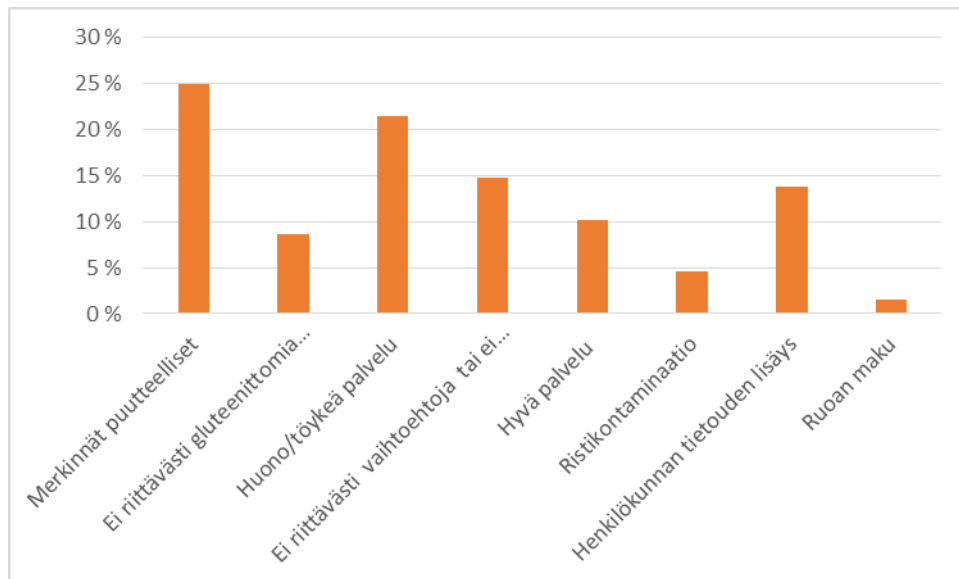
Kuvio 24. Erityisruokavalioiden vaikutus ravintolan valintaan (n=252)

Kuviossa 25 on esitetty vertailu maito-, vilja-, kananmuna-allergisten ja keliakikoiden välillä. Kaikissa ryhmissä ravintolan valinnassa erityisruokavalioilla on suuri merkitys. Keliakikoiden ja kananmuna-allergisten kohdalla vastauksen suuri merkitys antaa noin 80 % kummankin ryhmän vastaajista. Maitoallergisten kohdalla luku on noin 75 % ja vilja-allergisten kohdalla noin 65 %. Erityisruokavalioilla on kuitenkin oleellinen merkitys vastaajille jokaisessa ryhmässä vähintään 90 % mielestä. Erityisruokavalioilla ei ole vaikutusta ravintolan valintaan lainkaan tai vain vähän näissä ryhmissä alle 5 % mielestä.



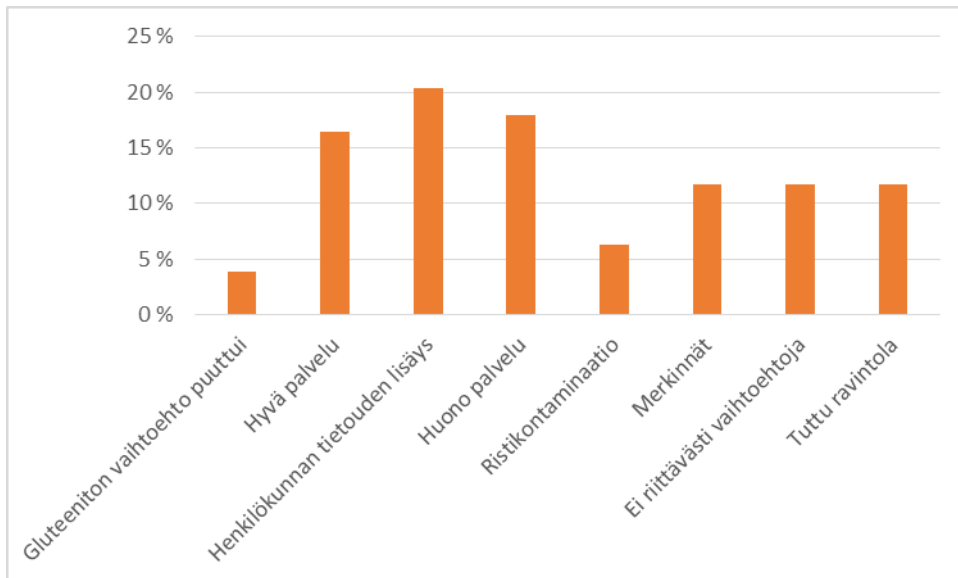
Kuvio 25. Erityisruokavalioiden vaikutus ravintolan valinnassa, vertailu maito-, vilja, kananmuna-allergisten ja keliakikoiden välillä

Kuviossa 26 näkyy ehdotuksia siihen, kuinka ravintola olisi voinut palvella paremmin. Kokonaisvastausmäärä oli 169 vastausta. Yksittäisiä vastauksia ei anonymiteettisistä julkaisista. 25 % vastaajista olisi toivonut selkeämpiä merkintöjä oireita aiheuttavista aineista. Noin 22 % vastaajista oli saanut huonoa palvelua. Noin 15 % vastaajista koki, ettei heille löytynyt riittävästi vaihtoehtoja, tai he eivät saaneet ruokavaliionsa sopivaa ruokaa lainkaan. Noin 14 % vastaajista toivoi erityisruokavaliotietouden lisäämistä henkilökunnalle. 10 % vastaajista oli saanut hyvää palvelua ravintolassa. Noin 8 % vastaajista koki, ettei gluteenittomia vaihtoehtoja ollut riittävästi tai ne eivät vastanneet odotuksia. Ristikontaminaatiosta oli huolissaan noin 5 % vastaajista. Ruoan makuun tyytymättömiä oli noin 2 % vastaajista.



Kuvio 26. Ehdotuksia palvelun parantamiseen (n=169)

Avoimia palautteita ravintolakäynnistä on koottu kuvioon 27. Avoimia palautteita tuli 94 kpl. Noin 20 % vastaajista toivoi ravintolahenkilökunnan erityisruokavaliotietouden lisäämistä. Huonosta palvelusta kirjoitti noin 17 % vastaajista. Hyvää palvelua ravintolassa oli saanut noin 16 % vastaajista. Merkinnöiden puutteista kertoi noin 12 % ja vaihtoehtojen niukkuudesta kirjoittivat noin 12 % vastaajista. Tutusta ravintolasta kertoi samoin noin 12 % vastaajista. Ristikontaminaatio-huolesta kertoi noin 6 % vastaajista ja gluteenittoman vaihtoehdon puuttumisesta kokonaan ilmoitti noin 4 % vastaajista.



Kuvio 27. Avoimet palautteet ravintolakäynnistä (n=94)

Kuvion 27 vastaukset ovat hyvin lähellä kuvion 19 mielipiteitä. Osa on samoja kehitysehdotuksia, mutta kuviossa 27 on 12 % vastaajista tuonut esille tutun ravintolan merkityksen vastaajalle. Tästä huomaa että osa vastaajista luottaa vain tuttuun ja hyväksi havaittuun ravintolaan. Hyvän ja huonon palvelun erot ovat hiukan pienemmät kuviossa 27.

Kehitysehdotukset ja avoimet palautteet ovat siis hyvin lähellä toisiaan. Näistä voidaan siis päätellä, että tärkeimmät asiat joita suurin osa erityisruokavaliota noudattavista asiakkaista odottavat, ovat juuri nämä, eli henkilökunnan tietouden lisääminen, riittävästi erityisruokavaliota noudattaville sopivia ruokia, selkeitä merkintöjä ja ristikontaminaation välttämistä.

7 Pohdinta ja johtopäätökset

Tutkimus lähti käyntiin nopeasti. Vastauksia tuli ensimmäisen vuorokauden aikana yli 150, joten kyselyllä on merkitysarvoa myös vastaajille. Kokonaisvastaajamäärä oli 252. Osassa vastauksista vastaajat kertoivat tälle kyselylle olevan tilausta. Kysely saavutti paljon asiasta kiinnostuneita, koska yli 200 henkilöä avasi kyselyn vastaamatta siihen kuitenkaan. Kysely siis kosketti yli 450:a ihmistä viikon aikana.

Tutkimusta tehdessä huomasi vastauksista että osalle vastaajista vastaaminen oli hyvin tärkeää ja tutkimuksen toivottiin muuttavan ravintolahenkilökunnan suhtautumista erityisruokavalioihin. Vapaissa vastauksissa tuli kommentteja mm. tärkeästä aiheesta ja moni vastaaja esitti kiitoksensa siitä, että tätä asiaa tutkitaan.

Kyselyn tuloksista selviää, että ravintolaa valitessa on erityisruokavaliolla suuri merkitys. Erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat etsivät tietoa etukäteen, mutta eivät välttämättä ota kuitenkaan yhteyttä ravintolaan varmistaakseen sopivan ruoan löytymistä. Allergisoivista aineista tiedottaminen on varmasti helpottanut monen erityisruokavaliota noudattavan elämää, mutta merkinnöissä on edelleen puutteita tai listat eivät välttämättä kerro informaatiota ruoan aineosista riittävästi. Vastaajat toivoivat lisäksi ravintolahenkilökunnan saavan lisää tietoutta erityisruokavaliosta. Tietous voisi muuttaa asenteita ja ennakkoluuloja erityisruokavaliota noudattavia kohtaan. Verratessa erityisruokavaliota keskenään, huomaa keliakian tuntemuksen olevan parempi, kuin esimerkiksi maitoallergian. Tämä tulee esille kysymyksissä palvelusta. Keliakikon on helpompi löytää itselleen ruokaa, kuin maito-, vilja tai kananmuna-allergisten. Erityisruokavaliota noudattavat vastaajat ovat olleet hyvin huolissaan ristikontaminaatiosta ja erityisesti anafylaksian riskistä.

Allergia-sana olisi pitänyt koko kyselyssä vaihtaa erityisruokavalioksi, mutta sanamuoto ei vähennä tutkimuksen sisältöä. Kymmenessä vastauksessa kyselyyn vastanneet kirjoittivat keliakiasta ja muistuttivat sen olevan autoimmuunisairaus. Olin allergian muoto- kysymyksessä sijoittanut keliakian allergioiden väliin. Allergia- sanan alla olivat lisäksi intoleranssit mutta näistä ei kukaan tutkimukseen osallistunut huomauttanut mitään.

Kysely ei ehkä tavoita kaikkia vanhemmissa ikäluokissa olevia, mutta koska allergioiden määrä on lisääntynyt viimeisten vuosikymmenien aikana, on hyvin oletettavaa, että tässä ikäluokassa allergisten ja erityisruokavaliota noudattavien määrä on pienempi joka tapauksessa.

Ravintolan valinnassa omilla kokemuksilla on suuri merkitys. Useissa vastauksissa todetaan, että erityisruokavaliota noudattavien on helpompi asioida ravintolassa, jossa on asioinut aiemminkin, ja jonka tietää pystyvän tarjoamaan omaan ruokavalioon sopivaa ruokaa. Tällä perusteella erityisruokavaliota noudattavista asiakkaista voidaan saada helposti vakioasiakkaita, jos heille pystytään tarjoamaan heidän ruokavalionsa sopivaa ruokaa ja palveluprosessi on muutenkin onnistunut heidän kannaltaan hyvin. Tässä suuri merkitys on ravintolan henkilökunnan palveluasenteella.

Ravintolatyypin perusteella tehty vertailu olisi ollut erittäin mielenkiintoinen lisä tutkimuksessa. Vertailua on tehty siitä, millaisessa ravintolatyypissä erityisruokavalioiden tietous oli suurin. Vastaajat olivat jakautuneet hyvin eri tavoin ravintolatyyppeihin. A la carte ravintolassa oli asioinut 108 erityisruokavaliota noudattavaa, kahvilassa taas 12. Verrattuna a la carte ravintoloita lounasravintoloihin (63 vastausta), väittämässä ”henkilökunta tunsii ruokien raaka-ainesallön” a la carte ravintoloiden keskiarvo on hieman henkilöstöravintolaa korkeampi, mutta muita tuloksia ei tästä pysty tekemään. Tulokset muilta osin ovat hyvin tasaisia. Kahviloiden osalta tulokset kysymyksen 10 kaikissa väittämässä ovat alhaimmat, mutta koska kahvilavastausten määrä on hyvin pieni, ei mitään tuloksia voi tästä päätellä. Harmillista sinänsä, koska tämä olisi ollut mielenkiintoinen osa tutkimuksessa. Odotan mielenkiinnolla tutkimusta tästä aiheesta tulevaisuudessa.

Palveluprosessia pohdittaessa, ravintoloiden kannattaisi ottaa kohderyhmäkseen myös erityisruokavaliota noudattavia asiakkaita. Koska suurin osa erityisruokavaliota noudattavista asiakkaista etsii tietoa ravintolasta etukäteen, ravintoloiden kannattaisi mainostaa esimerkiksi internetsivuillaan allergiaystävällisyydestä. Tämän voisi sisällyttää jonkin yrityksen markkinointistrategiaan. Elämysten tuottaminen myös erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille voisi tuottaa sitä lisäarvoa, joka auttaa menestymään kovassa kilpailuasetelmassa markkinoilla. Myös jälkimarkkinointiin voisi allergisten kohdalla panostaa enemmän tavoiteltaessa vakioasiakkaita erityisruokavaliota noudattavista. Erityisruokavaliota noudattavista asiakkaista voi hyvin helposti saada tulosta tuovia kanta-asiakkaita, jos heidän tarpeensa tiedostetaan ja heille kohdistuvaan markkinointiin ja palveluprosessiin panostetaan.

Koska kyselyyn tuli paljon vastauksia, pidän tutkimusta melko reliabelina, eli luotettava. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselyä, koska vastaajaryhmä on hankala tavoittaa esimerkiksi haastatteluja varten. Myöskään otantaa olisi ollut vaikea tehdä, koska tutkimusjoukko on hajanainen ryhmä, eikä esimerkiksi osa yrityksen työntekijöistä tai muunlainen selkeä joukko. Toistettaessa tutkimusta kenties tulevaisuudessa voidaan saada erilai-

sia tuloksia johtuen vastaajien kokemuksista. Kokemukset muokkaavat ihmisen näkemyksiä, joten täysin samoja olosuhteita ei todennäköisesti pystytä luomaan tehtäessä mahdollisesti kysely uudelleen. Myöskään jokaista vastaajaa ei välttämättä tavoitettaisi. Tarkkaa lukua erityisruokavaliota noudattavien määrästä Suomessa ei ole. Reliabiliteettia ei siis ole laskettu tai tieteellisesti testattu, mutta pidän silti tutkimustani reliabelina.

Mielestäni tutkimus on myös validi eli pätevä. Mielestäni kyselylomake mittaa niitä asioita, joita olen halunnut selvittää. Kyselylomake on laadittu siten, että taustakysymyksiä lukuun ottamatta kaksi kysymystä testaa samaa asiaa eri kannalta. Tämä lisää tutkimuksen pätevyyttä. Nämä kysymysparit ovat kysymykset 7 ja 8, 10 väittämä 1 ja väittämä 2, 10 väittämä 3 ja väittämä 4, 11 ja 16, 12 ja 13, sekä 14 ja 15 (katso liite 1). Myös validiteettia lisää runsas vastaajamäärä. Validiteettia pohdittaessa on hyvä pitää mielessä esimerkiksi ulkoinen validiteetti, eli tämä tutkimus on luotettava tällä hetkellä näiden vastaajien toimesta. Jos tutkimus teetetäisiin jossain muussa maassa tai eri vuosikymmenenä, vastaukset eivät olisi todennäköisesti samat.

Prosessina tämä työ on ollut raskas, mutta antoisa matka mielipiteisiin. Kiitokset esitän kaikille vastaajille, joiden näkökulman olen pyrkinyt saamaan näkyviin. Aiheesta saisi uuden tutkimuksen koskien ravintoloiden erityisruokavalioiden merkintöjä ja ravintolahenkilökunnan tietoutta allergioista. Olisi mielenkiintoista lukea tulevaisuudessa onko näillä tuloksilla ollut vaikutusta mielipiteisiin. Toivon kuitenkin, että tällä tutkimuksella olisi huomionarvoa ja vaikutusta alalle.

Erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille tuotettu arvo hyvän palvelun ja heille sopivan ruoan kautta tuo ravintolalle lisäarvoa ja erottuvuutta kiristyvässä kilpailutilanteessa. Miten erityisruokavaliota noudattavaa asiakasta kohdellaan ravintolassa hankalaine kysymykseen ja jopa erikoisine toiveineen voi kuitenkin olla juuri se asia, joka pelastaa erityisruokavaliota noudattavan päivän tai vaikkapa lomareissun. Tämä voi olla juuri se kokemus jota asiakas etsii ja syy miksi hän ravintolaan saapui.

Lähteet

Ahonen, J., Koskinen, T. & Romero, T. 2009. Opas ravintolan liiketoimintasuunnitelman laatimiseen. Restamark. Helsinki.

Allergiatalon Antell-ravintola. Luettavissa: <http://www.antell.fi/ravintolat/ravintolahaku/ravintola/antell-ravintola-allergiatalo-helsinki.html>. Luettu 7.4.2016.

AllergyEats.com- verkkosivusto allergisille. Luettavissa: <https://www.allergyeats.com/>. Luettu 7.4.2016.

Antico, P. How can a restaurant be allergy-friendly if they serve foods containing my allergens? 2016. Luettavissa: <https://www.allergyeats.com/how-can-a-restaurant-be-allergy-friendly-if-they-serve-foods-containing-my-allergens/>. Luettu 7.4.2016.

Armstrong, G., Kotler, P. 2009. Marketing An Introduction, 9th edition. Pearson Prentice Hall. New Jersey.

Barasi, M. E. 2007. Nutrition at a glance. Blackwell Publishing. Oxford.

Duodecim. Allerginen kansa -allergia kansanterveysongelmana. Konsensuslausuma. 1998. Luettavissa: http://duodecimlehti.fi/web/guest/arkisto?p_p_id=Article_WAR_DL6_Articleportlet&viewType=viewArticle&tunnus=duo80544&dlehtihaku_view_article_WAR_dlehtihaku_p_auth=. Luettu 6.4.2016.

Duodecim. Terveyskirjasto. Onko allergia lisääntynyt? 2014. Luettavissa: http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=asy00311. Luettu 6.4.2016.

Duodecim. Terveyskirjasto. Yhteenveto väestön terveyden kehityksestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä. 2005. Luettavissa: http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=suo00066. Luettu 7.4.2016.

Elintarviketurvallisuusvirasto. Evira. Taulukko 1. Allergioita ja intoleransseja aiheuttavat aineet ja tuotteet. 2016. Luettavissa: http://www.evira.fi/files/attachments/fi/elintarvikkeet/tietoa_elintarvikkeista/ruoka-allergeenit/taulukko_1-_allergioita_tai_intoleransseja_aiheuttavat_aineet.pdf. Luettu 7.4.2016.

- Elintarviketurvallisuusvirasto. Evira. Lisää tietoa elintarvikepakkauksiin. 2014. Luettavissa: <http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/ajankohtaista/?bid=4117>. Luettu 7.4.2016.
- Elintarviketurvallisuusvirasto. Evira. Pakkaamattomat elintarvikkeet. 2015. Luettavissa: <http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/tietoa+elintarvikkeista/ruoka-allergeenit/pakkaamattomat+elintarvikkeet/>. Luettu 7.4.2016.
- Gluteeniton nettiyhteisö. Gluteenittomat ravintolat. 2016. Luettavissa: <http://www.glu.fi/vinikit/ravintolat/?type=2&total=486&offset=460#>. Luettu 7.4.2016.
- Greenz- ravintolaketju. Luettavissa: <http://www.greenz.fi/>. Luettu 7.4.2016.
- Grönroos, C. 2000. Service Management and Marketing: a customer relationship management approach. 2 nd edition. Wiley. West Sussex.
- Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Luettavissa: http://www.mit.jyu.fi/ope/kursit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf. Luettu 15.5.2016.
- Isolauri, E. 2000. Ruoka-aineallergiat ja immunologiset suolisto-oireet. 540–545. Teoksessa Aro, A., Mutanen, M. & Uusitupa, M. (toim.). Ravitsemustiede. Duodecim. Helsinki
- Kakkutupa. Luettavissa: <http://kakkutupa.fi/>. Luettu 21.4.2016.
- Kortesuo, K & Löytänä, J. 2011. Asiakaskokemus – palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum. Helsinki.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1994 Palveluviestintä. Avaintulos. Tampere.
- Mustajoki, P. 2015. Ärtävän suolen oireyhtymä (IBS). Terveyskirjasto. Luettavissa: http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00068. Luettu 16.4.2016.
- Parkkinen, K & Serti, P. 2006. Avain ravitsemukseen. Otava. Helsinki.
- Pikkarainen, P. 2000. Ravitsemus ja maha-suolikanavan sairaudet. 440–470. Teoksessa Aro, A., Mutanen, M. & Uusitupa, M. (toim.). Ravitsemustiede. Duodecim. Helsinki.
- Ravitsemusterapeuttien yhdistys RTY. 2009. Erityisruokavaliot – opas ammattilaisille. Dieettimedia. Helsinki.

Rope, T. & Mether, J. 1991. Mielikuvamarkkinointi. Weilin+Göös. Helsinki.

Räsänen, L. 2000. Kasvisruokavaliot ja etniset ruokavaliot. 61–66. Teoksessa Aro, A., Mutanen, M. & Uusitupa, M. (toim.). Ravitsemustiede. Duodecim. Helsinki.

Suolioireiset allergialapset ry. Vinkkejä ravintolassa ruokailemiseen. Luettavissa: <http://www.allergialapset.fi/vinkkeja-ravintolassa-ruokailemiseen/>. Luettu 21.4.2016.

Suolioireiset allergialapset ry. Vinkkejä allergiaystävällisistä ravintoloista & matkakoh-teista. Luettavissa: <http://www.allergialapset.fi/vinkkeja-allergiaystavallisista-matkakoh-teista/>. Luettu 7.4.2016.

Suomalaisen lääkäriseuran Duodecimin ja Lastenlääkäriyhdistys ry:n asettama työryhmä. 2015. Ruoka-allergia (lapset). Luettavissa: <http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituks-et/suositus;jsessionid=4FB7707D2468DD3BB482FA0B0018DBE6?id=hoi50026>. Luettu 21.4.2016.

Vartiainen, E. 2006. Allergian lisääntyminen johtuu elinympäristömme muutoksesta. Luettavissa: <http://demo.seco.tkk.fi/terveysuomi/item/kti:10941>. Luettu 21.4.2016.

Vuorenmaa A. 2015. Aikuisten ruokayliherkkyys. Allergia- ja astmaliitto. Luettavissa: http://www.allergia.fi/site/assets/files/1231/ruoka_allergia_opas_lowres_2015.pdf. Luettu 21.4.2016.

Liitteet

Liite 1.

Hei! Tervetuloa vastaamaan tutkimukseen, jossa selvitetään kokemuksianne ravintolaruokailusta..

Olen Haaga-Helian restonomiopiskelija Rea-Susan. Teen päättötyötäni aiheesta Ravintolaruokailu ruoka-aineallergisten näkökulmasta. Vastatteen kysymyksiin allergisen henkilön näkökulmasta. Kysely vie aikaa noin 10 minuuttia. Vastaajien kesken arvotaan ihonhoitoon liittyvä tuotepaketti. Jos haluat osallistua arvontaan, jätä yhteystietosi viimeiselle sivulle. Yhteystietojanne käytetään ainoastaan arvontaan.

1. Vastatteen kysymyksiin allergisen henkilön näkökulmasta. Kysymyksissä pohtikaa viimeisestä ravintolakäyntiänne. Oletteko *

- Itse ruoka-aineallerginen
- Olen allergisen lapsen vanhempi
- Muu vastaaja

2. Sukupuoli

- Nainen
- Mies
- En halua vastata

3. Lapsen sukupuoli

- tyttö
- poika
- en halua vastata

4. Allergisen henkilön ikä

- 0-10
- 11- 20
- 21- 30
- 31- 40
- 41- 50
- 51- 60
- 61-
- En halua vastata

5. Lapsen ikä

- 0-2

- 3-4
- 5-6
- 7-
- En halua vastata

6. Allergian muoto, voitte valita useamman vaihtoehdon *

- Maitoallergia
- Vilja-allergia
- Keliakia
- Kananmuna-allergia
- Pähkinäallergia
- Selleri tai muu kasvisallergia
- Lisäaineallergia
- Intoleranssi
- Muu allergia, mikä

- Ei allergioita

7. Etsittekö tietoa ravintolasta etukäteen löytääksenne ruokavalioon sopivan ravintolan? *

- Kyllä
- En
- En tiedä tai en halua vastata

8. Otitteko yhteyttä ravintolaan etukäteen varmistaaksenne sopivan ruoan löytymisen? *

- Kyllä
- En
- En tiedä tai en halua vastata

9. Viimeisen ravintolakokemuksen ravintolatyyppejä *

- Pikaruokaravintola
- Kahvila
- Noutoravintola, esimerkiksi pizzeria
- A la carte-ravintola
- Lounasravintola
- Jokin muu mikä

10. Millainen on mielipiteenne ravintolan palvelusta? Valitkaa väittämistä sopivin vaihtoehto. *

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Henkilökunta tunsu ruokien raaka-ainesisällön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruokavalioon sopivan ruoan löytäminen oli helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annos vastasi odotuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annos sisälsi ruokavalioon sopivia aineita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Miten ravintola olisi voinut palvella paremmin?

12. Yleiskokemuksenne ravintolakäynnistä *

1 2 3 4 5
Erittäin huono Erittäin hyvä

13. Suositteletko ravintolaa muille allergisille asiakkaille? *

- Kyllä suosittelisin
- Todennäköisesti suosittelisin
- Todennäköisesti en suosittelisi
- En suosittelisi
- En osaa sanoa tai en halua vastata

14. Vaikuttavatko ruoka-aineallergiat siihen miten usein käytte ravintolassa ruokailemassa? *

1 2 3 4 5
Allergiat eivät vaikuta ravintolakäyntien määrään Allergiat vaikuttavat ratkaisevasti ravintolakäyntien määrään

15. Vaikuttavatko allergiat ravintolan valintaan? *

1 2 3 4 5
Allergiat eivät vaikuta ravintolan valintaan Allergioilla on suuri merkitys ravintolan valinnassa

16. Tähän voitte vielä antaa vapaata palautetta ravintolakäynnistänne.

17. Haluatteko osallistua tuotepaketin arvontaan?

Kyllä

Ei

18. Täytä yhteystietosi tähän. Voittajalle ilmoitetaan sähköisesti.

Etunimi _____

Sukunimi _____

Sähköposti _____

Puhelin _____

19. Kysely on päättynyt. Kiitos vastauksistanne! Alle voitte vielä jättää palautetta kyselystä.
