

Marianne Vuorela

**Asiakastyytyväisyys henkilöstöravintoloissa**

Case: Atria Suomi Oy

Opinnäytetyö

Syksy 2009

Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalalan yksikkö  
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma



## SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

### Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö  
Koulutusohjelma: Palvelun tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Tekijä: Marianne Vuorela

Työn nimi: Asiakastyytyväisyys henkilöstöravintoloissa: Case: Atria Suomi Oy.

Ohjaaja: Eija Putula-Hautala

Vuosi: 2009

Sivumäärä: 58

Liitteiden lukumäärä: 1

---

Työpaikkaruokailun tavoitteena on järjestää työntekijöille mahdollisuus syödä ravitseva ja kohtuuhintainen ateria työpäivän aikana, ylläpitää ja edistää työntekijöiden henkistä vireyttä, terveyttä ja työtehoa sekä ohjata heitä säännöllisiin ja terveellisiin ruokatottumuksiin. Päivittäinen lounas- tai päivällisruokailu kohentaa työkykyä. Ruokailussa ja ruokatauolla ravinnonsaannin lisäksi ovat tärkeitä lepo ja virkistyminen, muiden tapaaminen ja työstä irrottautuminen. (Puumalainen 2001, 191–192.)

Tämän työn tarkoituksena oli selvittää Atria Suomi Oy:n henkilöstöravintola-asiakkaiden tyytyväisyys lounaaseen tai päivälliseen ja välipalatarjontaan. Tavoitteena oli saada tietoa tämän hetkisestä toiminnan ja palvelun laadusta. Tutkimus suoritettiin kvalitatiivisella ja kvantitatiivisella menetelmällä. Kvalitatiivisen esitutkimuksen tarkoituksena oli saada tietoa eri henkilöstöryhmien tyytyväisyystekijöistä henkilöstöravintolan toimintaan ja palveluun liittyen. Esitutkimusta käytettiin tukena asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelussa. Kun tyytyväisyystekijät oli selvitetty, laadittiin kyselylomake, jota käytettiin kvantitatiivisen tutkimuksen tekemiseen.

Kysely toteutettiin vuoden 2009 huhtikuussa Atria Suomi Oy:n työntekijöille satunnaisotantana. Kyselyyn osallistui 197 satunnaista henkilöstöravintoloiden asiakasta. Kysely toteutettiin kirjekyselynä kuuteen henkilöstöravintolaan ja informoituna kyselynä kahteen henkilöstöravintolaan.

Kyselyyn vastanneet jakaantuivat lähes tasaisesti Atrian kahdeksaan henkilöstöravintolaan. Vastaaajista 82 % asioi henkilöstöravintolan lounaalla tai päivällisellä päivittäin. Kaikista vastaaajista 55 % työskenteli tuotantotyöntekijöinä ja 43 % toimihenkilön tehtävissä. Henkilöstöravintoloiden toimintaan ja palveluun yleisesti oltiin melko tyytyväisiä. Toimintaan ja palveluun liittyvistä asioista henkilökunnan ystävällisyyteen oltiin tyytyväisimpiä, kun taas salaattien vaihtelevuuteen oltiin kaikista tyytymättömmimpiä. Vastauksista ilmeni, että lounaalle haluttaisiin eniten kolmanneksi vaihtoehdoksi ruokaisaa salaattia. Välipalavalikoimaan uusiksi tuotteiksi vastaajat toivoivat hedelmäsalaattia, salaattiannosta ja suolaista itse leivottua piirakkaa.

Avainsanat: asiakastyytyväisyys, henkilöstöravintolat, työpaikkaruokailu

## SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Business School

Degree programme: Hospitality management

Author: Marianne Vuorela

Title of thesis: Customer satisfaction at staff restaurants Case: Atria Finland Ltd

Supervisor: Eija Putula-Hautala

Year: 2009

Number of pages: 58

Number of appendices: 1

---

The goal of the work place dining is to arrange the employees an opportunity to eat a nutritious and reasonably priced meal during the working day. Daily lunch or dinner improves the employees' capacity to work. During the lunch or dinner breaks the employees also have an opportunity to refresh themselves, rest and meet other co-workers. (Puumalainen 2001, 191-192.)

The purpose of this thesis was to define Atria Finland Ltd's staff restaurant customers' satisfaction to the lunch, dinner and snack choices. The goal was to get information about the current state of the staff restaurants' functions and quality of service. The thesis was accomplished by qualitative and quantitative method. The purpose of the qualitative research was to find out the customers' satisfaction towards staff restaurants. Qualitative research was used to make a customer satisfaction inquiry. When satisfaction factors were defined, the next step was to compile a questionnaire by using a quantitative survey.

The customer survey was carried out in April of 2009. It was carried out by randomly selected employees of Atria Finland Ltd. In the survey participated 197 staff restaurant customers. The survey was conducted by letter inquiries and informed inquiries.

The respondents to the customer satisfaction survey were divided almost evenly between Atria's eight staff restaurants. 82% of the respondents had staff restaurant lunch or dinner daily. 55% of all respondents worked as production workers and 43% as office workers. The customers were mainly pleased with the staff restaurants' functions and services. Friendliness of the staff was the most satisfying thing whereas the salad choices were criticized. The customers would like to have a rich salad meal as a third meal option. New snack choices like fruit salads, salad portions and salty homemade pies were also desired.

Keywords: customer satisfaction, staff restaurants, staff restaurant

# SISÄLTÖ

Tiivistelmä.....	2
Abstract.....	3
Sisältö.....	4
1 JOHDANTO .....	6
2 TYÖPAIKKARUOKAILU JA RAVITSEMUS.....	7
2.1 Työpaikkaruokailun historiaa .....	8
2.2 Työpaikkaruokailun tavoitteet ja hyödyt.....	10
2.2.1 Työterveyshuollon merkitys työpaikkaruokailuun.....	11
2.2.2 Tyky-toiminnan vaikutus työaikaiseen ruokailuun .....	11
2.3 Työpaikkaruokailun ravitsemukselliset suositukset .....	13
2.4 Suurkeittiöiden tarjoaman ruoan ravitsemuksellinen laatu.....	16
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA SIIHEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT ...	18
3.1 Mitä on asiakastyytyväisyys? .....	19
3.2 Hyvä palvelu ja palvelun laatu .....	20
4. ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS ATRIA SUOMI OY:N HENKILÖSTÖRAVINTOLOISSA.....	22
4.1 Atria Suomi Oy.....	22
4.1.1 Henkilöstöravintolatoiminta .....	22
4.1.2 Henkilöstöravintoloiden kehittäminen.....	28
4.2 Tutkimuksen tavoite .....	29
4.3 Aineisto ja menetelmät .....	30
4.3.1 Esitutkimus.....	30
4.3.2 Esitutkimus haastattelun yhteenveto.....	32
4.3.3 Kyselylomake .....	33
4.3.4 Asiakastyytyväisyysmittauksen toteutus .....	34
4.4 Tutkimuksen tulokset.....	36
4.4.1 Taustatiedot .....	36

4.4.2 Toiminta ja palvelu .....	41
4.4.3 Lounas .....	45
4.4.4 Välipala .....	48
4.4.5 Avoimet vastaukset.....	50
5 POHDINTA.....	53
LÄHTEET .....	56
LIITE: 1 Kyselylomake	

## 1 JOHDANTO

Henkilöstöravintolassa syöty ateria saattaa olla monille päivän ainoa lämmin ateria, minkä takia sen merkitys päivittäisessä ravinnonsaannissa ja terveyden ylläpitämisessä ja edistämässä on varsin suuri. Työntekijöiden ennen aikaista työkyvyttömyyttä voidaan ehkäistä positiivisesti tarjoamalla henkilöstöravintolassa monipuolista ja suositusten mukaista ruokaa. (Raulio ym. 2004, 10.)

Kun asiakas käyttää palvelua, hän on siihen tyytyväinen tai tyytymätön. Kun organisaatio haluaa kehittää omaa toimintaansa, tarvitaan siihen tietoa, millä asioilla asiakkaat saadaan tyytyväisiksi. Tärkeää on, että tietoa hankitaan suoraan asiakailta. Asiakkaiden tyytyväisyyttä voidaan selvittää muun muassa asiakastyytyväisyystutkimuksella. Tutkimuksen perusteella voidaan selvittää oman organisaation heikkoudet ja vahvuudet. Pelkkä seuranta tyytyväisyydestä ei kuitenkaan riitä, vaan tarvitaan seurantaan perustuvaa toimintaa, jonka perusteella asiakastyytyväisyyttä parannetaan. Asiakkaat odottavat tutkimuksen jälkeen toimenpiteitä, jotka näkyvät palvelun laadun paranemisena. (Ylikoski 2001, 149–150.)

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Atria Suomi Oy:n henkilöstöravintoloiden asiakastyytyväisyyttä lounas- tai päivällisruokailuun ja välipalatarjontaan. Sekä henkilöstöravintoloiden toimintaan ja palveluun. Lisäksi pyrittiin selvittämään kehittämissuhteita henkilöstöravintolan toimintaan liittyen. Tämän tutkimuksen perusteella pyritään parantamaan asiakastyytyväisyyttä ja palvelun laatua Atria Suomi Oy:n henkilöstöravintoloissa.

Tutkimuksesta saadut tulokset esiteltiin henkilöstöravintoloiden työntekijöille 5.9.2009. Tässä tilaisuudessa tuloksia analysoitiin yleisesti, niin että minkään yksittäisen henkilöstöravintolan vastauksia ei esitetty. Tämä oli toimeksiantajan toivomus. Henkilöstöravintoloiden esimies Susanna Niemelä toimitti toimipaikkakohtaiset tulokset henkilöstöravintoloiden esimiehille ja vastaaville tämän tilaisuuden jälkeen. Tällöin jokaisen henkilöstöravintolan omat työntekijät saivat keskenään käydä lävitse oman työpaikan tuloksia.

## 2 TYÖPAIKKARUOKAILU JA RAVITSEMUS

Tutkimukset osoittavat, että terveys on suomalaisille tärkeä asia. Monipuolinen ja terveellinen syöminen ovat terveyden ja hyvinvoinnin kannalta tärkeitä asioita. Nykypäivänä vallitseva kiireinen elämänrytmi ei vain aina anna mahdollisuuksia toteuttaa sitä, minkä tietää itselleen oikeaksi tai tärkeäksi. Työpaikkalounas on sen takia avainasemassa. (Sydämellisesti hyvää terveellinen lounasruokailu 2000, 4.)

Ruokailu ei ole ihmiselle ainoastaan fysiologisen ravinnon tarpeen tyydyttämistä, vaan sitä ohjaavat myös taloudelliset, sosiaaliset, kulttuuriset ja psyykkiset tekijät. Omaan ruokakulttuuriin vaikuttavat yhteiskunnan olot ja historian kehitys, mutta ruoan kautta ihminen myös ilmaisee itseään ja erilaisia tilanteita. Suomen yhteiskuntaan ja ruokakulttuuriin on vaikuttanut työpaikkaruokalassa syödyn lounaan yleisyys. Työpaikkaruokailua pidetään tärkeänä ja hyödyllisenä tekijänä työpaikoilla ja sen järjestämiseen panostetaan. (Hasunen ym. 1995, 7.)

Työaikana syöty ateria voidaan nauttia työpaikkaruokalassa tai -ravintolassa, ravintolassa työpaikan ulkopuolella, kotona tai työpaikalla syöden omia eväitä. (Puumalainen 2001, 190.) Omien eväiden syönti ei kuitenkaan ole joka työpaikassa sallittua. Esimerkiksi Atria Suomi Oy:n tuotantolaitoksilla omien eväiden syönti on työpaikalla kielletty, koska kyseessä on elintarviketeollisuuslaitos. Atrian tuotantolaitoksiin ei saa tuoda omia eväitä hygieniasyistä edes pukuhuoneisiin. Lähes jokaisessa Atrian toimipisteessä on järjestetty lounas tai päivällinen ja välipalatarjonta henkilöstöravintoloissa, joten Atrian työntekijät pystyvät hyödyntämään niiden palveluja. (Heinineva 2009b, haastattelu.)

Kaikki työntekijät eivät kuitenkaan syö mitään ateriaa työpäivän aikana. Työaikaisen ruokailun suorittamiseen vaikuttaa työntekijän sosioekonominen asema. Tutkimuksessa, jossa selvitettiin nuorten aikuisten työaikaista ruokailua, todettiin, että työpaikkaruokalassa lounaan söi useimmiten hyvin koulutettu, hyvätuloinen, vakituisessa työsuhteessa oleva, vaihtelevaa ja kevyttä istumatyötä tekevä henkilö. Omien eväiden syömiseen ja kotona ateriointiin vaikutti yksitoikkoinen ja fyysisesti raskas työ, pienet tulot sekä työhistoriaan kuulunut työttömyys. (Puumalainen

2001, 190.) Henkilöstöravintolan käyttöön tärkeimpiä vaikuttavia tekijöitä ovat hinta, ruoan maukkaus ja laatu sekä ruoan terveellisyys (Raulio ym. 2004, 17).

Henkilöstöravintolassa syöty ateria saattaa olla monille päivän ainoa lämmin ateria, minkä takia sen merkitys päivittäisessä ravinnonsaannissa ja terveyden ylläpitämisessä ja edistämässä on varsin suuri. Työntekijöiden ennen aikaista työkyvyttömyyttä voidaan ehkäistä positiivisesti tarjoamalla henkilöstöravintolassa monipuolista ja suositusten mukaista ruokaa. (Raulio ym. 2004, 10.)

**Työpaikkaruokailu nykypäivänä.** Suomessa oli vuonna 2001 hieman yli 1600 henkilöstöravintolaa, jotka tuottivat 64 miljoonaa ateriaa (Raulio 2004, 7). Tutkimuksen mukaan työpaikan koolla on vaikutus henkilöstöravintolan käyttöön: yli sata henkilöä työllistävissä yrityksissä erityisesti miehet syövät useammin henkilöstöravintolassa kuin sitä pienimmillä työpaikoilla. Henkilöstöravintoloiden suosio on pysynyt tasaisena työssäkäyvien keskuudessa viimeisempien vuosikymmenien aikana. Keskeinen tekijä henkilöstöravintolapalveluiden käyttöhalukkuudessa on sen saatavuus ja kohtuuhintaisuus. Työterveyshuollon sekä yrityksen johdon tulee kannustaa työntekijöitä henkilöstöravintolan käyttöön. (Raulio 2004, 8.)

Vuonna 2008 kahviloiden, henkilöstöravintoloiden ja julkisten keittiöiden valmistamien aterioiden määrä oli kaiken kaikkiaan 811 miljoonaa annosta. Kasvua edelliseen vuoteen oli 1,7 %. Suomessa syötiin keskimäärin 153 Horeca-sektorin valmistamaa annosta henkeä kohden vuonna 2008. (ACNielsen, [viitattu 20.10.2009].)

## 2.1 Työpaikkaruokailun historiaa

Suomessa työpaikkaruokailu on saanut alkunsa laitoseruokailusta, kuten armeijan, vankiloiden, sairaaloiden ja muiden suljettujen laitosten keittiöistä. 1890-luvulta lähtien Suomessa toimi ammatintarkastajia, joiden tehtävänä oli työsuojelun valvonta ja toteuttaminen. He yrittivät saada työnantajia vapaaehtoisesti perustamaan tehdaseruokaloita. Useat suuremmat teollisuuslaitokset noudattivatkin kehotusta,



mutta silti tehdasruokalat levisivät hitaasti, koska työntekijät kävivät kotona syömässä eikä ruokaloita suosittu kustannussyistä. Itsenäisyyden aikaan tehdasruokalat alkoivat yleistyä ja toisen maailmansodan jälkeen jo puolella teollisuusyrityksistä oli oma tehdasruokala. Jo vuoden 1930 työturvallisuuslaissa oli työpaikkaruokailusta yksityiskohtaisia määräyksiä. (Hasunen ym.1995, 9-11.) 1940-luvulla työmaamuonituksen kansantaloudellinen ja sosiaalinen merkitys tunnustettiin yleisesti ja tavoitteena oli, että työntekijöillä tulee olla työmaalla kunnollista ja terveellistä ruokaa (Hasunen 1994, 73).

Työpaikkaruokailu alkoi kehittyä Suomessa kansainvälisen työjärjestön (ILO) otettua kantaa työpaikkaruokailukysymykseen (Hasunen 1994, 73). Suomalaisen työpaikkaruokailun lähtökohtana voidaan pitää vuoden 1971 työterveyslaitoksen antamaa suositusta työpaikkaruokailusta. Suosituksessa mainittiin, että asianmukaisesti suunnitelluilla työpaikkaruokailuilla on huomattava kansanterveydellinen merkitys. Sen lisäksi todettiin, että työpaikkaruokailulla on vaikutusta työntekijöiden viihtyvyyteen, työtehoon, tapaturmien vähentymiseen ja ravitsemuskasvatukseen. (Valtion työpaikkaruokailutoimikunnan mietintö 1975, 26–27, 62. Hasunen ym. 1995, 13.)

Ruokatottumuksissa tapahtui 70-luvun alkupuolen jälkeen huomattavia muutoksia. Elintarvikevalikoima alkoi uudistua ja monipuolistua. Merkittävänä vaikuttajana pidetään valmisruokateollisuuden kasvua. Työpaikkaruokailun luonne alkoi kehittyä työmaaruokailusta kevyttä työtä tekevien toimipaikkaruokailuksi. (Hasunen 1994, 73–74.) Vuonna 1976 Suomen Työnantajain Keskusliitto ja Liiketyönantajain Keskusliitto sopivat henkilöstöjärjestöjen kanssa työpaikkaruokailun kehittämistä. Tavoitteena oli, että työntekijälle voitaisiin järjestää mahdollisuus ruokailuun työpaikasta tai työmuodosta huolimatta. Lääkintöhallitus antoi vuonna 1987 uudet ohjeet työpaikkaruokailun järjestämisestä ja ruoan koostumuksesta. (Hasunen ym. 1995, 15, 74.) Hyvää ruokaa työpaikalla suositukset (Hyvää ruokaa työpaikalla 1986. 5-12) perustuvat lääkintöhallituksen toimipaikkaruokailutyöryhmän mietintöön.

## 2.2 Työpaikkaruokailun tavoitteet ja hyödyt

Työpaikkaruokailun tavoitteena on järjestää työntekijöille mahdollisuus syödä ravitseva ja kohtuuhintainen ateria työpäivän aikana, ylläpitää ja edistää työntekijöiden henkistä vireyttä, terveyttä ja työtehoa sekä ohjata heitä säännöllisiin ja terveellisiin ruokatottumuksiin. Työpaikkaruokalassa tarjottu ruoka on mallina työntekijöille ja parhaimmillaan se monipuolistaa asiakkaiden ruokavaliota kokonaisuudessaan. Työpaikkaruokailu auttaa myös säännöllisen ruokailun toteuttamisessa. (Puumalainen 2001, 191.) Työpaikkaruokailu, joka on oikein suunniteltua virkistää työntekijöitä samalla, kun se tyydyttää heidän ravinnontarpeensa. Ruokailun suosiota lisää riittävät tilat ja viihtyisä ympäristö. Ruokailun sujuvuus, kauniit astiat ja hyvä asiakaspalvelu vaikuttavat toimintaan piristävästi. (Hyvää ruokaa työpaikalla 1986, 6.)

Päivittäinen lounas- ja päivällisruokailu kohentaa työkykyä. Ruokailussa ja ruokatauolla ravinnonsaannin lisäksi tärkeitä ovat lepo ja virkistyminen, muiden ihmisten tapaaminen ja työstä irrottautuminen. Ruokailu parantaa työntekijän tarkkaavaisuutta, keskittymiskykyä ja vireyttä. Nämä asiat vaikuttavat työtapaturmien esiintyvyyteen ja työtehtävästä suoriutumisen laatuun. Työaikainen ruokailu voi parantaa työyhteisön toimivuutta, lisätä sosiaalista kanssakäymistä sekä tiedon kulkua ja näin helpottaa kanssakäymistä myös työasioissa. (Puumalainen 2001, 191–192.)

Työaikana hyvin järjestetty ruokailu antaa mielikuvan terveyttä edistävästä ruokatottumuksista sekä malleja nautittavasta ruoka- ja ateriakokonaisuuksista ja vaikuttaa siten yleisiin ruokatottumuksiin. Työikäisten ravitsemuskasvatukseen kuuluu osana työaikainen ruokailu, johon liittyy ruoasta ja sen ravintosisällöstä tiedottaminen. (Hasunen 1994, 77.) Työpaikkaruokailussa on tärkeää, että ruoka on ravitsemuksellisesti suunnattu oikeille kohderyhmille ja se on maittavaa, hygieenisesti valmistettua sekä asetettu kauniisti esille. Hyvä ruoka tuoksuu, maistuu ja on kaunista katseltavaa sekä rakenteeltaan vaihtelevaa. Tarjoilulämpötila vaikuttaa myös maittavuuteen, joten oikeaan tarjoilulämpötilaan tulee kiinnittää huomiota: kylmän ruokalajin on oltava kylmää ja kuumien tarpeeksi kuumaa. (Hyvää ruokaa työpaikalla 1986, 6.)

Työpaikkaruokailun tulisi palvella myös niitä, jotka tekevät vuorotyötä. Varsinkin yötyöntekijöiden on vaikea käyttää työn sitovuuden ja työaikojen takia normaaleja ateriapalveluja. Yötyöntekijöille tarjotun ruoan tulee olla houkuttelevaa ruokahalun lisäämiseksi. Siinä tulee ottaa huomioon ruoan maku ja ravintosisältö, siten etteivät ne kärsi jäähdytyksestä ja uudelleen kuumentamisesta. Yötyöntekijöillä tulee olla saatavilla myös riittävästi juotavaa. Energiapitoiset juomat, kuten mehut, piimä, maito ja kaakao ovat hyviä vaihtoehtoja. Kahvia ja erittäin sokeripitoisia juomia tulee välttää. (Hasunen ym.1994, 77.)

### **2.2.1 Työterveyshuollon merkitys työpaikkaruokailuun**

Työterveyshuolto edistää terveellisen ja turvallisen työympäristön ja toimivan työyhteisön luomista. Työterveyshuolto pyrkii tuottamaan ehkäiseviä, terveyttä edistäviä, työkykyä ylläpitäviä ja hoitavia palveluja työssäkäyvien terveyden turvaamiseksi. Työaikaisessa ruokailussa ravitsemuskysymykset liittyvät sen järjestämiseen, sosiaaliseen kanssakäymiseen ja yksilöön omien ruokatottumuksien kautta. Kun työikäisellä henkilöllä on monipuoliset ruokatottumukset, tukevat ne terveyttä ja toimintakykyä sekä ehkäisevät työikäisten yleisiä terveysongelmia. Niitä ovat liika lihavuus, sydän- ja verisuonisairaudet, aikuistyyppin diabetes, tuki- ja liikuntaelinten sairaudet ja eräät syöpätyypit. Työterveyshuollon toimintamuotoja ovat terveystarkastukset, työpaikkakäynnit ja -selvitykset, ohjaus ja neuvonta. Nämä kaikki toiminnot muodostavat prosessin, jolla voidaan vaikuttaa työtätekevän väestön ruokatottumuksiin. Ravitsemuskasvatus on osana terveystarkastuksissa ja se kuuluu työkyvyn ylläpitämiseen tärkeisiin toimenpiteisiin ja sen tärkeänä väylänä toimii työpaikkaruokailu. (Puumalainen 2001, 184–185.)

### **2.2.2 Tyky-toiminnan vaikutus työaikaiseen ruokailuun**

Tyky-toiminta käsittää laajasti erilaisia asioita, kuten työntekijöiden terveyden, ammatillisen osaamisen, johtamisen ja työpaikan vuorovaikutussuhteet. Näiden lisäksi siihen kuuluu myös tärkeänä tekijänä fyysinen työympäristö, jonka osana on ravitsemuskasvatus. Fyysisen terveyden ylläpitävän toiminnan tasoina ovat ennaltaehkäisy eli työkyvyn säilyttäminen ja turvaaminen, uhkien torjunta eli oirei-

levien työkyvyn edistäminen sekä korjaava toiminta eli työkyvyn palauttaminen ja kuntoutus. (Puumalainen 2001, 188.)

Tyky-toimintaan voidaan liittää erilaisia ravitsemuskasvatushankkeita, jotka ovat mielellään pitkäaikaisia. Työterveyshoitaja on tässä avainasemassa aloitteentekijänä, koska hänellä on tietoa työntekijöiden laajasta terveysprofiilista ja sen lisäksi työpaikkaruokailun laadusta, käyttöasteesta ja muista työaikaiseen ruokailuun liittyvistä tarpeista ja toiveista. Näiden tietojen perusteella voidaan suunnitella kohdennettu työpaikkaohjelma osana työkykyä ylläpitävää toimintaa yhdessä työterveyshuollon, työsuojelun, yrityksen johdon, henkilöstöhallinnon edustajien sekä työpaikkaruokailusta vastaavien kanssa. Ohjelman laatimiseen osallistuu myös tyky-ryhmä, joka on monipuolisesti työpaikkaa edustava ryhmä ja, jonka tarkoituksena on koordinoita ja valvoa tyky-toimintaa. Tyky-toiminta voidaan kohdistaa tukemaan yksilöiden terveystavoitteita, jolloin yhteisö tai ryhmä tukee tavoitteisiin pääsyä. Esimerkiksi, jos työyhteisössä on useita henkilöitä, joilla on kohonnut veren kolesterolipitoisuus, voidaan neuvontaa antaa ryhmätasoisena. Tällöin asia huomioidaan myös työpaikkaruokalan ruoan laadun kehittämisessä yhteistyössä työpaikkaruokailusta vastaavien kanssa. Työpaikalla ravitsemuskasvatusohjelma voi sisältää tietoja työkykyä ja terveyttä ylläpitävästä ruokavaliosta, ruokatottumusten muuttamisesta, aterioiden ja elintarvikkeiden valinnasta ja niiden ravintosisällöstä. Tietoa voidaan antaa tietoiskuina, videoina, näyttelyinä tai malliannosten ja tarjottavan ruoan ravintosisällön esittelyjen avulla työpaikkaruokalassa. (Puumalainen 2001, 188–190.)

Atria Suomi Oy:n henkilöstöravintolat ja talon oma työterveyslaitos tekevät jonkin verran yhteistyötä keskenään. He ovat järjestäneet mm. erilaisia teemapäiviä asiakkaille, missä on informoitu terveellisistä ruokavalinnoista. Atrian henkilöstöravintoloiden esimies ja työterveyshoitaja järjestivät viimeksi keväällä 2009 yhteistyönä teemapäivän yhteen henkilöstöravintolaan. Teemapäivä oli ajankohtainen, koska työterveydenhoitajat olivat huomioineet, että kyseisen henkilöstöravintolan monella asiakkaalla oli kohonnut veren kolesteroliarvo. Teemapäivässä informoitiin terveellisten välipalojen valintaan. Samalla asiakkaat saivat vertailla välipalojen ravintosisältöjä ja miettiä omia välipalavalintojaan. Atrialla ruokalojen toimintaa kehitetään

siten, että henkilökunnan terveyden edistäminen on toiminnan johtoajatus. (Heiniva 2009b, haastattelu.)

### 2.3 Työpaikkaruokailun ravitsemukselliset suositukset

Työpaikka-aterian tulee suositusten mukaan sisältää noin kolmanneksen aikuisen päivittäisestä energiansaannista, joka vaihtelee 8,4–12,6 MJ:n (2000–3000 kcal) välillä sukupuolesta ja työn raskaudesta riippuen. Työpaikka-aterian energiasisälöksi voidaankin täten arvioida 2,7–4,2 MJ (650–1000 kcal). (Packalen ym. 1994, 74.)

Suomessa ruokapalveluiden laatua on ohjeistettu suosituksilla, joiden noudattaminen on jokaisen ruokapalvelun omalla vastuulla eikä niiden toteuttamista seurata. (Suurkeittiöiden tarjoaman ruoan ravitsemuksellinen laatu 2004, 10.) Suomalaisilla ravitsemussuosituksilla halutaan edistää ja tukea ravitsemuksen ja terveyden myönteistä kehitystä. Ravitsemussuositukset on tarkoitettu väestötasolle terveille, kohtalaisesti liikkuville ihmisille. Ne sopivat sellaisenaan myös 2. tyypin diabeetikoille sekä ihmisille, joilla on kohonnut verenpaine tai kohonneet rasva-arvot. Ravitsemussuosituksia on tarkoitettu käytettäväksi muun muassa joukkoruokailun suunnittelussa. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005, 4,7.) Suosituksen mukaisella ruoalla pyritään vaikuttamaan kansanterveyden kannalta keskeisiin riskitekijöihin. (Puumalainen 2001, 191.) Työpaikkaruokalojen työnjohtajilla on vastuu ruokatarjonnan ravitsemuksellisesta tasosta, mutta tarjonnasta riippumatta ruokailija itse päättää valinnoillaan ravintosuosituksien vaikutuksen käytännössä. (Hasunen ym. 1995, 37.)

**Energian ja ravintoaineiden saanti.** Aikuisen energiantarve on se määrä energiaa, joka pitää kehon painon, koostumuksen ja fyysisen aktiivisuuden terveyttä ylläpitävällä tasolla. Aikuisena energian saanti ja kulutus tulisi pysyä tasapainossa. Energiaa tarvitaan perusaineenvaihduntaan, ruoan aiheuttamaan lämmöntuottoon ja liikkumiseen. Perusaineenvaihdunta (PAV) tarkoittaa välttämättömien elintoimintojen tarvitsemaa energiaa levossa. Perusaineenvaihdunnan suuruuteen vaikuttavat eniten rasvattoman kudoksen määrä eli lihassmassa, mutta siihen vaikuttavat

myös ikä, sukupuoli, perintötekijät, hormonit ja fyysinen kunto. Aikuisilla suurin osa energian kulutuksesta noin. 60–80 % kuluu perusaineenvaihduntaan. Ruoan aiheuttaman lämmöntuoton osuus on 10 % ja energian kulutuksesta liikunnan osuus on noin 15–20 %. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005, 10.)

**Rasvat.** Rasvojen osuus kokonaisenergiansaannista aikuisella tulee olla 25–30%. Rasvojen laatuun on tärkeää kiinnittää huomiota. Tyydyttyneiden ja transrasvahappojen eli kovan rasvan saantia tulee vähentää, kun taas pehmeiden rasvojen eli kerta- ja monityydyttämättömien rasvahappojen osuutta on lisättävä. Kerta- ja monityydyttämättömien rasvahappojen saanti on suositeltavampaa kuin kovien rasvojen, koska ne ovat parempia veren rasva-arvojen kannalta. Kovaa rasvaa saadaan eniten juustoista, liharuoista ja erilaisista ravintorasvoista. Pehmeiden eli kerta- ja monityydyttämättömien rasvahappojen lähteinä ovat kasviöljyt, joista erityisesti rypsiöljy, sekä kasvirasvavalmisteet. Suositeltavaa on syödä myös kalaa, koska siitä saadaan hyvää rasvaa eli monityydyttymättömiä n-3-rasvahappoja. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005, 14–16.)

Rasvan kokonaissaanti on pidettävä kohtuullisena, koska rasva sisältää runsaasti energiaa ja altistaa lihomiselle. Rajoittamalla rasvan saantia parannetaan samalla ruoan ravitsemuksellista laatua. Rungas kovan rasvan määrä ruoassa lisää sydän- ja verisuonitautien, joidenkin syöpien ja 2. tyyppin diabeteksen ja sappikivien vaaraa. Viime vuosikymmenien aikana rasvan laatu on parantunut ja rasvan kokonaissaanti on vähentynyt. Tutkimusten mukaan kuitenkin hyvä kehitys näyttää pysähtyneen rasvan laadun kuin määränkin suhteen. Kovaa rasvaa on edelleen liian paljon suomalaisten ruokavaliossa. Kovasta rasvasta noin kaksi kolmasosaa saadaan piilorasvoina elintarvikkeista. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005, 16–17.) Kun verrataan Finravinto 2002-tutkimusta Finravinto 2007-tutkimukseen, huomioidaan, että viidessä vuodessa suomalaisten miesten ja naisten rasvan osuus energiansaannista on alentunut muutamalla prosentilla. Finravinto 2007-tutkimuksen perusteella kuitenkin väestötasolle asetettu tavoitetaso hieman ylittyy miehillä ja naisilla. (Finravinto 2002 tutkimus, 40. Finravinto 2007-tutkimus, 48.)

**Hiilihydraatit.** Hiilihydraattien osuudeksi kokonaisenergiansaannista suositellaan 55 %. Ravintokuidun määrän suositellaan olevan 25–35 g päivässä. Kuitupitoisten

hiilihydraattien osuutta tulisi lisätä päivittäisessä ruokailussa, koska ne vaikuttavat positiivisesti elimistön sokeri- ja rasva-aineenvaihduntaan. Hiilihydraattien ja ravintokuidun suositus toteutuu käytännössä lisäämällä ruokavalioon ruisleipää, juureksia, vihanneksia sekä hedelmiä ja marjoja. Samalla täytyy vähentää paljon sokeria sisältäviä tuotteita, koska runsas sokeripitoisuus huonontaa ravintoainetiheyttä. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005, 17–18.) Työpaikkaruokailussa sokereiden määräksi suositellaan korkeintaan 5-6 E %. Luku on pienempi kuin ravitsemussuosituksissa, koska sokerituotteita syödään työpaikkaruokailussa yleensä välipalatuotteina. (Hasunen ym. 1995, 35.) Finravinto 2002- ja 2007-tutkimusten mukaan hiilihydraattien määrä kokonaisenergiansaannista suomalaisilla on ollut suosituksiin nähden vähäisempää. Tutkimuksista ilmenee, että viiden vuoden aikana hiilihydraattien määrä kokonaisenergiasta on noussut enemmän miehillä kuin naisilla. (Finravinto 2002-tutkimus, 40. Finravinto 2007-tutkimus, 48.)

**Proteiinit.** Proteiinien suositeltavaksi saanniksi kokonaisenergiämäärästä suositellaan 15 E % (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005, 20). Finravinto 2007-tutkimuksen perusteella proteiinien saanti suosituksiin nähden on miehillä ja naisilla hieman enemmän kuin väestötason tavoite. Finravinto 2002- tutkimusta verrattuna 2007-tutkimukseen voidaan huomata, että proteiinien määrä kokonaisenergiasta on hieman noussut miehillä ja naisilla viiden vuoden aikana. (Finravinto 2002-tutkimus, 40. Finravinto 2007-tutkimus, 48.)

Suomalaisten ravitsemussuositusten mukaan (2005, 32) naisten ja miesten suolan saannin tulisi olla 5-6 g vuorokaudessa. Työpaikka-aterian kokonaissuolan määrän tulisi olla enintään 3 g (Hasunen ym. 1995, 35).

**Lautasmalli.** On apuna oikeanlaisen aterian kokoamisessa. Puolet lautasesta täytetään kasviksilla. Perunan, pastan tai riisin osuus on neljännes ja toinen neljännes täytetään kala-, liha-, tai munaruoalla, jotka voidaan korvata myös kasvisruoalla kuten palkokasveilla, pähkinöillä tai siemenillä. Ruokajuomaksi valitaan rasvaton maitoa, piimää tai vettä. Ateriaan kuuluu lisäksi leipää, jonka päällä on sipaisu pehmeää kasvisrasvaveitettä. Aterian täydentävät marjat tai hedelmät jälkiruokana. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005, 35.) Välipalatuotteiksi on suosi-

teltavaa tarjota vähärasvaisia täysjyvävalmisteita, marjoja tai hedelmiä sekä maitovalmisteita ja niistä valmistettuja leivonnaisia. (Hasunen ym. 1995, 37.)

Nuorten aikuisten työaikaista ruokailua selvittäneessä tutkimuksessa on todettu, että henkilöstöravintolassa lounastavilla ruokavalio oli muualla syöviä useammin suositusten mukainen. Heidän ruokavalionsa sisälsi useammin kuitupitoista, vähärasvaista ja tyydyttymätöntä rasvaa sisältävää ruokaa kuin muualla lounaansa syöville työntekijöillä. (Raulio 2004, 16.)

## **2.4 Suurkeittiöiden tarjoaman ruoan ravitsemuksellinen laatu**

Ruoan ravitsemuksellinen laatu tarkoittaa ruoan riittävyttä ja ravintoaineiden riittävää saantia. Ruokapalvelu ja laadukas ruoka pitävät sisällään useita eri asioita kuten ruoan aistittavan laadun, turvallisuuden ja ravitsemukselliset sekä ruoan koostumukseen liittyvät ominaisuudet. Laadukkaaseen ruokaan liittyy myös ruoan alkuperä, eettisyys ja ekologisuus. Palvelun laatu vaikuttaa myös keskeisesti laadun kokemiseen. Ruoan ravitsemukselliseen laatuun liittyy kaksi tekijää: tarjotun ruoan laatu ja asiakkaan syömän ateriakokonaisuuden laatu. Tärkeänä tavoitteena pidetään, että asiakkaalla on mahdollisuus syödä ravitsemussuositusten mukaisesti. Asiakkaan tekemiin valintoihin vaikutetaan ruoan tarjonnalla, aistinvaraisella laadulla ja ruoasta annetulla informaatiolla. Asiakkaalle tulisi antaa tietoa siitä, kuinka hyvin suositukset toteutuvat. Aterian yhteyteen tulee liittää tiedot sen rasva- ja suolapitoisuudesta sekä rasvan laadusta. Ruokailuun liittyvää tiedottamista tulisi lisätä malliaterian ja tiedotteiden avulla. Malliateria auttaa ruoan valinnoissa ja opettaa sopivasta annoskoosta. Asiakasta voidaan ohjeistaa kokoamaan ateriansa myös siten, että siitä saadaan suositeltava määrä ravintoaineita. Laskelmien avulla ruoan energia- ja ravintosisällöt voidaan varmistaa. Ravintoainelaskelmista kolme tärkeintä ovat: rasvan, kovan rasvan ja natriumin määrät. Ravintoaineiden määrät on hyvä laskea päivää, aterialla tai energiayksikköä kohden. (Suurkeittiöiden tarjoaman ruoan ravitsemuksellinen laatu 2004, 10–14.)



Yhdysvalloissa on todettu, että aterioista annetut sisältötiedot ja terveellisten valintojen ilmoittaminen lisäävät mm. vähärasvaisten aterioiden valintaa. Ne myös auttavat ruokailijoita tekemään terveellisimpiä ruokavalintoja. (Raulio 2004, 17.)

Suurkeittiöiden tarjoaman ruoan ravitsemuksellinen laatu -kirjan toteuttanut asiantuntijatyöryhmä on kehittänyt ravitsemussuositusten pohjalta neljä lounasruoan ravitsemuksellisen laadun kriteeriä. Ensimmäinen kriteeri on peruskriteeri, jonka mukaan asiakkaalla tulee olla mahdollisuus valita lounaalla joka päivä margariinia tai kevyttä margariinia, rasvatonta maitoa, tuoreita kasviksia tai tuoresalaattia ja ruisleipää tai näkkileipää. Toisena kriteerinä on rasvakriteeri, jolla kiinnitetään huomiota rasvan määrään ja laatuun ruoanvalmistuksessa. Kolmas kriteeri on suolakriteeri, joka antaa ohjeet, miten suolan käyttöön tulee kiinnittää huomiota. Neljäntenä kriteerinä on tiedotuskriteeri, jonka mukaan asiakkaalle tiedotetaan suositeltavasta ateriakokonaisuudesta malliaterian avulla vähintään kerran viikossa. (Suurkeittiöiden tarjoaman ruoan ravitsemuksellinen laatu 2004, 16–17.)

Atria Suomi Oy:n henkilöstöravintoloissa käytetään vain asemasta kasvisrasvoja ja tarjolla olevat juustot ja levitteet ovat vähärasvaisia. Lisäksi kaikki kastikkeet ovat nestesuurustettuja. Lähitulevaisuudessa tavoitteena on kehittää henkilöstöravintoloiden ruokailua. Atrian ruokalatoimintaan on tehty sydänmerkki-ateria ruokalasta (Silver 2008, 2) jota aiotaan tulevaisuudessa hyödyntää ja samalla informoida asiakkaille ruoan ravitsemuksellisesta laadusta. (Heinineva 2009b, haastattelu.)

### 3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA SIIHEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

Kun asiakas käyttää palvelua, hän on joko tyytyväinen tai tyytymätön. Hyvään laatuun ollaan helposti tyytyväisiä. Tyytyväisyyttä ja laatua arkikielen termeinä käytetään usein toistensa synonyymeinä. (Ylikoski 2001, 149.)

Ruoan laatu on jokapäiväinen haaste kaikille, jotka osallistuvat sen tuottamiseen, jalostamiseen ja myymiseen. Suomalaisen ruoan laatua voidaan kuvata suurena palapelinä. Suomessa ruoan laadun perustekijöihin on aina kuulunut turvallisuus. Sen lisäksi laatuun vaikuttaa aistittavat ja ravitsemukselliset ominaisuudet sekä tuotantoketjun toiminnan laatu. Laatu on kokonaisvaltainen käsitys, jossa valmiin tuotteen lisäksi arvioidaan palvelun ja tuotantoprosessin laatua. Suomalaista ruoan laatua toteuttaa koko elintarvikeketju: maatalous, tuotantopanosteollisuus, neuvonta, elintarviketeollisuus, kauppa, tutkimus ja hallinto. Elintarvikkeiden laatujohtoryhmä on luonut kansallisen elintarviketalouden laatustrategian, jonka tavoitteena on läpinäkyvän joka vaiheessa dokumentoidun ruoan laatujohtajan luominen. Sen perusteella ruoan hyvään laatuun vaikuttaa kolme tasoa: ensimmäisellä tasolla ovat lakisääteinen laatu, turvallisuus ja säädösten noudattaminen. Toisella tasolla ovat kansalliset vapaaehtoisuuteen perustuvat sopimukset ja toimenpiteet, jotka nostavat laadun tavoitetasoa. Kolmannella portaalla ovat ne asiat, jotka ovat asiakkaalle tai kuluttajalle näkyvimmit: tuotteet, tuotanto tai palvelu, johon kuuluu organisaation omalla toiminnalla aikaan saatua laatua. (Leppälahti & Ukkonen 2000, 1-5.)

Kuitenkin myös muut palvelukokemukseen liittyvät asiat voivat tuottaa tai ehkäistä tyytyväisyyttä. Tyytyväisyys on laatua laajempi käsite, joten palvelun laatu on vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Asiakastyytyväisyyden avulla asiakaskeskeinen organisaatio pyrkii tavoitteidensa toteuttamiseen. Kun tyytyväisyyteen halutaan vaikuttaa, tarvitaan täsmällistä tietoa siitä, mitkä ovat niitä asioita jotka tekevät asiakkaat tyytyväisiksi. Pelkkä tyytyväisyysseuranta ei riitä, vaan tarvitaan seurantaan perustuvaa toimintaa, jonka avulla asiakastyytyväisyyttä parannetaan. Asiakkaat eivät tule tyytyväisemmiksi, vaikka heiltä pyydetäisiin jatkuvasti palautetta tyytyväisyyden tasosta. Asiakkaiden odotuksia päinvastoin lisää se, että

organisaatio on kiinnostunut asiakkaidensa mielipiteistä. Asiakkaat odottavat, että tutkimukset saavat aikaan toimenpiteitä, joiden vaikutukset näkyvät palvelun parantamisena. Asiakastyytyväisyyden seuranta on jatkuvaa ja määrätietoista tietojen keruuta ja niiden hyväksikäyttöä. Asiakastyytyväisyysmittauksen tulosten pohjalta suoritetaan toimenpiteitä asiakastyytyväisyyden parantamiseksi. (Ylikoski 2001 149–150.) Asiakastyytyväisyysmittauksen tavoitteena on hankkia tietoa parempien päätöksien tekoon, edistää toimintaa, parantaa tuotteiden kannattavuutta, tehostaa asiakastyöskentelyä, luoda hyvää työympäristöä, pitää tieto toimintaan vaikuttavista tekijöistä ajan tasalla ja kasvattaa lopulta kaikkien asianomaisten osaamista. (Lotti 2001, 106.)

### **3.1 Mitä on asiakastyytyväisyys?**

Ylikosken (2001, 151–153) mukaan asiakas käyttää palvelua, koska hän haluaa tyydyttää omia tarpeitaan. Asiakkaan palvelun käyttömotiivit ovat usein tiedostamattomia, kuten yhteenkuuluvuuden tunne ja itsearvostuksen tarpeiden tyydyttäminen. Tyytyväisyyden kokemus kuluttajan mielestä liittyy siihen millaisen ”hyötykimpun” hän saa palvelua ostaessaan. Kun palvelun tarjoaja haluaa vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen, etsitään sellaisia palvelun konkreettisia ja abstrakteja ominaisuuksia, jotka tuottavat asiakkaalle tyytyväisyyden tunnetta ja kokemuksia. Tyytyväisyyteen vaikuttaa myös palveluun liittyvien tuotteiden laatu, kuten henkilöstöravintolassa ruoka. Jokainen asiakas on yksilö, jolloin tyytyväisyyden muodostamiseen vaikuttavat myös asiakkaan yksilölliset ominaisuudet.

Ylikosken (2001, 153–155) mukaan asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttaa myös se, minkä verran asiakas itse kokee panostavansa palvelun saamiseen verrattuna saamaansa hyötykimppuun. Tätä kutsutaan asiakkaan saamaksi arvoksi. Asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttavat asiakkaan saama arvo, palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys. Palvelukokemukseen vaikuttavat myös vuorovaikutustilanteet palveluhenkilöstön kanssa, palveluympäristö, organisaation imago ja palvelusta peritty hinta. Nämä tekijät vaikuttavat laatuun, tuottavat asiakkaalle arvoa ja luovat samalla asiakastyytyväisyyttä. Asiakkaan saamaa arvoa voidaan havainnollis-

taa seuraavan esimerkin avulla. Asiakas kokee saavansa henkilöstöravintolassa hyvää palvelua sekä hyvää ruokaa ja samalla hän kokee miellyttävänä ystävälliset asiakaspalvelijat. Saamaansa kokonaisyötyä hän vertaa henkilöstöravintolan hintatasoon sekä siihen, miten paljon hän näki vaivaa saamaansa palveluun. Nämä kustannukset liittyvät palvelun saavutettavuuteen. Palvelun käyttäytymiseen liittyvillä harmeilla tarkoitetaan psyykkisiä kustannuksia. Esimerkiksi liian äänekkäs musiikki tai ylimielinen asiakaspalvelija henkilöstöravintolassa voivat aiheuttaa epämiellyttäviä tuntemuksia. Kun kuluttaja vertaa hyötyjä ja kustannuksia, syntyy hänelle mielikuva siitä, mikä tämän henkilöstöravintolan palvelun hänelle tuottama arvo on. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa myös palvelun laatutekijät, joita ovat luotettavuus, reagoitavuus, palveluvarmuus, empatia ja palveluympäristö. Asiakas kohtaa jokaisessa vuorovaikutustilanteessa palvelun laatutekijät. Jokaisessa palvelutilanteessa tulisikin saada aikaan hyvä laatu ja asiakkaan tyytyväisyys. Asiakkaan tyytyväisyyttä voidaan tutkia yksittäisenä palvelutapahtumana tai kokonaisuustyytyväisyytenä. Asiakas voi olla tyytymätön johonkin palvelutapahtumaan, mutta silti tyytyväinen organisaation toimintaan kokonaisuutena.

Asiakaspalvelijan ominaisuuksina tärkeitä piirteitä ovat asiakassuuntautuneisuus, kehityshakuisuus, myönteinen asennoituminen itseensä, työhönsä ja ympäristöönsä. Lisäksi hyvällä asiakaspalvelijalla on hyvä itsetunto, vahva ammattitaito, asiantuntemus sekä kyky osata käsitellä erilaisia ihmisiä ja halu olla yhteistyökykyinen. Asiakaspalvelijan tärkein ominaisuus on oikea palveluasenne, johon kuuluu todellinen halu palvella asiakasta. Täten asiakaspalvelija vastaa asiakkaan odotuksiin ja osaa samalla ennakoida niitä. (Aarnikoivu 2005, 58–59.)

### **3.2 Hyvä palvelu ja palvelun laatu**

Palvelu ja erityisesti hyvä palvelu on erittäin tavoiteltava arvo. Palvelu tehdään asiakasta varten ja parhaimmillaan se on kuin ”mittatilauspuku”. Hyvän palvelun tavoitteeseen viittaavat jokseenkin kuluttajatutkimukset, kuten myös asiakastyytyväisyysmittaukset. Palvelua ei voida kuitenkaan tehdä varastoon eikä säilyttää siellä, vaan hyvä palvelu luodaan asiakkaan ja asiakaspalvelijan kanssa palvelutilanteessa. Asiakas kokee saamansa palvelun joko huonoksi tai hyväksi. Palvelun

tuottajalla on usein omanlaisensa näkemys palvelun onnistumisesta. Palvelukokemuksesta voidaan pitää asiakkaan arvioinnin perustana, johon liittyvät palvelutilanteesta syntynyt tunne, asiakkaan omat odotukset palvelutilanteesta sekä muut havainnot tilanteesta. (Rissanen 2005, 17–18.)

Organisaation tulee selvittää, mitä asioita juuri sen asiakkaisiin tavoittelemaan ihmiset arvostavat ja odotukset tulee muuttaa konkreettiseksi toiminnaksi. Laadulla tarkoitetaan sitä, miten hyvin tuote (tavara tai palvelu) vastaa asiakkaan tarpeita ja, miten toiveet tyydyttyvät. Laatu on asiakkaan yleinen näkemys tuotteen tai palvelun onnistuvuudesta. Asiakasta voidaan pitää laadun tulkitsijana, jonka takia laatua tulisi aina tarkastella asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan kokemus laadusta muodostuu siitä, mitä asiakas saa palvelun lopputuloksena ja siitä miten varsinkin palveluprosessi sujui. Näitä kahta laadun osatekijöitä kutsutaan tekniseksi eli lopputuloslaaduksi ja toiminnalliseksi eli prosessilaaduksi. Palvelun lopputulosta tärkeämpänä asiakas saattaa pitää tapaa, jolla palvelu suoritetaan. Tämän takia palveluorganisaation henkilöstön ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on tällöin avainasemassa hyvän palvelukokemuksen muodostamisessa. Kolmas laadun osatekijöihin kuuluva asia on imago eli asiakkaan mielikuva yrityksestä. Laadukokemuksen suodattimena voidaan pitää imagoa, koska asiakas näkee teknisen ja toiminnallisen laadun tämän suodattimen läpi. Hyvä yrityksen imago suodattaa pieniä ja joskus isompiakin virheitä siten, että virheistä huolimatta asiakas kokee palvelun laadun tyydyttäväksi. Huono imago saa aikaan sen, että se vahvistaa asiakkaan huonoja kokemuksia vaan entisestään. Henkilöstöravintolassa ruoan laatua voidaan pitää teknisenä laaduna eli se on palvelun tulos, mitä asiakas saa. Toiminnallista laatua on asiakaspalvelu eli palveluprosessi, johon kuuluu miten asiakasta palvellaan. Henkilöstöravintolan yrityskuva toimii laadukokemuksen suodattimena. (Ylikoski 2001, 117–119.)

## 4. ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS ATRIA SUOMI OY:N HENKILÖSTÖ- RAVINTOLOISSA

### 4.1 Atria Suomi Oy

Atria Suomi Oy on Atria Yhtymä Oyj:n tytäryhtiö. Yhtiö kehittää, valmistaa ja markkinoi Suomalaisia tuoreruoka-alan tuotteita ja niihin liittyviä palveluja. Tuotantolaitokset sijaitsevat Nurmossa, Forssassa, Kuopiossa ja Karkkilassa. Atria Suomi Oy:hyn kuuluu A-tuottajat Oy, joka on lihanhankintaan keskittynyt yhtiö. Sen lisäksi Atria Suomi Oy kuuluu A-rehu Oy, joka on keskittynyt rehuliiketoimintaan ja jonka tuotantolaitokset sijaitsevat Koskenkorvalla ja Varkaudessa. Atria Suomi Oy:n liikevaihto vuonna 2008 oli 798 miljoonaa euroa ja henkilöstöä oli noin 2 378. (Vuosikertomus 2008, 15.)

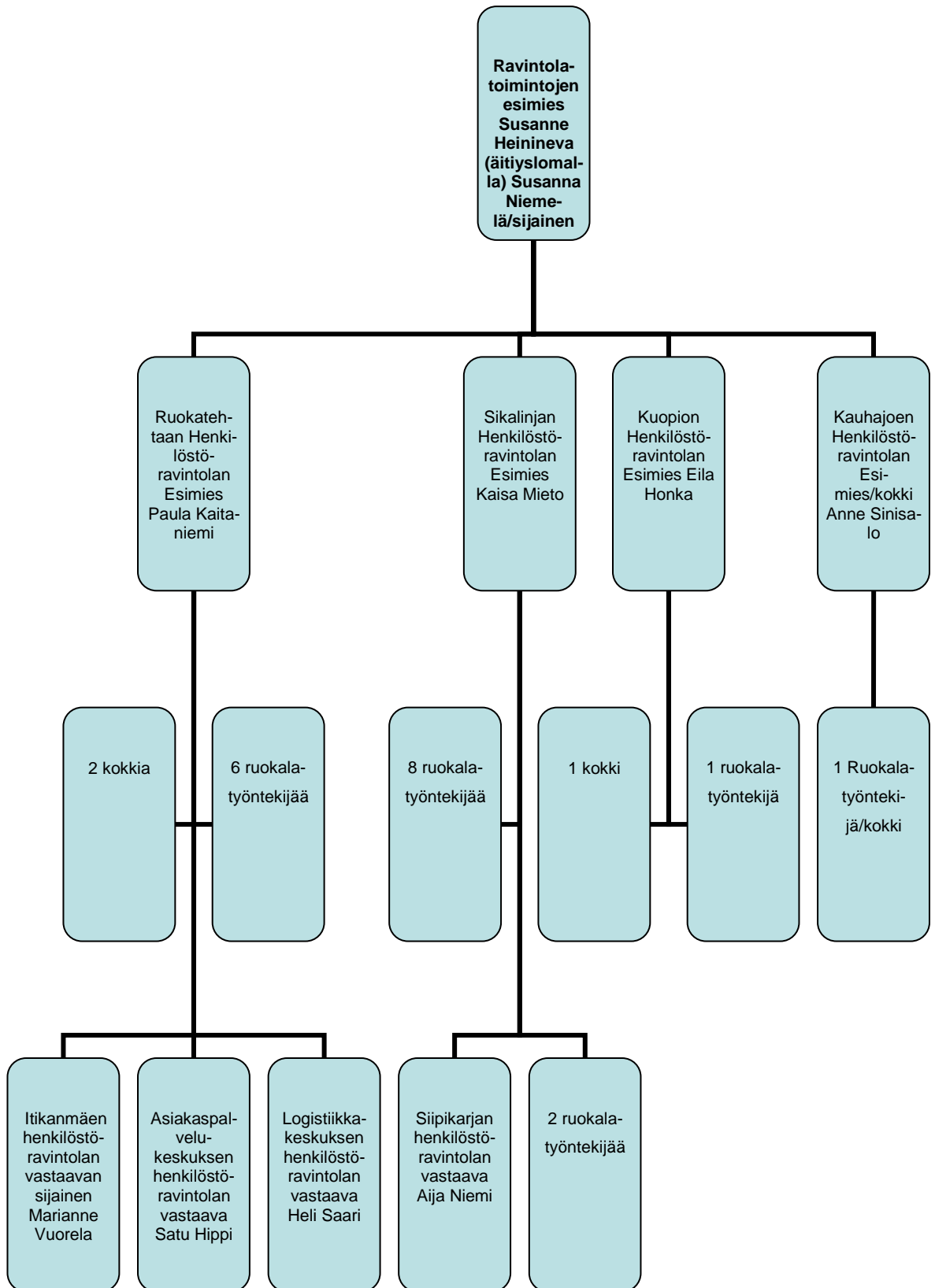
**Atria Oyj.** On voimakkaasti kansainvälistyvä ja kasvava suomalainen elintarvikkealan yritys. Liikevaihdoltaan Atria-konserni on suurin lihanjalostaja Suomessa ja yksi johtavista ruoka-alan yrityksistä Pohjoismaissa, Venäjällä ja Baltian alueella. Atria Oyj:n liikevaihto vuonna 2008 oli 1 356,9 miljoonaa euroa ja sen palveluksessa oli noin 6 135 henkilöä. Konserni jakaantuu neljään liiketoiminta-alueeseen. Ne ovat Atria Suomi, Atria Skandinavia, Atria Venäjä ja Atria Baltia. Atrian asiakasryhmiin kuuluvat päivittäistavarakauppa, Food Service –asiakkaat ja alan teollisuus. Lisäksi sillä on omiin tuotemerkkeihin perustuva Fast Food –liiketoiminta. (Vuosikertomus 2008.)

#### 4.1.1 Henkilöstöravintolatoiminta

Atria Suomen henkilöstöravintoloiden tarkoituksena on tarjota monipuolisia ja ravitsemussuosittelun mukaisia ateriapalveluja asiakaslähtöisesti ja taloudellisesti Atria Suomi Oy:n työntekijöille. Ravintopalvelut tukevat Atria Suomen strategiaa henkilöstön työhyvinvoinnin parantamiseksi. Henkilöstöravintoloiden tarkoituksena on tarjota asiakkaille ”hyvä ruoka ja parempi mieli.” (Heinineva 2009a, haastatte-

lu.) Hyvä ruoka kuuluu Atrialla sekä juhla- että arkipäiviin. Hyvää ruokaa on mukava syödä ja tehdä hyvällä porukalla (Niemelä 2009b, 33).

Atria Suomi Oy:llä on yhteensä kahdeksan henkilöstöravintolaa, jotka kuuluvat Food Service –ryhmään. Neljä henkilöstöravintolaa sijaitsevat Nurmon tuotantolaitoksen alueella: siipikarjan, sikalinjan, ruokatehtaan ja logistiikan henkilöstöravintolat. Seinäjoella on kaksi Atria-ruokalaa sekä Kauhajoella ja Kuopiossa molemmissa omansa. (Niemelä 2009b, 33. Heinineva 2009a, haastattelu.) Ruoanvalmistusta tehdään pääsääntöisesti kolmessa yksikössä ja muut toimivat kuumennus- tai jakelukeittiöperiaatteella. Ruoanvalmistus on keskittynyt Nurmossa ruokatehtaan ruokalaan, josta lämmin ruoka lähtee muihin Nurmon sekä Seinäjoen ruokaloihin. Lisäksi ruoanvalmistusta tehdään alusta alkaen Kauhajoella ja Kuopiossa. Ruokaannoksia valmistetaan kaikkiaan noin 1700 annosta päivässä ja mahdollisia ruokailijoita on 2000 päivässä. (Heinineva 2009a, haastattelu.) Henkilöstöravintoloiden organisaatiokaaviosta (Kaavio 1) selviää henkilöstöravintoloiden työntekijämäärät. Henkilöstöravintoloiden asiakasmäärät selviävät taulukosta (Taulukko 1). Siinä on mainittuna vuoden 2009 huhtikuun asiakasmäärät, jolloin asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin ja sen lisäksi 2009 syksyn asiakasmäärät, koska kävijämäärät ovat hieman laskeneet.



KAAVIO 1. Atria Suomi Oy:n henkilöstöravintoloiden organisaatiokaavio syyskuu 2009. (Niemelä, 2009c haastattelu.)



TAULUKKO 1. Henkilöstöravintoloiden asiakasmäärät huhti- ja syyskuussa 2009.

PAIKKAKUNTA	HENKILÖSTÖ- RAVINTOLA	ASIAKASMÄÄRÄ	ASIAKASMÄÄRÄ
		HUHTIKUU 2009	SYYSKUU 2009
NURMO	RUOKATEHDAS	612	379
	SIKALINJA	628	461
	SIIPIKARJA	241	173
	LOGISTIIKKA	92	79
SEINÄJOKI	ITIKANMÄKI	60	61
	ASIAKASPALVE- LUKESKUS	59	56
KAUHAJOKI	KAUHAJOEN RA- VINTOLA	140	123
KUOPIO	KUOPION RAVIN- TOLA	156	105

Tällä hetkellä Seinäjoen Itikanmäki 1:een rakennetaan uutta toimistorakennusta, johon valmistuu myös uusi Atrian henkilöstöravintola. Uuteen rakennukseen muutetaan sen valmistuttua kesällä 2010 ja samalla asiakaspalvelukeskuksen ja van-

han Itikanmäen ruokalot lopetetaan, koska niiden kaikki asiakkaat siirtyvät uuteen rakennukseen. (Niemelä 2009b, 32.)

**Lounas ja päivällinen.** Atrian henkilöstöravintoloissa on tarjolla välipalaa sekä lounasta/päivällistä maanantaista perjantaihin ruokaloiden aukioloaikoina. Nurmon tehdasalueella on lauantaivuorolaisille avoinna yksi henkilöstöravintola, jos työntekijöillä on työpäivä lauantaina ja heitä on yli 30 työvuorossa. Nurmon tehdasalueen ruokaloissa työskennellään kahdessa työvuorossa (aamu- ja iltavuoro), koska asiakaskuntakin koostuu vuorotyöläisistä. Muissa neljässä ruokalassa tarjoillaan lounasta ja välipalaa yhdessä työvuorossa. (Niemelä 2009c, haastattelu.)

Kaikissa ruokaloissa on käytössä sama ruokalista ja reseptiikka. Tarjolla on monipuolinen salaattivalikoima ja kotiruokatyypinen lämmin ruoka. Lounaalla/päivällisellä on yleensä kaksi ruokavaihtoehtoa. Useimmiten on kala- tai kasvisvaihtoehto ja toinen on joko Atrian kypsä valmisruoka (esimerkiksi sous vide kastike) tai Atrian tuotteista valmistettu ruoka. Henkilöstöravintoloiden ruoanvalmistuksessa käytetään mahdollisimman paljon talon omia raaka-aineita. Toinen ruokavaihtoehto on aina itse valmistettu. Kolmantena ruokavaihtoehtona joissain ruokaloissa on päivittäin puuroa ja kiisseliä. (Niemelä 2009c, haastattelu.)

Atrian työntekijöillä on mahdollisuus hyödyntää Atrian edullisia henkilöstöravintoloita. Oman talon työntekijöille lounaan/päivällisen hinta muodostuu siitä, mitä vaihtoehtoa asiakas syö. Hinta vaihtelee tuotantotyöntekijöillä 2- 4,10 euron välillä. Toimihenkilöillä on mahdollisuus ottaa käyttöön verotuksessa huomioitava ravintotuote. Tällöin toimihenkilöillä ruoan hinta on päivittäin 3,80€. Lounaan/päivällisen hintaan sisältyy salaattivalikoima, lämmin ruoka, juoma ja leipä. Toimihenkilöt saavat jälkiruoaksi kahvin tai hedelmän. (Niemelä 2009c, haastattelu.)

**Välipalaetu.** Atrian työntekijöille talo tarjoaa kaksi kertaa päivässä välipalan. Välipalaan kuuluu yksi nestemäinen vaihtoehto, kuten kahvi, tee tai mehu ja yksi syötävä tuote esim. voileipä, pulla, suklaa, jäätelö tai hedelmä. Ylimääräisistä tuotteista veloitetaan 0,80 €/kpl. Atria on tarjonnut työntekijöilleen välipalaa 1980-luvulta lähtien. Kahvia Atrialla kuluu 30–200 litraa päivässä keittiöstä riippuen. (Niemelä 2009b, 32. Heinineva 2009b, haastattelu.)

Asiakaskuntana henkilöstöravintoloissa on jonkin verran ulkopuolisia asiakkaita, mutta pääsääntöisesti oman talon työntekijöitä, joita ovat toimisto- ja tuotantotyöntekijät. Talon ulkopuolisia asiakkaita ovat mm. Atrialla rakennustöitä tekevät työntekijät ja jakeluautojen kuljettajat. Henkilöstöravintolan toimintaan liittyy myös kokous-, edustus-, ja vierasryhmille tarjoilua. (Heinineva 2007, 4.) Suurin osa Atrian työntekijöistä ruokailee henkilöstöravintoloissa. Muutamassa tuotantolaitoksessa ei valitettavasti ole omaa henkilöstöravintolaa. Forssan toimipisteessä on järjestetty välipalatarjonta ja Karkkilassa valmisruokatehtaalla on järjestetty omat ruokailujärjestelynsä. Helsingissä Metsälän toimistolla ravintolatoiminnasta vastaa Palmia. (Niemelä 2009b, 32.)

Juhlapyhistä Atrian keittiöt huomioivat erityisesti joulun. Jouluna työnantaja tarjoaa työntekijöilleen jouluaterian, mikä on hieno tapa kiittää työntekijöitä kuluneesta vuodesta sekä toivottaa näin hyvää joulua. Laskiainen näkyy ruokalistalla hernekeittopäivänä ja välipalatarjonnassa on vaihtoehtona laskiaispulla. Juhlapyhät, joihin kuuluu olennaisena osana leivos tai pulla, yritetään huomioida juuri välipalatarjonnassa. (Niemelä 2009c, 33.) Tämän työn toteuttaja on Atrian henkilöstöravintolan työntekijänä huomionut, että salin viihtyisyys otetaan huomioon liinoilla, kukilla ja verhoilla. Vuodenaikojen mukaan vaihdellaan salin sisustusta erilaisilla liinoilla ja kukilla. Joulun aikaan henkilöstöravintolan ikkunat valaistuvat joulukyntteliköillä ja osassa henkilöstöravintoloissa on joulukuusi tunnelmaa luomassa. Niemelän (2009b, 33.) mukaan henkilökunnan työasusteita uusitaan ajoittain niin henkilökunnan kuin asiakkaiden iloksi. Atrian ruokahenkilöstöllä on ollut uudet työasut käytössä kesästä 2009 lähtien. Ruokatehtaan työntekijöillä on ruskeat ja muualla karhunvatukan väriset työasut.

Atrian keittiötoiminnassa keskitetään raaka-aineiden ostot vain muutamille tavarantoimittajille, jotka takaavat ostojen onnistumisen. Tällöin varmistutaan ostettavien raaka-aineiden laadusta. Raaka-aineista lähes kaikki tilataan lähialueen yrityksiltä. (Heinineva 2009a, haastattelu.)

#### 4.1.2 Henkilöstöravintoloiden kehittäminen

Ravintolatoimintaa kehitetään tällä hetkellä yhteistyössä ruokalatoimikunnan kanssa, joka muodostuu luottamushenkilöistä. Lisäksi kehitystyössä ovat mukana asiakaspalautteen perusteella saadut kehitysideat sekä kehitystiimin jäsenet. Kehitystiimiin kuuluvat emännät, markkinointi osasto ja joku ulkopuolinen jäsen. (Heininen 2009a, haastattelu.)

Heininen (2009a, haastattelu) korostaa, että henkilöstöravintoloiden toiminnan päämääränä on jatkuva kehittäminen. Ruokaloiden toimintaa ja palvelua pyritään kehittämään ja parantamaan kaiken aikaa.

Atria Suomi Oy:n henkilöstöravintolatoimintaan liittyen on tehty kaksi opinnäytetyötä parin vuoden aikana. Johanna Nikula ja Janika Riihimäki (2008) ovat toteuttaneet asiakastytyväisyyskyselyn henkilöstöravintoloihin syksyllä 2007. Heidän työnsä pohjalta asiakastytyväisyyskysely olikin ajankohtainen jälleen tänä vuonna. Atrian henkilöstöravintoloiden asiakastytyväisyyskyselyn toteutuksesta on päätetty, että se toteutetaan kahden vuoden välein. Nikulan ja Riihimäen toteuttama asiakastytyväisyyskysely ja nyt tässä työssä toteutettu kysely eivät ole aivan täysin vertailukelpoisia keskenään, koska ne ovat eri tutkimusmenetelmillä toteutettu.

Henkilöstöravintoloiden toimintaan ja palveluun liittyen kehitettävää oli viime asiakastytyväisyyskyselyn perusteella salaattivalikoimassa, jota haluttiin monipuolisemmaksi sekä ruokalistalle toivottiin enemmän kotiruokatyypistä ruokaa, kuten makaronilaatikkoa. (Nikula & Riihimäki 2008, 2.) Niemelän (2009a) mukaan edellisen opinnäytetyön asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta henkilöstöravintoloiden toimintaa on kehitetty monipuolisemmaksi toivomusten ja resurssien kanssa tasapainotellen. Ruokalistaa on kehitetty ja siihen on lisätty asiakkaiden toivomuksesta muun muassa makaronilaatikko. Ruoan terveellisyyteen on kiinnitetty enemmän huomiota mm. salaattipöydän sisältöä muokaten. Niemelä samalla huomauttaa, että jatkuvia kehitettäviä asioita henkilöstöravintolatoiminnassa ovat asiakaspalvelu, ruokalista ja välipalatuotteet.

Paula Silver toteutti vuonna 2008 opinnäytetyönään Sydänmerkki-ateriakokonaisuuksien kehittäminen –casen: Atria Suomi Oy:n henkilöstöravintolat. Tämän työn tarkoituksena on ollut kehittää Suomen Sydänliitto ry:n Sydänmerkkiateriatunnukseen liitettäviä ateriakokonaisuuksia Atrian henkilöstöravintoloihin. Tässä työssä ateriakokonaisuuksia luotiin seitsemän viikon kiertävälle lounaslistalle siten, että jokaiselle päivälle on tullut ainakin yksi Sydänmerkki-ateriatunnuksen liitettävä ateriakokonaisuus. (Silver 2008, 2.)

Sydänmerkki-ateriatunnusta ei aiota hakea Atrian henkilöstöravintoloiden käyttöön. Tunnuksen käyttöönotolla ei katsota olevan lisä-arvoa ruokaloiden toimintaan, koska asiakaskuntana ei ole pääsääntöisesti ulkopuoliset asiakkaat. Tämän takia merkillä ei olisi juurikaan markkinointi-arvoa, koska asiakaskunta koostuu talon omista työntekijöistä, joista suurin osa jo käyttää ruokaloiden palveluita. Sydänmerkki-ateriatunnukseen liitettäviä ateriakokonaisuuksia ja reseptiikkaa aiotaan käyttää henkilöstöravintoloissa tulevaisuudessa. Sydänmerkki-aterioista asiakkaita aiotaan informoida talon omalla tavalla. (Heinineva 2009b, haastattelu.)

#### **4.2 Tutkimuksen tavoite**

Tämän tutkimuksen tavoitteena on saada selville Atrian henkilöstöravintola-asiakkaiden tyytyväisyys lounas- ja päivällistarjoiluun, välipalatarjontaan sekä henkilöstöravintolan toimintaan ja palveluun. Tutkimuksen perusteella pyritään selvittämään, millaista ruokaa asiakkaat haluaisivat lounaalle ja päivälliselle kolmanneksi vaihtoehdoksi. Sen lisäksi selvitetään mitä uusia välipaloja asiakkaat toivoisivat valikoimaan. Tässä tutkimuksessa selvitetään myös henkilöstöravintolan käytön useutta sekä pyritään saamaan selville kehittämissuhteita henkilöstöravintolan toimintaan liittyen. Tutkimuksen tarkoituksena on löytää henkilöstöravintolan ruokatuotteiden kehittämiskohteita.

### 4.3 Aineisto ja menetelmät

Asiakastyytyväisyysmittauksen alussa mietittiin, toteutetaanko mittaus kertaluontoisena vai toistuvasti esim. kahden vuoden välein, kuten Atrian henkilöstöravinto-  
laiden mittauksesta on päätetty. Olennaista tässä on se, että tiedot ovat vertailu-  
kelpoisia, jolloin muutosta voidaan mitata. Toisena asiana mietittiin tarvittavan tie-  
don tarkkuutta. Tutkimusote on kuvaileva, jolloin tietoa kerätään muun muassa  
mielipiteistä, asenteista, asiakastyytyväisyydestä ja niiden käyttäjistä. (Lotti 2001,  
107–108.) Kuvaileva tutkimus voi olla esimerkiksi mielipidetiedustelu. Kuvaileva  
tutkimus vastaa kysymyksiin mikä, millainen, missä ja milloin. (Heikkilä 2008, 14.)

Asiakastyytyväisyysmittauksessa aloitetaan siitä, että selvitetään asiakkaiden tyy-  
tyväisyyteen vaikuttavat tekijät kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimuksella. Laa-  
dullinen tutkimus toteutetaan henkilökohtaisena haastatteluna, johon kutsutaan eri  
henkilöstöryhmien edustajia. Kun tyytyväisyystekijät on saatu selville, laaditaan  
kyselylomake, jota käytetään asiakastyytyväisyyden kvantitatiiviseen mittaami-  
seen, jolloin saadaan tietoa asiakastyytyväisyyden määrästä. Kyselylomakkeen  
käyttäminen takaa sen, että kaikilta vastaajilta kysytään samat kysymykset samal-  
la tavalla. Kyselylomaketta laadittaessa henkilökohtaisista haastatteluista saadut  
tiedot yhdistetään jo olemassa oleviin tyytyväisyystekijöihin. Kun kyselylomake on  
valmis, toteutetaan kysely ja lopuksi analysoidaan vastaukset. (Ylikoski 2001,  
158–166.) Kyselyn vastaukset syötettiin tilastolliseen SPSS -ohjelmaan, jonka  
avulla vastaukset analysoitiin.

#### 4.3.1 Esitutkimus

Asiakastyytyväisyyden mittausprosessissa mietitään aluksi toteutussuunnitelma ja  
edetään siinä määriteltyjen tavoitteiden mukaan. Asiakastyytyväisyysmittauksessa  
aloitetaan siitä, että toteutetaan aluksi esitutkimuksena kartoittavat kvalitatiiviset  
vaiheet, jossa selvitetään vapaamuotoisin haastatteluin johdon ja muun henkilös-  
tön käsityksiä tyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Esitutkimus antaa tutkijalle  
tietoa yrityksen eri henkilöstöryhmien ajattelusta ja ne ovat tukena varsinaisen mit-

tauksen suunnittelussa. Ilman esitutkimuksen suorittamista asiakastyytyväisyysmittauksen käynnistys jää ilmaan. (Lotti 2001, 68.)

Tässä tutkimuksessa esitutkimukseen osallistuneet olivat Atrialla työskenteleviä työntekijöitä eri henkilöstöryhmistä. Esitutkimukseen valittiin viisi lähes päivittäin henkilöstöravintoloiden palveluja käyttävää asiakasta. Haastateltavista yksi joutuu työnsä puolesta matkustamaan ajoittain eri puolella Suomea. Hänen näkemys esitutkimuksessa oli hyvä, koska hän toi omia näkemyksiään esiin, miten ruokailua voisi kehittää verraten siihen, miten hän näkee muualla matkustaessaan esimerkiksi lounaan sisällön. Neljä muuta haastateltavaa asioi päivittäin Atrian henkilöstöravintolassa. Haastattelut toteutettiin henkilökohtaisena haastatteluna.

Esitutkimuksen osallistuneet olivat:

- Nainen 57-vuotias: työnjohtaja, työskennellyt Atrialla 33 vuotta
- Mies 38-vuotias, tuotannontyöntekijä, työskennellyt Atrialla 14 vuotta.
- Nainen 37-vuotias, ylempi toimihenkilö, työskennellyt Atrialla 8 vuotta
- Nainen 32-vuotias, toimihenkilö, työskennellyt Atrialla 7 vuotta
- Nainen 41-vuotias, kokki/tuotannontyöntekijä, työskennellyt Atrialla ½-vuotta

**Esitutkimuksen haastattelukysymykset.** Esitutkimuksen haastattelut toteutettiin Nurmon tuotantolaitoksella 16.3.2009. Yhteen haastatteluun aikaa kului 20 minuuttia tuntiin. Kolme haastattelua toteutettiin haastateltavan työpisteessä ja kaksi haastattelua toteutettiin yhdessä henkilöstöravintolassa, siten että haastattelija ja haastateltava saivat työrauhan eli haastatteluajankohdaksi suunniteltiin aika, jolloin henkilöstöravintolassa ei ole runsaasti asiakkaita. Tutkijan tehtävänä oli johtaa keskustelua aiheeseen liittyvillä kysymyksillä. Haastattelun edetessä kysymyksiä muotoiltiin ja lisättiin tarpeen ja tilanteen mukaan. Haastattelukysymykset olivat:

1. Mitä mieltä olette Atrian henkilöstöravintolan lounasvaihtoehdoista?
2. Mitä mieltä olette Atrian henkilöstöravintoloiden välipalatarjonnasta?
3. Kuvaile hyvää lounasta henkilöstöravintolassa.

4. Kuvaile hyvää välipalaa henkilöstöravintolassa
5. Kuinka tärkeäksi koette henkilöstöravintolan palvelut?
6. Onko mielestänne tarpeen kehittää jotain asiaa henkilöstöravintolan toiminnassa?

#### 4.3.2 Esitutkimus haastattelun yhteenveto

Esitutkimukseen osallistuneet työntekijät olivat pääosin tyytyväisiä lounasvaihtoehtoihin. Kiitosta sai lounaan eri lounasvaihtoehtojen lukumäärä, joista voi valita mieleisensä. Lounaalle haluttaisiin uusiksi vaihtoehtoiksi puuroa, ruokaisaa salaattia tai kevyttä keittoa. Esitutkimuksen mukaan lounaalla tulisi kiinnittää huomiota siihen, että yksi lounasvaihtoehto olisi aina ”perinteisempi” ruoka kuin muut. Vastaa- jien mukaan lounaalla on tarjolla joskus kaksi sellaista vaihtoehtoa, jotka ovat mo- lemmat vieraampia ruokia, jolloin on vaikeampi tehdä valintaa. Vastajat olivat tyytyväisiä ruoan hintaan. Heidän mielestään sitä voitaisiin jopa nostaa hiljalleen ajan kuluessa muutamilla senteillä, koska raaka-ainehinnatkin nousevat.

Välipalatarjontaa kehuttiin monipuoliseksi. Välipalatarjontaan vastaajat kuitenkin halusivat uusiksi tuotteiksi hedelmäsalaattia, kasviswrappejä, kiisseliä, suolaista piirakkaa, itse tehtyä makeaa leivonnaista ja palakasviksia. Hyvän lounaan kritee- reiksi nousivat ravitsemuksellisuus, energiantarpeen mukaisuus, makujen yhteen- sopivuus, salaattipöydän tuoreus ja monipuolisuus. Esitutkimushaastattelussa eh- dotettiin, että erilaisten siemenien käyttö salaateissa olisi suositeltavaa. Hyvän välipalan kriteereinä pidettiin sitä, että aamulla on tarjolla täyttävämpiä vaihtoehto- ja ja iltapäivällä valikoimassa olisi kevyempiä vaihtoehtoja. Sen lisäksi mainittiin, että välipalatarjonnan tarkoituksena ei kuitenkaan ole korvata lounasta.

Henkilöstöravintolan palvelut koettiin erittäin tärkeiksi oman henkisen ja fyysisen työssä jaksamisen takia. Henkilöstöravintolassa käyntiä kuvattiin rentouttavaksi sekä sosiaalisesti tapahtumaksi työpäivän aikana.

Henkilöstöravintolan kehitys parempaan suuntaan sai kiitosta. Ruokalistalta toivot- tiin pois niitä ruokia, joiden menekki on vähäistä. Salaattipuolelle haluttaisiin moni-



puolisempaa valikoimaa. Vastaajien mukaan ruoanvalmistusta olisi hyvä toteuttaa enemmän useimmissa ruokaloissa, mutta he ymmärtävät, että tilat kuitenkin rajoittavat sitä jakelukeittiöissä.

### 4.3.3 Kyselylomake

Kysymystyyppeinä käytettiin avoimia ja monivalintakysymyksiä (Liite 1). Avoin kysymys tarkoittaa, että esitetään kysymys ja jätetään tyhjä tila sen vastaamiselle. Monivalintakysymyksissä vastaajalle oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot, ja vastaaja valitsi omaa mielipidettään vastaavan vastausvaihtoehdon. Kyselylomakkeessa käytettiin myös asteikkoihin eli skaaloihin perustuvia kysymystyyppejä. Tässä vastaajalle esitettiin väittämiä ja hän valitsi sen, miten voimakkaasti hän on asiasta samaa tai eri mieltä, kuin esitetty väittämä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 185–187.) Asiakastyytyväisyysmittauksessa kysytään monesti yleisarvosanaa tyytyväisyydestä, jolloin asiakas sai antaa omaa mielipidettään vastaavan arvosanan tyytyväisyydestä esimerkiksi asteikolla 1-5. (Ylikoski, 2001, 162.)

Avoimia kysymyksiä käytetään tuomaan spontaania, välitöntä palautetta vastaajan omin sanoin, omalla tavalla ja vastaajan omalla kielellä. Avoimia kysymyksiä tulee käyttää harkiten ja suositeltavaa niitä on käyttää pari-kolme lomaketta kohti. Avomilla kysymyksillä saadaan rytmiä ja vaihtelua kyselylomakkeeseen. Niitä ei kannata jättää lomakkeen loppuun, koska silloin niihin on helpompi jättää vastaamatta. (Lotti 2001, 146–160.)

Asiakastyytyväisyyden mittauksessa käytettiin valmiiksi mietittyä sekä testattua kyselylomaketta, jota täydennettiin esitutkimuksen tiedoilla (Lotti 2001, 69). Kyselylomakkeessa kysyttiin yhteensä 16 kysymystä. Kysymykset jaettiin omiin aihealueisiinsa, mikä selkeytti kyselyyn vastaamista. Kyselylomake pyrittiin tekemään sellaiseksi, että siihen ei kulu vastaajalla paljon aikaa. Esitutkimus haastattelun avulla saatuja tietoja käytettiin strukturoitujen eli monivalintakysymysten vastausvaihtoehdoissa. Kyselylomake hyväksytettiin Atrian ruokalatoimikunnassa ennen asiakastyytyväisyysmittauksen toteutusta.

Asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksia saatiin yhteensä 197 kappaletta. Alkuperäinen tavoite oli 240 kappaletta, mutta kaikista henkilöstöravintoloista ei valitettavasti palautunut 30 täytettyä lomaketta. Jos asiakas ei ollut vastannut johonkin kysymykseen, jätettiin tällaiset tapaukset huomioimatta kysymyskohtaisesti. Yhtään palautettua lomaketta ei tarvinnut hylätä.

#### **4.3.4 Asiakastyytyväisyysmittauksen toteutus**

Asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen testaamisen ja ruokalatoimikunnan hyväksynnän jälkeen kysely oli valmis potentiaalisille vastaajille. Asiakastyytyväisyysmittaus toteutettiin Atrian kahdeksaan henkilöstöravintolaan keväällä 2009 viikolla 17. Otoskooksi valittiin 30 vastaajaa henkilöstöravintolaa kohden. Lottin (2001,178.) mukaan kuluttajatutkimuksissa 30 tapausta pidetään analysoitavan ryhmän vähimmäiskokona. Tässä tutkimuksessa 30 vastaajaa per henkilöstöravintola pidettiin hyvänä, koska saatiin saman vastaajamäärän yleiskuvaa ravintoloittain. Kun vastaajamäärät olivat lähes samat jokaisessa ravintolassa, niin minkään tietyn henkilöstöravintolan vastaukset eivät vääristä vastauksia yleisesti.

Asiakastyytyväisyysmittaus toteutettiin kirjekyselynä, joka on hyvä silloin kun aihe on vastaajille tuttu ja mielenkiintoinen. Sen lisäksi käytettiin informoitua kyselyä, jolloin asiakastyytyväisyysmittauksen toteuttaja oli läsnä jakamassa sekä keräämässä kyselylomakkeita. (Lotti 2001, 139–140.)

Asiakastyytyväisyysmittaus toteutettiin kirjekyselynä kuuteen henkilöstöravintolaan ja informoituna kyselynä kahteen henkilöstöravintolaan. Aluksi oli tarkoituksena toteuttaa mittaus informoituna kyselynä kaikkiin henkilöstöravintoloihin. Tämä olisi taannut sen, että kyselyyn vastaajien lukumäärä olisi saatu suunnitelmien mukaisesti pidettyä 30:ssä, koska kyselyn toteuttaja olisi ollut itse jakamassa ja keräämässä kyselylomakkeita. Ruokalatoimikunta ei kuitenkaan hyväksynyt tätä järjestelyä, vaan toivoi, että kyselylomakkeet menisivät työnjohtajien ja esimiesten kautta satunnaisille 30 vastaajalle. Syynä siihen oli se, että kysely olisi toteutettu henkilöstöravintolassa asiakkaiden tauon aikana, jolloin ruokalatoimikunta oli sitä mieltä, että asiakkaat vastaavat paremmin omalla työajalla kyselyyn, kuin tauon aikana,

joka on tarkoin ajoitettu tuotantotyöntekijöillä. Kirjekyselyllä pystyttiin säätelemään myös sitä, etteivät kaikki vastaajat olleet samoilta osastoilta, kun taas informoidussa kyselyssä sitä olisi ollut mahdoton kontrolloida.

Kahteen henkilöstöravintolaan asiakastyytyväisyysmittaus toteutettiin alkuperäisen suunnitelman mukaan, koska kyseessä oli pääasiassa toimistotyöntekijöitä, jolloin todettiin, että heille informoidun kyselyn järjestäminen on hyvä vaihtoehto. Heillä tauko ei välttämättä ole niin rajoitettu kuin tuotantotyöntekijöillä. Informoitu kysely toteutettiin Seinäjoen asiakaspalvelukeskuksen ja Itikanmäen henkilöstöravintoloissa 22.4.2009. Informoidun kyselyn vastaajat valittiin satunnaisesti kyselyn toteutuksen aikana henkilöstöravintolassa olleista asiakkaista. Kuuden henkilöstöravintolan potentiaalisille vastaajille kysely meni kirjekyselynä, joka muutettiin viime hetkellä ennen kyselyn toteutusta. Kyselylomakkeet lähetettiin henkilöstöravintoloittain osastojen työnjohtajille. Atrian Suomi Oy:n henkilöstöravintoloiden esimies Susanne Heinineva otti selvää kuinka monta työnjohtajaa käy kussakin henkilöstöravintolassa. Kun työnjohtajien määrä saatiin selville, jaettiin 30 kyselylomaketta satunnaisesti heille. Työnjohtajat jakoivat kyselylomakkeet satunnaisille vastaajille ja keräsivät vastaukset. Työnjohtajat postittavat talon sisäisessä postissa valmiit kyselylomakkeet Heininevalle ja hän toimitti ne minulle.

Henkilöstöravintoloiden työntekijöille tulokset esitettiin yhteenvetona kaikista saaduista vastauksista. Esitys pidettiin 5.9.2009 työntekijöiden koulutuspäivässä Kuortaneen kuharannassa. Jokaiseen henkilöstöravintolaan tehtiin myös toimipaikkakohtaiset esitykset tuloksista. Henkilöstöravintoloiden esimies Susanna Niemelä on käynyt toimipaikkakohtaiset tulokset läpi yhdessä henkilöstöravintolan esimiehen tai vastaavan kanssa. Toimipaikkojen esimiehet ovat läpikäyneet tuloksia yhdessä työntekijöiden kanssa.

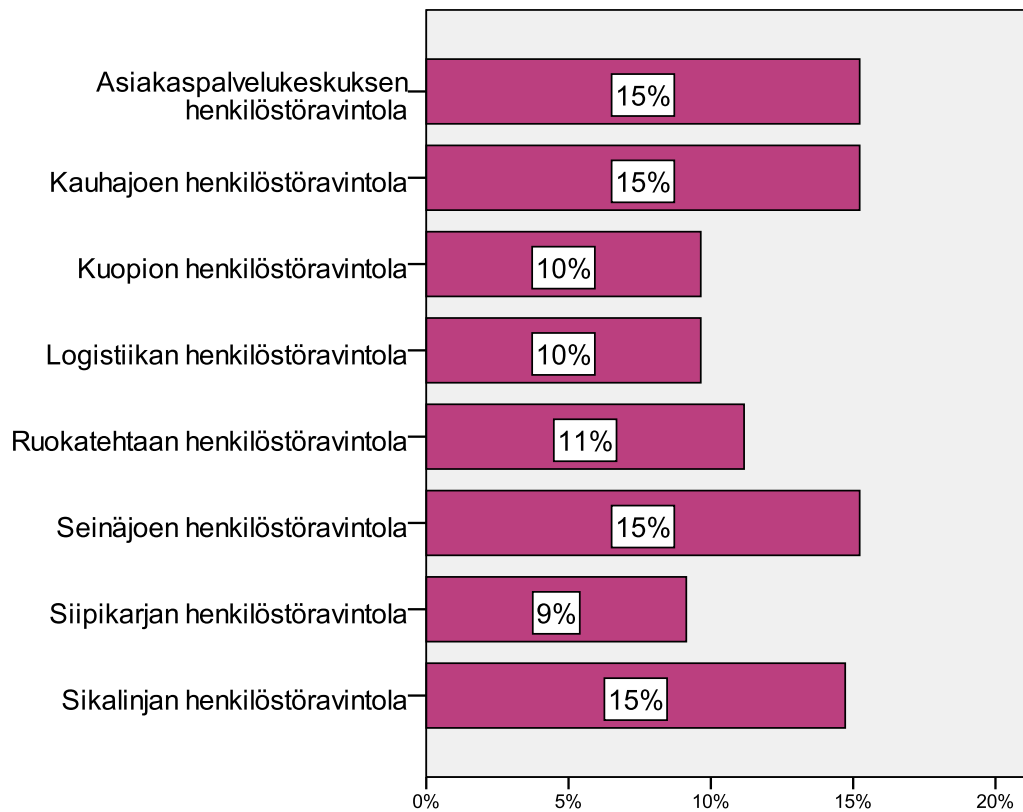
## 4.4 Tutkimuksen tulokset

### 4.4.1 Taustatiedot

Kyselyyn vastasi yhteensä 197 henkilöstöravintoloiden asiakasta. Naisia vastaajista oli 52 % (103) ja miehiä 48 % (94). Vastaajien sukupuolijakaumat jakaantuivat suhteellisen tasaisesti. Vastaajat jakaantuvat melko tasaisesti henkilöstöravintoloittain (KUVIO 1). Asiakastytyväisyyskyselyn tavoitteellinen vastaajien lukumäärä toteutui lähes täysin neljässä henkilöstöravintolassa: Seinäjoella Itikanmäellä ja asiakaspalvelukeskuksessa, Kauhajoella ja Nurmon sikalinjassa. Seinäjoen henkilöstöravintoloissa tavoitteelliseen vastaajamäärään vaikutti se, että se toteutettiin informoidulla kyselymenetelmällä.

Asiakaspalvelukeskuksen henkilöstöravintolan vastaajista naisia oli 26 ja miehiä neljä. Kauhajoen henkilöstöravintolan vastanneista naisia oli kolme ja miehiä 27. Kuopion henkilöstöravintolan vastaajista naisia oli neljä ja miehiä 15. Logistiikan henkilöstöravintolan vastanneista naisia oli 10 ja miehiä 19. Ruokatehtaan henkilöstöravintolan vastaajista naisia oli 15 ja miehiä seitsemän. Seinäjoen henkilöstöravintolasta vastaajista naisia oli 27 ja miehiä kolme. Siipikarjan henkilöstöravintolan vastanneista naisia oli 11 ja miehiä seitsemän. Sikalinjan henkilöstöravintolasta vastaajista naisia oli seitsemän ja miehiä 22.

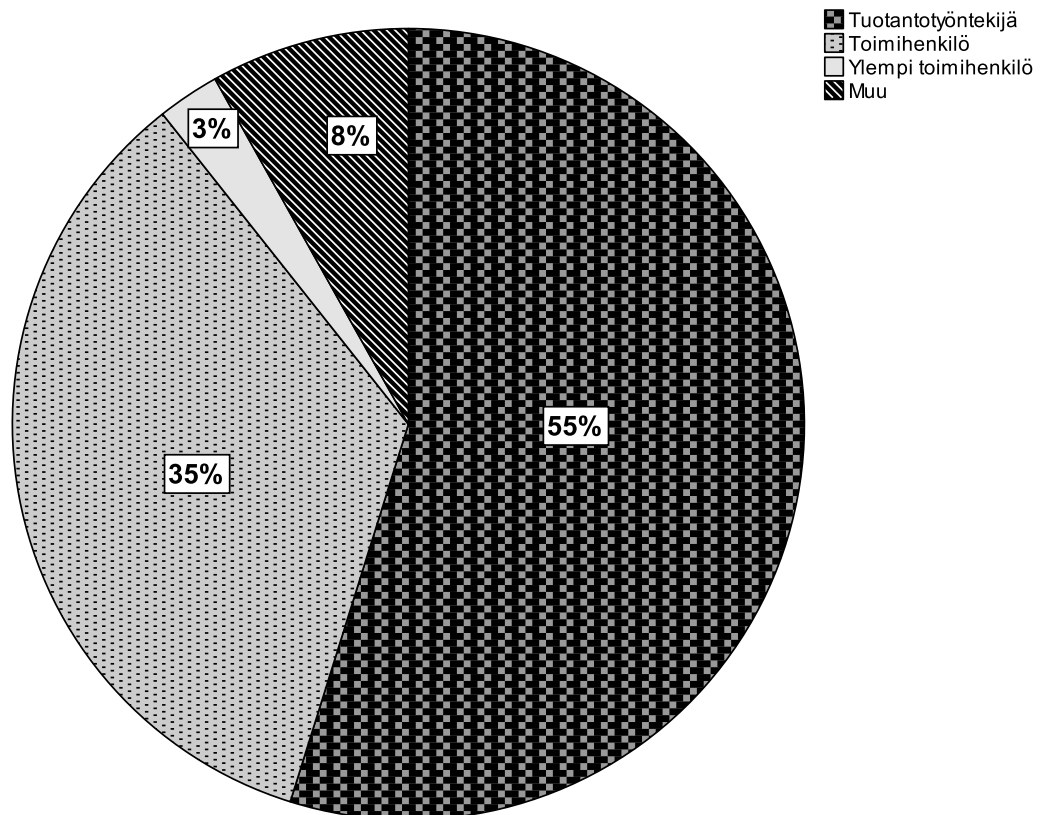
Edellisessä asiakastytyväisyyskyselyssä vastaajia oli yhteensä 590. Tällöin vastaajat eivät jakaantuneet yhtä tasaisesti henkilöstöravintoloittain, koska asiakastytyväisyyskyselyn toteuttamisessa käytettiin kokonaisotantaa ja tässä työssä käytettiin satunnaisotantaa. Edellisessä asiakastytyväisyyskyselyssä vastaajia oli eniten sikalinjan ja ruokatehtaan henkilöstöravintoloista, joissa molemmissa vastaajia oli n. 27 %. Vähiten vastaajia oli asiakaspalvelukeskuksessa n. 7 % ja Kauhajoen henkilöstöravintolassa n. 9 %. Naisten ja miesten osuus jakaantui edellisessä kyselyssä päinvastoin: naisia vastaajista oli 49 % ja miehiä 51 %. (Nikula & Riihimäki 2008, 25)



KUVIO 1. Vastauspaikka (n=197)

Vastaajista yli puolet 55 % (108) (KUVIO 2) oli työtehtävissä Atrian tuotantotyöntekijöinä. Tuotantotekijöiden osuus kaikista henkilöstöryhmistä oli hyvä, koska henkilöstöravintoloiden suurin asiakaskunta koostuu heistä. Tutkimuksen tuloksiin vaikuttaa positiivisesti se, että tuotantotyöntekijöiden mielipiteet nousevat tässä kyselyssä enemmän esiin kuin toimihenkilöiden. Toimihenkilöiden vastausprosentti jää alle puoleen kaikista vastanneista. Toimihenkilöt saavat ruoastaan ravintoedun ja sen takia voidaan päätellä, että he ovat yleisemmin tyytyväisempiä henkilöstöravintolan palveluun ja tarjontaan, kuin tuotantotyöntekijät. Tuotantotyöntekijöillä ruokaetua ei ole, vaan he saattavat maksaa ruoastaan enemmän kuin toimihenkilöt. Muita työntekijöitä vastaajista oli 8 % (16). Muiden työntekijöiden työnimikkeitä oli muun muassa: laitoshuollon työntekijä, tekniikan työntekijä, kerääjä, pakkaaja, käynnissäpitäjä ja lähettämötyöntekijä.

Edelliseen asiakastytytyväisyyskyselyyn verrattuna vastaajien työtehtävät jakaantuivat lähes yhtä tasaisesti. (Nikula & Riihimäki 2008, 25.)



KUVIO 2. Työtehtävä Atriolla. (n=197)

Vastaajista yhteensä yli 80 % (162) (Taulukko 2) käy lounaalla/päivällisellä työpaikkansa henkilöstöravintolassa päivittäin. Kaikista vastaajista noin joka kuudes käy lounaalla/päivällisellä työpaikkansa henkilöstöravintolassa harvemmin kuin päivittäin. Osa näistä vastaajista saattaa olla toimihenkilöitä, joiden työnkuvaan kuuluu matkustelu. Lisäksi tuotannontyöntekijät, jotka työskentelevät iltavuorossa voivat jättää päivällisen väliin, koska ovat saattaneet nauttia lounaan perheen kanssa kotona ennen töihin tuloa. Ainoastaan 2,5 % (5) oli vastannut, että ei syö lainkaan henkilöstöravintolassa. Perusteluina siihen, miksi asiakkaat eivät syö lainkaan henkilöstöravintolassa, annettiin seuraavanlaisia vastauksia: ”Ruoan laatu heikentynyt vuosien varrella esim. kunnon liharuokia ei ole juuri ollenkaan, joskus ehkä karjalanpaistia. Kastikkeet saavat vatsan kiehumään”. ”Hinta ja laatu

ovat liian kaukana toisistaan, liharuoat puuttuvat”. ”Liian rasvaista ja teollista. Minulla on paljon ruoka-ainerajoitteita”. ”Kaksi kertaa kahvi ja leipä riittävät”.

Kun vertaa edelliseen asiakastytyväisyyskyselyyn lounaan/päivällisen asioinnin tiheyttä ilmenee, että asiakkaiden suosio käyttää henkilöstöravintoloiden palveluita päivittäin on pysynyt suosiossaan. Nikulan & Riihimäen (2008, 27) toteuttamassa kyselyssä kaikista vastaajista 80 % kävi henkilöstöravintolan lounaalla/päivällisellä päivittäin.

Taulukko 2. Henkilöstöravintolassa lounaalla/päivällisellä käynnin tiheys (n=197)

	Frekvenssi	Prosent-tiosuus
Päivittäin	162	82,2
2-4 kertaa viikossa	21	10,7
Kerran viikossa	3	1,5
Muutaman kerran kuukaudes-sa	3	1,5
Harvemmin kuin kuukausittain	3	1,5
En syö Atrian henkilöstöravin-tolassa	5	2,5
Yhteensä	197	100,0

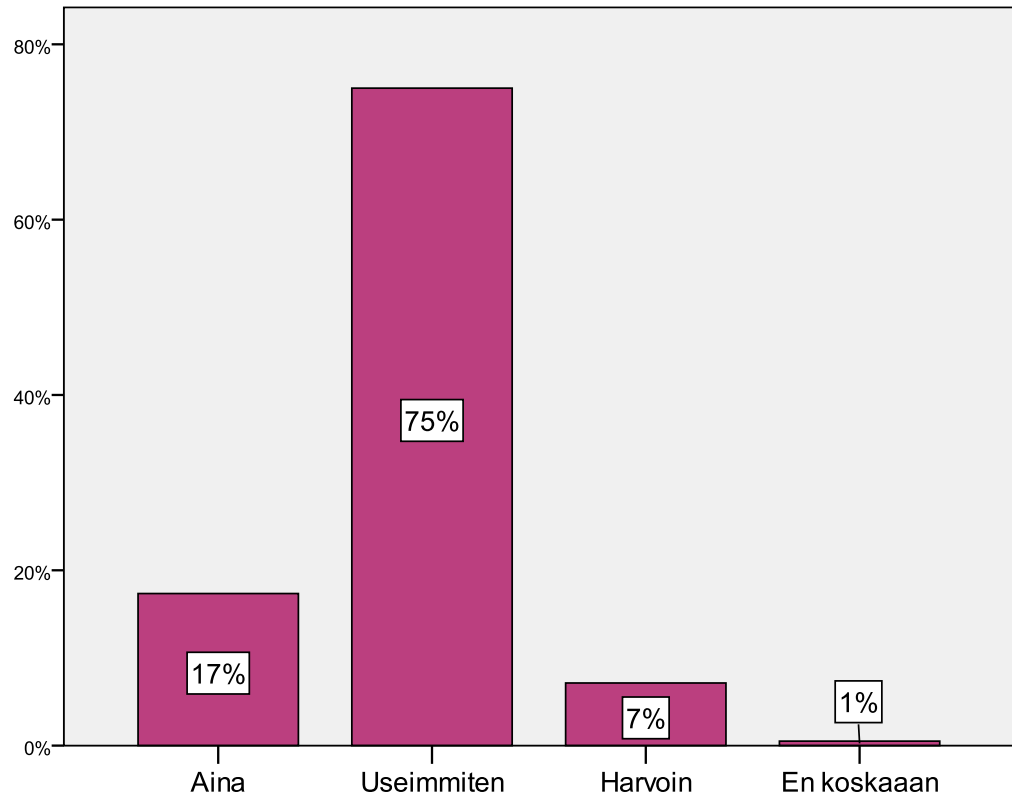
Atrian henkilöstöravintolassa on melko vähän erityisruokavalion noudattajia. Vastaajista ainoastaan 8 %:lla (16) on jokin erityisruokavalio. Erityisruokavalion noudattajat jakaantuivat melko tasaisesti keliakkoihin ja laktoosittoman erityisruokavalion noudattajiin. Mukana oli myös maidottoman ja jauhoton-hiivattoman erityisruokavalion noudattajia. Vastaajista 91 % (179) ilmoitti, ettei heillä ole lainkaan erityisruokavaliorajoitteita. Tähän vastaukseen oli kaksi vastaajaa jättänyt vastamatta.

Atrian henkilöstöravintoloissa on vähän erityisruokavalion noudattajia suhteessa ruokailijamääriin. Suurimpana ryhmänä ovat vähälaktoositonta ja laktoositonta

ruokavaliota noudattavat. Toiseksi suurin ryhmä ovat keliaakikot. Eri ruoka-aineille allergisia asiakkaita henkilöstöravintoloissa on muutamia. Kaikkiaan henkilöstöravintoloiden asiakkaista erityisruokavalion noudattajia on noin 8 % kaikista asiakkaista, joka on sama määrä, kuin asiakastytyväisyyskyselyssäkin. (Niemelä 2009a, 33.) Vastajat löytävät hyvin lounaalta/päivälliseltä itselleen sopivan vaihtoehdon, koska yhteensä 92 % (181), eli lähes jokainen vastaajista löytää lounaalta/päivälliseltä mieluisan vaihtoehdon aina tai useimmiten. (KUVIO 3). Vastanneista harvoin tai ei koskaan löydä sopivaa vaihtoehtoa lounaalta/päivälliseltä 8 % (15).

Edellisessä asiakastytyväisyyskyselyssä kaikista vastaajista 83 % löysi yleensä sopivan vaihtoehdon lounaalta/päivälliseltä (Nikula & Riihimäki 2008, 28). Nyt luku on hieman noussut. Edellisen asiakastytyväisyyskyselyn perusteella ruokalistaa uusittiin ja otettiin huomioon mahdolliset kehitysehdotukset. Tästä voidaan päätellä, että uudella ruokalistalla on ollut positiivista vaikutusta asiakkaiden lounas - /päivällisruokien sopivan vaihtoehdon löytämiseen. (Heinineva 2008, 9.)





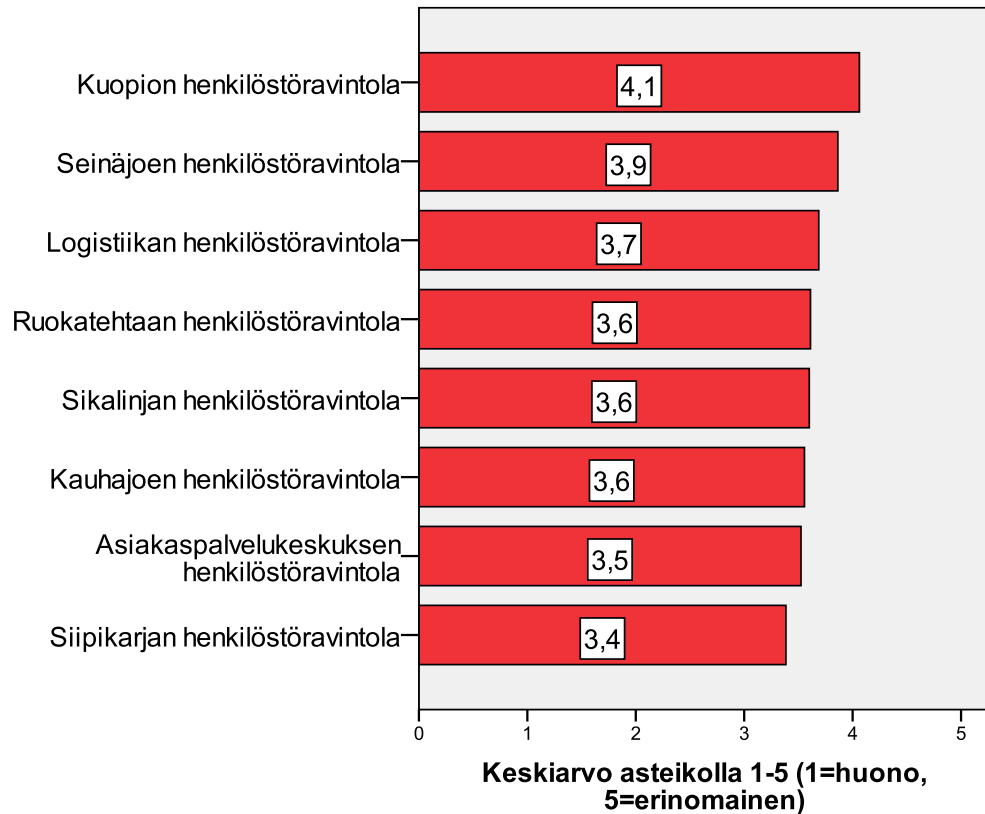
KUVIO 3. Lounaalta/päivälliseltä mieluisan vaihtoehdon löytää (n=197)

#### 4.4.2 Toiminta ja palvelu

Atrian henkilöstöravintoloiden asiakkaat ovat melko tyytyväisiä henkilöstöravintolan toimintaan ja palveluun (KUVIO 4). Toiminnan ja palvelun keskiarvoksi kyselyyn osallistuneiden asiakkaiden vastauksista saatiin 3,70, joka on tyydyttävän ja hyvän välillä. Eniten vastaajat olivat antaneet henkilöstöravintolan toiminnasta ja palvelusta arvosanaa 4 (46 %). Tähän kysymykseen vastasi 73 % vastanneista (144). Valitettavasti tähän kysymykseen oli monet jättänyt vastaamatta, mutta luultavasti kysymys oli sijainnut kyselylomakkeessa huonossa kohdassa, jolloin vastaaja ei huomionnut kyseistä kohtaa lainkaan. Tähän kysymykseen oli vastaamatta jättänyt 53 asiakasta.

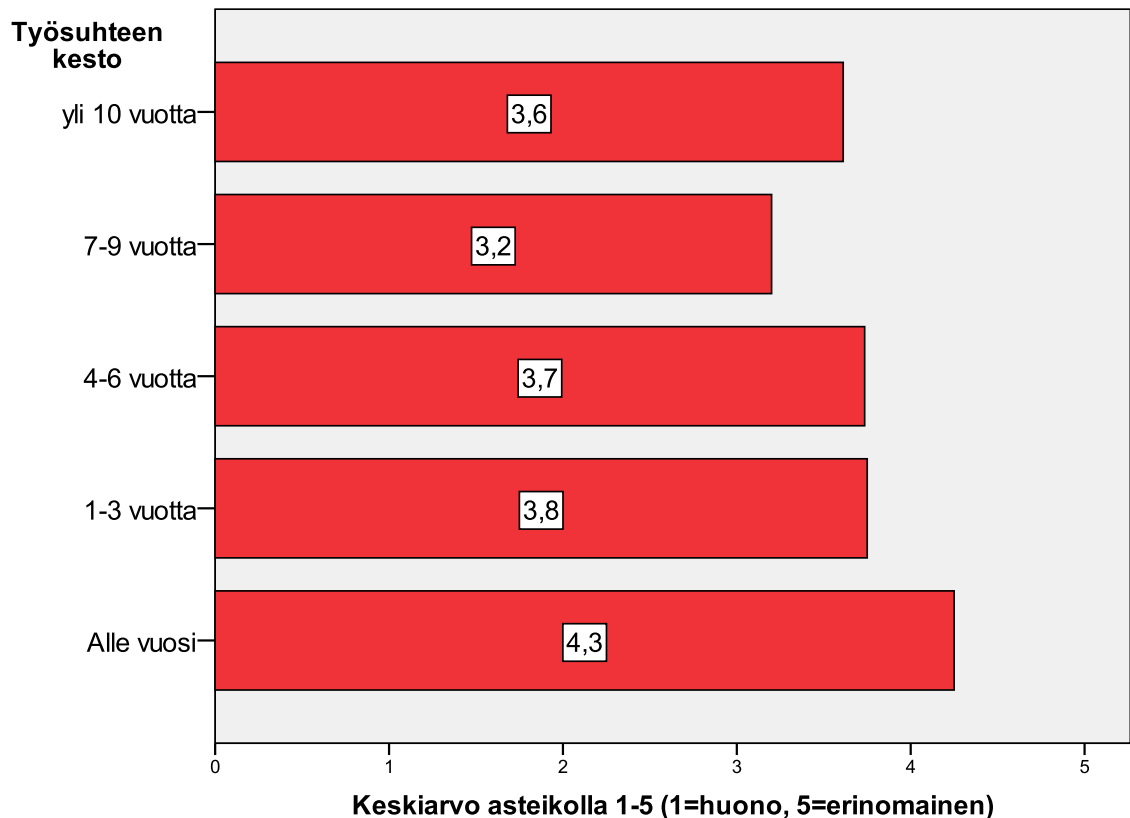
Myös edellisessä asiakastyytyväisyyskyselyssä Seinäjoen ja Kuopion henkilöstöravintolat olivat saaneet eniten erinomaisia tai hyviä arvosanoja ja siipikarjan ja Kauhajoen henkilöstöravintolat vähiten. (Nikula & Riihimäki 2008, 34–35.) Kun

vertaa nyt toteutettuun asiakastyytyväisyyskyselyyn huomataan, että Kauhajoen henkilöstöravintolan toiminta ja palvelu on parantunut edelliseen asiakastyytyväisyyskyselyyn verrattuna. Heininevan (2009a, haastattelu) mukaan henkilöstöravintoloiden kehittämiseen pyritään yhdessä Atrian ruokalatoimikunnan kanssa.



KUVIO 4. Keskiarvosana henkilöstöravintoloiden toiminnasta ja palvelusta asteikolla 1-5 (n=144)

Työsuhteen kestolla on vaikutusta siihen, miten tyytyväisiä asiakkaat ovat toimintaan ja palveluun (KUVIO 5). Henkilöstöravintolan asiakkaat, jotka ovat olleet töissä Atriassa lyhyemmän aikaa, ovat tyytyväisimpiä toimintaan ja palveluun. Ne asiakkaat, jotka ovat työskennelleet talossa 7-9 vuotta, ovat tyytymättömiimpiä henkilöstöravintoloiden toimintaan ja palveluun. Vastaajista 52 % (102) on työskennellyt Atriassa yli 10 vuotta. Arvosanan mukaan he ovat kuitenkin melko tyytyväisiä henkilöstöravintoloiden toimintaan ja palveluun. Tähän voi vaikuttaa se, että nämä työntekijät ovat vuosien kuluessa huomanneet toiminnan ja palvelun kehittymisen. Tähän kysymykseen vastaamatta jätti 53 asiakasta.

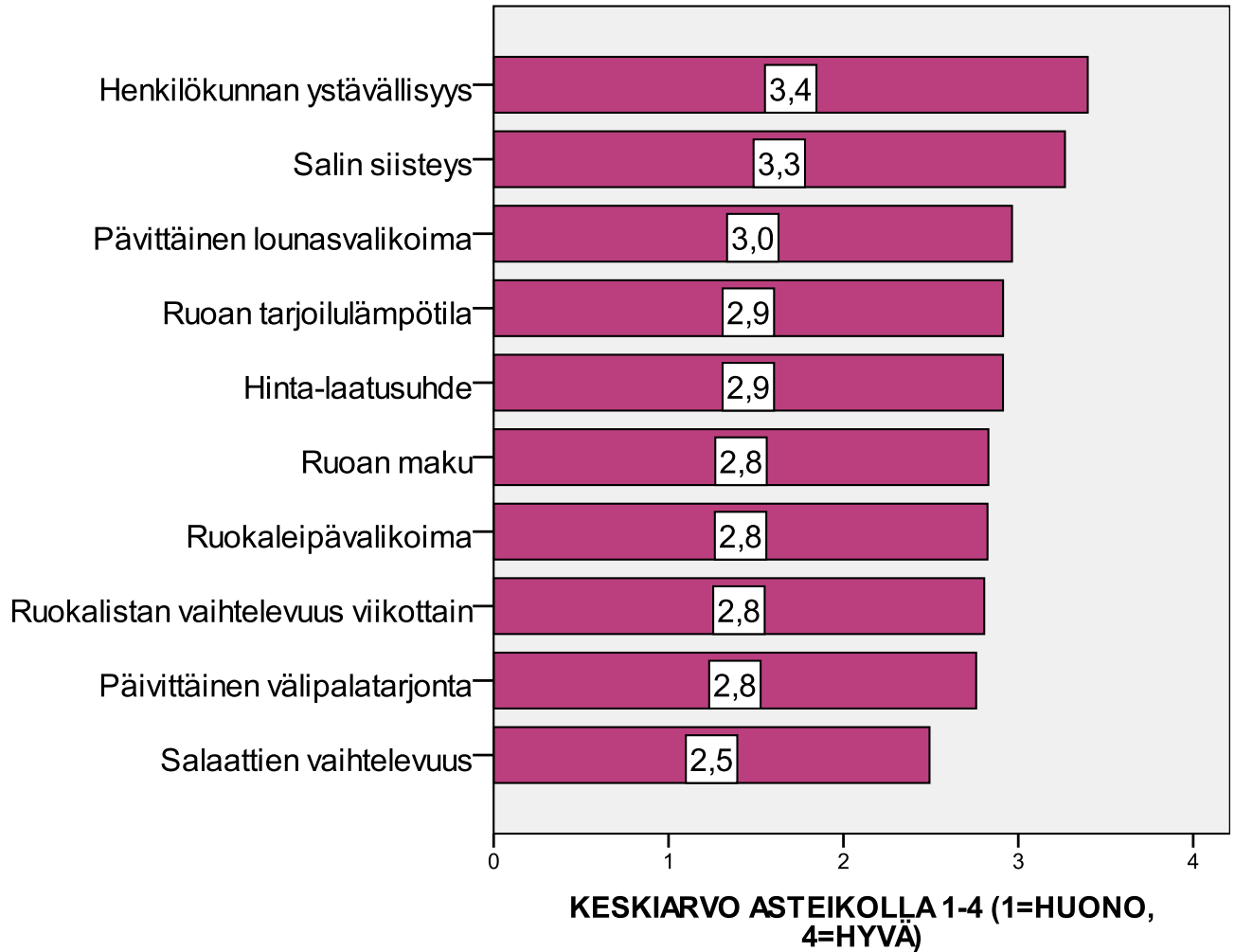


KUVIO 5. Keskiarvosanat henkilöstöravintolan toiminnasta ja palvelusta työsuhteen keston mukaan Atrialla (n=197)

Kuviossa (6) toimintaan ja palveluun liittyvät asiat ovat kaikkien henkilöstöravintoloiden keskiarvojen mukaan paremmuusjärjestyksessä. Henkilökunnan ystävällisyys sai parhaimman keskiarvon 3,4. Taulukossa olevista asioista henkilökunnan ystävällisyys olikin ainut asia, josta annettiin eniten arvosanaa neljä 58 % vastaajista (114). Tästä voidaan päätellä, että henkilökunnan asiakaspalvelutaidot sekä palvelun laatu ovat Atrian henkilöstöravintoloissa hyvällä tasolla. Seinäjoella asiakaspalvelukeskuksessa ja Itkanmäellä sekä Kauhajoen henkilöstöravintoloissa parhaimman keskiarvon saa henkilökunnan ystävällisyys ja huonoimman salaattien vaihtelevuus. Ruokatehtaan henkilöstöravintolassa asiakkaat olivat tyytyväisimpiä päivittäiseen välipalatarjontaan ja tyytymättömiä salaattien vaihtelevuuteen. Logistiikan henkilöstöravintolassa asiakkaat olivat tyytyväisimpiä salin siisteyteen ja tyytymättömiä päivittäiseen lounasvalikoimaan. Kuopion henkilöstöravintolassa parhaimman arvosanan sai ruoan tarjoilulämpötila ja huonoimman päivittäinen välipalatarjonta. Siipikarjan henkilöstöravintolan asiakkaat antoivat

salaattien vaihtelevuudesta parhaimmat arvosanat ja päivittäinen välipalatarjonta saa huonoimmat arvosanat. Sikalinjan henkilöstöravintolan asiakkaat olivat tyytyväisimpiä henkilökunnan ystävällisyyteen ja tyytymättöimpiä hintalaatusuhteeseen.

Nikulan ja Riihimäen (2008,2,34–35.) opinnäytetyöstä selviää, että edellisen asiakastytyväisyyskyselyn perusteella tyytymättöimpiä oltiin henkilöstöravintoloiden salaattivalikoimaan, vaikka silloin vastaajista 55 % piti sitä monipuolisena. Tässä kyselyssä vastaajista 15 % antoi salaattivalikoimasta arvosanan 4. Sen takia nyt tulisikin kiinnittää huomiota salaattipöydän monipuolisuuteen ja vaihtelevuuteen niin, että samat komponentit eivät toistuisi viikoittain useasti ja salaattivalikoimaan tulisi miettiä uusia komponentteja. Viime asiakastytyväisyyskyselyssä vastaajista 89 % koki henkilökunnan ystävälliseksi. Nyt toteutetussa kyselyssä henkilökunnan ystävällisyys sai parhaimman keskiarvosanan, vaikka luku onkin mennyt hieman alaspäin viime kyselyyn verrattuna. Vastaajista 83 % oli tyytyväisiä henkilökunnan ystävällisyyteen.

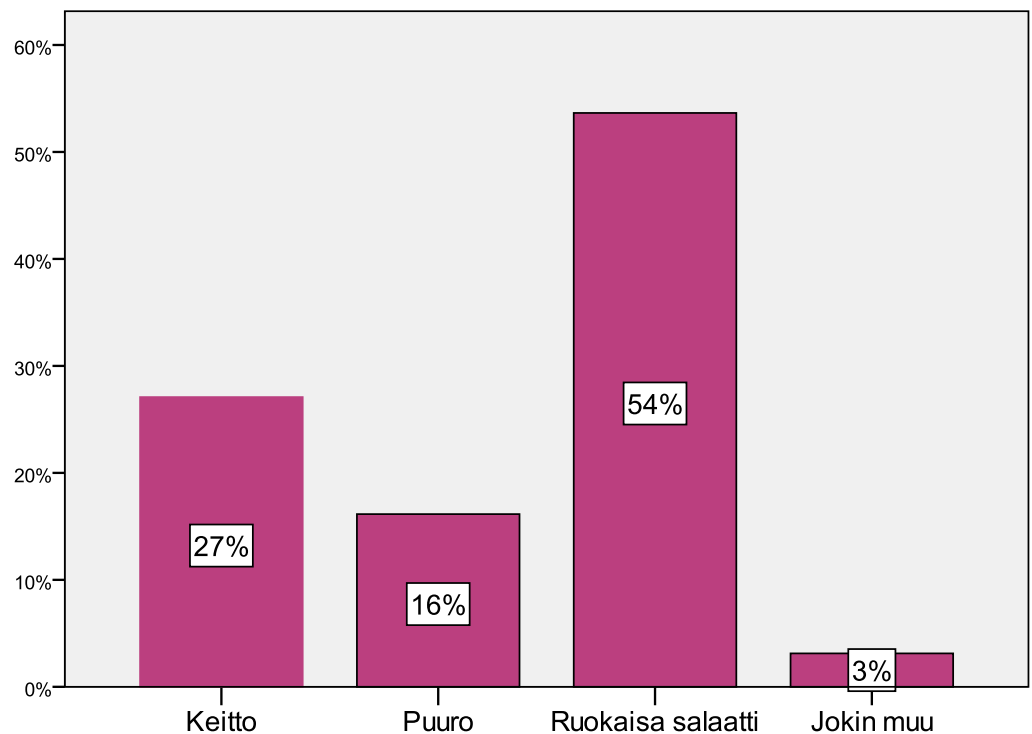


KUVIO 6. Toimintaan ja palveluun liittyvien asioiden keskiarvotaulukko (n=197)

#### 4.4.3 Lounas

Atrian henkilöstöravintoloissa tarjotaan pääsääntöisesti kahta lounas-/päivällisvaihtoehtoa. Sen takia tiedusteltiin, mitä asiakkaat haluaisivat syödä, jos tarjolla olisi vielä kolmas ruokavaihtoehto jokaisessa henkilöstöravintolassa päivittäin. Eniten toivottiin ruokaisaa salaattia 54 % (103) (Kuvio 7). Vastauskohtaan jokin muu tuli muun muassa seuraavia vastauksia: tex-mex ruokaa, keittoja joissa ei ole maitopohjaa ja lihapiirakkaa. Tähän kysymykseen oli viisi henkilöä jättänyt vastaamatta.

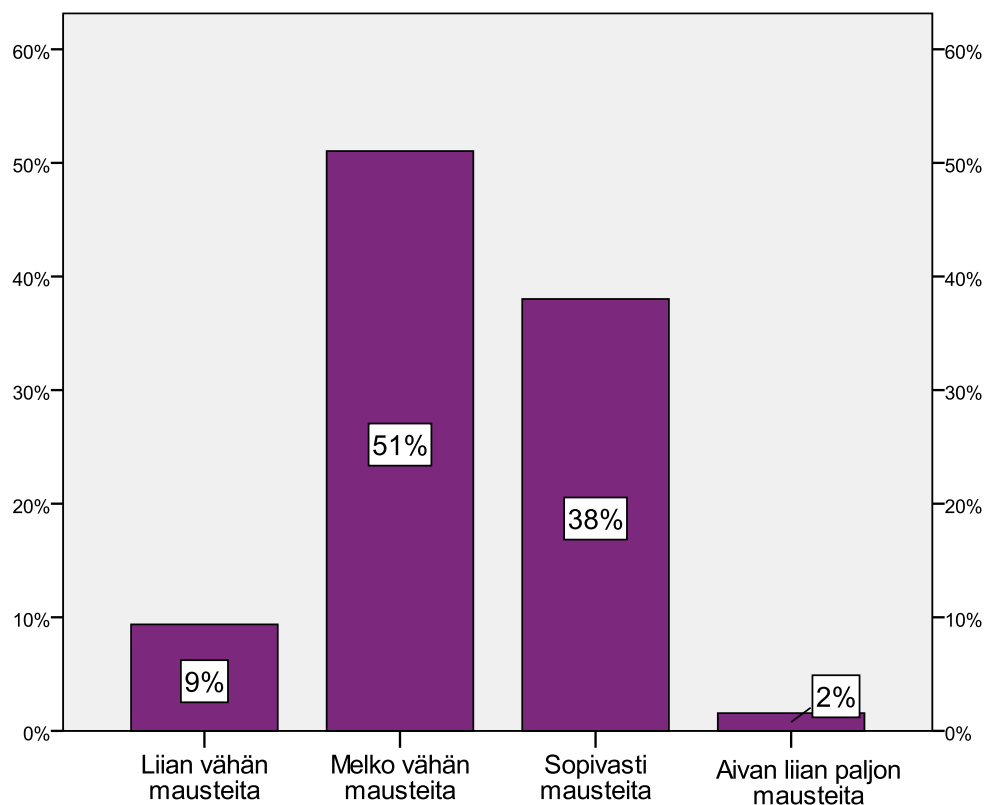
Tällä hetkellä joissakin henkilöstöravintoloissa tarjotaan puuroa joka päivä kolmantena vaihtoehtona ja vastausten perusteella sen suosio ei ole kovinkaan suuri. Todennäköisesti asiakkaat, joilla on mahdollisuus valita puuro ruoakseen päivittäin, ovat siihen kyllästyneet ja toivovat jotain muuta sen tilalle. Ruokaisaa salaattia asiakkailta on mahdollisuus valita ruoakseen tällä hetkellä yhtenä päivänä viikossa. Vastausten perusteella ruokaisaa salaattia kuitenkin haluttaisiin useampana päivänä viikossa. Nikulan & Riihimäen (2008, 35) mukaan salaattivaihtoehtoa lounaalle ja päivälliselle useammin kuin yhtenä päivänä viikossa toivottiin jo kaksi vuotta sitten.



KUVIO 7. Lounaalle ja päivälliselle kolmas vaihtoehto (n=192)

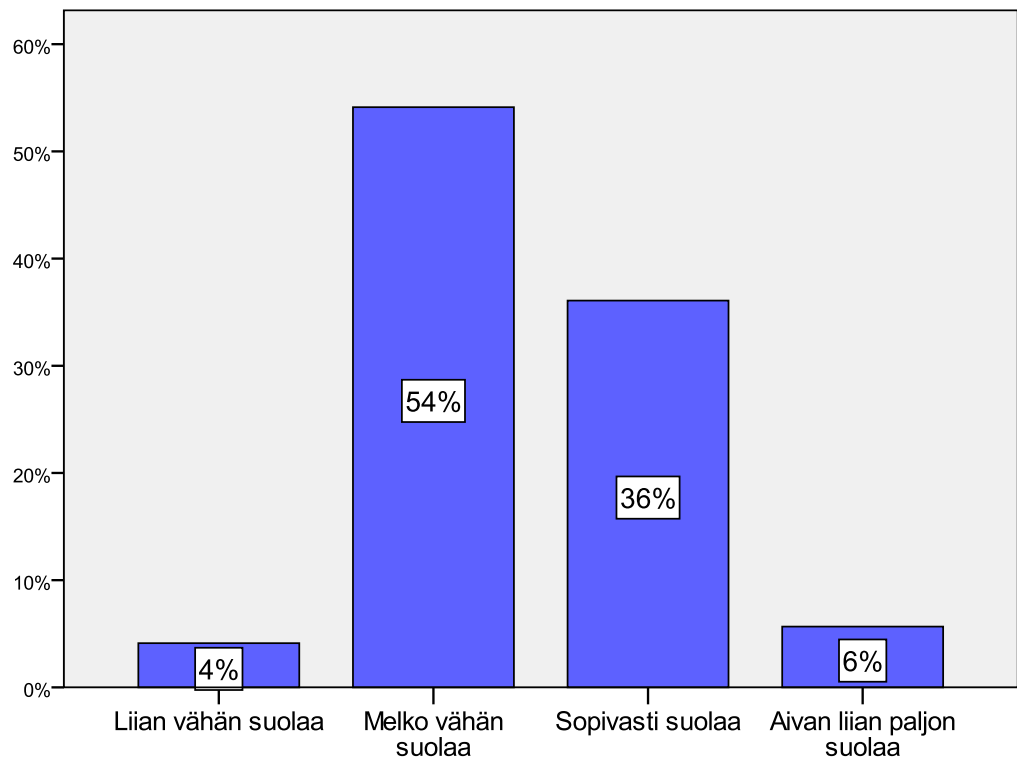
Lounaan ja päivällis-ruoan mausteisuuden arvioinnista selviää, että Atrian henkilöstöravintoloiden ruoka on mausteisuudeltaan sopivaa. Yhteensä 89 % vastaajista (171) on sitä mieltä (Kuvio 8), että ruoassa on melko vähän tai sopivasti mausteita. Vaikka hieman yli puolet vastaajista on sitä mieltä, että ruoassa on melko

vähän tai sopivasti mausteita, niin se on kuitenkin parempi kuin aivan liian paljon mausteita. Mausteita voi aina lisätä omaan ruokaan pöytämausteilla, mutta niiden pois ottaminen ruoasta on taas vaikeampaa. Tämän perusteella ruokareseptien mausteiden määrää voidaan käyttää entiseen tapaan. On kuitenkin syytä muistaa, että vastaajien omat tottumukset ja mieltymykset vaikuttavat paljon ruoan maustamisessa. Viisi henkilöä oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen.



KUVIO 8. Lounas- tai päivällisruoan mausteisuus (n=194)

Vastaajista yhteensä 90 % (175) on sitä mieltä, että ruoassa on melko vähän tai sopivasti suolaa (Kuvio 9). On kuitenkin hyvä, että suolan määrä ruoassa pidetään kohtuullisena, eikä sitä ole suurimman osan vastaajista mielestä liikaa. Suolan määrään ruoassa vaikuttaa monesti asiakkaan omat mieltymyksensä. Hasusen (1995, 35.) mukaan työpaikka-aterian suolan määrän ei saisi ylittää yli 3g päivässä. Kolme vastaajista oli jättänyt tähän kysymykseen vastaamatta.



KUVIO 9. Lounas- tai päivällisruoan suolaisuus (n=195)

#### 4.4.4 Välipala

Vastaajat löytävät hyvin tähänastisesta välipalatuotevalikoimasta sopivan tuotteen. Reilusti yli puolet vastaajista löytää aina tai useimmiten 87 % sopivan tuotteen välipalavaihtoehdoista itselleen (Taulukko 3). Vastausvaihtoehtoon ”en koskaan” ei ollut tullut yhtäkään vastausta. Tähän kysymykseen vastaamatta oli jättänyt kaksi henkilöä. Nikulan ja Riihimäen (2008, 33.) asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella asiakkaista 64 % oli ollut tyytyväisiä kahviedun tuotevalikoimaan ja 27 % vastanneista oli ollut tyytymättömiä. Kun vertaa viime kyselyn tuloksia nyt toteutettuun kyselyyn, niin voidaan huomioida, että asiakkaiden tyytyväisyys välipaloihin on noussut viimeisen kahden vuoden aikana.



	Frekvenssi	Prosenttiosuus
Aina	30	15,2
Useimmiten	141	71,6
Harvoin	24	12,2
Yhteensä	195	99,0
Vastaamatta jättänyt	2	1,0
Yhteensä	197	100,0

Taulukko 3. Välipaloista sopivan tuotteen löytäminen (n=195)

Kyselyssä esillä olleista kahdeksasta uudesta välipalavaihtoehdosta kolmeksi suosituimmaksi nousivat: pieni salaattiannos, hedelmäsalaatti ja suolainen itse leivottu piirakka (Taulukko 4). Neljänneksi suosituin oli kasviswrap, viidentenä oli kiisseli ja kaikista vähiten suosiota saivat palakasvikset sekä itse leivottu piirakka. Välipalatarjonnan uusiksi tuotteiksi asiakkaat saivat ehdottaa myös omia mielty- myksiään. Tähän asiakkaat olivat antaneet muun muassa seuraavanlaisia ehdo- tuksia: kasvismousse, salaattileipä, sämpylä, jonne voit itse ladata kasvikset, pirte- lö ja riisikakku. Maustamatonta jogurttia hedelmien tai marjojen kanssa toivottiin, siten että itse voi koota annoksen. Toivottavaa on, että asiakkaiden valitsemat kolme suosituinta välipalatuotetta kehitellään välipalavalikoimaan jo olevassa ole- vien tuotteiden lisäksi. Hasunen ym. (1995, 37.) kehottikin, että välipalaksi on suo- siteltavaa tarjota vähärasvaisia täysjyvävalmisteita, marjoja tai hedelmiä sekä mai- tovalmisteita ja niistä valmistettuja leivonnaisia. (Hasunen ym. 1995, 37.) Tämän kyselyn perusteella voidaan huomata, että asiakkaat haluaisivatkin juuri tämänty- lisiä uusia tuotteita välipalatarjontaan.

Suosituimmat uudet välipalat	Lukumäärä
Pieni salaattiannos muovirasiassa	82
Hedelmäsalaatti pienessä pikarissa	75
Suolainen itse leivottu piirakka	51

Taulukko 4. Välipalatarjonnan kolme suosituinta uutta tuotetta

#### 4.4.5 Avoimet vastaukset

Avoimissa vastauksissa asiakkaat saivat antaa omia kehittämissuhteita lounaaseen/päivälliseen, välipalaan ja asiakaspalveluun liittyen. Palautteista nousi esille ruoan terveellisyyteen vaikuttavat asiat, lounaalle/päivälliselle kolmas ruokavaihtoehto, tarve ruokalatyöntekijälle yövuorolaisille sekä välipalavalikoimaan toivottiin enemmän suolaisia vaihtoehtoja. Palautetta tuli kiitettävän paljon laidasta laitaan.

**Lounas ja päivällinen.** Kiitosta saatiin muun muassa siitä, että henkilöstöravintolatoiminta toimii hyvin ja tarjolla on hyvää perusruokaa. Lisäksi kiitettiin, että ateriat ovat pääsääntöisesti hyvän makuisia. Tyytyväisyyttä lounaaseen/päivälliseen kuvailtiin näin: ” Ruokavalikoima ainakin minun osalta hyvä.” Kehitettäviä asioitakin palautteista nousi esille. Useassa palautteessa toivottiin kolmatta kevyempää ruokavaihtoa lounaalle ja päivälliselle joka päivä. Kevyeksi vaihtoehdoksi toivottiin keittoa, ruokaisaa salaattia ja puuroa ja kiisseliä. Eli juuri niitä vaihtoehtoja, joita henkilöstöravintoloissa olisikin mahdollista toteuttaa. Muutamassa palautteessa toivottiin, että ruokaisa salaatti vaihtoehto olisi tarjolla joka päivä. Kevyttä ruokavaihtoehtoa toivottiin muun muassa seuraavanlaisella perustelulla:” kevyt vaihtoehto päivittäin painonhallintaan”. Monet asiakkaat antoivat palautetta salaattivalikoimasta. Salaattivalikoimaa toivottiin monipuolisemmaksi ja runsaammaksi. Sa-

laattivalikoimasta annettiin seuraavanlaista palautetta: ”salaattipöytä on usein yksitoikkoinen ja tylsä”. Palautteista nousi esille, että enemmän toivottiin kotiruoan tapaista perusruokaa. Sille annettiin seuraavanlainen perustelu ”Ei saisi olla ns. ”testiruokia” kahta, vaan aina pitäisi olla ns. perusruoka toisena.” Kalaruokia toivottiin viikoittain vähemmän ja niiden tilalle liharuokaa. Paneroituja kaloja toivottiin pois listalta niiden mauttomuuden takia. Monessa palautteessa nousi esille, että keittoruokien perunat ovat usein kovia ja ruokien lämpötila on huono. Puurojen valmistusta asiakkaat haluaisivat kehittää niin, että puurot tehtäisiin aina vähälaktoosittomaksi tai laktoosittomaksi. Perunan tilalle toivottiin useammin jotain muuta vaihtoehtoa. Logistiikan asiakkaat toivoivat yövuoroon ruokaisampaa ruokaa ja vaihtelevampaa valikoimaa. Yövuorolaiset myös toivoivat, että ruokalatyöntekijä palvelisi heitä öisin, niin että henkilöstöravintolan palvelu toimisi lähes samalla tyylillä, kuin aamu- ja iltavuorolaisillekin. Erityisruokavalio merkintöihin ruokalistassa toivottiin selkeämpää linjaa, niin että asiakas tietää löytyykö sopiva ruoka linjastosta vai tuleeko sitä kysyä ruokalatyöntekijältä. Ruoan riittävyteen toivottiin parannusta, niin että päivän lounas/päivällisruoka vaihtoehdot eivät loppuisi kesken.

Mausteiden osalta palaute oli vaihtelevaa. Osa vastaajista kehui, että ruoassa on tarpeeksi makua. Eniten vastaajat kuitenkin kiinnittivät huomiota suolan liialliseen määrään. Mausteisuudesta annettiin muun muassa seuraavanlaista palautetta: ”Mausteita on olemassa paljon erilaisia. Jos ruoassa ei ole makua sitä on lisätty suolalla, sitten ruoka on liian suolaista. Käyttäkää enemmän mausteita, ei suolaa.” Mausteiden osalta toivottiin myös laajempaa pöytämaustevalikoimaa.

**Välipala.** Välipalavalikoimaan toivottiin lisää suolaisia vaihtoehtoja sekä monipuolisempaa hedelmävalikoimaa. Kasvisvoileipiä sekä suolaisia piirakoita haluttiin valikoimaan. Ruisleipää toivottiin saataville koko henkilöstöravintolan aukioloajaksi. Pullavalikoimaa tulisi kehittää paremmaksi. Siitä annettiin seuraavanlaista palautetta: ”Päiväkahveille muutakin kuin munkkeja ja donitseja jne”. Leivän päälle toivottiin joskus maksamakkaraa, mätitahnaa ja sulatejuustoa margariinin sijaan. Aamuvälipalan tarjontaan haluttiin keitettyjä kananmunia. Jogurteista toivottiin rasvattomia vaihtoehtoja. Kahvin juomiseen liittyen toivottiin santsikuppimahdollisuutta ilman ylimääräistä leimausta (maksua) ja kahvin lisäämistä lounaan/päivällisen jälkiruoksi. Aamupalaa asiakkaat haluaisivat kehittää niin, että leivän saisi koota

itse, kuten muutama vuosi sitten. Heininevan (2008,9.) mukaan tähän ei kuitenkaan ole paluuta. Tämä selviää edellisen kyselyn perusteella tehdystä yhteenvetoartikkelista Atrian työntekijöille. Tätä samaa asiaa on toivottu myös kaksi vuotta sitten. Pitsavalikoimaan toivottiin jotain uutta vaihtoehtoa kuin ainoastaan ananasjauhelihapitsaa. Välipalavalikoimaan liittyen toivottiin, että leivät riittäisivät myös iltavuorolaisille, ja etteivät ne loppuisi kesken. Henkilöstöravintolan toimintaa ja välipalaa kuvattiin muun muassa seuraavalla tavalla: ”Olen hyvin tyytyväinen ravintolan toimintaan, täyttää hyvin tarpeeni. Ehkä välipalalla voisi olla enemmän terveellisiä vaihtoehtoja”.

**Asiakaspalvelu ja muu toiminta.** Asiakaspalvelua kiitettiin erinomaiseksi, ystävälliseksi ja miellyttäväksi. Jotkin vastaajat olivat sitä mieltä, että enemmän voisi olla iloisempaa asiakaspalvelua, koska hymy ei maksa mitään. Ravinto- ja kahvietuun sekä lounaaseen/päivälliseen toivottiin selkeitä ohjeita, niin että asiakas tietää, mitä niihin sisältyy. Yhden ylimääräisen tuotteen hintaa jotkut asiakkaat pitivät kohtuuttomana. Yhden ylimääräisen tuotteet hinnoittelusta annettiin muun muassa seuraavanlaista palautetta: ”Ylimääräisten hinnoittelu törkeä, esim. 80 senttiä makkarasta on aika paljon.” Maitoa ja kermaa toivottiin pois kassan luota, koska se jumittaa vastaajien mielestä jonon etenemistä.

## 5 POHDINTA

Opinnäytetyön aiheen sain erikoistumisharjoitteluni aikana alkuvuodesta 2009. Erikoistumisharjoitteluni toteutin Atrian henkilöstöravintoloiden esimiehen Susanne Heininevan työtoimenkuviin tutustuen. Tiedustelin häneltä mahdollista opinnäytetyön aihetta ja silloin ilmeni, että asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus olisi ajankohmainen vuonna 2009, koska edellinen kysely oli toteutettu vuonna 2007. Innostuin aiheesta ja lähdin suunnittelemaan kyselyn toteutusta.

Ylikosken (2001, 158–166.) mukaan asiakastyytyväisyysmittauksessa aloitetaan siitä, että selvitetään asiakkaiden tyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimuksella. Kun tyytyväisyystekijät on saatu selville, laaditaan kyselylomake, jota käytetään asiakastyytyväisyyden kvantitatiiviseen mittaamiseen. Tällöin saadaan tietoa asiakastyytyväisyyden määrästä. Kyselylomaketta laadittaessa kvalitatiivisella tutkimuksella saadut tiedot yhdistetään jo olemassa oleviin tyytyväisyystekijöihin. Kun kyselylomake on valmis, toteutetaan kysely ja lopuksi analysoidaan vastaukset.

Kvalitatiivisella esitutkimuksella oli positiivista hyötyä kyselylomakkeen laatimiseen. Esitutkimuksen haastattelujen perusteella sain selville hyviä kysymysvaihtoehtoja kyselylomakkeeseen. Sen lisäksi käytin esitutkimuksen perusteella saatuja tietoja monivalintakysymysten vastausvaihtoehtoissa. Kyselylomakkeen suunnitteluun käytin paljon aikaa, jotta siitä tuli selkeä ja sellainen, johon henkilöstöravintoloiden esimies oli tyytyväinen. Tarkoituksena oli kysyä sellaisia asioita, joihin oikeasti pystytään vaikuttamaan henkilöstöravintoloiden toiminnassa ja palvelussa kehitettävästi. Ylikosken (2001 149–150.) mukaan asiakkaat odottavat, että tutkimukset saavat aikaan toimenpiteitä, joiden vaikutukset näkyvät palvelun parantamisena. Asiakastyytyväisyysmittauksen tulosten pohjalta suoritetaan toimenpiteitä asiakastyytyväisyyden parantamiseksi.

Tutkimuksesta selvisi, että henkilöstöravintoloiden asiakkaista suurin osa (92 %) löytää lounaalta ja päivälliseltä sopivan vaihtoehdon itselleen. Henkilöstöravintoloiden asiakkaiden keskiarvosanaksi päivittäisestä lounasvalikoimasta saatiin arvosana kolme asteikolla 1-4. Tämän perusteella asiakkaat ovat tyytyväisiä tähänastiseen lounaaseen/päivälliseen. Niemelän (2009c, haastattelu.) mukaan henkilöstöravintoloissa on tällä hetkellä tarjolla kotiruokatyypinen lounas/päivällinen. Sen takia onkin mielenkiintoista, että asiakkaat kuitenkin esitutkimuksen ja avointen vastausten perusteella haluavat ruokalistalle vielä enemmän kotiruokatyypistä ruokaa. Vastaajat halusivat lounaalle/päivälliselle jonkin kolmannen ruokavaihtoehdon, joka olisi kevyempi. Eniten haluttiin ruokaisaa salaattia, joka toivottavasti tämän tutkimuksen perusteella lisätään kolmanneksi lounas/päivällisvaihtoehdoksi. Yhtenä vaihtoehtona voisi olla, että ruokaisa salaatti, keitto ja puuro vaihtelisivat vuoropäivinä ruokalistalla kolmantena vaihtoehtona. Tällöin tyydytettäisiin kaikkia asiakkaita, koska jokainen ruokavaihtolehto sai kannatusta. Salaattien vaihtelevuuteen asiakkaat ovat kaikista tyytymättöimpiä henkilöstöravintolan toimintaan ja palveluun liittyen. Mikä lie syynä siihen, että salaattivalikoimaa pidetään huonona, vaikka tarjolla on tällä hetkellä useita komponentteja? Nyt tulisikin kiinnittää huomio siihen, että mietitään uusia komponentteja salaattivalikoimaan ja huolehditaan, etteivät samat komponentit toistu peräkkäisinä päivinä. Salaattipöytään saadaan vaihtelua siemenillä, leseillä, hedelmillä ja muilla vihanneksilla.

Asiakkaat löysivät välipalatuotteista hyvin itselleen sopivan vaihtoehdon. Mielenkiintoista on, että päivittäinen välipalatarjonta sai kuitenkin yleisesti kaikkien vastaajien kesken toiseksi huonoimman arvosanan. Toisin sanoen asiakkaat kyllä löytävät nykyisistä välipaloista tuotteen itselleen, mutta halusivat siihen jotain kehitystä. Uusiksi välipaloiksi toivottiin eniten suolaista piirakkaa, salaattiannosta ja hedelmäsalaattia. Toivottavaa on, että nämä tuotteet tulisivat tulevaisuudessa välipalatarjontaan. Asiakkaat toivoivat santsikuppimahdollisuutta välipalalle. Tämä olisi kuitenkin aika mahdotonta toteuttaa isoimmissa henkilöstöravintoloissa, koska se hidastaisi jonon etenemistä. Sen lisäksi välipalan hintakustannusraja ei siihen anna myötä. Kolmantena syynä voidaan lisätä, että kahvin kulutus olisi todella valtava isoimmissa henkilöstöravintoloissa, joissa se saattaa jo nyt olla Niemelän (2009a,32.) mukaan 200 litraa päivässä.

Henkilöstöravintoloiden henkilökunnan ystävällisyyteen toimintaan ja palveluun liittyvistä asioista vastaajat olivat kaikista tyytyväisimpiä. Avoimista vastauksista kuitenkin ilmeni moitteitakin henkilökunnan ystävällisyydestä. Ylikosken (2001, 151–153.) mukaan jokainen asiakas on yksilö, jolloin tyytyväisyyden muodostamiseen vaikuttavat myös asiakkaan yksilölliset ominaisuudet. Eli vaikka asiakaspalvelija pyrkii olemaan ystävällinen saattaa asiakas tulkita sen toisin. Ystävällisyyden suhteen nousi esiin, että iloisempaa asiakaspalvelua voisi olla enemmän. Tähänkin vaikuttaa asiakaspalvelijan omat ominaisuudet. Kaikki eivät ole luonteeltaan iloisia, vaikka he omaavatkin positiivisen asenteen.

Jatkotutkimuksena tälle työlle voisi olla asiakastyytyväisyyskysely vuodelle 2011, josta selviäisi, onko tämän tutkimuksen kehittämisehdotuksiin tehty parannuksia. Jos seuraava asiakastyytyväisyystutkimus toteutettaisiin samalla menetelmällä, kuin tämä, niin tutkimustulokset olisivat täysin vertailukelpoisia keskenään.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi oli mielenkiintoinen ja haastava. Työn tekeminen antoi eväitä työelämäni. Olen päivittäin tekemisissä asiakkaiden kanssa. Tämän takia osaan paremmin suhtautua asiakkaiden tyytyväisyystekijöihin, tuotteisiin sekä toimintaan ja palveluun liittyen. Ymmärrän, että asiakkaiden toiveet tulee ottaa vakavasti ja viedä viestiä eteenpäin organisaatiossa.

Tämän työn tekemisessä sain hyödyntää tutkintoni aikana oppimiani asioita monipuolisesti. Siksi tahdonkin kiittää kaikkia opinnäytetyötäni tukeneita henkilöitä saamistani ohjeista ja kommentteista tämän työn onnistumiseksi. Erityiskiitokset Atria Suomi Oy:n henkilöstöravintoloiden esimiehelle Susanne Heininevalle, jonka ansiosta sain mielenkiintoisen opinnäytetyön aiheen toteutettavaksi. Erityiskiitokset myös Susanna Niemelälle, joka työskenteli Heininevan äitiysloman sijaisena tämän työn toteuttamisen aikana. Susanna Niemelän kannustamisella opinnäytetyöni eteni aikataulussa. Hän mahdollisti minulle vapaata tämän työn tekemiseen oman työni lomassa kyseisessä organisaatiossa.

## LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

ACNielsen, 31.10.2008. Kodin ulkopuolella syötyjen annosten määrä kasvoi. [Verkkajulkaisu] Tiedote. Horeca-rekisteri 2008. [Viitattu 20.10.2009] Saatavilla: <http://fi.nielsen.com/site/documents/HORECATIEDOTE.pdf>.

Finravinto 2002 -tutkimus. 2003. The National Findiet 2002 study. (Kansanterveyslaitos. Ravitsemusyksikkö.) Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B3/2003. Helsinki: Hakapaino Oy.

Finnravinto 2007-tutkimus. 2008. The National Findiet 2007 Survey. (Kansanterveyslaitos. Ravitsemusyksikkö.) Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B 23/2008. Helsinki: Yliopistopaino.

Hasunen, K. 1994. 2. uudistettu painos. Työpaikkaruokailu. Teoksessa: Packalen L. (toim.) Joukkoruokailun ravitsemussuositukset. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Hasunen, K. ym. 1995. Yksin vai yhdessä? Työpaikkaruokailu murrosvaiheessa. Työterveyslaitos. Helsinki: painotalo Miktor.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7.uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Heinineva, S. 2007. Perehdyttäminen ja työssä oppiminen Atria Suomen henkilöstöravintoloissa. Hämeen ammattikorkeakoulu. Ammatillinen opettajakorkeakoulu. Ammatillinen opettajakoulutus. Opinnäytetyö. Julkaisematon.

Heinineva, S. 2008. Henkilöstöravintolat saivat kiitosta Atrialaisilta. Wilhelmi-henkilöstölehti 3/2008. [Vekkolehtiartikkeli] . Atria. [30.10.2009]. Saatavana:Atria intranet. Vaatii käyttöoikeuden.

Heinineva, S. 2009a. Henkilöstöravintoloiden esimies. Atria Suomi Oy. Haastattelu 7.1.2009.

Heinineva, S. 2009b. Henkilöstöravintoloiden esimies. Atria Suomi Oy. Haastattelu 30.10.2009.

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.



Hyvää ruokaa työpaikalla. 1986. Lääkintöhallituksen suositus työaikana tapahtuvasta lounasruokailusta.

Leppälahti, K. &Ukkonen, M. 2000. Pieni kirja ruoan laadusta. Maa- ja metsätalousministeriö. Helsinki: PrintLink Oy.

Lotti, L. 2001. Tehokas markkina-analyysi. Helsinki: WS Bookwell Oy.

Niemelä, S. 2009a. Atria-henkilöstöravintolat ovat suurkeittiöitä monessa kokoluokassa. Atria Wilhelmi, Atria Suomi Oy:n henkilöstölehti. 18.vuosikerta. 3/09. 32 - 33.

Niemelä, S. 2009b. [susanna.niemela@atria.fi](mailto:susanna.niemela@atria.fi). 09.09.2009. Tietoja. Atria-ravintolatoimintojen esimies sijainen. Atria Suomi Oy. [henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Marianne Vuorela. Opinnäytetyöntekijä. [Viitattu 21.10.2009].

Niemelä, S. 2009c. Atria-ravintolatoimintojen esimies sijainen. Atria Suomi Oy. Haastattelu 30.10.2009.

Nikula, J. & Riihimäki, J. 2008. Asiakastyytyväisyys henkilöstöravintoloissa. Case: Atria Suomi Oy. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö, palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Julkaisematon.

Packalen, L. ym. 1994. Joukkoruokailun ravitsemussuositukset. 2.uudistettu painos. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Puumalainen, R. 2001. Työikäisten ravitsemuskasvatus. Teoksessa: Fogelholm, M. Ym. (Toim.) Ratkaisuja ravitsemukseen. Helsinki: Palmenia -kustannus. 169–192.

Raulio, S. ym. 2004. Työaikainen ruokailu Suomessa: Kolmen valtakunnallisen seurantatutkimuksen tuloksia. Helsinki: Kansanterveyslaitos.

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Silver, P. Sydänmerkki-ateriakokonaisuuksien kehittäminen. Case: Atria Suomi Oy:n henkilöstöravintolat. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö, palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Julkaisematon.

Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005 – ravinto ja liikunta tasapainoon. 2005. Helsinki: Edita Publishing Oy. Valtion ravitsemusneuvottelukunta.

Suurkeittiöiden tarjoaman ruoan ravitsemuksellinen laatu 2004. Raportti joukkoruokailun seurantajärjestelmään luoduista ravitsemuskriteereistä ja niiden toteuttamisesta julkisia ruokapalveluita tuottavissa suureittöissä vuonna 2004. Suomen Sydänliiton julkaisuja. Suomen sydänliitto ry.

Sydämellisesti hyvää terveellinen lounasruokailu 2000. Opas Suurkeittiöille. Työterveyslaitos: Suomen sydänliitto Ry. Helsinki: Fagepaino Oy.

Valtion työpaikkaruokailutoimikunnan mietintö 1975. Komiteamietintö 1975:80. Helsinki.

Vuosikertomus 2008. Atria Oyj. Tampere: Viestintätoimisto Selander & Co. Oy.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Helsinki: Otavan kirjapaino Oy.

## Lounasruoka- ja välipalatarjontakysely

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää Atrian henkilöstöravintoloiden asiakkaiden tyytyväisyyttä lounasruokaan ja välipalatarjontaan. Tutkimukseen vastaajat on valittu satunnaisesti henkilöstöravintolan asiakkaista. Kyselyn tulokset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettömänä osana restonomitutkinnon opinnäyte-työtäni. Pyydän Teitä vastaamaan rehellisesti ja selkeästi omien viimeaikaisten kokemusten perusteella. Kyselyyn vastaaminen on tärkeää, koska siten voitte vaikuttaa Atrian henkilöstöravintoloiden palvelutarjonnan kehittämiseen. Vastatkaa kysymyksiin pyydetyllä tavalla: rastittamalla, ympyröimällä tai kirjoittamalla. Jos muutatte jälkikäteen vastaustanne, pyyhkikää vanha vastaus pois ja merkitkää uusi vastaus selkeästi.

Ystävällisin terveisin

Marianne Vuorela

marianne.vuorela@seamk.fi

Restonomiopiskelija

SeAMK, Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalalan yksikkö, Kauhajoki

## TAUSTATIEDOT

1. Vastauspaikka. Rastittakaa vastauksenne.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Asiakaspalvelukeskuksen henkilöstöravintola | <input type="checkbox"/> Ruokatehtaan henkilöstöravintola |
| <input type="checkbox"/> Kauhajoen henkilöstöravintola               | <input type="checkbox"/> Seinäjoen henkilöstöravintola    |
| <input type="checkbox"/> Kuopion henkilöstöravintola                 | <input type="checkbox"/> Siipikarjan henkilöstöravintola  |
| <input type="checkbox"/> Logistiikan henkilöstöravintola             | <input type="checkbox"/> Sikalinjan henkilöstöravintola   |

2. Sukupuoli. Rastittakaa vastauksenne.

- Nainen  
 Mies

3. Työtehtävä Atrialla? Rastittakaa vastauksenne.

- Tuotantotyöntekijä  
 Toimihenkilö  
 Ylempi toimihenkilö  
 Muu, mikä? \_\_\_\_\_

4. Työsuhteen kesto tähän asti Atrialla? Rastittakaa lähinnä oleva vastauksenne.

- Alle vuosi
- 1-3 vuotta
- 4-6 vuotta
- 7-9 vuotta
- Yli 10 vuotta

5. Kuinka usein käytte Atrian henkilöstöravintolassa lounaalla/päivällisellä? Rastittakaa lähinnä oleva vastauksenne.

- Päivittäin
- 2-4 kertaa viikossa
- Kerran viikossa
- Muutaman kerran kuukaudessa
- Harvemmin kuin kuukausittain
- En syö Atrian

henkilöstöravintolassa, miksi? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. Noudatatteko jotain erityisruokavaliota? Rastittakaa oikea vastauksenne. Jos noudatatte erityisruokavaliota, kirjoittakaa mitä.

- Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_
- En

7. Löydätekö lounaalta/päivälliseltä Teille mieluisan vaihtoehdon? Rastittakaa mielipidettänne parhaiten kuvaava vaihtoehto.

- Aina
- Useimmiten
- Harvoin
- En koskaan

8. Miten kehittäisitte henkilöstöravintolan lounasta/päivällistä, välipalaa ja asiakaspalvelua? Tässä kohdassa voitte antaa myös muuta aiheeseen liittyvää palautetta. Kirjoittakaa vastauksenne.

---



---



---



---



---

## TOIMINTA JA PALVELU

9. Mitä mieltä olette Atrian henkilöstöravintolasta, jossa nyt olette asiakkaana? Antakaa yleisarvosana kirjoittamalla numero asteikolla 1-5. (1=huono, 2=välttävä, 3=tyytyttävä, 4=hyvä, 5=erinomainen)

\_\_\_\_\_

10. Kuinka tyytyväinen olette alla mainittuihin asioihin asteikolla 1-4. 1= Huono, 4= Hyvä. Ympyröikää lähinnä oleva vastauksenne.

	Huono			Hyvä
	1	2	3	4
Päivittäinen lounasvalikoima	1	2	3	4
Ruokalistan vaihtelevuus viikoittain	1	2	3	4
Ruoan maku	1	2	3	4
Ruoan tarjoilulämpötila	1	2	3	4
Salaattien vaihtelevuus	1	2	3	4
Ruokaleipävalikoima	1	2	3	4
Päivittäinen välipalatarjonta	1	2	3	4
Hinta-laatusuhde	1	2	3	4
Henkilökunnan ystävällisyys	1	2	3	4
Salin siisteys	1	2	3	4

## LOUNAS

11. Minkä yhden seuraavista kevyistä vaihtoehdoista haluaisitte lounaalle/päivälliselle kolmanneksi vaihtoehdoksi? Rastittakaa vastauksenne.

- Keitto
- Puuro
- Ruokaisa salaatti
- Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

12. Mitä mieltä olette lounas- /päivällisruoan mausteisuudesta? Ympyröikää mielipidettänne vastaava numero asteikolla 1-4.

Liian vähän mausteita      1                      2                      3                      4 Aivan liian paljon mausteita

13. Mitä mieltä olette lounas-/päivällisruoan suolaisuudesta? Ympyröikää mielipidettänne vastaava numero asteikolla 1-4.

Liian vähän suolaa      1                      2                      3                      4 Aivan liian paljon suolaa

14. Muita kommentteja lounaan/päivällisen makuun liittyen?

---



---



---



---

## VÄLIPALA

15. Löydätkö välipalavaihtoehdoista Teille sopivan vaihtoehdon? Rastittakaa mielipidettänne parhaiten kuvaava vaihtoehto.

- Aina
- Useimmiten
- Harvoin
- En koskaan

16. Mitkä kolme tuotetta seuraavista haluaisitte välipalatarjontaan vitriinituotteiksi jo olemassa olevien tuotteiden lisäksi? Rastittakaa vastauksenne.

- pieni salaattiannos muovirasiassa
- hedelmäsalaatti pienessä pikarissa
- palakasviksia muovirasiassa ,mitä? \_\_\_\_\_
- suolainen itse leivottu piirakka
- makea itse leivottu leivonnainen
- kiisseli pienessä muovirasiassa

kasviswrap

joku muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Kiitos vastauksistanne!**