

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY
RAVINTOLA KAIRON
TEATTERINÄYTÖKSISTÄ

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen
koulutusohjelma
Ravintolapalveluiden johtaminen
Opinnäytetyö
Kevät 2007
Hanna Närvä

Lahden ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

HANNA NÄRVÄ:

Ravintola Kairon asiakastyytyväisyys
teatterinäytöksistä

Ravintolapalveluiden johtamisen opinnäytetyö, 46 sivua, 4 liitesivua

Kevät 2007

TIIVISTELMÄ

Tämän tutkimuksen perustana on Kotkan ravintola Kairoon tehty asiakastyytyväisyystutkimus, joka koskee teatterinäytöksiä. Tutkimusongelmana oli selvittää asiakastyytyväisyyttä ja palvelun laatua sekä ravintola Kairon että Kotkan Kaupunginteatterin osalta.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys pohjaa asiakastyytyväisyyteen ja palvelun laatuun liittyvään kirjallisuuteen ja aiempiin tutkimuksiin. Tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen. Tutkimuksen empiirisen osan aineistona olivat ravintola Kairossa lokakuun 2006 aikana täytetyt asiakaskyselylomakkeet. Otos oli 125 vastaajaa. Aineistoa analysoitiin laskemalla keskiarvoja, moodeja sekä vastausprosentteja.

Tutkimuksen tietoperusta mukaan asiakastyytyväisyys määräytyy sen mukaan, miten hyvin palvelun laatu on vastannut asiakkaan odotuksia. Asiakkaan palveluodotukset muodostuvat ensisijaisesti asiakkaan omista tarpeista. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat laatuodotusten lisäksi palveluun liittyvien tuotteiden laatu, hinta, tilannetekijät, ja jokaisen asiakkaan senhetkiset yksilölliset odotukset ja mieliala. Yrityksen markkinointiviestintä ja imago vaikuttavat myös palveluodotuksiin. Tietoperustan on tarkoitus selvittää asiakokonaisuus, jonka puitteissa opinnäytetyö tehdään. Tietoperustan avulla hahmotellaan työn ongelma-alueet. Lisäksi tietoperusta ohjaa opinnäytetyön toteutusta ja määrittelee työn tekijälle rajat. Tietoperusta luo myös perustan teoreettisen tiedon soveltamiselle käytäntöön ja auttaa työn tavoitteiden täsmentämisessä.

Tutkimus osoitti, että yleisesti asiakkaat ovat melko tyytyväisiä ravintola Kairon tarjoamiin palveluihin teatterinäytösten aikana. Avoimista kysymyksistä saadun palautteen perusteella erityistä kiitosta saivat itse teatterinäytös, ravintolan miljöö sekä kokonaisuus mukaan lukien asiakkaan koko palvelutilanteen asiakkaan ravintolaan saapumisesta hänen pois lähtemiseensä saakka. Eniten tyytymättömyyttä aiheuttivat istumapaikat teatterinäytösten aikana.

Avainsanat: palvelu, palvelun laatu, asiakastyytyväisyys

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism and Hospitality

HANNA NÄRVÄ:

Customer Satisfaction with the Theatrical
Performances in the Restaurant Kairo

Thesis of Restaurant Services, 46 pages, 4 appendices

Spring 2007

ABSTRACT

The basis of this thesis is the customer satisfaction survey made at the restaurant Kairo in Kotka. The aim of this thesis was to find out how satisfied the customers are and how the customers experience the quality of service. The empirical part of the thesis includes a customer satisfaction survey, which was made in the restaurant Kairo and Municipal Theatre of Kotka.

The theory of this thesis concentrates on service, the quality of service and customer satisfaction. The study was conducted by a quantitative method. The questionnaires and all the other material in the customer satisfaction survey were the base of the empirical part. The number of samples was 125 respondents. The material was analysed by determining the averages, modes and response rates from the results.

According to the theoretical framework of the thesis customer satisfaction is based on how well the quality of the service has corresponded to the customers' expectations. Service expectations are mainly formed from customers' own needs. Marketing communication and image also affect the service expectations.

The results of the survey showed that the quality of service is fairly good at the restaurant Kairo and the customers of the restaurant Kairo and the Kotka City Theatre are generally quite satisfied with the quality of service. Special thanks were given to the show of Municipal Theatre of Kotka.

Keywords: service, quality of service, customer satisfaction

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Työn tausta	1
1.2	Tutkimusongelma	4
2	TIETOPERUSTA	4
2.1	Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu	5
2.2	Asiakaspalaute	8
3	TOIMEKSIANTAJA JA YHTEISTYÖKUMPPANI	9
3.1	Ravintola Kairo	9
3.2	Kotkan Kaupunginteatteri	12
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	12
4.1	Asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelu	12
4.2	Kyselylomakkeen suunnittelu ja esitetaus	13
4.3	Tutkimusmenetelmä ja tutkimusasetelma	15
4.4	Tiedonkeruumenetelmä ja otos	16
4.5	Kyselyn toteutus	17
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	17
5.1	Vastaajien taustatiedot	18
5.1.1	Vastaajan ikä- ja sukupuolijakauma sekä asuinkunta	18
5.1.2	Vastaajan koulutus ja asema töissä	19
5.1.3	Seurueen koko ja aiemat käynnit ravintola Kairossa	20
5.2	Teatterinäytös	20
5.2.1	Teatteriliput	21
5.2.2	Istumapaikat sekä näytöksen näkyvyys ja kuuluvuus	22
5.2.3	Näytöksen valaistus, puvustus ja musiikki	23
5.2.4	Näytöksen alkamisajankohta, kesto ja väliajan toimivuus	24
5.2.5	Näytöksen onnistuminen	25
5.3	Yleistä ravintola Kairosta	27
5.3.1	Hinta-laatusuhde ja yleisarvosana	27
5.3.2	Odotuksiin vastaaminen ja asioinnin vaivattomuus	29
5.3.3	Käynnin elämyksellisyys	31
5.3.4	Ruokailun onnistuneisuus	31

5.4	Ravintola Kairon tilat	32
5.5	Ravintola Kairon henkilökunta	33
5.6	Liikenneyhteydet ja muut avoimet kysymykset	35
6	TUTKIMUKSEN LUOTATTAVUUDEN TARKASTELU JA OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTI	39
6.1	Tutkimuksen reliabiliteetti	39
6.2	Tutkimuksen validiteetti	40
6.3	Tutkimuksen objektiivisuus ja etiikka	41
6.4	Tutkimuksen arviointi	42
	LÄHTEET	44
	LIITTEET	46

1 JOHDANTO

1.1 Työn tausta

Opinnäytetyöni aiheeksi valitsin asiakastyytyväisyyskyselyn ravintola Kairon teatterinäytöksistä. Valintaani vaikutti se, että kyseinen ravintola ja sen henkilökunta olivat minulle entuudestaan tuttuja työelämän kautta. Itse työskentelin opintojeni ohessa ravintolan palveluksessa, ja kiinnostukseni asiakastyytyväisyyskyselystä teatterinäytösten osalta heräsi, koska teatterinäytösten järjestäminen ravintolan tiloissa on ainutlaatuista. Lisäksi ravintola Kairo on suojelukohde ja tunnustettu osa kotkalaista kulttuuriperinnettä (Nieminen 1999, 102). Opinnäytetyöni toimeksiantajaksi päätin siis kysyä Crestamar Oy:n omistamaa ravintola Kairoa. Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana oli selvittää, kuinka tyytyväisiä ravintola Kairon ja Kotkan Kaupungin teatterin asiakkaat ovat palvelun laatuun ja ravintola Kairon tilojen siisteyteen sekä toimivuuteen teatterinäytösten aikana.

Ravintola Kairo luonnehtii itseään Perinteikkääksi ja tunnelmalliseksi paikaksi järjestää erilaisia juhlia, kuten syntymäpäiviä, häitä, pikkujouluja, yritysten asiakasiltoja, seminaareja ja muita tapahtumia. Ravintola Kairossa voi nauttia hyvän ruoan ja juoman lisäksi myös elävästä tanssi- ja jazzmusiikista, sekä teatterinäytöksistä. Ravintola Kairo toimii Kotkan Kaupunginteatterin esitysnäyttämönä. Hyvin suunnitellut lavastukset, valot ja tunnelmalliset puitteet antavat asiakkaille ikimuistettavan teatterinäytöksen. (Ravintola Kairo 2006.)

Teatterinäytösten järjestäminen ravintolasalissa on haaste monilta osin. Istumapaikat ja esityksen näkyvyys eivät ole yhtä hyvät kuin teatterin muiden näyttämöiden katsomoissa. Asiakkaat istuvat ravintolasalissa pöytiensä ääressä, ja näin ollen osa asiakkaista joutuu istumaan kaukana esityslavasta. Teatterinäytös tapahtuu pääasiassa ravintolan orkesterin esiintymislavalla ja tanssilattialla. Ravintolan pöydät on sijoitettu ravintolasaliin tanssilattian ympärille. Tuolloin osa katsojista joutuu istumaan selin tanssilattialle ja osa joutuu kauas tanssilattiasta. Pöytävarauksia otetaan vastaan ainoastaan ruokailijoilta jotka katsojilta jotka

taan vastaan ainoastaan ruokailijoilta jotka katsojilta jotka saapuvat esitykseen eikä paikkalippuja esityksiin myydä. Näin ollen asiakkaat, jotka saapuvat viimeisinä paikalle joutuvat yleensä huonoimmille paikoille ja tästä tulee usein sanomista. Istumapaikat ja esityksen näkyvyys ovatkin olleet heikoin lenkki asiakastytyväisyydessä teatterinäytösten osalta. Halusin tutkimuksessani selvittää, ovatko asiakkaat todella niin tyytymättömiä istumapaikkoihin, kuin ennalta olen ymmärtänyt. Ravintola Kairossa järjestettävät teatterinäytökset ovat olleet alusta asti erittäin suosittuja, ja esitysten musiikkia on pidetty loistavana. Minua kiinnosti selvittää tutkimuksen avulla, pitävätkö oletukset paikkansa. Lisäksi halusin selvittää yleisesti asiakastytyväisyyttä ja palvelun laatua teatterinäytösten osalta, sillä esityksiä järjestetään vuosittain noin 35 kpl ja ne ovat tärkeä osa ravintola Kairon toimintaa.

Suurin osa ravintola Kairossa järjestettävistä teatterinäytöksistä on iltanäytöksiä. Ainoastaan alle viisi näytöstä vuosittain järjestetään päivänäytöksiä. Iltanäytökset alkavat klo 19.00 ja ravintolan ovet avautuvat klo 17.00. Päivänäytöksen alkavat klo 13.00 ja ovet avautuvat klo 11.00 Asiakkaat hankkivat liput teatterinäytöksiin ennakkoon Kotkan Kaupunginteatterilta.

Asiakkailla on mahdollisuus ruokailla ennen näytöstä tai näytöksen jälkeen. Ruoka tilataan etukäteen ravintola Kairosta ja ruokatilauksella asiakas voi tehdä pöytävarauksen näytökseen. Asiakkaat, jotka varaavat ajoissa ruokailun, saavat todennäköisesti parhaimmat paikat ravintolasalista. Ennen näytöksen alkua sekä näytöksen puolessa välissä olevalla väliajalla ravintolassa tarjoilu tapahtuu normaalisti. Esityksen aikana ravintolassa ei tapahdu tarjoilua. Toimeksiantajaani ajatellen halusin selvittää tutkimuksellani, mitä mieltä asiakkaat ovat ruokailun toimivuudesta, väliajan toimivuudesta ja yleensä palvelun tasosta ravintola Kairossa teatterinäytösten aikana, jotta ravintola Kairo pystyisi yhdessä Kotkan Kaupunginteatterin kanssa tulevaisuudessa parantamaan asiakastytyväisyyttä ja palvelun laatua teatterinäytösten aikana.

Ehdotin asiakastytyväisyyskyselyn tekemistä lokakuun 2006 teatterinäytösten osalta ravintolan vastaavalle Ulla Ribulle. Hän oli myöntäväinen ehdotukseeni ja

näin sain opinnäytetyölleni toimeksiannon ravintola Kairosta. Suuri osa tutkimustani liittyy Ravintola Kairon vahvaan yhteistyökumppaniin Kotkan Kaupunginteatteriin, jonka kanssa ravintola Kairo on tehnyt yhteistyötä 1980-luvun puolivälistä saakka.

Asiakastyytyväisyyden ja siihen vaikuttavien tekijöiden merkitystä on korostettu paremman kannattavuuden saavuttamiseksi. Arkikielessä termejä tyytyväisyys ja laatu käytetään useasti toistensa synonyymeinä, vaikka sellaisia ne eivät ole. Tyytyväisyyttä pidetään nykyään laajempänä käsitteenä, ja palvelun laatua asiakastyytyväisyyden yhtenä tekijänä. (Ylikoski 1998, 101-102.)

Asiakas arvostelee saamaansa palvelua myös sen perusteella, mikä arvo palvelulla on hänelle. Asiakas vertaa sitä, mitä hän on joutunut palvelusta maksamaan siihen, mitä hän on saanut. Käsitteet ”asiakkaan saama arvo”, ”palvelun laatu” ja ”asiakastyytyväisyys” liittyvät olennaisesti toisiinsa ja ovat kaikki osia asiakkaan palvelukokemuksesta. Asiakkaan tyytyväisyys tarkoittaa positiivista reaktiota palvelukokemukseen. Hyvää palvelua saanut asiakas käyttää todennäköisesti palvelua uudelleen ja kertoo hyvästä palvelusta myös eteenpäin. Tyytyväinen asiakas on siis tehokas palvelun markkinoija. (Ylikoski 1998, 101-102.)

Tämän työn tavoitteena on tutkia, miten ravintola Kairon ja Kotkan Kaupunginteatterin asiakkaat kokevat ravintolan ja teatterin palvelut teatterinäytösten aikana ravintola Kairossa. Tiedusteltavia seikkoja ovat muun muassa asiakkaiden ajatukset teatterinäytöksen alkamisajankohdasta ja näytöksen kestosta, musiikista ja valaistuksesta. Aiempia tutkimuksia asiakastyytyväisyydestä ravintola Kairossa ei ole tehty. Teatterin toimistolla käydessäni kuulin hyvin positiivista palautetta tekemästani tutkimuksesta ja tutkimukseni sanottiin olevan hyödyllinen. Kuulemani mukaan jonkin asian epäonnistuessa teatterinäytöksen aikana ravintola Kairossa suuntautuvat kaikki valitukset teatterille.

1.2 Tutkimusongelma

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana on selvittää, kuinka tyytyväisiä ravintola Kairon ja Kotkan Kaupunginteatterin asiakkaat ovat palvelun laatuun ja ravintola Kairon tilojen siisteyteen sekä toimivuuteen teatterinäytösten aikana. Selvitetyäni mitä puutteita asiakkaat kokevat olevan ja mitä toiveita heillä olisi tulevaisuutta ajatellen, pystyisivät ravintola Kairo sekä Kotkan Kaupunginteatteri hyödyntämään tuloksia ja parantamaan asiakastyytyväisyyttä sekä palvelun laatua.

2 TIETOPERUSTA

Tietoperustassa on kuvattu asiat, jotka vaikuttavat keskeisesti asiakastyytyväisyyteen ja sen luomiseen. Siihen vaikuttavat monet eri osatekijät. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat laatuodotusten lisäksi palveluun liittyvien tuotteiden laatu, hinta, tilannetekijät ja jokaisen asiakkaan senhetkiset yksilölliset odotukset sekä mieliala. (Zeithaml & Bitner 2000, 72-77.)

Tämän opinnäytetyön lähtökohtana on asiakastyytyväisyyden kartoittaminen, toisin sanoen miten ravintola Kairon ja Kotkan Kaupunginteatterin asiakkaat kokevat yritysten tarjoamat palvelut.

Yrityksen palvelun laatua verrataan ja mitataan sen asiakkaiden tarpeisiin, odotuksiin ja vaatimuksiin. Jos asiakas on tyytyväinen yritykseltä saamiinsa palveluksiin ja tuotteisiin, voidaan sanoa, että yrityksen toiminta on laadukasta. Ymmärtämällä asiakkaita ja markkinoita saadaan mahdollisuudet kehittää yrityksen toimintaa siten, että vastaavuus asiakkaiden tarpeisiin saavutetaan. (Lecklin 1997, 22.)

Asiakastyytyväisyyden toinen puoli on tyytymättömyys. Tyytymättömyyden selvittäminen antaa yrityksen laadun kehittämislle enemmän kuin tyytyväisyydenkin selvittäminen. Tyytymättömät asiakkaat ovat yritykselle riskiryhmä. Tyytymättömän asiakas levittää helposti tietoa tyytymättömyydestään myös yrityksen nykyisille tai mahdollisille tuleville asiakkaille. Asiakastyytyväisyysmittauksissa ei tulisi seurata vain tyytyväisten osuutta, vaan myös tyytymättömien osuus ja näi-

den syyt tulisi tarkasti selvittää, vaikka heidän osuutensa tutkimuksessa olisikin pieni. (Lecklin 1997, 123-124.)

2.1 Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu

Rope ja Pöllänen (1998, 30) jakavat asiakkaan palveluodotukset kolmeen luokkaan: Ihanne-, ennakko- ja minimiodotuksiin. Ihanneodotukset ovat asiakkaan oman arvomaailman mukaisia toiveita siitä toiminnasta, jota hän odottaa saavansa yritykseltä. Ihanneodotuksia voivat olla edullinen hinta tai ystävällinen, nopea palvelu. Ihanneodotuksia vastaavaa palvelua ei usein saa, mikä on hyvin ymmärrettävää, koska kaikille ei voi tarjota kaikkea ja aina löytyy joku tyytymätön asiakas. Ravintola Kairossa teatterinäytösten aikana asiakkaiden ihanneodotuksiin kuuluu ystävällinen ja nopea palvelu, onnistunut hinta-laatusuhde, odotettu ruoka- ja juomavalikoima sekä erinomainen teatteriesitys. Ennakko-odotuksissa asiakas luo mielikuvan yrityksestä tai sen tuotteista. Mielikuvan muodostavat asiakkaan arvomaailma ja asenneperusta, jotka vaikuttavat ostopäätökseen ja suhtautumiseen yritystä kohtaan. Minimiodotukset kuvaavat sitä tasoa, jonka asiakas on asettanut itselleen vähimmäistasoksi, jota hän edellyttää yrityksen tai tuotteen toiminnalta. Asiakastyytyväisyyteen vaaditaan tämän tason ylittäminen. (Rope & Pöllänen 1998, 30-38.)

Asiakkaan ei ole aina mahdollista saada ennalta varmuutta siitä, kuinka laadukkaasti jokin yritys toimii. Tämän vuoksi hän muodostaa itselleen laatumielikuvan, joka perustuu enemmän tunneseikkoihin kuin todellisiin tietoihin tai omiin kokemuksiin. Laatumielikuva muodostuu, kun asiakas vertaa palvelukokemusta omiin etukäteisodotuksiinsa. Asiakas pitää palvelun laatua parempana, kuin se kenties onkaan silloin, kun hänen odotuksensa ja yrityksen imago ovat positiiviset. Asiakas ei tällöin huomaa kaikkia puutteita tai välitä niistä. Jos asiakkaalla on kielteinen ennakkokäsitys, on hän hyvin herkkä panemaan merkille kaiken, mikä vahvistaa ennakkoasenteita. (Lahtinen, Isoviita & Hytönen 1991, 158.)

Asiakastyytyväisyys on asiakkaan palveluun kohdistuvien odotusten ja hänen saamiensa kokemusten välinen suhde. Ensimmäinen ostokerta tehdään yleensä odotusten perusteella. Ensimmäisen kerran jälkeen valintaan vaikuttavat palve-

luodotusten lisäksi myös kokemukset. Kokemusten lisääntyessä asiakkaan vaatimustaso ja palveluodotukset kasvavat. Yrityksen on pidettävä palvelu tasaisen hyvänä koko ajan, mikäli se haluaa luoda pitkäaikaisia kanta-asiakassuhteita. (Lahtinen & Isoviita 2000, 50.)

Ravintola Kairon ja Kotkan Kaupunginteatterin asiakkaiden palveluodotukset Kairossa järjestettävien teatterinäytösten aikana liittyvät ravintolan henkilökunnan palvelun tasoon sekä onnistuneeseen teatterinäytökseen. Asiakkaat odottavat ravintolan henkilökunnalta ripeää, ystävällistä ja ammattitaitoista palvelua. Teatterin henkilökunnalta puolestaan odotetaan heidän antavan ikimuistoisen teatterinäytöksen. Aina kaikki ei kiireisten teatterinäytösten aikana suju ihanneodotusten mukaan, ja joka kerta asiakkaiden joukosta löytyy myös tyytymättömiä asiakkaita. Asiakkaat, jotka ovat käyttäneet ravintola Kairon ja Kotkan Kaupunginteatterin palveluita aiemmin, odottavat seuraavilla kerroilla vähintäänkin yhtä hyvää palvelua, kuin ovat saaneet aiemmillä kerroilla.

Asiakaspalvelun onnistumista mitataan asiakastyytyväisyystutkimuksilla. Asiakastyytyväisyystutkimus on yrityksen asiakaskontaktipinnan toimivuuteen kohdistuvaa markkinointitutkimusta. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena on selvittää asiakkaan kokemaa tyytyväisyyttä yrityksen toiminnasta. Tutkimuksella saadaan tietoa erilaisista palvelukokonaisuuksista. Tutkimuksen kohteina voivat olla muun muassa asiakkaiden kokema ensivaikutelma, joustavuus, asiantuntevuus ja ystävällisyys. Asiakastyytyväisyys on yritykselle kilpailukeino, jonka antamaa etua on kilpailevien yritysten vaikea saavuttaa silloin, kun yritys panostaa enemmän asiakkaiden palvelemiseen kuin kilpailijansa. (Lahtinen & Isoviita 2000, 64; Rope & Pöllänen 1998, 83.)

Ylivertainen henkilökemia, avuliaisuus ja empatia ovat asiakkaan kohtelussa sellaisia piirteitä, joita kilpailijoiden on vaikea matkia. Myös kyky ottaa vastaan huonoa palautetta asiakkaalta on merkki siitä, että yritys ottaa asiakkaat tosissaan. Tärkeintä asiakastyytyväisyyden muodostumisessa on asiakkaasta välittäminen. (Lahtinen & Isoviita 2000, 64.)

Palvelut ovat aineettomia ja abstrakteja. Aineettomuus tarkoittaa sitä, että ostohetkellä palveluja ei voi nähdä tai siihen ei voi koskea. Palveluita ei voi myöskään varastoida, sillä ne ovat prosesseja, joissa niiden tuottaminen ja kulutus tapahtuvat ainakin osittain samanaikaisesti. Palveluyrityksessä jokaiselle asiakkaalle tuotetaan yksilöllinen palvelu, minkä vuoksi palvelun laatu voi vaihdella huomattavasti. (Grönroos 2001, 102 – 103.)

Ravintola Kairon kilpailuetuna on yhdessä Kotkan Kaupunginteatterin kanssa järjestetyt teatterinäytökset. Teatterinäytökset ravintolassa ovat ainutlaatuinen palvelumuoto, jonka avulla ravintola Kairo pystyy erottumaan muiden ravintola-alan yritysten joukosta.

Palvelun tuottaminen täsmälleen samalla tavalla seuraavalle asiakkaalle tai edes samalle asiakkaalle seuraavalla kerralla on lähes mahdotonta. Palveluyrityksen tulisi kuitenkin systemaattisesti pyrkiä valvomaan laatua ja pitämään se mahdollisimman tasaisena. Tänä päivänä myös palveluyrityksen on yhä vaikeampaa erottua muiden vastaavien yritysten joukosta. Yrityksen kilpailuetu riippuu sen tarjoamista tuotteista ja palveluista, niiden arvosta ja laadusta. Ydintuotteissa ei yleensä ole paljoakaan eroa. (Grönroos 2001, 102 – 103.)

Asiakas on aina se, joka tulkitsee palvelun laadun. Laatua tuleekin tarkastella juuri asiakkaan näkökulmasta. Lisäksi pitää muistaa, että eri ihmisille hyvä palvelu merkitsee eri asioita. Asiakkaiden tyytyväisyys perustuu siihen, että yritys tarjoaa asiakkailleen juuri sellaista palvelua, kuin nämä odottavat. (Ylikoski 2001, 118.) Asiakas arvioi palvelun laatua asiakaskontaktin jokaisessa vaiheessa. Asiakkaalle muodostuu nopeasti luotettavalta vaikuttava kuva siitä, mikä on hyvää ja mikä huonoa palvelua. Totuuden hetki on tilanne, jossa asiakas ja kontaktihenkilö ovat kasvoistusten tai keskustelevat puhelimesta keskenään. Jos asiakaspalvelija sanoo asiakkaalle huonosti, ei hän voi jälkepäin todeta, että otetaan uusiksi, kun ei ensimmäisellä kerralla onnistunut. Vaikutus on jo syntynyt, ja asiakas on usein hyvin pitkävihainen. (Lahtinen, Isoviita & Hytönen 1991, 156.)

2.2 Asiakaspalaute

Asiakastyytyväisyyttä on pidetty selkeänä mittarina yrityksen toiminnan onnistumisesta. Asiakkaan on tunnettava tullessa kuulluksi ja hänen palautteeseensa on reagoitava. Kun yritys saa asiakaspalautetta, on asia hoidettava niin, että asiakkaalle ei jää mitään hampaankoloon. Yrityksen on pyrittävä korjaamaan tai korvaamaan virhe. Jokaiseen palautteeseen, oli se sitten myönteistä tai kielteistä, pyritään reagoimaan aina asiakaskohtaisesti ja nopeasti myös ravintola Kairossa ja Kotkan Kaupunginteatterissa. (Rope 2005, 176-177.)

Suomalaiset asiakkaat ovat haastavia asiakkaita ja antavat harvoin palautetta, olivat ne saaneet myönteistä tai kielteistä palvelua. Jos asiakasta kohdellaan huonosti tai tuote ei vastaa odotuksia, hän päättää mielessään, ettei mene samaan paikkaan toistamiseen. Yksi syy siihen, miksi asiakas ei halua antaa palautetta, on luulo, ettei palautteeseen reagoida. Yritys ei siis aina saa tietää, kuinka huonosti on toiminut. Monet yritykset ja yhteisöt ovat passivoineet asiakkaat pitämään kokemukset ominaan. Yritys, joka antaa itsestään kuvan palautetta haluavana ja toimii sitten saamansa asiakaspalautteen toivomalla tavalla, saavuttaa nopeasti hyvän maineen. (Lahtinen & Isoviita 2000, 48.)

Asiakaspalaute ja asiakastyytyväisyys liittyvät voimakkaasti toisiinsa. Asiakkaan antaessa palautetta saamastaan palvelusta yritys saa arvokasta tietoa asiakkaan mielipiteistä ja pystyy jatkossa parantamaan palvelunsa tasoa ja asiakastyytyväisyyttä.

Ravintola Kairon teatterinäytösten osalta asiakaspalaute kohdistuu voimakkaammin Kotkan Kaupunginteatterin suuntaan, vaikka palautetta toki annetaan myös paikan päällä ravintola Kairossa. Asiakkaat kokevat Kotkan Kaupunginteatterin olevan enemmän vastuussa teatterinäytösten aikana tapahtuvista asioista, koska liput näytöksiin ostetaan Kotkan Kaupunginteatterilta. Sekä ravintola Kairo että Kotkan Kaupunginteatteri pyrkivät reagoimaan saatuun asiakaspalautteeseen välittömästi, jotta virhe saadaan korjattua ja asiakas saadaan tyytyväiseksi.

3 TOIMEKSIANTAJA JA YHTEISTYÖKUMPPANI

Tässä luvussa esitellään toimeksiantajani Ravintola Kairon ja Kairon yhteistyökumppanin Kotkan kaupunginteatterin liiketoimintoja.

3.1 Ravintola Kairo

Kairon tarina alkaa vuodesta 1879. Tuona vuonna Nikolai Fredricksen perusti nykyisen Kauppa- ja Satamakadun kulmassa olleen kahvilan paikalle silloisen Kotkan upeimman ravintolan Universal Gardenin. Vuonna 1883 vaihtui ravintolan omistaja Fredricksenin kuoltua. Universal Garden siirtyi satamakapteeni Enok Blombergille. Vuosisadan vaihteessa taloon muutti Pelastusarmeija ja piti siellä päämajaansa vuoteen 1906 asti. Vuonna 1907 avattiin Universal Garden jälleen, mutta paikka toimi nyt raittiusravintolana. Vuonna 1932, kun kieltolaki päättyi Suomessa, avattiin alimman hintaluokan ravintola Kairo, jonka omisti neiti Anna Koskinen. Vuonna 1935 Kairo muutti nykyiseen Satamakatu 7:ään. 70-luvulla vaihtui omistaja yhteensä kuusi kertaa, kunnes ravintola päätyi Kantaravintolat Oy:n omistukseen 1977. Vuonna 1991 Kairo siirtyi nykyiselle omistajalleen Crestamar Oy:lle, joka on yhdessä Kotkan kaupungin kanssa toteuttanut kiinteistössä joulukuussa 2002 valmistuneen laajennusinvestoinnin. Toukokuussa 2003 valmistui Kairoon uusi, puistomainen kesäterassi. (Ravintola Kairo 2006.)

Nykypäivänä ravintola Kairo on tanssi-, jazz-, teatteri- ja tilausravintola. Ravintola Kairo on tällä hetkellä Crestamar Oy:n omistama osakeyhtiö. Kairon vakinaisen henkilöstön määrä on 2 ja kokonaishenkilömäärä on 2-10 henkilöä. Asiakaspai-koja ravintolassa on sisätiloissa yhteensä 245, joista salissa on 170 ja aulabaarissa 75. Lisäksi kesäterassilla on 150 asiakaspaikkaa.

Sattumien ja kansalaistoiminnan ansiosta Kairo on saanut säilyä paikallaan ja lii-ke-toiminta on jatkunut. Kairoa ja sen julkisuuskuvaa on muokattu markkinointi-tarkoituksissa ja myös teatteri on ollut nostamassa Kairon statusta. Kiinnostavana aiheena Kairo on saanut julkisuutta lehdistössä ja televisiossa. Yksityisiin ihmisiin

Kairo on tehnyt niin suuren vaikutuksen, että he puolustivat ravintolaa purkamisen ja siirtämisen uhatessa. (Nieminen 1999, 102.)

Kairoon mentäessä joutuu nousemaan melko jyrkät raput. 1980-luvulla keskelle portaikkoa asennettiin kaide turvallisuutta lisäämään. 1970-luvulla Kairon rappukäytävään alkoi ilmestyä nimikirjoituksia. Aluksi niitä yritettiin poistaa, mutta kirjoittelun jatkuessa annettiin kirjoituksia tehdä luvan kanssa. Kirjoitukset ovat saaneet säilyä tähän päivään saakka ja rappukäytävä on monille turisteille nähtävyyks. (Nieminen 1999, 14, 96.)

Kairon julkisivu on säilynyt mainoksia lukuun ottamatta samannäköisenä kuin se oli vuonna 1938 rakennuksen valmistuttua (LIITE 2, KUVA 1). Myös sisustuksessa on säilytetty vanhoja elementtejä, kuten salin kalustus sekä osa kattolampuista, jotka ovat hyvin todennäköisesti alkuperäisiä. Ravintoloissa tällainen vanhan vaaliminen on harvinaista. Kairon salissa on tehty joitain muutoksia, joista toiset liittyvät teatteritoimintaan ja toiset tietoiseen ”imagonrakentamiseen”. (Nieminen, 95.)

Tanssiparketti on ollut koko ajan keskellä salia, mutta orkesterikorokkeen paikka, jota käytetään myös teatterinäytösten näyttämönä, on muuttunut. Aluksi se oli nykyisellä paikallaan, mutta siirrettiin välillä ikkunoiden puolelle. 1970-luvulla koroke kuitenkin siirrettiin takaisin alkuperäiselle paikalleen, koska ikkunapaikat ovat mieluisia asiakkaille. 1980-luvulla, teatterinäytösten myötä salissa tehtiin joitain muutoksia (LIITE 2, KUVA 2). Eteisen puoleisen päädyn lattiaa korotettiin, jotta yleisö näkisi esiintyjät paremmin. Orkesterikoroketta on suurennettu ja ikkunoihin on hankittu pimennysverhot. Salin päätyyn 1970-luvulla rakennetut loosit purettiin, jotta teatterinäytökset nähtäisiin paremmin. Nykyisin ravintolasiilin huomiota herättävin osa ovat seinämaalaukset, jotka on maalattu 1970-luvulla. Maalausten tekijä on Tauno Rantaruikka, joka toimi Kotkan Kaupunginteatterin lavastajana. Varustamoiden lippuja sekä muuta rekvisiittaa ruorista pelastusliiveihin on alettu kerätä Kairoon 1970-luvulla. Ainoa tila, joka Kairon historian aikana on muuttanut tarkoitusta, on eteinen, sillä siellä oli ennen vain naulakko. Aluksi eteiseen rakennettiin baaritiski ja laitettiin muutamia pieniä pöytiä. Vuonna 2002

Crestamar Oy toteutti laajennusinvestoinnin yhdessä Kotkan kaupungin kanssa. Nykypäivänä eteisessä on aulabaari, jossa on 75 asiakaspaikkaa. Laajennuksessa rakennettiin myös uudet nykyaikaiset WC-tilat aulabaarin nurkkaan. Toukokuussa 2003 valmistui Kairoon uusi puistomainen kesäterassi, missä on 150 asiakaspaikkaa. (Nieminen 1999, 15-17.)

Nykypäivänä Kairon rakennus on suojelukohde. Kairon ravintolanhoitajat ovat muokanneet paikkaa jokainen omalla tavallaan. Teatterinäytökset ovat tärkeä osa Kairon kulttuuriravintolaa. Ensimmäinen Kotkan Kaupunginteatterin esittämä näytelmä ravintola Kairossa oli 17.1.1986 Maratontanssit. Ensimmäisestä Kairossa esitetystä näytelmästä tuli todella suosittu. Katsojia tuli muualta niin paljon, että kotkalaisten oli vaikea saada lippuja Maratontansseihin ja lisänäytöksiä tarvittiin aina vain lisää. Maratontanssit esitettiin 193 kertaa ja katsojia kävi yhteensä 35 684. (Nieminen 1999, 97 – 98, 112.)

Tämänhetkinen Kotkan Kaupunginteatterin ravintola Kairossa esittämä revyy on nimeltään Suomi-revittely. Esitys kertoo humoristisesti Suomen historiasta. Suomi-revittely on 13. Kairossa esitettävä näytelmä. Kaikkiaan esitysmäärä Kairossa on kahdenkymmenen vuoden aikana n. 1150 ja katsojia näytöksissä on käynyt lähes 170 000.

3.2 Kotkan Kaupunginteatteri

Teatteri on Kotkan kaupungin omistama osakeyhtiö ja Kotkakonsernin tytäryhtiö. Vakinaisen henkilöstön määrä Kotkan Kaupunginteatterissa on 41 ja kokonaisyhteistyöhenkilömäärä on 52 – 58 henkeä. Kotkan Kaupunginteatterin painopiste on musiikkiteatterituotannossa. Asiakaskunnasta yli puolet tulee Kotkan ulkopuolelta. Uusia ensi-iltoja teatterissa valmistuu vuosittain 5-8. Esitysmäärä on vuosittain yli 200 ja katsojia käy keskimäärin 45 000 vuodessa. (Kotkan Kaupunginteatteri 2006.)

Nykyiseen kiinteistöön teatteri siirtyi vuonna 1948, ja vuodesta 1950 teatteri on ollut Kotkan Kaupunginteatteri. Päänäyttämöllä on 362 asiakaspaikkaa ja tammi-

kuussa 2004 käyttöön otetun Naapuri-näyttämön paikkamäärä on 170. Sekä päänäyttämö että Naapuri-näyttämö sijaitsevat Kotkan Kaupunginteatterin teatterirakennuksessa Kotkan keskustassa Keskuskatu 15:ssä. Kotkan Kaupunginteatteri toimii ravintola Kairon yhteistyökumppanina ja ravintola Kairossa Satamakatu 7:ssä on 160 asiakaspaikkaa. (Kotkan Kaupunginteatteri 2006.)

Taide- ja kasvatustieteiden ohella teatterilla on kaupungissa huomattava matkailullinen merkitys. Tutkimusten mukaan kaupungin ulkopuolelta tulevat asiakkaat lisäävät kaupungin ravintola- ym. matkailupalveluiden liikevaihtoa noin 350 000 eurolla vuodessa. (Kotkan Kaupunginteatteri 2006.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Asiakastytyväisyyskyselyn suunnittelu

Sain ajatuksen asiakastytyväisyyskyselyn tekemisestä ravintola Kairolle keväällä 2006. Tutkimuksen tarkoituksena oli ravintolan asiakastytyväisyyden ja palvelun laadun selvittäminen ja parantaminen teatterinäytösten aikana. Tässä tutkimuksessa oli kyseessä kuvaileva tutkimus, jossa tiedot hankittiin systemaattisesti kohteena olevalta kohderyhmältä eli ravintolan asiakkailta teatterinäytösten aikana. Tutkimusmenetelmäksi valitsin kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmän ja tiedonkeruumenetelmäksi ravintolassa täytettävän strukturoidun asiakastytyväisyyskyselylomakkeen.

Minulla oli vapaat kädet aineiston keräämiseen ja käsittelemiseen sekä aikataulun laatimiseen. Aikataulu muodostui Kotkan Kaupunginteatterin ravintola Kairossa esittämien Suomi-revittely-näytösten mukaan. Kotkan Kaupunginteatterin henkilökunta on kesälomalla joka vuosi kesä-, heinä- ja elokuun. Esitykset alkavat kesäloman jälkeen syyskuussa, ja 2006 näytökset ravintola Kairossa jatkuivat teatterin kesäloman jälkeen lokakuussa. Suoritin asiakastytyväisyyskyselyn lokakuussa esitettävien näytösten aikana. Lokakuussa 2006 Suomi-revittely-näytöstä esitettiin neljä kertaa, joista kolme oli iltanäytöstä ja yksi päivänäytös. Lokakuu oli

otollinen aika tutkimuksen tekemiselle myös siitä syystä, että pikkujoulukausi ei ollut vielä alkanut. Pikkujoulutunnelmassa teatterinäytöstä katsomaan saapuvat asiakkaat ovat luultavimmin hilpeämmässä tunnelmassa kuin muuten teatterinäytöstä katsomaan tulevat asiakkaat. Niinpä mielestäni tutkimus oli luotettavampi, kun suoritin sen ennen pikkujoulukauden alkua.

4.2 Kyselylomakkeen suunnittelu ja esitestaus

Kyselylomakkeet suunnittelin itsenäisesti niin, että kysely palvelisi nimenomaan ravintola Kairoa ja Kotkan Kaupunginteatteria. Asiakastyytyväisyyslomakkeesta (LIITE 1) pyrin tekemään selkeän ja nopeasti täytettävän, joten laadin lomakkeeseen strukturoituja eli valmiita vastausvaihtoehtoja sisältäviä kysymyksiä. Kysymysten ja vastausten tuli olla mahdollisimman vähän väärinkäsityksille mahdollisuuksia antavia. Kyselylomakkeessa pyrin käymään tarkasti läpi koko asiakaspalveluprosessin asiakkaan saapumisesta ravintola Kairoon hänen pois lähtemiseensä, mukaan lukien myös lippujen hankinnan Kotkan Kaupunginteatterilta. Tästä johtuen lomakkeesta tuli suhteellisen pitkä, kaikkiaan 40 kohtaa. Osa oli monivalintakysymyksiä ja osa avoimia kysymyksiä. Nimen ja yhteystietojen jättäminen arvontaa varten oli vapaaehtoista. Varmistaakseni korkean vastausprosentin kyselylomakkeiden täyttämiseksi käytin kahta kahden teatterilipun pakettia, jotka arvottaisiin asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden kesken.

Testasin lomakkeen kuudella henkilöllä, jotka ovat aiemmin käyneet ravintola Kairossa teatterinäytösten aikana. Henkilöiltä tulikin asiakastyytyväisyyskyselylomakkeeseen hyviä parannusehdotuksia. Mm. aluksi olin laittanut lomakkeeseen vastausvaihtoehtoja 6 kpl (erittäin hyvä, melko hyvä, keskinkertainen, melko huono, erittäin huono ja en osaa sanoa). Eräs henkilö ehdotti keskinkertainenvaihtoehdon poistamista lomakkeesta, jolloin vastaajan olisi pakko vastata, oliko saatu kuva positiivinen vai negatiivinen. Keskinkertainen-vaihtoehdolla olisi asiakkaalla ollut mahdollisuus vetää viivaa keskelle, jolloin en olisi saanut kunnon vastauksia lainkaan. Käyttämäni asteikkoa käytettäessä kannattaakin pohtia tarkkaan, kuinka monta arvoa asteikolle asetetaan (4,5,7 vai 9), miten asteikon eri arvot ilmoitetaan sanallisesti (melko vai jokseenkin hyvä), aloitetaanko vaihtoeh-

dolla hyvä vai huono ja miten keskikohta muotoillaan (en osaa sanoa, vaikea sanoa) vai jätetäänkö se kokonaan pois (Heikkilä 2004, 53).

Itse käytin lomakkeessani neliportaista asteikkoa graafisessa muodossa ja sanallisesti muotoilin asteikon seuraavalla tavalla: 😊 = erittäin hyvä, 😊 = melko hyvä, 😐 = melko huono, 😞 = erittäin huono, ? = en osaa sanoa.

Muita ehdotuksia lomakkeen parantamiseksi oli mm. kysymyksen ”Onko esityksen päättämisaikankohda sopiva?” poistaminen, koska lomakkeessa kysyttiin jo esityksen alkamisajankohdan sopivuutta sekä esityksen keston sopivuutta. Näin ollen kahdella em. kysymyksellä selviää myös, ovatko asiakkaat tyytyväisiä esityksen päättämisaikankohtaan.

Asiakastyytyväisyyskyselyä ja kyselylomaketta suunnitellessani lähetin kyselylomakkeen sähköpostitse myös Kotkan Kaupunginteatterin johtajalle Kari Arffmanille. Hän oli iloisissaan, että olin tekemässä asiakastyytyväisyyskyselyä. Arffman lupasi antaa kaksi kahden teatterilipun pakettia lahjaksi arvontaan, joka suoritettiin asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden kesken. Arffman myös ehdotti lisäkysymyksiä liikenneyhteyksien osalta. Häntä kiinnosti, miten katsojat löysivät Kairoon, millä he saapuivat paikalle, oliko parkkipaikkoja riittävästi jne. Lisäsin em. kysymyksiä kyselylomakkeeseen.

Asiakastyytyväisyyskyselylomake muodostui seitsemästä eri osiosta. Lomakkeen alussa kysyin asiakkailta heidän taustatietojaan, kuten ikää, sukupuolta, koulutusta ja seurueen kokoa. Taustakysymysten avulla halusin selvittää onko esim. asiakkaan iällä tai koulutuksella vaikutusta vastaajan mielipiteisiin. Taustakysymysten jälkeen seurasivat monivalintakysymykset, joista ensimmäinen osio koski Kotkan Kaupunginteatteriinkin liittyviä asioita. Niillä halusin selvittää mitä mieltä asiakkaat olivat teatterinäytöksestä ja Kotkan Kaupunginteatterin henkilökunnan toiminnasta. Seuraavissa kolmessa monivalintakysymysryhmässä käsiteltiin ravintola Kairoon liittyviä asioita. Ensin kysyin asiakkaiden mielipidettä yleisistä asioista, sitten ravintolan tiloista ja kolmanneksi ravintolan henkilökunnasta. Kairoa koskevilla kysymyksillä halusin selvittää, mitä mieltä asiakkaat olivat ravintola Kairon

tiloista ja henkilökunnasta. Monivalintakysymysten jälkeen seurasivat avoimet kysymykset, joista ensimmäiset koskivat liikenneyhteyksiä ja jälkimmäiset mm. parannusehdotuksia. Lomakkeen loppuun asiakkaalla oli mahdollisuus jättää yhteystietonsa, mikäli hän halusi osallistua arvontaan.

4.3 Tutkimusmenetelmä ja tutkimusasetelma

Tässä opinnäytetyössä oli kyseessä kvantitatiivinen tutkimus. ”Kvantitatiivinen, määrään pohjautuva tutkimus vastaa kysymyksiin miten moni, miten paljon, miten usein ja miten tärkeä jokin asia on” (Lotti 1998, 42). Kvantitatiivinen tutkimus pohjautuu tarkkaan otantaan ja sen tulokset ilmoitetaan tässäkin tutkimuksessa lukumäärinä ja prosentteina. Määrällisessä tutkimuksessa voidaan asioita kuvata numeeristen suureiden avulla ja saatuja tuloksia voidaan havainnollistaa esimerkiksi taulukoilla tai kuvioilla. Määrällisessä tutkimuksessa saadaan kartoitettua olemassa oleva tilanne. Keskeistä on käsitteiden määrittely, aineiston soveltuminen määrälliseen mittaamiseen, koehenkilömäärittelyt ja otantasuunnitelmat sekä aineiston saattaminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Määrällisessä tutkimuksessa selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä ja eri asioiden välisiä riippuvuuksia. Aineiston keruussa käytetään useimmiten standardeoituja tutkimuslomakkeita valmiine vastausvaihtoehtoineen. (Heikkilä 2004, 16 – 19.)

Käytin tutkimuksessani kuvailevaa tutkimusasetelmaa, sitä käytetään, kun tarkoituksena on kuvailla, miten erilaiset ominaisuudet, mielipiteet jne. ovat jakaantuneet tutkittavassa joukossa. Oman tutkimukseni tarkoituksena oli selvittää, miten asiakkaiden mielipiteet jakautuvat ravintola Kairon teatterinäytösten osalta loka-kuussa 2006. Kuvailevassa asetelmassa kuvailu- ja analyysimenetelminä käytetään tunnuslukuja, kuten keskiarvoa sekä ristiintaulukointia, joita myös omassa työssäni käytin. Survey on yleisesti käytetty kuvaileva tutkimusasetelma. Surveylle tyypillisiä piirteitä ovat seuraavat: tutkimusyksiköinä on ihmisiä ja tieto kerätään strukturoitua kysymyksiä käyttäen haastatteleamalla, havainnoimalla tai antamalla vastaajien täyttää kyselylomake. Surveyn avulla voidaan tutkia asiakastytyväisyyttä, yrityskuvaa, työilmapiiriä, kuluttajien ostoaikeita jne. Tässä tutki-

muksessa tutkin asiakastyytyväisyyttä ja keräsin vastauksia antamalla asiakkaiden täyttää asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen. (Tutkimusasetelma 2006.)

4.4 Tiedonkeruumenetelmä ja otos

Tämän tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä käytin strukturoitua kyselylomaketta ja kyselyä, jossa haastateltava itse sai kyselylomakkeen täytettäväksi ravintolassa ja hän sai täyttää sen itsenäisesti. Ravintolan henkilökunta sekä teatterin näyttelijät informoivat haastateltavia kyselystä. Lomakkeiden käytön perusteena asiakastyytyväisyyden selvittämiskeinona oli, että lomakkeiden täyttäminen on suhteellisen nopeaa ja vaivatonta asiakkaille muun toiminnan ja seurustelun lomassa.

Työskentelin itse tarjoilutehtävissä teatterinäytösten aikana lokakuussa 2006. Ennen ravintola Kairon ovien avautumista asiakkaille jaoin lomakkeita ja kyniä jokaiseen pöytään yhtä monta, kuin pöydässä oli asiakaspaikkoja. Asiakkaat täyttivät asiakastyytyväisyyskyselylomakkeet itsenäisesti omasta vapaasta tahdostaan teatterinäytösten aikana. Asiakkaat palauttivat lomakkeet ravintolan eteisessä olevaan laatikkoon tai ravintolan henkilökunnalle.

Tutkimuksessa tulee määritellä ensin perusjoukko. Tutkimuksen perusjoukko on se tutkittava kohdejoukko, josta halutaan tietoa. Tässä tutkimuksessa perusjoukko olivat ravintola Kairon ja Kotkan Kaupunginteatterin asiakkaat teatterinäytösten aikana lokakuun 2006 aikana. Lokakuun 2006 aikana teatterinäytöksiä ravintola Kairossa esitettiin neljä kertaa. Kuhunkin näytökseen myydään lippuja 150 kpl, joten neljästä näytöksestä tutkimuksen kokonaisotokseksi tuli 600 asiakasta, jotka saapuivat teatterinäytöksiin lokakuun 2006 aikana.

4.5 Kyselyn toteutus

Toteutin kyselyn ravintola Kairossa lokakuussa 2006. Asiakastyytyväisyyskyselylomakkeita jaoin ravintolaan täytettäväksi 150 lomaketta yhden näytöksen aikana, koska yhteen näytökseen myydään 150 teatterilippua. Yhteensä neljässä näytöksessä jaoin 600 lomaketta. Jaoin lomakkeet ja kynät ennen ravintola Kairon ovien avautumista asiakkaille jokaiseen pöytään yhtä monta, kuin pöydässä oli asiakaspaikkoja. Asiakkaat täyttivät asiakastyytyväisyyskyselylomakkeet itsenäisesti vapaaehtoisesti halutessaan teatterinäytösten aikana. Asiakkaat palauttivat lomakkeet ravintolan eteisessä olevaan laatikkoon tai ravintolan henkilökunnalle. Tutkimuksen kannalta käyttökelpoisesti täytettyjä lomakkeita palautettiin 125 lomaketta. Palautusprosentti oli 21 %.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Kyselyn oli yhteensä 600 asiakasta ja otoskooksi (n) sain kaiken kaikkiaan 125 vastaajaa. Käsiteltäviä aiheita olivat asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun toteutuminen ravintola Kairossa teatterinäytösten aikana. Lopuksi tuodaan esille vastaajien avoimiin kysymyksiin antamat kommentit.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineiston kerääminen ja sen käsittely ja analysointi ovat erillisiä vaiheita. Aluksi tiedot kerätään paperilomakkeille, joista ne syötetään tietokoneelle aineiston käsittelyä varten. Yleensä lomakkeiden tiedot syötetään havaintomatriisiin muotoon esim. taulukkolaskentaohjelman taulukkoon. Havaintomatriisitaulukon vaakarivit vastaavat tilastoyksiköitä (henkilö, yritys, tuote) ja pystysarakkeet muuttujia (sukupuoli, ikä). (Heikkilä 2004, 123.)

Omassa työssäni käytin tutkimusaineiston käsittelyyn Excel- taulukkolaskentaohjelmaa. Syötin tiedot havaintomatriisitaulukkoon, jonka avulla laskin aineistosta erilaisia tunnuslukuja sekä tein tuloksien havainnollistamiseksi taulukoita ja graafisia kuvioita. Graafisten kuvioiden avulla kuvataan mm. kyselytutkimuksen tulosten vastausprosentteja. Lisäksi olen laskenut jokaisesta kysymyksestä moodin. Moodi on se arvo, mikä esiintyy lomakkeissa useimmin tietyn kysymyksen kohdalla.

5.1 Vastaajien taustatiedot

Asiakastyytyväisyyslomakkeen alussa kysyin asiakkaan taustatietoja, koska minua kiinnosti, keitä he ovat, minkä kokoisissa ryhmissä he saapuvat ja mistä he tulevat. Lisäksi minua kiinnosti miten vastaajan ikä, koulutus ja asema työssä vaikuttavat vastauksiin.

5.1.1 Asiakaskunnan ikä-, sukupuolijakauma ja asuinkunta

Vastaajista 31 % sijoittui iältään ryhmään 50 – 59-vuotiaat (TAULUKKO 1). Seuraavaksi suurin ikäryhmä oli 40 – 49-vuotiaat, joita oli 23 % vastanneista. Vähiten ravintola Kairon teatterinäytöksiä käyvät katsomassa alle 20-vuotiaat ja 20 – 29-vuotiaat asiakkaat. Vastanneiden asiakkaiden ikäjakauman keskiarvo oli 49 vuotta, minkä perusteella voin päätellä, että keski-ikäiset ja vanhemmat asiakkaat käyvät seuraamassa ravintola Kairon teatterinäytöksiä nuoria asiakkaita enemmän.

TAULUKKO 1. Vastanneiden ikäjakauma

Ikä	Vastanneita	%
Alle 20 vuotta	1	1
20 - 29 vuotta	9	7
30 - 39 vuotta	17	14
40 - 49 vuotta	28	23
50 - 59 vuotta	38	31
60 - 69 vuotta	23	19
Yli 70 vuotta	6	5
Yhteensä	122	100

73 % vastanneista asiakkaista oli naisia ja 27 % miehiä. Tuloksesta saatoinkin tehdä kaksi erilaista päätelmää: joko ravintola Kairon lokakuun 2006 teatterinäytösten asiakkaista suurin osa oli naisia tai naiset ovat aktiivisempia henkilöitä antamaan palautetta tai vastaamaan tämänkaltaiseen kyselyyn. Vanhemmat sukupolvet ovat

tärkeä asiakasryhmä myös ravintola-alalla, sillä heillä on aikaa ja rahaa, sekä omat palvelutoiveensa (Hemmi & Lahdenkauppi 1998, 34).

Vastaajista 37 (35 %) ilmoitti asuvansa Kotkassa eli samalla paikkakunnalla, missä ravintola Kairo sijaitsee. Seuraavaksi eniten asiakkaita oli saapunut Kotkan lähikunnista Kouvolasta (11 %), Haminasta (8 %) ja Pyhtäältä (6 %). Teatterinäytöksiä käydään katsomassa useilta eri paikkakunnilta ja kyselyynkin vastasi asiakkaita yhteensä 22:lta eri paikkakunnalta. Muutamia asiakkaita oli saapunut jopa 500 km:n päästä Kajaanista saakka.

5.1.2 Vastaajan koulutus ja asema töissä

Vastaajien koulutukset jakoutuivat hyvin tasaisesti. Kyselyyn vastanneista 42 oli opistoasteen käyneitä asiakkaita (35 %) ja ammatillisen korkea-asteen käyneitä asiakkaita 17 (14 %). Neljäsosa vastanneista asiakkaista oli muun kuin yliopiston, ammatillisen korkea-asteen tai opistoasteen koulutuksen saaneita. (TAULUKKO 2).

TAULUKKO 2. Vastaajien koulutus

Koulutus	Vastanneita	%
Yliopisto	32	27
Ammatillinen korkea-aste	17	14
Opistoaste	42	35
Muu	28	24
Yhteensä	119	100

35 henkilöä vastanneista oli työntekijöitä (34%) ja vähiten vastaajia oli ylemmästä johdosta 13 (13%) (TAULUKKO 3). Toimihenkilöitä sekä ylempiä toimihenkilöitä oli kyselyyn vastanneista asiakkaista molempia noin ¼.

TAULUKKO 3. Vastaajien asema työssä

Asema työssä	Vastanneita	%
Ylin johto	13	13
Ylempi toimihenkilö	28	27
Toimihenkilö	27	26
Työntekijä	35	34
Yhteensä	103	100

5.1.3 Seurueen koko ja asiakkaiden aiemmat käynnit ravintola Kairossa

Seurueiden koko vaihteli 2:sta 45:een. Seurueista kyselyyn oli vastannut joko osa seurueesta tai kaikki seurueen jäsenet, mikä selvisi tutkiessani lomakkeita. Lomakkeista ilmeni minkä kokoiseen seurueeseen asiakas kuului. Mikäli hän kuului esim. 10 henkilön seurueeseen, eikä lomakkeista löytynyt 10 lomaketta, joissa olisi vastattu seurueen kooksi 10 henkilöä, päätin että seurueen kaikki jäsenet eivät tällöin olleet vastanneet asiakastytyväisyyskyselyyn. Isommista seurueista yleisimmin vastasi vain osa seuruetta, noin 1/3. Sekä isojen että pienten seurueiden jäseniltä tuli vastaavanlaista palautetta.

Asiakas vertaa palvelukokemusta omiin etukäteisodotuksiinsa. Asettaessa etukäteisodotuksensa liian korkealle hän pettyy pahasti, jos odotukset eivät toteudu. Asiakkaat, jotka ovat käyttäneet ravintola Kairon ja Kotkan Kaupunginteatterin palveluita aiemmin, odottavat seuraavilla kerroilla vähintäänkin yhtä hyvää palvelua, kun ovat saaneet aiemmilla kerroilla. (Lahtinen & Isoviita 2000, 62 – 63.)

Enemmistö (73 %) kyselyyn vastanneista oli käyttänyt ravintola Kairon palveluita aiemmin.

5.2 Teatterinäytös

Ravintola Kairon teatterinäytökset ovat yleensä loppuunmyytyjä jo paljon ennen näytöksiä, ja lippuja on toisinaan vaikea saada. Teatterinäytöksistä halusinkin tietää, millä tavoin asiakkaat kokevat teatterin lippuihin liittyvät seikat, kuten hinnan ja saatavuuden. Halusin myös selvittää, ovatko asiakkaat tyytyväisiä istuma-

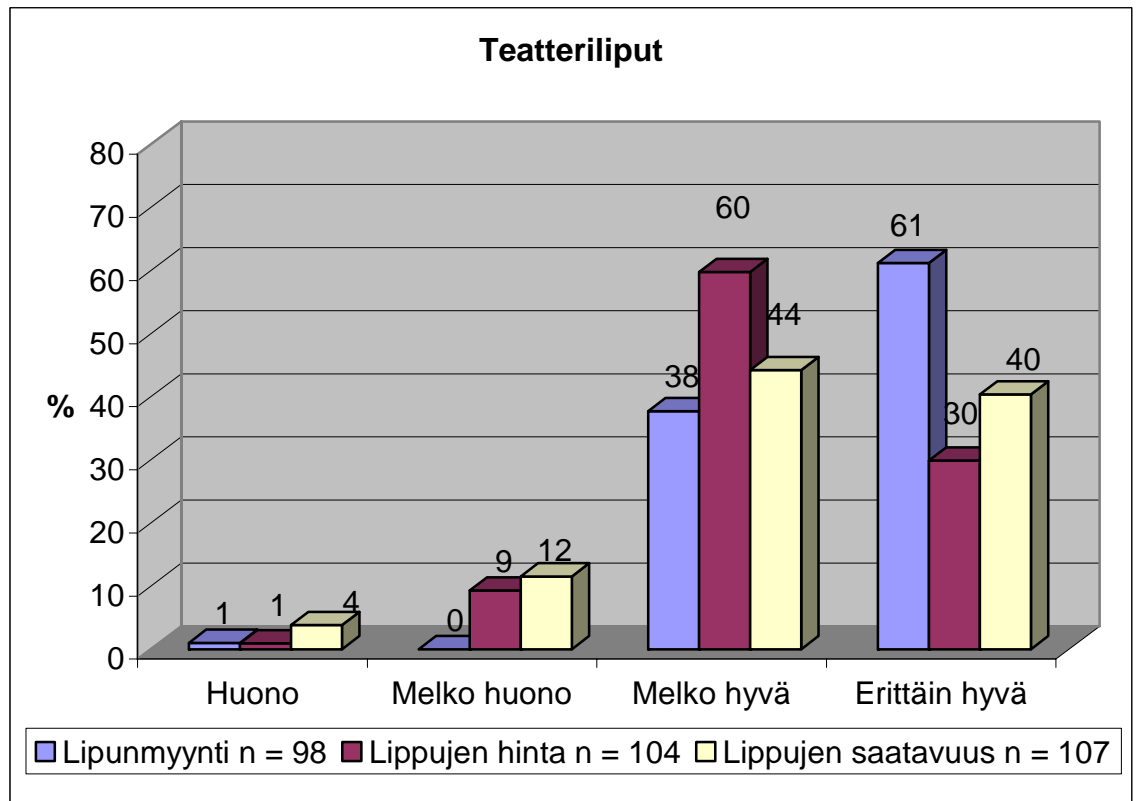
paikkoihinsa ja esityksen näkyvyyteen ja kuuluvuuteen. Myös esityksen valaistuksen, puvustuksen ja musiikin koin tärkeiksi kysymyksiksi asiakastyytyväisyyttä ajatellen. Mikäli asiakkaat eivät ole tyytyväisiä esityksen musiikkiin tai esityksen puvustukseen, saattaa asiakkaan koko palvelukokemus mennä pilalle yhden epäonnistuneen seikan vuoksi. Lisäksi kysyin asiakkaiden mielipiteitä esityksen alkamisajankohdasta, esityksen väliajan toimivuudesta, esityksen kestosta sekä esityksen onnistumisesta kokonaisuutena.

5.2.1 Teatteriliput

Kotkan Kaupunginteatterin Kairossa järjestettävän Suomi-Revittely-näytöksen liput maksavat 23 € Yleisimmin asiakkaalla on sitä enemmän odotuksia, mitä enemmän hän palvelusta maksaa.

Teatterilippuja koskeviin kysymyksiin sain paljon ”en osaa sanoa”-vastauksia (lipunmyynti 24 kpl, lippujen hinta 15 kpl, lippujen saatavuus 17 kpl), mikä johtui siitä, että suuri osa teatterinäytöksiä katsomaan saapuneista asiakkaista kuului johonkin suurempaan ryhmään, jonka liput yksi henkilö oli hankkinut. Niinpä suurien ryhmien jäsenet eivät välttämättä tienneet, kuinka lipunmyynti oli toiminut, oliko lippuja ollut helposti saatavilla ja paljonko liput mahdollisesti maksoivat. (KUVIO 1).

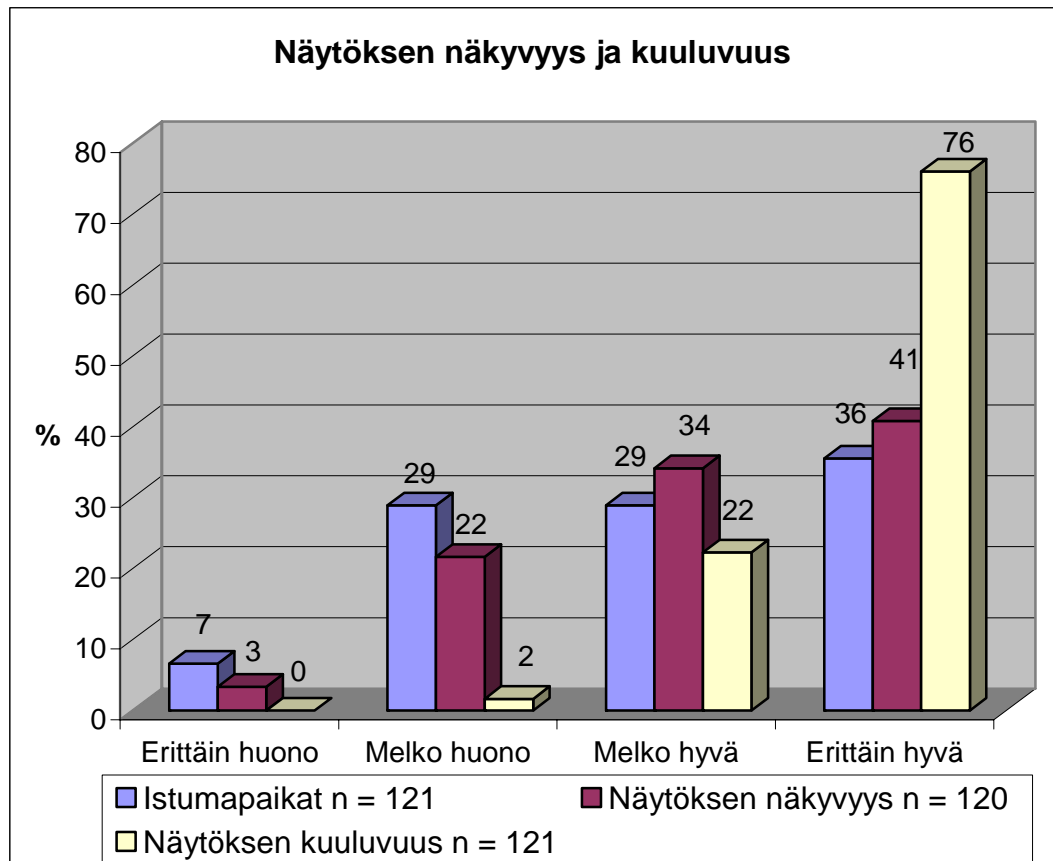
Kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat kuitenkin tyytyväisiä lipunmyyntiin, lippujen hintaan ja saatavuuteen. Lipunmyyntiä enemmistö (61 %) piti erittäin hyvänä ja lippujen hinta oli enemmistön mielestä melko hyvä (60 %). Eniten mielipiteitä jakoi kohta ”lippujen saatavuus”, mikä johtuu siitä, että ravintola Kairon teatterinäytökset ovat kovin suosittuja ja esitykset ovat yleensä loppuunmyytyjä, jolloin toisinaan lippuja on hyvin vaikea saada.



KUVIO 1. Asiakkaiden tyytyväisyys teatterilippujen hintaan, saatavuuteen sekä lipunmyynnin toimivuuteen

5.2.2 Istumapaikat sekä näytöksen näkyvyys ja kuuluvuus

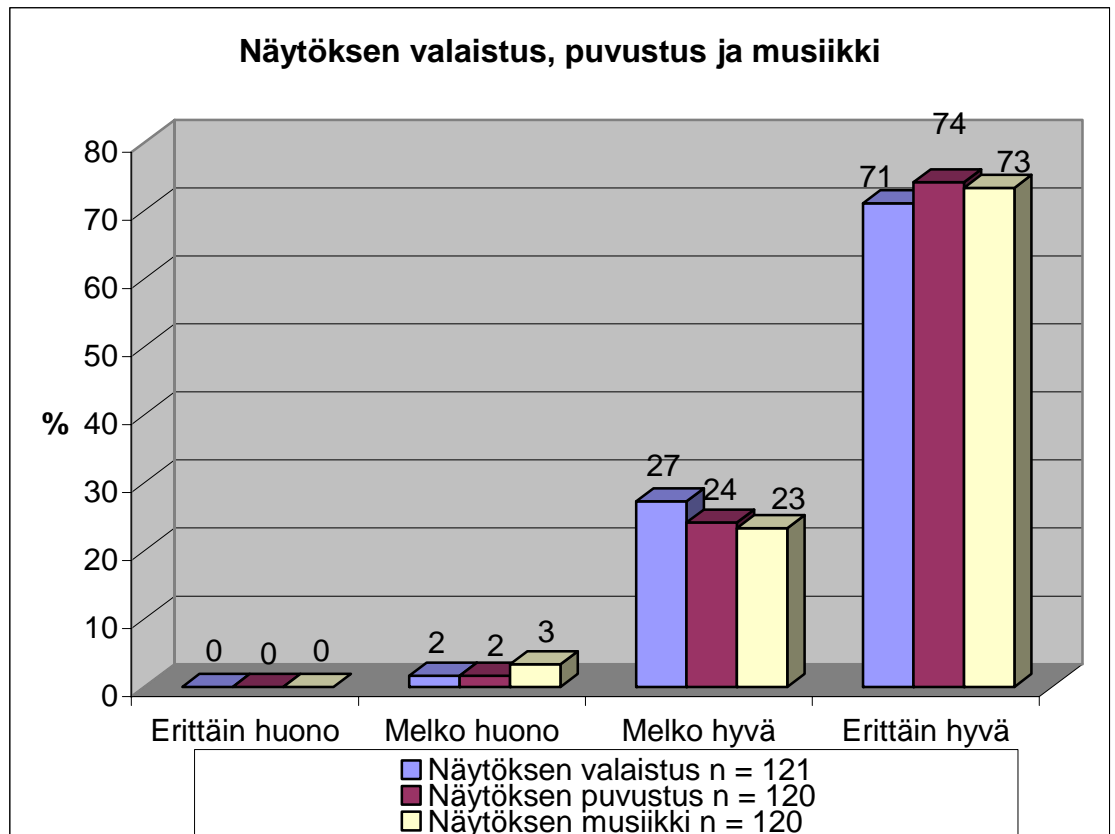
Asiakkaat olivat suhteellisen tyytyväisiä istumapaikkoihinsa. Vastaukset istumapaikkojen osalta jakaantuivat melko tasaisesti melko huonoon (29 %), hyvään (29 %) ja erittäin hyvään (36 %), mikä on ymmärrettävää, sillä osalla asiakkaista on erittäin hyvät paikat ja osalla huonot (KUVIO 2).esityksen kuuluvuutta 76 % asiakkaista piti erittäin hyvänä.



KUVIO 2. Asiakkaiden tyytyväisyys istumapaikkoihin, näytöksen näkyvyyteen ja kuuluvuuteen

5.2.3 Näytöksen valaistus, puvustus ja musiikki

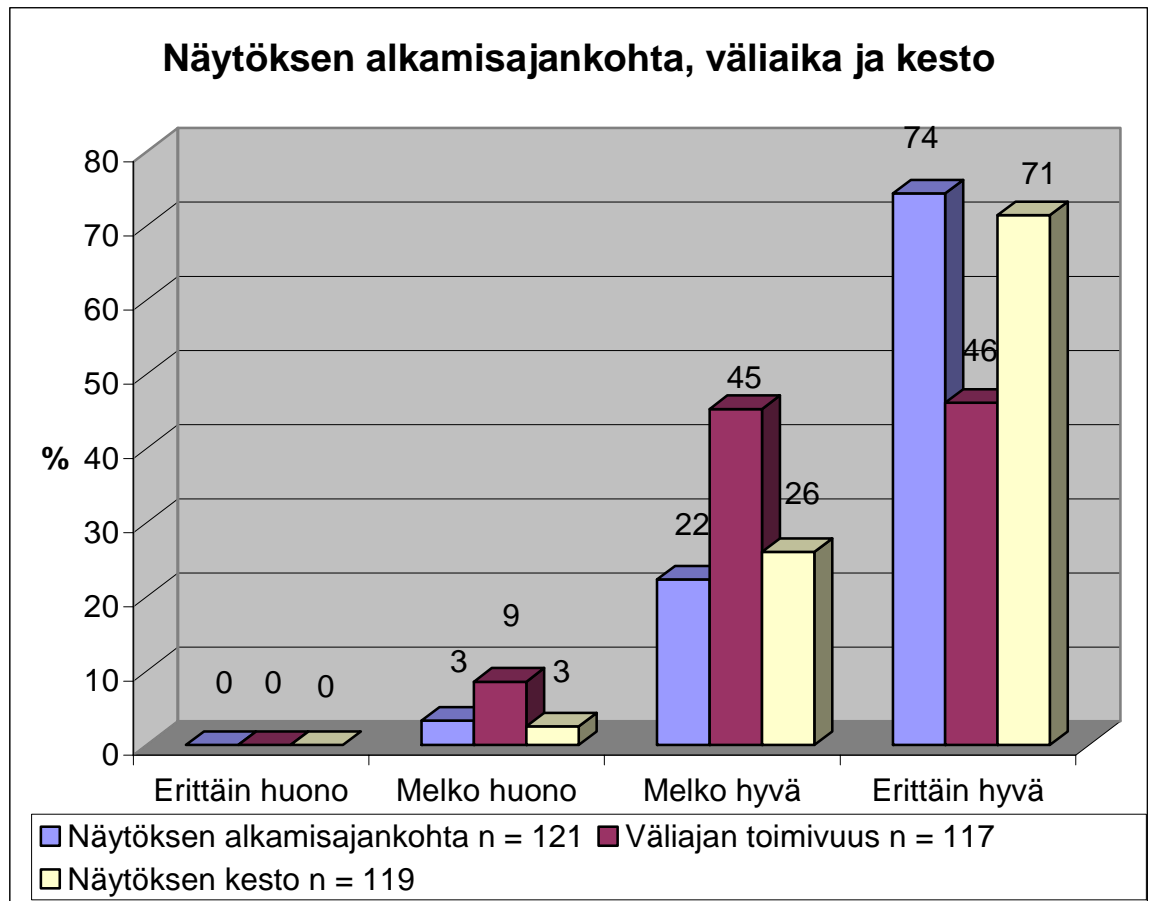
Asiakkaat olivat todella tyytyväisiä teatterinäytösten valaistukseen, puvustukseen ja musiikkiin. Mistään kohdasta ei tullut vastauksia kohtiin ”huono” ja ”erittäin huono”, vaan asiakkaat katsoivat valaistuksen, puvustuksen ja musiikin olevan joko hyvää (23 – 27 %) tai enemmistön mukaan erittäin hyvää (71 – 74 %) (KUVIO 3).



KUVIO 3. Asiakkaiden tyytyväisyys näytöksen valaistukseen, puvustukseen ja musiikkiin

5.2.4 Näytöksen alkamisajankohta, kesto ja väliajan toimivuus

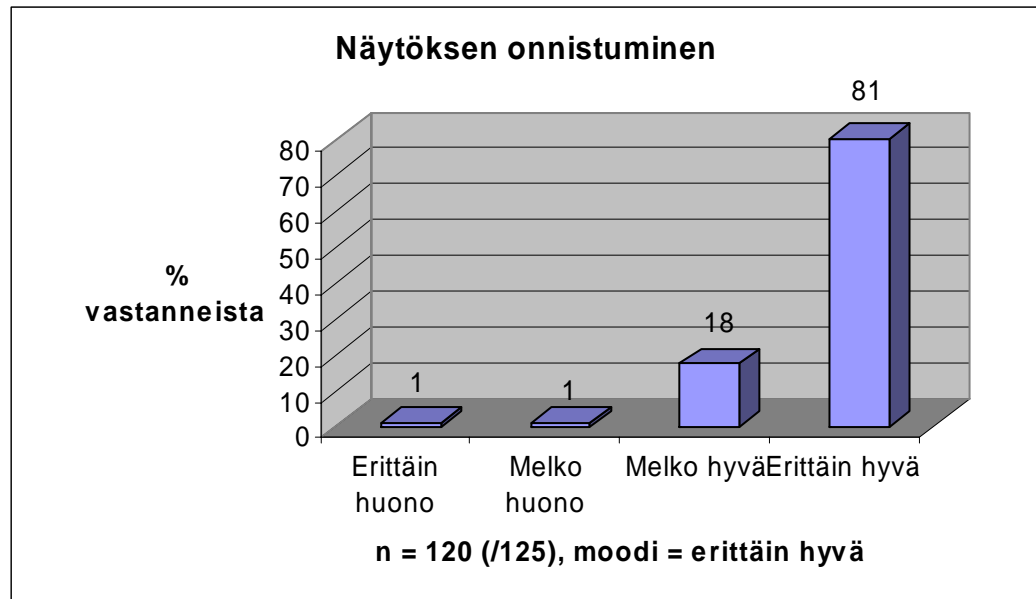
Kysymyksiin tyytyväisyydestä esityksen alkamisajankohdasta, esityksen väliajan toimivuudesta ja esityksen kestosta sain vastauksiksi pääasiassa ”erittäin hyvää” ja ”melko hyvä”. Suurin osa vastaajista oli erittäin tyytyväisiä esityksen alkamisajankohtaan (74 %) ja esityksen keston (71 %) (KUVIO 4). Väliajan toimivuuden osalta mielipiteet jakautuivat lähes tasan ”erittäin hyvän” (46 %) ja ”melko hyvän” (45 %) välille. Muutama asiakas oli sitä mieltä, että esityksen väliajan toimivuus oli melko huono (9 %).



KUVIO 4. Asiakkaiden tyytyväisyys näytöksen alkamisajankohtaan, näytöksen väliajan toimivuuteen sekä näytöksen keston

5.2.5 Näytöksen onnistuminen

Lopuksi kysyttiin esityksen onnistumista kokonaisuutena. Asiakkaat tuntuivat olevan erityisen tyytyväisiä Kotkan Kaupunginteatterin Suomi-revittelyyn. Kyse-lyyn vastanneista 81 % oli sitä mieltä, että esitys oli onnistunut erittäin hyvin (KUVIO 5).



KUVIO 5. Asiakkaiden tyytyväisyys näytöksen onnistumisesta

Halusin tehdä ristiintaulukoinnin näytöksen onnistumisen ja vastaajien koulutuksen välillä selvittääkseni onko asiakkaiden koulutustasolla merkitystä heidän vastauksiinsa. Esityksen onnistumisen valitsin ristiintaulukointiin sen takia, koska se kattaa asiakkaan mielipiteen koko esityksestä. Mielestäni kyseisestä ristiintaulukoinnista ilmenee kokonaisuudessaan asiakkaiden koulutuksen vaikutus heidän vastauksiinsa.

Ristiintaulukoinnista ilmenee, että ylemmissä johtotehtävissä työskentelevät henkilöt ovat eniten erittäin tyytyväisiä Suomi-Revittely esityksen onnistumiseen (58 %) (TAULUKKO 4). Ylemmistä toimihenkilöistä sekä toimihenkilöistä suurin osa (57 % ja 52 %) on esityksen onnistumiseen melko tyytyväisiä. Myös työntekijät ovat enemmistönä esityksen onnistumiseen erittäin tyytyväisiä, mutta eivät niin selkeästi kuin ylemmissä johtotehtävissä toimivat henkilöt. Ylemmissä johtotehtävissä toimivat henkilöt ovat ehkä hieman tyytyväisempiä, kuin muissa tehtävissä toimivat asiakkaat. Kuitenkin tämän aineiston mukaan henkilön asemalla työssään ja asiakastyytyväisyydellä ei ole riippuvuutta, koska erot ovat hyvin pieniä.

TAULUKKO 4. Asiakkaiden tyytyväisyys näytöksen onnistumisesta eri työasemassa olevien vastaajien välillä

Esityksen onnistuminen	yllin johto %	ylempi toimihenkilö %	toimihenkilö %	työntekijä %	eläkeläinen %
Erittäin hyvä	58	43	44	48	50
Melko hyvä	34	57	52	46	42
Melko huono	8	0	4	6	8
Erittäin huono	0	0	0	0	0
Yhteensä	100	100	100	100	100

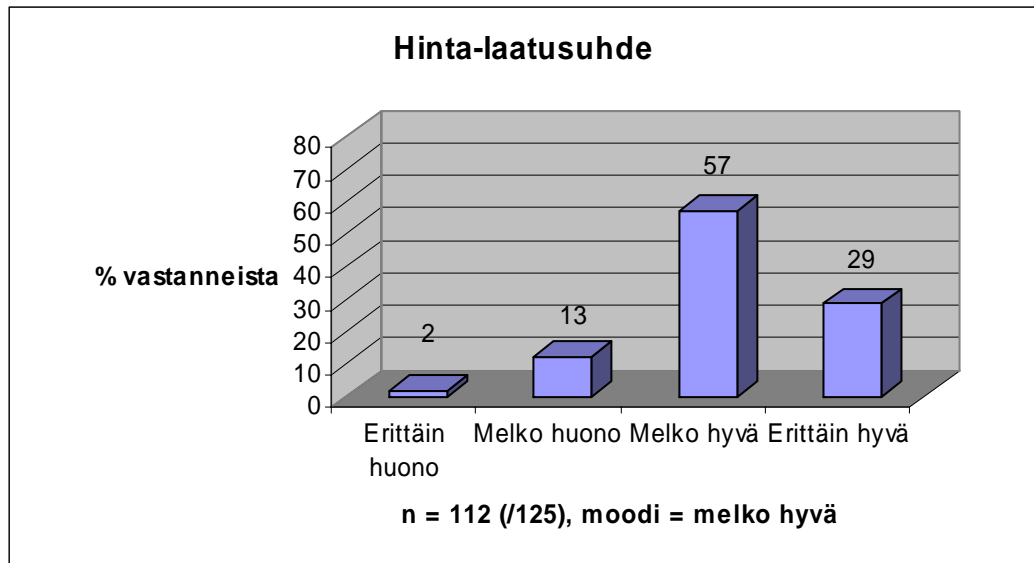
5.3 Yleistä ravintola Kairosta

Ravintolan osalta halusin tietää, mitä mieltä asiakkaat ovat sen hinta-laatusuhteesta, asioinnin vaivattomuudesta, käynnin elämyksellisyydestä, odotuksiin vastaamisesta, ruokailun onnistuneisuudesta sekä mikä on ravintolan yleisarvosana asiakkaiden mielestä.

5.3.1 Hinta-laatusuhde ja yleisarvosana

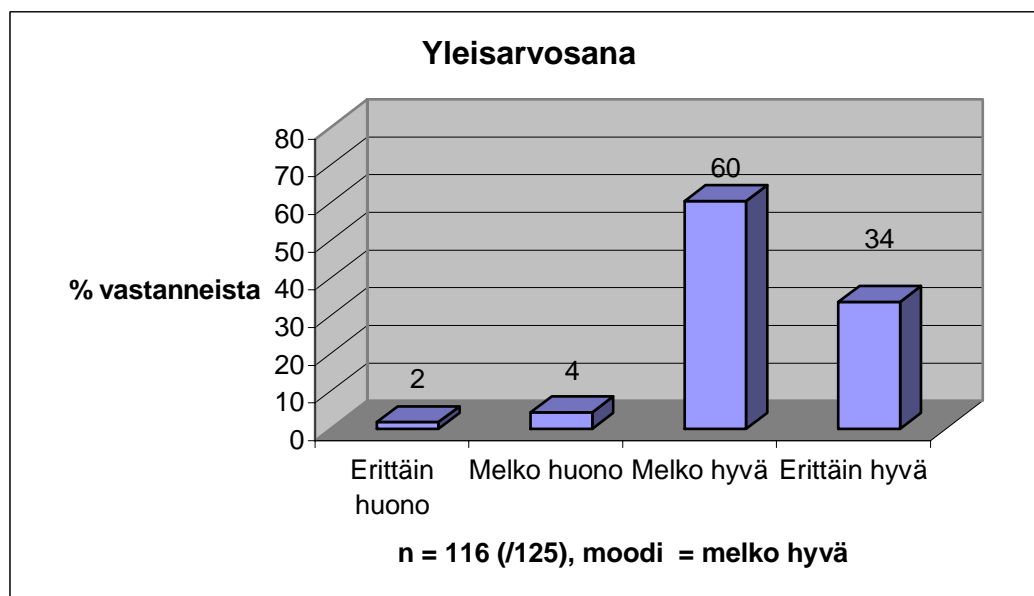
Ihanteodotukset ovat asiakkaan oman arvomaailman mukaisia toiveita siitä toiminnasta, jota hän odottaa saavansa yritykseltä. Ihanteodotuksia voivat olla edullinen hinta tai ystävällinen nopea palvelu. (Rope & Pöllänen 1998, 30-38.)

Kysyttäessä mielipidettä ravintolan hinta-laatusuhteesta oli enemmistö vastanneista sitä mieltä, että ravintola Kairon hinta-laatusuhde on melko hyvä (57 %) (KUVIO 6).



KUVIO 6. Asiakkaiden tyytyväisyys ravintola Kairon hinta-laatusuhteeseen

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että ravintolan yleisarvosana on melko hyvä (60 %). 2 %:n mielestä ravintolan yleisarvosana on erittäin huono (KUVIO 7). Kuitenkin nämäkin vastaajat olivat valmiita tulemaan ravintola Kairoon kokemuksensa perusteella uudelleen.



KUVIO 7. Asiakkaiden arvio ravintola Kairon yleisarvosanaksi

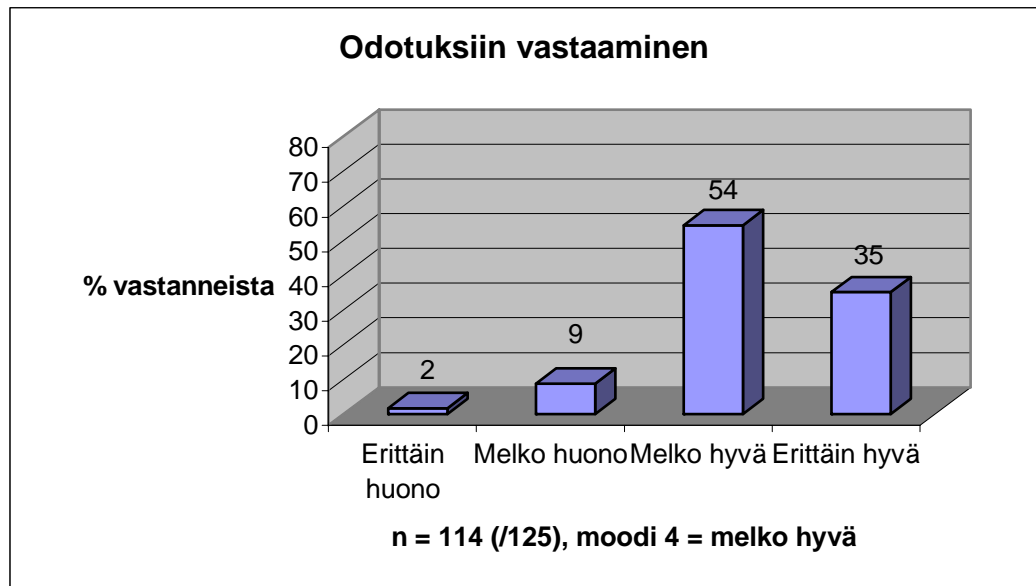
Ristiintaulukoimalla ravintolan yleisarvosanan ja kyselyyn vastanneiden sukupuolen halusin selvittää onko vastaajien sukupuolella merkitystä heidän vastauksiinsa. Ristiintaulukoinnista ilmenee, että naiset ja miehet ovat hyvin samaa mieltä ravintolan yleisarvosanasta (TAULUKKO 5). Tämän aineiston mukaan vastaajan sukupuoli ei vaikuttanut yleisarvosanaan. Naisista 5 ja miehistä 2 antoi vastaukseksi ravintolan yleisarvosanaa kysyttäessä ”en osaa sanoa.”

TAULUKKO 5. Yleisarvosana eri sukupuolten välillä

Yleisarvosana	Nainen %	Mies %
Erittäin tyytyväinen	29	29
Melko tyytyväinen	56	52
Melko tyytymätön	13	19
Erittäin tyytymätön	3	0
Yhteensä	100	100

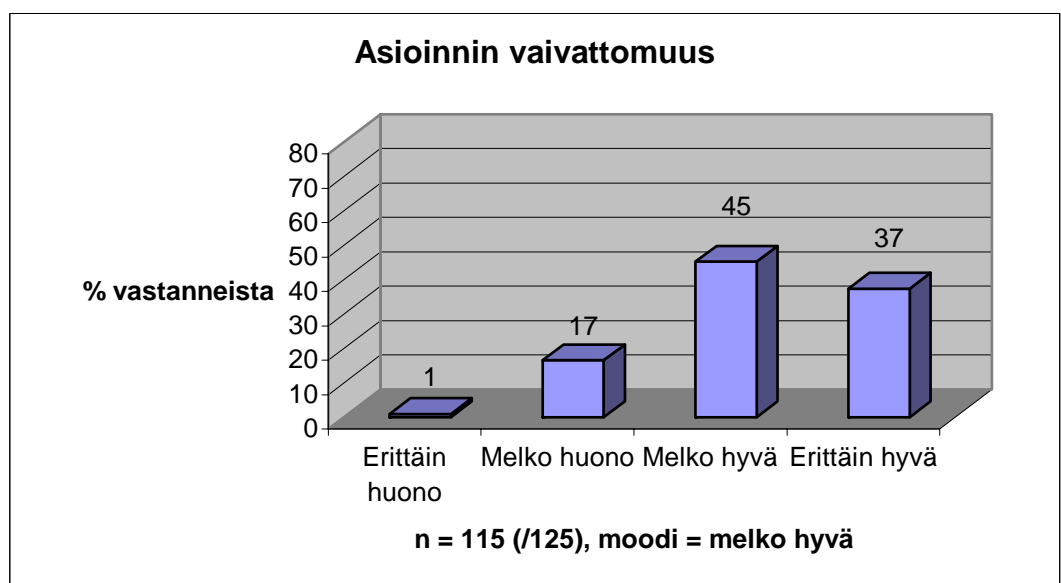
5.3.2 Odotuksiin vastaaminen ja asioinnin vaivattomuus

Ennako-odotuksissa asiakas luo mielikuvan yrityksestä tai sen tuotteista. Mielikuvan muodostavat asiakkaan arvomaailma ja asenneperusta, jotka vaikuttavat ostopäätökseen ja suhtautumiseen yritystä kohtaan. Vastanneista 54 % oli sitä mieltä, että heidän odotuksensa toteutuivat melko hyvin ja 35 %:n mielestä odotukset toteutuivat erittäin hyvin (KUVIO 8). 2 % vastanneista oli sitä mieltä, että heidän odotuksensa toteutuivat erittäin huonosti. 3 vastannutta henkilö ei osannut sanoa mielipidettään odotuksiin vastaamisesta.



KUVIO 8. Asiakkaiden tyytyväisyys heidän odotuksiinsa vastaamisesta

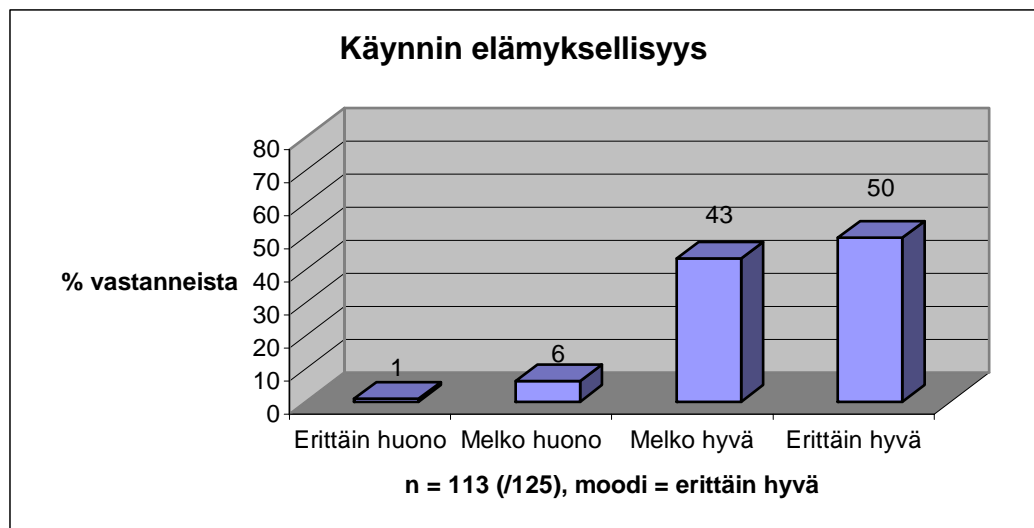
Asiakkaista 45 % oli sitä mieltä, että asiointi ravintola Kairossa sujuu melko vaivattomasti ja 37 % sitä mieltä, että asiointi on erittäin vaivatonta. 17 % vastanneista asiakkaista oli sitä mieltä, että asioinnin vaivattomuus on melko huono (KUVIO 9). Vastaajista 2 antoi vastaukseksi asioinnin vaivattomuutta kysyttäessä ”en osaa sanoa.” Tuloksista voi päätellä, että ravintola Kairossa on suhteellisen vaivatonta asioida.



KUVIO 9. Asiakkaiden tyytyväisyys asioinnin vaivattomuudesta

5.3.3 Käynnin elämyksellisyys

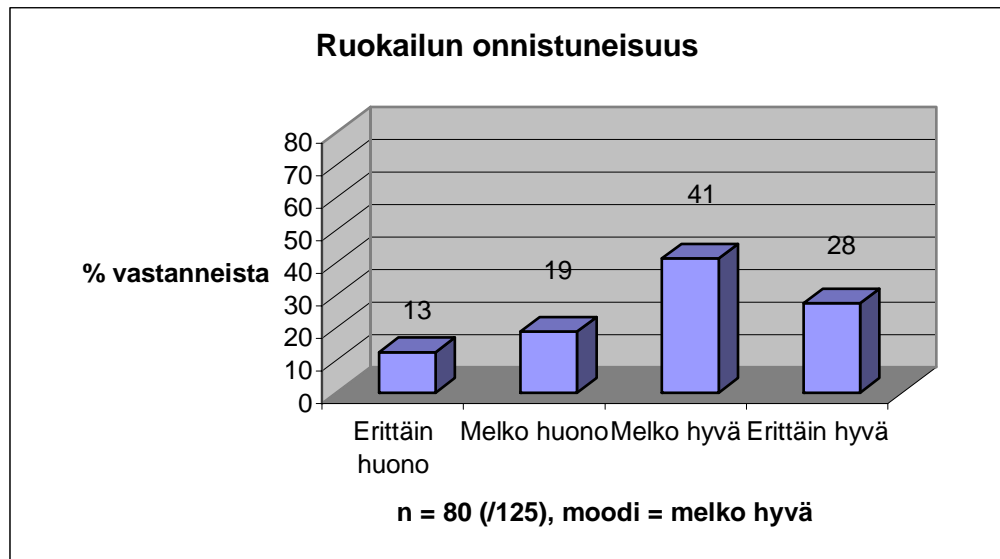
Ravintola Kairo on hyvin perinteikäs ja tunnelmallinen ravintola, jolla on pitkä historia takana. Ainutlaatuista on myös ravintolassa järjestettävät teatterinäytökset. Tämän takia halusin tietää, mitä mieltä asiakkaat ovat ravintolakäyntinsä elämyksellisyydestä. Asiakkaista 50 % oli sitä mieltä, että heidän ravintolakäyntinsä oli erittäin elämyksellinen ja 43 % asiakkaista oli sitä mieltä, että ravintolakäynti oli melko elämyksellinen. 6 % vastanneista oli sitä mieltä, että ravintola Kairossa käynnin elämyksellisyys oli melko huono tai erittäin huono (KUVIO 10).



KUVIO 10. Asiakkaiden arvio käynnin elämyksellisyydestä

5.3.4 Ruokailun onnistuneisuus

Ruokailleet asiakkaat olivat pääasiassa ruokailun onnistumiseen melko tyytyväisiä (41 %). Otokoko ruokailun onnistuneisuutta kysyttäessä jäi kovin pieneksi. Ainoastaan 80 henkilöä vastasi kyseiseen kohtaan. Tämä johtunee siitä, että kaikki asiakkaat eivät ruokailleet ja siinä tapauksessa arvelen heidän vastanneen lomakkeen kohtaan ”en osaa sanoa.” Vastanneista henkilöistä 30 ei osannut kertoa mielipidettään ruokailun onnistuneisuudesta ja vastasi kohtaan ”en osaa sanoa.” (KUVIO 11).



KUVIO 11. Asiakkaiden arvio ruokailun onnistumisesta

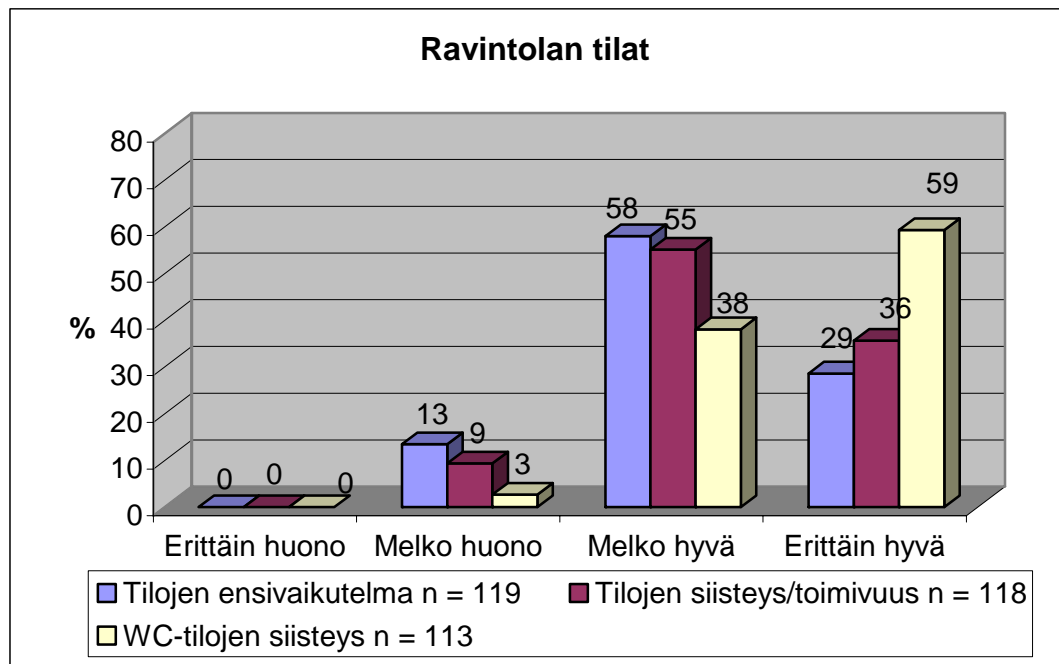
5.4 Ravintola Kairon tilat

Palvelukokemus muodostuu palveluympäristön, vuorovaikutussuhteiden ja palvelun lopputuloksen laadusta. Palveluympäristö vaikuttaa jo yrityksestä saatavaan ensivaikutelmaan. Ensivaikutelma syntyy usein ensimmäisten sekuntien tai minuuttien aikana, ja syntynyt kuva on melko pysyvä. (Lahtinen & Isoviita 2000, 63).

Palvelutapahtuman onnistumiseksi on tärkeää luoda asiakkaalle hyvä ensivaikutelma. Jos ensivaikutelma on onnistunut, asiakas antaa usein anteeksi asiakaskäynnin myöhemmissä vaiheissa sattuvat pienet virheet ja puutteet. Ensivaikutelman syntymiseen vaikuttavat palveluympäristö, muut asiakkaat, kontaktihenkilöstö, odotukset, imago ja asiakassuhde. Usein palveluympäristöön saavutaan niin, että ensimmäinen kontakti syntyy asiakkaan ja toimitilojen välille. Toimitilojen edustan, rakenteiden, arkkitehtuurin ja sisäänkäynnin on oltava siistit, tyylikkää ja houkuttelevat. (Lahtinen & Isoviita 2000, 70.)

Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan ravintola Kairon tiloja. WC-tilat saivat erittäin positiivista palautetta, 59 % vastanneista asiakkaista oli sitä mieltä, että

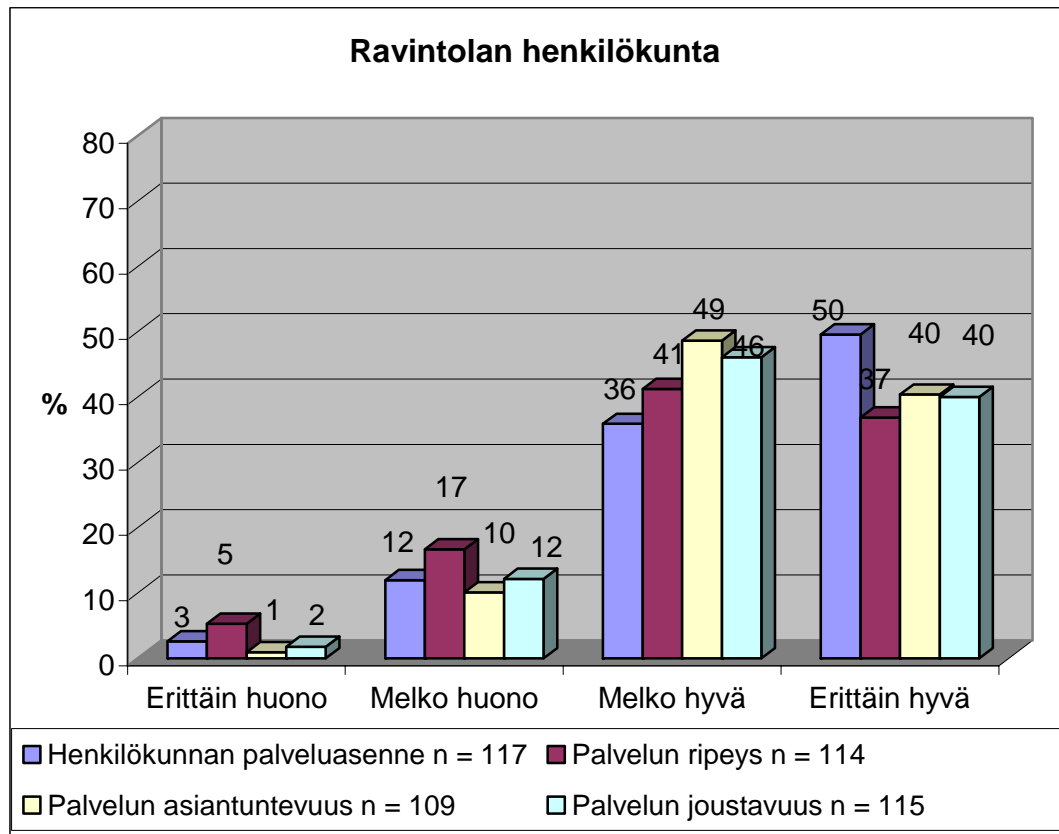
WC-tilojen siisteys on erittäin hyvä (KUVIO 12). WC-tilojen siisteyden osalta laskettu moodi eli useimmin esiintynyt vastaus oli ”erittäin hyvä.” Tilojen ensivaikutelma (58 %) ja tilojen siisteys/toimivuus (55 %) olivat enemmistön mielestä melko hyviä.



KUVIO 12. Asiakkaiden arvion ravintola Kairon tiloihin

5.5 Ravintola Kairon henkilökunta

Ravintolan henkilökunnan palveluasennetta kysyttäessä oli enemmistö asiakkaista erittäin tyytyväisiä (50 %) ja vastausten moodi oli ”erittäin hyvä” (KUVIO 13). Palvelun asiantuntevuudesta, ripeydestä ja joustavuudesta asiakkaat olivat pääasiassa sitä mieltä, että ne toimivat melko hyvin, ja moodi em. kohdissa ”melko hyvä.” Vastausvaihtoehto ”melko huono” sai myös jonkin verran kannatusta. Palvelun ripeys oli 17 %:n mielestä melko hidasta.



KUVIO 13. Asiakkaiden arvio ravintola Kairon henkilökuntaan

Ristiintaulukoinnista voidaan todeta, että yliopiston tai ammatillisen korkeasteen käyneet asiakkaat olivat tyytymättömämpiä palveluasenteeseen, kuin opistoasteen tai jonkin muun koulutuksen saaneet asiakkaat (TAULUKKO 6). Tämän aineiston mukaan koulutuksella ja asiakastyytyväisyydellä on selvästikin riippuvuutta. Alemmin koulutetut henkilöt ovat huomattavasti tyytyväisempiä palvelun laatuun kuin korkeammin koulutetut asiakkaat.

TAULUKKO 6. Asiakkaiden tyytyväisyys henkilökunnan palveluasenteeseen eri koulutuksen saaneiden vastaajien välillä

Henkilökunnan palveluasenne	yliopisto %	ammatillinen korkeaste %	opistoaste %	muu %
Erittäin hyvä	35	33	61	63
Melko hyvä	42	47	29	29
Melko huono	23	20	7	0
Erittäin huono	0	0	2	8
Yhteensä	100	100	100	100

5.6 Liikenneyhteydet ja muut avoimet kysymykset

Avoimilla kysymyksillä halusin teatterinjohtaja Kari Arffmanin ehdotuksesta selvittää asiakkaiden näkemyksiä liikenneyhteyksistä ravintola Kairoon sekä parkkipaikkojen löytyvyydestä. Lisäksi kysyin asiakkailta avoimilla kysymyksillä, mikä heidän mielestään oli parasta, mistä he saivat tietää ravintola Kairossa järjestettävistä esityksistä ja tulisivatko he kokemuksensa perusteella uudelleen. Viimeisenä kohtana asiakastyytyväisyyskyselylomakkeessa oli ”toiveita ja ehdotuksia”. Myös avoimet kysymykset analysoin Excel-havaintomatriisin avulla ja tekemällä vastauksista taulukot.

Kun kysyttiin, kuinka asiakkaat löysivät ravintola Kairoon, ei yksikään vastannut, että ravintolan löytämisessä olisi ollut vaikeuksia. Yksi vastanneista oli löytänyt paikalle kohtalaisesti ja kaikki muut vastanneet asiakkaat olivat löytäneet hyvin perille. Myös parkkipaikan oli löytänyt suurin osa kyselyyn vastanneista helposti, mikäli he olivat saapuneet omalla autolla (59 %) (TAULUKKO 7). Omalla autolla saapuneesta 72:sta asiakkaasta ainoastaan 4 ei ollut löytänyt parkkipaikkaa kovin helposti. Suuri osa teatterinäytöksiä katsomaan saapuvista asiakkaista on seurueita ja he saapuvat yhteiskuljetuksilla linja-autoilla (29 %).

TAULUKKO 7. Asiakkaiden liikenneyhteydet ravintola Kairoon

Kulkuneuvo	Vastanneita	%
Henkilöautolla	50	59
Linja-autolla	25	29
Kävellen	8	9
Junalla	1	1
Taksilla	1	1
Yhteensä	85	100

Pääasiallisin syy, minkä takia asiakkaat saapuivat ravintola Kairoon teatterinäytösten aikana, oli tietenkin teatterinäytös. Primäärisyy näkyi myös asiakkaiden vastauksissa. Kun asiakkailta kysyttiin, mikä heidän mielestään oli parasta heidän käyntinsä aikana, oli suurin osa vastanneista (47 %) sitä mieltä, että parasta heidän käynnissään oli teatterinäytös (TAULUKKO 8). Muita asioita, joita kokemus

heille oli tarjonnut ja mitä he olivat luokitelleet parhaiksi asioiksi, olivat mm. kokonaisuus, miljöö, musiikki, tunnelma ja ruoka.

TAULUKKO 8. Asiakkaiden mielestä parhaat asiat teatterinäytösten aikana

Parasta	Vastanneita	%
Esitys	45	47
Kokonaisuus	18	19
Miljöö	7	7
Musiikki	6	6
Tunnelma	5	5
Ruoka	4	4
Saunakohtaus	3	3
Luovuus, innostuneisuus	1	1
Tuntematon sotilas-kohtaus	1	1
Esityksen loppuminen	1	1
Paikan ilmapiiri	1	1
Baaritiski eteisessä	1	1
Välittömyys, rentous	1	1
Juomat	1	1
Esityksen puvustus	1	1
Yhteensä	96	100

Kysymykseen, mistä he olivat saaneet tietää ravintola Kairossa järjestettävistä esityksistä, vastasi suurin osa saaneensa tiedon joko ”ystävältä” (27 %), ”teatterin esitteestä” (25 %), ”lehdestä” (20 %) tai ”Internetistä” (15 %) (TAULUKKO 9).

TAULUKKO 9. Mistä asiakkaat ovat saaneet tietää ravintola Kairossa järjestettävistä teatterinäytöksistä

Tietolähde	Vastanneita	%
Ystävältä	27	27
Teatterin esitteestä	25	25
Lehdestä	20	20
Internetistä	15	15
Työtovereilta	5	5
Teatterilta	3	3
Matkan järjestäjältä	3	3
Yleistä tietoa	2	2
Asiakkaalta	1	1
Yhteensä	101	100

Kyselylomakkeen viimeisenä kohtana oli avoin kysymys: toiveita ja ehdotuksia. Tähän kohtaan asiakkaat olivat kirjoittaneet mm. seuraavanlaisia positiivisia kommentteja:

- jatkakaa samaan malliin
- musiikkijutut ja revyyt toimii tilassa
- kahvi oli erinomaista
- jatkoa
- kiitos, kaikin puolin hyvä

Negatiivisia kommentteja vastauksista löytyi mm. seuraavanlaisia:

- jos pöytiin ei tarjoilla, pitäisi se sanoa asiakkaille
- voisi kysyä halutaanko jälkiruokaa
- ruoka ei ollut lämmintä
- ei samaan pöytään vieraita ihmisiä, kun tullaan ruokailemaan
- seurueellemme oli varattu 10 paikkaa (2 sairastui), henkilökunta toi pöytään 2 hlö:ä kysymättä meiltä
- ei saatu vaihtaa pöytää, vaikka tilatessa sovittiin hyvästä
- esitys väkisin tehty
- musiikki välillä liian kovalla
- liikaa kysymyksiä lomakkeessa
- ruokailun toimivuuteen on syytä panostaa, muuten hyvä
- jos ruoka tilataan etukäteen, odotan että se on ajallaan
- ruoka ripeämmin
- ruokailun aikataulusta voisi pitää kiinni paremmin, nyt ruoka tuli 15 min ennen esitystä
- pöytiin ohjaus olisi paikallaan

Asiakkaat olivat myös tehneet ehdotuksia tulevia näytöksiä ajatellen:

- esitykseen 2 – 3 henkilöä lisää, tulisi piristystä
- kahvivarauksella pöytävaraus olisi paikallaan
- pöytävaraus kun tullaan porukalla
- pidempi tauko
- ehjät pöytäliinat kiitos, kuulutusta ennen esitystä ja väliajan jälkeen
- ensi vuonna uusi revyy
- lisää teatteria Kairoon
- isompi tanssilattia
- lisää musikaaleja hyvistä aiheista ja henkilöistä
- pientä purtavaa, vaikka suolapähkinöitä tarjolla
- musiikki hiljaisemmaksi
- paremmat tuolit ja parempi näkyvyys
- penkkeihin pehmusteet
- lisää tarjoilu- ja keittiöhenkilökuntaa
- ranskalaisia ja lohkoja valikoimaan

Eräs asiakas toivoi kuulutusta ennen esitystä ja väliajan jälkeen. Esitys alkaa kello seitsemän ja näin ollen kuulutus ei ole paikallaan ennen esitystä. Väliajan jälkeen teatterin henkilökunta ilmoittaa esityksen jatkumisesta soittamalla kelloa.

Yhdessä lomakkeessa mainittiin, että pöytiin ohjaus olisi paikallaan. Ravintolassa on hovimestari, joka ohjaa asiakkaat pöytiin, mikäli he tulevat ruokailemaan. Mikäli asiakkaat eivät tule ruokailemaan, voivat he valita itse paikkansa ravintolasalista sellaisilta paikoilta, missä ei ole pöydässä katteita. Näissäkin tapauksissa hovimestari pyrkii auttamaan asiakkaita ja katsomaan tarvittaessa missä kohtaa salia vielä löytyy vapaita paikkoja.

Positiivisissa toiveissa ja ehdotuksissa toivottiin pääasiallisesti lisää teatterinäytöksiä ravintola Kairoon. Esityksen todettiin myös olleen hyvän ja toimivan hyvin ravintolan tiloissa.

Teatterinäytökset ravintola Kairossa jatkuvat. Keväällä 2007 tulee Kairoon uusi näytelmä Sataman Valot. Niinpä uusia esityksiä toivoneiden asiakkaiden toive on täytetty. Koska teatterinäytökset ravintola Kairossa ovat kovin suosittuja ja yhteistyö Kotkan Kaupunginteatterin kanssa toimii hyvin, tulevat näytökset luultavimmin jatkumaan tulevaisuudessakin.

6 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUDEN TARKASTELU JA OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTI

6.1 Tutkimuksen reliabiliteetti

Reliabiliteetilla eli luotettavuudella tarkoitetaan tulosten tarkkuutta. Tutkimuksen tulokset eivät saa olla sattumanvaraisia. Luotettavalta tutkimukselta vaaditaan sen toistettavuutta samanlaisin tuloksin. Omassa tutkimuksessani pyrin olemaan erittäin tarkka ja kriittinen. Vaikka työskentelen itse ravintola Kairon palveluksessa, en saanut omien mielipiteideni antaa vaikuttaa tutkimukseen millään tavalla. Virheitä voi sattua tietojen kerätyessä, syötettäessä, käsiteltäessä ja tuloksia tulkitessa. Tulokset ovat sattumanvaraisia, jos otoskoko on kovin pieni. Varsinkin kyselytutkimuksissa kannattaa huomioida jo otantaa suunniteltaessa joskus suureksi nouseva poistuma eli kato, jolla tarkoitetaan lomakkeen palauttamatta jättäneiden määrää. Otokseen tulisi olla vähintään 100, jos kohderyhmä on suppea ja tuloksia tarkastellaan kokonaistasolla, niin kuin tässä tutkimuksessa. Sain otoksia 125 kpl, mikä oli riittävä määrä tutkimuksen reliabiliteetin varmistamiseksi tässä tutkimuksessa. Tutkimukseni otoskoko vaihteli kuitenkin hieman kysymyskohtaisesti, sillä kaikki vastanneet asiakkaat eivät olleet vastanneet jokaiseen kyselylomakkeen kohtaan. Olen sitä mieltä, että tutkimukseni on toistettavissa samanlaisin tuloksin. Kukaan vaan voi halutessaan lukea opinnäytetyöni ja toistaa tutkimuksen tekemälläni tavalla ja tulokset tulisivat olemaan samanlaisia. (Heikkilä 2004, 30, 45.)

Suoritin tutkimukseni tiedonkeruun strukturoiduilla kyselylomakkeilla ja olin itse läsnä tiedonkeruun aikana jokaisella kerralla. Luotettavuutta lisää se, että ravintolan henkilökunta ei ole millään tavalla vaikuttanut asiakkaiden valitsemiin vasta-

uksiin, vaan asiakkaat saivat täyttää kyselomakkeet aivan rauhassa. Kyselylomake oli melko onnistunut. Pientä parantamisen tarvetta lomakkeessa kuitenkin ilmeni, jotta tutkimus olisi ollut vielä luotettavampi. Taustakysymyksissä ilmeni muutamia ongelmia. Lomakkeen kysymys 4, joka koski vastaajan koulutusta, olisi saanut olla tarkempi. Käyttämälläni lomakkeella koulutusta kysyttäessä sain ”muu”-vastauksia 28 kpl, mikä on ¼ kaikista vastauksista. Koulutus-kohdassa olisi pitänyt olla lisäksi ainakin kohta ”ammattillinen koulutus”. Kysymyslomakkeen kohta 5 koski vastaajien asemaa heidän työssään. Tuloksia analysoidessani huomasin, että vaihtoehtoiksi olisi pitänyt lisätä kohta ”eläkeläinen”, sillä 12 kyselyyn vastannutta asiakasta oli itse kirjoittanut lomakkeeseen olevansa eläkeläinen. En kuitenkaan voinut käyttää kyseistä tietoa tutkimuksen tuloksia analysoidessani, sillä en voinut olla varma, että kaikki eläkeläiset olivat itse kirjoittaneet olevansa eläkeläisiä. Varmuudella voin kuitenkin todeta, että asiakkaissa oli ainakin 12 eläkeläistä. Taustakysymysten lisäksi ongelmia ilmeni lomakkeen kohdassa 26, joka koski ruokailua ravintola Kairossa. Kaikki teatterinäytöstä katsomaan tulleet asiakkaat eivät ruokailleen ja ilmeisesti he ovat vastanneet kysymykseen ruokailun onnistumisesta ”en osaa sanoa.” Niinpä lomakkeessa olisi pitänyt olla erillinen kohta ”ruokailitko”, minkä jälkeen olisi seurannut lomakkeessa käytetty kysymys 26 ”ruokailun onnistuneisuus.”

6.2 Tutkimuksen validiteetti

Tutkimuksen tulee mitata sitä, mitä oli tarkoituskin selvittää. Jos tutkija ei ole asettanut täsmällisiä tavoitteita tutkimukselleen, hän helposti tutkii vääriä asioita. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, kuinka tyytyväisiä ravintola Kairon ja Kotkan kaupungin teatterin asiakkaat ovat palvelun laatuun ja ravintola Kairon tilojen siisteyteen sekä toimivuuteen teatterinäytösten aikana.

Validius eli pätevyys tarkoittaa karkeasti ottaen systemaattisen virheen puuttumista. Jos mitattavia käsitteitä ja muuttujia ei ole tarkoin määriteltä, eivät mittaustuloksetkaan voi olla valideja. Perusjoukon, joka tässä tutkimuksessa olivat ravintola Kairon ja Kotkan Kaupunginteatterin asiakkaat teatterinäytösten aikana loka-kuun 2006 aikana, tarkka määrittely edesauttaa validin tutkimuksen toteutumista.

Myös korkea vastausprosentti edesauttaa validin tutkimuksen toteutumista. (Heikkilä 2004, 29.)

Otin tutkimuksessani huomioon, että tutkimus oli ollut riittävä ja riittävän tarkka, jotta tutkimus on validi. Suoritin kyselyn neljänä eri teatterinäytöskertana, joten yhteensä asiakkaita oli 600. Kyselyn kokonaisotos oli 125 lomaketta. Eri päivinä oli hieman eroja vastausprosentteissa. Päivittäin vastausprosentit vaihtelivat 16 – 27 %:n välillä. Kokonaisvastausprosentti olisi saanut olla hieman korkeampi. Mikäli itselläni olisi ollut enemmän aikaa informoida asiakkaita kyselystä, olisi vastausprosentti luultavasti noussut. Toisaalta koen paremmaksi sen, että lomakkeet oli jaettu valmiiksi pöytiin ja asiakkaat saivat halutessaan täyttää lomakkeet. Näin kenellekään asiakkaalle ei tullut tunnetta, että häntä painostetaan täyttämään lomake. Asiakkaat olivat kuitenkin vapaa-ajallaan nauttimassa ravintola- ja teatteri-illasta ja liialla informoinnilla olisin saattanut aiheuttaa joillekin asiakkaille epämiellyttävän tunteen. Neljänä teatterinäytöskertana sain kuitenkin riittävän määrän lomakkeita. Olen tyytyväinen vastausten määrään ja niinpä tutkimus onnistui mielestäni hyvin. Lomakkeet oli jaettu valmiiksi pöytiin ennen asiakkaiden saapumista ravintolaan ja kerättiin pois esityksen päättymisen jälkeen. Näin asiakkaille jäi aikaa tutkia lomaketta rauhassa illan kuluessa ja täyttää sitä omaan tahtiinsa.

6.3 Tutkimuksen objektiivisuus ja etiikka

Objektiivisuudella eli puolueettomuudella tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen tulokset eivät saa riippua tutkijasta. Tutkija ei saa antaa omien poliittisten tai moraalisten vakaumustensa vaikutta tutkimusprosessiin. (Heikkilä 2004, 29-30.)

Itse suoritin tutkimukseni objektiivisesti, sillä tutkimukseni tulokset eivät riippuneet minusta millään tavalla. Vaikka itse työskentelenkin ravintola Kairossa ja olin työvuorossa kaikkina teatterinäytöskertoina, jolloin kyselyn suoritin, en antanut oman työni ja omien mielipiteideni ravintolan tarjoilijana haitata kyselyä. Asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen olin myös suunnitellut niin, että kysymykset eivät ole harhaan johtavia.

Tutkimusetiikka käsittää tutkittavien tietosuojan. Yhtenä tietojen luottamuksellisen käytön tapana vaihtoehtoisuus kuuluu itsestäänselvyytensä myös yleiseen tutkimusetiikkaan. (Kuula 2001, 11, 14)

Tärkeintä henkilötietojen käsittelyssä on hyvän tietojenkäsittelytavan sekä salassapito- ja suojaamisvelvoitteiden noudattaminen. Henkilötietoja sisältäviin tutkimusaineistoihin eivät saa ulkopuoliset päästä käsiksi. Tämän varmistaminen käytännössä on suunniteltava jo ennen tutkimusaineiston keräämistä. Ennen aineiston keräämistä on myös tärkeää arvioida, mitkä henkilötiedot ovat tarpeellisia itse tutkimuksen suorittamiseksi. Jos aineisto on tutkittavilta suoraan kerättävä, olennaisinta on laatia erityisen huolella tutkittaville annettava informaatio tutkimuksesta. Käytännössä tutkimuksesta informointi on suostumussopimus, johon nojautuen tutkittavat suostuvat tietojaan, ajatuksiaan ja mielipiteitään tutkimuksen tarpeisiin antamaan. Vaikka tutkittavilta ei pyydetä kirjallista suostumusta allekirjoituksella vahvistettuna, informointi tutkimuksesta on tutkijaa velvoittava sopimus, joka määrittää aineiston käyttöehdot. (Kuula 2001, 4 – 5.)

Minulla on ollut lupa tutkimukseen sekä ravintola Kairolta että Kotkan Kaupunginteatterilta, joita kohtaan eettisiä ongelmia ei syntynyt. Tutkimusaineiston keruussa tein kuitenkin eettisen virheen. Asiakkaat vastasivat kyselyyn vapaaehtoisesti, mikäli itse halusivat. Minun olisi kuitenkin täytynyt informoida asiakkaita siitä, että mikäli he jättävät yhteystietonsa arvontaa varten, ei heidän tietojaan tulla käyttämään muuhun tarkoitukseen ja lomakkeet tuhoetaan, kun vastaukset on analysoitu.

6.4 Tutkimuksen arviointi

Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää, kuinka tyytyväisiä ravintola Kairon ja Kotkan Kaupunginteatterin asiakkaat ovat ravintolan ja teatterin palveluista teatterinäytöksien aikana ravintola Kairossa. Tutkimuksen tarkoituksena oli myös kartoittaa mielipiteitä ravintola Kairon yleisilmeestä ja henkilökunnan ammattitaidosta. Tutkimukseni onnistui odotusten mukaisesti ja sain vastaukset tutkimusongelmaani, kuinka tyytyväisiä ravintola Kairon ja Kotkan Kaupunginteatterin asiak-

kaat ovat palvelun laatuun sekä ravintola Kairon tilojen siisteyteen ja toimivuuteen teatterinäytösten aikana. Toisena ongelmana oli, mitä puutteita asiakkaat kokevat olevan ja mitä toiveita heillä olisi tulevaisuutta ajatellen.

Jos asiakas on tyytyväinen yritykseltä saamiinsa palveluksiin ja tuotteisiin, voidaan sanoa, että yrityksen toiminta on laadukasta (Lecklin 1997, 22). Niinpä voin todeta, että ravintola Kairon toiminta on laadukasta, sillä kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat sangen tyytyväisiä saamiinsa palveluihin ja tuotteisiin. Kaikkien kysymyskohtien keskiarvojen yhteiseksi keskiarvoksi saatiin 4,22.

Mielestäni opinnäytetyöni tutkimusasetelma onnistui hyvin. Käytin tutkimuksessani kuvailevaa Survey-asetelmaa. Kuvailu- sekä analyysimenetelminä käytin keskiarvoa ja ristiintaulukointia. Ristiintaulukointi osoittautui hyväksi analyysimenetelmäksi, sillä sen avulla selvisi hyvin mm. erilaisen koulutuksen saaneiden asiakkaiden suhtautuminen esim. palvelun laatuun.

Kokonaisuudessaan sekä ravintola Kairo että Kotkan Kaupunginteatteri saivat tutkimuksesta hyvän arvosanan, vaikka aina pientä parannettavaa löytyy. Eniten valituksia tuli pöytävarauksista ja istumapaikoista. Asiakkaat voivat saada paremman käsityksen ravintola Kairon tiloista ja mahdollisuuksista järjestää jokaiselle hyvä istumapaikka, kun heitä informoidaan etukäteen saapumaan esityksiin hyvissä ajoin. Asiakkaan tietäessä mitä odottaa, eivät ennakko-odotukset nouse liian korkeiksi ja asiakkaat olisivat luultavimmin tyytyväisempiä istumapaikoihinsa mahdollisesti ravintolasalin reunoillakin.

Lomakkeessa olisi ollut hieman parannettavan varaa. Yleisesti lomake oli siisti ja helpolukuinen, mutta muutamia virheitä löytyi. Kysymyksessä 23 kysyin: ”Miten vastasimme odotuksiamme?”, vaikka kysymyksessä olisi kuulunut lukea: ”Miten vastasimme odotuksianne?” Toinen virhekohta löytyi aivan lomakkeen lopusta, mikä koski arvontaan osallistumista. Lomakkeessa luki: Mikäli haluat osallistua arvontaan, niin ole hyvä ja täytä yhteystietosi alle, kiitos!” Tässäkin lauseessa olisi kuulunut käyttää teitittelymuotoa, niin kuin muuallakin lomakkeessa eli: ”Mikäli haluatte osallistua arvontaan, olkaa hyvä ja täyttäkää yhteystietonne alle, kiitos!”

LÄHTEET

- Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. *Ekonomia*-sarja. Porvoo: WSOY.
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5. uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Hemmi, M. & Lahdenkauppi, M. 1998. *Avec: Asiakaspalvelua ravintolassa*. Helsinki: WSOY.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. 6. Uudistettu painos. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.
- Johnson, G. & Scholes, K. 2002. *Exploring Corporate Strategy*. Madrid, Espanja: Mateu-Cromo Artes Graficas.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2000. *Asiakaspalvelu ja markkinointi*. Tampere: Avaintulos.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2004. *Markkinoinnin perusteet*. Tampere: Avaintulos.
- Lahtinen, J., Isoviita, A. & Hytönen, K. 1991. *Markkinoinnin peruskilpailukeinot*. Tampere: Avaintulos.
- Lecklin, O. 1997. *Laatu yrityksen menestystekijänä*. Helsinki: Kauppakaari Oy.
- Lotti, L. 1998. *Markkinointitutkimuksen käsikirja*. Porvoo: WSOY.
- Rope, T. 2005. *Markkinoilla menestykseen*. Hämeenlinna: Karisto.
- Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. *Asiakastyytyväisyysjohtaminen*. 4. uudistettu painos. Juva: WSOY.
- Ylikoski, T. 1998. *Unohtuiko Asiakas? Perustietoa palvelujen markkinoinnista*. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos. Helsinki: Otava.

Zeithaml, W. & Bitner, M. 2000. Services Marketin. 2. uudistettu painos. New York: McGraw-Hill.

Nieminen, T. Terveisiä Kairosta! 1999. Kotkalaisita ravintolaelämää 1930-1990-luvulla. Helsinki: Syventävien opintojen tutkielma suomalais-ugrilaisessa kansantieteessä.

2006. Kotkan Kaupunginteatteri[verkkoaineisto]. [viitattu 21.9.2006]. Saatavissa: <http://www4.kotka.fi/teatteri/taustaa.htm>

2006. Ravintola Kairo [verkkoaineisto]. [viitattu 21.9.2006]. Saatavissa: <http://www.ravintolakairo.fi/>

Hiltunen, P., Takala, J., Toivanen, A. & Virtanen, T. 2005. Case 1 – Strateginen analyysi – Rocla [verkkajulkaisu]. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. [viitattu 21.9.2006]. Saatavissa: www2.lut.fi/~jatakala/koulujutut/Ryhm%E46,%20Case1%20Rocla.rtf

2006. Tutkimusasetelma [verkkoaineisto]. [viitattu 21.9.2006]. Saatavissa: <http://myy.helia.fi/~taaak/t/asete.htm>

Kuula, A. 2001. Henkilötietolain soveltaminen tieteelliseen tutkimukseen [verkkajulkaisu]. FSD Yhteiskuntatieteen tietoarkisto. [viitattu 21.9.2006] Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/tietoarkistolehti/06/lehti.pdf>

Ravintola Kairon asiakastyytyväisyyslomake

Pyydämme Teitä vastaamaan oheisiin kysymyksiin omien mielipiteidenne mukaan.

Vastausten avulla kehitämme toimintaamme tulevaisuudessa.

1. Vastaajan ikä
2. Vastaajan sukupuoli mies nainen
3. Vastaajan asuinkunta
4. Koulutus
 yliopisto ammatillinen korkea-aste opistoaste muu
5. Asemasi töissä
 ylin johto ylempi toimihenkilö toimihenkilö työntekijä
6. Seurueen koko
7. Oletteko käyttäneet ravintola Kairon palveluita aiemmin?

























Arvioi seuraavan asteikon mukaan tyytyväisyyttänne: 😊=erittäin hyvä,

😊= melko hyvä, 😐= melko huono, ☹️=erittäin huono, ? = en osaa sanoa

Teatteriesitys

8. Lipunmyynti 😊 😐 ☹️ ?
9. Lippujen hinta 😊 😐 ☹️ ?
10. Lippujen saatavuus 😊 😐 ☹️ ?
11. Istumapaikat 😊 😐 ☹️ ?
12. Esityksen näkyvyys 😊 😐 ☹️ ?
13. Esityksen kuuluvuus 😊 😐 ☹️ ?
14. Esityksen valaistus 😊 😐 ☹️ ?
15. Esityksen puvustus 😊 😐 ☹️ ?
16. Esityksen musiikki 😊 😐 ☹️ ?
17. Onko esityksen alkamisajankohta sopiva 😊 😐 ☹️ ?
18. Esityksen väliajan toimivuus 😊 😐 ☹️ ?
19. Onko esityksen kesto sopiva 😊 😐 ☹️ ?
20. Esityksen onnistuminen 😊 😐 ☹️ ?

















Ravintola Kairo

21. Hinta-laatusuhde     ?
22. Yleisarvosana     ?
23. Miten vastasimme odotuksiamme?     ?
24. Asioinnin vaivattomuus?     ?
25. Käynnin elämyksellisyys?     ?
26. Mikäli ruokailit, ruokailun onnistuneisuus?     ?

Ravintolan tilat

27. Tilojen ensivaikutelma     ?
28. Tilojen siisteys / toimivuus     ?
29. WC-tilojen siisteys     ?

Ravintolan henkilökunta

30. Henkilökunnan palveluasenne     ?
31. Palvelun ripeys     ?
32. Palvelun asiantuntevuus     ?
33. Palvelun joustavuus     ?

Liikenneyhteydet

34. Kuinka löysitte ravintola Kairoon?
35. Millä saavuitte ravintola Kairoon?
36. Mikäli tulitte autolla, löytyikö parkkipaikka helposti?

Muuta

37. Mikä oli parasta?
-
38. Mistä saisitte tietää Kairossa järjestettävistä esityksistä?
39. Tulisitteko kokemuksenne perusteella uudelleen
40. Toiveita ja ehdotuksia
-

Mikäli haluat osallistua arvontaan, niin ole hyvä ja täytä yhteystietosi alle, kiitos!

Yhteystiedot (nimi, puh):

KIITOS VASTAUKSESTANNE!



KUVA 1. Kairon julkisivu satamaan päin



KUVA 2. Ravintola Kairon ravintolasali



KUVA 3. Seinämaalaus Kotkan Ruusu



KUVA 4. Ravintola Kairon aulabaari