

Kundtillfredsställelse hos stamkunder

Praktikfall: Café Esplanad

Sandra von Essen

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Turism
Identifikationsnummer:	5220
Författare:	Sandra von Essen
Arbetets namn:	Kundtillfredsställelse hos återkommande kunder Praktikfall: Café Esplanad
Handledare (Arcada):	Hellevi Aittoniemi
Uppdragsgivare:	Anders Backman, Café Esplanad
<p>Sammandrag:</p> <p>Cafékulturen är väldigt stor i Helsingfors och konkurrensen hård. Ett café som slått igenom och lyckats charma såväl helsingforsare som turister är Café Esplanad. Dag för dag kommer många av kunderna tillbaka för att lyxa till vardagen med sina personliga favoriter från caféets utbud. Under nästan fem år som caféarbetare på Café Esplanad, har jag sett kunder komma och gå. Många av dem har stannat, det vill säga "stämplats" som stamkunder. Dessa har blivit bekväma på caféet i fråga av diverse orsaker, vilket i detta arbete kommer att redogöras mera ingående för. Detta arbete kommer att underlätta Café Esplanads fortsatta fungerande då de fått en övergripande blick över vad som ska eller inte ska göras för att stamkundernas trivsamt ska vara tryggad. Frågeställningen är vad det är som får Café Esplanads stamkunder att återvända, och syftet är att skapa en helhetsbild över vad de tycker är bra och vad de tycker kunde göras bättre samt att ge förbättringsförslag. Genom semistrukturerade intervjuer med tio stamkunder, har jag kunnat fastställa såväl positiva aspekter som negativa. På basen av feedbacken jag fått av respondenterna har jag även försett uppdragsgivaren med förbättringsförslag. Övergripande resultat är att kanelbullen är en favorit, påtår uppskattas och att caféet inte ska förändra sig allt för mycket.</p>	
Nyckelord:	Upplevelse, Kvalitet, Kundtillfredsställelse, Lojalitet, Café-bransch, Café Esplanad
Sidantal:	32 (+41)
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Tourism
Identification number:	5220
Author:	Sandra von Essen
Title:	Customer satisfaction among loyal customers Case: Café Esplanad
Supervisor (Arcada):	Hellevi Aittoniemi
Commissioned by:	Anders Backman, Café Esplanad
<p>Abstract:</p> <p>The café culture is a big part of Helsinki and the competition is hard. One café that has made it and managed to charm both people from Helsinki and tourists is Café Esplanad. Day after day, many of the customers return to the café to re-experience their personal favorites in order to make their day luxurious. As a worker at the café for almost five years, I have seen customers come and go. Many of them have stayed, and thus, earned the badge loyal customer. They have become comfortable at the café in question because of different reasons, which this thesis is about to outline.</p> <p>This thesis will facilitate the continuous functioning of Café Esplanad, after they receive the overview on what their loyal customers want, need and misses. The issue of this thesis is what makes the loyal customers return and the purpose is to establish an overview on what the loyal customers like, dislike, what could be done better and also come up with improvement suggestions. Through semi-structured interviews with ten loyal customers, I have been able to determine both positive and negative aspects. Based on the feedback I have gotten from the respondents, I have provided the outsourcer with improvement suggestions. Overall results is that the “korvapuusti” is a favorite, free refill on regular coffee is appreciated and that the café should not try to renew itself too much.</p>	
Keywords:	Experience, Quality, Customer satisfaction, Loyalty, Café business, Café Esplanad
Number of pages:	32 (+41)
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

Table of Contents

1	INLEDNING	6
1.1	FRÅGESTÄLLNING	7
1.2	SYFTE OCH AVGRÄNSNING	7
1.3	METOD OCH MATERIALBESKRIVNING	7
2	UPPLEVELSE	8
2.1	UPPLEVELSEFÄLTET	8
2.2	BEHOVSHIERARKI.....	9
2.3	UPPLEVELSETRIANGELN.....	11
3	KVALITET	13
3.1	KVALITETSSYSTEM	13
3.1.1	<i>Laatutonni</i>	13
3.2	GRÖNROOS KVALITETSMODELL	14
3.3	SERVQUAL	15
4	KUNDTILLFREDSTÄLLELSE	17
4.1	TJÄNSTESTIG	17
4.2	KUNDLOJALITET.....	18
5	METODBESKRIVNING	20
5.1	VAL AV METOD	20
5.2	INTERVJUGUIDE	21
5.3	VAL AV RESPONDENTER.....	22
5.4	GENOMFÖRANDE AV UNDERSÖKNINGEN	22
6	RESULTATREDOVISNING	22
7	DISKUSSION	28
7.1	UPPLEVELSE	29
7.2	KVALITET	30
7.3	KUNDTILLFREDSTÄLLELSE	31
7.4	KONKLUSION.....	31
7.4.1	<i>Positiv feedback</i>	32
7.4.2	<i>Negativ feedback</i>	32

7.4.3	Förbättringsförslag	32
8	AVSLUTNING.....	36
8.1	ARBETETS BEGRÄNSNINGAR OCH FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG	36
8.2	SLUTORD.....	37
KÄLLOR		38
	BÖCKER.....	38
	ARTIKLAR.....	38
	E-KÄLLOR.....	39
BILAGOR		39
	BILAGA 1: INTERVJUFRÅGOR PÅ SVENSKA.....	39
	BILAGA 2: INTERVJUFRÅGOR PÅ FINSKA	41
	BILAGA 3: RESPONDENT A	42
	BILAGA 4: RESPONDENT B.....	45
	BILAGA 5: RESPONDENT C.....	49
	BILAGA 5: RESPONDENT D	53
	BILAGA 6: RESPONDENT E	56
	BILAGA 7: RESPONDENT F	59
	BILAGA 8: RESPONDENT G	61
	BILAGA 9: RESPONDENT H	64
	BILAGA 10: RESPONDENT I.....	67
	BILAGA 11: RESPONDENT J.....	71

1 INLEDNING

Cafékulturen är väldigt stor i Helsingfors och konkurrensen hård. Dagen utbud av ställen att njuta av såväl kaffe, tilltugg samt service och gemenskap gör att man måste differentiera sig om man vill klara sig inom branschen. Ett café som slått igenom och lyckats charma såväl helsingforsare som turister är Café Esplanad. Dag för dag kommer många av kunderna tillbaka för att göra vardagen lite lyxigare med sina personliga favoriter från caféets stora utbud.

Under nästan fem år som caféarbetare på Café Esplanad, har jag sett kunder komma och gå. Många av dem har stannat, det vill säga ”stämplats” som stamkunder. Dessa har blivit bekväma på caféet i fråga av diverse orsaker, vilket i detta arbete kommer att redogöras mera ingående för. Detta arbete kommer att underlätta Café Esplanads fortsatta fungerande då de fått en övergripande blick över vad som ska eller inte ska göras för att stamkundernas trivsamhet ska vara tryggad.

Då återkommande kunder klagat på diverse saker, men ändå kommer tillbaka dag efter dag, blir man fundersam. Eftersom kunderna kommer tillbaka måste det ju finnas något som attraherar fastän de ibland kan verka missnöjda. Då klagomål naturligtvis inte är något man strävar efter, vill man veta vad som görs fel, vad som görs rätt och vad som kunde göras bättre. Konkurrensen är hård inom cafébranschen, vilket gör det klokt av företagen att satsa på sina stamkunder, eftersom de ofta är de som hämtar in mycket pengar.

1.1 Frågeställning

Vad är det som får stamkunderna på Café Esplanad att återvända dag efter dag?

1.2 Syfte och avgränsning

Arbetets syfte är att redogöra för återkommande kunders tillfredsställelse och lojalitet. Som avgränsning till arbetet kommer jag att undersöka åsikterna för återkommande kunder på Café Esplanad. Tanken är också att få en bättre syn på vad kundlojalitet är och varför kunderna väljer att vara lojala mot just Café Esplanad. Med detta kan skribenten ge Café Esplanad en överblick på vad deras lojala kunder uppskattar och inte uppskattar samt fastställa vad som är bra och dåligt samt vad som kunde ändras på och hur.

1.3 Metod och materialbeskrivning

För att kunna fastställa dessa problem, är tanken att göra en undersökning bestående av semistrukturerade intervjuer. På basen av dessa undersökningar hoppas jag få en bättre helhetsbild över vad som borde förändras. Problem kan bli om kunder känner att de inte vågar svara ärligt i rädslan över att sårta intervjuarens känslor. Det är viktigt att kunna formulera frågorna så att de är objektiva. Jag har under de gångna åren på caféet själv bildat min uppfattning om vem av kunderna som klassas som stamkunder. De semistrukturerade intervjuerna kommer att tillåta kunderna att svara på några fastställda frågor, men även att lägga till egna kommentarer vilket kommer att ge djup till den empiriska delen av arbetet. För att göra arbetet med intervjuerna så smidigt som möjligt kommer intervjuerna att spelas in, antagligen via mikrofonen i en laptop. Intervjuerna kommer att äga rum på Café Esplanad och kommer att vara ungefär 30 minuter per deltagare. Målet är att få tio människor delta i intervjuerna. Som stöd för de tre teoretiska huvudinriktningarna (upplevelse, kvalitet och kundtillfredsställelse) av arbetet kommer att användas bland annat följande författare; Hanefors & Mossberg, Lecklin, Verhelä & Lackman och Söderlund.

Inom denna fallstudie används termen stamkund frekvent. Med stamkund menar skribenten en kund som frekvent återvänder till Café Esplanad, en sådan kund som känner

till caféet, utbudet, personalen och vice versa, stamkunderna är även bekanta med varandra.

2 UPPLEVELSE

För att kunden ska kunna göra upp en bild för sina åsikter och tankar om caféet i fråga, bör denne uppleva de olika momenten som erbjuds. På ett café är det såväl betjäningen, utbudet och omgivningen som påverkar kundens åsikter.

2.1 Upplevelsefältet

Genom att tillämpa Pine & Gilmores upplevelseteori hjälper det oss att förstå hur caféets olika delmoment påverkar kundernas helhetsupplevelse. Pine och Gilmores upplevelsefält (se Figur 1) handlar om upplevelsen i fyra olika dimensioner med hjälp av två axlar, kundens deltagande i upplevelsen och hans/hennes samband till omgivningen. Utgångspunkten i denna teori är att kunden med sitt egna passiva eller aktiva deltagande samt med det egna sambandet till omgivningen, uppslukar eller absorberar omgivningen och därmed har upplevelse i någon av de fyra dimensionerna. De fyra olika fälten står för hur kunden upplever olika saker;

Utbildning: Här deltar alltså kunden aktivt och absorberar händelserna, kan tänka detta handlar om kundens beställning och hur hen kan lära sig till exempel vilka produkter som är laktosfria. Kunden kan själv fråga, påverka och lära sig.

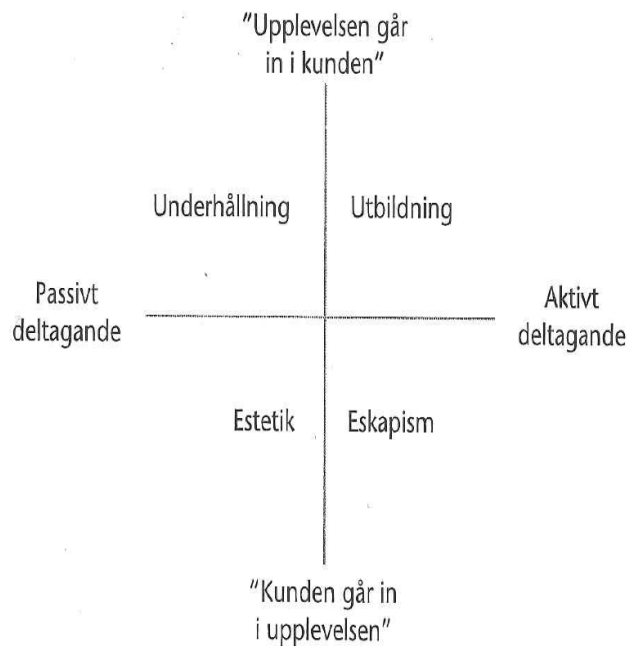
Underhållning: Kunden kanske följer med andra kunder eller personal och underhålls därmed av omgivningen utan att själv behöva göra någonting. Eftersom Café Esplanad är stort och ofta livligt, kan caféet bidra till detta moment.

Estetik: Det estetiska på caféet är till exempel tavlor, möblerna, sådant som kunden kan observera, men inte ”störas” av eftersom de inte kan påverkas.

Eskapism: Detta kan till exempel vara då kunden blir befriad från ansvar. Hen är aktiv på caféet men kan inte påverka till exempel utbudet, vilket kan vara skönt att ta en paus från sin vardag.

Målet med en upplevelse och med denna teori är att själva upplevelsen ska vara så omfattande som möjligt och att en person genom att uppleva alla dimensioner kan komma

så nära kärnan som möjligt, och därmed ha möjligheten att nå "the sweet spot". (Pine, Gilmore, 1999)



Figur 1: Upplevelsefältet av Pine & Gilmore, 1999

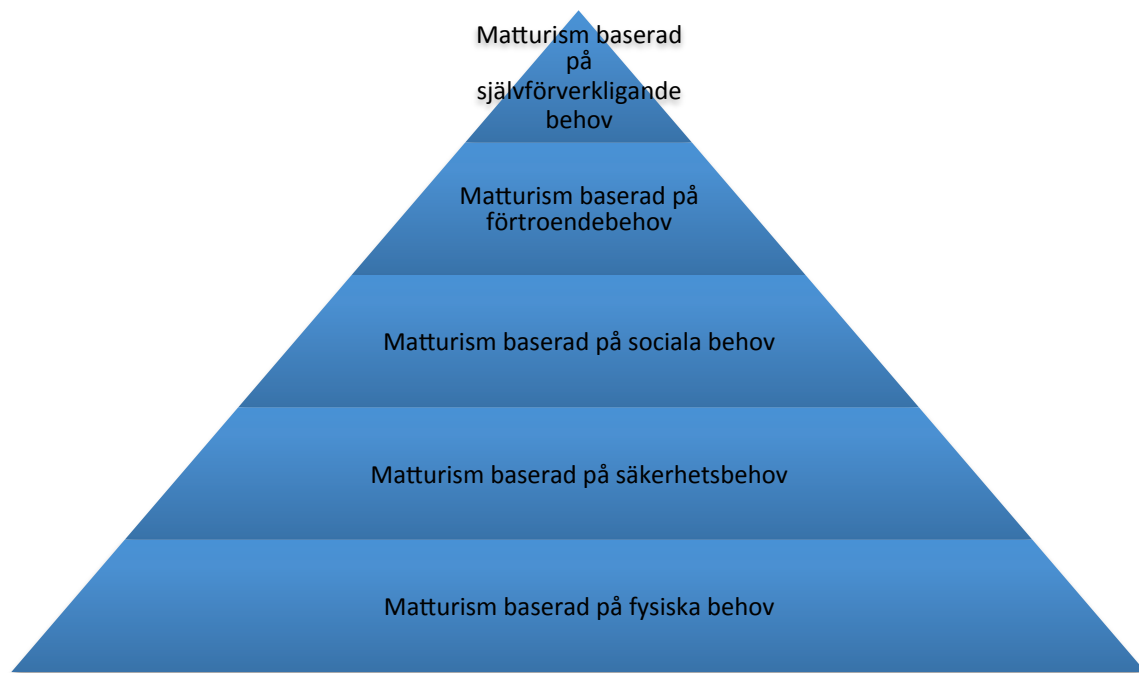
2.2 Behovshierarki

Abraham Maslow(1943) har utvecklat en motivationsteori som kallas för Maslows behovshierarki. När människor skall besöka caféer finns det alltid behov som behöver tillfredsställas. Därför passar teorin bra för analys av cafébranschen. De flesta behoven tillfredsställs, dock inte på någon djup nivå, men till ett visst stadie i varje fall. Enligt Maslow finns det fem grundbehov som gäller alla människor och dessa är: kroppsliga behov, trygghet, kärlek och gemenskap, uppskattning, och självförverkligande. Enligt Maslow prioriterar individen alltid något av dessa ovannämnda behov mera än de andra (Cooper, 2012, s. 274-275)

Det första behoven är fysiologiska och handlar om motion, mat, och värme. Efter att dessa behov är tillfredsställda motiverar de inte längre och därmed går personen upp till

nästa nivå som handlar om trygghet. Då man har ett tak över huvudet och tillräckligt med pengar är följande behov kärlek och gemenskap, som kan vara familj, vänner, och överhuvudtaget människorna runt omkring en. Det fjärde steget är uppskattning, och det handlar om att alla vill känna sig respekterade och uppskattade av andra. Det kan handla om att fylla ett behov och att tillföra något i samhället. Det sista steget är enligt Maslow målet med livet, det självförverkligande. Maslow påstår att det inte är många som kommer ändå upp till detta trappsteg under sin livstid, även om alla har en möjlighet till det. För att kunden ska kunna bli nöjd och lojal jämfört mot caféet, bör dennes upplevelser på caféet vara lyckade. Därför är det väldigt viktigt att kartlägga kundens förväntningar samt på vilket sätt kunden upplever tjänsterna på caféet. För att mäta kvaliteten måste man alltså förstå hur kunderna kan tänkas uppleva de olika situationerna (se Cooper, 2012)

Irma Tikkanen (2007) har även tillämpat Maslows behovsteori för att passa in just för matturism (se figur 2). Från Tikkanens synvinkel menas att matturismen liksom Maslows behovshierarki börjar med fysiska behov, som anpassat till matturism kunde vara till exempel buffén på färjan. Buffén är alltså inte besökets huvudpoäng, men den är ett plus. Säkerhetsbehoven behandlar säkerhet för mat och till exempel konferenser kring ämnet. Kunder vill vara säkra på att maten inte är giftig. De sociala behoven täcker till exempel vinturism och evenemang kring mat. Här kan kunden känna gemenskap genom att dela sina intressen med andra. Förtroende eller gemenskapsbehoven handlar om provinsiella à la carte projekt och kulinarisk matturism. Här kan till exempel mindre städer tillsammans jobba för att få en större kännedom på kartan. Den sista och självförverkligande nivån behandlar expertiell matturism och internationella matkonferenser. På sådana konferenser är maten det absolut centrala och väsentliga, allting annat (t.ex. övernattnings) är en biprodukt till tjänsten (Tikkanen, 2007)



Figur 2; Behovshierarki inom maturism av Irma Tikkanen, 2007, modifierad av skribenten

2.3 Upplevelsetriangeln

Upplevelsetriangeln av Tarssanen och Kylänen från 2005 (se figur 3) består av sex nivåer. Dessa sex nivåer påverkas av individualitet, äkthet, story, kontrast, växelverkan och människans flera sinnen. Det är väldigt viktigt att kunderna känner att de spelar en viktig roll och att servicen är för deras välbefinnande. För att kunna njuta av servicen bör servicen vara av hög kvalitet och ha en välutvecklad gång. Allting ifrån att kunden får höra tal om caféet, till exempel kanske via socialmedia, ända till efter att cafébesöket är över kommer att påverka upplevelsen. De fysiska upplevelserna som ljud, ljus och dofter påverkar särskilt mycket den temporära sinnesstämningen, men även kamratskap och känslan av gemenskap och samhörighet kan göra stora skillnader. Här bör nämnas att då undersökningen är inriktad på stamkunder kan man tänka gemenskapen som det att kunderna känner sig speciellt viktiga då största delen av personalen minns dem vid namn eller kommer ihåg vad de brukar beställa. (Tarssanen & Kylänen, 2005)

Den första av nivåerna är motivationsnivån, här blir kunden intresserad av Café Esplanad. Den andra nivån är den fysiska, eller perceptionsnivån, följd av intellektuella eller inlärningsnivån. Logiskt nog är detta var kunden får med alla sinnen lära sig om och

uppleva Café Esplanads utbud och service. Den emotionella nivån, eller upplevelsenivån är i slutet då kunden kan känna att denne har gjort ett bra val i att komma till Café Esplanad och har blivit väl omhändertagen. (Tarssanen & Kylänen, 2005)



Figur 3; Upplevelsetriangeln av Tarssanen & Kylänen, 2005, modifierad av skribenten

3 KVALITET

Kvalitet är ett brett koncept, som inte är helt entydigt eftersom definitionen på kvalitet måste göras av kunden i fråga. Kvalitet är alltid viktigt, men speciellt inom cafébranschen där den personliga kontakten med kunderna är så stor, är kvaliteten viktig att konstant tänka på för att bidra med bästa möjliga service. Kvaliteten på servicen i fråga kan egentligen mätas genom kundundersökning, men korrelerar med försäljningen. Om kvaliteten på servicen är bra resulterar det i en god försäljning. Verhelä & Lackman menar ändå att det är det enskilda företags kunder som upplever kvaliteten och därmed även dömer den. Kunden är alltid den som definierar kvaliteten. Det är upp till företagaren själv att ta reda på vilken nivå av kriterier dennes kundgrupp har och därefter bestämma om grundkriterierna räcker till eller om man ska sträva efter att ”höja ribban”. Trots att dessa investeringar är främst mentala och därmed inte dyra, lönar det sig att följa med kundernas reaktioner för att se om det är nödvändigt att höja eller om de är nöjda med hur det är. (Verhelä, Lackman, 2003 s. 40-44)

3.1 Kvalitetssystem

För att både förbättra och upprätthålla en viss standard inom tjänstekvalitet har man utvecklat kvalitetssystem. Om ett företag vill officiellt göra sin kvalitet, finns möjligheten att utveckla ett sådant system specifikt för företaget i fråga. Systemen används främst inom industribranschen men har under årens lopp även spridit sig till turismbranschen. Inom finska turistföretag används främst av International Standardizing Organisation, även känd som förkortad, ISO 9000-seriens kvalitetstyrningsprogram och kriterier. (Verhelä, Lackman, 2003, s.44-45)

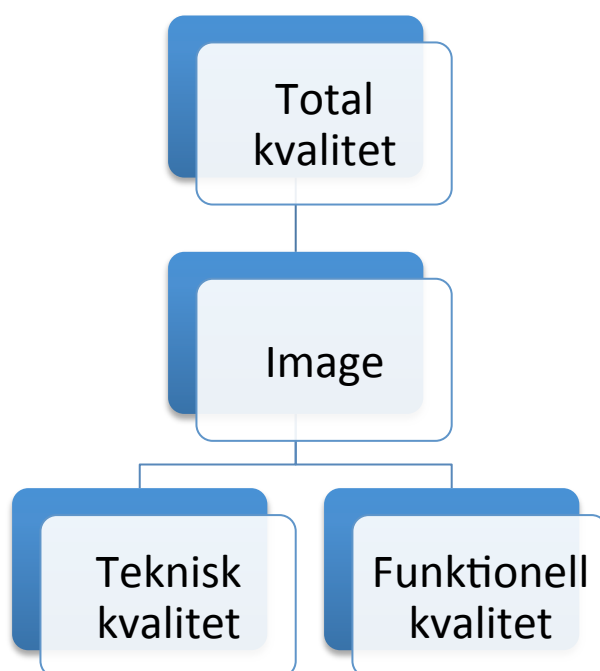
3.1.1 Laatutonni

Laatutonni är ett kvalitetssäkringssystem speciellt utvecklat för turismbranschen. Det specifikt för små till medelstora turistföretag riktade kvalitetsutvecklingsprogrammet Laatutonni är inte ett certifieringsmedel för kvalitet, utan dess mening är att företag att starta en kvalitetsprocess som garanterar dess konkurrenskraft. Laatutonnis centrala mål är bättre kundnöjdhet, lönsamhet och konkurrenskraft. För att uppnå dessa mål ska man

agera enligt följande; kundnöjdheten innebär att man svarar för kundens behov och förväntningar, att man get valuta för pengarna och att man följer med kundnöjdheten. Man ska vara professionell och ha en uppdaterad och motiverad personal som kämpar för företaget. Infrastrukturen och teknologin bör vara på plats. (Verhelä, Lackman, 2003, s.45-46; VisitFinland, 2015)

3.2 Grönroos kvalitetsmodell

Grönroos modell (se figur 4) påvisar att det finns en viss skillnad mellan teknisk och funktionell kvalitet, dessa båda påverkas ännu av företagets image. Med den tekniska kvaliteten menar man tjänsten kunden får och den funktionella är hur tjänsten levereras. Inom cafébranschen går dock dessa lite in i varandra. Imagen påverkar kundens åsikter och denne kan till exempel förlåta små misstag ifall de uppskattar caféets image, till exempel om de som i detta fall är stamkunder. Poängen med modellen är att visa hur både själva tjänsten och levererandet av den enskilt påverkar kundens åsikt men att de även kan vara tätt sammanflätade. I cafébranschen kan inte den tekniska kvaliteten existera utan den funktionella, vilket gör kvalitetsmodellen både jämnt fördelad, men det påför även risker, som att till exempel om produkterna är bra, men personalen dålig förlorar man kunder och vice versa (Grönroos, 2002, s. 75-77).



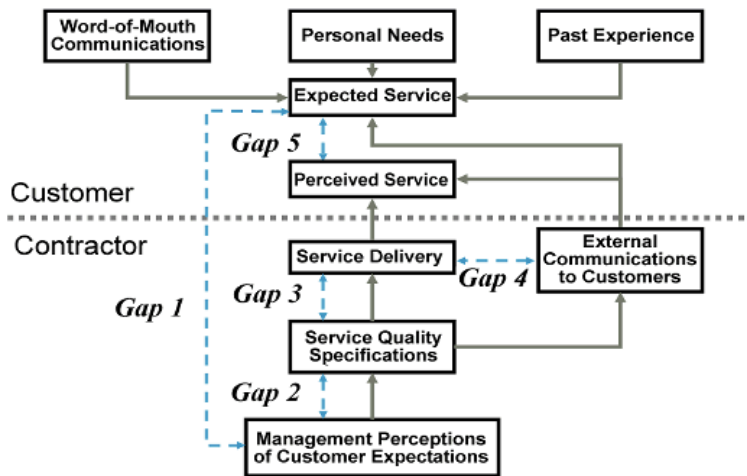
3.3 Servqual

Benämningen SERVQUAL är ett instrument, utvecklat av Parasuraman m.fl. (1988), som används för att mäta kvalitet på service. (se figur 5) Kvaliteten mäts enligt kundens uppfattning enligt följande olika dimensioner; materiella ting, tillförlitlighet, respons, garanti och empati. Metoden bygger på möjligheten till att det finns ett gap mellan vad kundens förväntade och den upplevda kvaliteten. SERVQUAL utvecklades på 1980-talet och var därmed en av de första metoderna som specifikt mäter tjänstekvalitet. Allt eftersom SERVQUAL utvecklades, reducerades dimensionerna från tio stycken till de fem nuvarande. Till de materiella tingen hör till exempel personalens klädsel, utrustning samt lokalens utseende. Tillförlitligheten mäter huruvida tjänsteföretaget, i detta fall Café Esplanad, levererar det som utlovats och att det sker inom den tid som lovats. Med responsen menar man hur villig personalen är att hjälpa kunderna, tillfredsställa kundernas önskemål och att personalen ger service genast. Garantidimensionen innebär att personalens handlande leder till att kunderna litar på företaget. Med andra ord kan företaget få sina kunder att känna sig trygga. Med dimensionen avses även personalens kunskap och artighet. Med empatidimensionen menas tjänsteföretagets förståelse för kundernas problem, givande av individuell uppmärksamhet åt kunderna, handlande i kundens bästa intresse samt att de har sådana öppettider som är bekväma för kunden. (se Kang & James, 2004)

Då man vill mäta kvaliteten genom SERVQUAL används den typs frågor som kan besvaras genom svar som varierar från "helt av annan åsikt" till "helt av samma åsikt". Genom dessa frågor kan man sedan se om den förväntade servicen är uppnådd, standard eller överförträffad då resultatet kan vara allting från negativt gap, neutralt till positivt gap. Genom denna metod kan företaget få fram såväl styrkor som svagheter inom specifika områden. Genom modellen (se figur 5) kan man tydligt se hur den är indelad i dimensionerna från såväl kundens som tjänsteföretagets synvinkel. Här ser man också hur de olika faktorerna inverkar på varandra. (Cooper, 2012, s. 183)

ServQual

Source: Zeithaml, Parasuraman & Berry, *Delivering Quality Service*



Figur 5 Parasuraman m.fl. 1988, SERVQUAL-modell

4 KUNDTILLFREDSSTÄLLELSE

Kundtillfredsställelse är, liksom servicekvalitet, ett stort begrepp som görs upp på basen av kundens personliga åsikt. Hit hör nämligen förutom servicens kvalitet även produktkvalitet, priser samt personliga faktorer. Även situationen påverkar kundens tillfredsställelse. Inom cafébranschen är ett av de viktigaste elementen produktkvalitet, det vill säga mat och dryck, en högre prisnivå lovar vanligen bättre produkter/tjänster. Omgivningen samt andra yttre faktorer presenteras mer ingående i underrubriken om tjänstestigar. (Hanefors & Mossberg, 2007, s. 229-233; Zeithaml & Bitner, 2009)

För att en kund ska vara tillfredsställd, bör hans värderingar för kvaliteten besvaras. För att dessa i sin tur ska uppnås, bör dessa värderingar kartläggas. Lecklin definierar begreppet värdering, på basen av Woodruff & Gardial, enligt följande; ”Asiakkaan arvo on hänen näkemyksensä siitä, mitä hän haluaa tapahtuvan sen seurauksena, että hän käyttäisi tietyssä tilanteessa tuotetta tai palvelua halutun tarkoituksen tai päämäärän saavuttamiseksi.” Detta betyder att kvaliteten på tjänsten är relativt individuell eftersom den baseras på kundens personliga värderingar. Därför kan man inte heller basera sin kvalitet på basen av endast en kunds åsikter. På ett café har man som mål att tillfredsställa ett rätt stort klientel vilket gör att kvaliteten på såväl produkter som service bör vara relativt hög. Då man har hög kvalitet på sin tjänst kommer man även att få nöjda kunder, som i sin tur förhoppningsvis blir lojala kunder. Man kan tänka kundlojalitet som ett slags resultat från kundtillfredsställelse. (se Lecklin, 2002, s. 94-97)

Cooper (2012, s.182) menar att kundtillfredsställelse är svårt att mäta, men att det kan definieras enligt det att en nöjd kund blir en lojal kund och enligt detta mönster sedan besöker stället på nytt, sprider positiv word-of-mouth och kan dessutom rekommendera stället åt andra. En nöjd kund blir även mindre priskänslig.

4.1 Tjänstestig

Kunden utvärderar tjänsten under hela dess gång och från alla aspekter (se figur 6). På ett café kommer kunden att utvärdera utbudet, personalen, utrymmet. För att kunna fastställa kvaliteten utgående från dessa, kan man utgå ifrån att kunden genomgår en tjänstestig var gång hen besöker stället. Mayer, Bowen och Moulton beskriver med Booms

och Bitners (1981) ord stigen som något som involverar all kontroll över kunden under köpprocessen. Den inkluderar alla steg, delmoment och mekanismer som krävs för att köpet ska kunna ske. Detta innebär inte bara själva ankomsten till caféet och köpstunden, utan även de så kallade yttre faktorerna som kan vara till exempel möblemang, övriga kunder, ljud, ljus och så vidare. Figuren nedan kan fungera som ett exempel för att visa de olika konkreta delmomenten från att kunden bestämt vilket café hen vill besöka till att hen lämnar caféet. De yttre faktorerna påverkar kunden konstant under hela processen, såväl medvetet som omedvetet, de fungerar mera som subjektiva, typ känslor, tankar och åsikter som snurrar kring kunden (se Mayer et al. 2003).



Figur 6; Tjänstestig av Booms & Bitner, 1981, (se Mayer et al. 2003) modifierad av skribenten

4.2 Kundlojalitet

Med lojalitet inom detta ämne menas att kunden återkommer. Eftersom kunden är nöjd med tjänsten vill denne uppleva detta på nytt och återvänder därför till caféet i fråga. Här kan också tänkas att om kunden funderar mellan olika alternativ på ställen, väljer hen det stället som hen är lojalt jämfört mot. Man kan egentligen säga att kundtillfredsställelse ger direkt upphov till lojala kunder. Lojaliteten kan även ge upphov till att kunden kommer tillbaka även efter ett misslyckat besök för att hen vet att det vanligen inte

är till exempel dålig service. En lojal kund sprider positiv word-of-mouth. I dagens läge är det även viktigt att tänka på hurudan word-of-mouth kunder kan sprida genom socialmedia, samt hurudan information företaget själv delar genom den. (Hanefors, Mossberg, 2007, s. 233-235)

Café Esplanad är inte aktiv i något socialmedia men har en egen webbsida. På webbsidan kan man se caféets öppettider och kontaktuppgifter. Eftersom Café Esplanad är ett väldigt traditionellt och ”gammaldags” café, är det ett accepterat faktum bland kunderna att någon mera specifik och up-to-date information inte finns på internet varken om eller från Café Esplanad. (Esplanad, 2015)

Kundlojaliteten har en direkt koppling till kundnöjdhet. Man tänker att den nöjda kunden alltid är lojal och att ju nöjdare kunder är, desto lojalare är hen. Hur nöjd kunden är, är dock inte den enda faktorn som påverkar hens lojalitet, fast man kan se lojaliteten som ett resultat av nöjdheten. Huruvida kunden är nöjd eller inte, är inte den enda påverkande faktorn. Det kan nämligen hända att kunden är väldigt nöjd, men ändå inte lojal, denne kan till exempel även besöka andra caféer utöver Café Esplanad. Det kan även finnas kunder som är missnöjda men ändå lojala. I detta fall till exempel den del av Café Esplanads kunder som är vana med att genast få bättre service då de klagar (Söderlund, 2003, s. 16-17).

5 METODBESKRIVNING

Det finns två huvudsakliga metoder att göra undersökningar med. Dessa är kvalitativa metoder och kvantitativa metoder. Metoderna är olika både till sättet hur man samlar in data och hurudan typ av svar man får. Genom de kvantitativa forskningsmetoderna får man numeriska svar och kan med hjälp av dessa analysera data för väldigt stora kvantiteter. Genom kvalitativ forskning får man beskrivande resultat som går att förklara med ord. Denna del kommer att redogöra för de forskningsmetoderna skribenten valt att använda sig av. (Bryman & Bell, 2013, s.419; Veal, 2011, s.231-232)

5.1 Val av metod

I denna undersökning har valts att göra semistrukturerade intervjuer. Orsaken till valet är att i semistrukturerade intervjuer, får den intervjuade några huvudteman eller stödfrågor, men denne svarar ändå ganska fritt och berättande. Intervjupersonen har stor frihet i hurudana svar hen ger. Detta ger upphov till givande svar från respondenten. Till skillnad från ostrukturerade intervjuer använder sig forskaren av någon slags manuskript eller frågeguide. I detta fall är semistrukturerade intervjuer det mest givande alternativet eftersom stamkunderna på Café Esplanad ska redogöra för egna upplevelser, tankar och känslor, men ändå hålla sig innanför ramen av relevans. (Bryman & Bell, 2013, s. 475)

Inom kvalitativ forskning är intervjuer den mest frekvent använda metoden. Det som gör intervjuer så attraktiva, jämfört med andra metoder, är flexibiliteten som intervjuerna erbjuder. Materialet som insamlas med hjälp av intervjuer är väldigt anpassningsbart. Skillnaderna mellan kvalitativa och strukturerade (kvantitativa) intervjuer är i stora drag hur beskrivande resultat man får. De kvalitativa intervjuerna brukar vara betydligt mindre strukturerade och mer fria, vilket leder till ett mer personligt och flexibelt resultat. De kvantitativa intervjuerna är däremot jämförbara med varandra eftersom dessa använder sig främst av siffror. (Bryman & Bell, 2013, s.473-474)

Definitionen på fallstudier är att dessa redogör för detaljerade studier för ett enda fall som till exempel kan vara en enda organisation, en enda plats, en specifik person eller en specifik händelse. (Bryman & Bell, 2013, s. 84-85)

De kvalitativa metoderna handlar till skillnad från kvantitativa om mer beskrivande resultat och fokusen läggs på ord istället för siffror. För att använda sig av kvalitativa metoder lägger man tyngd på generering av teorier istället för att pröva dem. Man drar slutsatser ifrån individers uppfattningar och tolkningar på deras sociala verklighet. (Bryman & Bell, 2013, s.49-52)

Eftersom kvalitativ undersökning baserar sig på att låta individer redogöra för sina åsikter, blir kvalitativ undersökning mera personlig än kvantitativ. Det innebär även att respondenterna är riktiga människor med riktiga personligheter, istället för bara en siffra i en kvantitativ undersökning. På så sätt blir forskningen mer mänsklig. Man vet också att kvalitativ data är lättare att förstå ifall man inte är tränad att läsa statistik. (Veal, 2011, s. 235)

5.2 Intervjuguide

För att utveckla en intervjuguide bör man tänka på att utveckla sina frågor för att ge ett så övergripande svar som möjligt. En intervjuguide är endast ett manuskript för en minneslista för vilka frågeställningar som ska beröras under intervjun. Frågorna ska formuleras så att svaren på frågorna öppnar upp respektive huvudämnen (upplevelse, kvalitet samt kundtillfredsställelse). En viktig faktor då man formulerar frågor för denna semi-strukturerade intervjuer, är att se till att frågorna kommer att ge så beskrivande svar som möjligt. För att få intervjun att löpa som planerat, bör intervjuguiden innehålla följdfrågor ifall respondenten inte ger tillräckligt givande svar. Frågorna får inte vara ledande. Målet är att låta respondenterna berätta så mycket som möjligt själva istället för att fråga enklare ja/nej frågor. (Bryman & Bell, 2013, s.482-484)

Frågorna handlar om att låta respondenten redogöra för sitt förhållande till Café Esplanad. Den första frågan behandlar respondentens första kontakt till caféet och eskalerar därifrån vidare mot mer ingående frågor som lämnar utrymme för respondenten att fritt berätta om hur, när och varför hen besöker caféet. Huvudämnen som ska bli besvarade är hur kunden upplever sina besök på caféet samt överlag förhållande till caféet. För att få svar på frågorna som behandlar stamkundernas nöjdhet, är det viktigt att låta respondenten berätta så utförligt som möjligt. Därför har samtliga intervjufrågor (se bilaga 3)

en rad underfrågor som används ifall att respondenten automatiskt inte svarar tillräckligt ingående.

5.3 Val av respondenter

Beroende på vad man undersöker, är valet av respondenter olika. Eftersom denna fallstudie koncentrerar sig specifikt på tillfredsställelsen av stamkunder på Café Esplanad är det naturliga valet att välja stamkunderna som respondenter. För att få så pålitliga resultat som möjligt, bör respondenternas antal vara så stort som möjligt. Då denna fallstudie handlar om ett relativt fåtal respondenter, är kvaliteten viktigare än kvantiteten. Detta leder till att valet av respondenter kommer att koncentreras till bekvämlighetsurval. För att kunna fastställa vem som kan klassificeras som stamkund, åtar sig skribenten rätten att välja detta själv på basen av fem år som caféarbetare på Café Esplanad.

5.4 Genomförande av undersökningen

Undersökningen som består av tio semistrukturerade intervjuer, gjordes genom att först kontakta respondenterna. En del av respondenterna var bekanta från tidigare och kunde således kontaktas personligen. Några av respondenterna kontaktades direkt, när de besökte caféet, var på det sättet slumpmässigt utvalda. Respondenterna meddelades att de skulle vara anonyma under hela processen och att intervjun skulle bandas in, men endast för mitt personliga bruk. Respondenterna förbereddes inte för intervjuerna desto mera. Allt eftersom material från intervjuerna samlades, transkriberades intervjuerna för att sedan sammanställas, redovisas och tolkas.

6 RESULTATREDOVISNING

I detta kapitel kommer skribenten att redogöra för resultaten av intervjuerna. För att ge en tydlig bild över situationen, går resultaten igenom i intervjufrågornas kronologiska ordning. På basen av intervjuerna, kan man se ett relativt tydligt mönster i stamkundernas åsikter.

Vad fick dig att besöka Café Esplanad för första gången?

Först blev stamkunderna uppmanade att berätta om vad det var som fått dem att besöka Café Esplanad för första gången. De flesta hade svårt att komma ihåg, eftersom det var flera år sedan. De första besöken var på grund av att vänner rekommenderade, att man råkat gå förbi eller att man var bekant med caféet via Café Succés på Högbergsgatan. Respondent A, B minns bullarna från Café Succés. Respondent C, E har upptäckt caféet av en slump på grund av det centrala läget. Respondent D har upptäckt caféet tack vare bullarna och att hen hade ett företag i närheten förut. Respondent F säger att det är stilen på caféet som fått hen att besöka det från början. Hen har bott i Helsingfors hela livet, så caféet har alltid varit bekant. Respondent G uppger att hen gick in en gång av misstag, när hen precis hade flyttat till Helsingfors och började sedan gå regelbundet. Respondent H blev medbjuden till caféet av sina vänner. Respondent I tröttnade på grann-caféet och besökte Café Esplanad istället. Respondent J blev bjuden dit av sin mamma.

Berätta om ditt första besök på caféet

När respondenterna sedan ombads minnas sina första intryck av caféet, var de till stor del överens om att caféet var ganska livligt, hemtrevligt och hade bra stämning. En del av respondenterna minns även att de först blev lite förskräckta över den långa kön. Samtliga respondenter uppger att de nog redan från början vetat att de velat komma tillbaka till caféet, på grund av bra produkter, bra service, hemtrevlig stämning samt det ypperliga läget. Respondent A, G, J reagerade på mängden människor. Respondent B minns att bullarna var något som man klart måste få mera av. Respondent C minns den föråldrade inredningen bäst, men menar att servicen och sortimentet gjorde upplevelsen till något positivt. Respondent D brukade besöka caféet med kunder i början och därefter sedan fortsatt. Respondent E uppger att hen gillar att gå på café överlag och att Café Esplanad föll hen i smaken genast från början. Hen gillade hur caféet var inrett och den hemtrevliga stämningen. Respondent F minns att det första besöket skedde före renoveringen och att hen då redan visste att hen gillade stället och att det skulle bli en vana att komma tillbaka. Respondent Hs första intryck av caféet var att det var mysigt. Respondent I tror sig minnas att hen har suttit ute på terrassen under sitt första besök. Respondent J besökte caféet första gången under glöggsäsongen vill hen minnas.

Hurdant är ett typiskt besök på Café Esplanad?

De typiska besöken varierade en del, några stamkunder besöker caféet på vardagsmorgnar genast vid öppning för att dricka kaffe och läsa tidningen, en del jobbar eller läser. Vissa äter gärna lunch på caféet medan andra föredrar att besöka caféet på kvällar och veckoslut. Dessa anser att caféet ofta är väldigt hektiskt, medan de som går tidigt på morgonen menar att caféet är lugnt. Samtliga respondenter menar att de går till caféet med gott humör. Respondent I uppger att hen besöker caféet medvetet under rusningstid på dagar då hen känner sig social. Respondent A tycker att miljön på caféet nog är bra men att där ofta är för mycket folk och därför trångt. Respondent B besöker caféet med någon och kommer ofta på kvällen eller veckosluten. Respondent C besöker gärna caféet för att äta en sallad eller portion soppa, hen övar gärna sin svenska genom att läsa dagens HBL. Hen diskuterar gärna ditt och datt med personalen. Respondent D kommer gärna för att ta en kopp kaffe med vänner. Respondent E besöker caféet på morgnarna för att dricka grönt te. Ibland på veckosluten tar hen även en croissant. Café Esplanad fungerar som hens arbetsmiljö var man kan skriva på sin egen laptop. Respondent F besöker caféet på morgonen för kaffe och HBL. Oftast besöker respondent G på veckosluten, hen dricker kaffe och läser eller jobbar på något projekt. Respondent H besöker caféet gärna för att äta lunch och fika. Hen brukar också läsa något ibland. Respondent I besöker gärna caféet för att äta en sallad eller för att göra vardagen lite lyxig och unna sig något gott. Hen besöker alltid caféet ensam eftersom det är ett utmärkt sätt att få kontakt med nya människor. Respondent J besöker gärna caféet för att fika med någon vän eller med sin bror.

Vad betyder Café Esplanad för dig?

På frågan vad betyder Café Esplanad för dig, var svaren olika. För några betyder Café Esplanad ett ställe att arbeta på, att läsa eller studera (respondent G). För andra är det ett ställe att koppla av. Några menar att det är ett ställe att äta lunch på medan andra använder caféet för att få lite lyx i vardagen (respondent J). Alla stamkunder menar ändå att det är kombinationen av läge, produkter och betjäningen som gör caféet viktigt för dem. De flesta tycker att priserna är passliga. Några tyckte att priserna var lite i högsta laget, men ändå att produkterna var prisvärda (respondent H). Några av stamkunderna upplevde, att de tillsammans med andra stamkunder bildar en slags gemenskap eller samhörighet, medan andra tyckte att de inte hörde till någon speciell grupp. Samtliga kunder ansåg att personalen kände igen dem och kände sig därför alltid välkomna. Respondent A

tycker caféets läge är perfekt ifall man är på shoppingrunda. Respondent B uppger att caféet är en bra mötesplats och att många viktiga diskussioner förts där. För respondent C betyder Café Esplanad ett paus ställe hen kan ta en bit mat och diskutera lite med människor. Det bästa stället i området, menar hen. Eftersom respondent E använder caféet som arbetsmiljö är det en stor del av vardagen. Hen gillar att besöka caféet för att se sig omkring och prata med andra kunder eller personalen. Hen upplever att caféet fungerar som ett slags gemenskap. Respondent F säger att caféet inte betyder så mycket, men att det nog skulle saknas om det försvann. Respondent H tycker att caféet betyder nostalgi eftersom det funnits så länge. För respondent I betyder det väldigt mycket att Café Esplanad är privatägt. För respondent J betyder Café Esplanad ett ställe var man kan satsa lite mera.

Vilka faktorer gör att du väljer Café Esplanad över andra caféer?

Faktorer som gör att stamkunderna väljer caféet över andra caféer i Helsingfors var ganska entydigt. Det centrala läget, prisvärda produkter och bra service. Dessutom menade några (A, I) att de stöder Café Esplanad för att de oftast erbjuder service på svenska. Respondent I uppgav att hen väljer caféet på grund av att det inte tillhör en kedja utan att det är ett privatägt café. Respondent A väljer caféet på grund av det stora utbudet. Respondent B väljer caféet på grund av de stora, färska bullarna. Respondent C säger att hen på andra caféer bara är nästa i kön, medan Café Esplanads personal känner igen och hälsar vänligt. Hen menar att man får ett slags förhållande till caféet och dess personal. Respondent D, J uppger att man trots stundvis långa köer alltid kan hitta en sittplats, vilket man inte alltid kan på andra ställen. Respondent E väljer caféet på grund av stämningen och det goda teet. Hen menar också att det inte ens egentligen finns något liknande ställe i centrum. Respondent F tycker att det är viktigt att det finns tidningar att läsa och det egna bageriet. Respondent G säger att påtåren är en faktor som gör att hen väljer caféet över andra ställen. Respondent H säger att det mest är vanesak, men att läget är bra också. Respondent I tycker att hen får mera för pengarna än på andra ställen. Respondent J uppger att man täcks sitta länge på caféet eftersom det finns så mycket plats, till skillnad från andra caféer.

Vilka är Café Esplanads bästa respektive sämsta sidor?

När det kommer till caféets bästa sidor, listar stamkunderna upp faktorer som, förutom service, läge och produkter, är allt från språkkunnig personal, rymligt utrymme till det egna bageriet och hemtrevlig stämning. Bland stamkunderna hör även de färska, gigantiska bullarna till en av caféets bästa sidor. Till de sämsta sidorna hör enligt stamkunderna de tidvis väldigt långa köerna och hektiska miljön. Största delen, alla förutom H, av stamkunderna tycker även att toaletterna är väldigt ofräscha. Respondent A anser att caféet har bra betjäning och bra produkter, men att det ofta är proppfullt, vilket är negativt. Respondent B, J tycker produkterna är bra men att caféet överlag ofta är ostädat och att toaletterna är "Helsingfors ofräscha". Respondent C anser att caféets bästa sida är personalen och ett bra utbud. Hen säger också att produkterna är prisvärda. Som sämsta sida menar respondent C att caféet saknar ett face lift och att utrymmen deltid är smutsiga. Påtåren och läget tycker respondent D, G är bäst med caféet. Respondent E tycker att de bästa sidorna med Café Esplanad är att det är familjeägt, personligt och trivsamt. Respondent E, G tycker det bästa är stämningen. Respondent H vill inte klaga på någonting och tycker att allt är bäst. Respondent I tycker att läget är bäst, tillsammans med det sociala kaoset.

När besöker du Café Esplanad?

Stamkunderna delas in i "grupper" i vilka vissa besöker caféet tidigt på vardagsmorgnar, vissa lunchtid och vissa kvällar eller veckoslut. De som besöker caféet på vardagsmorgnar eller lunchtid besöker caféet med gott humör för att ladda upp för dagen eller arbeta. De som besöker caféet på kvällarna och/eller på veckosluten, kommer för att göra sin dag lite lyxigare, för att satsa på sig själva och unna sig en bulla. Respondent I säger att om hen ska sura, kan hen göra det hemma, inte på café. Respondent A besöker caféet mitt på dagen. Respondent B ser Café Esplanad som vardagslyx, hen besöker caféet på veckoslut och kvällar. Respondent C besöker caféet på kvällar eller veckoslut, hen njuter då av sin lediga tid. Respondent D besöker caféet efter shoppingrundor oftast på veckosluten. Respondent E besöker caféet tidigt på morgonen och säger att hen tycker alltid det är ett nöje att komma. Respondent F laddar upp för dagen i lugn och ro på morgonen med en kopp kaffe. Respondent G besöker caféet främst för att jobba eller läsa. Respondent H associerar direkt bulla till Café Esplanad och besöker caféet så fort bulla-suget kommer fram. Respondent I besöker caféet mitt på dagen för att lyxa till vardagen. Hen besöker caféet när hen känner sig öppen för omgivningen och vill se

människor och visa upp sig. Respondent J går gärna på caféet på dagen men undviker medvetet värsta rusningen och därmed även lördagarna. Hen tycker att man på caféet kan koppla bort sig från vardagens stress.

Varför besöker du Café Esplanad?

På frågan varför stamkunderna besöker Café Esplanad, menar stamkunderna att servicen, produkterna och läget nog är ett komplett paket men att om något skulle ändra lite, till exempel läget byta till järnvägstorget, skulle de nog besöka caféet ändå. Respondent F uppger att hen inte besöker caféet på grund av någon av dessa grundpelare, utan för stämningen på caféet. Respondent A, C, E, G, I, J tycker att kombinationen av bra service och bra produkter mitt i centrum utgör ett komplett paket. Respondent D prioriterar läget och produkterna över servicen, eftersom hen inte lagt märke till betjäningen eftersom det inte är bordsservice. Respondent H menar att fastän servicen är bra, är den indifferent eftersom hen besöker caféet på grund av produkterna och läget. Respondent J säger att ”Café Esplanad är som ett stort vardagsrum. En fortsättning på mitt hem. Det är stämningsfullt och jag känner mig väl mottagen. Alltid”

Förnyar sig Café Esplanad tillräckligt ofta/sällan?

Stamkunderna anser att Café Esplanad förnyar sig ganska sällan, och att det då är frågan om ganska små förändringar. Några har märkt till exempel att caféet fått flera sorters kaffe och att urvalet bland kakorna ändrat lite enligt årstiderna. Någon av stamkunderna har inte märkt några förändringar alls. Café Esplanads stamkunder är dock enhetligt av den åsikten, att några stora förändringar inte heller bör göras. De tycker att caféet hålls tillräckligt traditionellt, vilket också är orsaken till att många av kunderna går där. En av stamkunderna uppger att hen besöker caféet ofta eftersom det är lätt då hen vet exakt vad som erbjuds och till vilket pris. Respondent A har märkt att det har kommit ett till sorts kaffe, vilket är bra, hen anser att caféet nog hålls tillräckligt traditionellt så att hen inte behöver stå häpen och inte känna sig hemma mera. Respondent B, D tycker inte att något har ändrats på caféet men anser att det inte behöver det heller, förutom hygien. Respondent C tycker inte att caféet förnyas tillräckligt ofta, enligt hen borde små uppdateringar göras med 3-5års mellanrum och stora förändringar med 5-10 års mellanrum. Respondent E, F, G, H vill inte att någonting ska ändras, hen ser det som caféets starkaste sida att det hålls traditionellt. Respondent I, J tycker att salladen gärna kunde ha

flera vegetariska element, men att caféet nog ska hålla sig ganska traditionellt som det gjort hittills. Respondent J säger att om det sker för stora förändringar, slutar hen besöka caféet.

Om du fick vara chef, skulle du ändra på något och vad skulle du absolut inte ändra på?

I slutet av intervjun uppmanas respondenterna fundera på vad de skulle göra om de fick vara chef på Café Esplanad. Med fria händer att göra ändringar skulle största delen av stamkunderna inte ändra på mycket. En del uppger att de skulle vilja se små uppfräschningar i interiören, som till exempel nytt tyg på stolarna eftersom det ser slitet ut (respondent F). Några av stamkunderna menar att de skulle vilja se några nya element i salladsbuffén (respondent C, I, J). Några av kunderna skulle också se flera alternativ i den så kallade salta vitrinen, som till exempel mera rågbröd (respondent F, H). Stamkunderna är överens om att saker som absolut inte ska ändras på är bullarna eller storleken på dem. Några påpekar också att caféets öppethållningstider absolut inte får förkortas. Respondent A skulle gärna se att i alla fall någon del av caféet skulle ha bordsservice. Respondent B skulle absolut inte ändra på produkterna men skulle införa nummerlapp-system för specialkaffe och uppdatera hygien. Respondent C skulle inte ändra på strukturen på caféet. Hen säger att man kunde ha skyltar på de olika produkternas namn i vitrinen för att undvika missförstånd. Respondent D skulle försöka göra något åt köerna och skyndsamheten, antingen genom bordsservice, större personal eller mer utspridda timmar bland personalen, så att alla inte går hem samtidigt. Respondent G skulle inte ändra på något annat än att satsa lite mera på hygien. Nästan alla respondenter skulle anställa mera personal. Respondent H skulle satsa på ekologiska produkter och välja närproducerade råvaror.

7 DISKUSSION

I detta kapitel analyseras materialet från intervjuerna och jämförs med teorin. Analysen delas in i arbetets tre teoretiska huvudämnen; upplevelse, kvalitet och kundtillfredsställelse. Syftet med analysen är att jämföra materialet från intervjuerna med teoribasen. Genom analysen framställs en helhetsbild över resultaten som jämförs med skribentens

egna åsikter, tankar och förväntningar. Diskussionen avslutas med konklusion samt en swot-analys för Café Esplanad.

7.1 Upplevelse

Det som var väldigt intressant att se igenom intervjuerna, var hur de olika individerna upplevde olika situationer. Till exempel respondent I besöker caféet medvetet under rusningstid för att uppleva det sociala virrvarret och den hektiska miljön. I motsats till detta kan man titta på respondent E, som undviker de tidpunkterna det brukar vara hektiskt på. Intressant var också att se, var de stora skillnaderna i svaren beroende på vilka tider stamkunderna besöker caféet. Det var såklart väntat att olikheter skulle uppstå, men en relativt radikal svacka mellan "har inte tid att köa, så mycket människor" och "här är så lugnt och tyst" då vissa stamkunder besöker caféet kring lunchtid och på veckoslut, medan andra föredrar tidiga vardagsmorgnar. Från upplevelseteoretisk synvinkel, kan man tydligt se att respondenternas upplevelser och åsikter inte baserar sig på endast en faktor, utan att allting håller ihop som ett nät. De flesta respondenterna ansåg att orsaken till att de besöker Café Esplanad är en enhetlig upplevelse som består av servicen, produkten och läget. Det blir även klart att upplevelse är väldigt individuellt och man kan tydligt se skillnader mellan respondenterna även om det kan röra sig om små detaljer. Detta kan i sin tur kopplas till Pine & Gilmores upplevelsefält genom vilket man kan se på vilka alla olika sätt som kunden påverkas av sin omgivning och hur omgivningen påverkas av kunden.

Underhållning

- Titta på andra kunder
- Observera

Utbildning

- Tala med andra kunder/personal
- Lära sig produkter

Estetik

- Interiör
- Belysning

Eskapism

- Fristad från vardagen
- Låta personalen sköta om en

Enligt modellen kan man se hur de olika delmomenten av ett besök på Café Esplanad kan stimulera alla fält. Således kunde man tänka att man når "the sweet spot". En av respondenterna uppgav att hen gillar att se på kakorna även om hen inte äter dem, vilket

visar det estetiska begäret som Café Esplanad kan bidra till. Detta kan ändå räknas till underhållningsdelen av upplevelsefältet eftersom man beundrar utbudet medan man köar.

Vad man kan se skillnader mellan respondenterna, kan man dra konklusioner till Maslow. Eftersom människor har olika behov som tillfredsställs på olika sätt, är även svaren varierande. Till exempel de respondenter som vill ha flera hälsosamma alternativ är intresserade av sin hälsa, de som vill ha ändring i interiören är intresserad av estetik och de som uppskattar påtåren är de som dricker kaffe. Man kan således se att de saker som de olika individerna föredrar över de andra, är för dem såklart viktigaste elementen i deras besök på caféet.

7.2 Kvalitet

Överlag tyckte respondenterna att kvaliteten på de olika produkterna och även på servicen var bra. Detta var nog förväntat med tanke på det mångsidiga utbudet Café Esplanad erbjuder sina kunder. Flera av respondenterna kommenterade speciellt Café Esplanads mest kända produkt, kanelbullen, de ansåg att den var stor, färsk och prisvärd. Eftersom det enligt Verhelä och Lackman alltid är det enskilda företagets kunder som själva definierar kvaliteten och därmed företagets egen uppgift att ta reda på hur högt ribban ligger. Enligt resultaten kan man se att kvaliteten motsvarar respondenternas förväntningar. Respondenterna tycker att produkterna är av hög kvalitet och att servicen är bra. Dessutom anser de att produkterna är prisvärda, vilket även styrker definitionen på kvalitet. Enligt kvalitetssäkringssystemet Laatu-tonni, är företagets centrala mål att sträva till bättre kundnöjdhet, lönsamhet och konkurrenskraft. Detta kan ses i resultaten eftersom respondenterna är nöjda, tycker att produkterna är prisvärda och att de föredrar Café Esplanad över andra caféer trots att åtminstone en del av dem även besöker andra caféer.

Även Grönroos modell stöder respondenterna i deras tankar om att servicen och produkterna går hand i hand. Respondenterna menar att de skulle besöka caféet om servicen var dålig men produkterna bra och tvärtom, dock inte lika ofta. Detta är ett perfekt exempel på hur sammanflätade den tekniska kvaliteten är med den funktionella.

Respondenterna anser att öppethållningstiderna är bra och att personalen är kunnig och vänlig. Dessa faktorer stöds av samtliga Servquals dimensioner.

7.3 Kundtillfredsställelse

Den positiva feedbacken kan de använda sig av för att fortsätta bidra till en välkomnande miljö där alla kunder, men speciellt stamkunderna, trivs i och väntar på att få återbesöka. Igenom den konstruktiva feedbacken ger skribenten genom stamkundernas åsikter en del förbättringsförslag, som Café Esplanad råds ta i beaktan för att ytterligare kunna förbättra sitt rykte och maximera sin försäljning. Det största återkommande temat är ändå att caféet behöver utöka sin personal, eftersom den negativa feedbacken grundar sig på det faktum att personalen inte är tillräckligt stor och därmed varken har tid eller möjlighet att utföra många av arbetsuppgifterna som skulle krävas för att stamkunderna skulle vara ännu nöjdare. Enligt Lecklin kräver det att för att en kund ska vara tillfredsställd, bör hans värderingar för kvaliteten besvaras. För att dessa i sin tur ska uppnås, bör dessa värderingar kartläggas. Söderlund menar också att kundlojalitet är direkt resultat av kundtillfredsställelse. Detta är ju lätt att se i resultaten. Skulle respondenterna inte vara tillfredsställda, skulle de ju inte komma tillbaka. Man ser att eftersom samtliga respondenter går upprepat på Café Esplanad redan under många års tid, kan man nog konstatera att de måste vara nöjda och därmed även lojala.

Man kan tydligt se att respondenterna precis som enligt tjänstestigen utvärderar caféet under hela gången från alla aspekter. Såväl utbud, personal som utrymme är under hela besökets gång under lupp för respondenten. De menar att omgivningen påverkar dem starkt, likaså servicen, läget och produkterna, vilket leder till att de, precis som tjänstestigen, får en komplett upplevelse. Även som Hanefors och Mossberg nämner om positiv word-of-mouth, kan man se att respondenterna ofta träffar vänner på caféet. Detta gör att de indirekt sprider positiv word-of-mouth, eftersom de ber sina vänner träffa dem där.

7.4 Konklusion

I konklusionen sammanställs respondenternas tankar och åsikter i underrubrikerna positiv feedback och negativ feedback för att göra det lättare för läsaren att se tydliga mönster i intervjuerna. Jag har även gjort en swot-analys (strengths, weaknesses, opportunities and threats).

7.4.1 Positiv feedback

De faktorer som gör att stamkunderna återvänder till Café Esplanad är en kombination av bra produkter, vänlig service och det utmärkta centrala läget. Av produkterna är den gamla hederliga kanelbullen en klar favorit. Någon kund menar att hen kommer dit enkom för bullarna eftersom de är stora, färska och prisvärda.

Stamkunderna tycker om miljön på caféet och de upplever att den vänliga personalen känner igen dem. De anser också att de alltid blir bemötta med vänliga leenden trots den emellertid skyndsamma omgivningen. De ser även språkkunskaperna, speciellt svenska, men även ryska, bland personalen som ett klart plus.

Stamkunderna tycker att caféet har bättre öppethållningstider än andra caféer. Stamkunderna är även av den åsikten att den varma välkomnande miljön på caféet, gör att de gärna skulle kunna besöka caféet ensamma, utan att känna sig ensamma tack vare att det finns så mycket andra kunder och hemtrevlig miljö.

En av faktorerna som gör caféet attraktivt i stamkundernas ögon är gratis påtår på filterkaffet, den gör att de upplever att kaffet blir prisvärt samt att de med gott samvete sitter en stund extra och njuter.

7.4.2 Negativ feedback

Ett återkommande tema som stamkunderna skulle vilja se en ändring i, är hygien. De upplever att Café Esplanad har Helsingfors ofräschaste toaletter, trots detta förstår de att den ganska lilla personalen inte har möjlighet att rengöra dem på grund av brist på både arbetskraft och tid.

Stamkunderna anser även att köandet är ett stort minus. Det gör ibland att de tvingas välja andra caféer eftersom de helt enkelt inte har tid att köa.

En del av stamkunderna, eller deras bekanta, är även ålderstigna eller rörelseförhindrade, och har väldigt svårt att röra sig, vilket gör att de emellertid tvingas välja andra caféer som har bordsservice, eftersom Café Esplanad inte har detta.

7.4.3 Förbättringsförslag

Förbättringsförslag för att underlätta köandet kunde vara en större personal och att de kunder som beställer kaffedrycker som inte är färdiga, kunde få en nummerlapp igenom

vilken de skulle få drycken till bordet, istället för att vänta vid kassan där andra försöker betala. Stamkunderna anser, att eftersom många av caféets kunder är gamla och en del har svårt att röra sig, kunde bordsservice vara något att överväga. Eftersom detta dock skulle kräva en helt annan slags personal än den nuvarande, förstår de att detta kanske inte är möjligt. Kanske kunde någon liten del av caféet ha bordsservice om man där var beredd att betala lite mera.

Stamkunderna anser också att man borde ha någon slags utveckling av hygien. Ett konkret förslag på förbättring är att renovera toaletterna. Eftersom detta dock är tidskrävande, borde man i varje fall satsa på att utöka personalen till den grad att någon har tid att sköta om toaletterna.

På basen av intervjusvaren har skribenten gjort upp en swot-analys för att kunna visa Café Esplanads styrkor, svagheter, möjligheter och hot.

<p>Styrkor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Läget • Eget bageri • Bra utbud • Personal • Stort utrymme • Påtår • Atmosfär 	<p>Svagheter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofräscha toaletter • Hektisk miljö • Stundvis långa köer • För liten personal • Ingen bordsservice
<p>Möjligheter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utveckla källarvåningen • Differentiera sig • Bli mer eko • Stöda närproducerat • Terrass 	<p>Hot</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dålig ekonomi • Andra caféer • Få ryska turister

Man kan utifrån respondenternas svar, se att Café Esplanads styrkor är ett utmärkt centralt läge, ett välutvecklat brett sortiment och en vänlig personal som jobbar hårt för att göra kunderna nöjda. Respondenterna är även av den åsikten att det stora utrymmet gör att man alltid kan hitta en sittplats åt sig. Andra styrkor på Café Esplanad är att per-

sonalen är språkkunnig och att man får ta mera av det vanliga kaffet. Även atmosfären ses som något unikt som andra caféer inte har.

Till caféets svagheter hör de ofräscha toaletterna, den hektiska miljön och de stundvis långa köerna. Respondenterna ser ändå att alla dessa svagheter kunde korrigeras med hjälp av en utökad personal. Därav även ”för liten personal” listad som en svaghet. Respondenterna tycker också att det är negativt att caféet inte har bordsservice, speciellt med tanke på rörelseförhindrade eller åldringar.

En av respondenterna kommer med vilda idéer om möjligheter för att utveckla källarvåningen till en lönsamhet för Café Esplanad. Respondenterna anser att det är Café Esplanads stora möjlighet att differentiera sig från andra caféer med hjälp av sitt traditionella koncept som inte finns på andra ställen. En möjlighet för Esplanad kunde också vara att satsa på mera ekologiska råvaror och maskiner som till exempel vitrinerna. Det kunde också vara en möjlighet att stöda närproducerat eftersom detta skulle attrahera ett nytt klientel. Möjligheter kunde även vara att satsa lite mera på terrassen eftersom den attraherar många kunder under vackra sommandagar.

Möjliga hot för caféet är naturligtvis den dåliga ekonomin. Detta är dock en svacka som Finland snart kommer att gräva sig upp ur. Dessutom påverkas inte endast Café Esplanad av detta. Andra caféer kan utgöra hot, men bland stamkunderna är risken för hot relativt minimal. En till sak som hotar caféet är minskningen av ryska turister. Däremot talar en del av personalen ryska, vilket nog lockar alla de få ryska turister som unnar Finland en visit.

8 AVSLUTNING

Arbetets gång har varit en intressant process som gett mig en bra inblick i Café Esplanads stamkunders tillfredsställelse. Vissa saker var tydligt positiva men även några negativa aspekter kom upp. Undersökningen har visat att vissa saker kunde göras på annat sätt.

8.1 Arbetets begränsningar och förbättringsförslag

I arbetets teoretiska del skulle jag ha kunnat använda mig av nyare litteraturkällor eftersom vissa av källorna jag valt var ganska gamla men jag tycker ändå att allt material i arbetet är relevant.

Det var både positivt och negativt att intervjupersonerna inte var bekanta med frågorna. Det positiva var att svaren var spontana och uppriktiga, eftersom respondenterna i princip inte gavs tid att formulera sig. Detta gjorde att det nästan kändes som att vara inne i respondentens huvud. Det negativa var att eftersom de inte var bekanta med frågorna, blev svaren lätt lite i kortaste laget och att de inte hade tid att tänka i förväg ut på saker de ville säga, vilket kanske kan ha utelämnat information.

Att skriva examensarbetet har varit en lärorik upplevelse och jag har fått lära mig mera om Café Esplanad ur stamkundernas synvinkel. Genom intervjuerna har jag fått ny inblick på ämnet och materialet jag fick genom intervjuerna var tillfredsställande. Det var intressant att märka vissa gemensamma nämnare i intervjuerna med så få respondenter som tio. En del av intervjuerna blev kortare än tänkt, men innehållsmässigt lika givande ändå. Stämningen under intervjuerna var bra och respondenterna svarade i alla fall till synes ärligt på frågorna. Det kan hända att jag borde ha gett några huvudteman för intervjuerna i förväg så att respondenterna skulle ha kunnat förbereda sig litet, men är nog nöjd med resultaten. Min egen insikt i Café Esplanad var nog både på gott och ont. Det positiva var att det snabbt uppstod en naturlig och organisk diskussion. Min koppling till caféet gav mig dock bra grund att relatera till svaren och tack vare min erfarenhet på caféet kunde jag ställa vettiga och matnyttiga följdfrågor. Det negativa var ändå att kunderna kanske inte vågade säga allt de ville i rädsla att såra mina känslor.

8.2 Slutord

Hela arbetsprocessen inkluderat skrivandet, planerandet och intervjuandet, har varit väldigt lärorik och i sin helhet en väldigt bra avslutning på turismutbildningen. Fastän arbetet stundvis känts trögt, har arbetet framskridit sakta men säkert och alltefter att jag fått mera stoff, har intresset uppehållits under hela arbetets gång. Jag tror att arbetet varit en nyttig del av min utbildning och även att jag kommer ha nytta av den i framtida studier och arbetsliv.

Tack vare intervjuerna har jag fått öppnat upp en helt ny syn på Café Esplanad. Genom stamkundernas ögon har jag fått se allt det fina med caféet, som man som arbetare sakta men säkert hade förträngt. Jag hoppas att min uppdragsgivare, Anders Backman, ser min avhandling som matnyttig och att avhandlingen bidrar till fortsatt bra service. Jag önskar även att förbättringsförslagen kan fungera som inspiration till att bidra till bästa möjliga service.

Jag önskar även tacka alla de respondenter som tagit sig tid att ställa upp i mina intervjuer. Tack vare dem har jag fått bra material att gå på, nyttiga tankar, åsikter och infallsvinklar. Ett stort tack även riktat åt min handledare, Hellevi Aittoniemi, som trots alla mina dumma frågor, orkat svara, ställa upp och hjälpa till under hela processens gång.

KÄLLOR

Böcker

Bryman, Alan, Bell, Emma, 2013 Företagsekonomiska forskningsmetoder, Stockholm: Liber AB, 757 s.

Cooper, Chris, 2012 Essentials of Tourism, Harlow: Pearson Education Limited, 361 s.

Grönroos, Christian, 2002 Service Management och Marknadsföring: en CRM ansats, Malmö: Liber Ekonomi, 436 s.

Hanefors, Monica, Mossberg, Lena, 2007 Turisten I upplevelseindustrin, 1:1 uppl. Lund: Studentlitteratur, 279 s.

Lecklin, Olli, 2002 Laatu yrityksen menestystekijänä, 4 uppl. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino OY, 464 s.

Söderlund, Magnus, 2003 Den lojala kunden, 1:2 uppl. Helsingborg: AB Boktryck, 249 s.

Veal, A.J, 2011 Research methods for leisure & tourism A practical guide, Harlow: Pearson Education Limited, 559 s.

Verhelä, Pauli, Lackman, Pekka, 2003 Matkailun ohjelmapalvelut, 1 uppl. Borgå: WS Bookwell Oy, 248 s.

Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo, Gremler, Dwayne D. 2009, Services Marketing, 5 uppl. New York: McGraw-Hill/Irwin, 708s.

Artiklar

Kang, Gi-Du, James, Jeffrey 2004, ”Service quality dimensions: an examination of Grönroos’s service quality model”, Managing Service Quality, vol. 14, Nr 4, s. 266-277

Maslow, A.H., 1943, ”A Theory of human motivation, Psychological Review”, vol. 50 s. 394-395 hittas:

<http://www.emeraldinsight.com.ezproxy.arcada.fi:2048/doi/pdfplus/10.1108/09604520410546806> Hämtad: 31.3.2015

Mayer, Karl, Bowen, John, Moulton, Margaret 2003, ”A proposed model of the descriptors of service process”, Journal of Services Marketing, Vol. 17 nr: 6, s. 621 - 639

Pine, B.J. & Gilmore, J.H. 1999, "Welcome to the Experience Economy". Harvard Business School Press. Boston s. 97 - 105 hittas: http://rushkolnik.ru/tw_files/4995/d-4994348/7z-docs/4.pdf hämtad: 6.5.2015

Tan, Kay, Pawitra, Theresia, 2001, "Integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for service excellence development", Managing Service Quality, Vol. 11, Nr 6, s. 418 – 430 hittas: <http://www.emeraldinsight.com.ezproxy.arcada.fi:2048/doi/pdfplus/10.1108/08876040310495645> hämtad: 31.3.2015

Tikkanen, Irma, 2007, "Maslow's hierarchy and food tourism in Finland: five cases", British Food Journal, vol. 109 s. 721-734 hittas: <http://www.emeraldinsight.com.ezproxy.arcada.fi:2048/doi/pdfplus/10.1108/00070700710780698> hämtad: 31.3.2015

E-källor

Esplanad, 2015, hittas: <http://esplanad.fi/> hämtad: 21.3.2015

Tarssanen & Kylänen, 2005, hittas: <http://www.leofinland.fi/wp-content/uploads/2014/06/EI%C3%A4mystuottajan-k%C3%A4sikirja.pdf> hämtad: 21.3.2015

VisitFinland, 2015, hittas: <http://www.visitfinland.fi/tuoteteemat-ja-tyokalut/laatutoni/> hämtad: 31.3.2015

BILAGOR

Bilaga 1: Intervjufrågor på svenska

Vad fick dig att besöka Café Esplanad för första gången?

- Vem?
- Sammanträffande?
- Varför?

Berätta om ditt första besök på Café Esplanad

- Första intryck
- Reaktionen

- Visste du då att du ville återvända?
- Varför?

Hurdant är ett typiskt besök på Café Esplanad?

- Vilka produkter?
- Miljön?

Vad betyder Café Esplanad för dig?

- Läge?
- Pris?
- Betjäning?
- Produkter?
- Gemenskap?

Vilka faktorer gör att du väljer Café Esplanad över andra caféer?

- Varför?

Vad är caféets bästa sidor respektive sämsta sidor?

- Varför?

När besöker du caféet?

- Tid?
- Dag?
- Känslor?
- Sinnesstämning?

Varför besöker du Café Esplanad?

- Servicen?
- Produkterna?
- Läget? (Vilken ordning)

Förnyar sig Café Esplanad tillräckligt ofta/sällan?

- Med vad?
- På vilket sätt?

Om du fick vara chef en månad, vad skulle du ändra på/absolut inte ändra på?

- Varför?

Bilaga 2: Intervjufrågor på finska

Mikä sai sinut tutustumaan Café Esplanadiin?

- Kuka?
- Sattuma?
- Miksi?

Kerro ensimmäisestä visiitistä

- Ensivaikutelma
- Reaktioita
- Takaisintuloa?
- Miksi?

Kerro tyypillisestä käynnistä

- Tuotteet?
- Miljöö?

Mitä Café Esplanad merkitsee sinulle?

- Sijainti?
- Hinta?
- Palvelu
- Tuotteet?

Miksi valitset Café Esplanadin ylitse muiden kahviloiden?

- Miksi?

Mitkä ovat Café Esplanadin parhaat / huonoimmat puolet?

- Miksi?

Milloin käyt Café Esplanadissa?

- Aika?
- Tunteet?
- Fiilis?

Miksi käyt Café Esplanadissa?

- Palvelu?
- Tuotteet?
- Sijainti?
- Yhteishenki?

Uusiutuuko kahvila itsensä tarpeeksi usein?

- Miten?

Pysyykö kahvila tarpeeksi perinteisenä?

- Miten?

Jos saisit olla pomona 1kk..

- Mitä muuttaisit?
- Mitä et ikinä muuttaisi?
- Miksi?

Bilaga 3: Respondent A

Intervjuare: Vad var det som fick dig att besöka Café Esplanad för första gången?

Respondent: Nå egentligen var det nog de där stora bullarna som var det viktigaste. Dem kände jag ju till från tidigare också då vi bodde i Brunnsparken och samma firma hade ju där i Högbergsbacken café också de där stora bullarna.

Intervjuare: Så det var egentligen ett sammanträffande?

Respondent: Ja det var ju ett sammanträffande i och med att jag kom underfund med att de också fanns där i centrum.

Intervjuare: Jaa, vill du berätta lite om ditt första besök på caféet?

Respondent: Vet du det har jag nog ganska svårt att komma ihåg. Alltså vad ska jag säga nu..

Intervjuare: Minns du några första intryck eller reaktioner?

Respondent: Ska vi nu säga första intrycket var då kanske det att oj här är hemskt mycket människor. Man måste köa, köa, köa, så måste man fundera att ska man gå dit eller inte, hur mycket tid har man liksom, att orkar man ställa sig i kön.

Intervjuare: Visste du redan då att du kanske ville komma dit tillbaka någon gång?

Respondent: Egentligen nog, eftersom jag kände till då från tidigare att de hade jätte gott bröd, naturligtvis gott kaffe och allt det där. Ett bra urval.

Intervjuare: Nåmen hur ser ett typiskt besök på Café Esplanad ut?

Respondent: Ett typiskt besök är nog liksom, nå egentligen nu på senare tid så har jag nog också gått dit också för att äta lunch, då alltså sallad eller fisksoppa. Eller sen då bara för att dricka kaffe och äta en, eller en halv bulle. Alltså om man har sällskap så är det ju bra när man kan dela för man orkar ju kanske inte med en hel själv.

Intervjuare: Hurdan är miljön då oftast?

Respondent: Miljön är annars bra men där är oftast så mycket människor och lite trångt. Det är ofta svårt att hitta sittplats och kan vara klumpigt att röra sig med brickan.

Intervjuare: Vad betyder Café Esplanad för dig? Några typiska saker som du tänker på?

Respondent: Nå ska vi nu säga att läget är ju bra när det är mitt i stan och kommer man till stan för att shoppa så är det ju helt perfekt där mitt i. Priserna är väl ungefär jämnt med vad det är på andra ställen, varken dyrare eller billigare. Betjäningen är nog bra. Det är trevligt att till och med få betjäning på svenska allt som oftast. Det är ett klart plus.

Intervjuare: Känner du att du har någon slags gemenskap med de andra kunderna?

Respondent: Fast det är mycket människor där så blir det inte direkt någon kontakt med okända människor. Så nej, det har jag nog inte.

Intervjuare: Vilka faktorer gör att du väljer Café Esplanad över andra caféer?

Respondent: Nå det är nog just det där att de har ett så jätte stor urval. Bröden till exempel med många olika slags fyllningar. Servicen är också bra, alltså säkert ungefär samma som på andra ställen. Alltså de gör ju sitt bästa, men då de ofta är massvis med människor så blir det ju stressigt för personalen. Men personalen är nog alltid vänlig!

Intervjuare: Hur är det med caféets bästa respektive sämsta sidor?

Respondent: Du har nog så svåra frågor. Det är ju liksom en kombination av produkter och service, för att det finns ju många caféer i stan, men ska vi nu säga att det blir ju en vana också. När man ofta går till samma ställe så vet man ju hur det fungerar och då fungerar det bra. Att liksom både bra betjäning och bra produkter gör ju att man vill komma tillbaka. Det negativa är ju att det är lite trångt där i och med att det nästan alltid är proppfullt. Jag tror att många som besöker caféet, speciellt de som går ensamma, får en slags gemenskap där i vimlet. Liksom någon slags social samvaro. Att om man går allena dit också så har man ju människor omkring sig, så kan man känna sig som att man är i en grupp fast man kanske inte direkt hör dit. Jag skulle alldeles bra kunna tänka mig att gå dit ensam just därför också. Speciellt sommartid då man kan sitta ute och titta på andra människor, så på det sättet är det ju roligt att det oftast är livligt där med massvis med människor. Fast jag inte personligen känner de andra kunderna finns där ofta många bekanta ansikten som jag vet att jag har sett där förut. Personalen har ju påverkat mycket också, stor del av den är ju också bekant i och med att du jobbade där då, vi sa alltid att nu går vi till "Sandras café"! Ibland kom jag för att titta om du var på jobb, och fast du inte skulle ha varit så kunde jag ju oberoende ta en kopp kaffe när jag en gång

var där liksom. Och så tror jag faktiskt att i alla fall en del av personalen känner igen mig också, kanske för att jag har varit där så många gånger. Då får man ett litet leende och de kommer ihåg att jag talar svenska, vilket känns väldigt välkomnande och man känner sig liksom ganska hemma där. Dessutom är den svenskspråkiga servicen jätte viktig för mig.

Intervjuare: När besöker du caféet? Hurdant humör eller sinnesstämning har du?

Respondent: Jag besöker nog caféet oftast på dagen. Typ lunchtid eller lite efter lunchen för att dricka kaffe. Det beror ju liksom på helt. Men att oftast nog mitt på dagen.

Intervjuare: Varför besöker du caféet, för betjäningen, produkterna, läget...

Respondent: Klart nog en kombination av allting, bra service och bra produkter mitt i stan.

Intervjuare: Som stamkund, tycker du att du ser att caféet förnyas sig?

Respondent: Lite, till exempel har de ju fått ett annat slags kaffe, att man kan välja mellan olika slags kaffesorter, te dricker jag inte själv, men jag har sett att det finns vansinnigt många olika sorter, vilket ju är kul. Så nog förnyas de sig, men kanske nu inte sådär iögonfallande att man liksom direkt märker, men såklart om de förnyas någon sådan produkt som man inte brukar köpa så är det ju klart att man kanske inte märker.

Intervjuare: Okej, men hur är det då motsatt håll, tycker du att caféet hålls tillräckligt traditionellt?

Respondent: Det är nog ganska traditionellt! Jag tycker nog om att det inte görs allt för stora förändringar, då kanske man skulle ha svårt att välja och så. Dom förnyas inte så att man sen blir stående sådär helt häpen och inte känner igen sig och nu vet jag inte var jag är. Man känner sig nog hemma där. Caféet är väldigt traditionellt och hemtrevligt.

Intervjuare: Om du skulle få bestämma, vara chef, vad skulle du ändra på respektive absolut inte ändra på?

Respondent: En sak, men det kanske är väldigt svårt. Så har jag tänkt på att ju äldre man blir, så blir det jätte svårt när det inte är service till bordet. Alltså jag klarar mig ännu, men när jag går med min väninna som är 85 som har lite svårt att gå med brickor med kaffe och bulla och vad allt man nu har. Speciellt när det är rusning och det blir trångt! Det skulle vara jätte fint om det skulle finnas fast någon liten del av caféet dit man skulle få service till bordet. Alltså vi har ju någon gång fått hjälp när vi har bett, men man kanske inte täcks fråga om man inte vet att man kan få hjälp att bära till exempel. Att det känner man nog liksom inte riktigt till. Men det är ju klart att om de ska börja ha

bordsbetjäning så är det ju naturligtvis en fråga om pengar och säkert höjda priser också. Fast det skulle ju inte heller behöva vara hela caféet utan kanske någon lite del varifrån man kunde få bordsbetjäning. Fast jaa, då skulle väl alla vilja sitta där. Men jag tänker, alltså det är ju verkligen ganska svårt, när det är trångt, att gå med sin bricka full med drycker och bakelser, och så är ju brickorna ganska små och tallrikarna ganska stora också, så om jag ska bära både mina och min väninnas uppköp så ryms ju inte allting på en bricka. Det här leder ju nog till det att när jag träffar henne, väljer vi ett annat café där vi får service till bordet. Hon orkar inte stå i kö och det blir så jobbigt att själv bära, för hon är så gammal, så då betalar vi hellre kanske lite mera och går till ett annat ställe där det finns bordsservice.

Bilaga 4: Respondent B

Intervjuare: Sinä kun olet käynyt täällä Café Esplanadissa aika montakin kertaa, niin mikä on saanut sinut tutustumaan tähän kahvilaan?

Respondent: Alunperin, se on varmaan se, että silloin jo kun minun pojat oli pieniä, niin me käytiin Korkeavuorenkadun Succesissa. Siellä aina syötiin niitä korvapuusteja. No sitten kun tämä aukesi, niin huomasin että täällähän on ne samat korvapuustit. No varmaan voisi sanoa että sieltä on jäänyt semmoinen muisti että kun ne korvapuustit ovat niin hyviä. Koska tämä on useammin auki! Succesista ei silloin tiennyt että oliko auki vai ei. Ja sitten jos on kaupungilla niin tämä sijaintihan on paljon parempi ja pidempään auki.

Intervjuare: Milloin olet käynyt Café Esplanadissa ensimmäistä kertaa?

Respondent: No enhän minä voi muistaa. Jostain syystä en edes muista kenen kanssa olisin täällä käynyt.

Intervjuare: Luuletko että olisit jo silloin tiennyt tulevasi takaisin?

Respondent: No juu kato minä luulen että se oli ne korvapuustit. Niitähän oli pakko saada lisää. Ja se, että Helsingin keskustassa saa jotain tuoretta pullaa ja kahvia, koska täällähän ei ole keskustassa paljon kahviloita auki niin kuin esimerkiksi illalla. Että sitten on niitä kaiken maailman pubeja, mutta jos haluaa vaan mennä kahville niin sitten ei kyllä ole paljoo.

Intervjuare: Tyypillinen käynti Café Esplanadissa, mitä se tarkoittaa sinulle?

Respondent: No tyypillinen käynti on semmoinen että yleensä tapaan jonkun tai tulen jonkun kanssa. Sitten jos minä tulen mieheni kanssa niin otetaan kahvit, joko peruskahvit tai erikoiskahvit, ja sitten jaetaan korvapuusti. Siis ennenhän me otettiin omat, mutta nyt me ollaan laiharilla. Tai sitten tapaan jotain kavereita. Nyt söin täällä salaatin mutta muuten harvemmin täällä syödään vaan tullaan nimenomaan kahville ja korvapuustille. Niitten ei kannata sitä pienentää tai huonontaa sitä korvapuustin laatua, koska se on se koko juttu tavallaan.

Intervjuare: Mitä Café Esplanad merkitsee sinulle?

Respondent: Kyllähän tämä merkitsee sillein aika paljon että yhteen aikaan me käytiin tosi paljon mieheni kanssa uimassa, ja sitten kuin otettiin seiskan ratikka niin tultiin aina keskustaan ja oli sillain että no mennään nyt sinne café esplanadille asti. Sitten oli myös kivaa kun sinä olit täällä töissä silloin. Tämä on vähän semmoinen vaki-paikka keskustan kahviloista mutta minun mielestäni ei ole oikeastaan kilpailijaa. Koska muut menevät aikaisemmin kiinni. Täällä on tultu istuttua aika paljon, ja täällä ollaan mieheni kanssa puhuttu tosi paljon kaikkia tärkeitä asioita niin kuin niitä ikäviäkin asioita. Että tämä on semmoinen tapaamispaikka myös.

Intervjuare: entäs sitten hinta-palvelu-tuotteet?

Respondent: Minusta toi hinta-laatusuhde tuossa korvapuustissa ja kahvissa ainakin on hyvä. Varsinkin kuin se korvapuusti on niin iso ja ne on aina tuoreita ja kun siitä riittää kahdelle. Muissa paikoissa saa semmoisia pieniä kovia. Muista tuotteista en oikeastaan tiedä, joskus tehdään niin kuin harha-askel, mutta palataan aina siihen korvapuustiin. Kerran ostin jotain glögiä mikä oli kallista ja huonoa. Salaatit on ihan ok. Palvelu on vähän.. no tämä ehkä liittyy siihen että olen käynyt kreikassa missä asiakaspalvelu on jotain ihan muuta, siellä palvelu pelaa. Suomessa yleisesti ei. Täällä on vähän sillain että joskus kun olen pyytänyt isompaa vesilasia, niin ”ei me saada antaa niitä isoja” minusta se on ihan tyhmää että otan sitten kolme pientä lasia. Sitten on myös se jonottaminen. Jos ottaa jonkun erikoisjuoman, niin kun joutuu tuohon kassan viereen jäämään odottamaan sitä juomaa niin jää hirveä sumppu siihen ja muut ei pääse ohi. Auttaisikohan jos olisi enemmän ihmisiä töissä? Semmoinen voisi olla että jos ottaa jonkun erikoisjuoman niin saisi vaikka semmoisen numerolapun ja juoma tuotaisi sitten pöytään. Ettei tarvitsi kaikkien seistä tuossa odottelemassa tarjottimien kanssa. Varsinkin kun muut yrittää siinä maksaa rauhassa. Mutta suomessahan ei nyt oikeastaan ole sitä pöytiintarjoilua kuin ihan parissa paikoissa. Sitten vielä kun olet saanut kaikki sinne tarjottimelle ja ih-

mettelet siinä että mihin menen istumaan, niin ensinhän pitää putsaa se pöytä kun ne ovat melkein aina likaisia. Mutta tähän on ihan yleistä Suomessa. Se on siis se että on liian vähän henkilökuntaa ja sitten ei ehkä ole selkeästi sanottu että pitää siivoa pöytiä. Muuten on kyllä ihan hyvä että kukaan ei ole koskaan ollut mitenkään tyytymättömiä.

Intervjuare: Miksi valitsit Café Esplanadin ylitse muiden kahviloiden?

Respondent: Valitsen sen nyt sen takia että kun täältä saa niitä tuoreita isoja korvapuusteja. Isoja ja hyviä! Ei mitään pieniä kovia kakkaroita. Minä tiedän että jos tulen tänne niin saan sen hyvän puustin aina, se on semmoinen tasalaatu. Että jos vaikka niitä pienennettäisi niin en kyllä tulisi tänne enää. Toki sijainti, että jos vaikka tapaa keskustassa kaverin, niin Café Esplanad on kyllä se paikka. Kyllä sanoisin näin.

Intervjuare: Mitkä on parhaat ja huonoimmat puolet?

Respondent: No huonoimmathan tässä on se, että oikeasti varmaan Helsingin likaisimmat vessat. Siis ihan kaameat. Minä käyn stockalla vessassa ennen kuin tulen tänne tai sitten kuin olen lähdössä kotiin. Oikeasti toivon että keittiö ei ole samassa kunnossa. Niin kuin oikeasti hygieenisuus yleensäkin täällä esimerkiksi ne laatikot missä aterimet on, pitäisi olla jotain metallia tai muuta mitä voi koneessa pestä, eikä puuta hei siellä oli ties mitä roskeja tänäänkin. Täällä on muutenkin minun mielestäni aika likaista. Jos terveystarkastaja tulisi ja katsoisi noihin aterinlaatikoihin niin.. Mutta siis tokihan se että jos laittaa ruokia niin eihän siinä välissä voi vessaa pestä, mutta pitäisi ehkä olla jonkinlainen järjestelmä jonka mukaan pestään kumihanskat päällä vessat. Että huono puoli on semmoinen likaisuus ja epähygieenisuus. No sitten jos parhaat puolet niin kyllähän se on se hinta-laatusuhde noissa tuotteissa. Taas puhun siitä korvapuustista, mutta kun en oikeastaan muuta ostakaan. No kymppi salaatti missä oli kaksi täytettä niin oli se ihan hyvä ja sen hintaisia ne kait on.

Intervjuare: Milloin käyt Café Esplanadissa?

Respondent: Silloin kun tulen tänne niin yleensä iltaisin tai viikonloppuisin. Ja yleensä sen uimisen jälkeen. Harvemmin täällä tulee käytyä päivällä. Onhan siinä sitten usein se kiva fiilis jos menee tapaa jotain kaveria tai sitten jos on käynyt uimassa tai kävelyllä niin se on semmoinen ei ehkä jokapäiväistä. Meille tavallaan semmoinen pieni juhla, vähän luksusta, koska ennenhän me käytiin tosi usein mutta nyt ei ole yhtä hyvä rahatilanne niin ei voi ihan miten sattuu heitellä niitä rahoja ympäriinsä. Keskenmäärin kerran viikossa kuitenkin käydään. Että kuin jokuhan voi käydä täällä lounaalla vaikka joka päivä ja ei ole niin justinsa, mutta meille se on vähän spesiaali, vähän luksusta. Ja sit-

ten muutenkin kun tämä on kivasti keskustassa niin jos nyt sattuisi olemaan ostoksilla niin onhan tämä sijainti aivan mahtava. Ja muutenkin toi talous kun nyt on mitä on niin välillä ansaitsee sen että saa tulla tänne herkuttelemaan.

Intervjuare: uusiutuuko kahvila itseensä tarpeeksi usein?

Respondent: Minun mielestäni täällä ei ole sillain ainakaan millään isolla tavalla sinä aikana kun olen täällä käynyt. Eikä minun mielestäni tarvitsekaan. Siis tarkoitan nyt näitä tuotteita. Niin ei oikeasti tarvitse. Hygienian tasoa toki voisi uusiutuu vähän. Mielestäni tämä sisustus ja konsepti vähän matkii jotain ranskalaista kahvilaa ja se on ihan ok. Tuotteet ovat ok, ei tarvitse muuttaa, koska nehän on se minkä takia täällä käydään. Että minun mielestäni ehkä kannattaa pitää tällaisenaan, meille tämä alkaa jo olemaan traditio.

Intervjuare: vastakysymykseksi niin pysyykö kahvila tarpeeksi perinteisenä?

Respondent: joo kato jos jonain päivänä tulisin tänne ja täällä olisi joku semmoinen ultra-moderni sisustus, niin nojaa jos tuotteet pysyisi samoina. Mutta tosiaan siitä modernisuudesta ei olisi vessoissa varmaan mitään haittaa. Saisi ehkä vähän hygieniatasot uudistettua. Esimerkiksi semmoiseksi että olisi helpompi pitää puhtaina vaikka joku painepasuri siihen. Vähän ehkä desinfiointiainetta. Olen kans miettinyt sitä appelsiinikonetta. Että vie kyllä aika paljon tilaa, varsinkin kun ihmiset odottaa just siinä niitä juomia. Että voisi sen härvelin ottaa pois. Tai ainakin voisi laittaa johonkin muualle. Sinne saisi sillä tavalla enemmän tilaa. Ihan turha tuossa. Mutta kyllä tämä on semmoinen perinteinen mitä just ranskassa on niin tavallaan matkii sitä ranskalaista kafeeperinnettä. Mutta ranskassakin tilataan pöytään. Espalla nämä on niin kuin yhdistetty ranskalainen kulttuuri ja työpaikkaruokala jossa jonotetaan tarjottimella. Tästä jonosta puheen ollen niin usein ollaan kyllä käännytty ovella koska ei ole jaksettu jonottaa. Voisi kanssa miettiä että mikä maksaa omistajalle enemmän, että jos tuohon syntyy ruuhka, ja täällä on tilaa istua kuitenkin, ja ihmiset kääntyy ovella koska kassalla on vain yksi henkilö joka ei ehdi yksin vetää sitä jonoa. Siinähan tuotto jää saamatta. Niin olisikohan kuitenkin halvempi palkata lisää henkilökuntaa? Jos siis olisi enemmän henkilökuntaa niin kävisi jonottelu sujuvammin ja rahaakin varmaan tulisi enemmän. Siinä on mielestäni suurin ristiriita ja puute. Okei joo se on ikävää se hygieniajuttu ,mutta sen vessassa käyminen voi hoitaa stockalla. Mutta joo se on se ristiriita työpaikkaruokalan jono mutta kuitenkin on kahvila ja sen hinnat. Että tosiaan jos olisi ne numerolaput kun tilataan niin sen saa ja tuotteet tulee sitten pöytään. Se on ihan nuijaa kun välillä on hirveä jono ja yksin se

työntekijä antaa tuotteet, keittää kahvia ja vielä rahastaa, sehän on varmaan sille kans ihan kauheata. Että väärässä paikassa kyllä säästää nyt toi omistaja. Toi hygieniajutun voisi hoitaa jollain harjoittelija paralla joka saisi pestä niitä vessoja vaikka. Tai vaikka että olisi jotkut listat että niin kuin ensin pestään kaikki pöydät ja sitten vessat.

Intervjuare: Jos sinä saisit olla pomona tässä kuukauden, niin onko jotain mitä muuttaisit? Mitä et ikinä muuttaisi?

Respondent: En ikinä muuttaisi tuotteita. Ainakaan niitä pullia, korvapuusteja sun muita. Ja mitä muuttaisin, ottaisin tuon meuhärvelin pois tuosta ja palkkaisin lisää ihmisiä ja jakaisin niitä jotenkin fiksusti kun tosiaan ne vessat on pestävä kerran tunnissa. Kokeilisin myös sitä numerolappu systeemiä niille erikoiskahville että ne saisi pöytään ettei tarvitsisi jäädä tuohon jumittamaan. Etulyöntiasemahan tässä on se, että muita kahviloita keskustassa ei juuri olekaan, ja jos niitä on niin ne sulkee tosi aikaisin ja viikonloppuisin ei auki ollenkaan. Mutta niin, tosiaan minä panostaisin henkilökuntaan ja hygieenisyyteen ja sujuvuuteen.

Bilaga 5: Respondent C

Intervjuare: Mikä on saanut sinut tutustumaan Café Esplanadiin?

Respondent: Se hyvä lokaatio. Se on hyvässä paikassa, semmoinen josta menee aina ohi. Se on varmaan herättänyt kiinnostuksen siihen paikkaan. Että tietyllä tavalla vähän sattunut menemään ohi ja mennyt sisälle ja sitten huomannut että onhan se ihan kiva kahvila missä on ihan hyvä valikoima ja hauska henkilökunta. Siitä se on sitten lähtenyt että olen sitten ruvennut siellä käymään.

Intervjuare: Kun kävit ensimmäistä kertaa, niin muistatko mitään siitä?

Respondent: No ehkä se vähän vanhahtava sisustus silloin ensin särähti silmille kun on visuaali alalla töissä. Että oli vähän semmoinen että ohoh tämäpä kaipaisi vähän päivittämistä. Että oikeastaan sen muistan parhaiten, sen sisustuksen, puun ja messingin. Vähän old-schoolin näköinen. Mutta muuten kaikki oli kunnossa niin se oli positiivinen käynti siellä silti. Reagoin kanssa heti siihen että on ihan hyvä sortimentti ja niin kuin että mitä sieltä saa ja sitten vielä hyvä henkilökunta. Iloisia reippaita ihmisiä. Siis tiesinhän minä silloin jo että olen tulossa takaisin, oli se mielikuva siitä niin positiivinen että pitää tulla uudestaan kyllä. Siitäpä tuli sitten vähän semmoinen tapa.

Intervjuare: Mitä tyypillinen käynti tarkoittaa?

Respondent: No tyypillinen on varmaan semmoinen että syö siellä joko keittoa tai salaattia, lukea ehkä vähän jotain lehtiä. Treenaan siellä ruotsinkieltä kun lukee HBL:ää siellä aina. Se on semmoinen positiivinen juttu. Sitten olen tullut tutuiksi henkilökunnan kanssa niin aina välillä vähän niiden kanssa juttelen siellä. Helposti siellä menee 45 minuuttia. Miljööhän kaipaa entistä enemmän päivitystä sinne mutta sanotaan näin että se voisi päivittää tälle vuosikymmenelle. Tietyllä tavallahan siellä on niitä viiniläiskahvilan tyypillisiä elementtejä mutta sitten se on aika sillein kulunut. Että jos haluaa pitää semmoista viiniläiskahvilaa niin voisi olla tyylipuhtaampi. Periaatteessa se yleiskahvila layout on hyvä, kaikki toiminnat on siellä keskellä ja viihtyvät istuinryhmät siellä sivuilla ja aina löytyy joku paikka sieltä. Kesäisin se terassihan on aivan loistava. Positiivista on myös se että suhteellisen vähän on kiljuvia lapsia. Että vaikka on paljon muita niin niihin ei varsinaisesti kiinnitä huomiota eikä ne häiritse millään tavalla. Kyllähän kahvilassa kuuluu olla ihmisiä että kuuluu vähän sitä sorinaa ja elämää.

Intervjuare: Mitä Café Esplanad merkitsee sinulle?

Respondent: Semmoista kahvilaa pysähdyspaikkaa missä voi käydä syömässä vähän jotain salaattia ja vähän jutella ihmisten kanssa. Semmoinen hyvä pistäytymispaikka esplanadilla. Ykkösvaihtoehto kaikista esplanadin kahviloista. Tai oikeastaan sen alueen kahviloista.

Intervjuare: Miksi valitset Café Esplanadin ylitse muiden kahviloiden?

Respondent: Henkilökunnan takia. Siellä on kiva henkilökunta ja tavallaan kun sen henkilökunnan kanssa tulee semmoinen suhde. Muissa kahviloissa ei tule. Olet muissa ihan anonyymi kävijä, olet vaan seuraava jonossa. Mutta Café Esplanadissa olet oma persoona, ja sinut tunnustetaan ja sinua moikataan. Muutenkin niin saatan henkilökunnankin kanssa treenaa sitä ruotsia tai sitten omistajan kanssa.

Intervjuare: Mitkä ovat Café Esplanadin parhaat puolet?

Respondent: Edelleenkin se henkilökunta ja hyvä valikoima. Hinnatkin ovat ihan ok. Ei liian kallista eikä liian halvat. Ihan hyvät hinnat. Valikoimassa on ainakin toi makea puoli, leivonnaisissa, tosi hyvä, suolaisella puolella kaipaisi ehkä vähän jotain uudistusta. Kaipaisi että siellä olisi välillä jotain muuta kun aina ne samat jutut. Ehkä johtuen siitä että itse syö enimmäkseen ne suolaiset jutut. Tietyllä tavalla salaattissa voisi olla uusia elementtejä, kun se ei olisi kauhean vaikeata. Muissakin suolaisissa voisi olla vähän eri sortimenttiä. Valikoima voisi vaihtua vaikka vähän eri päivien mukaan. Olisi

kivaa tulla senkin takia että tänään on sitä ja sitä mitä ei normaalisti saa. Mainittakoon vaikka vorschmack olisi ihan hyvää uuniperunan kanssa.

Intervjuare: Entäs sitten huonoimmat puolet?

Respondent: Ehkä se ympäristö sillain että voisi päivittää. Välillä siellä on niin paljon ihmisiä että siellä voi olla pikkaisen likaista. Esimerkiksi huomaa että talvisäässä saattaa olla kuraista. Vähän mietityttää että pestäänkö siellä kesken päivän mitään ollenkaan. Tämä varmaan johtuu siitä että ei ole semmoista dedikoitua henkilöä joka pitäisi juuri siitä puolesta kiinni, ja selvästi huomaa että siellä astiat kasautuu. Siellä selvästi se kapasiteetti on aika kovalla kun olen kiinnittänyt huomiota tuohon henkilökunnan työskentelyyn että ei ne kyllä yhtään seiso siellä, vaan kaikki tekee kokoajan kovasti töitä, mutta huomaa että aika tiukoille joutuu. Varmasti ruuhkahuipuissa voisi olla enemmän ihmisiä töissä, samoin kun voi olla jonot aika kovia niin siinä huomaa että kapasiteetti loppuu kesken. Sinnekin kaipaa lisää ihmisiä. Logistiikka sinänsä on ihan hyvä, että yksi ottaa tilauksen vastaan ja antaa niistä tiskin tuotteita, ja yksi tekee kahveja ja yksi rahastaa, että sehän menee aika nopeasti. Huomaa taas että toisella puolella henkilökunta on vähän hätä kärsijässä. Sitten semmoinen huomaa kanssa että varsinkin kesällä siinä keskellä on aika tukala istua siinä baaritiskillä kun tulee tosi kuumaa ilmaa sieltä tiskin toiselta puolelta. Niin ilmastointiin voisi myös satsata. Se on semmoinen mikä selvästi kaipaa kohennusta. Kahvilan yleisilmastoinnin olisi hyvä saada vähän viileämmäksi.

Intervjuare: Milloin yleensä käyt Café Esplanadissa?

Respondent: No lähinnä arki-iltaisoin saatan mennä aika myöhään seiskan, puoli kahdeksan aikaan vähän pistäytymään ehkä syömään salaatin. Sitten viikonloppuisin saatan istua vähän pitempään, juoda vaikka oluen ja ehkä syödä lohikeittoa. Toisinaan myös jonkun kahvituotteen ottaa. Mutta sanotaan nyt että arki-illat ja lauantai päivä ja sunnuntai päivä. Ihan sillain rentoa vapaa-päivää viettämässä, rennosti istuen ja vähän ihmisiä moikkaillen.

Intervjuare: Miksi käyt Café Esplanadissa?

Respondent: Sijainti, palvelu ja tuotteet, siinä järjestyksessä. Sijainti siinä kaiken keskellä, hyvä paikka, helppo mennä sisään, ei tarvitse nähdä vaivaa sinne päästääkseen. Hyvä palvelu, äärimmäisen ystävälliset ihmiset töissä. Kohteliaat, aina saa hymyn, joka on minulle tärkeää. Tämän lisäksi niin vielä kohtuuhyvät tuotteet niin siinä on sitten se koko paketti. Aika vähäsen kattelen muita asiakkaita koska kiinnitän henkilökuntaan enemmän huomiota.

Intervjuare: Uusiutuuko Café Esplanad itsensä tarpeeksi usein?

Respondent: Ei. Tuota tuotevalikoima tuntuu pysyvän aika samana, ei uudistu ja miljöö on nyt ollut niin kauan kun muistan samanlainen. Tietyllä tavalla kuluttaja tiloissa 3-5 vuoden sykli olisi hyvä pienille päivityksille. Isoimpia päivityksiä 5-10 vuoden välein. Silloin kahvilan ilme muuttuu ja jaksaa viehättää uudestaan ja uudestaan. Nythän näin ei ole tapahtunut.

Intervjuare: Pysyykö Café Esplanad tarpeeksi perinteisenä?

Respondent: Ihan varmasti. Ehkä vähän turhankin perinteisenä.

Intervjuare: Jos saisit olla pomona, mitä muuttaisit? Mitä et ikinä muuttaisi?

Respondent: Peruslayout varmaan pysyisi samana. Mutta lähtisin tekemään semmoista tila-faceliftiä. Vähän raikastaisin pintoja, luopuisin siitä kellertävästä maalista ja menisin valkoiseen. Tiski menisi uusiksi. Vähän sitten ehkä järjestelyä niissä lasivitrineissä. Nimeäisin tuotteet ja laittaisin ne vitriiniin joten asiakkaan olisi helpompi tunnistaa tuotteet ja voisi näin tilata tuotteet nimellä eikä sormella tökkimällä, jolloin sattuu erilaisia erehdyksiä. Vähän voisi kanssa ryhmitellä tuotteet vähän toisella tavalla. Loisin erilaisia tuoteperheitä. Esimerkiksi vaikka ”erilaiset wiener-tuotteet” tai ”marenkituotteet” tai sitten ”pullatuotteet”. Tekisin myös jäätelöstä isomman artikkelin kun mitä se on, ehkä sellaisia vähän rakennetuimpia annoksia. Kun baarit satsaa drinkkeihin niin voisi Esplanad satsaa vaikka jäätelöön. Näin saisi ihmisiä varta vasten tulemaan vaikka jätskille Café Esplanadiin. Nyt jätski on tavallaan hyvässä paikassa mutta silti se on sivutuote. Siinä on vähän ristiriitaa. Sitten palkkaisin varmaan lisää henkilökuntaa jos siis olisi mahdollista kannattavuuden rajoissa. Myös toisin sitä alakertaa enemmän esille. Rakentaisin sinne vähän jotain toimintoja joka saisi oman maailmansa aikaiseksi. Siellä voisi olla vaikka joku trendikäs hideaway baari, tai jotain mikä toisi vähän toisenlaiset ihmiset sinne alakertaan. Nythän se on aika tyhjä. Se kahvinpaahtimojuttu oli hauska ja varmasti hyvä juttu! Tietyllä tavalla siellähän voisi olla semmoinen erikoiskahvila, jossa asiakkaat voisi vaikka maistella eri kahveja, eri paahtoasteita, eri papuja. Vähän samalla tavalla kuin on olemassa viinimaistiaisia. Vaikka joku kymppin kahvilajitelma jossa olisi kolmea tai neljää eri kahvia. Sitten tekisin jotain sille asialle että välillä se siivous väliin jää, ei vaan vessat kun myös koko kahvilan lattiat. Pitäisi selvästi panostaa siihen pintojen puhtaana pitämiseen. Että vaikka on lattian materiaali aika armollinen niin silti näkyy se hiekkakura ja kaikki mitä nyt ihmisten tassujen mukana nyt tulee. Niin siihen kannattaisi satsata.

Bilaga 5: Respondent D

Intervjuare: Mikä on saanut sinut tutustuman Café Esplanadiin?

Respondent: Varmaan korvapuustit joskus vuosia, vuosia, vuosia sitten. Niin ja muutenkin semmoinen takuuvarma kahvi ja korvapuusti paikka, aina on tilaa ja itse asias minulla oli joskus firma tuossa esplanadin ja erottajan kulmassa, niin tässä oli hyvä käydä asiakkaiden kanssa. Niin siitä se jotenkin alkoi se täällä käyminen. Sittenhän tämä on jotenkin ollut täällä niin kauan. En edes muista milloin olisin täällä ensimmäistä kertaa käynyt. siitä on kyllä niin pitkä aika. Mutta olen kyllä tiennyt tulevani takaisin, siis onhan tämä semmoinen paikka johon kehtaa asiakkaita tuoda ja tietää että aina löytyy jotain mitä kelpaa kaikille, jotain jokaiselle. On sämpylää ja salaattia ja niitä makeitakin. Itse en ole välttämättä niin makea ihminen niin usein tulee syötyä niitä sämpylöitä. Semmoinen pikainen välipala.

Intervjuare: Minkälainen on tyypillinen käynti?

Respondent: No aika tyypillinen on just vain kahvia kun tulee kavereiden kanssa tänne istumaan. Tai sitten just se korvapuusti siihen viereen. Välillä ehkä jotain jäätelöä. Se mikä on tässä kivaa että täällä on aika monen näköisiä ihmisiä. Voi tänne tullakin aika monen näköisenä sisään. Ehkä tämä ilme on nuhjistunut vähän vuosien saatossa. Mutta toisaalta kun tulee kavereiden kanssa tänne niin eihän sitä oikeastaan mieltä.

Intervjuare: Mitä Café Esplanad merkitsee sinulle?

Respondent: Semmoista takuuvarmaa tapaamispaikkaa, sillain, ehkä just kun tämä on tässä ollut niin kauan niin on tullut semmoinen tapa, että tänne aina tullaan. Että kun ei tarvitse miettiä mihin mennä, vaan automaattisesti aina tänne. Sijaintihan on yksi tekijä mutta ei tämä minulle ihan kätevin paikka ole, kun usein tulen bussilla Elielinaukiolle tai metrolla niin onhan siellä lähempänäkin mutta ne on kokoajan vaihtunut eikä niissä välttämättä ole sitä mitä hakee. Itse asiassa se santsikahvi on kyllä semmoinen joka houkuttelee kun olen tämmöinen kova kahvinjuoja. Sanoisin kyllä että hintalaatusuhde on ihan hyvä kanssa. Varsinkin kun yleensä tulee istuttua pari tuntia niin kyllä siitä voi jo maksaakin, mutta ei ole minun mielestäni liian kallista. Se mikä nyt ei oikeastaan vastaa sitä laatua on se jono. Tarkoitin että kyllä toisella tavalla jaksaa jonottaa jos kahvi maksaisi euron mutta sitten kun siitä maksaa sen kolme euroa niin. Niin no toisaalta euron kahvia ei varmaan saisi santsata. Silti se jonottaminen on välillä vähän ärsyttävä. Että kyllä minun mielestäni ainakin kiireaikoina voisi olla jonkun osassa sitä pöytiintar-

joilua. Varsinkin kaikissa talvivaatteissa niin joutuu seisomaan hikoilemassa porukalla niin onhan se vähän tylsää. Silti sitten on se toinen puoli joka on ihan tyhjä koska niin harva kumminkin ostaa sitä ruokaa.

Intervjuare: Miksi valitset Café Esplanadin ylitse muiden kahviloiden?

Respondent: Itse asiassa yksi asia on se että vaikka täällä on sitä jonoa niin yleensä tänne mahtuu istumaan vaikka olisikin monta. Täällä on niin paljon istumapaikkoja, ja ei katsota pahasti vaikka istuisi kauemminkin. Niin tähän voittaa ne pienemmät lähempänä olevat kahvilat. Tänne on helppo sopia ja harvat on kyllä ne kerrat jolloin tänne ei olisi mahduttu. On henkilökuntakin hyvä mutta vähän voisi ehkä miettiä sitä organisointia just kun välillä joutuu jonottamaan. Varsinkin kun joutuu odottaa erikoiskahveja vielä sen jonottamisen jälkeen että voiko siinä tehdä jotain. Siinä usein on perässä ihmisiä joilla on jo ihan selvä peruskahvi ja korvapuusti, jotka ei veisi niin paljon aikaa. Jotenkin sillain että voisikohan vaikka sitten ne erikoiskahvit tulla pöytään? Koska se kaaos mikä syntyy siinä kassan ympärillä, ei ole kivaa maksaa varsinkaan kortilla kun muut seisoo siinä ihan vieressä.

Intervjuare: Mitkä on Café Esplanadin parhaat puolet?

Respondent: Kyllä se varmaan on tämä sijainti ja sitten santsikahvi. Santsikahvi on ihan paras! Ja muutenkin niin hyvää kahvia on. Ja se kun on erilaisiakin, niin se on kivaa. Eri kahvit maistuu maidon kanssa eri kuin ilman. Sitten vielä tosiaan se että aina löytyy jokin joka mielentekoon tiskiltä. Erityisesti löytyy sitä suolaista.

Intervjuare: Entäs huonoimmat puolet?

Respondent: Epäsiistit vessat. Ihan kauheassa kunnossa. Sitten tietysti kun täällä on paljon ihmisiä niin on paljon jonoa mikä kyllä on vähän semmoinen tunnelman latistaja. Jono ei oikeastaan kesällä haittaa mutta talvisin kun on kaikki talvivaatteet jne.

Intervjuare: Milloin käyt Café Esplanadissa?

Respondent: No useimmiten täällä käyn kun olen ollut shoppailemassa. Melkein sanoisin lauantai päivällä useimmiten. Tai ehkä sunnuntai. Arkisin ei yleensä ole aikaa lähteä. Tai nojoo arki iltaisin kyllä välillä. Harmittaa kylläkin että menee niin aikaisin kiinni mutta ei varmaan ole kannattavaa pitää aukikaan.

Intervjuare: Palvelu, tuotteet, sijainti. Mihin järjestykseen laittaisit?

Respondent: Ensin tuotteet, sitten sijainti, palvelua en oikeastaan ole koskaan ajatellut kun ei ole pöytiintarjoilua niin se nyt on mitä on. Ei siis ole huonoakaan palvelua! Siihen en vaan jotenkin ole kiinnittänyt sen kummemmin huomiota. Mutta tosiaan niin

tuohon organisointiin voisi ehkä vähäsen panostaa kun joskus olen kyllä kääntynyt ovela koska ollut niin kauhea jono. Jos on siis tullut just huonoon aikaan, ja talvella kun ei jaksakaan kaikkien vaatteiden kanssa riehua. Pitäisi varmaan kartoittaa jotenkin ne kiireajat jolloin syntyy sitä jonotusta sillain että saisi edes pariiksi tunniksi sinne jotain kiireapulaista. Itse joskus koulutyttönä tehnyt just tommoista plokkaustöitä. Sehän ei mitään muuta vaadi kun se hygieniapassin ja vähän maalaisjärkeä että osaa kerätä astioita ja pyyhkiä vähän pöytiä ja tiskata. Niin vähän semmoisia töihin jotka voisi viedä vähän sitä painetta pois, koska kyllähän ne on varmaan aika selkeät tunnit jolloin on ruuhkaa. Esimerkiksi varmaan lounasaika ja sitten kun kaupat menee kiinni. Sitten pitäisi varmaan olla joku semmoinen töissä joka ei ollenkaan käsittele niitä elintarvikkeita joka voisi siivota sitten tosiaan ne vessat. Olen ollut pikkutyttönä Aleksander Nevskissä töissä, narikassa, ja siellä piti mennä tarkistaa vessojen kunto puolen tunnin välein. Jos oli vessapaperi alle puolet jäljellä niin vaihdettiin.

Intervjuare: Uusiutuuko Café Esplanad itseensä tarpeeksi usein?

Respondent: No ei mutta se on varmaan taas se että jos nyt täällä on käynyt niin kauan jo niin tietyllä tavalla se ei haittaa.

Intervjuare: Pysyykö siis Café Esplanad tarpeeksi perinteisenä?

Respondent: Niin no siis minun mielestäni nimenomaan se voi olla ehkä jopa valtti koska kun kaikkea muuta uutta tulee kokoajan niin on kiva kun tämä pysyy. Muutenkin niin täällä tasan tietää mitä saa ja mihin hintaan että toivoisin kyllä ettei valikoimaan eikä hintoihin tulisi mitään suuria mullistuksia. Vähän jotain pientä olen huomannut just että jotkut kakut vähän vaihtelee, mikä on kivaa mutta hyvä ettei just ole mitään sen isoimpia. Ettei yhtäkkiä tule mikään pettymystä joku kerta koska silloinhan helposti etsisi jonkun toisen paikan. Olen kyllä huomannut kanssa että nuo salaatin täytteet ovat vähän vaihdelleet vuosien mittaan. Tarpeeksi isoja että huomaa mutta ei liikaa.

Intervjuare: Jos saisit olla pomona, mitä tekisit?

Respondent: Kyllä minä ehdottomasti tekisin jotain tuolle kiireellisyydelle. Kiireaikaan lisää henkilökuntaa, se olisi kyllä asiakkaille miellyttävämpää. Ja sitten olisi kyllä pöytiin tarjoilu kivaa. Varsinkin jos tulee siinä kuuden aikoihin ja on jo koko päivän kävellyt kaupungilla niin olisi niin kivaa vaan hengähtää eikä seisoskella missään jonossa. Että voiko siinä vaikka sitten avata toisen kassan niille tilauksille. Tai ainakin jos erikoiskahvit saisi pöytään. Se voisi vähän ehkä tasata sitä. Tai sitten ehkä jotenkin säätää niitä työvuoroja sillain ettei kaikki lähde sieltä samaan aikaan kotiin. En taas ikinä yrit-

täisi liikaa muuttaa sitä uudenaikaiseksi koska minua viehättää tätä kodikkuutta. Muutenkin niin semmoista uutta tingeltangelii kyllä löytyy muualta. Se on kivaa että näin isosta paikasta on saatu näin kotoisa ja kun tämä tila on sillain kivasti suunniteltu nämä istuinryhmät että jokaiselle löytyy joku kiva istumapaikka. Pienet väliseinät ja muut mitkä vähän jakaa tämän tilan. Mutta kyllä minä just tämän kodikkuuden säilyttäisin.

Bilaga 6: Respondent E

Intervjuare: Mikä on saanut sinut tutustumaan Café Esplanadiin?

Respondent: Se oli sattuma. Siitä on varmaan kymmenen vuotta kun kävin täällä ensimmäisen kerran. Koska minä tykkään käydä kahviloissa ja tämä oli hyvä kahvila, kiva tunnelma ja täällä sai hyvää haudutettua vihreää teetä. Kyllä minä ihan ensimmäisestä käynnistä tiesin että tulen takaisin, mutta en alussa käynyt täällä niin paljon. Tai ei ainakaan yhtä usein kun nyt. Silti minä pidin tästä kahvilasta kyllä paljon. Jotenkin pikkuhiljaa siitä tuli semmoinen melkein jokapäiväinen juttu. Olen aina tykännyt siitä että tässä on kiva tunnelma, semmoinen vähän pariisilaiskahvilan tunnelma ja mukava henkilökunta ja muutenkin täällä on viihtyisää. Se on minusta kaikkein tärkein että kahvila on viihtyisä. Kivasti sisustettu ja viihtyisää. Olen esteettinen ihminen ja minusta on kiva katsella ympärilläni, se on vähän niin kuin lämmin tunnelma. Ei ollenkaan semmoinen klininen eikä semmoinen ketjuravintolan tunnelma.

Intervjuare: Tyypillinen käynti Café Esplanadilla?

Respondent: Se on se että kun tulen tänne, niin juon yleensä vihreää teetä, viikonloppuisin jos tulen niin saatan syödä croissantin. Täällä on aina paljon tuttuja ja kiva kun on aika rauhallista aamuisin. Iltaisin en käy täällä koska täällä on silloin hirveä meteli ja niin paljon ihmisiä. Minähän työskentelen täällä aamuisin, minulla on aina tietokone mukana ja kirjoitan tässä jotain vähän aikaa. Yleensä viivyn jonkun tunnin, puolitoista.

Intervjuare: Mitä Café Esplanad merkitsee sinulle?

Respondent: Se on tosi kiva paikka. Tämä on minulle tärkeä paikka koska työskentelen täällä freenä ja työskentelen itsenäisesti ja kun minulla ei ole työyhteisöä varsinaisesti, niin on kiva tulla Café Esplanadille kun täällä näkee tuttuja ja ihmisiä ja kiva jutella ja yleensä että näkee elämää ympärillään. Tämä on minun mielestäni semmoinen kun täällä käy niin paljon kanta-asiakkaita niin toimii vähän jotenkin semmoisena yhteisönä. Vähän just pariisilaiskahvilan tapaan kun me tässä tunnetaan toisiamme, tai ainakin tun-

nistetaan. Tunnen henkilökunnankin. Muutenkin niin täällä on hinta-laatusuhde ihan ok. Varsinkin kun ajattelee että ollaan tällaisella paikalla, ihan ydinkeskustassa. Muutenkin tuotteet on laadukkaat. Kaikkihan on täällä itse tehtyjä, siis kaikki leivonnaiset ja kun ne on isoja. Niin kyllä on tosi hyvä hinta-laatusuhde. Santsikuppikin kuuluu hintaan! Ihan just niin kun pitääkin.

Intervjuare: Miksi valitset Café Esplanadin ylitse muiden kahviloiden?

Respondent: Sen takia että täällä on kiva tunnelma, täällä on hyvä tee, tämä on viihtyisä siis tämä on ihan kaikki sisustus ja kaikki on hyvä. Muutenkin niin Helsingissä ei ole kauheasti kahviloita. Jos ajattelee aamukahdeksalta, niin ei täällä kovin moni edes kahvila ole auki. Mutta ei se ole mikään syy varsinaisesti. Mutta toki jos lähistöllä olisi usea vastaavanlaisia palvelun omaavia kahviloita niin voisi tietysti miettiä että menisiköhän sitten muualle. Mutta kun ei oikeasti ole. Aikaisin avoinna olevia on sitten Starbucks, mutta ei se kiva ole. Se on niin kolkko. Ketju kun on.

Intervjuare: Mitkä ovat Café Esplanadin parhaat puolet?

Respondent: Parhaat puolet on se, että tämä on perhe omisteinen. Tämä on persoonallinen. Tämä on viihtyisä. Hyvät teet. Hyvät pullat mitkä on täällä paikan päällä itse leivottuja. Paljon hyviä tuotteita. Viihtyisä, persoonallinen.

Intervjuare: Mitkä ovat huonoimmat puolet?

Respondent: No joskus mietin sitä että vessan kunnosta ei oikean pidetä huolta. Vaikka se olisikin siisti niin sen kunnosta ei huolehdi. Esimerkiksi toinen ovesta ei aukene kunnolla, semmoinen tiukka ovi. Se vessapaperin telinekin oli rikki pitkään mutta nyt se on korjattu. Vähän tommoisista pienistä remontti asioista kannattaisi pitää vähän parempi huoli. Sanoisin että se on kyllä ainut miinus. Vaikka tämä nyt minua ei sinänsä häiritse, mutta voin kuvitella että se voi häiritä monia muita ihmisiä. Niitähän ruuhka-aikoja välttelen mutta voihan täällä viikonloppuisin esimerkiksi olla tosi pitkät jonot ja hirveä hälinä.

Intervjuare: Millaisessa mielentilassa olet kun käyt Café Esplanadissa?

Respondent: Minä ajattelen aina että onpa ihanaa tulla Espalle, saan hyvää teetä ja muutenkin on todella viihtyisä paikka. Tosi kiva aina tulla tänne, tulen mielelläni aina tänne. Tosi hyvällä fiiliksellä.

Intervjuare: Palvelu, tuotteet, sijainti, mihin järjestykseen?

Respondent: Mitäköhän sanoisin, onhan tämä sijainti kieltämättä tosi hyvä, mutta on nuo muutkin.. Sanoisin tuotteet, palvelu, sijainti. Siihen järjestykseen laittaisin, mutta ne

on kyllä hyvin lähellä toisiaan. En jaksaisi kävellä jos tämä olisi vaikka Ursulan paikalla. Et onhan tämä kätevällä paikalla. Helsingin parhaalla jopa. Palvelu on hyvä. Aina todella ystävällistä palvelua. Varmaankin vähän johtuu siitä että kun tulee aikaisin aamusta niin kun ei ole niin stressaava miljöö vielä niin henkilökunta jaksaa. Vaikka yleisesti Suomessa ei oikeastaan palvelukulttuuria olekaan. Tosiaan jossain Ranskassa henkilökunta tämmöisissä paikoissa on suoraan sanoen epäkohtelias. Pariisissa varsinkin miestarjoilijat on todella töykeitä ja sinun pitää vaatii sitä palvelua. Ihanaa kun täällä ei tarvitse, minulle aina hymyillään ja tarjotaan täällä hyvää palvelua.

Intervjuare: Uusiutuuko kahvila itsensä tarpeeksi usein?

Respondent: Minun mielestä ei tarvitse. Minusta on todella kiva kun tämä pysyy tämmöisenä. Täällä tapahtuu niin paljon muuta kokoajan ja tulee uusia paikkoja ja niin pois päin. Suomessahan on vähän semmoinen kulttuuri että vanhoja perinteitä ei kunnioiteta, niin sen takia minun mielestäni tämän kahvilan vahvuus on se että pysyy samantaisena. Mutta tietysti se että kun tässä on semmoinen traditio niin siitä kannattaa pitää kiinni. Jostainhan pitää aina uusiutua just esimerkiksi tuon toisen vessaoven voisi vaihtaa. Semmoista kunnossapitoa pitää tehdä, pientä pintaremonttia ei olisi pahitteeksi. Ei pidä tuotteetkaan vaihtua. Kun ne on niin monipuoliset. Tietysti luulen kyllä että lounaskävijä, jos nyt ajattelee sitä keittoa, niin olisi varmaan kiva jos se välillä vaihtuisi. Kun on aina sitä lohikeittoa. Siis en tiedä kun itse en syö täällä mutta voisin kuvitella. Sehän nyt vähän riippuu kanssa ihmisestä.

Intervjuare: Eli pysyykö kahvila tarpeeksi perinteisenä?

Respondent: Pysyy. Nimenomaan pysyy. Tämän kahvilan vahvuus on se perinteisyys. Ja on tasalaatua.

Intervjuare: Jos saisit olla pomona, mitä muuttaisit, mitä et ikinä muuttaisi?

Respondent: Mitä minä olen nyt täällä kuunnellut niin ehkä pitäisi joskus olla vähän enemmän henkilökuntaa. Ainakin luulen niin. Varsinkin ruuhka-aikoina. Muttahan tämä on nyt ehkä semmoista sisäpiiritietoa kun täällä käy niin usein niin huomaa tämmöiset. Minusta on todella hyvä että täällä saa palvelua myös ruotsiksi ja venäjäksi, itse en puhu kumpaakaan mutta voin kuvitella että se houkuttelee ihmisiä tänne kun tietää että saa omalla kielellä palvelua. Niin siitä en luopuisi. Kuitenkin kaikki puhuu riittävästi suomea. Muuten minulla ei oikeastaan ole mitään sanottavaa, olen kauhean tyytyväinen. Ainut miinus on se kunnossapito. Toisaaltahan tuossa äsken oli mies korjailemassa niitä näyteikkunoita. Niin ilmeisesti täällä tehdäänkin vähän jotain.

Bilaga 7: Respondent F

Intervjuare: Vad är det som har fått dig att besöka Café Esplanad?

Respondent: Stilen på caféet. Det är det enda caféet i Helsingfors som har sådan här stil. Eller i alla fall ett av de få ställen. Plus att det är i centrum. Man kan komma hit, ta det lugnt på morgonen. Dricka kaffe och läsa tidning. Jag har bott i Helsingfors hela mitt liv så jag har nog alltid vetat om det här caféet, så länge det har funnits. Ingen nyhet för mig riktigt. Det är så länge sedan jag har varit här första gången att jag minns det inte ens. Jag kommer ihåg tiderna innan det renoverades. Det är väldigt länge sedan. Då såg det lite annorlunda ut. Då redan var jag här. Nog visste jag redan från början att jag skulle komma tillbaka hit. Mest av den orsaken att jag inte kan komma på ett enda ställe som skulle ha sådan här internationell stil som det här. Det finns många olika typs kunder, många olika businessmän som kommer hit. Dessutom attraherar caféet många utlänningar som har bott länge i Finland. Många från Sverige speciellt. Det finns så få sådana ställen.

Intervjuare: Hur ser ett typiskt besök ut?

Respondent: Jag kommer hit, kanske halv 9 på morgonen, dricker kaffe, läser havis och kanske även någon av de svenska tidningarna, typ aftonbladet. Jag gillar den här parisiska caféstilen. Det vanliga kaffet är helt okej, inte världens bästa, men definitivt plus är påtåren.

Intervjuare: Vad betyder Café Esplanad för dig?

Respondent: Jag skulle inte säga att det direkt betyder så mycket för mig. Men jag skulle sakna det om det plötsligt försvann. Läget är ju helt perfekt. Jag kan parkera bilen i Stockmanns parkeringshall gratis en timme för att sitta här och njuta. Jag tycker också att det är trevligt att vi så kallade stamkunder känner igen varandra. Alltså jag går ju inte här ofta, bara tre gånger i veckan eller så. Inte varje dag, som vissa. Man känner ju precis igen folk och man hälsar på varandra, kanske växlar några ord. Jag upplever också att personalen känner igen mig, vilket alltid är trevligt.

Intervjuare: Vad gör att du väljer Café Esplanad över andra caféer?

Respondent: En sak är det att det alltid finns tidningar som man får läsa. Det är jätte viktigt för mig. Sen tycker jag också att det är viktigt att det finns ett eget bageri. Det är nog kanske det viktigaste. Jag köper inte varje gång något att äta men jag tycker att det

är viktigt för caféet för att det betyder ganska mycket. Mer personligt, inga onödiga mellanhänder.

Intervjuare: Vad är de bästa sidorna med Café Esplanad?

Respondent: Stämningen.

Intervjuare: Och de sämsta sidorna?

Respondent: Inte vet jag, vad skulle vara sämst. Alltså läget är ju ypperligt. Toaletterna borde nog renoveras. Inte kommer jag på någonting annat som skulle vara dåligt. Förutom toaletterna. Jag diskuterade just om det att det nog borde göras något åt dem. Men kanske ditt arbete sätter en tankeställare så att det blir någon ändring. Man kan ju hoppas.

Intervjuare: När besöker du Café Esplanad?

Respondent: Morgon, ganska tidig morgon. Skulle caféet öppna först 9 skulle det vara helt för sent. Då skulle jag inte hinna komma hit. Jag tycker att öppethållningstiderna är bra alltså. Här är lugnt och jag kan ladda upp för dagen. När jag kommer hit behöver jag inte koka kaffe själv. Kaffe i Helsingfors överlag är ju grymt dyrt, men jag tycker nog inte att Café Esplanad har några desto värre priser än något annat ställe. Man får helt enkelt leva med det. Priserna är ju ganska höga, men samtidigt är det helt motiverat eftersom bakverken och allt sådant görs här på plats. Det är i alla fall jag redo att betala lite mera för. Inte några torra snuskiga standard bullor som snabbt värmts upp. Det vanliga kaffet är ju egentligen helt bra pris eftersom man får ta mera. Skulle man inte få det skulle det nog vara dåligt. Jag hoppas nog ändå att priserna inte höjs här.

Intervjuare: Varför besöker du Café Esplanad, service, produkter, läge?

Respondent: Inte någon av de där egentligen, men läget. Förövrigt tycker jag att stämningen är det absolut viktigaste.

Intervjuare: Tycker du att Café Esplanad förnyas tillräckligt ofta?

Respondent: Jag tycker att det är bra med ställen som inte förnyas så mycket. Om ett koncept fungerar så ser jag inte poängen i att förändra det. Det skulle vara helt onödigt att ändra för mycket på någonting här.

Intervjuare: Tycker du att det hålls tillräckligt traditionellt här?

Respondent: Ja. Jag skulle inte komma hit mera om det skulle renoveras om till något annat slags café. Så här har det sett ut i många år, och så här ska det se ut många år till. Kanske produkterna lite ha bytt under årens lopp. Det är helt okej nog, det enda jag tycker att det borde finnas, alltså de är så stora de här morgonmåls semlorna. Onödigt

stora, man orkar inte äta dem, det skulle kunna finnas mindre också. Hellre skulle jag äta en mindre hälsosam smörgås på morgonen. Eller det skulle kunna finnas något sådant alternativ, typ en smörgås med sallad och en skiva ost. Något simpelt.

Intervjuare: Om du fick bestämma, vad skulle du ändra på eller absolut inte ändra på?

Respondent: Jag skulle nog fundera på att börja lite piffa upp möblerna. Man ser nu när man kollar på dem att det börjar se lite slitet ut. Att visst är det ju en viss charm men det finns ju en gräns också. Inte för mycket slitage ändå. Det får inte bli sjabbigt. Det finns en risk för att det blir det om man inte snart börjar göra någon slags underhållsarbete. Allting slits ju med tiden men man kan byta ut, det behöver inte vara så. Så jag skulle nog gå runt och titta noga på allting sådant och fundera att var behövs det lite ny klädsel på soffor till exempel. Däremot skulle jag absolut inte ändra på strukturen, liksom var borden är, liksom hur de är positionerade. Så alltså det är nog inte mycket jag skulle ändra på. Lite uppfräschning bara.

Intervjuare: Har du varit här någon gång under rusningstid?

Respondent: Nej. Tidigt på morgonen är enda tiden jag har att komma hit. Det är mitt enda alternativ. Jag tycker inte att det är för mycket människor då. I alla fall inte före halv 10.

Bilaga 8: Respondent G

Intervjuare: Mikä on saanut sinut tutustumaan Café Esplanadiin?

Respondent: No vaikeata sanoa. Ihan vahingossa olen sattunut tulemaan tänne. Muutin Helsinkiin joskus 6-7 vuotta sitten ja asunut siitä asti aina keskustassa niin sitä kautta sitten tullut tänne ja just kuten sanoin niin vähän vahingossa ensimmäistä kertaa ja tullut toisenkin kerran ja siitä se on sitten lähtenyt. Muistan siitä ensimmäisestä kerrasta sen että täällä oli ihan sikapaljon ihmisiä. Silloin kun täällä on käynyt ensimmäisiä kertoja joskus viikonloppuna niin täällä ollut tosi paljon ihmisiä. Se nyt on jäänyt jotenkin mieleen. Just tuon jonon muistan. Olen silti ihan alusta asti tiennyt että haluan tulla tänne takaisin. Minä luen aika paljon niin tykkään lukea ja tehdä duunia kahvilassa kun on semmoinen tietynlainen taustahälinä. Tämä tuntuu paljon rennommalta, kun kovin moni muu paikka on semmoinen formaali. Tässä on rento ja helppo olla eikä tule sellainen olo että vaikka istuisikin pari tuntia lukemassa tai tekemässä jotain työtä niin ei tule sellainen olo että pitäisi lähteä pois.

Intervjuare: Tyypillinen käynti Café Esplanadilla?

Respondent: No ehkä minä käyn useimmiten lauantaina tai sunnuntaina, niin silloin olen ottanut kahvin ja ehkä jonkun croissantin. Sitten minä joko luen tai jos on jotain duunia tai ihan harrastus lukemista. Joskus käyn kaverin kanssa mutta useammin käyn yksin täällä lukemassa. Tykkään siitä miljööstä kun on tasainen taustamelu ja ihmisiä ympärilläni. Varsinkin viikonloppuna on täällä aika paljon elämää.

Intervjuare: Mitä Café Esplanad merkitsee sinulle?

Respondent: Sijainti.. siis jos tämä menisi kiinni, niin olisi kyllä vaikeata löytää joku paikka mihin seuraavaksi menisin. Olisin sitten kyllä mieluummin kotona tai kirjastossa kuin jossain muussa kahvilassa. Tarkoitin nyt että en kyllä heti ainakaan voisi löytää mitään vastaavaa paikkaa. Ainakaan mitään sellaisia paikkoja missä voisi usein käydä ja tekemään niitä samoja juttuja. Että sitä se merkitsee minulle. Helppo ja tietää että okei tuohon voi mennä. Siitäkin on ehkä tullut semmoinen tapa että haluaa tulla tänne ja kun tietää että saa hyvin tehtyä täällä juttuja tai luettua.

Intervjuare: Entäs hinta-laatusuhde?

Respondent: Hmm, no muihin Helsingissä olevia paikkoihin vertaa niin tämä on semmoinen keskihintataso. Täällä on todella hyvä laatu, varsinkin salaatit ja croissantit on minusta tosi hyviä. En sitten ole hirveästi muutakaan täällä kokeillut. Kyllä minusta tämä hintalaatusuhde on kohdallaan. Tosi hyvää kahviakin. Käytän usein santsikuppiakin. Luulen että se on semmoinen joka vetää ihmisiä tänne takaisin. Minulle ainakin jäänyt mieleen. Tosi hyvä juttu. Varsinkin jos istuu pidempään täällä niin ei sitten tarvitse jonnottaa uudestaan jos haluaa lisää. Minä en menisi mihinkään Starbucksiin maksamaan päälle viisi euroa jostain latesta. Jotenkin minusta tuntuu etten voisi istua siellä tekemässä duunia. Ihan eri konsepti ja ollaan kavereitten kanssa mietitty että se ei kyllä ole suoraan kilpailua Esplanadille. Tai silleen kilpailua tietysti mutta ei ollenkaan samalla tavalla.

Intervjuare: Miksi valitset Café Esplanadin ylitse muiden paikkojen?

Respondent: Niin kuin sanoin jo niin en oikean tiedä täällä keskustassa mitään muita paikkoja. Se on vaan se tunne tai fiilis. Hyviä tuotteita siis. Tosi vaikeata ajatella mihin muualle menisi. Se on niin kuin se kahvilan tyyppi. Et niin kuin jossain muussa kaupungissa hakeutuisin samantyyppiseen kahvilaan. Toisaalta jos tämän tyyppisiä kahviloita olisi monta niin sittenhän voisi vaihdella vähän. Nyt varsinkaan minä en tiedä että tässä keskustassa olisi mitään muuta. Ei ainakaan semmoista mikä sopisi minulle.

Intervjuare: Mitkä on Café Esplanadin parhaat puolet?

Respondent: Sanoisin nyt ainakin tämä tila. Aina kun tänne tulee niin täällä on tilaa olla. Täällä on isoja pöytiä ja vaikka tulee yksinkin tänne tekemään jotain niin vaikka täällä istuisi jo kaksi niin ei tule semmoista oloa ettei voisi mennä kysymään että saako istua. Voi jakaakin pöytiä. Tietysti toi kahvi, kun saa santsata. Santsi on kyllä kätevä, varsinkin kun on paljon ihmisiä niin ei tarvitse käydä kassalta ostamaan jotain halpaa lisäkuppia yksi kerrallaan vaan voi itse hakea lisää.

Intervjuare: entäs huonoimmat puolet?

Respondent: No kyllä tuo miesten WC on ollut jonkun aikaa jo aika epäsiisti. Se on kylä kanssa sellainen joka on jäänyt mieleen. Appelsiinimehu tuntuu kalliilta. Ainakin jos vertaa muihin paikkoihin. Ostan sitä aina välillä kun se on tosi hyvää. Mutta tosiaan aika kallista. Ei kuitenkaan niin kallista ettei sitä voisi välillä ostaa. Mitä vielä, no kesällä tuo terassi on todella ahdas, varsinkin jos on hyvä päivä. Mutta toisaalta niin kaikki terrassit keskustassa on vähän semmoiset. Kannattaisi varmaan mainostaa enemmän sitä sisäpihan terassia. Kukaan ei sinne löydä. Ei ollut tähän mitään lisättävää.

Intervjuare: Milloin käyt Café Esplanadissa?

Respondent: Kyllä minä yleensä tulen sillä fiiliksellä että tulen tekemään jonkun duunijutun tai tehtävän, ja sitten ehkä yksi neljäsosa niin ihan vapaa-ajalla, jonkun kaverin kanssa tai muuten vaan silleen että lukee lehden tai jotain. Yleensä tulen opiskelemaan. Muutenkin niin tänne voi hyvin tulla yksin niin kuten jo sanoin, koska täällä tunnistaa muita ihmisiä ja ei ollenkaan katsota pahasti jos menee jonkun tuntemattoman kanssa samaan pöytään istumaan. Henkilökuntakin ajoittain tunnistaa minut.

Intervjuare: Miksi käyt Café Esplanadissa?

Respondent: Sijainti on kyllä tärkein. Ja tuotteet. Ne on kyllä tärkeimmät. No siis onhan palvelukin tosi hyvä täällä. Mielestäni vaikka olisikin jono niin kyllä se vetää tosi nopeasti. Paljon enemmän tykkään kumminkin tällaisesta palvelusta kun mistään pöytiintarjoilusta. Tämä voisi olla keskustassa jossain muussa paikassa mutta kun itse asuu Töölössä niin jos tämä muuttaisi Kallioon niin ei tulisi lähdettyä. Että on sijainti tärkeä siis keskusta, mutta osoite ei välttämättä niin tärkeä. Ja totta kai jos tuotteet olisi huonot niin kyllä minä sitten muualle menisin.

Intervjuare: Uusiutuuko Café Esplanad itsensä tarpeeksi usein?

Respondent: Niin en minä tiedä. Ei minun mielestäni tarvitseeko. Mitä minä nyt ehkä olen huomannut on just toi kahvivalikoima on pikkaisen muuttunut ja tullut vähän mo-

nipuolisemmaksi. Se on minusta hyvä juttu ja semmoista hyvää uusiutumista. Muuten tämä on mielestäni tällöisenä hyvä. Silleen kun se on. En tekisi mitään radikaali muutoksia tai oikeastaan ei edes pientä.

Intervjuare: Pysyykö Café Esplanad tarpeeksi perinteisenä?

Respondent: Joo. Uskon kyllä. Ainakin ne tuotteet mitkä olen ottanut täällä on pysynyt hyvin samanlaisina, tasalaatuisina ja hyvinä. Se on kanssa hyvä että voi näitä pöytiä järjestää oman tarpeen mukaan. Niin mahtuu isompi jengikin tai sitten voi istua ihan yksinkin tai kaksisten. Hyvin muokateltavissa. Että kyllä sanoisin että tämä miljöökin on hyvä niin kun on.

Intervjuare: Jos saisit olla pomona. Onko jotain mitä muuttaisit?

Respondent: Ehkä se siisteys on semmoinen. Erityisesti vessat. Ja muutenkin se että olisi täällä vähän siistimpää. Olisi tärkeää. Yleensä täällä on ihan siistiä mutta välillä todella sotkuista. Sitten koittaisin jotain sellaista että kun on välillä tosi pitkä jono niin se varmaan vähän pelottaa ihmisiä, niin vaikka jonottelu menee tosi nopeasti niin jos joku tulee tänne ensimmäistä kertaa niin ei välttämättä tiedä. Niin jotenkin yrittäisin järjestää sen jonottelun sillä tavalla ettei se näyttäisi niin pitkältä.

Intervjuare: Mitä et ikinä muuttaisi?

Respondent: En ainakaan muuttaisi noita pullia tai croissantteja tai niitä. En vaihtaisi tuotteista mitään. Koska nehän on todella hyviä. Niin en minä muutenkaan tätä ympäristöä, pöytiä tai sellaista vaihtaisi mihinkään.

Bilaga 9: Respondent H

Intervjuare: Vad fick dig att besöka Café Esplanad för första gången?

Respondent: Jaa, första gången var nog med mina kompisar. De tog med mig dit. De kände till stället från tidigare och tyckte om det och besökte det relativt ofta vill jag minnas. Det var ganska många år sedan. Från och med det så har det blivit ett av de ställen som jag besöker allra oftast. Ja Café Esplanad och Succés. Första intrycket från Café Esplanad var nog att det var jätte mysigt. Det var just sådan bild som jag har fått för mig att ett café ska vara. Typ från filmer man har sett och så. Människor som sitter med tidningar och andra som sitter och diskuterar och det doftar bulla. Och kaffe. Jag visste från början att jag ville komma tillbaka. Absolut. Orsaken till det är ju att det är så hem-

trevligt och mysigt café. Visserligen lite på dyrare sidan för att vara helt ärlig men jag betalar nog gärna för de stora bullarna och hela den där liksom atmosfären där bara.

Intervjuare: Hur ser ett typiskt besök på Café Esplanad ut?

Respondent: Kaffe och bulla! Näa oftast brukar jag gå där via de facto och ta en sallad efter en träning. Det är ungefär på hemvägen från gymmet. Så går jag då dit, tar en sallad, en kopp kaffe och sen då eventuellt en bulla också. Sitter sen där och tar det lugnt bara. Läser kanske någonting också. Det är väl ungefär det. En halvtimme till 45 minuters lunchbreak så att säga. Oftast då när jag är där då kring lunchtid så är det oftast ganska fullt, men att jag tycker nog att man alltid hittar en sittplats i alla fall så det är positivt. Det finns utrymme ändå fast det skulle vara smockfullt just i och med att det är så stort. Rymligt och bra.

Intervjuare: Vad betyder Café Esplanad för dig?

Respondent: Jaa, nu skulle jag borda hitta på något hemskt fint. Det är mitt vakiocafé. Orsaken är nog en kombination av allt möjligt. Tror att i och med att jag har gått dit sedan jag varit väldigt ung så blir det som en form av nostalgi med det hela. Hela inredningen där får det att kännas just som att här eventuellt skulle ha kunnat sitta någon av mina förfäder liksom. Det är en sådan där tuff känsla. Självklart den goda maten och speciellt bullorna. Delvis är det också en vanesak. I och med att jag gått dit så många gånger och jag känner till sortimentet så är det ganska lätt att gå dit igen. Man behöver inte fundera. Plus att man får service på svenska. Det tycker jag är hemskt bra. Jag tycker också att Café Esplanad är ett ställe dit man kan gå ensam utan att känna sig ensam. Det finns liv. Det är inte sterilt så att säga som många av de här nya kedjorna är, med standardiserad uppbyggnad, moderna möbler och så vidare. Det känns mera som ett vardagsrum eller någons hem liksom. Mer levande. Så tycker jag också att servicen är bra. Snabb och så är de på gott humör. Kan inte klaga.

Intervjuare: Vilka faktorer gör att du väljer Café Esplanad över andra caféer?

Respondent: Än en gång de samma, men kanske här ändå mest det att det är vanesak. Det påverkar mest. Och sedan det att det är så pass nära och i och med att jag bor i samma område så om jag är på stan eller påkommande hem eller på väg till stan, så är det just på rätt läge för mig att gå där via. Och bullorna.

Intervjuare: Vad är Café Esplanads sämsta sidor?

Respondent: Jaa. I så fall är det nog kanske prisen. Det är ganska dyrt. Till och med lite dyrare än andra caféer. Jag har nog ingenting annat att säga, eller klaga på. Alltså från

en nöjd kunds synvinkel så nej, jag har inget att klaga på. Kön till exempel är inget problem för mig heller, den rör sig smidigt och jag gillar att passa på att kolla på folk medan jag köar.

Intervjuare: Vilka är de bästa sidorna?

Respondent: Allt.

Intervjuare: När besöker du caféet?

Respondent: Nå jag vill ha bulla oftast. Bulla och kaffe. Så genast då jag får lust för bulla så tänker jag automatiskt på Café Esplanad. Direkt association. Som sagt ändå ofta efter träningar. Mellan 12 och 2 tiden som jag brukar besöka. Vanligtvis alltså. Dagarna beror på, men vardagar mestadels. Med flickvännen så har vi brukat besöka på söndagar innan jag för henne till flygfältet. Då brukar vi äta bulla och dricka kaffe. Ofta brukar vi köpa med också, om man inte har tid att sitta kvar.

Intervjuare: Varför besöker du Café Esplanad?

Respondent: Produkter, läge, service, i den ordningen. Garanterat. Först och främst bullorna. Sedan det att det är på Esplanaden så nära mig. Servicen för att, nå den skulle oavsett komma sist fastän det skulle vara världens bästa, eftersom det är produkten jag är ute efter och stället som då gör susen. Servicen är vad den är, det är indifferent. Jag skulle nog besöka caféet fastän läget skulle byta. Fast det beror ju såklart på hur långt bort. Skulle det flytta till andra ändan av Mannerheimvägen skulle jag knappast. Men skulle det flytta till Järnvägstorget, skulle jag nog besöka det. Men mer sällan. Läget är nog en viktig faktor.

Intervjuare: Tycker du att Café Esplanad förnyas sig tillräckligt ofta?

Respondent: Nä. Men jag tycker att det är en del av charmen.

Intervjuare: Tycker du att Café Esplanad hålls tillräckligt traditionellt?

Respondent: Jo. Det tycker jag nog. Det är nog ännu samma ställe som jag besökte då första gången för flera år sedan. Wow, det är nog nästan 10 år sedan. Jag har nog märkt några små förändringar i till exempel kakorna, men jag äter inte dem ändå. Jag är bara för bullarna. Salladsutbudet varierar också lite. Jag gillar tonfiskröran, den har någon gång inte funnits. Det är synd. Men den har kommit tillbaka. Utbudet av smörgåsarna är kanske inte alltid det bästa heller. Det skulle gärna få finnas rågbröd. Jag ser det nog ändå som en positiv sak att det inte ändras. När jag tänker på förnyelser tänker jag mest på utseende och inte kanske maten och så vidare så det är ju alltid välkommet med mo-

dernare eller liksom mera ekonomiska och ekologiska, miljövänliga kylsystem, vitriner och så. Men att det är ju saker som inte påverkar mig som kund så mycket.

Intervjuare: Om du skulle få vara chef, vad skulle du ändra på eller absolut inte ändra på?

Respondent: Jaa, svår fråga. Kommer nog inte på någonting. Ja eller nå jag skulle kanske försöka sträva mot att använda så mycket ekologiska råvaror som möjligt. Kanske man skulle kunna, men det här är allmänt när det kommer till caféer, ganska klart och tydligt ha skyltar var det står varifrån maten kommer och så vidare. Kanske just försöka vara så att säga luomu. Stöda närproducerat. Men det är nu sådana där smågrejor. Det är inte direkt något som skulle hålla mig borta från att besöka caféet om det inte finns men. Inga stora förändringar. Jag är nöjd med hur det är. Jag skulle absolut inte ändra på bullarnas storlek. Läget skulle jag inte heller ändra på.

Bilaga 10: Respondent I

Intervjuare: Vad fick dig att besöka Café Esplanad för första gången?

Respondent: Jag vet inte, jag kommer inte ihåg. Alltså jag har ju varit där för jätte länge sedan. Men sedan började jag gå oftare när jag kände några i personalen. Så då gick jag ofta dit för att spana om där fanns några bekanta. Men första gången jag hörde om stället så fick jag nys om de där helt huge bullorna. Då måste man ju gå för att titta på dem förstås. För att konstatera att joo, det här är en sådan här familjebulle då. Bra bulla, kiva café och bra ställe. Alltså det är ju på prima ställe. Säkert har jag varit första gången så att man har suttit ute. Men jag vet inte, minns inte riktigt. Det har nog ändå inte varit ett sammanträffande utan någon har nog tipsat mig. Men jag minns nog inte vem det skulle ha varit. På något vis undrar jag om det kan ha varit så att man har tröttnat på Strindberg och på så sätt sen bytt till Café Esplanad. Jag har nog absolut från början vetat att jag vill komma på nytt. En orsak är ju att många talar svenska. Jag är så pass finlandssvensk att jag tycker att jag vill stöda dem som har svenskspråkig personal. Jag tycker det är bra. Sen har jag ju fått gott kaffe och goda bullor och god sallad. Jag har ofta gått dit när jag har tänkt att oj nej nu borde jag äta någonting, vad ska jag äta, och sedan då kommit ihåg att på Café Esplanad får jag snabbt en bra sallad.

Intervjuare: Hur ser ett typiskt besök ut för dig?

Respondent: Nå alltså jag hasar in, är där kö så köar jag och är där inte så då går det snabbare men att jag går ju nog dit för att spana på folk. Jag har inget emot att stå i kö för det är intressant att se på människor när de fixar. Det har aldrig stört mig, fast det ibland har varit ganska lång kö. Det som sen har stört mig mera är att borden ibland är oundanplockade och råddiga så att man får börja med att röja plats åt sig. Alltså nog av helt förståeliga skäl. När där annars också är sjukt mycket människor så personalen kanske inte riktigt hinner med så är det ju bara på det sättet. Men inte är det något som gjort att jag inte skulle besöka caféet. Å andra sidan så tycker jag personligen att det är ganska roligt att det är så där att man ibland är tvungen att sätta sig i samma bord med någon okänd. Alla gånger har jag ju börjat prata med folk där. Överlag går där människor som är lätta att umgås med. Lite allergisk är jag nog mot dem som släpar in hundra barnvagnar och skrikande ungar och blöjor och allt det där. Men beror nog lite på när man går så kan man undvika det också. Men jag går alltid ensam till caféet. Jag har säkert aldrig gått med någon. Sen har jag alltid träffat någon, liksom råkat se någon bekant eller så har jag pratat med någon främling. Sen finns där nog nästan alltid någon bekant. Också sådana som jag inte känner men som jag vet att jag ser ofta där.

Intervjuare: Vad betyder Café Esplanad för dig?

Respondent: Alltså det betyder ett bland många bra, trivsamma caféer i stan, som inte hör till kedjor. Det är för mig jätte viktigt att det inte tillhör en kedja. Av princip går jag aldrig på kedjecaféer. Jag vill inte att det ska bli så att alla caféer och restauranger hör till någon kedja. Jag vill att det ska vara eget och små firmor. Café Esplanad är bra, Succés går jag också till ibland. För bullornas skull såklart. Jag opponerar mig inte emot priserna. Jag har inte upplevt att det skulle vara hutlöst dyrt, men det är ju inte sjukt billigt heller. Om man tänker på salladen så är den ju helt prisvärd. Specialkaffen är ju alltid dyrt, på alla ställen. Man får nog det man vill ha för pengarna. Hintalaatusuhde är bra. Plus att man ju är medveten om att man betalar för läget. Jag menar om man nu är på huvudgatan i Helsingfors, så kostar det. Det känns också som ett extra att när servicen är på svenska, fast det stör mig inte heller om någon inte kan svenska. Oberoende språk så är personalen vänlig. Tyvärr märker man ibland att där är för lite personal. De blir ju så stressade. Typ kö ut på gatan ibland. Men då har man också mera medlidande för dem.

Intervjuare: Vilka faktorer gör att du väljer Café Esplanad över andra ställen?

Respondent: Nå jag vet inte, jag går gärna också på andra ställen, men de är dyrare och jag får mindre för pengarna. Jag väljer Café Esplanad då när jag känner mig utåtriktad och öppen för kaos liksom. Då när jag tycker att det känns kiva med mycket människor omkring mig. Så att jag kan se och följa med vad som händer. Det är ett socialt ställe. Om jag vill sitta ensam i ett hörn och grubbla så går jag nog annan stans.

Intervjuare: Vilka är caféets bästa sidor?

Respondent: Läget helt klart jättebra. Det vad man får där, klart att man tänker ibland att salladen skulle kunna ha några drag av typ Silvoplee-mat. Lite groddar eller annat lite extra. Salladen är något perus som man äter för att bli mätt men inget extra. Men alltså läget är bästa sidan och sen då det här sociala kaoset, mycket människor och liv. Jag går inte egentligen dit för serveringens skull, eller bullornas skull. Det är kiva att det finns fina bullor i vitrinen men jag äter dem så sällan, så jag går inte dit för dem heller.

Intervjuare: Sämsta sidor?

Respondent: Nää jag har inget att klaga på. Vad skulle det vara? Det stör mig inte om det är råddigt. Liksom klart att det skulle vara kiva om det alltid skulle vara jätte prydligt och samtidigt jätte mycket människor och harmoniskt och städat. Kanske det är det sämsta då att om man märker att det har varit så mycket folk att personalen inte hinner sköta sitt jobb ostressat. Det är kanske det sämsta. Man blir själv lite stressad, liksom smittad.

Intervjuare: När besöker du Café Esplanad?

Respondent: Vardagar, sen eftermiddag eller lunch, liksom jag går ju lite sådana där underliga tider på lunch, två tre tiden på eftermiddagen. Jag går nästan aldrig på kvällen och jag har aldrig varit där på morgonen. Det känns alltid bra att komma till caféet, nöjd liksom. Man tänker så där att nu ska jag satsa på mig själv. Inte går jag ju dit när jag är arg eller ledsen. Om jag ska sura så gör jag det hemma. Jag går till Café Esplanad när jag känner mig öppen för min omgivning och tänker att jag vill se folk och visa upp mig själv. Klar vardagslyx. Man känner att man satsar på sig själv, man unnar sig ett cafébesök för att man är en så bra typ liksom. Det är man värd.

Intervjuare: Varför besöker du Café Esplanad?

Respondent: Läget, inte skulle jag resa till det här caféet om det skulle ligga i fast Sockenbacka eller Vanda. Nog ska det vara där precis mitt i centrum var jag annars också vill gå. Produkterna och servicen är bra. Delad andraplats. Ja eller om produkterna skulle vara helt sjukt bra och servicen skulle vara usel, skulle jag kanske gå dit ändå.

Om servicen skulle vara sjukt bra och produkterna usla så skulle jag kanske också gå dit ändå. Så jo det är nog jämnt.

Intervjuare: Tycker du att Café Esplanad förnyas sig tillräckligt ofta?

Respondent: Nää jag tycker inte att det förnyas. Jag har inte sett några förändringar, jag tycker det är samma sak där i den där salladsvitrinen hela tiden och jag tycker att bullorna ser ungefär lika ut. Jag har inte märkt några förnyelser. Men det är ju en sak som jag tycker är jätte viktigt är att det måste finnas massor olika sorters kakor och bakverk i vitrinen, det måste se ut sådär som att wow, här finns liksom trehundra sorter, fastän jag ändå inte köper något. Det där visuella är väldigt viktigt för mig. Det tycker jag att det finns på Café Esplanad, det gör att man vill komma på nytt. Man kunde till och med köpa japanska plastkakor bara för att ha, för att det ser kul ut.

Intervjuare: Tycker du att Café Esplanad förnyas tillräckligt sällan?

Respondent: Jo, för mig har det nog hållits tillräckligt traditionellt. Men jag skulle uppskatta om salladsbuffén skulle ha något mera än bara isbergssallad. Lite mera vegetariska alternativ. Matigt vegetariskt, linser och sådant.

Intervjuare: Om du fick vara chef, skulle du ändra på något? Vad skulle du absolut inte ändra på?

Respondent: Jag skulle bestämma att där skulle vara så mycket personal att de hinner lugnt göra sitt jobb och att de tycker att det är kiva, och att de tycker att det är roligt att jobba där att de inte blir så stressade. För att det är en del av stämningen på ett café att man märker att personalen trivs och att de inte jobbar ihjäl sig. Jag tror att det är jätte viktigt, för det smittar av sig på kunderna. Om personalen far runt och är stressade så känns det jobbigt att vara kund. Jag vill som kund känna mig som kung. Om man kommer till caféet och satsar på sig själv så förstörs ju hela upplevelsen om personalen är trött och likgiltig och stressad. Man blir då lite så där att sorry att jag finns. Om där då är för stressigt för personalen så kan de inte ge den här kung-upplevelsen. Så om jag skulle vara chef så skulle personalen utökas och så skulle de få vila sig emellanåt så att det inte skulle vara för hektiskt för dem. Fastän alla får VIP-behandling så är det ju jätte viktigt för var och en. Dessutom är det inte bort från en själv när andra får bra service. Annars skulle jag inte ändra på något. Läget är perfekt, urvalet är bra och priserna är helt okej.

Bilaga 11: Respondent J

Intervjuare: Vad fick dig att besöka Café Esplanad för första gången?

Respondent: Jag besökte caféet för första gången för flera år sedan. Jag skulle träffa min mamma där. Hon hade varit där flera gånger innan. Jag minns att det var helt proppfullt där och väldigt kaotiskt på något sätt. Varför vi träffades just där vet jag inte, men kanske för att det var vinter och för att glöggsäsongen hade börjat. Eller kanske för att det var så centralt. Just på grund av läget är caféet ju jätte bra om man vill ta en snabb fika i stan typ under en shoppingrunda.

Intervjuare: Hurdant är ett typiskt besök på Café Esplanad?

Respondent: Ett typiskt besök på Esplanad är nog att jag är med någon vän eller kanske med min bror. Vi tar oftast något gott te eller kaffe. Ibland brukar jag också äta lunch. Oftast brukar det vara ganska mycket människor och sorl i bakgrunden men det stör inte. Det hör till tycker jag. Eller alltså jag menar om man vill ha sin omgivning helt tyst och stilla ska man nog stanna hemma eller gå till biblioteket. Fast jag brukar bli irriterad på skrikande småbarn. Men det är ju inte Café Esplanads fel.

Intervjuare: Vad betyder Café Esplanad för dig?

Respondent: Hmm, för mig betyder nog Café Esplanad lite vardagslyx. Det är inte ett ställe var man bara snabbt köper en take-away kaffe. Man satsar lite extra. Man sitter länge. Jag skulle nog våga påstå att priserna är ganska samma som andra caféer. Jag menar okej över 3 euro för en vanlig kaffe. Men man får ju påtår och det är inte billigare på andra ställen. Eller jo typ McDonalds. Betjäningen är ju ändå bättre än McDonalds. Det är ju nog värt pengarna. Så ja, det är kanske inte det billigaste alternativet, men definitivt prisvärt. Det tycker jag. Eget bageri och allt. Det känns viktigt för mig att veta att antalet mellanhänder är ganska få i och med att man inte behöver beställa in bullorna från något annat bageri. Produkterna överlag är av bra kvalitet. Och servicen är bra också. Personalen är vänliga fast de har skyndsamt. Café Esplanad har nog en stor betydelse för mig. Man kan helt bra besöka ensam också. Man blir väl omhändertagen och så kan man träffa på massor bekanta. Man är aldrig ensam. Det finns en slags samhörighet. Fast man inte skulle träffa någon man känner så finns det alltid massor liv och rörelse som man kan följa med liksom. Det är aldrig tråkigt.

Intervjuare: Vilka faktorer gör att du väljer Café Esplanad över andra caféer?

Respondent: Nå jag väljer Café Esplanad över andra ställen om jag vill sitta länge. När caféet är så stort så känns det okej att sitta länge. Eller liksom man känner sig inte som att man blir bortschasad för att andra ska rymmas och sitta. Det finns alltid plats. Sen igen så om jag vill ha en kaffe bara snabbt så brukar jag gå annan stans för att slippa köa.

Intervjuare: Vad är caféets bästa sidor respektive sämsta sidor?

Respondent: Personalen är alltid vänlig. Det känns som att de känner igen mig och kommer ibland ihåg vad jag vill ha. Sådana små detaljer gör att jag känner mig viktig och värdefull. En viktig kund istället för bara nästa i kön. Sådant finns mycket på andra caféer. Även produkterna är bra. Fast jag gärna skulle se mera vegetariska element till salladerna, kanske lite hummus eller bönor. Sen är ju läget också helt perfekt. Jag bor i centrum och Café Esplanad är på perfekt gå avstånd för mig. Caféets sämsta sidor är nog att det emellanåt är jätte smutsigt. Man ser också ofta eller man märker eftersom man gått där ofta att det saknas personal. Verkar lite skumt att små caféer utanför stan ibland har mera personal än ett stort café i hjärtat av Helsingfors. Som dessutom är typ det livligaste i hela stan. Sen alltså vessorna. Jag brukar inte använda dem helst ens. Så det är nog klart negativt.

Intervjuare: När besöker du caféet?

Respondent: Oftast besöker jag café Esplanad ganska sent på kvällen. Fast jag gillar liv i luckan så brukar jag medvetet försöka undvika den värsta rusningstiden och ska jag luncha på caféet så brukar jag nog vänta till typ klockan två. Annars är det nog för mycket människor. Man blir ju nog lite stressad också. Jag kommer ju ändå för att titta på människor och ta det lugnt så därför gärna just då på kvällen. Jag brukar oftast undvika lördagarna. Då vet jag att det är helt hysteriskt. Jag ser Café Esplanad som mitt gömställe från vardagen. Min egen tid när jag kan unna mig en god kaffe och behöver inte tänka på saker jag egentligen borde göra. Ibland har jag svårt att dra mig hem för att jag känner att vardagen inte existerar på caféet.

Intervjuare: Varför besöker du Café Esplanad?

Respondent: Det är nog en kombination av läge, service och produkter. Ja eller egentligen kanske inget av dem. Jag vet inte. Alltså läget är bra, servicen är bra och produkterna är bra. Men jag skulle ändå säga att det viktigaste är atmosfären. Jag tycker att många andra ställen är väldigt kliniska och skolmatsal-aktiga. Jag tycker att Café Esplanad är

som ett stort vardagsrum. En fortsättning på mitt hem. Det är stämningsfullt och jag känner att man blir väl mottagen. Alltid.

Intervjuare: Förnyar sig Café Esplanad tillräckligt ofta eller sällan?

Respondent: Jag tycker inte att det förnyas. Men det ska inte heller. Eller jo visst, alltså typ kakorna brukar byta enligt säsong. Det är smart. Lätt och fräscht till sommaren och mer gräddigt och mäktigt till vintern. Jätte plus för att jag har börjat se lite superfood. Smoothies och sådant. Mera sådant tack. Jo och så har det ju kommit nya kaffen också. Frappe. Helt onödig tycker jag. Det är sådant där skit som man går till Starbucks för. Jag tycker inte det hör hemma här alls. Jag tycker om att det är så traditionellt. Om det skulle ske en massa förändringar skulle jag nog sluta komma.

Intervjuare: Om du fick vara chef en månad, vad skulle du ändra på eller absolut inte ändra på?

Respondent: Helt fria händer? Jag skulle anställa mera människor. Faktum är ju att ju bättre personalen mår, desto bättre service orkar de ge. Jag har själv jobbat i en väldigt stressig miljö och man mår inte bra av det. Sen orkar man inte vara snäll med andra heller. Jag skulle absolut inte ändra på interiören eller på produkterna men jag skulle kanske just lägga till något till salladsfyllningarna. Typ lite groddar, aubergine, hummus och sådant. Det är gott. Och lätt. Dessutom är det inte så dyrt. Sen skulle jag nog renovera toaletterna. Typ genast. Men egentligen så är det nog få saker som irriterar mig. Jag tycker om caféet, annars skulle jag ju inte komma.