



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

GLUTEENITONTA, KIITOS!

Tutkimus gluteenitonta ruokavaliota noudattaville

Marika Tähkää

Opinnäytetyö
Lokakuu 2016
Palveluliiketoiminnan koulutus



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminnan koulutus

TÄHKÄPÄÄ, MARIKA:
Gluteenitonta, kiitos!
Tutkimus gluteenitonta ruokavaliota noudattaville

Opinnäytetyö 48 sivua, joista liitteitä 4 sivua
Lokakuu 2016

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana oli Keliakialiitto. Tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen eli määrällinen. Gluteenitonta, kiitos! –kyselytutkimus toteutettiin kesä-heinäkuun vaihteessa 2016. Kysely toteutettiin Webropol-ohjelmalla ja lähetettiin sähköpostilla 500 Keliakialiiton jäsenrekisterissä olevalle henkilölle satunnaisotantana. Lisäksi kyselyyn oli mahdollista vastata Keliakialiiton Facebook-sivuilla olevan linkin kautta.

Tutkimuksen avulla haluttiin kartoittaa, minkälaisia palvelukokemuksia gluteenitonta ruokavaliota noudattavilla asiakkailla on ollut ravintoloissa tai kahviloissa asioidessaan. Kyselyllä haluttiin selvittää ravintoloiden ja kahviloiden tämän hetken gluteenittoman valikoiman laatua sekä asiointin turvallisuutta ja mielekkyyttä. Lisäksi tutkittiin gluteenitonta ruokavaliota noudattavien asiakkaiden mielipiteitä nykyisistä ruokalistamerkinnoistä sekä gluteenittoman palvelun merkin vaikutuksesta asiakkaiden ravintolan valintaan.

Kyselyyn tuli 418 vastausta määräaikaan mennessä. Vastaajien ikäjakauma oli suuri, 18-yli 86 vuotiaisiin, joista 353 oli naisia ja 65 miehiä. Tuloksista kävi ilmi, että asiointi ravintoloissa ja kahviloissa ei ole gluteenitonta ruokavaliota noudattaville yksinkertaista. Gluteenitonta ruokavaliota noudattavat asiakkaat valmistivat ateriansa mieluiten itse, koska itse valmistettu ruoka koettiin turvallisempaan ja paremman makuisena. Osa vastaajista koki ravintoloissa asiointin ahdistavaksi ja stressaavaksi jatkuvan varmistelun vuoksi. Gluteeniton kahvilavalikoima koettiin liian suppeaksi ja siihen toivottiin lisää suolaisia vaihtoehtoja. Vastaajat toivoivat, että gluteenittomat annokset merkitään ruokalistaan selvästi. Esille tuli myös toive erillisestä listasta, johon olisi merkitty kaikkien ruoka-annosten ainesosaluettelot.

Gluteenittoman annoksen tilaaminen koettiin pääasiassa helpoksi. Palvelukokemus oli tutkimuksen mukaan enemmistön mielestä positiivinen ja 66 vastaajaa olivat sitä mieltä, että henkilökunta ei ole palvelualtista. Huonoja palvelukokemuksia aiheuttivat virheelliset ruokalistamerkinnot sekä henkilökunnan keliakiatietouden puutteellisuus. Tutkimuksen mukaan gluteenittoman palvelun merkki loisi turvallisuutta ja vaikuttaisi vastaajien ravintolan valintaan. Vastauksissa esiin nousi toive, että jo ammattikoulussa kiinnitettäisiin entistä enemmän huomiota erityisruokavaliotietämykseen.

Asiasanat: gluteeniton ruokavalio, gluteenittoman palvelun merkkijärjestelmä, palvelukokemus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

TÄHKÄPÄÄ, MARIKA:
Gluten Free, Thank You!
Survey to Gluten Free Customers

Bachelor's thesis 48 pages, appendices 4 pages
October 2016

The aim of the study was to find out what kinds of service experiences customers having gluten free diet had from restaurants and cafés. The study was commissioned by The Finnish Coeliac Society and the survey was conducted in June and July in 2016. The name of the survey was Gluten free - thank you!

The survey was conducted with Webropol, and sent via e-mail to 500 persons drawn from the member register of the Finnish Coeliac Society. It was also possible to answer with a link on the Facebook page of the association. The questionnaire aimed to reveal the current situation of the variety and quality of gluten free products in restaurants, as well as the safety and pleasantness of service experience. Further, the customer opinions of the current menu information and the effect of the new label of gluten free service in restaurants were studied.

The study method was quantitative. The number of responses was 418. The age variance was large, from 18 to 86 years. The group of respondents consisted of 353 women and 65 men. The results reveal that going to restaurants as a customer is not easy if you follow a gluten free diet. Thus, customers with gluten free diet mostly prepare their meals by themselves, as they find it more safe and better tasting. Going to the restaurant was experienced as stressful because of constant need to verify that the food is gluten free. Also, the variety of products was thought to be small in cafes, and non-sweet options were especially missed. The respondents wished that gluten free meals would have clearly been marked in the list. Further, a wish to have a list stating all the ingredients was presented.

Ordering gluten free meal was mainly seen as easy, and the service experience was generally positive. Staff was considered service oriented by 66 of the respondents. Bad experiences were caused by mistakes in the menu labelling, and the lack of knowledge on celiac disease within staff. The overall result of the survey was that the gluten free service label in a restaurant would bring safety to customers and it would positively affect their choice of a restaurant. Respondents wished that knowledge of special diets would be included in the studies of restaurant staff.

Key words: gluten free diet, gluten free label, service experience

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	6
3	GLUTEENITTOMUUS	7
	3.1. Gluteeniton ruokavalio	7
	3.2. Keliakia	8
	3.3. Gluteenitonta ruokavaliota noudattava ravintolan asiakkaana	10
	3.4. Keliakialääke kehitteillä	11
	3.5. Tutkimuksia keliakian vaikutuksista.....	11
4	LAINSÄÄDÄNTÖ	14
	4.1. Omavalvonta	14
	4.2. Elintarvikealan toimijan vastuu	14
	4.3. Allergeenien merkitseminen	15
5	GLUTEENITTOMAN PALVELUN MERKKIJÄRJESTELMÄ.....	16
	5.1. Gluteenittoman palvelun merkkijärjestelmä Suomessa	16
	5.2. Gluteenittoman palvelun merkkijärjestelmä ulkomailla.....	17
6	ASIAKASPALVELU	20
	6.1. Asiakaspalvelun laatu	20
	6.2. Kuiluanalyysi	22
	6.3. Vertaileva tutkimus palvelun laadusta	24
7	TUTKIMUS	25
	7.1. Toteutus	25
	7.2. Tulokset	26
	7.3. Johtopäätökset.....	35
8	POHDINTA.....	38
	LÄHTEET.....	42
	LIITTEET	46
	Liite 1. Kyselylomake	46

1 JOHDANTO

Gluteenittoman ruokavalion noudattaminen muista kuin terveydellisistä syistä, on yleistynyt viime vuosien aikana niin Suomessa kuin maailmallakin ja gluteeniton ruokavalio oli vuonna 2013 kymmenen kiinnostavimman ruokatrendin listalla ja gluteenittomien tuotteiden myyntiluvut ovat olleet kasvussa viime vuosina. Syitä gluteenittoman ruokavalion noudattamiseen muoti-ilmiön lisäksi ovat keliakia, vilja-allergia ja gluteeniherkkyys.

Tällä opinnäytetyöllä haluttiin kartoittaa, minkälaisia palvelukokemuksia gluteenitonta ruokavaliota noudattavilla asiakkailta on ollut ravintoloissa tai kahviloissa asioidessaan. Kyselyllä haluttiin selvittää ravintoloiden ja kahviloiden tämän hetken gluteenittoman valikoiman laatua gluteenitonta ruokavaliota noudattavien mielestä. Kiinnostavaa on tietää, onko kahviloissa ja ravintoloissa gluteenitonta ruokavaliota noudattavien mielestä turvallista ja mielekästä asioida. Kyselyllä haluttiin myös gluteenitonta ruokavaliota noudattavien asiakkaiden mielipide nykyisistä ruokalistamerkinnoistä sekä vaikuttaisiko gluteenittoman palvelun merkki asiakkaiden ravintolan valintaan. Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja oli Keliakialiitto.

Gluteenitonta, kiitos! -kyselytutkimus toteutettiin kesä-heinäkuun vaihteessa 2016. Kysely toteutettiin Webropol-ohjelmalla ja lähetettiin sähköpostilla 500 Keliakialiiton jäsenrekisterissä olevalle henkilölle satunnaisotannalla valittuna. Lisäksi kyselyyn oli mahdollista vastata Keliakialiiton Facebook-sivuilla olevan linkin kautta. Gluteenitonta kiitos! -kyselyyn tuli kaikkiaan 418 vastausta.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Keliakialiitto on valtakunnallinen kansanterveys- ja potilasjärjestö, jonka tavoitteena on edistää keliakiaa ja ihokeliakiaa sairastavien, sekä muiden terveytensä takia gluteenitonta ruokavaliota tarvitsevien henkilöiden ja heidän läheistensä hyvinvointia toimimalla neuvonta- ja palvelujärjestönä. 1976 perustettu Suomen Keliakiayhdistys muutti nimeään Suomen Keliakialiitoksi 1991 ja uusi nimi rekisteröitiin vuonna 1993. Keliakialiitto on katto-organisaatio 30 paikalliselle keliakiayhdistykselle, joissa on yhteensä yli 20 000 jäsentä. Jäsenten lisäksi Keliakialiittoon kuuluu terveydenhuollon ja ravitsemisalán ammattilaisia. Keliakialiiton keskuustoimisto sijaitsee Tampereella, sen lisäksi aluetoimistoja on Oulussa, Kuopiossa ja Helsingissä. (Keliakialiitto 2008a.)

Keliakialiitto toimii tiiviissä yhteistyössä niin lainsäätäjien kuin gluteenittomia tuotteita valmistavien yritysten kanssa. Näin voidaan varmistaa laadukkaiden ja turvallisten gluteenittomien tuotteiden saatavuus sekä tuotevalikoiman laajentuminen. Keliakialiitto kouluttaa ja konsultoi HoReCa-sektorin (HoReCa = Hotelli, Ravintola ja Catering) ja kaupanalan ammattilaisten keliakiaosaamista sekä laatii lausuntoja ministeriöihin ja terveydenhuoltoon. Keliakialiitto julkaisee Keliakia-lehteä, joka tarjoaa keliakikoille ajantasaista tietoa gluteenittomista tuotteista sekä luotettavista ravintoloista ja kahviloista. (Keliakialiitto 2016a.)

3 GLUTEENITTOMUUS

3.1. Gluteeniton ruokavalio

Gluteenittomasta ruokavaliosta on poistettu gluteeni. Gluteenia on vehnässä, rukiissa ja ohrassa. Gluteenittomassa ruokavaliossa voi käyttää esimerkiksi maissia, tattaria ja riisiä jotka ovat luontaisesti gluteenittomia. Gluteenittomaan ruokavalioon sopii myös gluteeniton vehnätärkkelys, jonka gluteenipitoisuus on hyvin matala. (Keliakialiitto 2016b.) Keliakikoille soveltuu myös gluteeniton kaura. Gluteenittoman kauran käsittelyssä pidetään tarkasti huoli siitä, ettei kauran joukkoon pääse missään tuotantoprosessin vaiheessa ohraa, ruista tai vehnää. (Keliakialiitto 2011.) EU-asetuksen mukaan tuotteita, jotka sisältävät gluteenia enintään 20 mg/kg, kutsutaan ”gluteenittomiksi”. Tuotteiden, joiden gluteenipitoisuus on yli 20 mg/kg mutta enintään 100 mg/kg, nimitys on ”erittäin vähägluteeninen”. (Keliakialiitto 2016b.)

Gluteenittoman ruokavaliion noudattaminen muista kuin terveydellisistä syistä, on yleistynyt viime vuosien aikana niin Suomessa kuin maailmallakin. Gluteenitonta ruokavaliota joutuvat noudattamaan keliakikoiden lisäksi esimerkiksi vilja-allergikot. Vaikka nämä kaksi termiä usein sekoitetaan keskenään, on kyse kokonaan eri asioista. Vilja-allergiaa aiheuttavat useimmiten ruis, ohra ja vehnä. Vilja-allergiaa ei voida diagnosoida pelkän verikokeen avulla, vaan diagnoosi perustuu välttämistestaukseen. (Allergia- ja astmaliitto 2015a.)

Yhä enenevässä määrin gluteeniherkkyyttä kokevat myös henkilöt, joilla ei ole todettu keliakiaa tai vilja-allergiaa. Gluteeni- tai vehnäherkkyydeksi nimetty oire on viimeaikaisen tutkimustiedon mukaan yhtä todellinen kuin edellä mainitut, sillä on löydetty suolen epiteelisoluvaurioihin sekä systeemiseen immuunivasteeseen pohjautuva mekanismi oireiden takaa. (Uhde ym. 2016.)

Keliakikoille ja vilja-allergikoille gluteeniton ruokavalio on välttämätön, mutta muuten sen terveysvaikutuksia tulee tarkastella kriittisesti. Viljatuotteiden jättäminen kokonaan pois ruokavaliosta heikentää kuidun- sekä tärkeiden vitamiinien ja mineraalien saantia. Vehnä sisältää gluteenin lisäksi huonosti ohutsuolessa imeytyviä ja nopeasti fermentoituvia FODMAP-hiilihydraatteja. FODMAP muodostuu sanoista fermentable oligo-, di- and

monosaccarides and polyols. Gluteenittomassa ruokavaliossa näiden hiilihydraattien määrä on vähäisempi, kuin gluteenia sisältävässä. Tämä tutkimus ei kyennyt selvittämään johtuivatko testiryhmän vatsavaivat gluteenista vai viljan muista aineosista. (Kaukinen & Collin 2014.)

Gluteeniherkkyys herättää kiinnostusta ja kyseessä ovatkin isot markkinat. Yhdysvalloissa arvioidaan olevan 18 miljoonaa henkilöä jotka sairastavat gluteeniherkkyyttä. Gluteeniherkkyuden toteamiseksi on tehty useita tutkimuksia. Erään tutkimuksen mukaan gluteeniherkät saivat merkittävästi enemmän suolisto-oireita, kuin lumetuotetta saaneet. (Kaukinen, Mäki & Collin 2013.)

3.2. Keliakia

Keliakian taudinkuva on muuttunut viime vuosikymmeninä ja sairaus on paljon yleisempi kuin aiemmin tiedettiin. Keliakia sairautena on lisääntynyt ja Suomessa keliakiaa sairastaa kaksi prosenttia aikuisväestöstä eli noin 100 000 suomalaista, joista virallisen diagnoosin saaneita on noin 31 000. Ennen harvinaisena lastentautina pidetty keliakia on tutkimusten edetessä näyttäytynyt moni-ilmeiseksi kansansairaudeksi. (Keliakialiitto 2011, 6.)

Perinteisiä keliakiaoireita ovat erilaiset suolistovaivat, mutta keliakia voi olla myös oireeton. Vehnän, ohran ja rukiin sisältämä gluteeni aiheuttaa perimältään alttiille henkilölle vaurioita ohutsuolen limakalvoille. Tyypillisiä muutoksia limakalvon kudoksenäytteissä ovat suolinukan madaltuminen, kuopakkeiden syveneminen ja tulehdussolujen määrän lisääntyminen. (Keliakialiitto 2011, 3.)

Keliakiassa viljatuotteiden kuten rukiin, ohran ja vehnän sisältämä valkuaisaine, gluteeni vaurioittaa suolen limakalvoa ja aiheuttaa pääasiassa vatsaoireita keliakikoille. Keliakiaa sairastavan paino saattaa laskea ravintoaineiden imeytymishäiriöiden vuoksi. Keliakiavasta-aineita voidaan tutkia verestä, mutta lopullinen diagnoosi tehdään ohutsuolista tai ihokoepalasta. Tällöin keliakiamuutokset näkyvät selkeästi ohutsuolen villuksessa. (Keliakialiitto 2011, 7.) Keliakialiiton (2008b) mukaan tarkalla ruokavaliohoidolla suolinukkavauriot korjaantuvat ja oireet katoavat, mutta vaurioituneen suolinukan korjaantuminen voi kestää vuoden tai jopa kauemmin.

Tarkka ja elinikäinen ruokavalio, josta jätetään kokonaan pois ruis, ohra ja vehnä on ainoa hoitokeino keliakiaan. Keliakikon tulee lisätä ruokavalioonsa muita gluteenittomia viljalajeja, kuten tattaria, hirssiä, maissi ja riisi sekä gluteenitonta kauraa. Viljatuotteet ovat hyvä kuidunlähde ja niistä saadaan B-ryhmän vitamiineja, kivennäisaineita ja rautaa. (Keliakialiitto 2011, 7.)

Ihokeliakia ilmenee kutisevana, rakkulaisena ihottumana erityisesti kyynärpäiden ja polvien ulkopinnassa, pakaroiden seudulla ja hiusrajassa. Ihokeliakiaakikoilla on havaittu myös lieviä tulehdussolumuutoksia tai selvä suolinukan kato. Ihokeliakia voi alussa vaatia myös lääkehoitoa ruokavalion lisäksi. Lääkityksellä voidaan lieventää kutinaa, mutta samoin kuin keliakiassa ehdoton keliakiaruokavalio on ainoa hoitokeino, jolla suolen tulehdussolumuutokset ja suolinukkavauriot voidaan korjata. (Keliakialiitto 2011, 7.)

Tutkimusten mukaan hoitamaton keliakia voi aiheuttaa oireita suoliston lisäksi esimerkiksi suussa, maksassa, luustossa, nivelissä ja hermostossa. Pysyvien hampaiden kiilleauriot on yhdistetty keliakiaan, mutta myöhään todetut kiilleauriot eivät korjaannu ruokavalion muutoksesta huolimatta. Hoitamaton keliakia voi aiheuttaa suurentuneita maksaentsyymipitoisuuksia. Ruokavaliohoidolla voidaan tilanne korjata ennalleen, mutta hoitamaton keliakia voi pahentaa jo olemassa olevaa maksasairautta. (Keliakialiitto 2011, 7-8.)

Imeytymishäiriöstä johtuva B12-vitamiinin puutos voi aiheuttaa keskus- ja äärihermosto-oireita. Kalsiumaineenvaihdunnan häiriöstä johtuva osteoporoosi voidaan liittää hoitamattomaan keliakiaan. Epilepsiaa sairastavilla esiintyy keliakiaa enemmän, kuin muussa väestössä, etenkin harvinainen epilepsiatyyppi, johon liittyy aivojen kalkkeutumista. Myös niveloireiden on todettu liittyvän keliakiaan, yhden tai useamman nivelen kipuilu ilman tulehdusarvojen nousua. Kaikilla edes ruokavaliohoito ei auta nivelkipuihin. (Keliakialiitto 2011, 8-9.)

Tavallinen keliakiaan liittyvä oire aikuisilla ja lapsilla on mielialan lasku ja masennus. Keliakian oireena aikuisilla on väsymys, aloitekyvyn puute ja huonovointisuus, lapsilla esiintyy levottomuutta ja ärtyisyyttä. Hoitamaton keliakia on liitetty myös lapsettomuuteen ja erilaisiin kuukautishäiriöihin. Osa keliakiadiagnoosin saaneista ovat kokonaan tai lähes kokonaan oireettomia. Näissä tapauksissa diagnoosin saaneilla on hoitamattomalle keliakialle tyypillisiä suolinukkavaurioita, mutta ei muita sairauden oireita. Kuitenkin on

havaittu, että oireettomien elämänlaatu ja luuntiheys saattavat kohentua ruokavalioiden myötä. (Keliakialiitto 2011, 8-9.)

Keliakiaa epäiltäessä apteekissa myytävä pikatesti ohjaa keliakian jäljille. Pikatestillä voidaan tutkia keliakiaan liittyviä IgA-luokan transglutaminaasivasta-aineita sormenpääverinäytteestä. Testi on helppokäyttöinen ja tulos on luettavissa muutamassa minuutissa. Testi on luotettava ja käytössä myös lääkärin vastaanotolla. (Keliakialiitto 2011, 12.)

3.3. Gluteenitonta ruokavaliota noudattava ravintolan asiakkaana

Erityisruokavaliot aiheuttavat haasteita myös ruokailutilanteisiin ravintoloissa. Erityisruokavaliota noudattavan henkilön tulee tiedottaa ravintolan henkilökuntaa omasta ruokavaliostaan. Erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan on syytä muistaa, että henkilökunnan tiheä vaihtuvuus saattaa vaikuttaa tarjoilijoiden allergia-alan asiantuntemukseen. Asiakkaan kannattaa siis itse huolehtia siitä, että tieto omasta ruokavaliosta menee keittiöön saakka. (Allergia- ja astmaliitto 2015a.) Ylen uutisten mukaan ammattikoulutuksessa olisi alettu tiedottaa erityisruokavalioiden lisääntyminen ja erityisruoka-valioiden käsittelyä kokkien ja tarjoilijoiden ammatillisessa opetuksessa olisi laajennettu. Uutisen mukaan erityisruokavaliota noudattava henkilö saattaa jopa pelätä ruokailutilanteita kodin ulkopuolella. Koulutuksen laajentamisella halutaan varmistaa, että asiakkaille tulee luotettava kuva ravintolahenkilökunnan ammattitaidosta sekä tunne siitä, että ruoka on turvallista myös erityisruokavaliiasiakkaille. (Yle uutiset 2014a.)

Tutkimuksen mukaan erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat etsivät tietoa ravintoloista ennen ravintolan valintaa, mutta he eivät useimmiten varmista etukäteen löytyykö heille sopivaa annosta. Samaisen tutkimuksen mukaan lähes 70 prosenttia kyselyyn vastanneista keliakikoista (n=94) löysi helposti itselle sopivan vaihtoehdon ruokalistalta. (Marttonen 2016, 27-29). Gluteenitonta ruokavaliota noudattavan asiakkaan tullessa ravintolaan tai kahvilaan ja tiedustellessa gluteenittomia vaihtoehtoja on henkilökunnan hyvä muistaa, ettei hän kysele tuotteista nirsouttaen vaan terveytensä vuoksi. Gluteenitoman juoman, ruoan ja raaka-aineiden ehdoton gluteenittomuus on ratkaisevan tärkeää keliakikon terveydelle, koska ruokavaliosta ei saa poiketa eikä sitä voi noudattaa vain

osa-aikaisesti. Tämän vuoksi gluteenitonta ruokaa ja elintarvikkeita myytäessä ja tarjottaessa on oltava ehdottoman huolellinen ja tehtävä hyvät etukäteisjärjestelyt niin keittiötiloissa kuin elintarvikkeiden varastoinnissakin. (Mäki 2006, 143.)

3.4. Keliakialääke kehitteillä

Yle uutisten mukaan tamperelaiset ja kalifornialaiset tutkijat ovat onnistuneet kehittämään lääkkeen, joka vähentää keliakiaa sairastavien limakalvovaurioita. Lääke on entsyymivalmiste, joka pilkkoo gluteenia. Uutta lääkettä olisi tarkoitus käyttää ruokavaliohoidon lisänä esimerkiksi matkoilla, jos ei pysty noudattamaan gluteenitonta ruokavaliota täysin tarkasti. Nyt tutkittava lääke ei ole vielä myynnissä, mutta FinnMedi Oy jatkaa tutkimusta Tampereella. (Yle uutiset 2014b.) Tutkimuksen vastaava tutkijalääkäri, dosentti Marja-Leena Lähdeaho selventää, että gluteenisieppariksi kutsuttu lääke ei ohjaa elimistön toimintoja vaan gluteenisieppari vaikuttaa gluteenin imeytymiseen. (Yle uutiset 2014c.) Duodecimin artikkelin mukaan uusista hoitomuodoista FinnMedi Oy:n kehittelemä entsyymivalmiste on lähimpänä markkinoille pääsyä. Jatkuva kehitystyö tulee tulevaisuudessa johtamaan uuteen ruokavaliota korvaavaan tai tukevaan hoitoon. Tällöin ei keliakikoilla olisi pelkoa piilogluteenin saamisesta ja sosiaalinen kanssakäyminen sekä matkailu helpottuisi. (Mäki 2015.)

Tamperelaistutkijat ovat selvittäneet mekanismin, joka selittää keliakian suolistohäiriöitä. Tutkimuksessa on havaittu, että keliakiassa ravinnon gluteeni aiheuttaa ohutsuolessa liiallisen polycomb-aktiivisuuden, joka johtaa nukkalisäkkeiden erilaistumiseen tarvittavien geenien vaimentumiseen. Tutkijatohtori Keijo Viiri kertoo polycomb-systeemin olevan hyvin tunnettu säätelijä alkion yksilönkehityksessä. Tutkimustulokset julkaistiin Stem Cells-tiedelehdessä elokuussa 2016. Tuore tutkimus avaa keliakian taudinaiheuttamismekanismeja ja näin parantaa suolistovaurion diagnostiikkaa. (Oittinen ym. 2016.)

3.5. Tutkimuksia keliakian vaikutuksista

Ruotsissa on tehty tutkimus (Sverker, Hensing & Hallert 2005) jossa tutkittiin minkälaisia ongelmia keliakikot kohtaavat jokapäiväisessä elämässään. Tutkimuksessa tuli ilmi keliakian vaikuttavan keliakikkojen tunne-elämään, ihmissuhteisiin sekä päivittäiseen

elämän-hallintaan. Keliakikoiden kokemat ongelmat liittyivät matkustukseen, ruokaostokseen, ateriointiin muiden kanssa kotona tai kodin ulkopuolella. Tutkimuksen mukaan keliakikot tuntevat negatiivisia tunteita ruokaillessaan kodin ulkopuolella. Koska he eivät saa syödä samaa ruokaa, kuin muut, he tuntevat häpeää erilaisuudestaan ja kokevat itsensä poikkeaviksi. Tutkimus osoittaa keliakikkojen tuntevan pelkoa kodin ulkopuolella syödessään gluteenikontaminaatoriskin vuoksi. Keliakikko ei myöskään haluaisi olla vaivaksi erityisruokavaliollaan. Tutkimukseen vastanneet kokivat myös, että ravintolan henkilökunta ei aivan ymmärtänyt keliakikon ruokavalion vaatimaa tarkkuutta ja vaivan vakavuutta. (Sverker ym. 2006.) Oulussa tehdyssä tutkimuksessa todettiin kahviloiden työntekijöiden keliakiatietoisuus huonoksi tai kohtalaiseksi. Tutkimuksen mukaan työntekijöiden vaihtuvuus vaikuttaa keliakiatietämykseen, mutta palvelukokemus oli asiakkaiden mielestä kuitenkin positiivinen. (Alila & Vähämetsä 2011, 38.)

Gluteenittoman ruokavalion vaikutusta aikuisen keliakikon elämään on tutkittu myös Kanadassa. Samoin, kuin ruotsalaistutkimuksessa, tässäkin tutkimuksessa todetaan keliakian vaikuttavan keliakikon arkeen ja elämänlaadun heikentymiseen. Tämä ilmenee matkustushalukkuuden ja kodin ulkopuolella ruokailun vähentymisenä. Kyselyyn vastanneet keliakikot toivoivat enemmän vaihtoehtoja ravintoloiden gluteenittomaan valikoimaan. (Zarkadas ym. 2006.) Oulussa tehdyssä tutkimuksessa todettiin suolaisen kahvila-valikoiman kysynnän kasvaneen, lisäksi toivottiin tuoretta gluteenitonta kahvileipää pakastetuotteiden sijaan (Alila & Vähämetsä 2011, 32).

Keliakialiitossa alkoi vuonna 2012 nelivuotinen Hehkuva eli henkinen hyvinvointi keliakikon voimavarana -projekti. Projektin tavoitteena oli luoda menetelmiä ja välineitä keliakikoiden henkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tukemiseksi. Tutkimuksen mukaan keliakikoiden kokemat haasteet ruokailutilanteissa liittyivät tarjoilun puutteellisuuteen ja ruuan gluteenittomuuden varmistamisen pakkoon sekä puutteelliseksi koettuun henkilökunnan keliakiatietoisuuteen. Tutkimustuloksissa tuli esille myös sosiaalisten tilanteiden hankaluus. Koettiin nolouden tunnetta, kiusallisuutta näkyvillä olemisesta sekä koettiin vaikeaksi kieltäytyä tarjotusta ruoasta. (Keliakialiitto 2013.) Oulun kahviloissa tehdyn tutkimuksen mukaan keliakikot eivät pidä siitä, että heidän asioitaan ”kailotetaan” muiden kuullen (Alila & Vähämetsä 2011, 39). Keliakiaan liittyviä huolia oli vastaajien mukaan gluteenittomien tuotteiden kallis hinta sekä rahan riittävyys. Myös keliakian liitännäissairaudet aiheuttivat huolta vastaajien keskuudessa. (Keliakialiitto 2013.)

Tutkimuksen mukaan keliakikot kaipasivat vertaistukea ja koettiin, että keskustelu ja kokemusten jakaminen auttaisivat jaksamaan. Jonkinlaista sopeutumisvalmennusta ja koulutusta kaipasi 28 prosenttia vastaajista, ruoanvalmistukseen neuvontaa kaipasi 24 prosenttia vastaajista ja ravitsemisneuvonnan koki tarpeelliseksi 16 prosenttia vastaajista. (Keliakialiitto 2013.) Keliakian ruokavaliohoito näyttäisi pakottavan toimimaan tavoilla, jotka kyseenalaistavat ruokailuun, ruuan tarjoamiseen ja ruokaan liittyvään yhdessäoloon kytkeytyviä sosiaalisia normeja ja merkityksiä (Keliakialiitto 2013). Osa koki tämän erillaisuuden ahdistavana ja ainakin oman uskomusjärjestelmän vastaisena toimintana. Näihin tilanteisiin koettiin latautuvan merkittävää tunnekuormaa. Joillekin vastaajista henkisen hyvinvoinnin saavuttaminen vaatisi tukea ja ohjausta oppiakseen uudenlaisiin toimintatapoihin vuorovaikutustilanteissa. (Keliakialiitto 2013.)

Lähes neljännes vastaajista oli kokenut negatiivisia tunteita ihmissuhteissa. Negatiiviset tunteet aiheutuivat toisten ymmärtämättömyydestä keliakiaa kohtaan sekä ahdistuksen tunteesta kun erottuu joukosta. Sosiaalinen kuormittavuus koettiin jaksamista haittaavana tekijänä. Sosiaalinen kuormittavuus aiheutui selittelyn pakosta joka ruokailutilanteen yhteydessä sekä ulkopuolisuuden tunteesta. (Keliakialiitto 2013.)

Tutkimuksen mukaan keliakikot toivoivat lääkettä, jonka avulla he voisivat syödä edes joskus mitä tahansa miettimättä jokaista suupalaa. Tutkimuksessa todettiin, että vuoden 2010 jälkeen diagnoosin saaneet keliakikot kokivat elämänhallinnan tunteensa matalammaksi, kuin aiemmin diagnoosin saaneet. He myös kokivat tarvitsevansa enemmän henkistä tukea. Hyvinvointikyselyn perusteella henkinen hyvinvointi on keliakikoilla samaan aikaan sekä yksilöllinen että sosiaalinen kokemus. Keliakiolla on vaikutusta sosiaalisiin tilanteisiin, joissa on kysymys huomatuksi ja huomioiduksi tulemisesta sekä hyväksytyksi tulemisen tunteesta. Keliakikko voi kokea olevansa vaivaksi ja kokee ahdistusta, kun joutuu tekemään itsestään numeroa pyytäessään sopivaa ruoka-annosta. (Keliakialiitto 2013.)

4 LAINSÄÄDÄNTÖ

4.1. Omavalvonta

Mäen (2006, 139) mukaan ravintoloissa tärkein apuväline tuotteiden gluteenittomuuden varmistamiseen on hyvä ja toimiva omavalvontasuunnitelma. Elintarvikealan-toimijan on laadittava kirjallinen omavalvontasuunnitelma, noudatettava sitä ja pidettävä sen toteuttamisesta kirjaa. Elintarvikealan toimijan tulee valvoa, että valmistettavat sekä myynnissä olevat tuotteet ovat määräysten mukaisia. Elintarvikelain (23/2006) mukaan omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata kriittiset kohdat ja niihin liittyvien riskien hallinta (Evira 2016a). Omavalvonta perustuu HACCP järjestelmään. HACCP koostuu sanoista Hazard Analysis and Critical Control Points jossa HA tarkoittaa vaaratekijöiden tunnistamista ja riskien suuruuden arvioimista ja CCP kriittisten valvontakohtien määrittämistä. Elintarvikealantoimija arvioi järjestelmässä oman toimintansa vaaratekijät, vaaratekijöiden riskin suuruuden, vaaratekijöiden hallinnan ja tekee valvontasuunnitelman sekä toimintaohjeet riskitilanteiden varalle. (Hatakka, Pakkala, Siivonen & Turja 2004, 105.)

Elintarvikealantoimijan on dokumentoitava omavalvonnan tulokset sekä virheiden korjaamiseksi tehdyt toimenpiteet. Omavalvonnan dokumentit on säilytettävä vähintään vuosi. (Mäki 2006, 139.) Kun omavalvontaa noudatetaan, on mahdollista tarjota asiakkaille turvallisesti gluteenitonta ruokaa. Omavalvonnalla on suuri merkitys gluteenittomien tuotteiden käsittelyssä, koska jo pienikin määrä gluteenia vaikuttaa tuoteturvallisuuteen ja aiheuttaa keliakikolle terveydellistä haittaa. (Keliakialiitto 2009.)

4.2. Elintarvikealan toimijan vastuu

Elintarvikealan toimijan on ilmoitettava allergeenit tai intoleransseja aiheuttavista aineista, tuotteessa sellaisenaan tai jossakin muussa muodossa. (Evira 2016b.) Pakkaamattomasta elintarvikkeesta tulee ilmoittaa elintarvikkeen alkuperämaa. (Evira 2014.) Allergeenien tunnistaminen ja virhetilanteisiin varautuminen on erityisen tärkeää elintarvikkeiden jokaisessa vaiheessa. Ravintolan henkilökunnan on osattava käsitellä elintarvikkeita raaka-aineiden tilauksesta valmistukseen, siivoukseen ja varastointiin asti. (Evira 2016c.)

Elintarvikelain (23/2006) 2 § ja 6 §, kohdan 14 tarkoituksena on huolehtia elintarvikkeiden turvallisuudesta ja hyvästä terveydellisestä laadusta niitä käsiteltäessä sekä varmistaa, että annettava tieto on totuudenmukaista ja riittävää. Lain on tarkoitus suojata kuluttajaa elintarvikkeiden aiheuttamilta terveysvaaroilta ja taloudellisilta tappioilta sekä varmistaa elintarvikkeiden jäljitettävyys. Turvaamalla korkealaatuinen elintarvikevalvonta parannetaan elintarvikealan toimijoiden toimintaedellytyksiä. (Elintarvikelaki 23/2006.)

4.3. Allergeenien merkitseminen

Maa- ja metsätalousministeriön huhtikuussa 2014 antaman asetuksen mukaan ravintoloiden tulee ilmoittaa asiakkailleen ruuan sisältämistä yleisistä allergeeneistä. Ravintolat ovat hoitaneet allergeeneihin liittyvän ilmoitusvelvollisuuden siten, että ruokalistalla on A-merkintä ja pyydetään asiakasta kysymään lisätietoja henkilökunnalta. Yleinen A-merkintä jolla tarkoitetaan, että annos voi sisältää allergiaa aiheuttavia ainesosia, kuten gluteenia, maitoa, pähkinää, äyriäisiä, kalaa, selleriä, sinappia, mantelia, soijapapuja, rikki-dioksidia, sulfiittia tai seesaminsiemeniä. Kyseinen merkintätapa ei ole erityisen selkeä allergisille asiakkaille ja asian tiedusteleminen henkilökunnalta voi olla joillekin kiusallista. Allergia- ja astmaliitto painottaa olevansa tyytyväinen, että allergeenit ja intoleransseja aiheuttavat ainesosat merkitään ravintoloissa ja toivovat, että yhä useammat ravintolat ylittäisivät asetuksen vaatimukset ja ilmoittaisivat yksittäiset allergeenit asiakkaalle. (Allergia- ja astmaliitto 2015b.)

Allergia- ja astmaliitto on ottanut kantaa allergeenimerkintöjen tarkentamisesta ja vetoaa ravintoloiden palveluhalukkuuteen erityisruokavaliota noudattavia kohtaan. Joissain maissa, kuten Espanjassa, Italiassa ja Virossa ollaan jo edellä meitä ja ravintoloissa on erityisruokavaliolle erillinen selkeä ruokalista. Allergia- ja astmaliiton viestintäjohtaja Niki Alanko toivoo, että Suomalaiset ravintolat ottaisivat näistä maista mallia ja huomioisivat erityisruokavaliota noudattavia asiakkaitaan tarjoamalla heille omat ruokalistat. Näin erityisruokavaliota noudattava asiakas ei joutuisi kyselemään henkilökunnalta ja tekemään numeroa omasta ruokavaliostaan. (Allergia- ja astmaliitto 2016.)

5 GLUTEENITTOMAN PALVELUN MERKKIJÄRJESTELMÄ

5.1. Gluteenittoman palvelun merkkijärjestelmä Suomessa

Gluteenittoman palvelun merkkijärjestelmää alettiin kehittämään Suomessa vuonna 2015, mutta taustatyötä on tehty jo kauemmin. Kehitystyö on lähtenyt keliakikkojen tarpeesta ja heidän toiveestaan ruokailla kodin ulkopuolella turvallisesti ja ilman riskiä. Lopputyksyllä 2016 Keliakialiitto ottaa käyttöön Suomessa gluteenittoman palvelun merkkijärjestelmän. Gluteenittoman palvelun merkillä halutaan helpottaa gluteenitonta ruokavaliota noudattavia kuluttajia löytämään ne ravintolat ja kahvilat, joissa on tarjolla luotettavasti gluteenitonta syötävää. Merkin käyttöoikeuden saaminen ei edellytä, että kaikki ravintolan tai kahvilan annokset ovat gluteenittomia, kunhan palveluntarjoaja toimii vaaditun prosessin mukaan ja saatavissa on annoksia, joiden gluteenittomuuteen asiakas voi luottaa. (Heimolehto 2016.)

Gluteenittoman palvelun merkki ei ole lakisääteinen, vaan vapaaehtoisuuteen perustuva. Merkki tuottaa palveluntarjoajalle lisäarvoa ja viestii potentiaalisille kuluttajille turvallisuudesta ja asiantuntevasta gluteenittoman ruoan palvelusta, tarjonnasta ja tarjoilusta. Gluteenittoman palvelun merkin käyttöoikeus on ravintolalle ja kahvilalle luvanvarainen ja maksullinen. Merkin käyttöoikeutta haetaan Keliakialiitosta. Käyttöoikeuksista saadut tulot käytetään merkkijärjestelmän ylläpitoon, esitemateriaalin tuottamiseen, markkinointiin sekä järjestelmästä tiedottamiseen. Maksut on porrastettu siten, että pienilläkin yrityksillä on mahdollisuus tulla mukaan järjestelmään. Gluteenittoman palvelun merkin käyttöoikeus voidaan myöntää palveluntarjoajille, jotka täyttävät merkkijärjestelmän mukaiset kriteerit gluteenittomuuden osalta. Tärkeää on riskipisteiden kartoitus ja gluteenikontaminaation ehkäisy tuotannon eri vaiheissa. (Heimolehto 2016.)

Keliakialiitto järjestää gluteenittoman palvelun merkin käyttöoikeutta hakevien yritysten henkilökunnalle koulutusta gluteenittoman ruokavaliion turvallisesta toteuttamisesta ammattikeittiöissä. Koulutusvaihtoehtoja on useita, mikä mahdollistaa erityyppisten yritysten henkilökunnan osallistumisen koulutuksiin. Koulutukseen osallistuneet suorittavat testin, ja hyväksytyt testin jälkeen tehdään sopimus merkin käyttöoikeuden hakemisesta. Lisäksi käyttöoikeutta hakevan yrityksen kanssa sovitaan tarkastuskäynti, jolloin Ke-

liakialiiton valtuuttama asiantuntija käy paikan päällä katsomassa, että merkkijärjestelmän vaatimat kriteerit täyttyvät ja ravintolassa toimitaan sovitulla tavalla. (Heimolehto 2016.)

Gluteenittoman palvelun merkki lisää ravintolan tai kahvilan luotettavuutta. Se kertoo gluteenitonta ruokavaliota noudattavalle asiakkaalle, että ravintolassa tai kahvilassa ymmärretään gluteenittoman ruokavalion vaatimukset ja saatavissa on turvallisesti myös gluteenittomia vaihtoehtoja. Ravintola tai kahvila valitaan yleensä sen mukaan, missä gluteenitonta ruokavaliota noudattava asiakas saa ruokavalionsa soveltuvaa maukasta ja luotettavasti valmistettua syötävää. Näin ollen gluteenitonta ruokavaliota noudattava asiakas tuo ravintolaan mukanaan myös koko seurueensa. Gluteenittoman palvelun merkkillä ravintola tai kahvila pystyy erottumaan massasta. Ravintolan ikkunassa, verkkosivuilla, esitteissä ja ruokalistoissa esiintyvä Gluteenittoman palvelun merkki informoi potentiaalisia asiakkaita. Gluteenittoman palvelun merkki helpottaa ravintolan ja asiakkaan kohtaamista. Se myös lisää henkilökunnan osaamista. Keliakialiiton hyvin kohdennetuissa viestintä- ja markkinointikanavissa esiintyminen lisää merkin käyttöoikeuden saaneiden ravintoloiden ja kahviloiden näkyvyyttä potentiaalisten asiakkaiden keskuudessa. (Heimolehto 2016.)

5.2. Gluteenittoman palvelun merkkijärjestelmä ulkomailla

Gluteenittoman palvelun merkkijärjestelmä on käytössä joissain Euroopan maissa, kuten esimerkiksi Englannissa, Italiassa ja Alankomaissa. Englannissa on käytössä hyvin samankaltainen gluteenittoman palvelun merkkijärjestelmä, kuin Suomeen on tulossa. (Heimolehto 2016). Englannissa ravintola voi hakea gluteenittoman palvelun merkkiä keliakialiitolta. Keliakialiitto järjestää koulutusta ravintolan henkilökunnalle ja koulutuksen avulla varmistetaan, että työntekijät tuntevat gluteenittomaan ruokavalioon liittyvän lainsäädännön vaatimukset. Koulutuksella varmistetaan myös, että henkilökunta osaa valita oikeat raaka-aineet gluteenitonta ruokavaliota noudattaville ja pystyy raaka-aineiden oikeanlaisella varastoinnilla ja valmistuksella välttämään ristikontaminaatio ravintolassa. Koulutuksessa henkilökuntaa opastetaan kiinnittämään huomiota keittiön siisteyteen ja henkilökunnan henkilökohtaiseen hygieniaan ja näillä keinoilla vaikuttamaan gluteenittoman ruuan turvallisuuteen. Ravintolan työvuorossa tulee olla aina henkilöitä, jotka voi-

vat taata turvallisen gluteenittoman annoksen asiakkaalle. Keliakialiitto tekee tarkastuksia ravintoloihin säännöllisin väliajoin ja seuraa, että ravintolat noudattavat tarkasti annettuja säädöksiä. Kaikki asiakkaiden antamat palautteet rekisteröidään ja käsitellään paikan päällä. (Coeliac Organization UK 2015a.)

Englannissa gluteenittoman palvelun merkkijärjestelmään hakeutuminen alkaa ravintolan alkutarkastuksella. Alkutarkastuksen jälkeen ravintolassa suoritetaan vuosittainen tarkastuskäynti, jossa keittiö tarkastetaan kohta kohdalta ”keittiön tarkastuslistan” mukaisesti. Tarkastuksen yhteydessä käydään läpi, että ruokalistassa ”Gluten Free” merkintää käytetään oikeaoppisesti. Ravintolassa tulee olla yksi päteväksi katsottu vastuhenkilö, joka huolehtii, että kaikki asianosaiset saavat online-koulutuksen keliakialiiton ohjeiden mukaan. (Coeliac Organization UK 2015b.)

Englannissa gluteenittoman palvelun merkkijärjestelmään liittymisen hyötyjä ravintolalle ovat muun muassa mainosnäkyvyys keliakialiiton websivuilla, painetussa lehdessä, sähköisessä lehdessä ja sähköisessä mediassa, kuten Facebookissa ja Twitterissä. Lisäksi merkkijärjestelmään liittynyt yritys saa nimensä älypuhelin sovellukseen, jonka kuluttaja voi ladata puhelimeensa. Sovellus kertoo kuluttajalle kaikki Englannin keliakialiiton gluteenittoman merkkijärjestelmään kuuluvat yritykset sekä niiden sijainnin ja yhteystiedot. Hyötyä yritykselle on myös keliakialiiton jakamista ikkunatarroista, jotka kertovat kuluttajalle kyseisen ravintolan kuuluvan gluteenittoman palvelun merkin piiriin sekä seinälle laitettavasta sertifikaatista, jonka voi laittaa näkyvälle paikalle toimi-pisteeseen. Keliakialiitto antaa merkin hankkineelle yritykselle vapaan käyttöoikeuden online-koulutuksiin sekä tietokoneelle ladattaviin materiaaleihin, joista ravintola saa vinkkejä ja tietoa gluteenittomien tuotteiden turvalliseen valmistukseen ja tarjoiluun. Lisäksi keliakialiitto jakaa jäsenravintoloille helposti luettavat ”pikaohjeet” keittiön käyttöön. (Coeliac organisation UK 2015b.)

Samoin kuin Englannissa, myös Alankomaissa on jo käytössä gluteenittoman palvelun merkkijärjestelmä. Merkkijärjestelmään kuuluvat ravintolat tai kahvilat saavat oveensa tarran, joka kertoo gluteenitonta ruokavaliota noudattaville turvallisesta ruokailupaikasta. Tarrassa on teksti ”lekker glutenvrij”, joka tarkoittaa suomeksi ”maukas gluteeniton”. (Nederlandse Coeliakie Vereniging 2016.) Italiassa gluteeniton palvelu taataan yli 4000 ravintolassa tai kahvilassa ja turvallisuutta osoittaa samankaltainen tarra, kuin Alanko-

maissa. Kuten Englannissakin, Italian keliakialiitolla on käytössä monipuolinen älypuhelinsovellus, josta saa tietoa gluteenittoman palvelun piirissä olevista ravintoloista. Sovelluksen kautta asiakas saa tietoa ravintoloiden sijainnista, aukioloajoista sekä kyseisen ravintolan gluteenittomasta palvelusta vastaavan henkilön nimen. Vaikka ravintolassa ei olisi esillä ikkunatarraa tai muuta mainintaa gluteenittomuudesta, sovelluksessa mainitut ravintolat ovat taatusti turvallisesti gluteenittomia ruokailupaikkoja. (Assozione Italiana Celiachia 2015.)

6 ASIAKASPALVELU

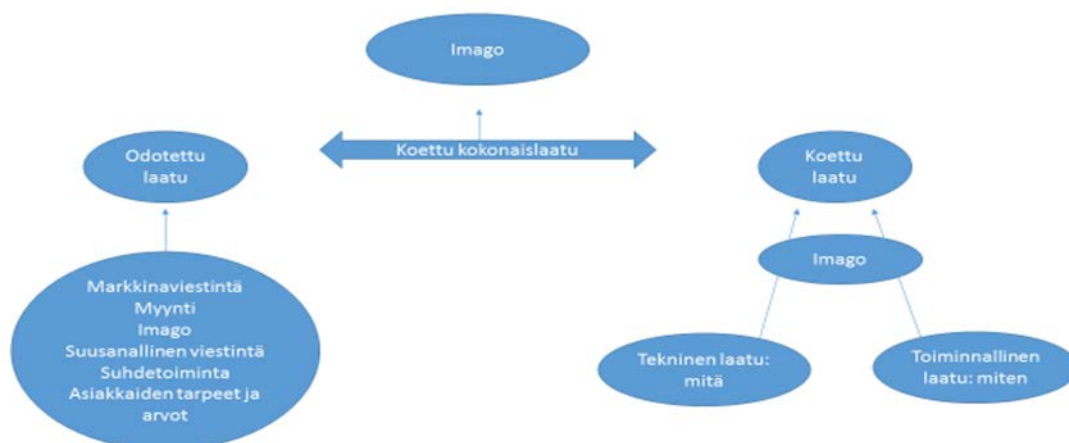
6.1. Asiakaspalvelun laatu

Palveluyritysten tärkein kilpailukeino on palvelun laatu (Kuusela 1998, 119). Palvelun laatua on tarkasteltava ennen kaikkea asiakkaan kokeman laadun näkökulmasta. Silloin laadukas palvelu tarkoittaa asiakkaan kokemien odotusten täyttämistä tai ylittämistä. Palveluyrityksessä työskentelevien on syytä ymmärtää, mitkä kaikki seikat vaikuttavat asiakkaan kokemaan palveluun ja mitä asiakkaan laatukokemuksen parantamiseksi voisi tehdä. (Lämsä & Uusitalo 2005, 49.) Lahtisen ja Isoviidan (2000, 61) mukaan laatu ei ole konkreettista, sitä on vaikea arvioida ja asiakkaan arvio laadusta perustuu hänen muodostamaansa tunneperäiseen laatumielikuvaan.

Kuuselan (1998, 121) mukaan asiakaskeskeisellä näkökulmalla tarkoitetaan laadun kokonaisvaltaista tarkastelua. Laatu muodostuu asiakkaiden palveluun liittyvien odotusten ja toteutuneen palvelun välisenä vertailuprosessina. Grönroos (2007, 73) toteaa, että laatu voi olla mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan. On tärkeää määritellä laatu samalla tavalla, kuin asiakkaat sen kokevat, muuten asiakkaan odotukset ja tarjottu palvelu eivät kohtaa. Lahtisen ja Isoviidan (2000, 61) mukaan tilannetta, jossa asiakas ja yrityksen edustaja kohtaavat, kutsutaan totuuden hetkeksi. Tämän ainutkertaisen kohtaamisen epäonnistuminen on korjaamatonta. Henkilökunnan yhteisissä koulutuksissa voidaan sopia yrityksen imagoon sopivat yhteiset toimintatavat palvelutilanteissa.

Asiakkaiden kokema palvelun laatu voidaan jakaa tekniseen ja toiminnalliseen ulottuvuuteen (kuvio 1). Teknisellä eli lopputulosulottuvuudella tarkoitetaan mitä asiakas saa, ravintolasta aterian, hotellista huoneen tai pankin asiakas saa lainan. Kyseessä on kuitenkin palvelutuotantoprosessin lopputuloksen tekninen laatu, joka jää asiakkaalle vuorovaikutustilanteesta myyjän kanssa. Pelkästään tekninen laatu ei kuitenkaan riitä. Asiakkaalle on hyvin tärkeää, miten prosessin lopputulos hänelle toimitetaan. Muiden asiakkaiden läsnäolo ja käyttäytyminen yrityksen tiloissa sekä yrityksen imago vaikuttaa asiakkaan laatukokemukseen. Jos asiakkaalla on positiivinen mielikuva yrityksestä, hän antaa anteeksi pienet virheet, mutta toistuvat virheet heikentävät yrityksen imagoa. Jos käsitys yrityksestä on alkujaankin negatiivinen, pienetkin virheet huonontavat imagoa entisestään. Odotettu laatu riippuu monesta tekijästä: markkinointiviestinnästä, suusanallisesta

viestinnästä, yrityksen imagosta ja asiakkaiden tarpeista. Koettua kokonaislaatua kuvaa odotetun ja koetun laadun välinen kuilu. Asiakkaiden omat odotukset vaikuttavat ratkaisevasti heidän laatukokemuksiinsa. (Grönroos 2007, 77.)



KUVIO 1. Asiakkaan kokema kokonaislaatu (Grönroos 2007, 77)

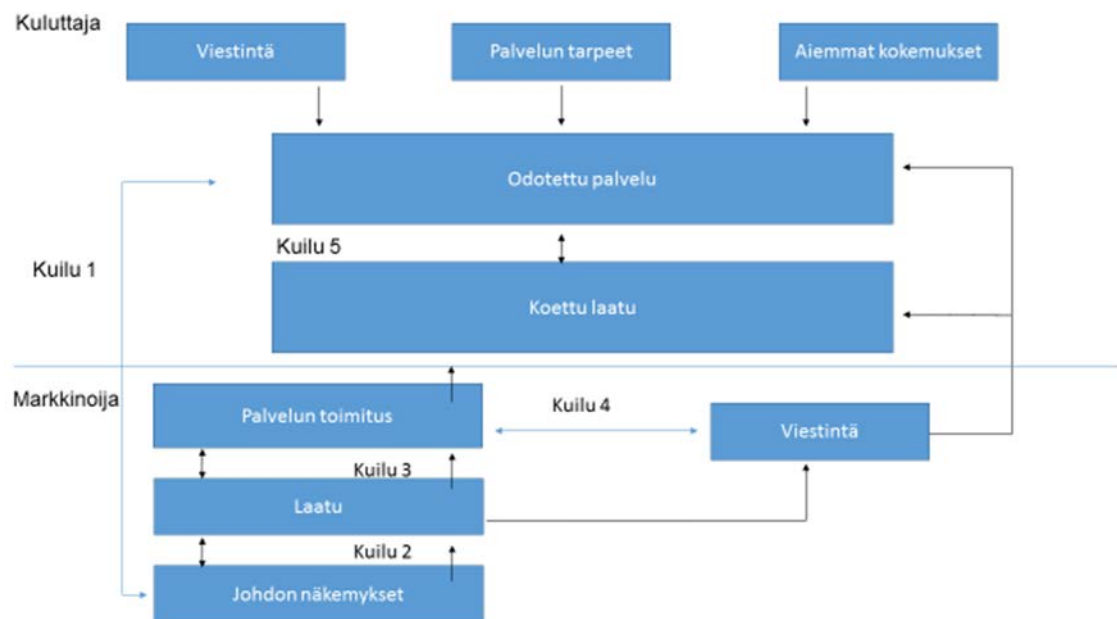
Asiakkaan odotukset palvelua kohtaan ovat uskomuksia, jotka virittyvät jo ennen palvelun käyttöä. Odotukset toimivat vertailukohtina, kun asiakas arvioi saamaansa palvelua. Odotuksilla on kuitenkin vaikutusta asiakkaan palvelukokemukseen. Kun tunnetaan asiakkaan odotusten taso, yrityksen on helpompi tarjota asiakkaalle odotusten mukaista palvelua ja näin taata asiakastyytyväisyys. Asiakkaan kokema palvelu koostuu siis odotetusta palvelusta sekä koetusta palvelusta. (Lämsä & Uusitalo 2005, 51.)

Palvelun laatu on luonteeltaan vaihtelevaa ja asiakkaat ovat tottuneet siihen. Asiakkaat voivat hyväksyä hieman odotuksista poikkeavan palvelun tason. Asiakkaiden odotukset kohdistuvat erityisesti vaihteluväliin, jota kutsutaan hyväksyttävän palvelun alueeksi. Alueen alaraja on asiakkaan mielestä vielä riittävä tai vähimmäistaso. Tämän alapuolelle jäävä palvelu aiheuttaa asiakkaalle pettymyksen. Kun palvelun taso ylittää hyväksyttävän palvelun alueen, ja yltää toivetasolle, asiakas yllättyy positiivisesti. Asiakkaan huomio herää vasta silloin, kun palvelukokemus sijoittuu hyväksyttävän tason ulkopuolelle, hyvä tai huono palvelukokemus jää asiakkaan mieleen. (Lämsä & Uusitalo 2005, 53.)

Eri asiakkailta hyväksyttävän palvelun alue on erilainen. Toisille asiakkaille hyväksyttävä alue on hyvinkin kapea ja asiakas tietää tarkalleen mitä haluaa. Toiset asiakkaat ovat valmiita hyväksymään suurenkin vaihtelun palvelussa, joten erojen havaitseminen edellyttää hyvää asiakkaiden tuntemista. Asiakkaiden odotukset ovat myös muuttuvia, jolloin hyväksyttävän tason alaraja vaihtelee herkemmin, kuin yläraja. (Lämsä & Uusitalo 2005, 53.)

6.2. Kuiluanalyysi

Kuiluanalyysimallilla (kuvio 2) voidaan kuvata kuinka palvelun laatu muodostuu. Kuiluanalyysin avulla voidaan löytää asiakkaan ja yrityksen väliset ongelmakohdat palvelun laadussa ja analyysi auttaa yritystä löytämään parannuskeinoja syntyneeseen tilanteeseen. Kuilut johtuvat epäjohtomukaisesta laatuprosessien johtamisesta. (Grönroos 2009, 145.) Esimiehen rooli on toimia välittäjänä kuilujen välillä (Lämsä & Uusitalo 2005, 49).



KUVIO 2. Kuiluanalyysi (Grönroos 2010, 144)

Ensimmäisessä kuilussa, johdon näkemys ja asiakkaan laatuodotukset eivät kohtaa. Syitä tähän voi olla epätarkasti tulkitut markkinatutkimukset ja kysyntäanalyysit. Ongelmana voi olla myös olematon sisäinen tiedonkulku, jolloin johto ei saa tarvitsemaansa tietoa sekä monikerroksinen organisaatio joka pysäyttää tiedon tai muuttaa tietoa edetessään. Parannuskeinona voidaan johdon vaihtamisen sijasta pyrkiä ymmärtämään paremmin

palvelukilpailun luonnetta ja vaatimuksia, koska useimmiten ei ole kysymys johdon osaamisen puutteesta. Sisäistä tiedonkulkua parantamalla saadaan tarvittava tieto johdolle asti. (Grönroos 2009 146-147.)

Palvelun laatuvaatimukset eivät ole yhdenmukaisia johdon laatu näkemysten kanssa. Syitä toiseen kuiluun voi olla suunnitteluvirheet tai riittämättömät suunnitteluprosessit. Ongelmana on tällöin suunnittelun huono johtaminen ja laadun suunnittelua ei tueta riittävästi. Vaikka asiakkaiden laatuodotuksesta olisi riittävästi tietoa, johto ei pidä laatua tärkeimpänä asiana eikä sitoudu parantamaan sitä. Tilannetta tulee parantaa ja muuttaa johdon tärkeysjärjestystä, koska palvelukilpailussa asiakkaan kokeman laadun tulisi olla yksi tärkeimmistä johdon huolenaiheista. (Grönroos 2009, 147-148.)

Kolmannessa kuilussa palvelun tuotanto- ja toimitusprosessissa ei noudateta laatuvaatimuksia. Syitä voi olla liian jäykät ja monimutkaiset vaatimukset tai työntekijät eivät hyväksy vaadittavia käytösmuutoksia joita palvelun laadun parantaminen heiltä vaatisi. Työntekijöiden taidot tai asenteet saattavat olla huonoja ja yritykseen on rekrytoitu vääränlaista henkilökuntaa. Ongelmana voi olla myös palveluprosessien huono johtaminen, sisäisen markkinoinnin vähäisyys sekä vääränlainen tekniikka ja järjestelmät, jotka eivät tue asiakkaiden vaatimusten mukaista toimintaa. Tämä saa työntekijät ikävään välikäteen kun asiakkaat ja johto vaativat heiltä erilaista käyttäytymistä. Työntekijä tietää, että asiakas ei saa haluamaansa, koska johto sen kieltää. Parannuskeinona olisi valvontajärjestelmien muuttaminen asiakkaan laatuodotuksia vastaavaksi ja lisätä henkilökunnan koulutusta. Tärkeää on selkeyttää henkilökunnan työnkuva jotta he voivat keskittyä paremmin asiakkaan palvelemiseen. (Grönroos 2009, 148-150.)

Neljännessä kuilussa on ongelmia markkinointiviestinnässä ja yrityksen antamat lupaukset eivät ole johdonmukaisia palvelun kanssa. Syitä neljänteen kuiluun voivat olla markkinaviestinnän suunnittelussa, jossa ei ole otettu huomioon palvelutuotantoa tai sitä ei ole koordinoitu riittävästi. Kuilu syntyy myös jos markkinointiviestinnässä luvataan liikoja asiakkaille. Parannuskeinoja on suunnitella ja toteuttaa parempi markkinointiviestintäkampanja, jossa luvataan vain se mikä voidaan toimittaa. Jos sisäisessä viestinnässä on ongelmia, yhteiset suunnitteluprosessit johdon ja henkilökunnan välillä voisi auttaa. (Grönroos 2009, 150-151.)

Viidennessä kuilussa koettu palvelu ei ole yhdenmukainen odotetun palvelun kanssa. Laatuongelmat voivat johtua eri syistä, mutta on tärkeää muistaa, että huonolla laadulla on aina kielteinen vaikutus yrityksen imagoon. Palvelukokemus voi olla myös positiivinen ja asiakkaan odotukset voivat ylittyä. (Grönroos 2009, 151-152.) Kuilut ovat looginen perusta sellaisten strategioiden ja taktiikoiden määrittämiselle, jotka takaavat odotusten ja kokemusten johdonmukaisuuden ja lisäävät siten tyytyväisyyden ja myönteisen laatuarvion todennäköisyyttä (Grönroos 2009, 152).

6.3. Vertaileva tutkimus palvelun laadusta

Marttonen (2016) tutki opinnäytetyössään ravintolaruokailua erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksessa (n=252) väittämän mukaan henkilökunta tunsi ruokien raaka-ainesisällön jossa 64 prosenttia erityisruokavaliota noudattavista vastaajista oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Keliakiaa sairastavien (n=94) vastaajista 40 prosenttia täysin samaa mieltä ja 30 prosenttia keliakikoista oli jokseenkin samaa mieltä. (Marttonen 2016, 29.)

Marttosen (2016) tutkimuksen mukaan keliakikkojen yleiskokemus ravintolassa käymisestä (n=94) oli 22 prosentin mielestä erittäin hyvä ja 24 prosentin mielestä neutraali. 40 prosenttia keliakikoista vastasi erityisruokavalion vaikuttavan ravintolakäyntien määrään ja 80 prosentin mielestä allergioilla on suuri merkitys ravintolan valintaan. Tutkimuksessa vertailtiin eri erityisruokavaliota noudattavia keskenään. Esille tuli, että keliakikkojen olisi helpompi löytää itselle sopiva ruoka-annos, kuin maito- vilja tai kananmuna-allergisten. Tutkimukseen vastanneet olivat huolissaan ristikontaminaation riskistä. Tässä tutkimuksen mukaan erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat asioivat mielellään tutussa ravintolassa. Heistä saakin helposti hyviä kanta-asiakkaita jos ravintolan henkilökunnan palveluasenne on kunnossa. Kehitysehdotuksena tutkimukseen vastanneet mainitsivat ravintoloiden palvelun sekä henkilökunnan erityisruokavaliotietouden parantamisen. Parannusehdotuksissa mainittiin lisäksi gluteenittoman valikoiman lisääminen ravintoloissa. Puutteelliset ruokalistamerkinnot mainittiin kehityskohteena tutkimuksessa. (Marttonen 2016, 35-39.)

7 TUTKIMUS

7.1. Toteutus

Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmänä oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä. Määrällinen tutkimus antaa yleisen käsityksen asioista, joista halutaan tietoa. Tutkittavat tiedot saadaan numeroina tai laadullinen tieto ryhmitellään numeraaliseksi. Saadut tulokset tulkitaan ja olennaiset tulokset selitetään sanallisesti. (Vilka 2007, 13-14.) Kyselyllä voidaan tehokkaasti tutkia laajaa joukkoa satunnaisotannalla ja kyselomake on helppo lähettää suurelle määrälle. Kyselymenetelmänä säästää aikaa ja hyvin suunniteltu kyselylomake mahdollistaa aineiston nopean käsittelyn ja analysoinnin sähköisesti. Kyselyssä voidaan myös kysyä montaa asiaa ja mielipidettä monelta eri ihmiseltä samasta aiheesta. Kyselytutkimuksen heikkoudeksi voidaan laskea se, että tutkija ei voi tietää vastaajien motivaatiota kyselyn vastaamiseen. Myös vastausvaihtoehtojen mielekkyyttä sekä väärinymmärryksen mahdollisuutta vastaajan näkökulmasta on hankala arvioida. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2009, 195.)

Kyselylomaketta laatiessa tutkijan tulee pohtia tarkasti kohteena olevaa tutkimusongelmaa ja harkita tarkoin, miten kysymysten muotoilulla saa halutut tiedot esiin. Kysymystenasettelussa selkeys on tärkeää. Tässä opinnäytetyössä käytetään sekä avoimia kysymyksiä että taustatietoa kerääviä monivalintakysymyksiä. Avoimilla kysymyksillä on mahdollista saada vastaajalta informatiivisempi vastaus kysytyyn asiaan. Monivalintakysymyksillä saatava aineisto on helposti luokiteltavaa. Onnistuneen tutkimuksen kannalta kyselylomakkeen huolellinen laatiminen ja kysymysten tarkka suunnittelu on kaiken lähtökohta. (Hirsjärvi ym. 2009, 201.)

Gluteenitonta, kiitos!-kysely (liite 1) toteutettiin kesä-heinäkuun vaihteessa 2016. Kyselyssä käytettiin Webropol-ohjelmaa, joka on helppokäyttöinen ja kyselylinkin pystyy jakamaan kätevästi internetin kautta. Ohjelman käyttöön tutustuminen ja kysymysten muokkaaminen oli aikaa vievää. Testikyselyt lähetettiin viidelle vastaajalle. Kysymyksiä sekä kysymystenasettelua muokattiin yhteistyössä Keliakialiiton ravitsemusasiantuntijan Sanna Arnalan kanssa. Useiden muokkausten jälkeen ”Gluteenitonta, kiitos!”-kysely lähetettiin sähköpostilla 500:lle Keliakialiiton jäsenrekisterissä olevalle henkilölle satunnaisotannalla valittuna. Lisäksi kyselyyn oli mahdollista vastata Keliakialiiton Facebook-

sivuilla olevan linkin kautta. Vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa. Tulokset analysoitiin Webropol-ohjelman lisäksi Excelin pylväsdiagrammeilla. Kuvioissa on käytetty pääasiassa prosentteja. Kyselyssä oli monta avointa kysymystä, joihin tuli satoja vastauksia. Näin ollen kaikkia yksittäisiä vastauksia ei esitelty, vaan vastaukset luokiteltiin ryhmittäin.

Tutkimuksen avulla haluttiin kartoittaa, minkälaisia palvelukokemuksia gluteenitonta ruokavaliota noudattavilla asiakkaila on ollut ravintoloissa tai kahviloissa asioidessaan. Kyselyllä haluttiin selvittää ravintoloiden ja kahviloiden tämän hetken gluteenittoman valikoiman laatua gluteenitonta ruokavaliota noudattavien mielestä. Kiinnostavaa oli selvittää, onko kahviloissa ja ravintoloissa gluteenitonta ruokavaliota noudattavien mielestä turvallista ja mielekäästä asioida. Kyselyllä haluttiin myös gluteenitonta ruokavaliota noudattavien asiakkaiden mielipide nykyisistä ruokalistamerkinnoistä sekä vaikuttaisiko gluteenittoman palvelun merkki asiakkaiden ravintolan valintaan.

7.2. Tulokset

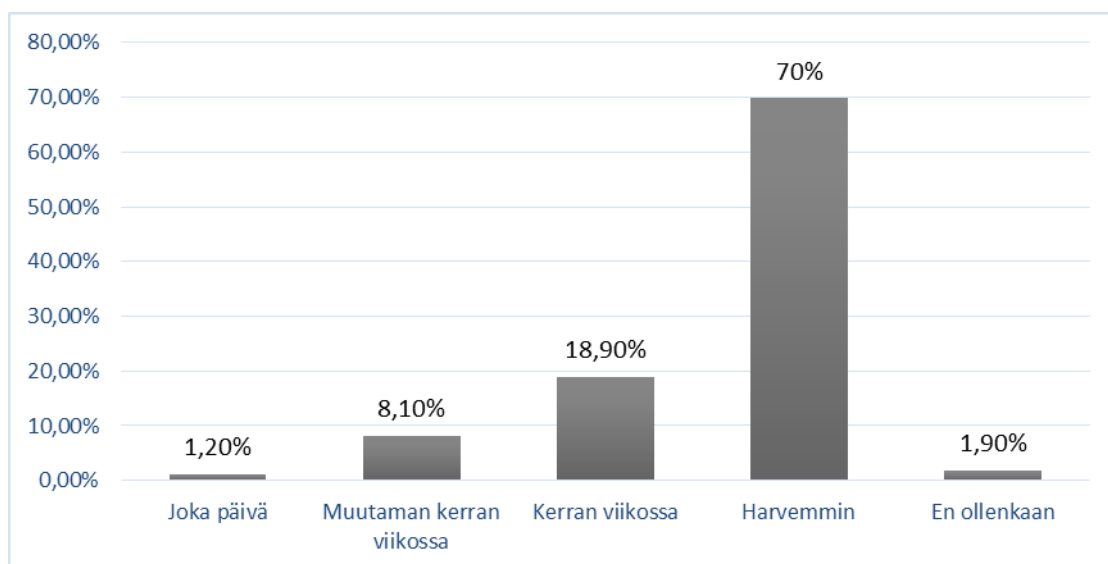
Gluteenitonta kiitos! -kyselyyn tuli kaikkiaan 418 vastausta. Vastaajien ikäjakauma oli laaja 18-vuotiaista yli 86-vuotiaisiin. Suurimpana ikäryhmänä oli 36–45-vuotiaat, 109 vastaajaa. Toisena suurena ikäryhmänä oli 46–55-vuotiaat, 84 vastaajaa. 56–65-vuotiaiden osuus oli 71 vastaajaa. 26–35-vuotiaiden ja 66–75-vuotiaiden vastaajien osuus oli yhtä suuri, 56 vastaajaa. Vastaajista 30 oli 18–25-vuotiaita, viisi vastaajaa oli 76–85-vuotiaita ja 1 yli 86-vuotias vastaaja. Vastaajista 353 oli naisia ja 65 miehiä.

Kyselyyn vastanneista suurin osa eli 324 vastaajaa noudatti gluteenitonta ruokavaliota, joka sisältää gluteenitonta kauraa ja gluteenitonta vehnätärkkelystä. 11 vastaajaa noudatti ruokavaliota, joka ei sisällä gluteenitonta kauraa. 43 kyselyyn vastanneista noudatti ruokavaliota, joka ei sisällä gluteenitonta vehnätärkkelystä. Vastaajista 36 noudatti gluteenitonta ruokavaliota, joka ei sisällä gluteenitonta kauraa eikä gluteenitonta vehnätärkkelystä.

38 vastaajaa oli noudattanut gluteenitonta ruokavaliota 0-1 vuotta ja 70 vastaajaa oli noudattanut gluteenitonta ruokavaliota 1-3 vuotta. 3-5 vuotta gluteenitonta ruokavaliota oli

noudattanut 59 vastaajaa. Kauemmin kuin 5 vuotta gluteenitonta ruokavaliota oli noudattanut 244 vastaajaa. 2 vastaajaa ei noudattanut gluteenitonta ruokavaliota, vaan oli vastannut kyselyyn lapsensa tai muun perheenjäsenen puolesta.

Valtaosalla vastaajista, eli 341 vastaajalla oli todettu keliakia. Ihokeliakia oli todettu 22 vastaajalla. Sekä ihokeliakia että keliakia oli diagnosoitu 15 vastaajalla. 36 vastaajalla oli todettu jokin muu kuin keliakia. Esimerkiksi vilja-allergia oli yhdeksällä vastaajalla ja vatsa voi paremmin ilman gluteenia seitsemällä vastaajalla. Ärtävän suolen oireyhtymä (IBS) oli kolmen vastaajan oireiden aiheuttaja ja kolmella vastaajaa ei ollut vielä diagnoosia tai vastaaja odotti edelleen vastausta. Kahdella vastaajalla oli maitoallergia tai keliakia sekä maitoallergia. Loput neljä vastaajaa sairastivat astmaa, psoriasisista, kilpirauhasen vajaatoimintaa tai vastaaja oli todennut gluteenin vaikuttavan hormonitoimintaan.

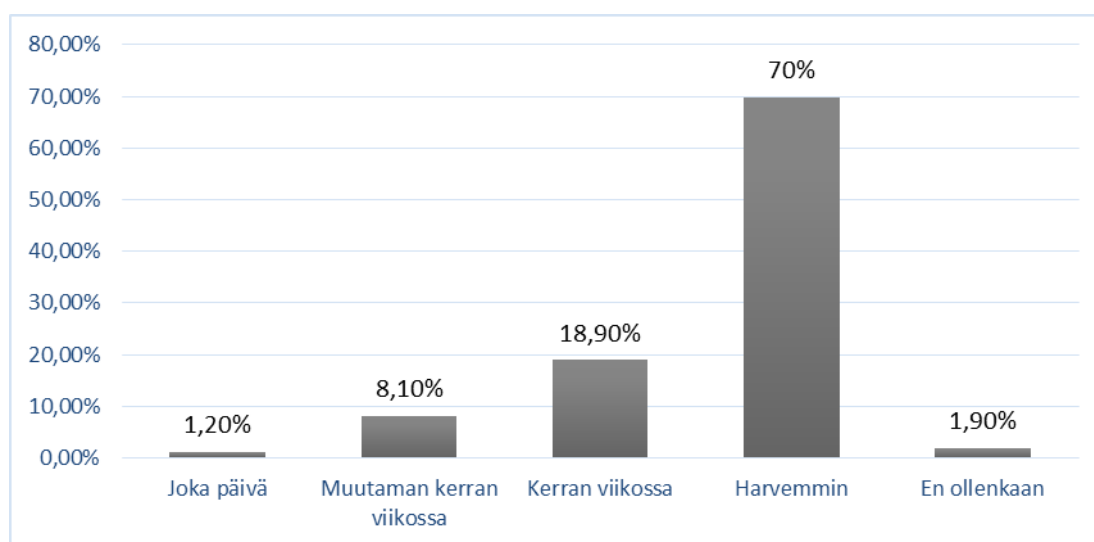


KUVIO 3. Ravintolassa lounastamisen tiheys (n=418)

Kuviossa kolme on esitelty kuinka usein gluteenitonta ruokavaliota noudattavat asiakkaat lounastavat ravintoloissa. Ravintolassa kävi lounaalla päivittäin 34 vastaajaa ja 60 vastaajaa söi lounaan ravintolassa vain muutaman kerran viikossa. 50 vastaajaa söi lounaan ravintolassa kerran viikossa ja 254 vastaajaa söi lounaan ravintolassa harvemmin kuin kerran viikossa. 15 vastaajaa ei syönyt lounasta ravintolassa lainkaan.

Kysyttäessä syytä siihen, miksi vastaaja asioi ravintolassa harvemmin tai ei ollenkaan. Vastauksia saatiin kaikkiaan 264. Vastaajista 57 kertoi tekevänsä mieluiten ruuan kotona, koska itse tehty ruoka oli maultaan parempaa ja turvallisempaa gluteenitonta ruokaa kuin

ravintolaruoka. 40 vastaajaa kertoi olevansa taloudellisesti tiukoilla esimerkiksi opiskelun, työttömyyden, eläkkeen tai sairausloman vuoksi. 38 vastaajaa kertoi ottavansa eväät mukaan työpaikalle, joko siksi, etteivät he saaneet poistua työpaikalta työpäivän aikana tai lähellä ei ollut sopivaa lounasravintolaa, jossa voisi asioida. 29 vastaajaa koki, että asuinpaikkakunnalla ei ollut lounasravintolaa, josta he saisivat turvallista gluteenitonta ruokaa. 19 vastaajaa koki ravintolassa käynnin stressaavaksi, epämiellyttäväksi tai jopa pelottavaksi. 17 vastaajalla ei ollut tarvetta asioida lounasravintolassa ja 16 vastaajaa kertoi nauttivansa aterian ravintolassa ainoastaan juhlissa tai matkoilla. Yhdeksän vastaajaa mainitsi tulevansa kipeäksi asioituaan ravintolassa. Ja yhdeksän vastaajaa kertoi käyvänsä lounaalla työpaikkaruokalassa, mutta he eivät mieltäneet sitä lounasravintolaksi.

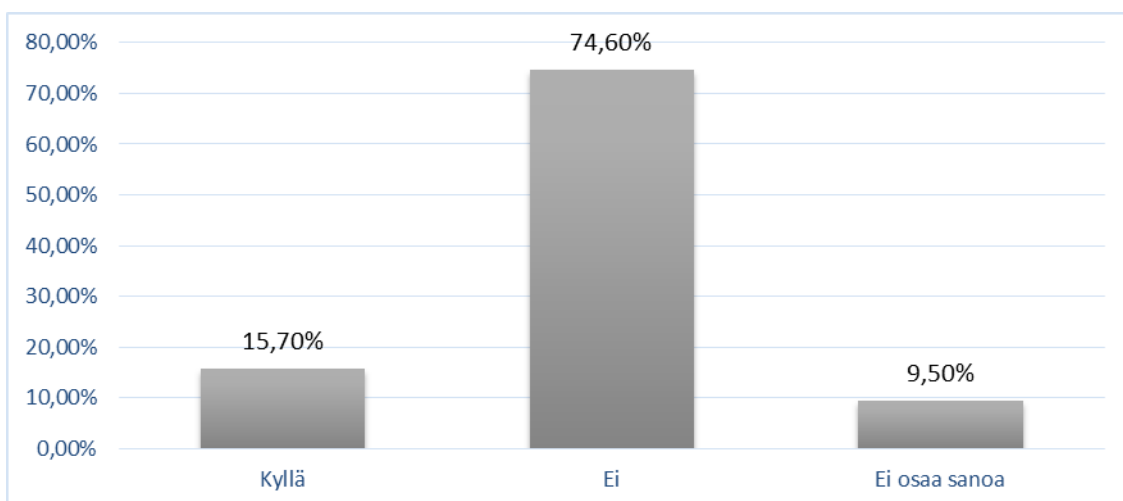


KUVIO 4. Käyntikerrat kahviloissa (n=418)

Kuviossa neljä esitetään kuinka usein gluteenitonta ruokavaliota noudattavat asiakkaat asioivat kahviloissa. Viisi vastaajaa asioi kahviloissa päivittäin ja 33 vastaajaa asioi kahviloissa muutaman kerran viikossa. Kerran viikossa kahviloissa asioi 79 vastaajaa ja harvemmin kuin kerran viikossa kahviloissa asioi 291 vastaajaa. 7 vastaajaa ei asioi ollenkaan kahviloissa.

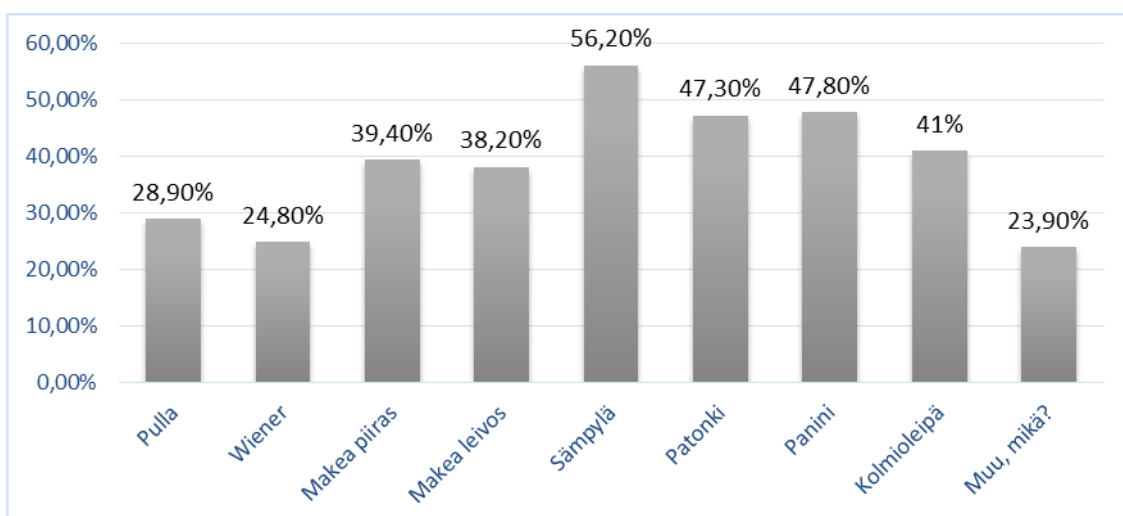
Kysyttäessä miksi vastaaja asioi kahviloissa harvemmin tai ei ollenkaan. Vastauksia tuli 245. Suurimmalla osalla eli 94 vastaajalla, ei ollut tarvetta tai ei ollut tapana asioida kahviloissa. 52 vastaajan mukaan syynä oli kahviloiden suppea tai huono gluteeniton tarjonta. Kahvilassa käymisen kalleus oli syynä 36 vastaajalla ja 23 vastaajaa kertoi käy-

vänsä kahviloissa ainoastaan matkoilla tai ostoksilla käydessään. 13 vastaajaa kertoi juovansa kahvin mieluiten kotona, koska kotona oli parempaa kahvia ja gluteenitonta tarjottavaa. 11 vastaajaa ei luottanut kahviloiden gluteenittomuuteen ja pelkäsi kontaminaatio-riskiä ja kuuden mielestä kahviloiden henkilökunnalla ei ollut riittävästi tietämystä keliakikön ruokavaliosta. Muita syitä kahvilassa käymättömyyteen oli esimerkiksi työttömyys, eläkkeellä olo ja huono palvelu. 34 vastaajan vastaus kysymykseen oli epäselvä.



KUVIO 5. Gluteenittomien tuotteiden riittävyys kahviloissa

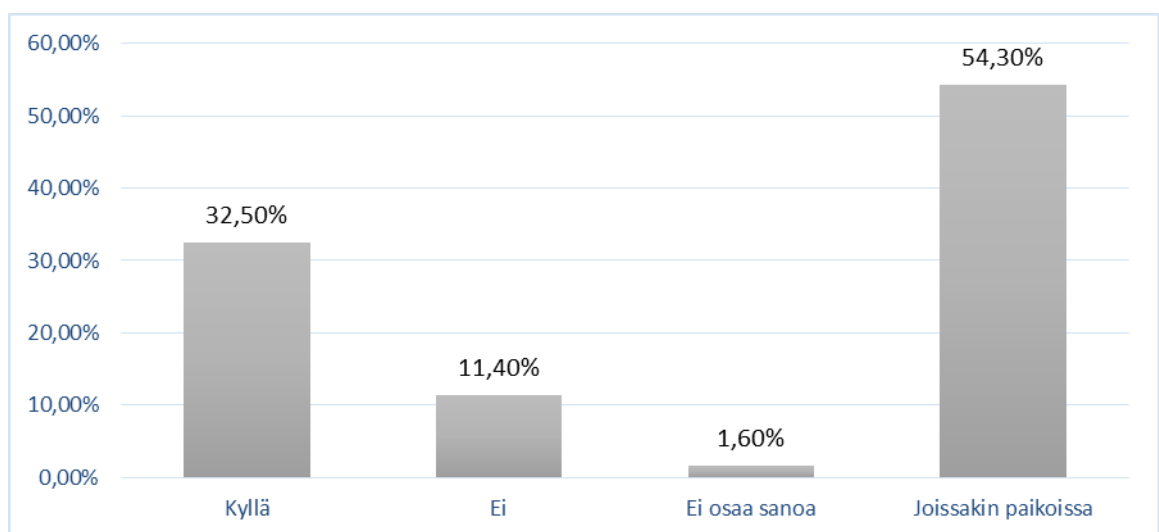
Kuviossa viisi on esitetty gluteenittoman kahvilavalikoiman riittävyys. 66 vastaajaa oli sitä mieltä, että kahviloissa on riittävä valikoima gluteenittomia tuotteita. 311 vastaajan mielestä kahviloissa ei ollut riittävä valikoima gluteenittomia tuotteita ja 39 vastaajaa ei osannut sanoa onko kahviloiden gluteeniton valikoima riittävä.



KUVIO 6. Asiakkaiden toiveita gluteenittomaan tuotevalikoimaan kahviloissa (n=418)

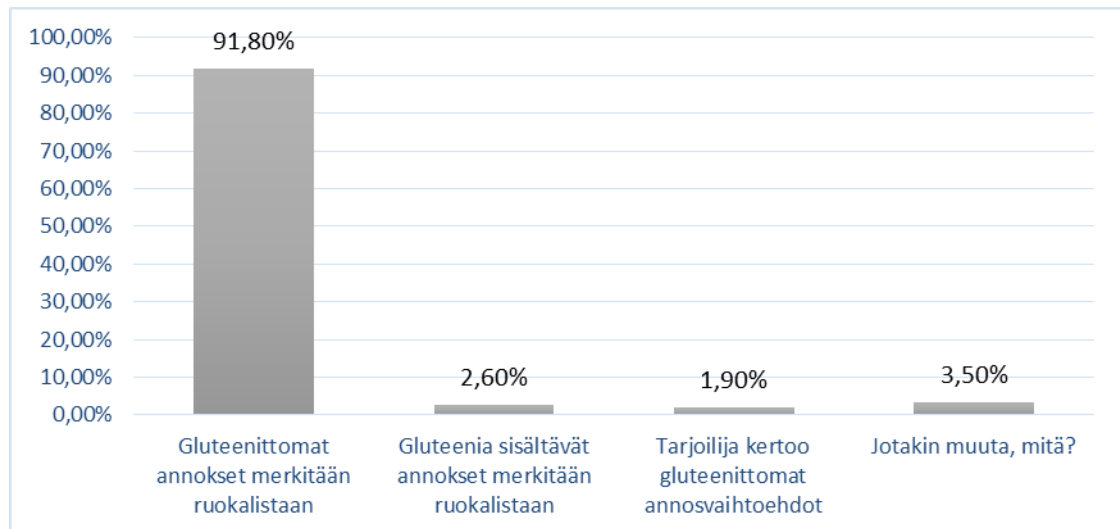
Kuvio kuusi selventää asiakkaiden toiveita gluteenittomaan kahvilavalikoimaan. Tutkimuksessa tuli ilmi, että suuri osa vastaajista toivoi enemmän suolaisia gluteenittomia tuotteita kahviloihin. 234 vastaajaa toivoi kahvilavalikoimaan sämpylää. Paninia kahvilavalikoimaan toivoi 19 vastaajaa, patonkia toivoi 197 vastaajaa ja kolmioleipiä 171 vastaajaa. Makeista gluteenittomista leipomotuotteista 164 vastaajaa toivoivat makeita piiraita kahvilavalikoimaan ja leivokset olivat 159 vastaajan toiveena. Pullaa kahvilavalikoimaan toivoi 120 vastaajaa ja wienereitä 103 vastaajista. 99 vastaajaa valitsi vastauksen muu, mikä, joista 35 vastaajaa toivoi kahvilavalikoimaan gluteenitonta suolaista piirakkaa tai karjalanpiirakkaa. 13 vastaajan toiveena oli gluteeniton suolainen, mutta ei rasvainen tuote ja yhdeksän vastaajaa toivoi erilaisia tuoreita itsetehtyjä gluteenittomia kakkuja tai leivoksia. Kahdeksan vastaajaa toivoi kahviloihin gluteenitonta valikoimaa ylipäätään ja gluteenitonta pitsaa kahvilavalikoimaan toivoi kahdeksan vastaajaa.

Terveellistä gluteenitonta syötävää kahvilavalikoimaan toivoi viisi vastaajaa ja neljä vastaajalla oli toiveena gluteenittomat kasvispasteijat. Yksittäisinä toiveina gluteenittomaan kahvilavalikoimaan toivottiin croissantteja, kermamunukkeja, macarons-leivoksia ja voileipäkakkuja. Ongelmallisia erityisruokavalio yhdistelmiä toivottiin huomioitavan nykyistä enemmän, kuten laktoositon-vegaani-gluteeniton sekä vähähiilihydraattinen-gluteeniton. Useissa paikoissa tarjottavat valmiit pakastetuotteet aiheuttivat myös ärsytystä ja gluteenittoman tuotteen odottaminen kahvilassa aiheutti harmia vastaajien keskuudessa.



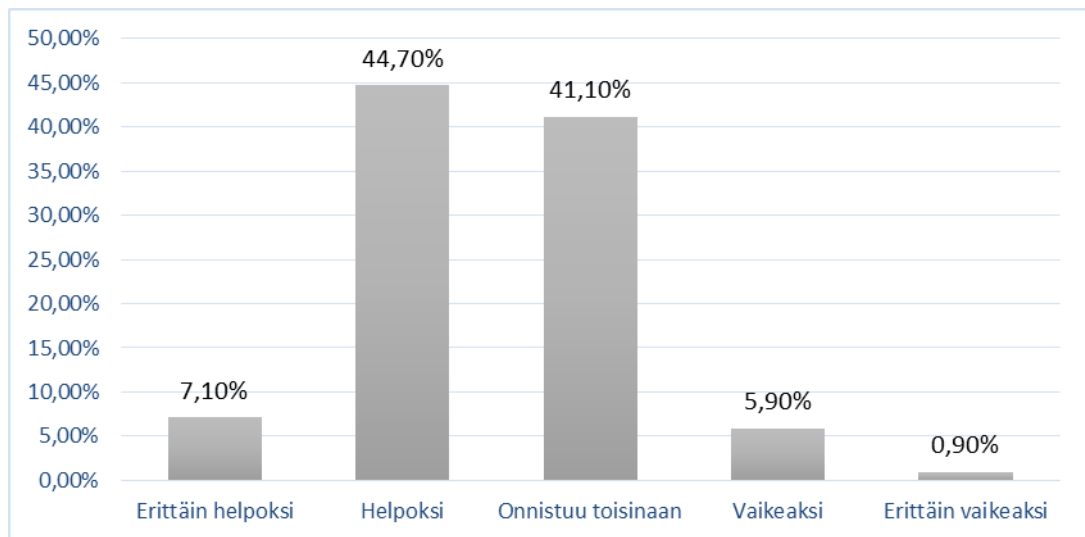
KUVIO 7. Gluteenittomien annosten selkeys ruokalistassa (n=418)

Gluteenittomien annosten selvittäminen ruokalistalta kuvataan kuviossa seitsemän. 135 vastaajaa saivat helposti selville gluteenittomat vaihtoehdot ruokalistasta. 47 vastaajista eivät saaneet helposti selville gluteenittomia annoksia ruokalistasta. Kuusi vastaajaa ei osannut sanoa saako helposti selville gluteenittomat annokset ruokalistalta ja 226 vastaajaa sai helposti selville gluteenittoman vaihtoehdon joissakin paikoissa.



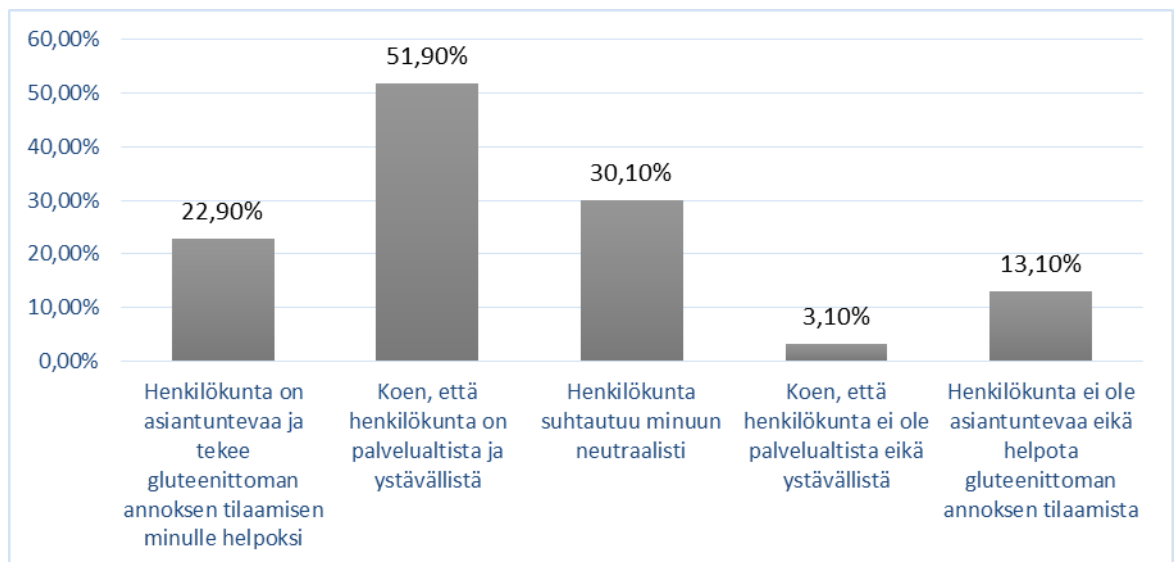
KUVIO 8. Asiakkaiden toivomuksia gluteenittoman annoksen merkintään (n=418)

Vastaajien toiveet gluteenittoman annoksen merkintätavasta jakaantuu kuvion kahdeksan esittämällä tavalla. Suurin osa, eli 383 vastaajaa toivoisi, että gluteenittomat annokset merkitään ruokalistaan ja 10 vastaajaa toivoisi että gluteenia sisältävät annokset merkitään ruokalistaan. Seitsemän vastaajaa toivoisi, että tarjoilija kertoisi asiakkaalle gluteenittomat annosvaihtoehdot. Viimeiseen kohtaan, jotakin muuta, mitä, tuli 15 vastausta, joista kahdeksan vastaajan mielestä ruokalistaan tulisi merkitä gluteenittomat annosvaihtoehdot ja asiakkaan tulisi voida luottaa siihen ilman jatkuvaa kyselemistä. Yhden vastaajan mielestä ravintoloissa tulisi olla ruokalistan lisäksi erillinen lista, johon olisi merkitty kaikkien ruoka-annosten ainesosaluettelot. Toiveena oli, että ruokalistaan merkittäisiin myös, mitkä annokset olisi mahdollista valmistaa gluteenittomana. Yhdelle vastaajalle oli yhdentekevää, kuinka gluteenittomuus ruokalistaan merkitään, kunhan se tehtäisiin selkeästi ja toisen mielestä tärkeintä olisi, että ravintolan henkilökunta osaisi vastata asiakkaan kysymyksiin gluteenittomasta annoksesta kysyttäessä.



KUVIO 9. Gluteenittoman annoksen tilaaminen ravintolassa (n=418)

Kuvio yhdeksän esittää miten vastaajat kokevat gluteenittoman annoksen tilaamisen. 29 vastaajaa koki gluteenittoman annoksen tilaamisen ravintolassa erittäin helpoksi. Helpoksi tilaamisen koki 186 vastaajaa ja toisinaan tilaaminen onnistui 17 vastaajalta. 24 vastaajaa koki gluteenittoman annoksen tilaamisen vaikeaksi ja erittäin vaikeaksi gluteenittoman annoksen tilaamisen koki 3 vastaajaa.



KUVIO 10. Asiakkaan palvelukokemus (n=418)

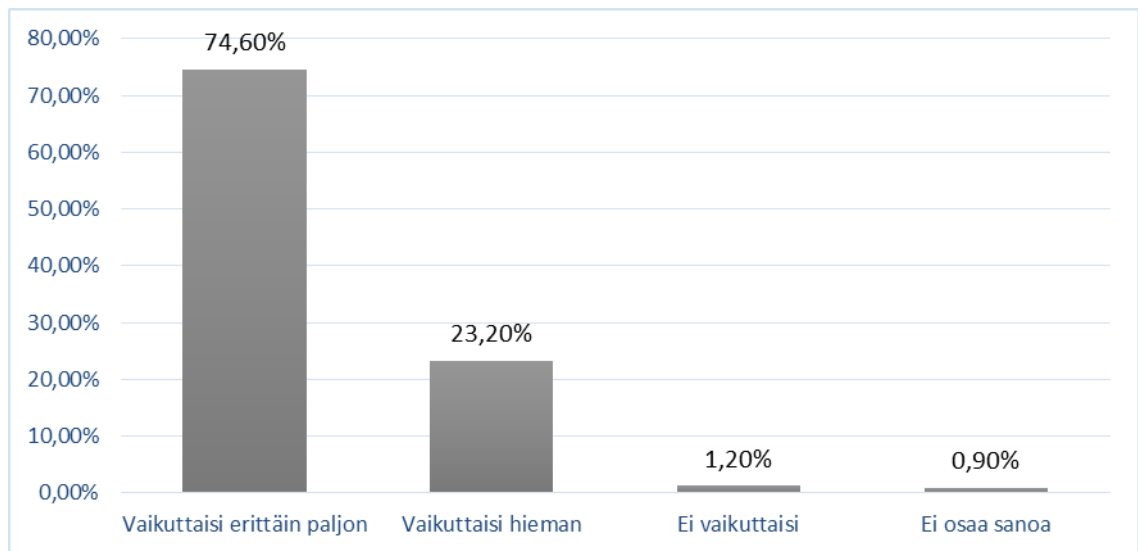
Kuviossa 10 kuvataan asiakkaan palvelukokemusta. Henkilökunta oli asiantuntevaa ja teki gluteenittoman annoksen tilaamisen asiakkaalle helpoksi 95 vastaajan mielestä. Vastaajista 216 koki, että henkilökunta oli palveluultista ja ystävällistä gluteenitonta annosta

tilattaessa. 125 vastaajaa mieltää henkilökunnan suhtautuvan gluteenitonta annosta tilaavaan asiakkaaseen neutraalisti. 12 vastaajaa koki, että henkilökunta ei ollut palveluultista eikä ystävällistä. 54 vastaajaa koki, että henkilökunta ei ollut asiantuntevaa eikä helpottanut gluteenittoman annoksen tilaamista.

Kysyttäessä asiakkaiden mieleen jääneestä hyvästä tai huonosta palvelukokemuksesta, vastauksia saatiin 276 kappaletta. Vastauksissa tuli ilmi monenlaisia ongelmia mutta vastaajilla oli myös paljon hyvää sanottavaa. Vastauksissa mainittiin asiakkaiden hyviä ja huonoja kokemuksia ravintoloista ympäri Suomen sekä ulkomailta.

Hyviä kokemuksia oli paljon ja niistä suurin osa koski sitä, että asiakkaan erityistarve on huomioitu ilman suurempaa numeroa asiasta. Pienillä asioilla oli suuri vaikutus gluteenitonta ruokavaliota noudattavalle asiakkaalle. Joissain paikoissa asiakkaan odotukset oli täytetty ja jopa ylitetty tarjoamalla pyytämättä vaikka tuotu gluteenitonta leipää ruoka-annosta odottavalle. Hyvä asiakaskokemus syntyi asiantuntemuksesta ja siitä, että asiakas voi luottaa saavansa oikeanlaisen ruoka-annoksen. Joillekin vastaajille ei ollut niin tärkeää minkälaisen palvelukokemuksen sai, kunhan ruoka-annos oli turvallisesti gluteeniton. Usein asiakkaalle riitti, että tarjoilija kertoi rehellisesti yrittävänsä parhaansa, jotta asiakas sai turvallisen gluteenittoman annoksen. Positiivisen kuvan asiakkaalle toi myös, jos gluteeniton annos oli samankaltainen kuin tavallinen annos.

Eniten huonoja palvelukokemuksia aiheuttivat ruokalistojen merkintävirheet. Ruokalistaan oli merkitty G, vaikka annos ei ollutkaan gluteeniton. Tätä sekoittaa uusi säädös, jonka mukaan allergeenit tulisi merkitä ruokalistaan. Asiakkaiden tulisikin olla erityisen tarkkana siitä mitä merkintä missäkin ravintolassa tarkoittaa. Harmia vastaajien kesken aiheuttivat ravintoloiden henkilökunnan ammattitaidon puute. Myös henkilökunnan välinpitämättömyys ja tietämättömyys gluteenittomasta ruokavaliosta tulivat ilmi vastauksissa. Ikäväksi koettiin myös jatkuva varmistaminen, koska ei voida luottaa henkilökunnan ammattitaitoon. Oman turvallisuuden vuoksi, pitää varmistella annoksen gluteenittomuus useasti ja vielä silloinkin, kun annos tuodaan pöytään. Henkilökunnan negatiiviset reaktiot gluteenitonta annosta pyytävään asiakkaaseen vaihtelivat vastaajien mukaan suuttumisesta halveksuntaan ja gluteenitonta annosta tilaavaa asiakasta pidettiin vastaajien mukaan hankalana.



KUVIO 11. Gluteenittoman palvelun merkin vaikutus asiakkaiden ravintolavalintaan (n=418)

Loppusyksyllä Suomessa käyttöön otettavan gluteenittoman palvelun merkin vaikutusta asiakkaiden ravintolavalintaan kuvataan kuviossa 11. Gluteenittoman palvelun merkki vaikuttaisi erittäin paljon 311 vastaajan ravintolan valintaan. 96 vastaajaa koki, että gluteenittoman palvelun merkki vaikuttaisi hieman ravintolavalintaan. Merkillä ei olisi vaikutusta 5 vastaajan ravintolavalintaan ja 3 vastaajaa ei osannut sanoa olisiko merkillä vaikutusta ravintolan valintaan?

Vastaajilla oli mahdollisuus vielä kirjoittaa kyselyn aikana mieleen tulleita asioita. Vastauksia tuli 159 ja osassa kiiteltiin, että tällaista tarpeellista tutkimusta arvokkaasta aiheesta tehdään ja toivottiin tutkimustulosten menevän yrityksille asti. Vastauksissa tuli esille samoja ongelmakohtia, kuin edelläkin on mainittu. Vastauksista esiin nousi toive, että jo ammattikoulussa kiinnitettäisiin vielä entistä enemmän huomiota erityisruokavaliotietämykseen. Henkilökunnan ammattitaidottomuus ja tietämättömyys gluteenittomasta ruokavaliosta ilmeni selvästi vastauksissa.

Vastauksissa usein toistuva asia oli, että ravintolan henkilökunta sekoitti gluteenittoman ja laktoosittoman termit. Asiakkaat kokivat tulevansa huijatuksi, kun ravintolassakäynnin jälkeen vatsakivut alkoivat. Hyvää sanottavaa oli kuitenkin monella tässäkin osiossa. Vastaajien mukaan Suomessa on paljon hyviä ravintoloita ja kahviloita, joissa gluteenitonta ruokavaliota noudattavat voivat turvallisesti asioida.

7.3. Johtopäätökset

Suurella osalla kyselyyn vastanneista oli keliakia tai ihokeliakia diagnoosi. 36 vastaajalla oli kuitenkin muu syy noudattaa gluteenitonta ruokavaliota kuten esimerkiksi vilja-allergia. Osa vastaajista mainitsi voivansa paremmin kun ei käytä gluteenia. Gluteeni- tai vehnäherkkyydeksi nimetty oire on viimeaikaisen tutkimuksen mukaan yhtä todellinen kuin keliakia tai vilja-allergia (Uhde ym. 2016).

Tässä tutkimuksessa tuli esille, että 77 prosenttia vastaajista noudatti ruokavaliota, joka sisältää vehnätärkkelystä. Kyselyyn vastanneista 91 prosentilla oli keliakia, ihokeliakia tai molemmat. Aiempien tutkimusten perustella prosessoidun vehnätärkkelyksen gluteenipitoisuus on matala ja gluteeniton vehnätärkkelys sopii osaksi keliakikon ruokavaliota (Keliakialiitto 2016b).

Kysyttäessä syytä vähäiseen asiointiin kahvilassa tai ravintolassa usealla vastaajalla oli taloudellinen syy tai pelko gluteenikontaminaation riskistä. Osa vastaajista koki ravintolassa tai kahvilassa käymisen stressaavana, epämiellyttävänä tai jopa pelottavana. Samoja asioita ilmeni Keliakialiiton (2013) tutkimuksesta ja keliakian aiheuttamia huolia oli esimerkiksi gluteenittomien tuotteiden kallis hinta.

Uuden lainsäädännön vuoksi muuttunut käytäntö ruokalistamerkinnoissä aiheuttaa vastanneiden keskuudessa päänvaivaa. Esimerkiksi ruotsinlaivalla ja ulkomailla ruokalistassa G-merkintä tarkoittaa, että annos sisältää gluteenia, mutta Suomessa vielä useimmiten G-merkintä tarkoittaa gluteenittomuutta. Tästä syystä moni vastaaja kertoo käyvänsä useimmiten siinä tutussa kahvilassa tai ravintolassa, josta saa sopivan annoksen tulematta kipeäksi. Myös Marttosen (2016) tutkimuksen mukaan erityisruokavaliota noudattavat asioivat mieluiten tutussa ravintolassa.

Allergia- ja astmaliiton uutisen mukaan ravintolan erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan mielestä allergeenien tiedusteleminen voi olla kiusallista ja erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat eivät haluaisi tehdä numeroa tilauksestaan. Kyselyssä tuli ilmi, että jotkut gluteenitonta ruokavaliota noudattavista kokivat erityisruokavaliota tilaamisen ravintolassa jopa stressaavaksi ja ahdistavaksi. Ylen uutisen (2014a) mukaan erityisruokavaliota noudattava asiakas saattaa pelätä ruokailutilanteita kodin ulkopuolella. Samoin

ilmenee Zarkadas ym. (2006) tutkimuksesta, jossa todetaan, että keliakia vaikuttaa keliakikon arkeen ja heikentää elämänlaatua ilmentyen matkustushalukkuuden ja kodin ulkopuolella ruokailun vähentymisenä. Tutkimustulosta tukee myös Keliakialiiton (2013) tutkimus, jonka mukaan keliakiaa sairastavat kokivat nolouden tunnetta ja kiusallisuutta esillä olemisesta.

Allergia- ja astmaliitto suosittelee ravintoloita tarkentamaan allergeenien ruokalistamerkitöjä (Allergia- ja astmaliitto 2015b). Myös vastaajien keskuudessa toivottiin erillistä ruokalistaa erityisruokavaliota noudattaville. Käytäntö onkin yleistynyt ulkomailla ja Allergia- ja astmaliitto (2015b) kehottaa suomalaisia ravintoloita ottamaan käyttöön erityisruokavalioruokalistan. Kyselyyn vastanneista 33 prosenttia koki saavansa helposti selville gluteenittoman annoksen ruokalistalta. 54 prosenttia vastanneista koki saavansa selville gluteenittoman annoksen ruokalistalta joissain paikoissa. Tätä kysymystä olisi pitänyt tarkentaa ja jättää ”joissain paikoissa” pois vastausvaihtoehdoista. Kuitenkin suurin osa vastanneista sai selville gluteenittoman annoksen. Myös Marttosen (2016, 29) tutkimuksessa ollaan samoilla linjoilla ja 70 prosenttia keliakikoista löysi helposti itselle sopivan annosvaihtoehdon ruokalistalta.

Myös pelko henkilökunnan negatiivisista reaktioista tuli esille ja leimautuminen hankalaksi asiakkaaksi tuntui vastaajien mielestä epämukavalta (Keliakialiitto 2011). Mäen (2006) mukaan ravintolan henkilökunnan on hyvä muistaa, että keliakikko ei kysele erityisruokavaliosta nirsouttaan vaan terveydellisistä syistä. Näistäkin syistä osa gluteenitonta ruokavaliota noudattavista jättävät väliin lounastamisen ravintolassa ja valmistavat gluteenittoman aterian kotona. Ruotsissa on tehty tutkimus Sverker ym. (2005) jossa tuli ilmi keliakian vaikuttavan keliakikkojen elämään ja koska he eivät voi syödä samaa ruokaa, kuin muut he tuntevat häpeää erilaisuudestaan ja kokevat itsensä poikkeaviksi. Myös vaivaksi olemisen tunne koettiin epämukavaksi. Vaivaksi olemisen pelko tuli esille myös Keliakialiiton (2013) tekemässä tutkimuksessa. Keliakikot tunsivat ahdistusta kun joutuivat tekemään itsestään numeroa tilausta tehdessään.

Hyvänä palvelukokemuksena kyselyssä tuli esille, kun asiakkaan erityistarve oli huomioitu ilman suurempaa numeroa. Kyselyn mukaan 85 prosenttia vastaajista koki gluteenittoman annoksen tilaamisen helpoksi tai sanoi tilaamisen onnistuvan toisinaan ja erittäin helpoksi tilaamisen koki seitsemän prosenttia vastaajista. Gluteenittoman annoksen tilaa-

minen on vastaajille pääosin positiivinen kokemus. Myös Marttosen (2016) opinnäytetyön tutkimuksen mukaan keliakikot löytävät helpommin ruokalistalta sopivan annoksen kuin esimerkiksi vilja- maito- tai kananmuna-allergiset. Hyvänä palvelukokemuksena mainittiin ravintolahenkilökunnan ammattitaito, joka luo turvallisuutta erityisruokavaliota noudattavalle asiakkaalle. Jos tarjoilija osaa kertoa erityisruokavaliota noudattavalle sopivista vaihtoehdoista ja tekee sen oma-aloitteisesti asiakkaalle tulee positiivinen palvelukokemus. Joskus gluteenittoman leivän tuominen pöytään pyytämättä tuo asiakkaalle tunteen, että hänet on huomioitu.

Gluteenittoman palvelun merkkijärjestelmä toisi vastaajien mukaan turvallisuutta gluteenitonta ruokavaliota noudattaville. Marttosen (2016) opinnäytetyön tutkimuksen mukaan erityisruokavaliolla on suuri merkitys keliakikon ravintolan valintaan ja ravintolakäyntien määrään. Merkkijärjestelmään kuuluvan ravintolan on tärkeää kartoittaa riskipisteet ja ehkäistä gluteenikontaminaatio tuotannon eri vaiheissa. Keliakialiiton antaman koulutuksen avulla asiakaspalvelijoiden asiantuntemus gluteenittomasta ruokavaliosta lisääntyy. Ravintolan ikkunassa näkyvä tarra kertoisi asiakkaalle että kyseisessä ravintolassa ymmärretään gluteenittoman ruokavalion vaatimukset ja saatavissa on turvallisesti gluteenittomia annosvaihtoehtoja. Kyselyyn vastanneista 75 prosenttia koki gluteenittoman palvelun merkin vaikuttavan ravintolan valintaan erittäin paljon. 23 prosenttia vastaajista koki merkin vaikuttavan hieman ravintolan valintaan. Ylen uutisen mukaan ammattikoulutuksessa olisi alettu tiedostaa erityisruokavalioiden lisääntyminen ja erityisruokavalioiden käsittelyä kokkien ja tarjoilijoiden opetuksessa olisi laajennettu. Sverker ym. (2005) mainitsi tutkimuksessaan tulleen ilmi, että ravintolan henkilökunta ei aivan ymmärtänyt keliakikon ruokavalion vaatimaa tarkkuutta ja vaivan vakavuutta. Sama asia tuli esille Keliakialiiton (2013) tekemässä tutkimuksessa, jossa keliakikoiden kokemat haasteet ruokailutilanteissa liittyivät ruoan gluteenittomuuden varmistamisen pakkoon sekä puutteelliseksi koettuun henkilökunnan keliakiatietoisuuteen.

8 POHDINTA

Gluteenitonta ruokavaliota noudattavien määrä on lisääntynyt viime vuosina ja muoti-ilmiö on lisännyt gluteenittomien tuotteiden valikoimaa sekä vaikuttanut gluteenittomien tuotteiden hintojen laskuun. Huonona puolena muoti-ilmiössä keliakikkojen mielestä on se, että ravintoloiden henkilökunta ei välttämättä tiedosta sitä tarkkuutta, jota keliakikot gluteenittomalta annokselta odottavat.

Tämän työn tekemisessä koin haastavaksi työn rajaamisen. Kyselytutkimus ”Gluteenitonta, kiitos!” oli aikuisille lounasravintoloissa mahdollisesti asioiville asiakkaille suunnattu kysely. Palautetta annettiin siitä, että miksi lapsia ei ollut huomioitu kyselyssä, mutta päätin rajata työni näin. Jos uusisin kyselyn, tekisin avoimia kysymyksiä, koska näistä saatu informaatio avasi laajemmin keliakikkojen näkökulmaa kysytyihin asioihin, vaikka ne ovat työläitä luokitella.

Tutkimuksen ensimmäisenä päivänä kyselyyn oli vastannut jo 320 vastaajaa, joten tällä kyselyllä on ollut merkitystä vastaajille. Kaikkiaan kyselyyn tuli 418 vastausta ja palautteessa gluteenitonta ruokavaliota noudattavat vastaajat kiittelivät kokeneensa kyselyn aiheen tärkeäksi. Kyselyyn tuli satoja vastauksia ja pidän tutkimusta melko luotettavana. Tutkimusmenetelmänä sähköinen kysely oli mielestäni tässä tapauksessa hyvä keino, koska en henkilökohtaisesti saanut kohderyhmän tietoja vaan kysely lähetettiin Keliakialiiton kautta. Saattaa olla, että vastauksia tuli jopa enemmän, koska kyselyn lähettäjänä oli Keliakialiitto eikä yksityishenkilö. Toistettaessa tätä tutkimusta tulevaisuudessa voidaan saada erilaisia tuloksia, koska kysely lähetettiin satunnaisotannalla Keliakialiiton jäsenille ja vastauksia tuli myös Facebookin kautta. Kaikkia samoja vastaajia ei välttämättä saataisi toistamiseen vastaamaan kyselyyn ja vaikka saataisiinkin monenlaiset palvelukokemukset tutkimusten välillä vaikuttavat ihmisten mielipiteisiin.

Mielestäni tämä tutkimus mittaa niitä asioita, joita halusinkin selvittää. Tämä tutkimus on luotettava tällä hetkellä ja juuri näiden vastaajien kohdalla. Jos tämä sama tutkimus tehtäisiin ulkomailla, kymmenen vuoden kuluttua saisimme todennäköisesti eri vastaukset. Vastaukset olisivat varmasti erilaisia myös Suomessa muutaman vuoden kuluttua, kun gluteenittoman palvelun merkkijärjestelmä vakiintuu Suomen ravintoloissa ja asiakkaiden palvelukokemukset toivottavasti paranevat.

Asiakaspalvelun laatua pohdittaessa tämän tutkimuksen valossa, ravintoloiden kannattaisi yksilöityä ja gluteenittoman palvelun merkillä ravintolat saisivat näkyvyyttä gluteenitonta ruokavaliota noudattavien asiakkaiden silmissä. On tärkeää määritellä laatu samalla tavalla, kuin asiakkaat sen kokevat, sillä muuten asiakkaan odotukset ja tarjottu laatu eivät kohtaa (Grönroos 2007, 73). Tässä on hyvä huomioida näkyvyys myös internetsivuilla, koska moni gluteenitonta ruokavaliota noudattava asiakas suunnittelee ravintolakäyntinsä etukäteen. Näin gluteenittoman palvelun merkki näyttää keliakikon ja muiden gluteenitonta ruokavaliota noudattavien asiakkaiden tien oikeaan ravintolaan. Koska tämän tutkimuksen mukaan gluteenitonta ruokavaliota noudattavat asiakkaat käyvät mielellään hyväksi havaitsemassaan ravintolassa tai kahvilassa, hyvä ravintola saa gluteenitonta ruokavaliota noudattavista asiakkaista helposti kanta-asiakkaita. Lämsän ja Uusitalon (2005, 53) mukaan palvelun laatu on vaihtelevaa ja asiakkaat ovat tottuneet siihen, mutta asiakkaan mieleen jää palvelukokemus joka on hyväksyttävän tason ylä- tai alapuolella. Mielestäni ravintoloiden ja kahviloiden kannattaisi entistä enemmän panostaa elämyksellisyyteen sekä asiakkaiden palvelukokemuksen parantamiseen.

Kuuluanalyysin Grönroos (2009, 146-147) kautta pohtien ensimmäisessä kuulussa johdon näkemys ja asiakkaan laatuodotukset eivät kohtaa. Johto on voinut tulkita väärin asiakkaiden odotukset ja tarpeet eikä näinollen niitä voida täyttää. Yrityksen olisi ongelmalanteessa suositeltavaa tehdä asiakastyytyväisyyskysely jonka jatkotoimenpiteenä voidaan suunnitella yhteistyössä asiakkaiden kanssa esimerkiksi erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille oma ruokalista, jossa luetellaan annosten ainesosat. Tämä parantaisi palvelua ja näin sitouttaisi gluteenitonta ruokavaliota noudattavat asiakkaat käymään jatkossakin kyseisessä ravintolassa.

Toisessa kuulussa asiakkaiden laatuodotukset on tiedostettu ja henkilökunta haluaisi toteuttaa erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden toiveet. Ongelmana on huono johtaminen jolloin palvelun laatua ei pidetä tärkeimpänä asiana. Tärkeysjärjestyksen muuttaminen esimerkiksi gluteenittoman palvelun merkkijärjestelmään liittyminen toisi gluteenitonta ruokavaliota noudattaville asiakkaille positiivisen kuvan yrityksestä.

Kolmannessa kuulussa henkilökunnalla ei ole riittävästi resursseja tai he eivät suostu muuttamaan toimintatapojaan vaikka palvelun laadun parantaminen sitä vaatisi. Ravinto-oloitsijan tulee miettiä jo rekrytointivaiheessa, minkälaisia työntekijöitä yritykseen palk-

kaa. Vääränlaiset työntekijät eivät välttämättä pysty sopeutumaan uusiin toimintamalleihin. Tärkeää olisi sitouttaa henkilökunta yrityksen toimintamalleihin lisäämällä henkilökunnan koulutusta sekä selkeyttämällä työnkuvia.

Neljännessä kuilussa on ongelmia markkinointiviestinnässä. Yrityksen antamat lupaukset eivät ole yhdenmukaisia toimitetun palvelun kanssa. Esimerkiksi toistuvat virheet ruokalistamerkinnoissa heikentävät asiakkaan luottamusta ravintolaa kohtaan. Viidennessä kuilussa palvelu ei ole yhdenmukainen odotusten kanssa. Tämä kuilu voi olla negatiivinen tai positiivinen. Tutkimuksessa tuli esille, kuinka tarjoilijan pyytämättä tuoma gluteeniton leipä yllätti asiakkaan positiivisesti. Odotusten ylittäminen ei tarkoita suuria tekoja vaan pieniä eleitä eikä välttämättä lisää ravintolan kustannuksia.

Keliakialiiton (2013) tekemän tutkimuksen mukaan keliakikot toivoivat lääkettä, jonka avulla saisi edes joskus syödä mitä tahansa miettimättä seurauksia. Yle:n uutisten (2014c) mukaan tamperelaiset ja kalifornialaiset tutkijat ovat onnistuneet kehittämään lääkkeen, joka vähentäisi keliakiaa sairastavien limakalvovaurioita. Lääke on entsyymivalmiste, joka pilkkoo gluteenia. Uutta lääkettä olisi tarkoitus käyttää ruokavaliohoidon lisänä esimerkiksi matkoilla, jos ruokavalion noudattaminen ei ole helppoa. Kyselyn ja teoriavii- tekeyksen perusteella kyseinen lääkevalmiste tulisi helpottamaan keliakikon arkea ja parantaisi keliakikon elämänlaatua. Pelko piilogluteenin saamisesta vähenisi ja keliakikon sosiaalinen kanssakäyminen sekä matkustaminen sujuisi vaivattomammin. Oittisen ym. (2016) tutkimuksen mukaan tamperelaistutkijat ovat selvittäneet mekanismin, joka selittää keliakian suolistohäiriöitä. Tuore tutkimus avaa keliakian taudinaiheuttamismekanismia ja näin parantaa suolistovaurion diagnostiikkaa.

Työn tekeminen on ollut mielenkiintoista ja keskustelua on herännyt monenlaisissa yhteyksissä gluteenittomasta ruokavaliosta puolesta ja vastaan. Jos tekisin kyselylomaketta uudelleen, haluaisin lisätä taustatietoihin kysymyksen mistä läänistä vastaaja on kotoisin. Olisi ollut kiinnostavaa tietää, miten vastaajien kokemukset jakaantuvat lääneittäin ja onko paikallisia eroja vastaajien kesken. Kiitän kaikkia kyselyyn vastanneita sekä kaikkia teitä, jotka olette väsymättä jaksaneet keskustella kanssani aiheesta.

Opinnäytetyön alkuvaiheessa olin suunnitellut tekeväni vielä toisen kyselytutkimuksen, jossa olisin tutkinut yritysten ja asiakkaiden välisiä kuiluja sekä kysellyt yritysten mie-

lenkiintoa uutta gluteenitonta merkkiä kohtaan. Pitkällisen pohdinnan jälkeen jouduin jättämään toisen kyselyn pois, koska kaksi kyselyä olisi tehnyt opinnäytetyöstä liian laajan. Olisi mielenkiintoista tehdä tutkimus suomalaisten ravintoloiden kokemuksista gluteenitoman merkin käytöstä muutaman vuoden kuluttua. Tässä voisi olla aihe mahdollista ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyötäni varten.

LÄHTEET

Alila, E. & Vähämetsä, M. 2011. Gluteenittoman ruokavalion huomioiminen Oulun keskustan kahviloissa. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Rovaniemen ammatti-korkeakoulu. Opinnäytetyö.

Allergia- ja astmaliitto ry. 2015a. Aikuisen ruoka-allergia opas. Luettu 1.9.2016.
http://www.allergia.fi/site/assets/files/1231/ruoka_allergia_opas_lowres_2015.pdf

Allergia- ja astmaliitto ry. 2015b. Ravintolaruoan allergiamerkintöjä edelleen selkiytettävä. Luettu 17.9.2016.
<http://www.allergia.fi/uutiset/allergia-ja-astmaliitto-ravintolaruoan-allergiamerkintoja-edelleen-selkiytettava/>

Allergia- ja astmaliitto ry. 2016. Missä viipyvät erityisruokavalioiden menut Suomessa. Luettu 17.9.2016.
<http://www.allergia.fi/uutiset/allergia-ja-astmaliitto-missa-viipyvat-erityisruokavalioiden-menut-suomessa/>

Associazione Italiana Celiachia 2015. Eating out Gluten-Free in Italy. Luettu 17.9.2016.
<http://www.celiachia.it/dieta/Dieta.aspx?SS=95&M=1280>

Coeliac organization UK. a). What is GF Catering Accreditation? Luettu 5.9.2016.
<https://www.coeliac.org.uk/gluten-free-diet-and-lifestyle/eating-out/eat-out-with-confidence-at-our-gf-accredited-venues/what-is-gf-catering-accreditation/>

Coeliac organization UK 2015b). Accreditation Information Pack. Luettu 5.9.2016.
<https://www.coeliac.org.uk/document-library/1985-accreditation-information-pack/?return=/food-industry-professionals/caterers-and-restaurateurs/accrediting-your-business/>

Elintarvikelaki 23/2006. 13.1.2006/23. Luettu 2.5.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060023>

EU säädös 2009. Luettu 2.5.2016.
<https://www.keliakialiitto.fi/liitto/merkki/eu-saadost/>

Evira 2014. Eviran ohje 17068/1. Elintarviketieto-opas elintarvikevalvojille ja elintarvikealan toimijoille. Luettu 3.5.2016.
<https://www.evira.fi/elintarvikkeet/valmistus-ja-myynti/elintarvikkeista-annettavat-tiedot/pakkausmerkinnat/elintarviketieto-opas-eviran-ohje-170681/>

Evira 2016a. Omavalvonta. Luettu 3.5.2016.
<https://www.evira.fi/yhteiset/omavalvonta/>

Evira 2016b. Pakolliset pakkausmerkinnät. Luettu 3.5.2016.
<https://www.evira.fi/elintarvikkeet/tietoa-elintarvikkeista/pakkausmerkinnat/pakolliset-pakkausmerkinnat/>

Evira 2016c. Elintarvikealan toimijan, valvontaviranomaisten ja kuluttajan vastuu. Luettu 3.5.2016.

<https://www.evira.fi/elintarvikkeet/tietoa-elintarvikkeista/ruoka-allergeenit/elintarvikealan-toimijan-valvontaviranomaisten-ja-kuluttajan-vastuu/>

Grönroos, C. 2007. Service management and marketing: Customer management in service competition. Third edition. John Wiley & Sons Ltd, The Atrium, Southern Gate, Chichester, West Sussex, PO19 8SQ, England.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.

Hatakka, M., Pakkala, P., Siivonen, P., Turja, M. 2004. Elintarvikehygieniä. Hygieniäosaaminen ja omavalvonta. Helsinki: WS Bookwell.

Heimolehto T. Tuoteasiantuntija. 2016. Haastattelu 11.4.2016. Haastattelija Täähkää, M. Tampere. Keliakialiitto.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Kaukinen, K., Mäki, M. & Collin P. 2013. Gluteeniherkyys ilman keliakiaa – faktaa vai fiktiota? Duodecim 2013;129:1742-2 Luettu 23.9.2016.

http://www.duodecimlehti.fi/web/guest/haku?p_p_id=Article_WAR_DL6_Articleportlet&p_p_lifecycle=0&_Article_WAR_DL6_Articleportlet_viewType=searchArticle

Kaukinen, K. & Collin, P. 2014. Oireita viljoista ilman keliakiaa – mitä gluteeniherkkyydestä tiedetään? Suomen Lääkärilehti. 8/2014. Luettu 23.9.2016.

<http://www.laakarilehti.fi/ajassa/paakirjoitukset/oireita-viljoista-ilman-keliakiaa-mita-gluteeniherkkyydesta-tiedetaan/>

Keliakialiitto ry. 2008a. Keliakiajärjestö. Luettu 4.5.2016.

<https://www.keliakialiitto.fi/liitto/jarjesto/>

Keliakialiitto ry. 2008b. Asiakkaana keliakikko: Gluteenitonta ammattitaidolla. Tampere: Keliakialiitto.

Keliakialiitto ry. 2009. Omavalvonta. Luettu 2.5.2016.

<https://www.keliakialiitto.fi/liitto/merkki/yrityksille/omavalvonta/>

Keliakialiitto ry. 2011. ”Voisiko se olla keliakiaa?” Keliakiapotilas terveydenhuollossa. Tampere: PunaMusta Oy.

Keliakialiitto ry. 2013. Hyvinvointi syntyy ihmisten kesken. Havaintoja keliakikoiden hyvinvointikyselystä. Hehkuva Keliakialiiton projekti 2012-2015. Luettu 23.9.2016.

<https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=wm#inbox/1575c2d792aeec2?projector=1>

Keliakialiitto ry. 2016a. Keliakialiiton toiminta. Luettu 1.8.2016

https://www.keliakialiitto.fi/liitto/toiminta/vaikuttamistoiminta/gluteenittomat_tuotteet_ja_palvelut/

Keliakialiitto ry. 2016b. Keliakian hoito. Luettu 4.5.2016.

https://www.keliakialiitto.fi/liitto/keliakia/keliakian_hoito/ruokavalion_p_piirteet/

Keliakialiitto ry. 2016c. Keliakialiitto. Luettu 4.5.2016.
<https://www.keliakialiitto.fi/liitto/keliakia/>

Kuusela, H. 1998. Markkinoinnin haaste: Näkymätön näkyväksi. Juva: WSOY.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Lämsä, A-M & Uusitalo, O. 2005. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita

Marttonen, R-S. 2016. Ravintolaruokailu erityisruokavaliota noudattavien näkökulmasta. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy. Opinnäytetyö.

Mäki, M. 2015. Uusia mahdollisuuksia keliakian hoitoon. Luettu 14.9.2016.
http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/98619/uusia_mahdollisuuksia_keliakian_2015.pdf?sequence=1

Mäki, M. 2006. Gluteeni. 18-19. Teoksessa Mäki, M., Collin, P., Kekkonen, M., Visakorpi, J., ja Vuoristo, M. (toim.) Keliakia. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim

Nederlandse Coeliakie Vereniging. 2016. Horeca-alliantie Lekker Glutenvrij. Luettu 17.9.2016.
https://www.glutenvrij.nl/voor_professionals/horecaalliantie_lekker_glutenvrij

Oittinen, M., Popp, A., Kurppa, K., Lindfors, K., Mäki, M., Kaikkonen, M. U., & Viiri, K. 2016. PRC2 Enacts Wnt Signaling in Intestinal Homeostasis and Contributes to the Instigation of Stemness in Diseases Entailing Epithelial Hyperplasia or Neoplasia. Luettu 14.9.2016.
http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/stem.2479/epdf?r3_referrer=wol&tracking_action=preview_click&show_checkout=1&purchase_referrer=onlinelibrary.wiley.com&purchase_site_license=LICENSE_DENIED_NO_CUSTOMER.

Sverker, A., Hensing, G. & Hallert, C. 2005. 'Controlled by food' - lived experiences of celiac disease. Artikkelit.
https://www.researchgate.net/publication/7859511_'Controlled_by_food'_-_Lived_experiences_of_coeliac_disease

Uhde, M., Ajamian, M., Caio, G., De Giorgio, R., Indart, A., Green P. H., Verna, E. C., Volta, U., Alaedini, A. 2016. Intestinal cell damage and systemic immune activation in individuals reporting sensitivity to wheat in the absence of coeliac disease. Gut 2016;0:1-8. <http://gut.bmj.com/content/early/2016/07/21/gutjnl-2016-311964.full.pdf+html>

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Yle uutiset 2014a. http://yle.fi/uutiset/erityisruokavaliio_rajottaa_elamaa_jannittaa_liikaa_lahtea_ravintolaan/7445264

Yle uutiset 2014b. http://yle.fi/uutiset/tutkimus_laakehoito_tehosi_ensimmaista_kertaa_keliakian_oireisiin/7320551

Yle uutiset 2014c. http://yle.fi/uutiset/keliakian_tukihoidoksi_tarkoitettua_gluteenisiepparia_kokeillaan_potilailla/7070249

Zarkadas, M., Cranney, A., Case, S., Molloy, M., Switzer, C., Graham, I. D., Butzner, J.D., Rashid, M., Warren, R. E. & Burrows, V. 2006. The impact of a gluten-free diet on adults with coeliac disease: results of a national survey. http://www.celiac.ca/b/wp-content/uploads/PDF_files/8.pdf

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

1(4)

Gluteenitonta, kiitos!

Tällä kyselyllä halutaan selvittää ravintoloiden ja kahviloiden tämän hetken gluteenittoman valikoiman laatua sekä sitä, minkälaisia palvelukokemuksia Teillä on. Teidän mielipiteenne keliaakikkona on erittäin tärkeä ja on kiinnostavaa tietää onko kahviloissa ja ravintoloissa mielestänne turvallista ja mielekästä asioida.

1. Ikä

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-65
- 66-75
- 76-85
- 86-

2. Sukupuoli

- Nainen
- Mies

3. Noudatan gluteenitonta ruokavaliota, joka

- sisältää gluteenitonta kauraa ja vehnätärkkelystä.
- ei sisällä gluteenitonta kauraa.
- ei sisällä vehnätärkkelystä.
- ei sisällä gluteenitonta kauraa tai vehnätärkkelystä

4. Kuinka kauan olet noudattanut gluteenitonta ruokavaliota?

- 0-1 vuotta
- 1-3 vuotta
- 3-5 vuotta
- Kauemmin
- En noudata gluteenitonta ruokavaliota

Gluteenitonta, kiitos!**5. Sinulla on diagnosoitu**

- keliakia
- ihokeliakia
- keliakia ja ihokeliakia
- jokin muu, mikä _____

6. Kuinka usein syöt lounaan ravintolassa?

- Joka päivä
- Muutaman kerran viikossa
- Kerran viikossa
- Harvemmin
- En ollenkaan

7. Jos vastasit edelliseen kysymykseen harvemmin tai en ollenkaan, mistä tämä johtuu?

8. Kuinka usein asioit kahviloissa?

- Joka päivä
- Muutaman kerran viikossa
- Kerran viikossa
- Harvemmin
- En ollenkaan

9. Jos vastasit edelliseen kysymykseen harvemmin tai en ollenkaan, mistä tämä johtuu?

Gluteenitonta, kiitos!**10. Onko kahviloissa mielestäsi riittävä valikoima gluteenittomia tuotteita?**

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

11. Millaisia gluteenittomia tuotteita toivoisit kahvilavalikoimaan?

- Pulla
- Wiener
- Makea piiras
- Leivos
- Sämpylä
- Patonki
- Panini
- Kolmioleipä
- Muu, mikä _____

12. Elintarviketietoasetuksen mukaan elintarvikealan toimijan on ilmoitettava allergenit ja intoleransseja aiheuttavat aineet kuluttajalle (kyltitys riittää). Saatko helposti selville gluteenittomat annokset ruokalistasta?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa
- Joissain paikoissa

13. Kun asioit lounasravintolassa tai kahvilassa, toivoisitko mieluiten, että

- gluteenittomat annokset merkitään ruokalistaan?
- gluteenia sisältävät annokset merkitään ruokalistaan?
- tarjoilija kertoo gluteenittomat annosvaihtoehdot?
- Jotakin muuta, mitä? _____

Gluteenitonta, kiitos!**14. Millaiseksi koet gluteenittoman annoksen tilaamisen lounasravintolassa tai kahvilassa?**

- Erittäin helpoksi
- Helpoksi
- Onnistuu toisinaan
- Vaikeaksi
- Erittäin vaikeaksi

15. Kun tilaat ravintolassa gluteenittoman annoksen,

- henkilökunta on asiantuntevaa ja tekee gluteenittoman annoksen tilaamisen minulle helpoksi.
- koen, että henkilökunta on palveluultista ja ystävällistä.
- henkilökunta suhtautuu minuun neutraalisti.
- koen, että henkilökunta ei ole palveluultista eikä ystävällistä.
- henkilökunta ei ole asiantuntevaa, eikä helpota gluteenittoman annoksen tilaamista.

16. Kerro mieleesi jääneestä hyvästä tai huonosta palvelukokemuksesta ravintolassa.

17. Loppusyksyllä 2016 Suomessa käyttöön otettavalla Gluteenittoman palvelun merkillä halutaan auttaa gluteenitonta ruokavaliota noudattavia kuluttajia löytämään ne ravintolat ja kahvilat, joissa on tarjolla luotettavasti gluteenitonta syötävää. Vaikuttaisiko Gluteenittoman palvelun merkki ravintolan ovelta ravintolavälilintaaasi?

- Vaikuttaisi erittäin paljon
- Vaikuttaisi hieman
- Ei vaikuttaisi
- En osaa sanoa

18. Jos sinulla on vielä lisättävää aiheeseen liittyen, sana on vapaa.
