



SAVONIA

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMUS-, JA TALOUSALA

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY HENKILÖSTÖRAVINTOLAAN

Case Yritys X

TEKIJÄ: RONJA PAJULAHTI

Koulutusala Matkailu- ja ravitsemisala	
Koulutusohjelma Restonomi	
Työn tekijä(t) Ronja Pajulahti	
Työn nimi Asiakastyytyväisyyskysely henkilöstöravintola X:ään	
Päiväys 11.04.2019	Sivumäärä/Liitteet 39 (56)
Ohjaaja(t) Kai Selander	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Yritys X	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön avulla haluttiin selvittää yritys X:n henkilöstöravintolan asiakkaiden tyytyväisyyttä henkilöstöravintolan palveluihin. Viimeisimmästä asiakastyytyväisyyskyselystä on jo pidemmän aikaa, joten uuden kyselyn järjestäminen oli enemmän kuin ajankohtainen.</p> <p>Tämä opinnäytetyö koostuu teoria- ja tutkimusosista. Teoriaosuudessa käsitellään suomalaisten lounasruokatottumuksia sekä henkilöstöravintoloissa työskentelevien ammattilaisten perehtyneisyyttä aiheeseen. Suomalaisten lounasruokatottumuksista käy ilmi, että kolmasosa suomalaisista syö päivittäin ravitsemispalveluiden tuottamia aterioita. Aterioiden ravitsemuksellisella laadulla on eroja: esimerkiksi kouluruuat ovat usein hyvälaatuisia, mutta niin sanotut ravintolalounaat ovat usein heikkolaatuisia niiden sisältäessä runsaasti tyydyttymätöntä rasvaa sekä suolaa ja vain vähän ravintoaineita. Avain parempaan tarjoiltavaan ruokaan onkin keittiöhenkilöstön perehdyttäminen aiheeseen.</p> <p>Henkilöstöravintola on myös tärkeä osa yrityksen asiakaspalvelua: tyytyväinen henkilöstö palvelee asiakkaat paremmin ja myös liiketoiminta hyötyy tästä. Yrityksen on hyvä tarkastella asiakkaidensa tyytyväisyyttä säännöllisesti, jotta asiakkaat palaavat yritykseen uudelleen.</p> <p>Tutkimusosuudessa käydään läpi tutkimusmenetelmiä sekä tutkimuksen tulokset. Kysely toteutettiin helmi-maaliskuussa 2019. Vastauksia kyselyyn saatiin 83 – hieman yli kolmannes yrityksen henkilöstöstä. Keskivertovastaaaja kyselyssä oli kokoaikaisesti työskentelevä nainen. Kyselyssä arvioitiin tyytyväisyyttä henkilöstöravintolan tarjoamaan aamiaiseen, lounaaseen, salaattibuffettiin sekä vitriinituotteisiin.</p> <p>Kaikista tyytyväisintä henkilöstö oli aamiaiseen ja vähiten tyytyväisiä vitriinituotteisiin. Avoimissa palautteissa korostui asiakkaiden toive tasalaatuisesta tuotteesta niin aamiaisella kuin lounaallakin sekä asiakkaiden toiveet terveellisistä vaihtoehtoista. Terveellisiä vaihtoehtoja toivottiin niin aamiaiselle, lounaalle kuin vitriinituotteisiin. Saatu palaute käydään läpi keittiöhenkilöstön kanssa ja palautteita hyödynnetään ruokalistasuunnittelussa sekä toiminnan kehittämisessä.</p>	
Avainsanat asiakastyytyväisyys, lounasruokatottumukset, henkilöstöravintola	

Field of Study Tourism and hospitality management	
Degree Programme Bachelor of tourism and hospitality	
Author(s) Ronja Pajulahti	
Title of Thesis Customer satisfaction survey for Company X	
Date 11.04.2019	Pages/Appendices 39 (56)
Supervisor(s) Kai Selander	
Client Organisation/ Partners Company X	
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to research the customer satisfaction of Company X's staff restaurant services. The latest customer satisfaction survey to this staff restaurant took place two years ago, so this survey was very well on topic.</p> <p>This thesis consists in theory and survey parts. In the theory part I will introduce you to Finnish lunch habits, both from the customer and kitchen personnel's aspect. As I was doing the research, it was pointed to me that a third of Finns eat with catering services every day. The nutritious qualities of the meals vary very much: "school meals" are often on point, but meals in local restaurants/staff restaurants do tend to be poor with the nutritional values and often contain too much saturated fat and salt; not to mention the total nutritional value of the meal, which is often poor in most of the cases. How to serve better? The key to better meals and customer service is to educate your staff – especially in the staff restaurant business it is crucial to know how to make nutritious and good food for the co-workers of the company. This will benefit the employees and both the inner and outer customers of the company. For example, a well-nourished sales co-worker will do more sales for the company. No matter the business, companies should take a good look at customer satisfaction every now and then.</p> <p>In the survey part of the thesis I will introduce you to the research methods and both the survey questionnaire and the over all results of the survey. This survey was open for two weeks, starting at the end of February and finishing at the start of March in 2019. 83 employees answered the survey – a little over a third of the company's staff count. The average respondent was a female who worked for the company full-time.</p> <p>The questionnaire contained questions about the over all satisfaction of the staff restaurant and/also breakfast, lunch buffet, salad buffet and cold cabinet product satisfaction. There was also room for open comments and other feedback on topic.</p> <p>The best grades were given to breakfast and lowest ratings went to the cold cabinet products. Customers commented that the over all quality should be equal every day – with all the areas, breakfast, lunch and cold cabinet products. Customers also insisted on more healthier options through out the services. The survey results will be showed to the kitchen staff and it will be part of the product development in the future.</p>	
<p>Keywords customer satisfaction, Finnish lunch habits, staff restaurant operations</p>	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
1.1	Tutkimuksen tavoitteet ja toteutus.....	7
1.2	Yritysesittely.....	7
1.3	Henkilöstöravintolan esittely.....	8
2	Suomalaisten lounasruokatottumukset	9
2.1	Ruokapalveluiden tarjoamien palveluiden ravitsemuksellinen laatu.....	9
2.2	Lounasruokien ravitsemuksellisen laadun suositukset.....	10
2.3	Asiakkaiden perehdyttäminen terveellisempiin valintoihin.....	12
3	Ravintolan keittiöhenkilöstön perehdyttäminen ja ohjaaminen terveellisempiin valintoihin	14
3.1	Tarjolle hankittavien raaka-aineiden tai ruokalajien vaatimuksia	15
3.2	Esimerkkejä lounasaterioiden ravintoarvoista	17
3.3	Yhteenveto.....	18
4	Asiakaspalvelu on tärkeä osa henkilöstöravintolan toimintaa	19
4.1	Asiakkuuksiin perehtyminen	19
5	Tutkimusmenetelmät	21
5.1	Milloin käytetään kvantitatiivista tutkimusta	21
5.2	Milloin käytetään kvalitatiivista tutkimusta.....	22
5.3	Kyselylomake	23
5.4	Reliabiliteetti ja validiteetti	24
6	Tutkimuksen toteutus	25
6.1	Tutkimuksen tulokset	26
6.2	Vastaajien taustatiedot	26
6.3	Asiointitiheys henkilöstöravintolassa aamiaisella ja lounaalla ja siihen vaikuttavat tekijät	27
6.4	Tyytyväisyys aamiaiseen sekä suosikkien kartoitus.....	28
6.5	Tyytyväisyys salaattibuffetiin sekä suosikkien kartoitus.....	29
6.6	Tyytyväisyys lounaaseen ja suosikkien kartoitus	31
6.7	Tyytyväisyys vitriinituotteisiin ja suosikkien kartoitus.....	33
6.8	Yhteenveto kokonaistyytyväisyydestä ja avoimet kehityspalautteet.....	35
7	Yhteenveto asiakastyytyväisyydestä ja kehittämisehdotukset	37
7.1	Asiakastyytyväisyys numeroarvosanoin.....	37
7.2	Kehittämisehdotukset.....	38

8 Pohdinta..... 39

1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen aiheena on tutkia yrityksen X henkilöstöravintolan asiakastytyvyyttä. Tavoitteena on hahmottaa yrityksen työntekijöiden tämän hetkinen tyytyväisyys aamiais- sekä lounastarjontaan sekä kysyä asiakkailta toiveita ruokatuotteen kehittämiseksi.

Tässä tutkimuksessa perehdytään myös suomalaisten lounasruokailutottumuksiin. Tämän lisäksi tutkimus sisältää tietoa ravitsemuksellisista suosituksista lounasruokailussa sekä pohdintaa henkilöstön perehdyttämisestä kohti terveellisempiä lounasaterioita. Lounasruuan ollessa päivän yksi tärkeimmistä aterioista – ellei jopa tärkein, on yrityksen keittiöhenkilöstön hyvä olla tietoisia kuinka terveellistä ja ravitsevaa lounasruokaa valmistetaan ja tarjoillaan. Etenkin henkilöstöravintolassa tämä on toiminnalle todella tärkeää, sillä henkilöstö ruokailee henkilöstöravintolassa useamman kerran viikossa: aterian koostumuksella on merkittävä vaikutus henkilön terveyteen, mikäli ruoka on valmistettu ja koostettu oikein. Lisäksi luonnollisesti asiakasta on perehdytettävä ja ohjattava myös terveellisempien aterioiden koostamiseen: monella asiakkaalla ei välttämättä ole riittävää tietoa ravitsemuksellisista seikoista, jolloin terveellisempien valintojen tekeminen on hankalaa. Asiakkaan opastus onnistuu esimerkiksi tekemällä mallilautasen päivän lounasruuasta tai kommunikoimalla ruokalistoihin selkeästi suositusvaihtoehdot ja määrät.

Tutkimuksen kyselyssä kysytään myös löyhästi asiakkaiden maksuvalmiutta terveellisempien vaihtoehtojen tai raaka-aineiden hankinnasta johtuvaan mahdolliseen hinnannousuun lounasruokailussa. Valitettavasti usein terveellisempien raaka-aineiden kustannukset ovat kalliimpia, kuin myös terveellisiksi miellettyjen ruokalajien suosio asiakkaiden keskuudessa voi olla vähäisempää kuin esimerkiksi herkkuruokina miellettyjen ruokalajien tarjoilu.

Aihe määrittyi oman työtehtäväni ja kiinnostukseni mukaan, sillä toimin keittiöpäällikkönä yritykselle X. Aikaisemmin olemme tutkineet jonkun verran asiakastytyvyyttä henkilöstöravintolassa, mutta viimeisimmästä kyselystä on jo parisen vuotta aikaa. Käytössämme on tällä hetkellä viestivihko, mihin henkilöstö voi jättää palautteitaan.

Tutkimalla asiakastytyvyyttä voimme parantaa henkilöstön tyytyväisyyttä työpaikkaruokailuun ja näin lisäämme työpaikan viihtyvyyttä. Tyytyväinen henkilöstö on avaintekijänä yrityksen menestyksessä. Tukemalla työpaikkaruokailua yritys mahdollistaa henkilöstönsä jaksamisen työpäivien aikana.

Tutkimuksessa ei niinkään keskitytä teoriaan asiakkuuksien ympärillä tai uusasiakashankintaan, sillä kyseessä on suljettu henkilöstöravintola, mihin organisaation ulkopuoliset henkilöt eivät pääse. Lisäksi henkilöstöravintolan on hankala hakea esimerkiksi merkittävää kasvua toiminnalleen, sillä yrityksen työntekijät työskentelevät useissa eri vuoroissa päivittäin – näin ollen jopa suurikin osa henkilöstöstä ei välttämättä ole paikalla lounasaikaan.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja toteutus

Päätavoite tutkimukselle on selvittää yritys X:n henkilöstön tämän hetkinen tyytyväisyys henkilöstöruokailuun ja sen järjestämiseen.

Tavoitteena otannalle on noin sata vastaajaa, mutta tietysti toivomme, että koko henkilöstö (n. 200 henkilöä) vastaisi kyselyyn.

Kyselyn pääpaino on lounasruuan asiakastyytyväisyydellä, mutta kyselemme myös jonkun verran tyytyväisyydestä aamiais- sekä salaattibuffet tarjontaan. Lisäksi kyselyssä on kysymyksiä vitriinituotteista.

Kyselyn vastauksien perusteella pääsemme kehittämään lounasruuan valikoimaa toivottuun suuntaan.

Kyselyssä on tällä hetkellä noin 32 kysymystä. Kysely sisältää monivalintakysymysten lisäksi avoimia kysymyksiä sekä arviointiasteikkokysymyksiä. Kysely on tehty kyselyohjelma Webropoliin ja se on tarkoitus välittää jokaiselle yrityksen työntekijälle yrityksen sisäisen sähköpostin välityksellä.

1.2 Yritysesittely

Toimeksiantaja X on yritys, joka toimii tällä hetkellä kansainvälisesti useassa maassa. Yksikkö, mihin tämä kysely toteutetaan, on Suomen viimeisimmäksi avattu. Henkilöstöä tässä yksikössä on noin 200. (Pajulahti)

Tämän yrityksen toimintaa ohjaa vahvasti yrityksen arvot. Työpaikalla arvot näkyvät henkilöstölle jatkuvasti kaikessa, mitä yritys tekee. Näihin arvoihin kuuluu muun muassa erilaisuuden arvostus, uskallus ottaa riskejä ja kokeilla uutta, kestävän kehityksen eteen toimiminen ja vastuun antaminen ja jakaminen. (Pajulahti)

Luonnollisesti yritykselle on tärkeää, että työntekijät viihtyvät työssään mahdollisimman hyvin ja pitkään. Tästä syystä jokaisessa yksikössä on henkilöstöravintola – paikka, missä voit nauttia aamiaisen, lounaan tai välipalaa. Lisäksi jokaisessa henkilöstöravintolassa on säilytystilat henkilöstön omille eväille. Henkilöstöravintola on osa yksikköä eli sitä operoi ”oman talon henkilöstö”. (Pajulahti)

Yritys käyttää henkilöstöravintoloissaan samaa hinnoittelustrategiaa kuin muissakin toiminnoissaan: edullista, laadukasta ja terveellistä tarjottavaa ympäristö huomioon ottaen. (Pajulahti)

Tällä yrityksellä onkin hallussaan monia kestävän ruokatuotannon sertifiointeja tai tunnustuksia. Yritys on mukana ”Portaat luomuun” -ohjelmassa portaalla kaksi, käyttäen näin melko paljon luomutuotteita päivittäisessä toiminnassaan. Lisäksi yritys käyttää ASC/MSC sertifioituja kalatuotteita sekä UTZ sertifioitua kahvia ja suklaatuotteita. Teet, mitä ravintoloissa käytetään, on Rainforrest Alliance sertifioituja. Yritys on myös siirtynyt käyttämään ainoastaan luomumaitoa. (Pajulahti)

1.3 Henkilöstöravintolan esittely

Henkilöstöravintola X:ssä on noin 50 asiakaspaikkaa. Ravintola on periaatteessa auki kellon ympäri, sillä henkilöstö käyttää maksuvälineenä kulkulupaa, ja leimatut ruokailut vähennetään automaattisesti palkasta. (Pajulahti)

Aamiainen tarjoillaan maanantaista sunnuntaihin klo. 08.00-10.15. Lounas tarjoillaan maanantaista sunnuntaihin klo. 10.45-14.15. Aamiaisen ja lounasajan ulkopuolella henkilöstö voi ostaa vitriiniin tehtäviä erilaisia sämpylöitä, rahkoja, salaatteja, pasteijoita ja niin edelleen. (Pajulahti)

Aamiaisen hinta on 1,00€ sisältäen leivän, levitteet, leivänpäälliset sekä munatuotteen (keitetty muna, omeletti tai munakokkeli). Aamiaisen tarjotaan myös puuroa, minkä voi ostaa hintaan 0,50 €. (Pajulahti)

Lounaalla tarjotaan päivittäin runsas salaattibuffet (4,50€), päivän keitto (2,90€) päivän lämpimät ruuat (kaksi vaihtoehtoa, 4,50€). Lämpimän ruuan ja keiton lisäksi voi ostaa pienen salaatin salaattibuffetista hintaan 1,00€.

Vitriinutuotteiden hinnat vaihtelevat välillä 0,50€-4,50€. Esimerkiksi täytetty sämpylä maksaa 2€. (Pajulahti)

Yritys tarjoaa jokaiselle työntekijälle yhden hedelmän päivässä, lisähedelmien hinta on 0,50€. Lisäksi yritys tarjoaa henkilöstölleen sekä yhteistyökumppaneilleen virvoitusjuomia kuten kahvia, teetä, kaakaota ja limsaa. Myös luomumaitoa voi juoda veloitusetta. (Pajulahti)

Henkilöstöravintolan ruuan on tavoitteena olla edullista, terveellistä ja ravitsevaa yrityksen sisäisten osto-ohjeiden sekä verottajan asettamien ohjeiden puitteissa. (Pajulahti)

2 Suomalaisten lounasruokatottumukset

Korkean elintason maissa, kuten Suomessa, on syötäväksi tarjolla ravitsemuksellisesti monipuolista ruokaa. Ruuankäyttöä ohjaa mieltymykset: usein on mahdollista päättää mitä ja milloin syö, eikä valintaa enää ainoastaan nälän tunteen vuoksi. (Parkkinen ja Serti, 2008, 6)

”Suomalainen syö työelämänsä aikana noin 8000 lounasateriaa. Päiväkoti-, koulu- ja opiskelupaikoissa kuluu vastaavasti noin 2500 lounasateriaa, samoin kuin eläkeiässä kotona tai laitoksessa. Elinkaaren näkökulmasta työpaikkalounas on siis kaikista lounasaterioista tärkein.” (Laatikainen ja Rannikko, 2015, 101) Syöminen opiskelija- ja henkilöstöravintoloissa on edullisempaa, sillä valtio tulee ruokailua maksamalla osan aterialta joko kokonaan tai verotuksen kautta. (Parkkinen ja Serti, 2006, 9)

”Ruokapalvelut ovat keskeinen osa suomalaista ruokakulttuuria, sillä noin kolmasosa väestöstä syö päivittäin erilaisten ruokapalvelujen tarjoamia aterioita. Ruokapalveluiden tarjoama lounas on monille päivän ainoa lämmin ateria, joten sen merkitys ravintoaineiden saannin kannalta on tärkeä. Ruokapalvelut myös ohjaavat valikoiman ja sen esillepanon kautta ruoan valintaa ja ruokamieltymyksiä, mikä voi edistää terveellisiä ruokailutottumuksia.” (Evira, 2014, 38)

Lounas- ja henkilöstöravintolat ovat näin ollen erittäin suosittuja suomalaisten keskuudessa. Työnantajat ovat nähneet lounasruokailun tukemisen hyvänä asiana, ja usein he tukevatkin lounasruokailua lounasetelein tai järjestämällä henkilöstöravintolan työntekijöilleen. Verottaja tukee lounasruokailua ja näin yrityksen on entistä helpompaa panostaa henkilöstön lounasruokailuun. ”Yhteiskunnalliset päättäjät ja yritysjohtajat ovat todenneet, että työpaikkalounaalla on merkittävä rooli työelämässä.” (Laatikainen ja Rannikko, 2015, 101)

2.1 Ruokapalveluiden tarjoamien palveluiden ravitsemuksellinen laatu

Ruokalistasuunnittelun tärkein osa-alue on asiakkaan ravitsemuksellisten tarpeiden tyydyttäminen. Nykyään yhä useammin asiakkaat edellyttävät, että heille tarjottu ruoka on hyvän makunsa lisäksi terveellinen ja täysipainoinen ateria. Ruokapalveluiden tuottajille on olemassa valtion tuottamat suomalaiset ravitsemussuositukset, joista palveluiden tuottaja voi katsoa opastusta toiminnalleen. (Suominen, 2002, 7)

”Ruokapalveluiden tarjoaman ruoan ravitsemuksellisesta laadusta on tutkimustietoa niukasti, sillä sitä ei systemaattisesti seurata. Niukat tutkimustulokset viittaavat kuitenkin siihen, että tarjottavien aterioiden ravitsemuksellisessa laadussa on kehitettävää. Erityisesti tyydyttyneen rasvan määrää tulisi vähentää ja tyydyttämättömien rasvojen osuutta lisätä. Suolan määrä on suosituksiin nähden runsasta. Käytetyn suolan tulisi olla jodioitua väestön jodinsaannin varmistamiseksi. Kyselytutkimukset viittaavat siihen, että henkilöstöravintoloissa lounastavilla kasvisten ja kalan käyttö on runsaampaa verrattuna muissa lounaspaikoissa aterioiviin.” (Evira, 2014, 38)

”Fazerin ja Sodexon tutkimuksessa havaittiin, että lounasruoka-annokset painavat kaikkinsa keskimäärin kilon. Tämä kattaa pääruuan, salaatin, lisukekasvikset, leivän ja jälkiruoan. Pääruokaa ja mahdollisesti siihen kuuluvaa lisuketta, kuten perunaa, syödään miesvaltaisissa työpaikoissa (telakalla ja it-yrityksessä) 600 grammaa kerralla ja naisvaltaisessa työpaikassa (pankissa) 400-500 grammaa.” (Laatikainen ja Rannikko, 2015, 102.)

Suomalaiset syövät lounaallaan keskimäärin liian isoja annoksia. Annokset ovat keskimäärin 25-100 prosenttia liian suuria. Esimerkiksi hiilihydraattilisukkeen annoskoko lounaalla tulisi olla noin 300 grammaa – kuitenkin miesvaltaisissa työpaikoissa määrä voi olla jopa 600 grammaa, kun taas kevyempää toimistotyötä tekevillä naisvaltaisilla aloilla keskiarvo on noin 400-500 grammaa. ”Kyse on keskiarvosta, joten joukkoon luonnollisesti mahtuu myös moninkertaisesti suositun määrän syöviä ja suositusta vähemmän syöviä. Toki osa ostetusta ruuasta päättyy jätteeksikin.” (Laatikainen ja Rannikko, 2015, 102.)

Miesvaltaisilla työpaikoilla salaattia ja kasviksia syödään reilusti alle suositusten, noin 100-150 grammaa, kun taas toimistotyössä syödään vihanneksia suositusten mukaan eli noin 200 grammaa per ateria. (Laatikainen ja Rannikko, 2015, 103) Toisaalta taas, omia eväitä syövilta naisilta puuttuu ateriasta yleensä proteiini ja hyvät rasvat, miehiltä jälleen kasvikset. (Sydänliitto, luettu 2.4.2019)

”Ravintolakokkien ja ravintolakoulun opettajien asenteita ja käytännön valintoja tutkinut opinnäytetyö kuitenkin paljastaa, että ravintola-alan ammattilaiset mieltävät ravintolaruoan edelleen herkutteluksi, eikä ravitsemussuosituksen noudattaminen ole heille kovin tärkeää. Tämä ei sinänsä ole odottamatonta, sillä ravintolatoiminta on liiketoimintaa, jossa myynti ratkaisee. Ja myyntiä saadaan, kun ruoka on hyvää ja sitä on riittävästi. Hyvä maku tarkoittaa käytännössä valitettavan usein runsasta rasvan ja suolan määrää.” (Laatikainen ja Rannikko, 2015, 103)

2.2 Lounasruokien ravitsemuksellisen laadun suositukset

Terveysten edistämiseksi on luotu ravitsemussuositukset, joita on hyvä käyttää myös henkilöstöravintoloissa. Tavoitteena on ensisijaisesti turvata aterian koostumus sellaiseksi, että se koostuu riittäväällä ja tasapainoisella tavalla niistä ravintoaineista, jotka vaikuttavat elintoimintoihin ja kasvuun. Lisäksi tietysti ravitsemussuositusten mukaan valmistetuilla aterioilla vaikutetaan ravitsemusperäisiin sairauksiin ehkäisevällä tavalla. (Parkkinen ja Sertti, 2008, 21-22)

”Lounaan energiansaanniksi henkilöstöravintoloissa on laskettu 600 kcal henkilöllä, jonka energiantarve päivässä on 2000 kcal. Vähäkalorisena pidetyt salaattit, täytetyt patongit ja kiinalaiset ruoat saattavat nekin sisältää 1000 kcal per annos. Hampurilaisateria sokeria sisältävine juomineen ja ranskalaisineen nostaa kalorimäärän helposti yli tuhannen.” (Laatikainen ja Rannikko, 2015, 104)

”Eräissä väitöstutkimuksissa selvitettiin a la carte -aterioiden ravintosisältöjä. Aterioita oli yhteensä 360. Yllättävää kyllä, keitot, kana- ja kalaruoat olivat usein liian rasvaisia, kun taas niin

sanottu pihviannos vastasi parhaiten suosituksia. Annosten rasva- ja proteiinipitoisuudet olivat yli suositusten: pääruoka-annoksissa rasvaa oli keskimäärin 46 grammaa. Suolaa ravintolaruoissa oli yleensä liikaa, keskimäärin kolme grammaa per annos.” (Laatikainen ja Rannikko, 2015, 104)

Alla olevista kuvioissa on eritelty ravintosisällön suositukset aterioiden osien kesken.

TAULUKKO 1. Ruokapalveluiden tarjoaman ruoan aterioikohtaiset ravitsemuskriteerit* pääruoat (Evira, 2014,52)

Pääruokatyypit	Ravintosisältö/ 100 g, enintään		
	Rasva, g	Tyydyttynyt rasva, g	Suola (NaCl) ¹ , g
Pääruokapuuro ²	3	1	0,5
Keitot	3(5)*	1 (1,5)	0,5 ³ -0,7
Laatikkoruoat, risotot, pasta-ateriat, ateriasalaatit ⁴ , pizza	5 (7)	2 (2)	0,6 ³ – 0,75
Pääruokakastikkeet	9 (11)	3,5 (3,5)	0,9
Kappaleruoat kastikkeen kanssa tai ilman kastiketta: esim. pihvit, kääryleet	8 (12)**	3 (3,5)	0,9

*Suluissa olevat rasvaluvut koskevat kala-aterioita. Luvut ovat muita suuremmat kalan sisältämän hyvän rasvan vuoksi. Kuitenkin tyydyttyneen rasvan määrä pitää olla pieni.

** Rasvaa saa olla enemmän, jos kala on ainoa rasvan lähde (esimerkiksi uunilohi).

¹Suolan määrä lasketaan ruokalajin kokonaisnatriumin määrästä eli se sisältää sekä lisätyn suolan että elintarvikkeessa olevan luontaisen natriumin. Ruoanvalmistussuolaksi suositellaan ensisijaisesti jodioitua suolaa.

²Pääruokapuurojen viljaraaka-aineessa tulee olla kuitua vähintään 6 g/100 g

³Suolan määrän vaihteluväli, jossa alempi suolaraja on pitemmän aikavälin tavoite.

⁴Ateriasalaatissa kasvisten osuus vähintään 150 g /annos

TAULUKKO 2. Ruokapalveluiden tarjoaman ruoan aterioikohtaiset ravitsemuskriteerit, pääruoan lisukkeet (Evira, 2014,52)

Lisäke	Ravintosisältö/ 100 g			
	Rasva, g	Tyydyttynyt rasva, g	Suola (NaCl), g	Kuitu (kuivapainosta) g/ 100 g
Pasta	-*	enintään 0,7	enintään 0,3	vähintään 6
Ohrasuurimo, riisi-viljaseokset ja vastaavat	-	enintään 0,7	enintään 0,3	vähintään 6
Täysjyväriisi	-	enintään 0,7	enintään 0,3	vähintään 4
Keitetyt peruna	ei lisättyä rasvaa	-*	ei lisättyä suolaa	-
Muu perunalisäke (esim. perunasose, lohkopernat)	-	enintään 0,7	0,3 ¹ – 0,5	-

* (-) merkintä = ei kriteeriä ko. tekijän suhteen

¹ Suolan määrän vaihteluväli, jossa alempi suolaraja on pitemmän aikavälin tavoite.

*Ateriakokonaisuuden eri osien ravitsemuskriteerit julkaistiin vuonna 2010 sosiaali- ja terveysministeriön Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuosituksessa (STM Selvityksiä 2010:11) ja ne pohjautuvat Sydänmerkki-järjestelmässä luotuihin kriteereihin (www.sydanmerkki.fi). Tässä esitetyt kriteerit on päivitetty joulukuussa 2016.

TAULUKKO 3. Ruokapalveluiden tarjoaman ruoan ateriakohtaiset ravitsemuskriteerit, muut aterian osat (Evira, 2014,53)

Aterian osa	Ravintosisältö/100 g			
	Rasva g/100 g	Kova rasva (tyydyttynyt ja transrasva), % rasvasta	Suola (NaCl) g/100 g	Kuitu g/100 g
Leipä	-	-	tuoreleipä enintään 0,7 näkkileipä enintään 1,2	vähintään 6
Margariini tai muu kasvirasvalevite	vähintään 60 ¹	enintään 30	enintään 1,0	-
Maito tai piimä	enintään 0,5	-	-	-
Kasvislisäke ² - tuoreet kasvikset	-	marinadissa enintään 20	ei lisättyä suolaa	-
Kasvislisäke ² - kypsennetyt kasvikset	-	marinadissa enintään 20	enintään 0,3	-
Salaatinkastike tai Öljy salaattiin	vähintään 25 ³	enintään 20	enintään 1,0	-

¹ Leipärasvaksi suositellaan vähintään 60 % rasvaa sisältävä levite pehmeiden rasvojen saannin turvaamiseksi. Levitteeksi sopivat myös vähärasvaisemmat vaihtoehdot, jotka täyttävät kriteerit kovan rasvan ja suolan suhteen, kuten kaikki Sydänmerkki-rasvalevitteet.

² Kasvislisäkkeeksi sopivat esimerkiksi marinoidut kasvikset, joissa rasvana on käytetty rypsi- ja oliivioöljyä. Tuoreissa kasviksissa, kuten vihersalaatissa tai raasteissa, ei käytetä suolaa, suolaa sisältäviä mausteita tai aineksia. Kypsennetyissä kasviksissa em. aineksia voi hiukan käyttää. Maustamattomat marjat ja hedelmät voivat täydentää kasvisannosta.

³ Salaatinkastikkeeksi suositellaan kasviöljypohjaista tuotetta pehmeiden rasvojen saannin turvaamiseksi. Salaatinkastikkeeksi sopivat myös kaikki kasviöljyt (esim. rypsi-, oliivi- ja auringonkukkaöljy), joissa kovan rasvan määrä on Sydänmerkki -kriteerin mukainen (enintään 20 % rasvasta).

Asiakkaan informoiminen

Asiakkailla on kuvattava suositeltava ateriakokonaisuus (pääruoka mahdollisine lämpimine lisäkkeineen, maito, leipä, rasva, salaatti/kasvikset, salaattikastike), ja suositeltava ateria on merkittävä selvästi ruokalistaan.

2.3 Asiakkaiden perehdyttäminen terveellisempiin valintoihin

”Suomalaiset ovat kiinnostuneita ravinnon ja terveyden välisistä yhteyksistä sekä elintarvikkeiden alkuperästä ja tuotantotavoista. Ruoan toivotaan olevan puhtaasti tuotettua ja mahdollisimman vähän käsiteltyä. Myös ruokapalveluiden odotetaan tarjoavan monipuolista, terveellistä, maukasta, vaihtelevaa ja trendikästä ruokaa.” (Ihanainen, Lehto, Lehtovaara, Toponen, 2010, 30-31)

Ravintoloissa tarjotun ruoan ulkonäön perusteella on hankala arvioida, onko ruoan ravitsemuksellinen laatu riittävä. Jotta asiakkaan olisi helpompi valita terveyttään edistäviä vaihtoehtoja, tarvitsevat he siihen opastusta. Opastusta tarvitaan ravitsemuksellisen laadun tasapainojen kertomiseen sekä kohtuullisien ateriakokonaisuuksien toteuttamiseen. Näiden tietojen pohjalta asiakas voi tehdä samoja, terveyttään edistäviä valintoja myös ruokaillessaan kotonaan. ”Ruokailija vastaa itse tekemiensä valintojen seurauksista. Jotta hän pystyy tekemään valistuneita ratkaisuja, tarvitaan riittävästi tietoa valintojen pohjaksi.” (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 41)

”Suomalaiset arvostavat lounaallaan eniten ruoan makua. Sen jälkeen tulevat tauon mahdollisuus, hyvä seura ja ympäristö sekä rentoutuminen. Ruoan terveellisyys eikä varsinkaan ruoan vaikutus vireystilaan ole tullut mainituksi. Tämä viittaa siihen, että työntekijät ja -antajat eivät ole aktiivisesti miettineet, miten paljon lounasruokailu vaikuttaa työn sujuvuuteen, työn tuloksiin, saati viihtymiseen työpaikalla iltapäivisin.” (Laatikainen ja Rannikko, 2015, 105.)

Tietoa asiakkaille voidaan jakaa monin tavoin, esimerkiksi näyttämällä ruokalistoissa olevien annosten ja lisäkkeiden ravintosisältöä menuissa, tekemällä ns. ”päivän suositeltu lounasvaihtoehto ruokalistalla” -annoksia menuun, tekemällä päivän komponenteista koostettuja malliannoksia näytille kuvin tai oikein annoksin tai esimerkiksi järjestämällä teema- tai kampanjapäiviä aiheeseen liittyen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 41)

”Suomalaisten olisi hyvä aika ryhtyä pohtimaan lounasruokailun merkitystä työtehon ja kokonaisterveyden näkökulmasta. Meitä riivaa ylipaino-ongelma ja siihen liittyvät liitännäissairaudet; juuri kenelläkään työssäkäyvällä ei ole vajaaravitsemusongelmia. Ani harvat siis oikeasti tarvitsevat massiivisia annoskokoja. Lounasruoka-annosten liian suuri koko pohjautunee ajatukseen ottaa ruokaa ”koko rahan edestä”.

Yleisesti tunnetut puutteet suomalaisten työpäivien lounasruoassa:

- Liian suuri annoskoko
- Liian suolainen, rasvainen ja kaloripitoinen ruoka muissa kuin henkilöstöravintoloissa
- Miesten (eväs)ruoissa liian vähän kasviksia
- 200 000 suomalaista jättää päivittäin lounaan kokonaan väliin. ”

(Laatikainen ja Rannikko, 2015, 107-108)

”Malliateria on hyvä keino ohjata asiakasta valitsemaan tasapainoinen kokonaisuus tarjolla olevasta valikoimasta. Malliaterialla tarkoitetaan yleensä päivittäisestä ateriatesta nähtävillä asetettua ateriakokonaisuutta, joka osoittaa suositeltavan ateriakokonaisuuden osat ja niiden suositeltavat annoskoot. Malliateria rakennetaan yleensä ns. lautasmallin mukaiseksi. Lautasmalli on Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ohje hyvän aterian koostamiseen, jonka mukaan puolet lautasesta täytetään kasviksilla, neljännes liha-, kala tai munaruoalla ja neljännes pääruoan lämpimällä lisäkkeellä. Lisäksi lautasmalliin kuuluvat lasillinen ruokajuomaa ja leipä, jonka päällä on sipaisu pehmeää kasvirasvavevitettä. Lautasmalli toimii hyvin riippumatta annoksen koosta ja ohjaa esimerkiksi riittävään kasvisten käyttöön ja kohtuullisuuteen pääruoan annostelussa.” (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 41)



KUVIO 1. Esimerkki lautasmallin periaatteiden mukaan koostetusta malliateriasta, jossa on leipää + margariinia, ½ osaa kasviksia öljypohjaisella salaattinkastikkeella, ¼ osaa perunaa, pastaa tai riisiä, ¼ osaa lihaa, kalaa tai palkokasveja sekä ruokajuomana rasvatonta maitoa. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2010, 41)

”Sopivan kokoinen ateria ylläpitää säännöllistä ateriarytmiä, vähentää aterian jälkeistä väsymystä sekä parantaa työvirettä ja tarkkaavaisuutta. Annoskoon kohtuullisena pitäminen on ruokailijan omalla vastuulla, lautasmalli on tässä hyvä apukeino.” (Sydänliitto)

3 Ravintolan keittiöhenkilöstön perehdyttäminen ja ohjaaminen terveellisempiin valintoihin

Oikein suunniteltu ruokalista on yksi tärkeimmistä ravintolan osa-alueista. Suunnittelua määrittelee keittiön kaikkien osa-alueiden huomiointi: niin laitteet, koneet, resurssit kuin henkilökunnan määräkin vaikuttaa ruokalistasuunnitteluun. Se on samalla myös keittiökokonaisuuden keskipiste sekä hankintojen toimintaohje, sillä sen mukaan hankitaan ja varastoidaan ravintolaan tulevat elintarvikkeet. (Suominen, 2002, 5)

”Ammattitaitoinen henkilökunta voi valmistaa suositusten mukaista ruokaa monenlaisista raaka-aineista. Keskeistä lopputuotteen laadun kannalta ovat raaka-aineiden käyttömäärät ja keskinäiset suhteet sekä ruoanvalmistusmenetelmät. Esimerkiksi runsaasti tyydyttynyttä rasvaa sisältävää lihaa voidaan käyttää ruoanvalmistuksessa, mikäli sen määrä ateriakokonaisuudessa on pieni ja muut raaka-aineet eivät sisällä tyydyttynyttä rasvaa. Ravitsemuslaatua painottavat elintarvikehankinnat helpottavat kuitenkin ruoanvalmistusta ja tukevat terveellistä ateriatarjontaa.” (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2010, 51)

”Ruokalista toimii lisäksi valvonnan ja seurannan välineenä, kun arvioidaan aterioiden hintaa ja ravintoainesisältöä. Kun ruokalista suunnitellaan huolellisesti, seurauksena on tyytyväinen asiakas, motivoitunut keittiöhenkilökunta ja tyytyväinen johto.” (Suominen, 2002, 5)

Henkilöstö on hyvä perehdyttää ja opastaa terveellisempien vaihtoehtojen tarjoamisen etuihin ja hyötyihin. Lisäksi henkilökuntaa on hyvä motivoida ja kannustaa siihen, että heidän työnjälkensä todella näkyy asiakkaan arjessa ja elämässä. On myös korostettava sitä, että asiakkaat ruokailevat henkilöstöravintoloissa pääosin joka (työ)päivä, jolloin tarjottavan ruuan ravitsemuksellinen laatu on erittäin suuressa osassa päivä- ja vuosi tasolla.

Keittiöhenkilöstön perehtyneisyys ravitsemuksellisiin asioihin riippuu hyvin paljon henkilöiden koulutuksesta ja työkokemuksesta. Aikaisemmin ravitsemuksellisista asioista ei kenties ollut niin paljon tietoa saatavilla tai tietoa ei saanut helposti. Muuttuvan maailman ja kilpailun myötä ravintoloitsijoiden ja keittiöalan ammattilaisten tulisi olla tietoisia muun muassa seuraavista Ihanaisen, Lehdon, Lehtovaaran ja Toposen kirjassaan sivulla 31 luettelemista asioista:

- Keittiöhenkilöstön tulisi olla selvillä ruuanvalintaan vaikuttavista tekijöistä
- Heidän tulisi myös tuntea eri kohderyhmien ravitsemussuositukset sekä erityispiirteet (esim. diabeetikot, vanhukset)
- Heidän tulisi osata tulkita suosituksia ja laatia näiden perusteella suositusten mukaisia ateriakokonaisuuksia
- Perehtyä energia- ja suojaravintoaineiden merkityksestä ihmisen terveydelle
- Osata muuntaa perusruokalajeja erityisruokavaliolle sopiviksi
- Osata opastaa asiakkaita aterioiden oikeanlaisesta koostamisesta sekä sopivien ruokalajien valinnassa

Tarvittaessa henkilöstöä on hyvä kouluttaa ja perehdyttää nykyaikaisiin ravitsemussuosituksiin.

3.1 Tarjolle hankittavien raaka-aineiden tai ruokalajien vaatimuksia

Terveellisiä ja ravitsemukselliselta laadultaan hyviä ruokalistoja laatiessa on hyvä kiinnittää huomiota siihen, millaisia raaka-aineita ravintolaan hankitaan. Raaka-ainehankintojen pohjalta keittiöhenkilöstön on helppo valmistaa terveellisempää ruokaa ja näin ollen sitä tarjoillaan myös asiakkaille.

1. Hankinnoissa tulisi panostaa seuraaviin ohjeisiin:

- Leipien tulisi olla sellaisia, joissa on vähintään 6 % kuitua ja enintään 0,7 % suolaa. Näkkileivässä suolaa saa olla korkeintaan 1,2 %.
- Leivänpäällisrasvojen tulisi olla sellaisia, että niiden suolapitoisuus on enintään 1 % ja kokonaisrasvasta enintään 33 % saa olla kovaa rasvaa.
- Rasvatonta maitoa ruokajuomaksi.
- Kasviksien tulisi olla tuoreita kasviksia, joissa ei ole lisättyä rasvaa tai suolaa. Ruuanvalmistuksen yhteydessä niihin ei saa lisätä rasvaa tai suolaa. Sama sääntö

koskee myös pääruuan lisäkkeenä tarjottavaa keitettyä perunaa. Jos tarjolle laitetaan kypsennettyjä kasviksia, niihin voi valmistusvaiheessa lisätä kasviöljyä 2g/100 g kasviksia.

- Salaatinkastikkeen tulisi olla sellaista, jossa on enintään 1% suolaa ja enintään 20 % kovaa rasvaa kokonaisrasvasta.
- Pääruuan lisukkeen ollessa pastaa, riisiä, ohrasuurimoita, riisiruisseoksia tai muuta vastaavaa, tulee niiden kuitupitoisuuden olla vähintään 6g/100g (kuivapainosta laskettaessa). Nämä sekä erilaiset perunalisäkkeet (perunasose, lohkoperonat, uuniperuna yms.) on valmistettava siten, että lopputuotteiden suolapitoisuus on korkeintaan 0,3 %, rasvapitoisuus korkeintaan 2 % ja rasvasta kovaa rasvaa enintään 33 %.
- Valitse jauheliha siten, että raa'assa tai kypsässä lihassa on rasvaa enintään 10 %, suolaa enintään 0,8 %
- Valitse kokoliha siten, että raa'assa lihassa on rasvaa enintään 10 %, suolaa enintään 0,9 % ja kypsässä lihassa rasvaa on enintään 12 %, suolaa enintään 0,8 %
- Valitse kermat ja niiden kaltaiset valmisteet siten, että rasvaa on enintään 10 %
- Valitse juustot ja niiden kaltaiset valmisteet siten, että niissä on rasvaa enintään 17 %, jos rasvaa enemmän, saa kovaa rasvaa olla tuotteessa enintään 33 % rasvasta ja suolaa enintään 1,2 %
- Valitse ruuanvalmistuksessa käytettävät rasvat siten, että kovaa rasvaa enintään 20 % rasvasta ja suolaa enintään 1,0 %.

(Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 51-52.)

Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeistuksen mukaan hankinnoissa tulee myös kiinnittää huomiota raaka-aineiden tuoreuteen, etenkin kasvien, hedelmien ja marjojen osalta. Lisäksi hankinnoissa ja käsittelyssä on syytä välttää raaka-aineiden turhaa prosessointia, sillä tämä heikentää raaka-aineen ravitsemuksellista laatua. Myös kestävä kehityksen mukaiset raaka-ainehankinnat ovat osa julkisten ravitsemuspalveluiden edellytyksiä. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2010, 51-52.) Tätä voi mielestäni soveltaa myös yksityisellä sektorilla ja hankinnoissa on hyvä huomioida mahdollisuuksien mukaan luomutuotteiden sekä satokausituotteiden hankintaa. Luonnollisesti nämä lisäävät raaka-aineiden hankintahintaa, mutta esimerkiksi satokausittain tilaamalla on myös luomutuotteet edullisempia. Lisäksi luomutuotteita voi käyttää raaka-aine kerrallaan, jolloin kustannukset pysyvät aisoissa. Luomutuotteita käytettäessä on hyvä kommunikoida raaka-aineen alkuperä myös asiakkaille esimerkiksi ruokalistassa.

Kuitenkin ruokalistasuunnittelussa tulee muistaa, että ruokalista on ravintolan käyntikortti ulospäin asiakkaille. Suunnittelussa tulisikin ottaa huomioon ravintolan keskeiset tavoitteet niin liiketoiminnallisesti kuin asiakastyytyväisyydenkin kannalta. Onnistunut ruokalista heijastaa koko työyhteisön filosofiaa – se on myös tiedottamisen väline asiakkaiden ja keittiön henkilökunnan välillä. (Suominen, 2002, 5)

3.2 Esimerkkejä lounasaterioiden ravintoarvoista

Kuten jo aikaisemmissa kappaleissa on todettu, on lounasaterian sisällöllä todellakin merkitystä, olipa kyseessä sitten henkilöstöravintolassa nautittu ateria tai omat eväät. Yllämainittujen raaka-aineiden oikeanmukaisella valinnalla sekä valmistuksella onkin merkittävä osa onnistunutta lopputulosta ajatellen. Tämän lisäksi asiakkaat tulee informoida selkeästi, jotta he voivat viime kädessä tehdä valinnan siitä, miten koostavat lounasateriansa.

”Lounasruuasta olisi saatava keskimäärin 30 prosenttia päivittäisistä ravintoaineista. Suomalaisilla on lievää kuidun, jodin ja fosfaatin puutetta, kun taas joitakin ravintolaineita saadaan yli kaksi kertaa suositettu minimimäärä, kuten B12-vitamiinia, seleeniä ja C-vitamiinia. Suomalaisilla ei ole keskimäärin puutetta rasvan, hiilihydraatin tai proteiinin saannista” (Laatikainen ja Rannikko, 2015, 133.)

Esimerkki 1. *”Ravintolalounas kaupungilla”*

Pitsalounas, mikä käsittää keskikokoisen, painoltaan 450 grammaa olevan pitsan. Pitsan täytteinä ovat kebab, salami ja punasipuli. Lisäksi ateriaan kuuluu kahden desin salaatti.

Tässä ateriassa on energiaa noin 1000 kcal. Rasvaa ateriassa on 48 grammaa, joista suurin osa on tyydytynyttä. Hiilihydraatteja on 81 grammaa, kun taas proteiinia annoksesta saa 58 grammaa. Kuitua annoksesta saa 8 grammaa, päiväsuosituksen ollessa 25 grammaa. Suolaa annoksessa on 3,1 grammaa päiväsuosituksen ollessa 5 grammaa tai vähemmän. Kalsiumia tästä annoksesta saa erittäin runsaasti – 700 mg – päiväsuosituksen ollessa 800 mg. Tämä johtuu siitä, että pitsa sisältää runsaasti juustoa. D-vitamiinia annoksesta saadaan 0,5 mcg, päiväsuosituksen ollessa 10 mcg. (Laatikainen ja Rannikko, 2015, 134)

Tämän annoksen syötyään henkilöltä lähtee varmasti hetkeksi nälkä. Ikävä kyllä rasvaa ja hiilihydraatteja runsaasti sisältävä annos harvemmin pitävät nälkää kovin pitkään loitolla, mikä voi johtaa nälän tunteen saapumiseen yllättävän nopeasti ruokailun päättymisen jälkeen. Lisäksi paljon rasvaa ja hiilihydraattia sisältävä lounas voi pahentaa iltapäivällä muodostuvaa väsymystä. (Laatikainen ja Rannikko, 2015, 133)

Esimerkki 2. *”Omat eväät työpaikalla”*

Kotoa on tuotu työpaikalle bataattikeittoa 3,5 desiä sekä näkkileipää, jonka täytteinä on kasvirasvasekoitetta, kalkkunaleikettä ja vähän sulatejuustoa.

Tässä ateriassa on energiaa noin 240 kcal. Rasvaa annoksessa on 7 grammaa ja hiilihydraattia 31 grammaa. Proteiinia annoksessa on 11 grammaa ja kuitua 5 grammaa. Suolaa annoksessa on runsaasti, jopa 4,1 grammaa. Kalsiumia annoksesta saadaan 158 mg. D-vitamiinia annoksesta saadaan 0,2 mcg. Tässä ateriassa monien vitamiinien ja hivenaineiden taso on vähäisempi kuin saantisuosituksissa, tavoitteen ollessa 30 prosenttia ja tämän aterian sisältäen noin 10-20 prosenttia suosituksesta. (Laatikainen ja Rannikko, 2015, 134)

Koska ateria sisältää vähän proteiinia ja kuitua, voi tämäkin annos nälättää yllättävän nopeasti aterioinnin jälkeen. Mikäli henkilö kärsii iltapäivän väsymyksestä, tämä ateria ei pahenna väsymyksen oireita. (Laatikainen ja Rannikko, 2015, 134)

Esimerkki 3. *”Lounaalla henkilöstöravintolassa”*

Työpaikkaruokalassa tarjoillaan päivän ateriana kanaleikettä ja perunaa. Annokseen kuuluu broilerin rintaleike painoltaan 130 grammaa, salaattia 2,5 desilitraa, salaatikastiketta, mikä sisältää rypsiöljyä ja viinietikkaa, 10 grammaa, lisukkeena kaksi pientä perunaa, noin 30 grammaa ruskeita papuja, noin 40 grammaa punajuurta, noin 70 grammaa keitettyjä juureksia sekä leipänä 1 siivu ruisleipää, painoltaan noin 30 grammaa, päällä margariinia 5 grammaa. Ruokajuomana piimää 180 gramman edestä.

Tässä ateriasa on energiaa noin 600 kcal. Rasvaa ateriasa on noin 19 grammaa ja hiilihydraatteja 52 grammaa. Proteiinia ateriasa saa 50 grammaa ja kuitua 11 grammaa. Suolaa ateriasa on 2,9 grammaa. Kalsiumia ateriasa saa 377 milligrammaa ja D-vitamiinia 2,6 mcg. Tästä ateriasa syöjä myös saa lähes kaikki suojaravintoaineet, eli 30-100 prosenttia päivän tarpeista.

Koska ateria on tasapainoinen ja sisältää hyvin suojaravintoaineita, se auttaa nälän hallinnassa hyvin.

3.3 Yhteenveto

Tässä kappaleessa on todettu, että erilaisten aterioiden välillä on huikkeitä eroja – nämä voivat joko parantaa tai heikentää henkilöstön työtehoa. Yksityisen sektorin henkilöstöravintoloissa on myös hyvä käydä avointa keskustelua keittiöhenkilökunnan kanssa siitä, miksi terveyttä edistävää ruokalistasuunnittelua tehdään ja toteutetaan, sillä se ei tällä hetkellä ole ravintoloille itsestään selvää. Henkilöstöä on myös hyvä kouluttaa ja perehdyttää asian tiimoilta, sekä tietysti tsemppata heitä toimimaan työssään esimerkillisinä asiakkaita ajatellen. Suomen valtiota taas haastaisin tarjoamaan ravintoloille ja yrittäjille enemmän apua ja tukea terveellisempien valintojen tekemiseen sekä ruokalistasuunnitteluun. Tätä voisi toteuttaa esimerkiksi ravitsemustieteitä opiskelevat henkilöt, jolloin he saisivat käytännön kokemusta opintoihinsa ja ravintolat paljon tarvittua apua ravitsemusnäkökulmiin. Jutellessani keittiöhenkilöstön kanssa huomasin, että heidän perehtyneisyytensä aiheeseen on osittain vanhentunutta ja yksi käsitys terveellisestä ruuasta on lautasmallin mukaan koostettu ateria. Tämä ei kuitenkaan yksin riitä, ja esimerkiksi lounasruuan ollessa todella rasvainen, kermainen ja suolainen, ei lautasmallin mukaan tehty annoskaan tee ateriasa terveellistä.

4 Asiakaspalvelu on tärkeä osa henkilöstöravintolan toimintaa

Henkilöstöravintolan rooli asiakaspalvelussa on kaksipiippuinen: onnistuneen tauon mahdollistaminen parantaa henkilöstön työssäjaksamista, mikä näkyy myös yrityksen ulkoisille asiakkaille. Toisaalta taas tyytyväinen henkilöstö on myös työnantajan tavoite ja tarjoamalla viihtyisät ja maukkaat henkilöstöravintolapalvelut, hyödyttää yritys henkilöstön työssäjaksamista sekä omaa liiketoimintaansa.

Tärkeää onkin muistaa, että asiakkaan arvostus on aina kahden kauppa: molempien osapuolien on hyödyttävä, jotta toiminnalla on edellytyksiä. Asiakkaan on oltava tyytyväinen, jotta hän palaa yrityksen asiakkaaksi ja näin varmistaa yrityksen toiminnan jatkuvuuden. (Aarnikoivu, 2005, 14)

Asiakkaiden vaatimukset asiakaspalvelulle muuttuvat ajan saatossa. Yleensä tämä tarkoittaa sitä, että yritykseltä odotetaan enemmän palvelutasoa, mikä taas vaatii henkilöstöä toteutuakseen. Tämä taas aiheuttaa yritykselle lisäkustannuksia, mutta asiakas ei kuitenkaan ole valmis maksamaan palvelusta sen enempää. (Aarnikoivu, 2005, 14)

Tätä samaa ilmiötä on nähtävissä myös henkilöstöravintoloissa: oman kokemukseni mukaan asiakkaat odottavat ruuan olevan entistä terveellisempää ja samaan aikaan edullista, mutta tosiasiaa verottajan myöntämä tuki ei riitä kattamaan kallistuneita henkilöstö- ja raaka-ainekustannuksia. Toisaalta myöskään asiakas ei halua maksaa ruuasta sen enempää, kuin mihin hän on tottunut. Tuottaakseen edes kohtuullista voittoa, on monen yrityksen tukeuduttava edullisempiin raaka-aineisiin, mitkä taas monesti eivät ole niitä ravitsemuksellisesti laadukkaimpia. Lisäksi esimerkiksi hintaerot eri raaka-aineiden, esimerkiksi täysjyväpastan ja tavallisen pastan välillä, voivat olla moninkertaiset – tämä jos joku on dilemma asiakaspalvelun tuottamisessa.

Onko palvelu sitten huonoa vai hyvää? Se on viime kädessä asiakkaan kokemus. Monesti yrityksen ja asiakkaan näkökulmat eroavat toisistaan – asiakas arvioi käyntiään palvelukokemuksena, johon sisältyy tunne, mitä kokemus voisi olla ja mihin lopulta yhdistyy tilanteeseen liittyneet odotukset ja käytännön havainnot. Yritys taas arvioi kokonaisuutta lähinnä resurssien käytön kannalta – asiakaskokemus usein unohdetaan. (Rissanen, 2005, 17)

4.1 Asiakkuuksiin perehtyminen

Jotta yritys voi olla menestyksenkäs asiakaspalvelussa, tulee yrityksen tuntea asiakkuutensa. Myöskään asiakaspalvelun kehittäminen tai suunnittelu ei onnistu ilman kunnollista asiakastuntemusta. Jokainen organisaatio on erilainen – jokaisen organisaation on tutustuttava itse asiakkuuksiinsa, jotta he voivat toteuttaa laadukasta asiakaspalvelua. Monesti yritykset

mieltävätkin asiakaspalvelunsa paremmaksi, kuin mitä se todellisuudessa on: asiakkailla on eri näkemys kuin mitä yrityksellä itsellään on. (Aarnikoivu, 2005, 37)

”Tarvitaan palvelun laadun malli, joka kertoo, kuinka asiakkaat kokevat palvelun laadun. Kun palvelun tarjoaja ymmärtää, miten käyttäjät arvioivat palveluja, on mahdollista määrittää, miten nämä arvioit syntyvät ja kuinka niihin voi vaikuttaa. Palveluajatuksen, asiakkaille tarjottavan palvelun ja asiakkaan saamien hyötyjen suhde on selvitettävä.” (Grönroos, 1998, 60)

Yrityksen on siis tehtävä taustaselvitystä asiakkaistaan, mikäli heillä ei ole tarpeeksi laajaa tietämystä asiakaskunnastaan. Taustaselvityksessä tulee kuitenkin ottaa huomioon selvitykseen käytettävät resurssit: kuinka laajaa selvitystä vaaditaan ja onko siihen järkevää käyttää projektin vaatiman verran resursseja? Kun nämä asiat on selvitetty ja otettu huomioon, alkaa taustaselvityksen työsuunnitelman teko. Sen runkona voi esimerkiksi pitää seuraavia otsikoita:

- Selvitä mitkä ovat yrityksen, asiakkaiden ja hankkeen muiden osallisten tila ja todelliset tarpeet
- Tutustu yrityksen aikaisempiin vastaaviin projekteihin tai työyhteisön kuuleminen
- Onko kilpailijoista saatavilla dataa? Selvitä, löydätkö kilpailijoiden vastaavia tutkimuksia
- Projektiin sopivien henkilöiden kartoitus sekä heidän ammattitaitonsa suhteessa projektiin, esimerkiksi tuotekehitystyö: onko henkilöllä valmiuksia suoriutua projektista?

Taustaselvitystä tehdessä on kuitenkin aina muistettava se oleellisin, eli asiakas. Joissakin tapauksissa se oleellisin unohtuu ja selvitystä tehdessä keskitytään sen tekijöiden omiin mieltymyksiin. (Rissanen, 2005, 27-28)

Asiakas saa ääntään kuuluviin asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla. Nämä tutkimukset johtavat yleensä toimenpiteisiin, mutta tulevaisuudessa se ei ole enää riittävää. Kyselyiden rinnalle tarvitaan myös arjen asiakaskohtaamisten tuomia palautteita. Arjen asiakaskohtaamisten tuomat palautteet voivat olla heikko lenkki, mikäli niitä ei hyödynnetä yrityksen toiminnassa. (Aarnikoivu, 2005, 37-38)

Tässä tutkimuksessa esiintyvällä henkilöstöravintolalla on käytössään palautevihko, johon asiakkaat voivat jättää arkisia palautteita. Yleensä vihkoon tulevat palautteet käsittelevät lounasruokien makua tai vitriinituotteita: palautetta tulee laidasta laitaan, esimerkiksi: onnistumisista, rakentavaa palautetta ja toiveita ruokalistalle. Nämä yhdessä asiakastyytyväisyyskyselyn kanssa auttaa henkilöstöä ymmärtämään asiakkaiden tarpeita ja tyytyväisyyttä. Tässä henkilöstöravintolassa arkisia palautteita on helppo hyödyntää, sillä kokki näkee jo samana päivänä asiakkaiden kehut tai kehitysideat päivän ruuista. Lisäksi kehut ruuista lisää keittiöhenkilöstön työmotivaatiota.

5 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusotteet voidaan jakaa karkeasti kvalitatiiviseen ja kvantitatiiviseen tutkimukseen. Tässä kappaleessa käsitellään laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen ja määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen eroja. Se, mitä tutkimusotetta käytetään, riippuu tutkittavasta ilmiöstä. (Kananen, 2011, 12)

TAULUKKO 4. Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen erot. (Kananen, 2011, 15)

	KVALITATIIVINEN TUTKIMUSOTE	KVANTITATIIVINEN TUTKIMUSOTE
Tutkimuksen kartoitus	Ymmärtäminen: mistä tässä on kyse Tulkinta	Yleistäminen Syy-seuraussuhteet Ennustaminen
Teorian ja käytännön suhde	Induktio (käytännöstä teoriaan)	Deduktio (teoriasta käytäntöön)
Tutkijan rooli	Ulkopuolinen Osallistuja (mahdollinen)	Ulkopuolinen Tarkkailija
Ihmiskäsitys	Holistinen	Atomistinen
Käsitys tiedosta	Tulkinnallinen Subjektiiivinen	Tekninen Objektiiivinen
Aineisto	Teksti	Luvut

Laadullinen ja määrällinen tutkimus täydentävät toisiaan. Tutkimus voi koostua molemmista tutkimusotteista, sillä molemmilla tutkimusotteilla on paikka tutkimusten joukossa, joten niiden arvottaminen ei johda mihinkään. (Kananen, 2011, 15)

5.1 Milloin käytetään kvantitatiivista tutkimusta

Mikäli halutaan käyttää kvantitatiivista tutkimusta, edellyttää se ilmiön tuntemista, eli sitä, mitkä tekijät vaikuttavat ilmiöön. Ilman tekijöiden tuntemista määrällisen tutkimuksen teko on mahdotonta – mikäli et tiedä mitä mitataan, on mittaaminen mahdotonta. (Kananen, 2011, 12)

Yleisin tiedonkeruumenetelmä kvantitatiiviselle tutkimukselle on kyselylomake. Toki kvantitatiiviselle tutkimukselle kuuluu myös muita tiedonkeruumenetelmiä, kuten aikasarja-analyysit ja muut tunnuslukujen tarkastelut ja laskemiset. (Kananen, 2011, 12)

”Tutkittavan ilmiön tekijät muutetaan muuttujiksi, joita käsitellään määrällisessä tutkimuksessa tilastollisin menetelmin. Yksinkertainen esimerkki havainnollistaa asiaa. Halutaan selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat ostopaikan valintaan, miten paljon eri tekijät vaikuttavat ja onko tekijöiden painoarvoilla eroja erityyppisten kuluttajien asioinnissa ja eri liikkeiden välillä. Esimerkki on tyyppillinen vähittäiskaupan tutkimus, jolla halutaan selvittää asiakaskunnan mielipiteitä liikkeistä.”

(Kananen 2011, 13) Ensimmäinen askel tietysti onkin se, että ostopaikan valintaan vaikuttavat tekijät on tiedossa, esimerkiksi yleisellä tasolla.

Jos tekijät ei ole tiedossa, täytyy ne selvittää. Tämän pohjalta rakennetaan teoria tai malli. Tähän tarvitaan avuksi laadullista tutkimusta ja sen tutkimusmenetelmiä – esimerkiksi teemahaastattelu, jossa kysellään muutamien kuluttajien tekijöistä eli asioista, mitkä vaikuttavat siihen, minkä ostopaikan he valitsevat. Näitä tekijöitä voi yllämainitun tutkimusesimerkin mukaan olla tuote, hinta, jakelu ja markkinointiviestintä. (Kananen, 2011, 13)

”Yksinkertaistetussa tutkimusasetelmassa vaikuttavia tekijöitä on neljä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa mittarit muutetaan kysymyksiksi, jotka esitetään niille, joita ostopaikan valinta koskee (kohderyhmä eli populaatio). Kysymykset muodostavat kyselylomakkeen, jolla aineisto kerätään henkilökohtaisella haastattelulla, puhelinhaastattelulla, posti- tai nettikyselyinä. Saatu aineisto käsitellään kvantitatiivisen tutkimuksen analyysikeinoilla tilasto-ohjelmia apuna käyttäen”. (Kananen, 2011, 14)

5.2 Milloin käytetään kvalitatiivista tutkimusta

Silloin, kun ilmiötä ei tunneta, tulee laadullinen tutkimus kysymykseen. Tällöin ei ole teorioita, jotka selittäisivät tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä. Laadullinen tutkimus tähtää aina saamaan ymmärryksen ilmiöön, ja saamaan näin vastauksen kysymykseen ”Mistä tässä on kyse?”. Laadullisen tutkimuksen pyrkimys ei ole yleistää, toisin kuin määrällisen tutkimuksen tavoite monesti on. Määrällisen tutkimuksen taustalla, kun on poikkeuksetta hyvä käsitys tutkittavasta ilmiöstä eli sen teorioista ja malleista. Laadullisessa tutkimuksessa onkin vain yksi iso kysymys: ”Mistä ilmiössä on kyse?”

Pääsääntö onkin, että mitä vähemmän ilmiöstä tiedetään, sitä todennäköisemmin laadullinen tutkimus tulee kysymykseen – sillä jos tutkimukseen voidaan laatia yksityiskohtaiset kysymykset, tunnetaan ilmiö silloin, ja tutkimusmenelmä muuttuukin määrälliseksi, eikä tutkijan tarvitse hukata resursseja ilmiön selvittämiseksi. (Kananen, 2014, 16)

Mihin kvalitatiivinen tutkimus sitten parhaiten soveltuu?

1. Ilmiöstä ei ole tietoa, teorioita, tutkimusta.
2. Halutaan saada ilmiöstä syvälinen näkemys.
3. Luodaan uusia teorioita ja hypoteeseja.
4. Käytetään triangulaatiota eli ns. mixed tutkimusstrategiaa.
5. Halutaan ilmiöstä hyvä kuvaus.

Tutkija haluaa ymmärtää ilmiötä – ja mikäli ilmiöstä ei ole tietoa, teoriaa, mallia tai tutkimusta, on tutkijan ensin selvitettävä laadullisen tutkimuksen menetelmien avulla mistä ilmiössä on kyse. Tähän vaikuttaa se, että mistä tekijöistä ilmiö koostuu ja mitkä on tekijöiden väliset vaikutussuhteet. (Kananen, 2014, 17)

“Laadullinen tutkimus on aina uusien teorioiden ja mallien pohjana. Laadullisella tutkimuksella kehitetään reaali maailmaa selittäviä teorioita ja malleja. Laadullinen tutkimus on kaiken tutkimuksen äiti.” (Kananen, 2014, 17).

5.3 Kyselylomake

Onnistuneen kyselyn takaa löytyy tietenkin oikein laadittu kyselylomake. Kyselylomakkeen periaatteet voikin kitetyttää seuraavasti (Kananen, 2014, 43):

- Kysymys ei johdattele
- Kysymys on lyhyt
- Kysymys on yksinkertainen, yksiselitteinen ja selkä.
- Kysymys sisältää vain yhden kysymyksen.
- Kysymys on yleiskieltä ilman sivistystermejä tai outoja sanoja.

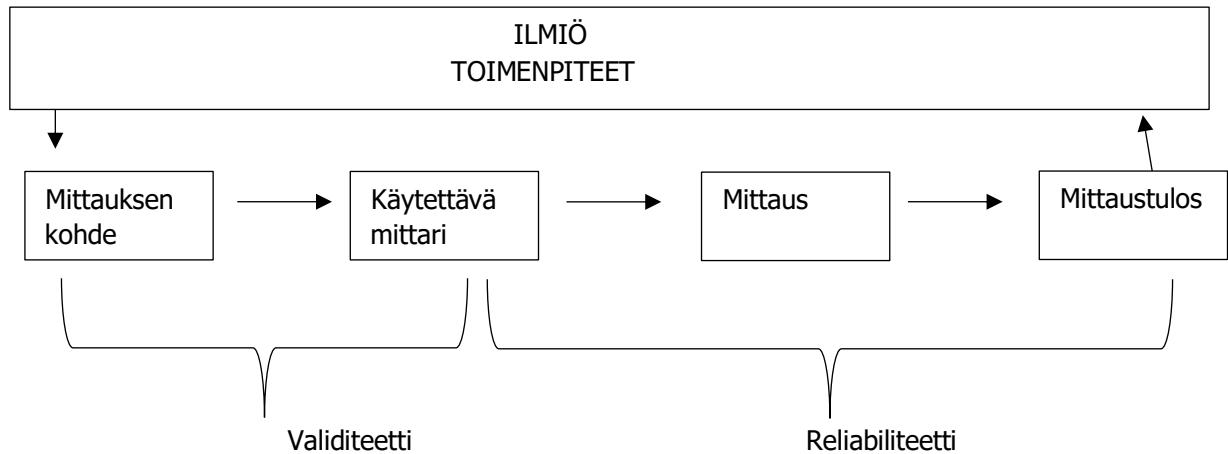
Hyvin suunniteltu ja ulkomuodoltaan miellyttävä kyselylomake houkuttelee vastaamaan, joten lomakkeen asetteluun kannattaa kiinnittää huomiota. Mikäli näihin asioihin ei ole kiinnitetty huomiota, voi se johtaa kyselystä kieltäytymiseen, lomakkeen täyttämättä jättämiseen ja vastaajan hermostumiseen. (Kananen, 2014, 44).

“Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kyselylomake on tiedonkeruuväline. Sanotaankin, että työstä on puolet tehty lomakkeen ollessa valmis.” (Kananen, 2014, 46)

Kyselyssä on aina kaksi osaa – itse kysely sekä saatekirja. Saatekirje on tapa lähestyä vastaajaa ja saada vastaaja motivoitumaan kyselyyn vastaamiseksi. Saatekirjeessä on tärkeää korostaa tutkimuksen tärkeyttä sekä luottamuksellisuutta. (Kananen, 2014, 46)

5.4 Reliabiliteetti ja validiteetti

Nämä kaksi mittaavat tutkimuksen luotettavuutta ja laatua.



KUVIO 2. Validiteetti ja reliabiliteetti. (Kananen, 2014, 118)

Jokaisen tutkimuksen tavoitteena on saada mahdollisimman luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa. Luotettavuuden arvioinnissa käytetäänkin validiteetti- ja reliabiliteettikäsitteitä, ja nämä molemmat tarkoittavat luotettavuutta. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimusongelman kannalta oikeat asiat tulee mitattavaksi tutkimuksella ja reliabiliteetti taas tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä. Kvantitatiivisessa opinnäytetyössä pitääkin aina arvioida työn luotettavuutta – sitä voidaan parantaa kiinnittämällä huomiota validiteetti ja reliabiliteettikysymyksiin. (Kananen, 2014, 118)

”Jokaisessa opinnäytetyössä pitää olla ns. luotettavuustarkastelu. Usein se on erillinen, oma lukunsa työn loppuosassa”. (Kananen, 2014, 119).

6 Tutkimuksen toteutus

Kysely toteutettiin sähköisenä lomakkeena Webropol-järjestelmässä. Sähköistä linkkiä jaettiin kohdeyrityksen henkilöstölle heidän työsähköpostiinsa. Kysely oli avoimena 19.2.2019-3.3.2019. Kyselystä oli sähköpostiviestin lisäksi mainoksia työyhteisön käyttämässä viestintäpalvelussa Yammerissa, henkilöstölehdessä sekä perinteisiä, paperisia mainoksia henkilöstöravintolan pöydillä.

Kyselylomake koostui taustatieto-, monivalinta- ja asteikkokysymyksistä sekä avoimista kysymyksistä. Kyselyn suunnitteluvaiheessa halusin kartoittaa henkilöstön palautetta mahdollisimman monipuolisesti, mutta kuitenkin niin, että kyselyyn olisi helppo ja nopea vastata.

Kyselylomake sisälsi yhteensä 33 kysymystä. Näistä kysymykset 1-4 käsittelee vastaajan taustatietoja, 5-9 asiointitiheyttä henkilöstöravintolassa, 10-13 tyytyväisyyttä aamiaisen tarjontaan, 14-17 tyytyväisyyttä salaattibuffetin tarjontaan, 18-25 tyytyväisyyttä lounaan tarjontaan, 26-28 tyytyväisyyttä vitriinituotteiden valikoimaan sekä viimeisenä 29-33 yhteenveto kokonaistyytyväisyydestä sekä avoimien kehitysideoiden ja palautteiden keräys. Viimeiseksi kyselyssä kysyttiin henkilön yhteystietoja, mikäli tämä halusi osallistua tuotelahjan arvontaan.

Liite 1 on kopio kyselylomakkeesta sellaisenaan eli kuvankaappaus Webropol-järjestelmästä.

Kyselyn tavoitteena oli selvittää ja kartoittaa henkilöstön tyytyväisyyttä henkilöstöravintolan palveluihin. Eniten tietoa halusin lounasruokailun tyytyväisyydestä, sillä mielestäni se on päivän yksi tärkeimmistä aterioista ja muutenkin lounasmyynnin lisäämisessä on potentiaalia tulevaisuutta ajatellen.

Tutkimustulokset käsitellään kokonaisuudessaan seuraavien kappaleiden alla. Toki vastaukset käsitellään niin, että yritys X pysyy edelleen anonyyminä.

6.1 Tutkimuksen tulokset

Kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 83. Tämä oli hieman vähemmän, kuin tavoite 100.

Suhteutettuna yrityksen henkilöstömäärään vastaajia oli noin kolmannes yrityksen työntekijöistä, mitä voidaan pitää kohtuullisen hyvänä tuloksena.

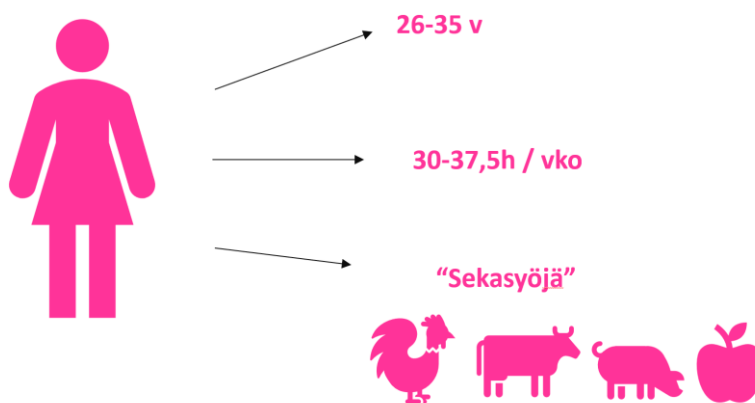
6.2 Vastaajien taustatiedot

Kyselyn keskiarvovastaaja on nainen, iältään 26-35 vuotta ja hän työskentelee yrityksessä kokoaikaisesti. Ruokavalioltaan vastaaja on ns. sekasyöjä, eli hän syö niin lihaa kuin kasvisruokaakin. Kyselyn vastaajista 70 % oli naisia ja 30 % miehiä, kysymyksen otanta oli 83.

Iältään suurin vastaajaryhmä oli 26-35-vuotiaat, joilta vastauksia tuli 33 %. Seuraavaksi eniten vastauksia tuli 18-25-vuotiailta, 28 % ja neljäntenä oli 36-45-vuotiaat. Vähiten vastauksia saatiin 46-55-vuotiailta (13%) ja yli 55-vuotiailta (2%). Tuloksia voidaan pitää luotettavina, sillä yrityksen työntekijöiden keski-ikä on 30-40 ikävuoden väliin, mikä näkyy myös kyselyn tuloksissa. Ikäkysymyksen otanta oli 83.

Vastaajista 71 % työskentelee yrityksessä kokoaikaisesti eli vähintään 30 viikkotuntia. Seuraavaksi eniten vastauksia saatiin osa-aikaisten 10-19h/viikko vastaajaryhmästä, 19 %. Vähiten vastauksia saatiin 20-29h/viikko työskenteleviltä, 10 %. Nämä vastaukset ei sinänsä yllättäneet, sillä kokoaikaisesti työskentelevillä on paitsi kaikki ruokatauot pitkien työpäivien vuoksi, mutta myös suhteessa isompi palkka isompien työtuntien vuoksi. Hieman yllättäen pienemmillä sopimustunneilla työskentelevät olivat vastanneet melkein tuplamäärän aktiivisemmin kyselyyn kuin 20-29 tuntia viikossa työskentelevät.

Kyselyn vastaajista 93 % tunnustautui "sekasyöjiksi" eli he syövät niin lihaa, kalaa kuin kanaakin. 2 % vastaajista on kasvissyöjiä, jotka ei syö punaista lihaa, 4 % vegaaneja ja 1 % muu, mikä; avoimessa kommentissa henkilö kertoi ruokavaliokseen liha-kalaruokavaliion. Kysymyksen otanta oli 83.



KUVIO 3. Keskiarvovastaaja.

6.3 Asiointiasteisuus henkilöstöravintolassa aamiaisella ja lounaalla ja siihen vaikuttavat tekijät

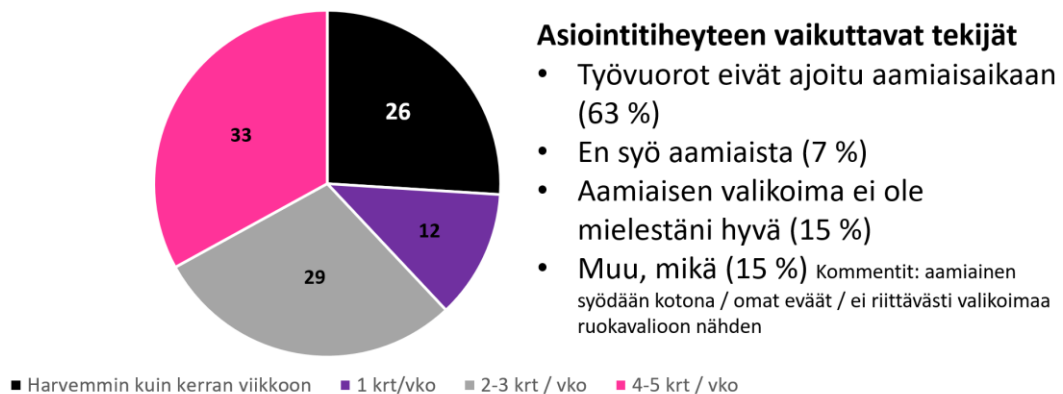
Alla olevissa kuvioissa on esiteltyä henkilöstöravintolan asiointiasteisuus aamiaisella ja lounaalla sekä siihen vaikuttavat tekijät. Suosituin ruokailu on aamiainen, vastaajista (N=83) 33 % prosenttia nauttii henkilöstöravintolan aamiaista 4-5 kertaa viikossa. Yleisin syy aamiaisen väliin jättämiselle oli se, että työvuorot eivät ajoitu aamiaisen tarjoilu-aikoihin.

Lounaalla henkilöstö käy hyvin tasaisen vaihtelevasti: 29 % vastaajista käy lounaalla 2-3 kertaa viikossa, mutta kuitenkin 21 % vastaajista käy lounaalla harvemmin kuin kerran viikkoon.

Useimmiten lounas jätetään väliin valikoiman vuoksi: joko se ei ole mieluinen tai se ei sovi vastaajan ruokavalioon.

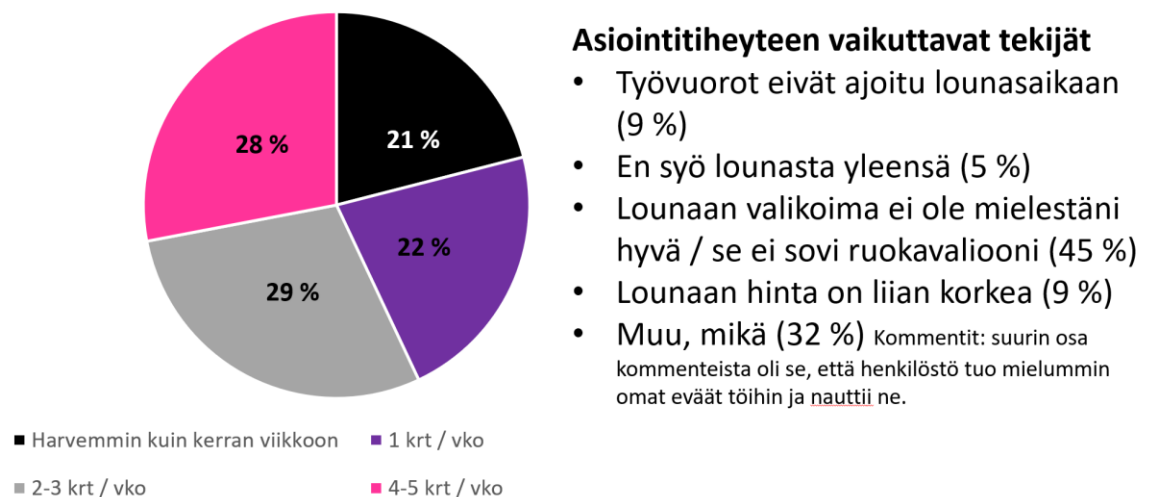
Asiointiasteisuus N=83

Aamiainen



KUVIO 4. Asiointiasteisuus ja siihen vaikuttavat tekijät henkilöstöravintolan aamiaisella.

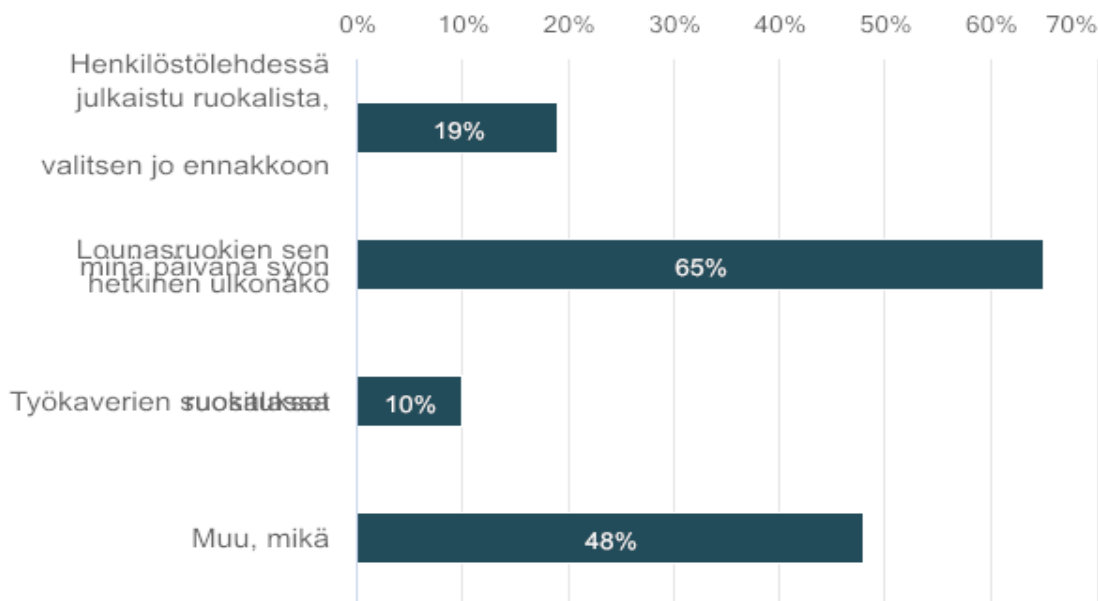
Asiointiasteisuus lounaalla N=82



KUVIO 5. Asiointiasteisuus ja siihen vaikuttavat tekijät henkilöstöravintolan lounaalla.

9. Päätökseeni ruokailla henkilöstöravintolassa vaikuttaa (valitse 1-2)

Vastaajien määrä: 79



KUVIO 6. Kuinka henkilö päätyy henkilöstöravintolan asiakkaaksi.

Suurin osa henkilöstöstä päättää lounaan nauttimisesta ruokien sen hetkisen ulkonäön mukaan. Avoimissa kommentteissa suuri osa henkilöstöstä sanoi, että omien eväiden mukana olo vaikuttaa erittäin paljon lounasruuan ostamiseen. Lisäksi lounaan ostamiseen vaikutti lounaan terveellisyys, mitä lounaalla on tarjolla, miltä lounasruoka näyttää ja heräteostaminen.

6.4 Tyytyväisyys aamiaiseen sekä suosikkien kartoitus

Aamiaisella henkilöstö nauttii mieluiten riisipuuroa (51 %), minkä kyllä huomaa riisipuuron tarjoilupäivinä: riisipuuroa myydään moninkertaisesti enemmän, kuin puuroa muina päivinä. Tätä tulosta voidaan siis pitää oikein luotettavana. Seuraavaksi suosituimmat puurot olivat kaura (17 %), manna (14 %) ja ohra (13 %). Viimeisille sijoille ja vähiten suosituimmiksi arvioitiin 4-viljan puuro (4 %) ja ruispuuro (1 %) – nämäkin tulokset pitivät myyntien ja tarjoilumäärien perustella paikkaansa. Kysymyksen otanta oli 77.

Henkilöstölle mieluisin leipä taas oli karjalanpiirakka/riisipiirakka. Seuraavaksi suosituin leipä oli ruisleipä (27 %) ja vähiten suosiota keräsi vaalea leipä (18 %). Muu, mikä keräsi 21 % äänistä. Tähän kohtaan henkilöstö toivoi kauraleipää, sämpylää, riittävä kiertoa leiville, riisikakkua ja niin edelleen. Kysymyksen otanta oli 82.

Suosituin munatuote aamiaisella oli keitetty kananmuna (39 %). Seuraavaksi suosituin oli munakokkeli (33 %) ja viimeisenä omeletti (28 %). Toki vastaukset jakaantuivat hyvin tasaisesti ja oikeastaan voisikin sanoa, että munakokkeli ja omeletti on miltei yhtä suosittu. N=76.

Aamiaisen toiveita kysyttäessä henkilöstö toivoi aamiaiselle rahkaa, tuoreita marjoja, appelsiinimehua, tuorepuuroa tai vaihtelua puurovalikoimaan, myslä ja maustamatonta jogurttia. Lisäksi vastauksissa korostettiin terveellisiä vaihtoehtoja: rahkat, mehukeitot, jogurtit ja muut toivottiin sokeroimattomina tai mahdollisimman vähäsokerisina. Näitä toiveita on haasteellista toteuttaa aamiaisen hinnan vuoksi: 1 euron hintaan ei voi hirveästi lisätä valikoimaa. Kysymyksen otanta oli 47.

Aamiaisen suosikit

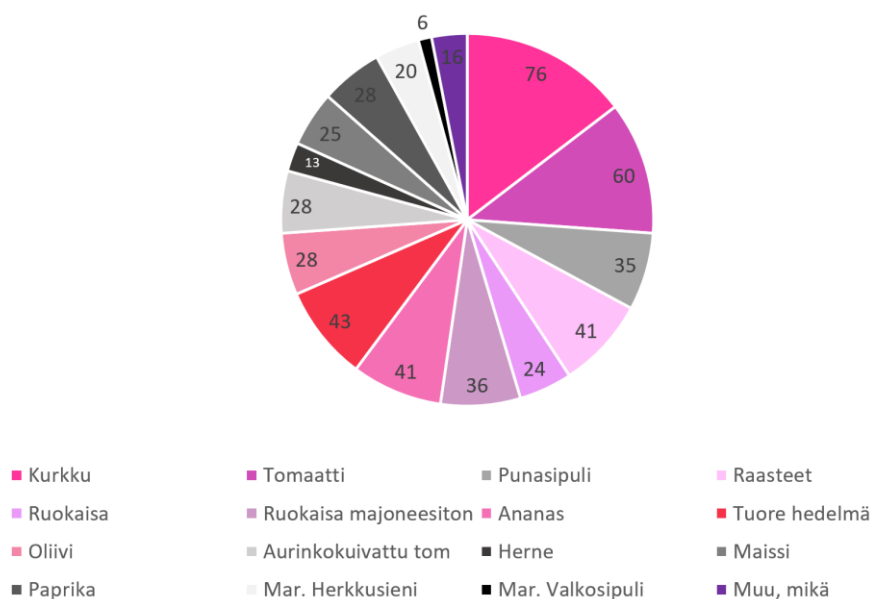


KUVIO 7. Aamiaisen suosikit.

6.5 Tyytyväisyys salaattibuffetiin sekä suosikkien kartoitus

Henkilöstöltä kysyttiin heidän suosikkejaan salaattibuffetin yleisimmistä kasvis-, maitotalous-, ja proteiinituotteista. Kasvispohjasta suosikkeja olivat perinteisesti kurkku (76 %) ja tomaatti (60 %). Muita suosikkeja olivat tuoreet hedelmät (43 %), ananas (41 %) ja raasteet (41 %). Muu, mikä: -kohtaan henkilöstö mainitsi avokadon, pavut, perunasalaatin ja rucolan. N= 80.

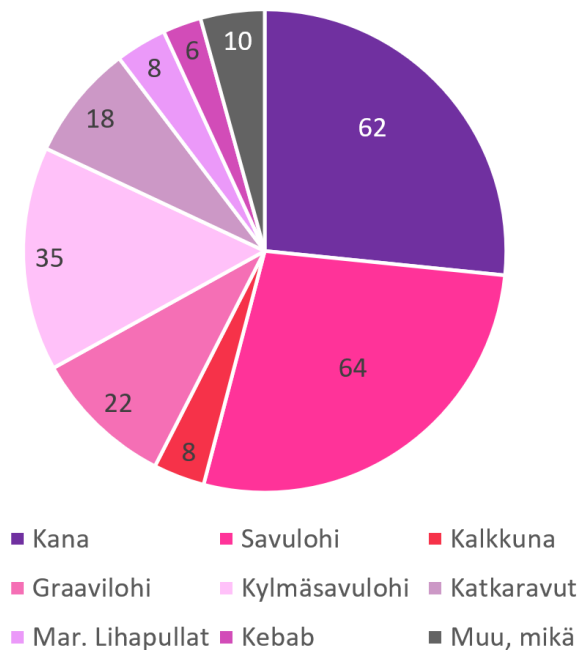
Salaattibuffetin kasvissuosikit



KUVIO 8. Salaattibuffetin kasvissuosikit.

Proteiinituotteista suosituimmat olivat savulohi (64 %), kana (62 %) ja kylmäsavulohi (35 %). Suurin osa avoimista kommenteista muu, mikä kohtaan oli tonnikala. N=78.

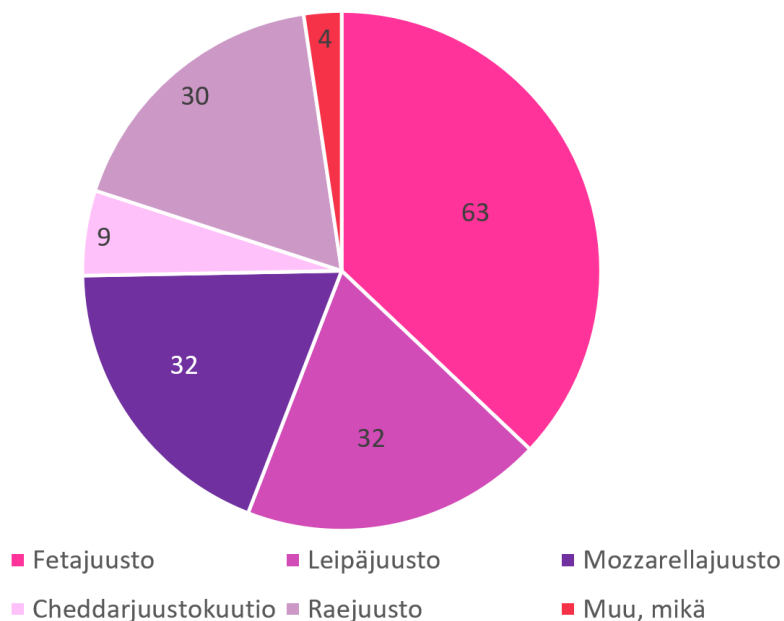
Salaattibuffetin proteiinisuosikit



KUVIO 9. Salaattipöydän proteiinisuosikit.

Maitotaloustuotteista suosituin oli fetajuusto/salaattijuusto (63 %). Lähes yhtä suosittuja olivat leipäjuusto (32 %), mozzarellajuusto (32 %) ja raejuusto (30 %). Vähiten suosittu oli cheddarjuustokuutio (9 %). Muu, mikä kysymyskohtaan muutama asiakas mainitsi aurajuuston. N=76.

Salaattibuffetin maitotaloustuotteiden suosikit



KUVIO 14. Salaattibuffetin maitotaloustuotteiden suosikit.

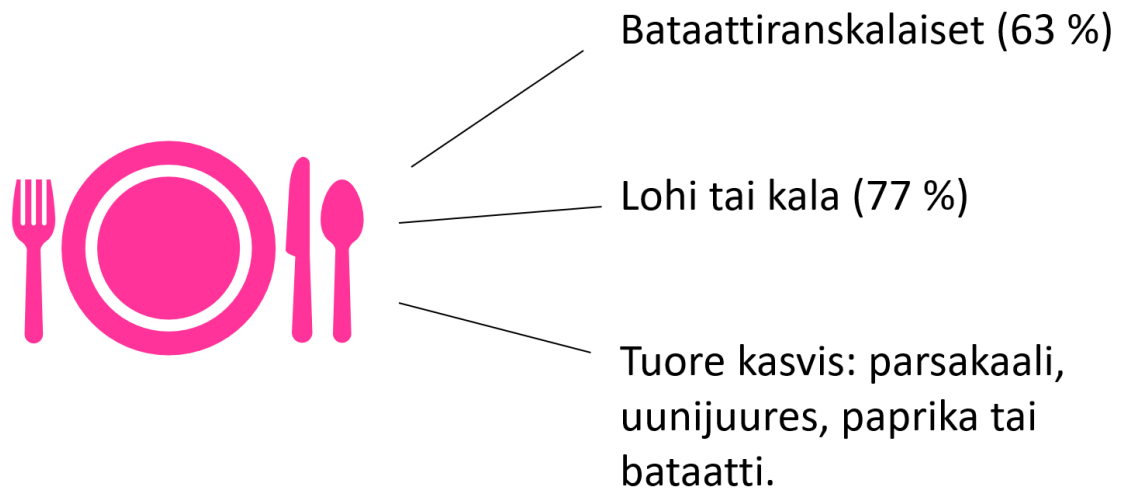
Kysymyksessä 17 kartoitettiin henkilöstön toiveita salaattibuffetille. Useimmissa kommentteissa mainittiin oliiviöljy ja balsamico, erilaiset raasteet; etenkin porkkanaraaste sekä sesonkien raaka-aineet. Lisäksi salaattipöytään toivottiin enemmän vaihtelua raaka-aineiden välille.

Henkilöstöravintolassa on tarjolla oliiviöljyä sekä balsamicoa, joten niiden tarjoilu paikka ei ole ilmeisen löydettävissä, mikäli henkilöstö toivoo niitä valikoimaan. Kysymyksen otanta oli 29.

6.6 Tyytyväisyys lounaaseen ja suosikkien kartoitus

Lounasruuista suosikkeja kyseltiin lounaslisäkkeiden (N=82), kasvislisäkkeiden (N=50) ja pääruokien raaka-aineiden (N=83) muodossa.

Suosikit lounaalla



KUVIO 10. Lounaslautasen koostumus suosikkien merkeissä.

Kaikista suosituin lounaslisäke oli bataattiranskalaiset (63 %). Tämä hieman yllätti, sillä henkilöstö on kautta kyselyn toivonut enemmän terveellisiä vaihtoehtoja niin aamiaiselle, lounaalle kuin vitriineihinkin, ja bataattiranskalaiset eivät ole sieltä terveellisemmästä päästä.

Bataattiranskalaisten jälkeen suosituimmat lisäkkeet olivat riisi (49 %), pasta (43 %), couscous (23 %), perunamuusi (23 %), kermaperunat (18 %), lohkoperunat (17 %), paistetut perunat (16 %), ranskalaiset perunat (15 %), keitetyt perunat (11 %), muu, mikä (7 %) ja bulgur (4 %).

Kasvislisäkkeiden suosikeiksi mainittiin parsakaalia, paprikaa, bataattia, punajuurta, uunitomaattia ja uunijuureksia. Lisäksi maininnoista kävi ilmi, että tuoreet vihannekset ovat suosituimpia kuin pakastevihannekset.

Pääruokien raaka-aineiden suosikki oli lohi tai kala (77 %). Lohipäivät ovat myynnillisesti sekä menekillisesti suosittuja, joten tuloksia voidaan pitää tältä osin luotettavina. Seuraavaksi suosituin raaka-aine on broileri (65 %). Broilerin jälkeen suosituimpia raaka-aineita olivat nauta (24 %),

soija- tai kasvisruuat (22 %), possu (20 %) ja makkarat (10 %). Muu, mikä vastauksia tuli prosenttien verran.

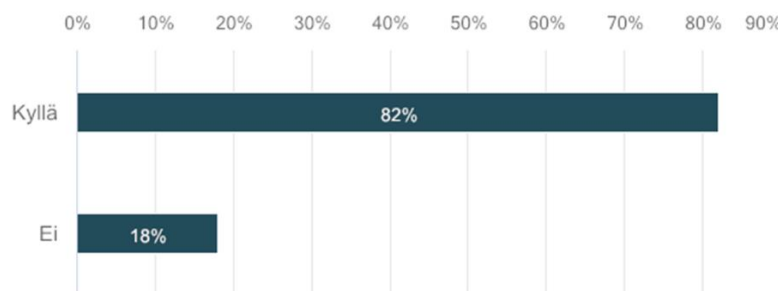
21. Mikä on suosikkikeittosi lounaalla? Kuvaile alle. N=58

Avoimissa palautteissa mainittiin eniten sosekeittoja (bataatti-, punajuuri-, ja kasvissosekeitot), nakkikeitto, lohikeitto, hernekeitto, tomaattikeitto ja kanakeitto.

22. Mikä on suosikkilounasruokasi henkilöstöravintolassa? Kuvaile alle. N=53

Avoimissa palautteissa eniten mainittiin tortillabuffet, pizzapäivä, makkaramix, lohiruuat ja broilerruuat. Muutama kommentti oli siihen liittyen, että lohi- ja kanafileet toivottiin ilman raskaita kastikkeita tai että kastikkeet tarjottaisiin erikseen, jolloin asiakas voi itse vaikuttaa ruuan terveellisyteen.

23. Mielestäni lounaspöydästä voi valita itselleen terveellisen lounasannoksen N=83



KUVIO 11. Lounaspöydän terveellisyden arviointi.

24. Jos vastasit edelliseen kysymykseen ei, perustele tähän vastauksesi:

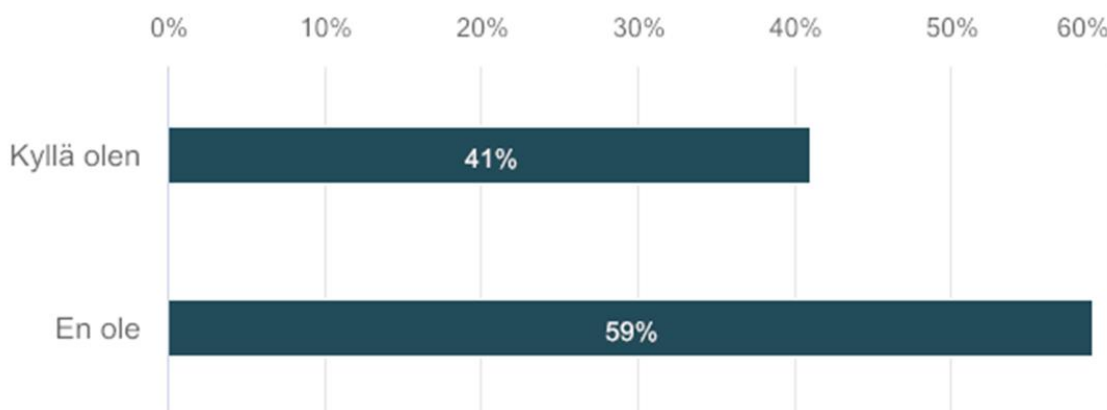
Vastaajien määrä: 17

Avoimet kommentit:

Vegaanit toivoivat lisää heidän ruokavalionsa sopivaa valikoimaa. Salaattibuffetia toivottiin lounaspöydän hintaan kuuluvaksi. Tässäkin kysymyksessä kommentoitiin rasvaisten kastikkeiden käyttöä tai esimerkiksi sitä, että broilerifileet tarjoillaan bearnaisekastikkeen kanssa, eikä asiakkaalla ole vaihtoehtoa ottaa broileria ilman kastiketta. Myös kerman käyttö keräsi joitain kriittisempiä palautteita.

25. Olen valmis maksamaan lounasruuasta enemmän, jos lounasruuan raaka-ainekustannukset nousevat terveellisempien vaihtoehtojen myötä. N=80

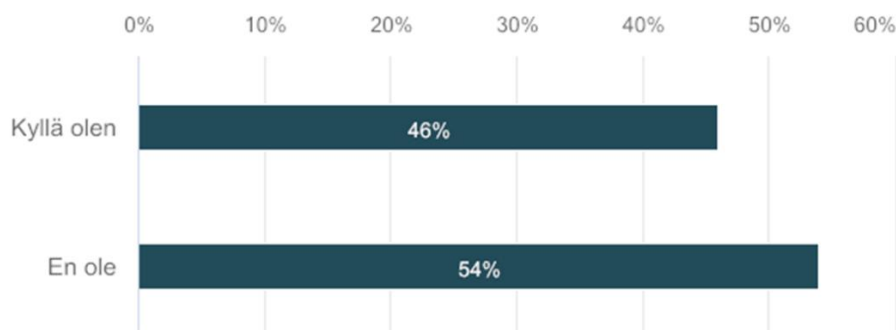
Henkilöstöltä kysyttäessä heidän maksuvalmiuttaan terveellisten raaka-aineiden lisäyksen myötä, oli melko selvää, että suurin osa ei ole valmis maksamaan lounaasta enempää.



KUVIO 12. Asiakkaiden maksuvalmius raaka-ainekustannusten noustessa.

6.7 Tyytyväisyys vitriinutuotteisiin ja suosikkien kartoitus

26. Olen tyytyväinen vitriinutuotteiden valikoimaan. N=82



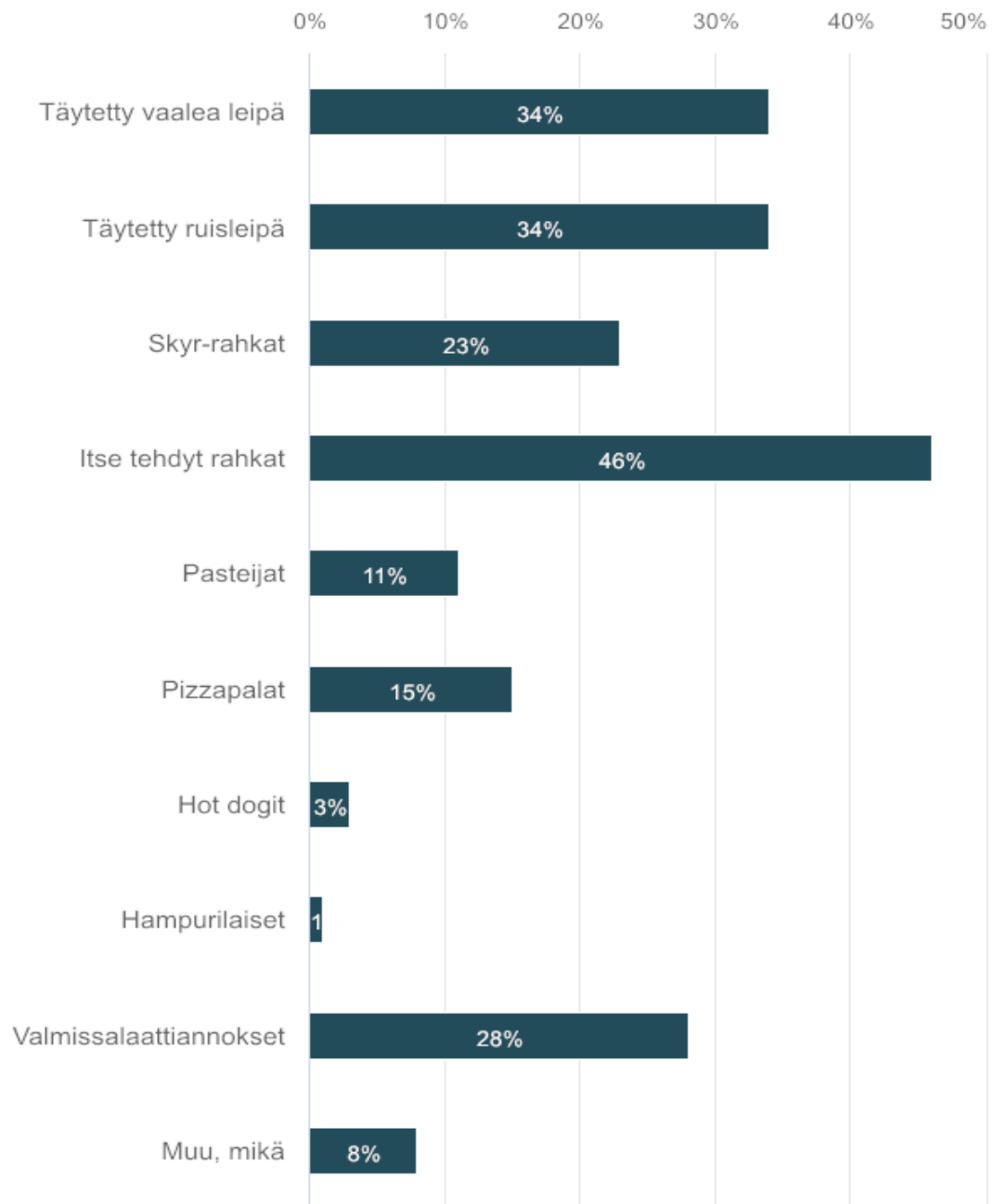
KUVIO 13. Asiakastyytyväisyys vitriinutuotteisiin.

27. Jos vastasit edelliseen kysymykseen 'en ole', voit jättää tähän toiveitasi vitriinutuotteisiin:

Vastaajien määrä: 43

Avoimet palautteet:

Henkilökunta toivoi raaka-aineluetteloa nähtäviin. Täytetyistä leivistä tuli muutamia palautteita, että laatu on joskus epätasaista: joskus leivissä on todella paljon täytettä, joskus ei juuri ollenkaan. Leipien toivottiin myös olevan terveellisempiä eli ilman majoneesia tai epäterveellisenä miellettyjä raaka-aineita. Vitriinin täyttöaste sai myös jonkun verran palautetta: iltavuorolaiset kommentoivat, että välillä heille ei ole riittävästi valikoimaa tarjolla. Itse tehdyistä rahkoista toivottiin terveellisempiä eli ilman lisättyä sokeria tai vähäsokerisia. Keittiön valmistamat valmiit salaattiannokset keräsi kehuja ja niiden toivottiin pysyvän valikoimassa.

28. Suosikkini vitriinutuotteista on (valitse 1-3)**Vastaajien määrä: 80, valittujen vastausten lukumäärä: 161**

KUVIO 14. Vitriinutuotteiden suosikit.

6.8 Yhteenveto kokonaistyytyväisyydestä ja avoimet kehityspalautteet

29. Kuvaile tyytyväisyytesi asteikolla 1-5 numeron yksi ollessa heikoin ja viiden ollessa paras. N=81

TAULUKKO 6. Asiakastyytyväisyyden arviointi numeroasteikolla.

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Tyytyväisyyteni aamiaiseen	0	8	20	39	14	81	3,73
	0%	9,88%	24,69%	48,15%	17,28%		
Tyytyväisyyteni salaattibuffetiin	1	13	24	33	9	80	3,45
	1,25%	16,25%	30%	41,25%	11,25%		
Tyytyväisyyteni lounaaseen	3	8	29	35	6	81	3,41
	3,7%	9,88%	35,8%	43,21%	7,41%		
Tyytyväisyyteni vitriinutuotteisiin	3	24	28	22	3	80	2,98
	3,75%	30%	35%	27,5%	3,75%		
Kokonaisarvosanani henkilöstöravintolalle	2	4	29	37	8	80	3,56
	2,5%	5%	36,25%	46,25%	10%		
Yhteensä	9	57	130	166	40	402	3,43

30. Kuvaile tyytyväisyytesi asteikolla 1-5 numeron yksi ollessa heikoin ja viiden ollessa paras. N=80

TAULUKKO 7. Tyytyväisyys henkilöstöravintolan tarjoiluajoihin.

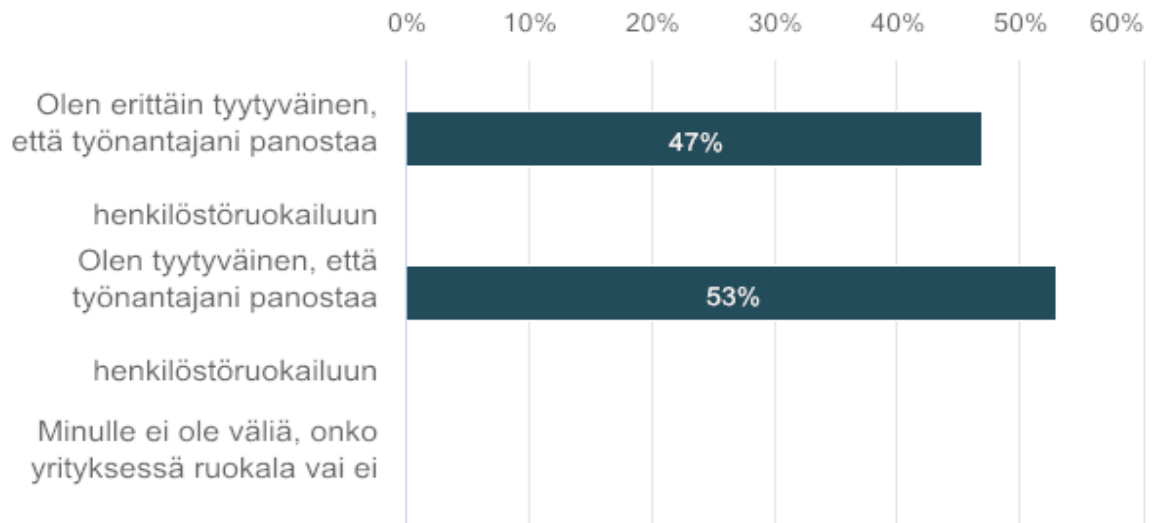
	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Aamiaisen tarjoiluajat	1	4	7	23	45	80	4,34
	1,25%	5%	8,75%	28,75%	56,25%		
Lounaan tarjoiluajat	0	12	12	22	32	78	3,95
	0%	15,38%	15,38%	28,21%	41,03%		
Yhteensä	1	16	19	45	77	158	4,15

31. Jos vastasit jompaan kumpaan / molempiin kielteisesti (numeroarvioinnein 1-2), perustele vastaustasi alle. N=18

Avoimet palautteet:

Lounas- ja aamiaisbuffetin täyttöaste keräsi joitain palautteita: usein ruuat ovat lopussa tai huonolaatuisia tarjoiluajan päättymisen lähestyessä. Myös lounasajan pidennystä toivottiin, sillä iltavuorolaiset eivät ennätä aina syömään ennen kuin lounasaika päättyy.

32. Jos tuttavasi kysyisi sinulta tyytyväisyyttäsi organisaatiosi tarjoamaan ruokailumahdollisuuteen, vastaisit todennäköisesti? N=83



KUVIO 22. Tyytyväisyys organisaation tarjoamaan henkilöstöravintolaan.

33. Avoimia kehitysideoita, ruusuja ja risuja. N=34

Avoimet palautteet:

Tähän kommentoitiin myös paljon lounaan ja aamiaisen täyttöastetta sekä yleistä laatua tarjoiluajkojen päättymisen lähestyessä. Henkilöstö mielti buffetruokien laadun erittäin huonona silloin, kun tarjoilu-aika on päättymässä.

Vitriinituotteiden toivottiin olevan tasalaatuisempia, tarjolla koko päivän ajan sekä hintaansa vastaavina eli täytteitä sopivasti hintaan nähden.

Henkilöstö toivoi vaihtelua käytettäviin raaka-aineisiin sekä monipuolisempaa maustamista. Kastikkeiden toivottiin olevan tarjolla erikseen, jotta jokainen pystyy valitsemaan itse ottaako kastiketta vai ei – ja näin kenties vaikuttaa ruuan terveellisyteen.

Terveellisiä vaihtoehtoja toivottiin enemmän. Myös salaattibuffetin vaihtoehtoihin toivottiin lisäystä ja enemmän vegaaneille sopivia vaihtoehtoja. Myös kasvisruokateemapäiviä ehdotettiin.

7 Yhteenveto asiakastyytyväisyydestä ja kehittämisehdotukset

Henkilöstö antoi hyvää ja rehellistä palautetta, jota pystytään hyödyntämään osittain henkilöstöravintolassa. Kuten jo alussa totesin, on Yritys X:llä poikkeuksellisen tiukat osto-ohjeet, ja raaka-aineita saa tilata ja käyttää vain yrityksen määrittelemiltä vakiotuotelistoilta ja tavarantoimittajilta. Tämä poissulkee useat raaka-aineet, sillä vakiotuotelistat eivät ole kovin laajat. Lisäksi trendituotteet ja vegaaniproteiinit rantautuu henkilöstöravintolan valikoimaan todella verkkaisesti, jos ollenkaan. Lisäksi aamiais-, ja lounasbuffetin erittäin edullinen hinta (1,00€ ja 4,50€) vaikeuttaa raaka-ainehankintojen tekemistä: tuoreet tai terveellisempinä mielletyt raaka-aineet maksavat moninkertaisesti pakaste- ja puolivalmisraaka-aineisiin nähden, eikä esimerkiksi aamiaiselle voi lisätä euron hintaan enää juurikaan mitään valikoimaa – toki valikoima voisi muokata korvaamalla toisen tuotteen toisella, mutta todennäköisesti sekään ei miellyttäisi henkilöstöä. Henkilöstö toivoi paljon, että ruuat olisivat terveellisempiä, mutta lounaasta ei oltu valmiita maksamaan terveellisempien vaihtoehtojen myötä, mikä taas on ristiriitaista.

7.1 Asiakastyytyväisyys numeroarvosanoin

Henkilöstö oli kaikista tyytyväisin aamiaiseen, ja aamiainen saikin arvosanaksi 3,73/5. Aamiaisen tarjoiluajat miellettiin myös sopiviksi. Toki palautetta annettiin aamiaisen laadusta: joskus kurkut/tomaatit paleltuneita tai muuten huonolaatuisia, aamiainen on usein lopussa ennen kuin tarjoilu-aika päättyy ja leipä- sekä puurovalikoimaan toivottiin enemmän vaihtelua. Nämä ovat sellaisia palautteita, mihin jokainen henkilöstöravintolassa työskentelevä voi vaikuttaa: tuotteiden riittävyys sekä laaduntarkkailu on jokapäiväistä ja siihen kuuluu panostaa.

Seuraavaksi tyytyväisintä henkilöstö oli salaattibuffettiin, joka sai arvosanaksi 3,45/5. Salaattibuffetin valikoimaan toivottiin enemmän kiertoa, monipuolisempia raaka-aineita sekä raaka-aineiden laadun tarkkailun lisäämistä. Salaattibuffetin täytöstä tuli vähemmän palautetta kuin lounaan tai aamiaisen: salaatti ei kuulu lounaan hintaan, joten noin puolet lounaalla ruokailevista jättää salaatin ostamatta. Lisäksi isoja salaattiannoksia menee vähemmän kuin lisäkesalaatteja, mikä taas vaikuttaa salaattibuffetin täytöstä.

Lounaan asiakastyytyväisyys arvioitiin melkein yhtä hyväksi kuin salaattibuffetin, arvosanan ollessa 3,41/5. Lounastyytyväisyydessä oli paljon hajontaa: osa mielsi, että tarjoiltavat ruuat ovat epäterveellisiä ja osalle taas ruuat maistuivat hyvin. Suosikki pääraaka-aineina mainittiin lohi ja broileri, mitkä ovat lähtökohtaisesti terveellisemmät vaihtoehdot. Kaikista suosituin hiilihydraattisuke oli bataattiranskalaiset, mikä sai 63 % annetuista vastauksista. Tämä taas on ristiriidassa terveellisemmäksi toivotun lounaan kanssa, sillä rasvakeittimessä paistetut bataattiranskalaiset ovat lähtökohtaisesti epäterveellinen lisukevaihtoehto. Lounasbuffet sai myös paljon palautetta ruokien ulkonäöstä kesken lounaan tai lounasajan päättymisen lähestyessä. Nämä palautteet tuleekin huomioida välittömästi, sillä lounaan tulee olla samanlaista päivän ensimmäiselle ja viimeiselle asiakkaalle, sillä onhan hintakin sama. Toki henkilöstö toivoi myös edullisempaa hintaa viimeiselle tunnille, mutta se ei olisi tasapuolinen kaikille: osa ei pääsisi

koskaan syömään "edullisen tunnin aikana" ja osa taas pääsisi aina. Lisäksi verottajan ohjeiden mukaan ruuan hinta menisi aivan liian edulliseksi, mikä taas ei ole sallittua.

Kaikista heikoimman arvioinnin sai hieman yllättäen vitriini tuotteet. Vitriini tuotteet arvioitiin asteikolla 2,98/5. Eniten palautetta sai vitriini tuotteiden epätasalaatuisuus: monesti esimerkiksi täytettyjen leipien täytemäärissä on eroja, toiset leivät ovat runsaita ja toiset niukatäytteisiä. Terveellisempiä vaihtoehtoja toivottiin myös vitriiniin: vitriinissä tarjottavat rahat keräsivät paljon suosiota, mutta toisaalta taas ne eivät olleet aina kaikista terveellisempiä runsaan sokerin, kerman tai muun makeutuksen vuoksi. Myös valmiit salaattiannokset keräsivät kehuja – toki niidenkin toivottiin olevan terveellisiä. Eniten vitriinissä harmitti sen täyttöaste: välillä vitriinissä oli runsaasti tarjottavaa, kun taas toisaalta tai esimerkiksi iltaisin tarjontaa oli vähän tai ei juuri ollenkaan.

7.2 Kehittämisehdotukset

Tuloksia analysoidessani huomasin, että suuri osa palautteista koski ruuan terveellisyyttä ja terveellisenä miellettyjen raaka-aineiden saatavuutta henkilöstöravintolassa. Koska suurin osa keittiön henkilöstöstä on saanut keittiöalan koulutuksen vuosia sitten, on heillä erilaista ja hyvin vaihtelevaa tuntemusta terveellisten ruokien valmistukseen, sillä ravitsemussuositukset ja raaka-aineet ovat kehittyneet vuosien saatossa, eikä työntekijät välttämättä ole ajan tasalla nykysuosituksista. Tästä sainkin idean, että kokeille järjestettäisiin koulutus, missä käydään läpi lounasruokien ravitsemuksellisen laadun tärkeyttä sekä ohjeita ja inspiraatiota terveellisten ruokien valmistukseen. Asiasta oli jo alustavasti puhe Yritys X:n henkilöstöpäällikön kanssa, ja hän näytti vihreää valoa koulutuksen järjestämisen onnistumiselle.

Raaka-aineisiin toivottiin paljon terveellisempiä vaihtoehtoja tai monipuolisempia vaihtoehtoja. Näihin palautteisiin ei yksittäinen henkilöstöravintola voi reagoida niin nopeasti, kuin mitä asiakkaat ehkä toivoisivat. Palautteet kuitenkin välitetään henkilöstöravintoloiden ostoista vastaavalle taholle ja hän voikin halutessaan huomioida palautteet ostosopimuksia tehdessään. Henkilöstölle nämä palautteet pitää kommunikoida selkeämmin, jotta he tietävät, että tämän yksikön henkilöstöravintola ei voi yksin määritellä käytettäviä raaka-aineita, eikä palautteita jätetä "huvin vuoksi" huomioimatta.

Lisäksi pohdin henkilöstöravintolan kokin työvuoron riittävyttä työmäärään nähden. Osassa palautteista toivottiin monipuolisia, itse tehtyjä vitriini tuotteita, erilaisia lounasruokia jne. Nämä ovat kuitenkin hankala toteuttaa, sillä kokin työvuoro on vain tietyn pituinen ja siihen sisältyy myös paljon ei-keittiötyötä, esimerkiksi kuormien purkua, siivousta jne. Ideaalitalanne olisi, että työpäivästä saisi poistettua kaiken taustatyön eli juurikin kuormien purkamisen, jolloin kokille jäisi enemmän aikaa ruuanvalmistukseen. Lisäksi henkilöstöravintolan kokki on työvuorossaan yksin, eli häntä ei tauota kukaan eikä taukojen aikana työt etene. Tämäkin on haasteellista, sillä kokin työpäivän pituus on aina yli 7 h, jolloin hänelle kuuluu kaikki tauot, ja tauoista tulee yhteensä 1 h – minä aikana hommat eivät etene. Tiedän, että jokainen kokki haluaisi tehdä enemmän ja monipuolisemmin, mutta työpäivän tunnit ei riitä kaikkeen. Toisaalta taas työpäivä on jo 8-8,5h, jolloin päivän pituutta lisäämällä henkilöstön työssäjaksaminen ei varmasti parantuisi, sillä kukapa sitä jaksaisi joka päivä

tehdä yli 9h:n työvuoroja, varsinkin, kun keittiötyö on todella fyysistä ja siitä palautuminen vie myös kotona aikaa.

8 Pohdinta

Kyselyn tarkoituksena oli kartuttaa Yritys X:n henkilöstön tyytyväisyys henkilöstöravintolan palveluihin. Kyselyssä kysyttiin tyytyväisyyttä tämän hetkiseen valikoimaan sekä toiveita tulevaisuuden varalle. Kysely oli kysymyksiltään aika laaja, mutta toisaalta taas, niukemmalla kyselyllä olisin tuskin saanut niin paljon hyvää aineistoa tuotekehitystä varten. Mielestäni vastaukset oli helppo tulkita ja niistä kävi hyvin ilmi henkilöstön tämän hetkinen tyytyväisyys palveluun. Avomien kysymyksiä purkamisen oli aikaa vievää, mutta toisaalta taas juuri avoin palaute on henkilöstölle mieluisinta jättää ja toisaalta niistä saa konkreettisia ehdotuksia tai esimerkkejä.

Mielestäni kyselyn reliabiliteetti on hyvä. Toki vastauksia tuli vähemmän kuin mitä olisin toivonut, mutta kolmannes yrityksen henkilöstöstä vastaajina on loppujen lopuksi hyvä tulos. Otannan kuitenkin ollessa vain 83, voidaan sen ajatella heikentävän reliabiliteettia. Toinen reliabiliteettia mahdollisesti heikentävä seikka oli kyselyn jakelu: kyselyä jaettiin yhdellä nettilinkillä, mikä ei ollut kertakäyttöinen. Periaatteessa ilkeä tekeminen kyselyä kohtaan olisi onnistunut, jos joku olisi halunnut vastata useamman kerran tai jättämällä pilailuvastauksia. Kuitenkin tuloksia analysoidessani en huomannut, että esimerkiksi avointen palautteiden kirjoitustyyli olisi ollut samanlainen tai toistuva, eikä palautteissa muutenkaan ollut viitteitä siitä, että ne olisivat yhden henkilön tuottamia. Alun perin olin suunnitellut henkilökohtaisen linkin käyttöä, mutta toimeksiantajani ei saanut toimitettua minulle henkilöstön sähköpostiosoitteita tarpeeksi hyvissä ajoin, jotta ne olisivat ehtineet kyselyyn mukaan. Toinen reliabiliteettia parantava kulma olisi ollut jatkaa kyselyn vastausaikaa hieman, että useampi henkilö kerkeäisi kyselyyn vastaamaan. Tämä olisi ollut kaksipiippuista, sillä toisaalta minulla oli kiire aikataulu, mutta toisaalta vastauksissa oli nyt enemmistö koko-aikaisten työntekijöiden, jotka käyttävät henkilöstöravintolan palveluita eniten. Pienemmällä tuntisopimuksilla työskentelevillä olisi kenties ollut erilaista palautetta antaa, mutta heillä ei ehkä ole niin hyvä tuntemus henkilöstöravintolan palveluista, etenkin, jos työvuorot eivät ajoitu esimerkiksi aamiais- tai lounasaikaan. Kolmas reliabiliteettia heikentävä seikka oli vastaajien sukupuolijakauma: tasan 70 % prosenttia vastaajista oli naisia. Yrityksessä työskentelee enemmän naisia kuin miehiä, mutta toki tähän kyselyyn olisi voinut vastata useampi mies, mikä olisi kenties parantanut kyselyn reliabiliteettia.

Itse kyselylomake oli helppolukuinen ja siinä oli monipuolisesti erilaisia kysymystyyppejä. Nämä kysymykset olivat analysoinnin kannalta tärkeitä ja kyselyn purkamisen oli mielenkiintoista. Toki olisin voinut lisätä loppuun henkilöstölle kysymyksen heidän mielipiteestään kyselylomakkeeseen, mutta minulle oli tärkeämpää kyselystä saadut tulokset ja niiden hyödynnettävyys kuin varsinainen kyselylomakkeeseen kohdistettu palaute. Toisaalta kyselyn tekeminen oli mielenkiintoista ja lomakkeesta saatu palaute olisi ehkä lisännyt kompetenssiani kyselyiden tekemiseen. Keräsin testivastauksia noin kymmeneltä henkilöltä ennen kuin julkaisin kyselyn linkin. Tämä oli erittäin

tärkeää, sillä testivastaajilta tuli arvokasta palautetta: kyselyssä oli esimerkiksi pari vastausvaihtoehtoa lukittuna ja osa avoimien palautteiden vastauskentistä oli varustettu liian pienellä merkkimäärällä. Näiden korjaamisen jälkeen loput testivastaajat olivat tyytyväisiä.

Tässä opinnäytetyössä on keskitytty vahvasti itse työn eli asiakastyytyväisyyskyselyn tekoon ja teoriaosuus on hieman suppeampi. Lähteitä on käytetty niukahkosti ja tuotettu materiaali on hieman vähäisempää. Tämä oli tietoinen valinta, sillä olen työelämässä ja prosessiin käytettävä aika on rajallista.

Prosessina tämä opinnäytetyö kesti pidempään, kuin mitä olin alun perin suunnitellut. Tähän vaikutti moni tekijä henkilökohtaisessa elämässäni sekä tietysti työelämässä: teen kuitenkin täyttä työviikkoa esimiehenä, jolloin tarvitsen myös aikaa työstä palautumiseen ja harrastamiseen. Kuitenkin loppujen lopuksi työ on valmistunut kohtuullisessa aikataulussa.

Työn käytännönsuuden tekeminen oli erittäin mieluisaa ja kyselyn kysymysten pohtiminen antoisaa. Asiakaspalautteet olivat rehellisiä ja niiden pohjalta pystyy kehittämään henkilöstöravintolan toimintaa. Ainut harmi on se, että olen juuri jäämässä pois työelämästä hetkeksi, jolloin en ole viemässä muutoksia eteenpäin. Toivon kuitenkin, että sijaiseni ja esimieheni voivat viedä palautteita eteenpäin ja varmistaa ainakin kriittisempien palautteiden huomioimisen.

LÄHTEET

AARNIKOIVU, HENRIETTA, WSOY, 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WS Bookwell Oy

GRÖNROOS, CHRISTIAN, 1998. Nyt kilpaillaan palvelulla. 5. painos. Porvoo: WSOY.

EVIRA, 2014, Terveyttä ruoasta - Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014. Luettu 30.10.18. https://www.evira.fi/globalassets/vrn/pdf/ravitsemussuositukset_terveytta-ruoasta_2014_fi_web_v4.pdf

IHANAINEN, MERJA, LEHTO MARJAANA, LEHTOVAARA ARMI ja TOPONEN TIINA, 2010. Ravitsemustieto osaksi ammattitaitoa. 2.-3. painos. Helsinki: WSOY.

KANANEN, JORMA, 2011, Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: JAMK.

KANANEN, JORMA, 2014, Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: JAMK.

LAATIKAINEN, REIJO, RANNIKKO, HENNA, 2015. Toimistotyöläisen ruokapäivä. Helsinki: Talentum Pro.

PAJULAHTI, RONJA – työpaikalta saatu perehdytys.

PARKKINEN, KIRSTI, SERTTI PÄIVI, 2006, Avain ravitsemukseen, 2. tarkastettu painos, Helsinki: Otava.

RISSANEN, TAPIO, 2005, Hyvä palvelu. Vaasa: kustannusyhtiö Pohjantähti.

SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIO, 2010, Joukkoruokailun kehittäminen Suomessa. Luettu 30.10.18. https://stm.fi/documents/1271139/1420943/SELV1011_Joukkoruokailu.pdf/9c027baa-df7c-4be3-ab5c-f5ce4c32b8c9

SUOMINEN, MERJA, 2002. Ruokalistasuunnittelun opas. Helsinki: Vammalan kirjapaino Oy.

SYDÄNLIITTO – Sydänmerkki takaa paremman työpaikkaruuan. Luettu 2.4.2019. <https://www.sydanmerkki.fi/sydanmerkki/sydanmerkki-ateria>

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Kaikki avoimet palautteet kyselyyn.

LIITE 1



ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY HENKILÖSTÖRAVINTOLAAN

Tervetuloa vastaamaan henkilöstöravintolan asiakastyytyväisyyskyselyyn! Tämän kyselyn avulla kartoitamme tämän hetkistä tyytyväisyyttä henkilöstöravintolan tuotevalikoimaan.
* Merkityt kohdat ovat pakollisia vastata.
Vastaukset käsitellään anonyymisti eikä niitä voida yhdistää vastaajaan.

1. Sukupuoli *

- Mies
 Nainen

2. Ikä *

- 18-25
 26-35
 36-45
 46-55
 56-

3. Työskentelen viikossa *

- Kokoaikaisesti (30-37,5h/vko)
 Osa-aikaisesti (20-29h/vko)
 Osa-aikaisesti (10-19h/vko)

4. Olen *

- Sekosyöjä (syön liha-, kala-, ja kasvisruokia)
 Kasvisyöjä (ei punaista lihaa)
 Vegaanii
 Muu, mikä:

Kuinka usein syöt henkilöstöravintolan tarjoamaa;

5. Aamiaista

- Harvemmin kuin kerran viikossa
 Kerran viikossa
 2-3 kertaa viikossa
 4-5 kertaa viikossa

6. Jos vastasit edelliseen kysymykseen harvemmin kuin kerran viikkoon, vastaa seuraavaan kysymykseen.

- Työvuoroni eivät ajoitu aamiaisaikaan
 En syö aamiaista yleensä
 Aamiaisen valikoima ei ole mielestäni hyvä
 Muu, mikä

7. Lounasta

- Harvemmin kuin kerran viikkoon
 Kerran viikkoon
 2-3 kertaa viikkoon
 4-5 kertaa viikkoon

8. Jos vastasit edelliseen kysymykseen harvemmin kuin kerran viikkoon, vastaa seuraavaan kysymykseen

- Työvuoroni eivät ajoitu lounasaikaan
 En syö lounasta yleensä
 Lounaan valikoima ei ole mielestäni hyvä / se ei ole ruokavaliooni sopiva
 Lounaan hinta on liian korkea
 Muu, mikä

9. Päätökseeni ruokaila henkilöstöravintolassa vaikuttaa (valitse 1-2)

- Henkilöstölehdessä julkaistu ruokalista, valitsen jo ennakoon minä päivänä syön ruokalassa
 Lounasruokien sen hetkinen ulkonäkö
 Työkaverien suositukset
 Muu, mikä

SUOSIKIT AAMIAISELLA

10. Suosikkipuoroni aamiaisella on

- Kauna
 Riisi
 Ohra

- Ruis
 4-viljan
 Manna

11. Suosikkileipäni aamiaisella on

- Vaaless leipä
 Ruisleipä
 Karjalanpiirakka
 Muu, mikä:

12. Suosikki munatuotteeni aamiaisella on

- Keitetty kananmuna
 Omeletti
 Munakokkeli

13. Haluaisitko toivoa jotain tuotetta aamiaiselle?

150 merkkiä jäljellä

SUOSIKIT SALAATTIBUFFETISSA

14. Suosikkini salaattibuffetin kasviksista ovat seuraavia (valitse 1-6)

- Kurkku Tomaatti Punasipuli Raasteet Ruokaise majoneesisalaatti Ruokaise majoneesiton salaatti Ananas Tuore hedelmä Oliivit Aurinkokuivattu tomaatti
 Herne Maissi Paprika Marinoitu herkkusieni Marinoitu valkosipuli Muu, mikä:

Ruokaisa salaatti tarkoittaa salaattibuffetissa tarjottavia pasta-, nuudeli- ja riisivaliokkeita. Esim. kanapastasalaatti, italiansalaatti jne.

15. Suosikkini salaattibuffetin lihatuotteista (valitse 1-3)

- Kana Savulohi Kalkkuna Graavilohi Kylmäsavulohi Katkaravut Marinoitunut lihapullat Kebab Muu, mikä:

16. Suosikkini salaattibuffetin maitotaloustuotteista on seuraava (valitse 1-2)

- Fetajuusto Leipäjuusto Mozzarella juusto Cheddarjuustokuutio Raejuusto Muu juusto, mikä:

17. Mitä lisäisit salaattipöytään?

250 merkkiä jäljellä

SUOSIKIT LOUNAALLA

18. Suosikki lounaslisäkkeeni on (valitse 1-4)

- Riisi Keitetty peruna Perunamuusi Kermaperunat Pasta Couscous Bulgur Paistatut perunat Lohkoperunat Ranskalaiset perunat
 Bataattiranskalaiset Muu, mikä:

19. Mikä on suosikki kasvislisäkkeesi? (Kuvaile suosikkikasviksesi alle)

50 merkkiä jäljellä

20. Mikä seuraavista pääruokien raaka-aineista on suosikkisi lounasruuissa? (valitse 1-3)

- Possu Nauta Broileri Lohi tai kala Soija- tai kasvisruuat Makkarat Muu, mikä:

21. Mikä on suosikkikeittosi lounaalla? Kuvaile alle.

22. Mikä on suosikkilounasruokasi henkilöstöravintolassa? Kuvaile alle.

250 merkkiä jäljellä

23. Mielestäni lounaspöydästä voi valita itselleen terveellisen lounasannoksen

- Kyllä
 Ei

24. Jos vastasit edelliseen kysymykseen ei, perustele tähän vastauksesi:

250 merkkiä jäljellä

25. Olen valmis maksamaan lounasruuasta enemmän, jos lounasruuan raaka-ainekustannukset nousevat terveellisempien vaihtoehtojen myötä

- Kyllä olen
 En ole

VITRIINITUOTTEET

26. Olen tyytyväinen vitriinituotteiden valikoimaan

- Kyllä olen
 En ole

27. Jos vastasit edelliseen kysymykseen 'en ole', voit jättää tähän toiveitasi vitriinituotteisiin:

250 merkkiä jäljellä

28. Suosikkini vitriinituotteista on (valitse 1-3)

- Täytetty vaalea leipä Täytetty ruisleipä Skyr-rahkat Itse tehdyt rahkat Pastelijat Pizzapalat Hot dogit Hampurilaiset Valmisalaattianokset Muu, mikä

YHTEENVETO AAMIAINEN, SALAATTIBUFFET, LOUNAS JA VITRIINITUOTTEET

29. Kuvaile tyytyväisyytesi asteikolla 1-5 numeron yksi ollessa heikoin ja viiden ollessa paras

	1	2	3	4	5
Tyytyväisyyteni aamiaiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tyytyväisyyteni salaattibuffettiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tyytyväisyyteni lounaaseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tyytyväisyyteni vitriinituotteisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kokonaisarvosananani henkilöstöravintolalle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. Kuvaile tyytyväisyytesi asteikolla 1-5 numeron yksi ollessa heikoin ja viiden ollessa paras

	1	2	3	4	5
Aamiaisen tarjoiluajat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lounaan tarjoiluajat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. Jos vastasit jompaan kumpaan / molempiin kielteisesti (numeroarvioinnein 1-2), perustele vastauksesi alle:

250 merkkiä jäljellä

32. Jos tuttavasi kysyisi sinulta tyytyväisyyttäsi organisaatiosi tarjoamaan ruokailumahdollisuuteen, vastaisit todennäköisesti

- Olen erittäin tyytyväinen, että työnantajani panostaa henkilöstöruokailuun
 Olen tyytyväinen, että työnantajani panostaa henkilöstöruokailuun

Minulle ei ole väliä, onko yrityksessä ruokala vai ei

33. Avoimia kehitysideoita, ruusuja ja risuja:

300 merkkiä jäljellä

Kiitos vastauksistanne! Jättämällä nimesi ja osastosi osallistut palkinnon arvontaan. Yhteystietojasi ei voida yhdistää vastauksiisi emmekä käytä yhteystietoja muuhun kuin arvannon toteuttamiseen. Arvannon voittaja arvotaan kyselyn päätyttyä ja voittajan nimi julkaistaan henkilöstölehdessä.

34. Jättämällä yhteystietosi osallistut arvontaan

Etunimi

Sukunimi

Osasto

Sähköposti

Vahvista vastausten lähetyk

Läheta

100% valmiina

LIITE 2

Avoimet palautteet kysymyksittäin

8. Jos vastasit edelliseen kysymykseen harvemmin kuin kerran viikkoon, vastaa seuraavaan kysymykseen

Vastaajien määrä: 22

Avoimet kommentit:

Noudatan tällä hetkellä personal trainerini tekemää ravinto-ohjelmaa, joten teen ruokani mahdollisimman paljon itse.

omat eväät välillä mukana

Työvuorot ovat sen verran lyhyitä, ettei niihin kuulu lounastaukoa ja 15 min kahvitauko on liian lyhyt lounaan syömiseen.

välillä on eväät

Otan yleensä mukaan eväät, mutta eväät otan yleensä sen takia, että se on edullisempaa ja saan syötyä terveellisemmin lämmintä ruokaa

omat eväät

9. Päätökseeni ruokailla henkilöstöravintolassa vaikuttaa (valitse 1-2)

Vastaajien määrä: 79

Onko omia eväitä mukana vai ei.

onko omia eväitä mukana

helppous

olenko ottanut mukaan omat eväät

Sen hetken tarjolla olevat ja heräteostaminen

jos en ole jaksanut/muistanut tehnyt eväitä mukaan, syön henkilöstöravintolassa.

Nälkä

Ennakk tiedot ei aina toimi. Valintaan vaikuttaa siis se miltä ruoka näyttää

ruokalajit yleensä

Onko mieleistä vaihtoehtoa tarjolla

En jaksa tuoda omia eväitä

Mitä ruokaa tarjolla

ei ole omia eväitä

Myös iltaruoka mahdollinen joten aina löytyy sopivaa syötävää.

ei ollut jostain syystä omia eväitä mukana

Omat eväät toimivat paremmin.

kasvisvaihtoehdot

Se mikä näyttäisi maistuvan parhaiten

Terveellisyys, monipuolisuus

Annosten terveellisyys ja odotettava maku

Työvuoro ja tauon ajankohta

ei ole omia eväitä mukana

helppous, ei tarvitse tehdä omia eväitä

jos on tarjolla vegaanista ruokaa tai salaattipöydässä on kasvisproteiinin lähde

Välillä ruoat on ihan syötävää

Iltavuorossa ruokailen harvemmin koska lounas on parempi

Työvuoron ja siten tauon pituus.

jos ei ole jaksanut ottaa eväitä

Korkeat laatustandardini ruoan suhteen

se etten jaksa ottaa omaa ruokaa mukaan

Jos ei ole omia eväitä mukana

Valikoima. Pakasteesta sulatettu ruoka ei innosta ja niitä on tosi usein.

salaatit
omat eväät mukana, en silloin syö henksuruokaa
Ruoan tuoreus salaattipöydässä
Ei ole eväitä mukana
Hyvä ja edullinen ruoka
sopiiko ruokavalioon

11. Suosikkileipäni aamiaisella on

Vastaajien määrä: 82

ruisleipä, jossa ei ole kovia paloja (kukanmuotoisessa on), kauraleipä, jos olisi gluteeniton leipä vaihtoehtona, Riisikakut, Sämpylä, jossa päällä mustia siemeniä, juustosämpylä, Kokojyväleipä

ruisleipä/kauraleipä, Sämpylät, kauraleipä, Rusileipä on hyvä terveellinen vaihtoehto, mutta riisipiirakka on toisinaan ihana vaihtoehto, sämpylä, en syö leipää, Se hyvä pieni jyväleipä, Kaikki ovat hyviä kun vaihtelu pelaa!

En pidä leivästä, 100% kauraleipä

13. Haluaisitko toivoa jotain tuotetta aamiaiselle?

Vastaajien määrä: 47

Vastaukset

jogurttia
Smoothieta
Erilaisia ruisleipiä. Useammin piirakoita.
tuorepuuro ois kiva
Tuoreita marjoja, tuorepuuroja, raejuustoa, mehuke
Marjat puuron kanssa
Gluteenitonta leipää
Marjat olisivat ihana lisä.
Pekonia
Pähkinöitä, satokausi hedelmiä mehukeittoa.
Sokeriton jogurtti vaihtoehto, Kauraleipä ois myös kiva
Marjoja puuron kanssa, esim 50 sentin lisähintaan?
Tuoremehua appelsiini/omena.
Nakkia ja pekonia
Muroja/myslejä
Jogurttia voisi olla säännöllisesti/useasti. Mielellään vähäsokerista; hedelmien/marjojen oma sokeri.
Jogurttia ja marjoja
Maustamatonta jogurttia
Jogurttia/rahkaa useammin
Olisi mukava jos tuotteiden riittoisuutta/ kuntoa tarkistettaisiin useammin. Usein joutuu tulemaan pyytämään lisää.
Appelsiinimehu tai omenamehu
Jogurtti aina tarjolla.
Pekonia, nakkeja
Jogurttia useammin. Vanilja, mango tai maustamaton.
Appelsiinimehua, kiitos! Jogurtti / rahka, saa olla useamminkin! Hedelmät ovat aamuisin myös huippuja.
Marjoja
Appelsiinimehu omalla leimauksella
Puuro on hyvin usein möykkystä ja on hankala ottaa annosta ilman, että siellä pyörisi "klimppejä". Olisi mukavaa, jos hedelmiä olisi myös enemmän
Raejuusto, useammin hedelmiä.
jogurtti myslin ja marjojen kanssa
Jogurttia useammin!
Kasvipohjaiset jogurtit
Sitä ihanaa vanilja ? jogurttia useammin ja suolakurkkuja myös.
Pekoni
Tuoreempia vihanneksia ja enemmän hedelmiä.
Jogurtti ja myslit on parasta, pitääkää niitä listoilla! Ja maksamakkara ja kinkku myös! Kiva kun on välillä eri puuroja!

jogurtti, tuoremehu

Mysliä, jogurttia, mehukeittoa, useammin suolakurkkua

100% kauraleipää, näkkileipää, smoothieta

Lisää tuoreita hedelmiä, sillä ne aina loppuu kesken. Voisiko aamiaisella olla lisäksi esim. jogurttia ja siihen vaikka mysliä/muroja & noita hedelmiä

Marjat olisi ihana lisä :D

maustamaton jogurtti ja marjat

Tuntuu että puuro on aina samaa. Ja viime kuukausina se on ollut tahmeaa/limaista tms joten tulee mieluummin syötystä pussipuuroja.

Vaihtelua leipätarjontaan - ei aina samaa ruisleipää.

Puuron kanssa olisi mukava saada marjoja - todella harvoin tarjolla.

Marjoja ja jogurttia

Marjoja

14. Suosikkini salaattibuffetin kasviksista ovat seuraavia (valitse 1-6)

Vastaajien määrä: 80

avocado

rucola, avokado, Vihannekset usein jäätyneitä (kurkku, tomaatti)

suolakurkut

Vihersalatti

Kana, Mozzarella

Jalapenot, coleslaw

Erilaiset juustot

avokado

pavut

Kaikki tuore, ei kastikkeissa pyöritely.

pavut

Kunnolliset lihavaihtoehdot

rucola ja perussalaatti

15. Suosikkini salaattibuffetin lihatuotteista (valitse 1-3)

Vastaajien määrä: 78

Tonnikala

Tonnikala

tonnikala

tonnikala

kananmuna

marinoitu tofu

Nyhtöpossu

17. Mitä lisäisit salaattipöytään?

Vastaajien määrä: 29

Joskus voisi olla esim couscous tai bulguria

Eri tavalla maustettuja proteiinien lähteitä (kana,

Kaikki tuotteet oltava laktoosittomia.

Enemmän kasviksia. Varmaan 80% salaattipöydästä on jotain säilykkeitä tai epäterveellistä. Ja tomaatit ja kurkut yleensä paleltuneita. Ihan rehellisiä raasteita ja salaattia toivon. Ja ei palellutettuja vihanneksia.

Sitruunavinegrette kastikkeeksi, pelkkä pastalla saisi helposti ruokaisemman salaatin

Porkkaraastetta voisi olla useammin

Ruokaisaa salaattia.

Perinteistä vihersalatti ainesta enemmän tarjontaan.

Pastaa, riisiä tai jotain viljaa

Kastikkeita ja jotain muuta salaattia kuin sitä sekoitusta jossa on punakaalia (?)

Yleensä ottaen toivoisin, että astiat olisivat täydempiä.

Moni tuote loppuu kesken.

Mustat & vihreät oliivit olisi aina kiva löytää salaattibuffetista.

kesäisin mansikoita ,tummaa balsamico kastiketta ja motsarella juustoa

Vihreä salaatti voisi olla monipuolisempaa

maa-artisokkaa

Erilaisia maustettuja, erilaisia papuja

Sitruunamehua, useammin porkkanaa/porkkanaraastetta, pähkinöitä.

Enemmän vegaaneille sopivia vaihtoehtoja. Salaattipöydässä on usein montaa sorttia lihaa ja majoneesipohjaisia lisukkeita, mutta ei mitään vegaaneille sopivaa!

Vaihtelua. Ärsyttää että aina on ne samat lisukkeet.

Pähkinöitä

Kunnollinen EV-oliiviöljy sekä balsamico vaihtoehtona salaattinkastikkeelle.

Tuoreempia vihanneksia pilaantuneiden sijaan.

Aina mieluummin jäävuorisalaattia kun jotain salaatinlehtiä!

Jotain sesonki raaka-ainetta.

Salaattipöydässä olevien tomaattien ja kukkujen huono laatu ärsyttää.

Aito oliiviöljy kuuluu salaattipöytään.

Tuoreita kasviksia monipuolisesti, raikasta salaattia ja joku liha + juusto

Balsamico-dressing

19. Mikä on suosikki kasvislisäkkeesi? (Kuvaile suosikkikasviksesi alle)

Vastaaajien määrä: 50

paistetut kasvikset

Parsakaali, punajuuri, kukkakaali

Uunikasvikset. Myös munakkaat, joissa kasviksia.

Paistetut paprikat, uunitomaatit, uunipaprikat, ba

Paprika, parsaa, tankoparsaa

Uunikasvikset, kaalit, porkkanat, jne.

uunijuurekset,

Vihreä kiekko jossa on kasviksia.

Parsakaali

Parsakaali, peruna/parsa-kiekot, punajuuret.

Porkkana

Uunijuurekset

Kaikki kasvikset

paprika

Kasvispaistos (paprikaa, kesäkurpitsaa tms).

porkkana, herne, sipuli, bataatti

Paistetut kasvikset, kuten sipuli, paprika...

parsaa, kukkakaali, punajuuri

Tomaatti.

porkkana-herne-kukkakaali, parsakaali, paprika

Porkkana, lanttu, punajuuri.

Sipulit, kesäkurpitsa, kaalit

Uunijuurekset

Yksinkertaiset keitetty parsakaali ja kukkakaali

bataatti

Parsakaali

Parsakaali, vesikastanjat, punajuuri, porkkana

He-ma-pa, uunijuurekset, kaikki simpeli.

Paistettu paprika ja punasipuli

Tuoreita kasviksia. Vähän tuntuu että mennään help
 Punajuuri, parsa ja kukkakaali
 Uunikasvikset
 Uunikasvikset
 Tomaatti
 Paprika, sipuli jne paistos
 uunijuurekset
 Kasvislisäkkeet kuivia sekä mauttomia
 Pakastevihannekset ym.
 Punajuuri
 keitetty/höyrytetty parsakaali ja kukkakaali
 mikä tahansa, kunhan se ei ole vetinen
 Kaikki ei pakaste vihannekset ja kasvikset.
 kevätkääryle xD ja uunijuurekset joissa on makua
 parsakaali, porkkana, paprika,
 Keitetyt pars- ja kukkakaalit sekä porkkanat.
 Paahdetut uunijuurekset
 Paahdettu punajuuri, grillatut wok-vihannekset
 Keitetty vihannessekoitus sekä ratatouille
 Kasvispihvit

21. Mikä on suosikkikeittosi lounaalla? Kuvaile alle.

Vastaajien määrä: 58

sosekeitot

Nakkikeitto

Bataatti- tai punajuurisoikeitto

Lohikeitto

Lohikeitto

Kasvissoikeitto

Punajuurisoikeitto smetanalla

Borssikeitto, aasialainen kanakeitto, lohikeitto

Kermanen sienikeitto

kasvissoikeitto

Bataattikeitto tai perunavelli, hernekeitto

Tomaatti

Lohikeitto

Jauhelihaakeitto

hernekeitto

Jauhelihaakeitto tai kasvissoikeitto

Kermanen lohikeitto

Hernekeitto

Gulassi / smetana

Lohikeitto

Lohikeitto, borssikeitto.

Bataattisoikeitto, savuporokeitto

Vesipohjainen lihaakeitto tai sipulikeitto

Lohikeitto ja bataattisoikeitto

kalakeitto (tosin sitä on todella usein)

Täyteläinen ja hyvin maustettu bataattikeitto.

Täyteläinen pinaattikeitto.

Savuporojuustokeitto

Kermanen sienikeitto, kermanen lohikeitto, kasvissoikeitot

Rehelliset peruskeitot, lihaakeitto, hernekeitto.

Juressoikeitot silloin kun ne ovat paksuja ja ruokaisia... ohut liemi ei paljon nälkää pitele.

Vaikea valita yhtä. Gulassi-, tomaatti, lohi- ja hernekeitto.

sipulikeitto, sienikeitto ja kurppitsa
 Lohikeitto
 Lohikeitto
 tomaatti- tai bataattisosekeitto
 Kalakeitot ja aiemmin myös kanakeitto, ennen kuin keittoon alettiin lisäillä nuudeleita/makaronia.
 Lohikeitto, kasvisose jos ei sisällä vuohenjuustoa/aurajuustoa.
 Kasvis-sosekeitto
 En ole syönyt keittolounasta, melkein aina omat eväät
 Lohikeitto tai joku sosekeitto
 Savuporokeitto
 Mausteinen kanakeitto
 Sienikeitto, tomaattikeitto.
 Kalakeitto tai pinaattikeitto tai perunavelli!
 lohikeitto ja muutaman kerran on ollut jotain todella hyvää tomaattista vähän tulista keittoa
 kasvisosekeitot
 Kermainen lohikeitto
 Perinteinen lohikeitto, tomaattinen nakkikeitto
 lihakeitto
 porojuustokeitto, sosekeitot
 Kanakookos-keitto, kalakeitto,
 Kasvisosekeitto
 Lohikeitto, kasvisosekeitto
 Kermainen lohikeitto.
 Kasvisosekeittoja voisi olla enemmän.
 Vihannessekeitto, ilman kermaa valmistetut keitot. Kirkas lohikeitto
 Kanakeitto
 Gulassikeitto

22. Mikä on suosikkilounasruokasi henkilöstöravintolassa? Kuvaile alle.

Vastaaajien määrä: 53

makkaramix
 Tortillat
 Riistakäristys perunamuussilla.
 Lasagne, kasvislasagne, tortillat, aasialainen kanakeitto
 Liha- / makkarauoat
 lohi, riisi, uuniperunat
 Uunilohi
 Pitsa
 Tortillat, hampparit tai muut itsetäytettävät ruoat. Täytettäviä patonkeja olisi myös kiva joskus tehdä.
 Makkaramix
 Kaalikääryleet. Lasagne.
 Hampparit bataattiranuilla
 Tortillat
 Lohi
 Bbq-possu, lohiruoat, pastat.
 Hyvä salaattipöytä, lämpimänä ruokana kala, perunamuusi ja kastike.
 Tortillat
 kaalikääryleet, kalakeitto
 Pitsa
 Sienirisotto.
 Kasvislasagne.
 Soijarouheesta tehty makaroonilaatikko.
 Pasta Carbonara
 quorn-leike, bataattiranskalaiset/parsakaali-peruna kakkuset, kypsennetyt vihannekset, valkosipulimajoneesi
 Jauhemaksapihvit, kaalikääryleet.
 Uunilohi silloin kun sitä ei ole hukutettu bearnaisekastikkeeseen.

Karjalanpaisti.
 Kanansiiivet, jos tulista kastiketta löytyy. Tortillat myös.
 lihapullat
 yleensä savulohi ja vihersalaattia
 Uunilohi
 Lohi ja bearnaise, tai lohikeitto, tai salaatti.
 Tortillat, lohifilee tai kana
 Tortillat
 Broilerileike bearnaisella+bataattiranskalaiset
 Karjalanpata, tortillat, lohi jos se ei ole kuivaa, kasvislasagene jota oli tarjolla viikolla 7, mifupadat joskus hyviä, pasta bolognese.
 Kevyt liharuoka, jonka lisukkeena kasviksia. Ei esimerkiksi uunimakkara.
 Paistettu lohi on ollut aina todella hyvää!
 Kala
 Bataattiranskalaiset, lohi ja keitettyjä/höyrytettyjä kasviksia kuten parsakaalia, kukkakaalia ja porkkanaa.
 Broilerinfilee Bearnaisekastikkeella
 Kaikki kalaruoat tai broileri, jotka ei ole kermakastikkeessa tms.
 Tortillat
 Hyvät kanaruoat ja se että välillä on tortilloja/tacoja. Tärkeää arkena olisi, että ruoka olisi terveellistä ja hyväkuntoista ja maukasta.
 Possu ja pizza ja jauheliihakastike!
 pasta+kastike tai kasviskevätkääryleet
 tortillat
 Lohi, peruna-kukkakaslikkukset, monipuolinen salaattipöytä. Tortillat on myös hyviä.
 Erilliset kastikkeet lisukkeineen
 PIZZAPÄIVÄ!!!! kevätrullat
 Smetanalohi
 Sienirisotto, höyrytetty lohi ei missään kastikkeessa uiva.
 Possunniska
 Tortillabuffa, lohi ja lisukkeet.
 Riisiä tms. ja lohta + parsakaalia, kukkakaalia ja muita kasviksia lämpöhauteessa
 tortilla, koska voi muokata omaan ruokavalioon sopivaksi

**24. Jos vastasit edelliseen kysymykseen ei, perustele tähän vastauksesi:
 Vastaajien määrä: 17**

Ainut, mitä toivoisin niin olisi kiva jos salaattipöytä kuuluisi lounaan hintaan. Eli voisi syödä ison salaatin ja ottaa esim. proilerinfileen lisukkeeksi lounaan hinnalla. Tulisi enemmän syötyä salaatteja / kasviksia.
 Vaihtelevasti. Usein ruoka saattaa lillua esim bearnaiskastikkeessa tai liha vaihtoehtona on vain makkaraa tms.
 Ruuissa liikaa kermaa yms.
 Olisi mukava tietää sisältöä paremmin (terveellisyyden osalta)
 Salaatit usein jo vähissä kun pääsee syömään. Ruokaa hyvin tarjolla heti 11 aikaan, myöhemmin ei.
 Tosi usein esim kala on kerma tai muussa kastikkeessa, kstike voisi olla erikseen.
 Useimmiten kyllä, mutta joinain päivinä tarjolla vaan makkaramixiä tai jotain juustossa ja pekonissa pyöriteltyä mössöä.
 Vegaanina jotuu usein tyytymään kasvislisäkkeeseen ja salaattiin ilman proteiininlähdettä.
 On kyllä rasvaista ruokaa, myöskään ei oteta tarpeeksi huomioon erikoisruokavalioita.
 En voi esim. tietää onko käytetty kermaa/kovia rasvoja ruoanlaitossa. Valikoima ei ole tarpeeksi monipuolinen ja monesti kasvikset ovat pilaantuneita.
 Salaattipöytä huonotasoinen laadultaan. Varsinkin tomaatit ja kurkut.
 Usein samaan aikaan rasvaisia ja kermaisia ruokia kaikki. Salaattibuffassa ei aina sopivaa proteiinia. Pelkkä kurkku, tomaatti, salaatti setillä ei pärjää.
 Aina ei ole terveellisiä vaihtoehtoja jos haluaisi syödä lämmintä ruokaa, silloin olisi hyvä että salaattipöydässä olisi joku ns. terveellinen protetiininlähde kuten kana, jotta siitä saisi terveellisemmän vaihtoehdon tehtyä.

27. Jos vastasit edelliseen kysymykseen 'en ole', voit jättää tähän toiveitasi vitriinituotteisiin: Vastaajien määrä: 43

Raaka-aineluetteloa kaipailisi

Voisi olla jokin maidoton jugurtti vaihtoehtona, gluteeniton leipä tai esim. salaattiannos, joka on gluteeniton. Lisäksi voisi olla pähkinöitä pusseissa, niinkuin ennen.

Jyväisempiä sämpylöitä, ihan perusraaka-aineita. En kaipaa erikoislevitteitä, sipulia. Itse tehdyt rahkat ovat ihania. Sokerittomia rahkoja kiitos :)

Kalliita

Usein leivissä joku majoneesi. Voisiko se olla itse lisättävänä.

Esim. Skyr-rahkoja on hyvin satunaisesti. Eli koskaan ei voi olla varma onko siellä jotain.

Kunhan hinta vastaa tarjontaa. Joskus hinnoittelu ei ole loogista/tasalaatuista. 2:lla eurolla saatat saada jättileivän tai sitten jonkin minituotteen.

Rahkat voisivat olla enemmän ruokarahkatyyppisiä. Ruokarahkoissa marjojen/hedelmien sokeri pääosin riittäisi.

Nyt useimmiten rahkat ovat jälkiruokatyypisiä (makeita ja rasvaisia).

Itse tehtyjä rahkoja, smoothieita saisi olla enemmän, ne ovat todella hyviä. Leivät on enempi vaaleaa, itse tykkään enempi ruisleivästä. Valmiit salaattiannokset on hyviä, ja niitä saisi olla useammin jos ei innosta iltaruokaa syömään.

Enemmän välipala vaihtoehtoja, kuten jogurtteja ja rahkoja.

Näissäkin aika-ajoin puutteita. Voisi tarkistaa enemmän tilannetta.

Esim. sämpylävalikoima voisi olla parempi

Muovikääreet tulisi jättää pois kertakäyttömuovin myötä.

Aika yksipuolisia.

Rahkoissa liikaa kermaa joukossa.

Valmiit salaatit ovat olleet hyviä!. Leivät joskus on mitä on ja eivät mielestäni ole hintansa arvoisia. Aamupalalla samanlaisen leivän voi tehdä eurolla. Rahkat ja muut kyllä ovat myös hyviä välipaloja.

hodari ja hapurilaisia

Usein iltavuorossa vitriini on melko tyhjä ja valinnanvaraa ei ole. Rahka voisi olla rasvatonta/sokeritonta rahkaa marjoilla. Eli terveellisempiä vaihtoehtoja myös vitriiniin.

Rahkoja yms. joissa ei olisi aspartaamia. Itse tehdyt rahkat ovat usein hurjan sokerisia.

Enemmän vaihtoehtoja, etenkin kana-, lohi-, tai kasvissämpylöihin

Voisi olla monipuolisemmin erilaisia rahkoja tarjolla. Valikoimaa voisi olla tasaisemmin tarjolla, välillä se on todella hyvä sekä rahkojen että leipien suhteen, kun taas välillä todella suppea.

Leivät ovat usein vettyneitä pohjasta ja tomaatit todella vanhan näköisiä, niin ei houkuttele ostamaan. Voisiko paistopisteen tuotteita tulla myyntiin lisää? Tortillat ovat usein olleet hyviä.

Iltaisin usein aika tyhjää täynnä. Rahkaa, protskuvanukkaita, smoothieita, tuorepuuroa, tee-se-itse leipiä. Kaikkea pientä, terveellistä ja täyttävää. Ei majoneesia tihkuvia sämpylöitä tai kuivia pizzoja.

Iltavuorossa sämpylät/wrapit ovat usein jo vettyneitä. Tuoreutta vitriinituotteisiin kaipaisi ilta-aikaan.

Myöskään vitriinissä ei ole vegaani vaihtoehtoja. Onneksi osa ateriatuokista on nykyään vegaanisia, niiden toivoisin pysyvän valikoimissa.

Vitriinissä ei yleensä ole itseäni miellyttäviä tuotteita.

Kasvipohjaisia proteiinituotteita olisi mukava saada!

Olisi kiva jos aina olisi vähintään perus leipiä ilman erikoisempia täytteitä.

Enemmän leipävaihtoehtoja, joissa ei ole majoneesia niin paljon. Ja enemmän rahkoja (loppuvat kesken aina)

Kuvottavat yhdistelmät sämpylöissä kuten kinkku juusto ja _suolakurkku_ eivät sovi kovinkaan hyvin vitriinisäilytykseen. Yksinkertaisemmat vaihtoehdot kuten tuorekurkku toimivat paremmin.

Viimeaikoina valikoima on ollut liian suppea.

valikoima on välillä todella suppea. täytetyistä sämpylöistä ei löydy aina mieluista. Voisi olla juotavia jogurtteja tai smoothieita tms

Proteiinirahkat hävisivät kokobaan johonkin.

Terveellisempiä vaihtoehtoja kaipaisin

pienempiä kokoja

olen ja en.. joskus on sellaista mitä tahtoo syödä joskus ei tee mieli.. joskus on vain pakko syödä jotain.RAHKAT on ihania mitä teette..paitsi kun ne kuivavat pinnasta(seuraavana päivänä ovat), niin tuntuu typerältä ostaa sellainen täydellä hinnalla

Ruisleipää todella harvoin tarjolla, salaatteja illaksi enemmän.

Ei mitään jälkiruokaa jossa käytetty kermaa, vaniljakastiketta.

Terveellisempää evästä, kiitos!

Usein tarjolla majoneesipohjaisia leipiä ja vaaleata leipää paljon.

Pääsääntöisesti olen tyytyväinen valikoimaan, mutta tarjolla pitäisi olla jatkuvasti rahkoja, vaikka niitä pikareita joissa on vaniljarahkaa ja marjoja. Leivissä on toisinaan aika paljon majoneesia.

Voisi olla ruisleipä mutta ilman kansiosaa. Sämpylät on välillä ihan hervottoman kokoisia. Tänäpäin oli pakattu vacum koneella sämpylät ja oli ihana ostaa ilmava ja kiva paketti. Muoviin itse kääritty ei ole niin houkutteleva. olisi mukava saada vegaanisia vaihtoehtoja esim. jokin jugurtti tai sämpylä

31. Jos vastasit jompaan kumpaan / molempiin kielteisesti (numeroarvioinnein 1-2), perustele vastauksesi alle:

Vastaajien määrä: 18

Toivoisin enemmän vaihtelua ruokalistoihin ja tietoa ainesosista joita

Ajat ovat hyvät, mutta ruokaa pitäisi olla tarjolla ilmoitettuun päättymisaikaan asti. Varsinkin aamupalalla suurin osa on loppunut jo pitkälle ennen kymmentä.

Iltavuorossa on hankala saada lounasruokaa, koska pitäisi käydä syömässä n. tunnin kuluessa työvuoron alettua. Lounas loppuu liian aikaisin. Jos iltavuoroon (klo 13 tai jälkeen tulet töihin) niin harvoin pääset syömään lounasta kun se loppuu liian aikaisin.

Molemmissa on se ongelma että ruoka on vähissä/kuivaa tarjoilu-aikojen loppupuolella. Viikonloppuihin kaipaisin mieluummin lounasajan pidennystä. Vuorot monesti silloin lyhyempiä ja ruokataulun haluaisi pitää puolivälissä päivää.

Aamiainen voisi alkaa hieman aiemmin

Lounaalla voisi laatu pysyä tasaisena koko lounaan ajan

Lounasajat saisivat ainakin viikonloppuisin olla pidemmät esim. klo 15 tai 15.30 asti.

Vitriinutuotteista annoin ylempänä jo palautetta.

Ne, jotka tekevät enemmän iltavuoroa jäävät paitsi lounaasta. Meillä usein iltavuoro 13-21, jolloin syömään pitää mennä jo tunnin päästä töihin tulosta.

Viikonloppuisin lounaalle tulee lähes aina kiire.

Olisi mukavaa jos lounaan tarjoaminen olisi pidempi esim. 15 tai 16 asti.

Molemmat voisi kestää vähän pitempään ja lounaan ei tarvitsisi alkaa niin aikaisin.

Lounas tarjoilu loppuu liian aikaisin

ja aamiastarjoilu tyhjenee välillä liikaa

Yleensä yhdistelmät tarjoiluvaihtoehtoja eivät vastaa loogista raaka-aine yhdistelyä, esim. salaattipöydässä kraavilohi sekä aurajuusto tms. sekopäinen yhdistelmä.

Aamiaisella valikoima on melko suppea, puuro usein samaa ja sekin monesti niin kuivunutta, että sitä ei tee mieli syödä

Lounas voisi jatkua pidempään, sillä esimerkiksi iltavuoroon tullessa olisi hyvä syödä ennen työvuoron alkua eli noin klo 16.

aamupala voisi alkaa aikasemmin

33. Avoimia kehitysideoita, ruusuja ja risuja:

Vastaajien määrä: 34

Välillä vitriinin sämpylöihin on laitettu liikaa "tavaraa", ja ei ehkä mietitty mitkä sopivat yhteen. Joku viikko oli texmex snacksejä, niitä lisää!

Enemmän terveellisiä vaihtoehtoja, täysjyvää ja vähemmän bearnaisekastiketta

Toivoisin että ruokalistoissa olisi enemmän uusia ruokia ja käytettävät raaka-aineet olisi eri tavalla maustettuja (esim. kana tylsistyttyä kun maistuu aina samalta). Turhan usein on myös epämääräisiä ruokasekoituksia, joissa tuntuu tavoitteena oleva

Vaihtelua lämpimiin kasvislisäkkeisiin, esim. tankoparsa olisi ihanaa.

Ainut, mitä toivoisin niin olisi kiva jos salaattipöytä kuuluisi lounaan hintaan. Eli voisi syödä ison salaatin ja ottaa esim. proilerinfileen lisukkeeksi lounaan hinnalla. Tulisi enemmän syötyä salaatteja / kasviksia. Jos ottaa enemmän kasviksia, niin ottaa vähemmän lihaa ja päinvastoin.

Laadun tasaisuus koko lounastarjoiluajan. Ei ole kivaa kaapia rippeitä iltapäivällä.

Ruoka usein kuivuu pilalle hauteessa. Liikaa teollisesti jalostettuja ruokia. Salaattibuffettiin enemmän tuoreita vihanneksia. Kanafileet kamalia, aina maistuu samalta. Joskus tosi hyviä rahkoja vitriinissä! Puuro 50sentillä on mainio! Päivän hedelmä hyvä juttu!

Kun on pizzeria tarjolla, voisiko jättää aurajuuston pois edes osasta niin olisi kaikille jotakin. Kuitenkin aika mielipiteitä jakava asia kyseessä. Voisiko rasvaiset kastikkeet olla erikseen otettavissa jos niitä on ruoalla? Voisi jättää ottamatta jos haluaa kevyemmän :)

Varsinkin aamupalalla tarjoiluastiat ovat todella usein tyhjiä. Tiedän että silloin pitää mennä kysymään lisää, mutta tämä kysyminen on miltei jokapäiväistä ja alkaa turhauttaa.

Ruoan laatu ei ole aina parhaimmillaan, kun lounasaika alkaa olla loppuillaan. Lisäksi osa ruoista/salaateista voi jo olla loppunut ko. ajankohtaan mennessä. Aamupalalla voisi olla välillä myös mehukeittoa ja tuoremehua. Riittävästi ruokaa, säännöllinen ruoan kunnon tarkistaminen.

suolakurkut aamiaispöydässä tulisi laittaa aivan eri astiaan, koska etikan maku tarttuu muihin kasviksiin

Yksi kasvisruokapäivä (jolloin ei tarjoiltaisi lihaa ollenkaan) olisi terveyden ja ympäristön kannalta kaikille hyväksi. "Kasviskeskiviikko" esim.

Aterian hinta voisi olla edullisempi viimeisen puolen tunnin aikana koska valikoima ei koskaan ole kuitenkaan sama kuin aterioinnin alkaessa. On epätasa-arvoista, että samaan hintaan saa sitä mitä sattuu olemaan jäljellä. Kaikki eivät pääse osastolta syömään heti kun ruokailu alkaa!!!

Pääasiassa ruoka on todella hyvää ja syön sitä aina. Kiitos kun panostatte ruokaan! Aamiaiselle appelsiinimehua niin annan arvostukseksi 5 tähteä (saisko tämän hanaan lisävaihtoehdoksi?). Söisin mielelläni tulisia ruokia, mutta monet muut eivät varmaankaan niin mahtaa haaveeksi jäädä. :D

Täytetyt savulohi- ja tonnikalaleivät ovat ihania!:)

Bataattiseikeitto on todella hyvää! Pinaattikeitto maistui aivan pelkältä vedeltä ja kouralliselta pakkasesta otettuja pinaattikuutioita, samoin kuin purjosipulikeitto.. Eli olisi mukava, jos keittoihin voisi saada lisää makua tai että voisi esim lisätä juustoa/kermaviiliä/tms itse.

Enemmän simppeleitä ruokaa, jota voi halutessaan yhdistellä. Kastikkeet yms erillään. Sunnuntaiuokavaihtoehdoksi tee-se-itse patongit subi-tyyliin. Raaka-aineiden ei mielestäni tarvitse olla kalliita, jos ne ovat sesongin mukaisia. Paljon juureksia ja useammin kasvisruokaa muillekin kuin vegeille.

Lounaan täyttöaste voisi olla iltapäivällä parempi. Ei voi olla että klo 11.15 saadaan parempaa ruokaa kuin 13.45. Tasalaatu pitäisi olla. Se on väärin jos tulet vasta klo 11 töihin ja syöt vasta klo 13.45 niin saat kaikki kuivuneet ja jämät omalle lautaselle.

Toimisiko ruusukaali lisäkkeenä?

Kasvipohjainen vaihtoehto kahvimaidoksi!

Hintatasoon nähden pääasiassa hyväksyttävää, jokseenkin ravinnoksi kelpaavaa ruokaa.

Henkilöstöravintolan ruoan tasosta pitää myös pitää huolta, eikä syöttää ylikuivaneita tms pitkään seisoneita vaan vaihtaa niitä jos tarve vaatii. Jos lounas kestää 14.15 saakka, oletan saavani syöntikelpoista ruokaa vielä 13.45. Jos tulee myöhemmin lounaalle olisi kiva jotta salaattia tai keittoa olisi tarjolla

voisiko ylijäämäruokaa vaikka ostaa kilohintaan kun sitä kuitenkin jää..?? ei tarvitsi työpäivän jälkeen vielä kotona viritellä ruokaa lapsille väsyneenä. Olisi huippua!

Riisipuuro loppuu yleensä aina kesken aamupalalla :-(

Toivoisin ruoan olevan edullisempaa, sillä lyhyellä vartin tauolla ei ehdi syömään kovin paljoa, siksi tuon omat eväät mukaan.

Salaattipöydässä pitäisi minusta aina olla jokin josta saa kunnolla proteiinia; kala, kana tms. Kinkkusuikaletta on usein mutta ei minusta sovi salaattiin ja pelkistä pavuista ei helposti saa tarpeeksi proteiinia. Katkaravut salaattibuffassa tosi suolaisia, ei voi syödä.

Kasvisruokavalioon monipuolisuutta. Mysö hernekeitto olisi hyvä tarjoilla kasvisvaihtoehtona.