

Erja Warnock

## **Ruoan ja ruokapaikan valinnan motivaatiot**

Opinnäytetyö

Syksy 2011

Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö  
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma



## SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

### Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalalan yksikkö  
Koulutusohjelma: Palvelujen antamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Tekijä: Erja Warnock

Työn nimi: Ruoan ja ruokapaikan valinnan motivaatiot

Ohjaaja: Tuija Pitkäkoski

Vuosi: 2011

Sivumäärä: 53

Liitteiden lukumäärä: 1

---

Tämä tutkimus lähti siitä huolesta, mitä ruoallemme on tapahtumassa. Kuka voi määritellä, mikä on oikea tapa syödä ja mitkä ravintoaineet ovat ne juuri ne oikeat? Työn tavoitteena on selvittää, miksi ravintoaineet ovat tulleet tärkeiksi asioiksi syömisessä jopa ravitsevuuden ja nautinnon saannin kustannuksella ja miksi meillä on niin paljon lisäaineita ruoissa yrttien sijasta, jotka olisivat terveellisiä. Työn tavoitteena on löytää vastauksia siihen, millaiset tekijät ohjaavat ihmisiä ruokailun suhteen. Mikä motivoi käymään tietynlaisissa ravintoloissa ja mitkä ovat ne mieluisimmat ruoat ja maut?

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista kyselyä. Ensimmäinen kysely tehtiin Ravintoketjun huipulla -osastolla Opinlakeus-messuilla tammikuussa 2010. Lisäksi tutkimusta varten tehtiin toinen kysely ja tähän kyselyyn otti osaa erään kaupan työntekijät ja vastaajia oli yhteensä 24 eri-ikäistä henkilöä.

Tämän tutkimuksen tuloksena hyvä ruoka, luomutuotteet ja lähiruoka motivoivat nuorisoa. Terveellisyys, maukkaus ja tuoreus ruoassa olivat heille myös tärkeitä. Näyttävyys, laatu ja hinta ruoasta puhuttaessa olivat myös joillekin kyselyyn vastanneista nuorista tärkeitä asioita.

Kaupan työntekijöiden kyselyyn vastanneille ruokailu lounasravintolassa voi olla monelle maukas maku hetki keskellä päivää ja sen voi pilata huono palvelu tai tehdä vielä paremmaksi ystävällinen ja huomaavainen palvelu. Sisustuksella ja paikan tunnelmalla on myös paljon merkitystä siihen, kuinka hyvin ravintolassa yleisesti viihdytään. Yksinkertainen on yleensä parasta ja se päti tässäkin tutkimuksessa, että minkä näköinen ravintola viehätti ja minkälainen ruoka on hyvää.

Asiasanat: ravintoaineet, lisäaineet, motivaatio, elämyksellisyys, palvelu ja ravintolan asianmukainen suunnittelu

## SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Business, Entrepreneurship and Food Management  
Degree programme: Bachelors of Hospitality Management

Author/s: Erja Warnock

Title of thesis: Motivations for choosing the food or eating places

Supervisor(s): Tuija Pitkääkoski

Year: 2011

Number of pages: 53

Number of appendices: 1

---

The Idea for this kind of thesis is based on my own experience as well as the concern about what is going on in the food industry in general. Who can say what should be eaten and what kind of food is the right type to eat? The Purpose of this thesis is to bring into light the history of why nutrition is more important than actual food and the enjoyment of it. Why are there so many chemical additives in our food instead of fresh herbs which would be healthier for us?

The methods used for this research were to use already gathered information from the consumers. In this case, the information was gathered at the exhibition in Seinäjoki Areena in January 2010 for youth called Opinlakeus (Learning valley). The section Top of the food chain asked from the youth which kind of food is good? For this research another survey was also done and handed out to be filled in by workers in one of the local shop. 24 workers of different ages took part in it.

Results of this study are that good and organic food and local produce are in the interest of the local youth. Healthiness, tastiness and freshness of the food is also important for them as well as for some the razzle-dazzle, quality and price of the food.

In the another study which was done for the shop workers eating a lunch in the restaurants can be for a bite to enjoy in the middle of the day and the experience can be ruined with bad service or made even better with a good and caring service. Interior and atmosphere can make an impact by leaving lasting impression on customers and they will come back if it is good. It became a clear that simple or clear design is often the best.

Keywords: nutrients, additives, motivation, memorable experience, service, restaurant design just for purpose.

## SISÄLLYS

<b>OPINNÄYTETYÖN TIIVISTELMÄ .....</b>	<b>2</b>
<b>THESIS ABSTRACT .....</b>	<b>3</b>
<b>KÄYTETYT TERMIT JA LYHENTEET .....</b>	<b>5</b>
<b>KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO .....</b>	<b>6</b>
<b>1 JOHDANTO.....</b>	<b>7</b>
1.1 Tutkimuksen merkitys lounasruokaravintoloille .....	9
1.2 Menetelmät ja tavoitteet.....	10
<b>2 RUOAN VALINNAN MOTIVAATIOTEKIJÄT .....</b>	<b>12</b>
2.1 Oikeanlaiset ravintoaineet vai hyvä ruoka?.....	13
2.2 Hyvän ruoan ja ravinnon merkitys elämän laadulle .....	15
2.3 Ruoan valintojen motivaatiotekijöitä .....	16
2.4. Ruokakuluttajien tyypittelyä.....	18
2.4.1 Ajatuksia hyvästä ruoasta nuorien kuluttajien kannalta.....	20
2.4.2 Pohdinta .....	22
<b>3 RUOKAILUKOKEMUKSEN MERKITYS .....</b>	<b>24</b>
3.1 Elämyksellisyyden määrittelyä .....	26
3.2 Miten elämyksiä syntyy? .....	27
3.3 Miksi elämyksiä haetaan? .....	28
<b>4 RUOKAPAIKAN VALINTAAN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT .....</b>	<b>30</b>
4.1 Ravintoloiden tyypittelyä .....	31
4.2 Kuluttajan ravintoloiden valintoja motivoivat tekijät.....	37
4.3 Asiakkaan näkökulman merkitys .....	45
<b>5 POHDINTA .....</b>	<b>48</b>
<b>LÄHTEET.....</b>	<b>53</b>
<b>LIITTEET</b>	

## Käytetyt termit ja lyhenteet

Ravintoaine	Aine, jota eliöt käyttävät energian lähteenä.
Ravintoarvot	Ruoka-aineen tai raaka-aineen kalorit eli energia laskettu jouleina
Ravintotiede	Puhtaasti tieteeseen perustuvaa tutkittua tiedettä ravinnosta
Nutritionismi	Tieteeseen ja aatteisiin perustuvaa tietoa ravinnosta
Säilöntäaine	Luonnollisia että tehdasvalmisteisia säilöviä aineita, jotka säilyttävät hyvän värin tai ulkonäön. Käytetään itse tuotteessa tai tuotteen kuoren päälle ruiskuttaen.

## Kuvio- ja taulukkoluetelo

kuvio 1. Nuoret arvostavat eniten kotimaista-, luomu- ja lähiruokaa.....	16
Kuvio 2. Puhtaus ja hyvä hinta ja laatusuhde on nuorille tärkeää.....	17
kuvio 3. Ikäjakauma.....	31
kuvio 4. Työntekijöiden koulutustaustat.....	31
kuvio 5. Asema työssä.....	31
kuvio 6. Mieluisimmat lounasruoat.....	32
kuvio 7. Mieluisimmat leivonnaiset ja makeat.....	32
kuvio 8. Miten syöt lounaasi?.....	33
kuvio 9. Syön lounas ruokaa yleensä:.....	34
kuvio 10. Kuinka usein käyt vain kahvilla kahviloissa?.....	34
kuvio 11. Odotukset lounasravintoloista.....	35
kuvio 12. Mikä motivoi sinua eniten? Valitse yksi.....	36
kuvio 13. Mitkä maut ovat mieluisimmat? valitse 3 mieluisinta.....	37
kuvio 14. Minkälaisia asioita huomioit ulkona syödessäsi?.....	37
kuvio 15. Kuinka usein syöt lounasta jossain ravintolassa tai ruokalassa?.....	37

## JOHDANTO

Meillä kaikilla tässä maailmassa on erilaiset tottumukset ja myös erilaiset lähtökohdat siihen, mitä ja miten syömme. Se, mikä on meille oikein syömistä täällä Pohjois-Euroopassa, ei ole sitä Aasiassa. Mistä siis johtuu, esimerkiksi Suomessa, tämä villitys oikeiden ravintoaineiden syömisestä, kun kuitenkin meidän tulee syödä ruokaa, eikä ravintoaineita, pysyäksemme terveenä. Tähän asti olemme tienneet mitä ja miten syömme, mutta nykyään turvaudumme toimittajan tietoon oikeanlaisesta ruoasta tai ravitsemustieteilijän tai lääkärin laatimaan ruokapyramidiin näin perustavan laatuissa asiassa kuin syömisessä. (Pollan, M. Oikean ruoan puolesta. 2008. s. 7 - 8).

Ennen kuin kauppoja on ollutkaan, on kaikki ruokamme tullut suoraan luonnosta; sienet, marjat, yrtit ja liha. Luonnon omassa aarre aitassa on eniten kaikkea sitä mitä tarvitsemme hivenaineista vitamiineihin. Ennen on myös syöty enemmän riisiä, mikä on ollut vähärasvaisempaa kuin karjan ja sianliha. 1700 - 1800 luvulle saakka on Suomessakin voinut hyödyntää luontoa ihan ilmaiseksi ja on saanut kaataa puita ja kasketa metsää pelloksi omaksi tarpeeksi. Nykyään saamme silti vielä poimia marjat, sienet ja yrtit metsistä, vaikka teollistumisen myötä tämä luonnon oma aarreaitta onkin paljolti unohtunut, vaikka esimerkiksi yrteillä saa paljon hyvää makua ruokaan. Luonnon hyvät yrtit jäävät meiltä nykyään käyttämättä, koska niiden tuntemus ei ole enää samaa kuin miten esi-isämme ne tunsivat. Jo pelkästään yrteissä on paljon hyviä ravintoaineita, joita kehomme tarvitsee. Esimerkiksi nokkosen ja voikukan lehden ravintoarvot ovat huomattavasti paremmat kuin pinaatin ja lehtisalaatin. Koska ne ovat jääneet paljolti pois ruoanlaitosta, menetämme terveydellemme tärkeitä aineksia. (Plattonen, H. Luonnon kasvit käyttöön. 2006.)

Meiltä Suomesta saa nykyään monenlaista eurooppalaista ruokaa, pizzaa, pastaa ja kaikkea muuta ranskalaisesta italialaiseen ja meksikolaisesta kiinalaiseen. Olemme siis hyvin omaksuneet muita ruokakulttuureja ja siinä samassa unohtaneet hyvän suomalaisen ruoan. Normaaliala suomalaista - tai kotiruokaa on paljon vaikeampi saada ravintoloista ja silloinkin kun sitä saa jostain, se ei ole yhtä laadukasta kuin moni muu ruoka. Tästä päästäänkin aiheeseen lounasruokailu, milloin yleensä tarjotaan perinteistä suomalaista ruokaa, kuten keittoja, laatikkoja ja salaatteja yms. normaalia suomalaista ruokaa. Monissa paikoissa kuitenkin on huomannut sen, että ruoan tekoon ei ole käytetty paljonkaan aikaa, koska keittoihin ei käytetä paljon kasviksia eikä oikein yrttejä tai muita mausteita ja silloin niiden maut ovat melko laimeita, kuten ovat myös monet kasvikset, varsinkin uunissa paistetut tai höyrytettyt. Esimerkiksi Anna-Maija Tontun kirjassa Northern Flavours, Food from Finland, tulee hyvin esille kaikki ne hyvät ruoat mitä täällä voitaisiin tarjota. Metsät ja luonto tarjoavat monenlaista ruokaa, sieniä, marjoja ja luonnon yrttejä, jotka ovat lähiruokaa parhaimmillaan. Suurimpana ongelmana nykyään on se, ettei meistä monetkaan jaksa enää lähteä metsään poimimaan herkkujaan, kun niitä voi ostaa valmiina kaupasta ja kaiken lisäksi on niin paljon muita vaihtoehtoja tarjolla.

Suomalaisessa kahvilakulttuurissa on menty hyvin paljon myös itsepalveluun, mikä on hyvin ruokala tyyppistä tarjontaa. Monesti myös kahviloiden tyyli ja ympäristö on suunniteltu sen mukaan, nopeaan ruokailuun, mistä nautinto ja elämykset ovat hyvin kaukana. Elämykset ovat tärkeä osa elämää. Eri ihmiset kokevat niitä eri tavoin ja eri asiat tuottavat elämyksiä. Joillekin se on jotain aivan arkipäivistä poikkeavaa, kuten laskuvarjohyppäys tai vuoristoradat ja joillekin hyvä ruoka tai miellyttävä ympäristö, missä syödään. Vaikka ympäristö ei välttämättä kaikille paljoa merkitse, on se kuitenkin sellainen asia jonka huomaa, jos se ei ole hyvä ja sen annetaan rapistua. Aikaa myöden silläkin on merkitystä. Usein hyvin menestyvät ravintolat ovat ottaneet kaikki nämä alueet huomioon niin ruoan, ruoan laadun ja jopa sisätilan suunnittelun suhteen näin ajatellen sitä, mitä halutaan tarjota asiakkaalle. Ainahan ei ole aikaa, eikä mahdollisuuksia, mennä syömään ravintolaan iltasella, jolloin myös hyvällä lounasruokailulla on tärkeä rooli. Lounasruokailukin



voi olla elämys, joka jää mieleen positiivisena kokemuksena. Tällainen kokemus saa aikaan sen, että kyseiseen ravintolaan halutaan tulla uudestaan eikä vain käydä jossain ikään kuin pakon edessä, koska jossain on käytävä.

Muualla Euroopassa ja jopa Helsingissä on paljon tarjolla hyviä lounaspaikkoja ja kahviloita, joissa voi nauttia niin ruoasta kuin itse kahvilatilasta istumisesta. Euroopassa monissa paikoissa satsataan paljon enemmän siihen, miltä ruokapaikat ja kahvilat näyttävät niin ulkoa että sisältäpäin. Irlanti on hyvänä esimerkkinä tässä, sillä monet julkiset paikat ovat kivan näköisiä niin ulkoa että sisältä ja vanhat rakennukset on jätetty paikoilleen. Meiltäkin löytyy jonkun verran samankaltaisia paikkoja ympäri Suomen ainakin isommista ja vanhemmista kaupungeista, mutta monet erikoiset paikat ovat joko kalliita tai eivät ole auki kuin tilauksesta.

## **1.1 Tutkimuksen merkitys lounasruokaravintoloille**

On erittäin paljon merkitystä ruokakulttuurille, että erilaisia asioita tuodaan esille, ja näin luodaan keskustelua siitä missä mennään ravintola-alalla ja mitä ihmiset yleisesti ajattelevat ja haluavat ruokailultaan. Ruoka on meille kaikille tärkeä asia ja sen merkitys jokapäiväisessä elämässä on suuri. Tärkeää on saada hyvää, ravitsevaa ja myös meille sopivaa ruokaa päivittäin. Se, mitä ihmiset haluaisivat syödä ja millaisessa ympäristössä, on mahdollista tietää vain kyselemällä ja siitä tiedottamalla.

Tässä mielessä ruokaa tuottavat instanssit kuten ravintolat, kahvilat ja ruokalat ovat itse asiassa suuressa vastuussa siitä, miten ravitsevaa ruokaa saamme ja myös siitä kuinka elämyksellinen ruokailukokemuksemme on. Miten paljon merkitystä tällä kaikella on jokapäiväisessä elämässä, jossa olemme joskus tai useinkin riippuvaisia eri ruokapaikoista ja heidän tarjonnastaan. Miten paljon merkitsee myös se ruokailuympäristö missä syödään, koska onhan se osana myös ruokailukokemusta. Tähän kaikkeen kiinnitetään huomiota enemmän iltaravintoloissa kuin lounasravintoloissa. Palvelulla on myös suuri merkitys siihen, miten nautinnollinen

kokemuksemme voi olla. Ruokapaikoilla on valtaa vaikuttaa myös siihen, mistä ruokaa tuodaan ja käytetäänkö lähialueen tuottajia vai ei. Tämä myös vaikuttaa siihen, mistä esimerkiksi liha tuodaan tai kuka sen tuottaa.

## 1.2 Tutkimus menetelmät ja tavoitteet

**Tutkimus menetelmänä** Tässä tutkimuksessa käytettiin jo tehtyjä kuluttajatutkimuksia esimerkiksi siitä, mitä mieltä nuoret ovat ja mikä heidän mielestään on hyvää ruokaa. Tällaista kysyttiin osana kyselyä Ravinto ketjun huipulla- osastolla opinlakeus messuilla tammikuussa 2010 muiden kysymyksiensä ohella. Nämä kysymykset on laitettu Excel- ohjelmaan taulukko muotoon ja sillä toteutettu sitten piirakka kuviot kuvaamaan mitkä olivat mielenkiintoisimpia esille tulleita asioita. Lisäksi tutkimusta varten tehtiin toinen Word -ohjelmistolla toteutettu kysely ja tähän kyselyyn otti osaa erään kaupan työntekijät ja vastaajia oli yhteensä 24 eri-ikäistä henkilöä. (LIITE1.) Tämä kyselykaavake on mukana liitteenä ja siitä tulleet vastaukset on käsitelty jälleen Excelissä ja kysymyksiensä tuloksia ja tärkeimpiä asioita on esitelty erilaisilla kaavioilla.

**Tavoitteena** on puhua ja tuoda esiin historiaa siitä, miksi ravintoaineet ovat nousseet niin tärkeäksi osaksi syömistä nykyään ja myös sitä miksi meillä on niin paljon lisäaineita ruoissa ja miksi yrttien käyttö on jäänyt niin vähälle ruoan laitossa. Tuoda esille kulttuurieroja syömisessä ja sitä, että syöminenkin voi olla elämys, jos se on hyvän laatuista.

Tarkoitus on tuoda esille myös lounaskulttuurin nykytilaa: Tarjonnassa, palvelussa, ravintoloiden viihtyisyydessä. Kiinnitetään lähinnä huomiota siihen, mikä meille jokaiselle on jokapäiväistä, syödä siis lounasta, mutta katsella asiaa uudella mielenkiinnolla. Tämä asia on todennäköisesti jäänyt vähän taka-alalle, kun iltaravintolat keskittyvät asiakkaiden viihdyttämiseen ja erityisiin ruokiin. Tarkoituksena on ollut löytää vastauksia siihen, millaiset tekijät ohjaavat ihmisiä ruokailun suhteen.

Mikä motivoi käymään tietynlaisissa ravintoloissa ja mitkä ovat ne mieluisimmat ruoat ja maut.

## 2 RUOAN JA RUOKAPAIKAN VALINNAN MOTIVAATIO TEKIJÄT

Mikä on se mikä meitä motivoi syömään ja mikä saa meidät liikkeelle, kun haluamme ruokaa? Se on tietenkin nälkä ja ilman nälän tunnetta emme edes söisi ja se voisi helpolla jopa unohtua, kun on jotain muuta mielenkiintoa tai on kiire. Nälkä kuitenkin pakottaa meidät liikkeelle ja syömään tai laittamaan ruokaa. Vauvana meillä ei ole muuta apua kuin itkeä ja kun olemme lapsia ja osaamme jo puhua sanomme äidille, kun on nälkä. Toisaalta kotona myös äiti yleensä opettaa niin sanotut ruoka-ajat ja näin opimme sen, milloin syömme.

Kotona myös opimme sen, että mitä kulttuurissamme yleensä syödään. Syömme siis sitä mikä on satojen vuosien saatossa koettu hyväksi, ravitsevaksi ja myös turvalliseksi. Michael Pollan kirjassaan Oikean ruoan puolesta ilmaisisi asian niin, että ihmiset ovat ennen lähestulkoon pärjänneet ilman asiantuntija-apua ja oppaanamme on ollut kulttuuri, joka oikeastaan on hieno nimitys äidille. Ennen aikaan, kun ruoka tuli paljolti metsästä tai muuten luonnosta, oli tiedettävä mikä yrtti, marja tai sieneni on syötävää, kun ei sitä ollut valmiiksi poimittuna kaupassa. Tämäkin tieto on kulkenut perimätietona lapsille. Nyt aika useasti vain ne, jotka nämä esimerkiksi yrtit ja sienet keräävät ja niitä myyvät, ovat tietoisia siitä mitä tulee käyttää ja mitä ei. Tämä perimätieto on siis katoamassa valtaväestöstä. (Pollan, M. Oikean ruoan puolesta.2009.)

Maailmassa on monenlaisia ruokakulttuureja ja monenlaisia tapoja ja aikoja syödä. Meillä täällä Suomessa syödään useasti lounaalla 11- 13 välillä isompi ruoka kuin illalla ja taas Keski-Euroopassa syödään iltaruokana isompi ateria. Tämäkin asia on tietenkin nykyaikana muuttunut mm. sen vuoksi, että ihmiset ovat paljon vuorotöissä.

## 2.1 Oikeanlaiset ravintoaineet vai hyvä ruoka

On tietenkin hyvä että, katsotaan sitä mitä syödään ja miten saadaan ihminen parhaiten ravittua. Ravintoainelaskelmat eri ruoista ja raaka-aineista ovat myös hyödyllisiä varsinkin joidenkin sairauksien hoidossa ja paranemisen myötävaikuttamisessa. Toisaalta ravitsemustiede on kuitenkin myös edes auttanut elintarvikealaa varsinkin valmisruokien kohdalla. Esimerkkinä monet aamiaismurot, jotka ovat varsin prosessoituja tuotteita, saadaan kuulostamaan terveelliseltä, kun niihin on lisätty oikeanlaisia ravinto- ja hivenaineita sekä vitamiineja. Alkaen aina 1950-luvulta on tutkijoiden mukaan maidossa ja lihassa oleva rasva ja kolesteroli syypää 1900-luvun lisääntyneisiin sydäntauteihin. Yhdysvaltain sydänliitto oli ottanut tämän lipidihypoteesin omakseen ja suositteli vuodesta 1961 ”kohtuullista ruokavaliota”, mikä tarkoitti lähinnä sitä, että syödään ruokaa säännöstellen varsinkin punaista lihaa, kanaa ja maitotuotteita Amerikan ruokapyramidin mukaan. (theheartfoundation.) Vuoteen 1977 mennessä ei ollut tukevia todisteita lipidi- eli rasvahypoteesista. (Pollan, M. 2009.)

Tammikuussa 1977 valiokunta USA:ssa oli julistanut melko suoraviivaisia ravitsemussuosituksia, joissa amerikkalaisia kehoitettiin vähentämään punaisen lihan ja maidon kulutusta. Kritiikkiä tulvi sen jälkeen naudanlihan- ja maidontuottajilta ja -jalostajilta. Valiokunta muokkasi suositukset uusiksi ja nyt he sanoivat, että heidän tulisi syödä lihaa, kanaa ja kalaa missä on vähemmän tyydyttyynyttä rasvaa. Outoa tässä tilanteessa on se, että enää he eivät sanoneet, että syökää vähemmän tiettyä ravintoa kuten lihaa vaan keskityttiinkin ravintoaineeseen eli tyydyttyneeseen rasvaan ja sen syöntiin. Elintarviketeollisuus ei olisi sulattanut, jos mitään ruokaainetta kohtaan hyökättiin, mutta valiokunta oli nerokas ajatellen, että unohdetaan ruoka-aineet ja puhutaan pelkästään ravintoaineista. Näin yhdistettiin nyt yhteen nippuun nämä edellä puhuttavat kolme eri raaka-ainetta, vaikka ne ovatkin aivan eri lajeja ja eri eläinluokkia, eivät suinkaan yksittäisen ravintoaineen välittäjiä. (Pollan, M. 2009.)

”Roistoksi nousee epämääräinen, näkymätön, mauton- ja poliittisesti sitoutumaton – aineosa jota niissä saattaa lymyillä tai sitten ei: tyydyttynyt rasva.” (Pollan, M. 2009.)

Hyvästä ravinnosta puhuttaessa, ravintoaineet tulivat nyt aina mukaan ja jopa kasviksien antioksidantteja korostettiin itse kasviksien sijasta. Ainoa havainto mitä pystyttiin tekemään, oli että kasvikset ja sitrushedelmät niiden c-vitamiineilla ja beetakaroteeneilla näyttivät suojaavan syövältä. Pelkkiä eri karoteeneja on satoja, miten voidaan valita niistä yksi, mikä on tärkein? Ravintoaineet ovat vieneet siis voiton raaka-aineista. Se, mikä ravitsemustiede on tuonut mukanaan, on myös se, että nyt tulee joka vuosi uusia asioita pinnalle, että mitä pitäisi nyt välttää tai syödä lisää. Ensin pitäisi välttää kolesteroleja sitten transrasvoja ja sitten on tullut monia muita. Ravitsemustiede, mitä myös nutritionismiksi kutsustaan ei kuvaa samaa asiaa, eikä viittaa samaan englannin kielen ”nutrition” sanaan, joka tarkoittaa ravitsemusta. Pääte ”-ismi” korostaa kyseessä olevan tällöin aatteen, ideologian eikä siis tieteen. (Pollan, M. 2009.)

Nutritionismin laajalti jaettu mutta vahvistamaton olettaus on, ravitsemuksen ymmärtämisen avain on ravintoaine. Toisin sanoen: ruoka on perimmiltään ravintoaineidensa summa. Tästä perusolettamuksesta seuraa lukuisia muita. (Pollan, M. 2009.)

Miksi siis tarvitsemme asiantuntijan apua? Tästä päästään nutritionismin toiseen vahvistamattomaan olettamukseen, että syömisen ainoa tarkoitus on edistää ja pitää yllä fyysistä terveyttä. *Ruoka olkoon lääkkeeksi*, on Hippokrateen kuuluisa lausahdus ja on elvytetty tukemaan tätä käsitystä. Tässä yhteydessä pitää korostaa sitä, että kaikki kulttuurit eivät jaa tätä käsitystä ruoasta eivätkä ihmiset ole silti sen sairaampia, vaikka ruoka merkitsee heille muuta kuin terveydenhoitoa - vaikkapa mielihyvää, yhteisöllisyyttä tai identiteettiä. (Pollan, M. 2009.)

Kansallisten ravintosuosittelujen keskeinen tavoite on viime vuosikymmenien mittaan ollut vähentää rasvan kulutusta. Termi ”ravinnon ras-

va” on samastunut kansan mielissä liikalihavuuteen ja sydänsairauksiin ja ”vähärasvainen” ja ”rasvaton” terveeseen sydämeen. Nykyään tunnustetaan yleisesti, että vähärasvaisen ruokavalion edistämisen taustalla on ollut hyvin vähän tieteellistä näyttöä, ja siitä on voinut tahrattomasti seurata myös terveyshaittoja. (Hu, B, Frank. Types of Dietary Fat and Risk of Coronary Heart Disease: A Critical Review. 2001. Vol. 20,1,15-19.)

Tässä kohdassa on hyvä vielä mainita, että monissa yksinkertaisissa ruoissa, kuten yrteissä on paljon enemmän hyviä aineita kuin tiedämme. Pelkästään viljellyn Timjamin lehdestä löytyy 36 eri antioksidanttia tässä esimerkkinä *Alimiini, anetoli, apigeeni, askorbiinihappo, beetakarotiini, eriodiktyoli, eugenoli, ferulihappo, gallushappo, gammaterpineeni, jne.* Osa näistä pilkkoutuu ruoansulatuksessa ja osa jatkaa matkaa lukuisiin, tuntemattomiin tehtäviin. Mitenkä silloin voidaan jakaa nämä kaikki antioksidantit ja tietää ihan täysin miten ne loppujen lopuksi vaikuttavat, koska niitä on näin paljon. (Pollan, M. 2009.)

## 2.2 Hyvän ruoan merkitys elämän laadulle

Hyvä, ajatuksella valmistettu ruoka on meille kaikille tärkeä asia ja myös sillä voidaan vaikuttaa omaan ja toisten elämän laatuun aika paljonkin. Myös se miten opitaan kotona syömään ja minkälaista ruokaa, voi vaikuttaa tulevaisuudessakin. Ainakin amerikkalaisen Minnesota Heart Study – tutkimuksen (Kelder. 1994.) mukaan ne lapset, jotka söivät vähiten terveellistä ruokaa, tekivät niin myös aikuisena. Bogalusa Heart Study, US. (Nicklas. 1995.) Vertasivat 10-vuotiaiden ja nuorten aikuisten ruokailutottumuksia ja löysivät samanlaisuuksia varsinkin proteiinin, rasvan, ruoan kolesterolin ja sodiumin kulutuksessa. (Odgen, J. The psychology of eating. 2003.) Jos käytetään paljon erilaisia valmiita elintarvikkeita ruoanlaittoon tai syödään paljon valmisruokaa, niin todennäköisesti saadaan silloin liian paljon suolaa, mikä voi nostaa veren painetta. Korkea veren paine vuorostaan aiheuttaa

sepelvaltimotautia ja niin ikään myös sydänkohauksia, rytmihäiriöitä ja halvauksia. (Odgen, J. The psychology of eating. 2003)

Monissa valmiissa elintarvikkeissa on paljon suolaa ja kun niitä nautitaan silloin tällöin, ne eivät ole vielä haitaksi. Elintarviketeollisuus ei kuitenkaan eläisi tällaisella kuluttajakäyttäytymisellä ja siksi elintarvikkeita on aina tarve mainostaa enemmän kuin normaalia ruokaa, niitä raaka-aineita mistä kaikki nämäkin alun perin valmistetaan. Kasviksissa ei vielä nykyäänkään muuten lue, minkälaisia hivenaineita ja vitamiineja niissä on. Olisiko kasviksien menekki vielä parempi, jos näin olisi?

On tietenkin selvää että kaikki ruokapalveluja tuottavat instanssit haluavat antaa asiakkailleen parastaan ja pyrkivät tuottamaan niin hyvää ja laadukasta ruokaa kuin heidän budjettinsa sallivat vaikka kaupalliset sektorien tärkein valtti on ollut maku ja julkisten ravitsemuksellisuus. Erot erilaisten toimintasektorien välillä on kapenemassa vaikka suuria eroja löytyy vieläkin käytetyssä kielessä ja termeissä. Kun puhutaan annoskoosta, suurkeittiössä ajatellaan vaakoja ja annostelu välineitä, kun taas ravintoloissa toimitaan silmämääräisesti kokemukseen perustuen. Yhteistä ammattikeittiöille on kuitenkin reseptien luominen, ruoanlaitto taito ja maksimointi maussa. Hyvän ruoan valmistuksessa haetaan makujen tasapainoa suhteessa rakenteeseen. (Mertanen, E. 2007.)

### **2.3 Ruoan valintojen motivaatioita**

Kauneus on katsojan silmässä, sanotaan tai ehkä tässä voitaisiin sanoa, että se on maku asia. Niin myös ajautukset siitä, mitä on hyvä ruoka, ovat kiinni meidän makunystyröistämme ja hajuaisitistamme ja myös osaksi tottumuksistamme. Se mitä olemme omassa kulttuurissamme tottuneet syömään ja pitämään hyvänä, terveellisenä ja ravitsevana ruokana, on se mikä meitä ohjaa koko elinikämme. Silläkin on paljon vaikutteita, millaisista oloista tulemme. Voimme tulla köyhemmistä oloista emmekä ole tottuneet syömään monipuoliosta ruokaa, koska siihen ei ole ollut varaa. On myös voinut käydä kotona niin, että ruokailu ei ole



tärkeä asia eikä siihen panosteta ja ruoka-aikoja ei ole. Silloin syödään, mitä sattuu kaapista löytymään ja näin lapsi oppii jo kotoa huonot tavat syödä ja ne tavat jatkuvat aikuisiälle saakka. On myös mahdollista, että kotona on aina syöty hyvin ja siitä on tullut tärkeä asia ja se sama tapa jatkuu lapsella oman perheensä kanssa. Säännöllinen ruokailu on ainakin tärkeää ja se, että syödään monipuolisesti erilaisia raaka-aineita. Syömällä monipuolisesti, jos se vain on mahdollista, antaa tietenkin paremmat mahdollisuudet pysyä terveenä ja elää pitkään. (Odgen, J. 2003)

Psykologisissa teorioissa yksittäisen ihmisen erilaisten ruokien valinnasta on tutkittu niitä tekijöitä jotka vaikuttavat syömiskäyttäytymiseen, keskittyen oppimiseen, uskomuksiin, asenteisiin ja yksittäisen ihmisen psykofyysikaaliseen rakenteeseen. Ajatellen asiaa niin, että siihen mitä ruokaa valitaan, vaikuttaa paljon useammat tekijät kuin vain ruoan ravintoaineet, huomataan, että se on usean tekijään summa. Tietyn ruoan valitseminen on myös monimutkaisempaa kuin sen yksittäisen ihmisen psykofysikaalinen rakenne, joka valitsee ruokaa. Sosiaalisen merkityksen verkko vaikuttaa ruoan valintaan. (Odgen, J. 2003). Enimmäkseen ruoka merkitsee meille traditioita, tapoja ja turvallisuutta.

Ruoan ja ravintolan valinta ovat sidoksissa toisiinsa. Ruoanvalinta on hyvin monitahoista, mutta aina on se oletus, että ruokaa tulee olemaan hyvää. Ruoan laatu on usein keskeinen kriteeri asiakkaiden valinnalle, mikä on myös kilpailutekijä ravintoloiden kesken, mikä saa heidät erottumaan toisistaan. Asiakkaat haluavat terveellistä ruokaa ravintoloissakin. (Mertanen, E. 2007.) Tutkimukset kuvaavat hyvin ravintolaketän kirjavuutta ja asiakkaiden sosiodemografisen tekijöiden vaikutusta ravintola maailmaan. Englantilaisilla ravintolan valintaan vaikutti sosiaaliluokka, koulutus, ikä ja rotu. Pizzan syöjät ovat hyvätulaisia nuoria, joilla on hyvä koulutus, ovat eronneita, mutta eivät sinkkuja tai lapsettomia, eivätkä olleet työväestöä. Iäkkäät harvemmin käyttivät pikaruokaravintoloita. Hyvätuloiset miehet käyttivät usein Fish and chips -ravintoloita. Viinibaareissa ruokailevat hyvin koulutetut, hyvässä asemassa olevat, mutta harvoin iäkkäät asiakkaat. Koulutuksen lisääntyessä lisääntyi tienvarsiravintoloissa käynti ja ostoskeskuksissa naiset ruokailevat

enemmän kuin miehet. Kahviloissa ruokailevat opiskelijat ja Pubissa yksin elävät valkoihoiset ja Pubravintoloissa nuoret aikuiset enemmän kuin keski-ikäiset. Hotelleissa syöntiä lisäsi korkea koulutustaso ja suuremmat tulot ja italialaisissa ravintoloissa syövät enimmäkseen kokoaikatyöläiset. Intialaisessa, kiinalaisessa ja thai-ravintolassa syömiseen vaikutti koulutus ja ranskalaisen, kreikkalaisen tai muun etnisen ravintolan valintaan vaikuttaa sosiaaliluokka ja kokopäivätyö. Työväestölle ja keski-ikäisille on yleisempää syödä työpaikka ravintolassa ja se lisääntyy tulojen kasvun myötä. (Mertanen, E. 2007.)

Elintarvikeyritysten käsitys kuluttajista ja heidän ruoanvalinta perusteista on tehty tutkimusta ja tässä esimerkkinä sellainen kysely, joka perustui haastateltavien spontaaneihin mielipiteisiin. Pienet elintarvikeyrityksenedustajat painottivat enimmäkseen ruoan makua ja hintaa. Maku on positiivinen seikka, mutta kilpailu koetaan mahdottomana suurien yritysten kanssa. Yksikin vastasi, että he ovat pyrkineet tuottamaan laadukkaita lihatuotteita ja jalosteisiin ei käytetä kamaraa eli siannahkaa ja vähemmän lisäaineita. Maku on tietenkin erilainen ja lihapitoisuus suurempi, mutta on mahdotonta tehdä laadukasta, jos yrittää tuottaa paljon enemmän. (Leipämaa, Laaksonen & Luomala. Elintarvikeyritysten käsitykset loppukuluttajista. 2003.) Lisäksi tuotteissa painottui kotimaisuus ja myös joutsenmerkki. Kotimaisuus mielletään turvallisena, varsinkin viimeaikaisten ruokaskandaalien takia.

#### **2.4. Ruokakuluttajien tyypittelyä**

Täällä nähdään kuitenkin pitkiä perinteitä kotimaiselle ruoalle ja eräs mielipide sanoi, että Suomessa on eletty vähän niin kuin täällä syrjässä suuresta maailmasta, mutta on hyvä että suomalaisille tarjotaan uusia makuelämyksiä ja tuodaan uutta, mutta halutaan silti tietää mistä ne ruoat tulevat. Maku on monelle tärkeää ja hinta ja laatu suhde. Jos ruoka maistuu hyvälle voi siitä maksaakin enemmän. Muita tärkeitä valintoja pienten yritysten mielestä oli seuraavia, paikallisuus, pieni yrityskoko, tuotteiden erilaisuus, laatu, tuoreus, terveellisyys ja luonnollisuus. Meijerituotteiden ja leivän tuottajat olivat voimakkaasti sitä mieltä, että lähiruoka on kuluttajien mielestä arvokasta. Toisaalta he uskovat, että se on vähän niinku psykologi-

nen asia, että ihmiset mieltävät leivän aina lähiruoaksi vaikka se tulisi satojen kilometrien päästä. Ja käytännössä voi olla, että ostaja puhuu toista, mutta kassalla maksaa toisesta halvemmasta ja huonommasta tuotteesta. Toisaalta eräs haastateltava sanoi, että ei usko kuluttajien miettivän kovin syvällisesti, että mitä ostavat. Uskoi heidän tekevän ns. heräteostoksia ja vasta myöhemmin katsovan, mitä ovat ostaneet. (Leipämaa, Laaksonen & Luomala. 2003.)

Suurten yritysten vastaukset eroavat pienten yritysten vastauksista aika paljon. Vastauksissa korostui ruoanvalintojen olevan riippuvaisia käyttötarkoituksesta ja käyttäjästä, eikä voida sanoa, että ostoksia tehdään aina samalla motiivilla vaan se riippuu aina tilanteesta ja käytettävästä ajasta ostoksien tekoon. Haastateltava sanoi, että se on tosi tarvesidonnaista, että joskus se on tankkaukseen, joskus on aikaa vaativaan ruoanlaittoon, joskus itselle, joskus perheelle, joskus vieraille. Tästä johtuen yksi suuri yritys ei listannut mitään kuluttajien tärkeintä valinta kriteeriä, vaan totesivat sen vaihtelevan suuresti. Heidän valikoimansa oli kuitenkin niin laaja, että siitä olisikin vaikeata löytää ne halutuimmat tuotteet. (Leipämaa, Laaksonen & Luomala. Elintarvikeyritysten käsitykset loppukuluttajista. 2003.)

Leipämaan, Laaksonen & Luomalan Elintarvikeyritysten käsitykset loppukuluttajista tutkielmassa pyydettiin sitten yrityksiä kuvailemaan tyypillisiä loppukuluttajia ja mielenkiinoista oli nähdä, ajattelivatko pienyritykset loppukuluttajan tärkeimmäksi. Jakeluketjut usein tuntuvat kuitenkin määräävän mitä tuotteita otetaan markkinoille ja päätöksiä tekee muut ketjun jäsenet. Haastatteluissa tulikin ilmi, että aina tärkeimpiä asiakkaita ei olleetkaan kuluttajat vaan erilaiset laitokset, kuljetusyritykset, jälleenmyyjät ja toiset elintarvikeyritykset. Pienten yritysten vastauksissa oli paljon hajontaa ja osa oli sitä mieltä, että tyypillistä ruokakuluttajaa ei olekaan ja osa taas jakoi kuluttajia karkeasti eri ryhmiin.

Esiin tuli ne, jotka tarvitsevat sen välttämättömän, sitten ne jotka hakevat nautintoa, sitten on niitä jotka ovat kiinnostuneita terveydestään ja syömisestään ja sitten ovat ne kiireiset. Sitten jaettiin vielä niihin jotka laittavat ruokaa kotona ja sitten jotkut ostavat valmista ruokaa, mutta alkavat varmaan jo kylläänäytyä niihin ruokiin.

Pienten yritysten ryhmittelyssä ruokakuluttajista tunnolliset ja perinteiset ovat heidän mielestään heidän enimmäisasiakkaat, sen jälkeen innostuneet ja sitten ne jotka hakevat nautintoa ja suunnittelevat ja seikkailijoita oli vähiten. Suuret yritykset taas tekevät ihan omia ryhmityksiään tutkiessaan kuluttaja käyttäytymistä.

**Ruokakuluttajien ryhmittely:** **1. Välinpitämättömät** eivät pidä ruoan ostamisesta eivätkä välitä mitä syövät, se on vain ”välttämätön paha”. Heille helppous ja vaihtelevuus ovat tärkeintä eikä luonnollisuus. **2. Innostuneet** ovat kiinnostuneita ruoasta ja sen nautinnollisuudesta. Taloudellisuus ja uudet ruokatuotteet ovat myös tärkeitä. He haluavat syödä oikein, mutta edullisesti ja silti nauttia ruoasta. **3. Seikkailijat** kokeilevat kaikkea uutta ja heitä kiinnostaa eksoottiset ja erikoiset ruokatuotteet eivätkä pelkää soveltaa omaan ruoanlaittoon. Ruoan alkuperä ei ole niin tärkeä asia. **4. Suunnitelmalliset** kuluttajat suunnittelevat huolella etukäteen, mitä syövät ja tekevät järkiperäisiä ostoksia. Helppous eivätkä nautinto ole ne tärkeimmät seikat vaan laatu ja hinta ohjaavat. **5. Hintaherkät** valitsevat tuotteensa ennen kaikkea hintojen perusteella. He eivät suunnittele eivätkä halua vaihtelevuutta ja kokeile uutuuksiakaan ja ruoka ei kiinnosta, kuin nälän poistoon, mutta hinta - laatu suhde kiinnostaa. **6. Perinteiset** pitäytyvät mieluiten tutuissa ja turvallisissa ruoissa ja tuotteissa ja perinteiset ruoat ovat heidän mielestään parhaita. On jonkin verran suunnitelmallisuutta, mutta ne tapahtuvat kokemuksen pohjalta. Hinta on melko tärkeä asia ja säästetään sillä, että tehdään ruokaa itse alusta saakka. **7. Tunnolliset** haluavat syödä oikein ja tavoittelevat laadukasta, terveellistä ja luonnollista ruokaa, kuten luomua tai lähiruokaa. Nautinto tai taloudellisuus eivät ole niin tärkeitä asioita ja ruoanlaittoon ei haluta käyttää aikaa vaan syömisen halutaan olevan helppoa. **8. Nautinnonhaluisille** ruoan maku ja ruoasta tuleva mielihyvä ovat tärkeimpiä seikkoja. Taloudellisuus ja helppous eivät vaikuta heidän päätöksiin ja haluavat jonkin verran vaihtelevuutta ja luonnollisuutta ruoaltaan.

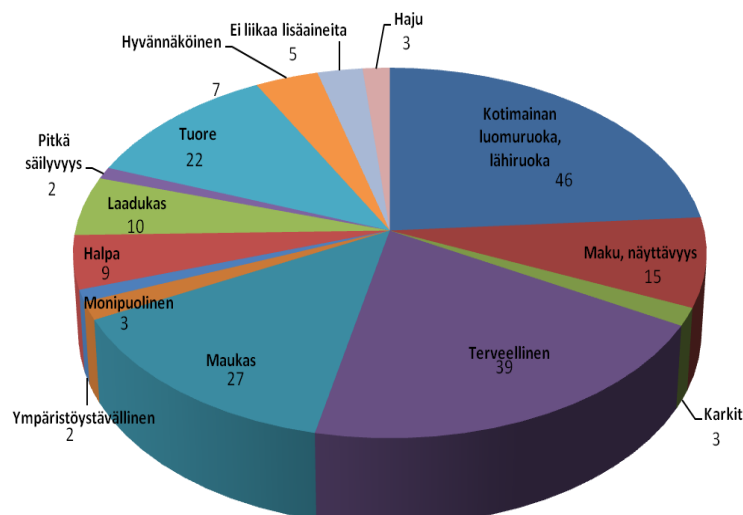
#### **2.4.1 Ajatuksia hyvästä ruoasta nuorien kuluttajien kannalta**

Mielenkiintoinen tutkimus siitä mitä nuoret ajattelevat hyvästä ruoasta 2010, on tehty viimeksi pidetyillä Opinlakeusmessuilla tammikussa 2010, Ravintoketjun

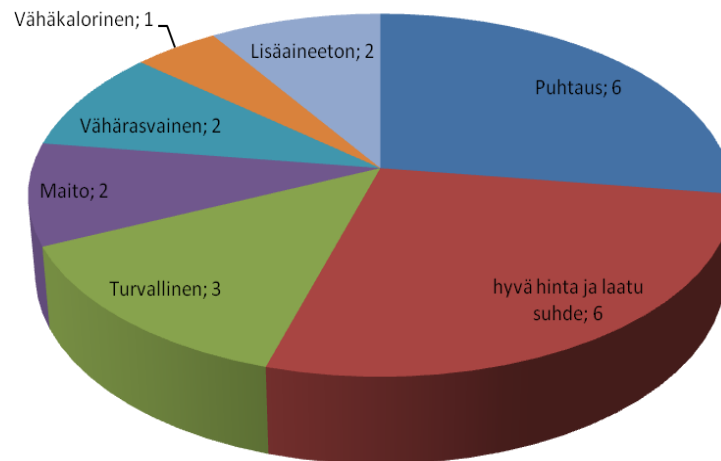
huipulla - osastolla ja kysymyksinä oli mm. Millainen on mielestäsi hyvä elintarvike? Mitä asioita arvostat ruoassa? Vastaukset ovat varsin hajanaisia ja paljon monenlaisia asioita on mainittu ja jotkut vain yhteen kertaan, kuten *sipsit, leipä, raejuusto, ei liikaa suolaa, väri, ravintorikas, peruna, salaattit, vähäkalorinen, eksoottinen ruoka, proteiini, värikäs, juusto, liha, sydänystävällinen, rapea, helppo valmistaa, maku ja ravintoaineet tasapainossa, kuitua ja hyvä elintarvike on täyttävä, maukas, terveellinen ja edullinen.*

**Kotimainen luomuruoka ja lähiruoka** on kyselyssä mainittu useimmiten, yhteensä 46 kertaa vähän eri sanamuodoin, mutta tarkoittaen samaa. **Terveellisyys** ruoassa ja elintarvikkeessa on mainittu toiseksi eniten, yhteensä 39 kertaa. **Maukas ruoka** on mainittu yhteensä 27 kertaa. **Tuoreus** ruoissa ja elintarvikkeissa on mainittu 22 kertaa. **Laadukkuus** onkin sitten mainittu vain 10 kertaa. (kuvio 1.) Alle 10 kertaa mainittuja on vielä muutama ja niistä **halpa ruoka** on mainittu 9 kertaa ja **hyvännäköisyys** 7 kertaa. **Ei liikaa lisäaineita** elintarvikkeisiin on mainittu 5 kertaa ja **haju, monipuolisuus ja karkit** ovat mainittu 3 kertaan. **Ympäristöystävällisyys** ja **pitkä säilyvyys** on mainittuna 2:n kertaan. Ympäristöystävällisyyden tietenkin voisi vielä lisätä mukaan kotimaiseen ja luomuruokaan, mutta on sekin sai kuitenkin erikseen vain 2 mainintaa. (kuvio 1.) Erillinen kaavio vielä muista maininnoista (kuvio 2.) jossa **puhtaus ja hyvä hinta ja laatusuhde** on mainittu molemmat 6 kertaa. **Turvaalisuus** mainitaan kyselyssä 3 kertaa. **Lisäaineeton, vähärasvainen ja maito** on mainittuna kaikki 2 kertaan.

kuvio 1. Nuoret arvostavat eniten kotimaista-, luomu- ja lähiruokaa



Kuvio 2. Puhtaus ja hyvä hinta ja laatusuhde on nuorille tärkeää



### 2.4.2 Pohdinta

Tuloksissa on selvä suuntaus ja yllättävää on se, että kaikkein tärkeimpänä nuoret pitävät kotimaista luomuna valmistettua tai luomutuotteista valmistettuja elintarvikkeita ja lähiruokaa. Tämä on hyvin eettinen näkökanta, mikä on noussut jälleen pintaan ja jopa nuoretkin ovat sitä jo omaksuneet omakseen. Sitähän kaikki haluavat, parempaa ruokaa ja sellaista mistä tietää mitää todellakin syö. Lähiruokahan on myös terveellisempää ja myös tuoreempaa kuin kaukaa tuotu ruoka, koska sen takia moniin kasviksiin pitää ruiskuttaa säilöntäaineilla, jotka eivät ole meille terveellisiä. Toisaalta myös monenlaiset kuljetustoimet on oltava käynnissä, jotta saamme kaiken eksoottisen ruoan tänne pohjolaan. Kuka on sitten taas valmis luopumaan kaikesta siitä mitä nyt saamme, se on jo hyvä kysymys. Onneksi Suomessa on paljon luomuviljelyä ja on hyvä, että monet viljelijät ovat halunneet tuottaa parempaa ruokaa meille syötäväksi. Ongelmana taitaa vain tällä hetkellä olla luomu tuotteiden kalleus ns. tavalliseen tuotteeseen verrattuna.

Meilläkin täällä pohjolassa on paljon hyviä raaka-aineita ihan omastakin takaa. Syömällä kaikkia tuoreita tuotteita kuten kasviksia, marjoja, hedelmiä, yrttejä, lihaa , täysjyvä leipää, juustoa ja maitoa voimme sanoa syövämme terveellisesti. Silloin

saamme kaikki tarvitsemamme ravintoaineet ja hivenaineet ihan varmasti. Se, että kaupoissa on niin paljon tarjolla kaikkea valmiiksi tehtyä ja pitkälle jalostettua, muttei välttämättä kuitenkaan tarpeellista hyvän ravinnon saannin kannalta, on meille kaikille tietenkin iso houkutus. Monenlaisten kemikaalien syönte on siis lisääntynyt, mikä taas on alkanut aiheuttaa monenlaisia ongelmia ihmisille tätä nykyä.

Laadukkuus ja hyvännäköisyys ovat myös tärkeänä osana ruokapalvelua, niin kaupoissa kuin ravintoloissa, koska silloin myös todella hyvää tuotetta on myös mukavampi pitää esillä tai tarjoilla. Kun jokin elintarvike sisältää paljon lisäaineita, voimmeko rehellisesti sanoa, että se on silloin laadukas. Se voi olla hyvänäköinen ja jopa maistua ihan hyvältä, mutta pidemmän päälle ei ole välttämättä hyväksi ihmiskeholle. Koiranruokiinkaan ei laiteta lisäaineita ja syyksi sanotaan, että he eivät osaa lukea eivätkä voi valita mitä syövät. Silloin me olemme siis itse vastuussa siitä mitä me suuhumme laitamme; me voimme siis valita, meille sanotaan.

### 3 RUOKAILUKOKEMUKSEN MERKITYS

Suomalaisista 60% on mahdollisuus lämpimään ateriaan päivittäin koulussa tai työpaikalla kanttiinissa ja loput 40% käyvät muissa paikoissa tai tuovat omat eväät. Lounasruoka markkinat lounasravintolalle ovat siis aika pienet, koska puhutaan koko Suomea kattavista luvuista. Tämä tekee vieläkin tärkeämmäksi sen, että minkälaisia ravintolat oikeastaan ovat, jotta ne toisivat myös jokinlaisen tuotonkin. Suomessa lounasruokailu on paljolti suunnattu juuri työtä tekeväälle väestölle ja tarjolla on enimmäkseen suomalaista joka päiväistä ruokaa itsepalvelu tikseillä vähän kuin ruokaloissa tai sitten joitain kahviloita, joista saa keittoja ja leipiä ja muuta pientä. Niihin ei ole kuitenkaan panostettu kovin paljon ja monesti nämä ruokailu hetket eivät ole suunnattu mitenkään nautinnollisiin hetkiin kuten iltaravintolat vaan siihen, että saamme lounasta tavalla tai toisella.

Ravintoloitsijoiden, jotka valmistavat enimmäkseen vain lounasta, on varmasti jopa helppo unohtaa, että he tuottavat palvelua kanss ihmisilleen, kun he ovat tarpeeksi pitkään puurtaneet saman asian parissa. Pääasia, miksi palvelua annetaan, voi jäädä taka-alalle. Silloin ruoan laatu voi kärsiä tai uudistuksia paikalle ei tehdä, mikä taas virkistäisi itseä että asiakkaita. Vaikka jokin idea on ollut tosi hyvä alun perin, sen edelleen kehittyminen ihan pieninkin askelin, on tärkeää. Ruokalistojen uusinta ja sesonki aikaiset tuotteet ovat tärkeä osa tarjontaa, kuten myös minkä tahansa ravintolan ilmeen uusinta tai virkistäminen vain maalilla tai muulla sisustuksen uusinnalla. Pääasia kuitenkin on, että minkälainen ravintola tai kahvila sitten onkin, että siitä pidetään huolta.

Tämän päivän kuluttajan tarpeet ovat erilaisia kuin 20 vuotta sitten ja nykyään monet matkustavat paljon enemmän niin työkseen kuin myös lomallakin. Kokemus ja se, että nähdään paljon kaikenlaista, tekee nykyajan kuluttajista maailmaa kokeneita ja samalla myös vaativampia asiakkaita. Myös lähiruoan tärkeys ja eettinen ajattelu on noussut tärkeäksi osaksi kuluttajan jokapäivää.



### 3.1 Elämyksellisyyden määrittelyä

Elämys on yleensä ihmiseen voimakkaasti vaikuttava kokemus tai tapahtuma, joka tekee suuren vaikutuksen. Elämykset ovat aina kokemuksia, mutta aina kokemukset eivät ole elämyksiä, mikä tekee elämyksestä hyvin yksilöllisen, koska se koetaan kokijan mielessä ja sen voimakkuus on sitten sen mukainen. Ei ole oikeaa tai väärää elämystä, vaan voimakkuuksiltaan hyvin erilaisia elämyksiä. (Pitkäkoski, T. 2007. Elämyksen alkulähteillä.)

Ihminen etsii aina merkityksiä ympärillä tapahtuville asioille, tapahtuipa ihmiselle hyvää tai huonoa, mietimme sitä, että mikä merkitys tällä meille on. Merkityksestä synytyvät uskomukset suuntaa meidän tulevaisuutta ja sitä miten siihen suhtaudumme. Reagoiminen asioihin riippuu siitä, millainen merkitys niillä meille on. Elämys on emotionaalinen kokemus, joka vaikuttaa positiivisesti ja mieltä kohottavasti. Se voi olla myös ainutkertaista ja tapahtuu vain kerran elämässä tai eikä sitä ei voida toistaa sellaisenaan. Elämys ärsyttää monia aisteja ja on samalla kokonaisvaltainen kokemus ja siihen sisältyy yllätyksellisyyttä. Se voi olla myös rento ja vältiön. Elämykset eivät noudata kaavoja. (Pitkäkoski, T. 2007.)

Turistien motivaatiota tutkittaessa, ei tutkimuksissa ole ennen huomioitu kovin paljon yksittäisen ihmisen tuntemuksia ja tarpeita ja tarvetta palautumiselle, kun työ on stressaavaa. Niistä on puhuttu vain meilialoina, jotka johtavat siihen, että halutaan virkistystä ja erilaista ajanviettoa ja nämä ovat osana Csikszentmihalyi:n konseptia "flow" eli virtaus vuodelta 1975. Csikszentmihalyi:n mielestä JO ihmisten geeneissä ON automaattinen reaktio, joka hakee mielihyvää ihmiskunnan säilymiseksi eikä vaan omaa hyvää ajatellen. Virtaus on sellaisen mielihyvän tunteen kokeminen, kun koemme parhaan mahdollisen kokemuksen. Sellainen tulee varsinkin, jos tekee esimerkiksi vapaaehtoistyötä, kun keskittyy omaan itseensä ja kun on harmoniassa ympäristönsä kanssa. Myös virtauksen tuntemisessa ihminen yleensä keskittyy ja on mukana jossain haastavassa tekemisessä, joka keskittyy vain olennaiseen. Se, että asiat virtaisivat, on oltava

taidot ja tiedot tekemiseen, mutta jos on sellainen tunne että on liikaa haastetta, virtauksen tunnetta ei välttämättä saavuteta.

Parinkin tutkijan mielestä on olemassa joitakin tunteita, jotka vaikuttavat paljonkin siihen, miten valitsemme sen, miten me virkistäydymme tai millaisia elämyksiä haemme. Tomkins, Izard, Plutchik ja Scherer, jotka ovat psykologeja kaikki, ovat arvioineet, että on olemassa kahdeksan perus tunnetta: ilo, hyväksyntä, pelko, yllättynyt, surullinen, vihainen, vastenmielisyys ja odottavaisuus. Näiden keskinäinen vuorvaikutus voidaan kategoroida niiden jatkuvuuden ja vastakohtaisuuden suhteen. Jos nämä eri tunnetilat ovat ympyrän muodossa; viha ja pelko ovat toistensa vastakohtia, kun taas viha ja vastenmielisyys ovat lähempänä toisiaan. Esimerkkinä jatkuvan vihan ja vastenmielisyysden tunne aiheuttaa halveksumista tai ylenkatseisuutta ja taas pelon ja hyväksynnän tunne aiheuttaa alistumista. (Woodside, Crouch, Mazaec, Opperman & Sakai, 2000, Consumer psychology of tourism, hospitality and leisure, p.155-159)

Izard (1977) toerioi, että ihmisten on mahdollista ilmaista 10 erilaista tunnetilaa ja ne ovat: kiinnostus, ilo, viha, vastenmielisyys, halveksunta, kärsimys, huoli, pelko, häpeä ja syyllisyys. Näin vähäiset perustuntemukset ovat ongelmana turismille ja niille, jotka haluavat luoda uusia elämyksiä, koska ne eivät peilaa sitä tuntemusten kirjoa, mitä ihmiset kokevat pois kotoa matkustaessaan ennen sitä, sinä aikana ja sen jälkeen. De Riveiran (1977) mielestä tunteita on olemassa, kun ihmistä liikutetaan milloin tahansa JA hänen suhteensa ympäröivään maailmaan on muuttunut. (Woodside, Crouch, Mazaec, Opperman & Sakai. 2000.)

### **3.2 Miten elämyksiä syntyy?**

Tähän mennessä olemme siis määritelleet mitä elämys on ja mitä siihen sisältyy. Ihmisen yleisen käyttäytymisen pohjalta löytyy paljon erilaisia tunteita ja tarpeita, arvoja ja arvostuksia, mielipiteitä ja asenteita. Tilanteesta ja yksilöstä riippuen näiden tekijöiden voimakkuus ja vaikutusvalta eri käyttäytymistilanteissa vaihtelee suuresti. Ihminen käyttäytymisen taustalla on vaikuttavien tekijöiden eri motiivit ja

tarpeet, mielipiteet ja asenteet, arvot ja arvostukset. Se, minkä merkityksen kukin näistä kulloinkin saa riippuu niin yksilöstä että tilanteesta.

Ihminen punnitsee tilanteita jatkuvasti mielessään mielen tunne- ja tietojärjestelmää käyttäen kongnitiivisen psykologian mukaan ja tekee niistä tulkintoja omien arvojensa mukaisesti. Arviot eivät tällöin ole ns. oikeita vaan perustuvat yksilön omiin kokemuksiin, tuntemuksiin ja tietoon. Tunne- ja tietojärjestelmän erot voidaan erottaa toisistaan kuuntelemalla, mitä ihmiset sanovat. ”Minusta tuntuu hyvältä” on selvästi tunnepitoinen ilmaisu, kun taas ”Tiedän, että tämä ruoka on terveellistä ja on minulle hyväksi”, tulee mielen tietojärjestelmästä. Tunne on sellaista, mitä tunnetaan tai ollaan ja sen voi tuntea kehossa. Tiedot, ajatukset ja uskomukset ovat jotain sellaista, mitä ihmisellä on. Ne ovat vuorovaikutussuhteessa keskenään ja joskus voidaan tietoon suhtatua tunneperäisesti ja taas toisinpäin. (Pitkäkoski. 2007. Elämyksen alkulähteillä. s.22)

### **3.3 Miksi elämyksiä haetaan?**

Pohjautuen siihen mitä edellä on puhuttu elämyksistä, on itse elämyksien hakemisen syyt ja tarpeet yhtä laaja ja vaihtuva kuin se miten erilaisia ihmisiä on planeetalla. Ihmisen perustarpeiden on kuitenkin täytyttyvä ennen kuin haetaan elämyksiä. Elämyksien hakeminen ja matkustelu ja ulkona syöminen on kuitenkin lisääntynyt. Osaksi siksi, että monet hakevat vaihtelua stressaavalle työlleen tai elämälleen. Työelämä varsinkin, voi olla raskasta ja liian haastavaa, mutta se mitä tapahtuu vapaa-ajalla, on sellaista mihinkä voi itse vaikuttaa. Toisilla taas työ ei ole tarpeeksi haastavaa ja haasteita haetaan sitten vapaa-ajalta ja tähän sopivat monet erilaiset aktiviteetit. Se, että ihmiset hakevat niin monenlaista mahdollisuutta elämyksiin, rauhoittaviin tai haastaviin tilanteestaan riippuen, tuo haasteen myös palvelujen tarjonnalle. Toisaalta tämä haaste on varmasti myös rikkaus, koska silloin monenlaisia palveluita tarvitaan. Tarpeet ovat moninaisia ja jos yksi perustarve on mielihyvän saavuttaminen, jotta ihmiskunta selviäsi, silloinhan palvelujen tuottaminen on todella helppoa. Silloinhan kaikella, mikä tuntuu hyvältä, näyttää hyvältä ja

maistuu hyvältä ja on tiedettävästi meille hyväksi, voisi olla helppoa saada ihmiset mukaan. (Pitkäkoski, T. 2007.)

Elämyksestä tulee kokemus, mitä on itse kokeminen? Kokemus on se, miten kukin todellisuuden kokee eli kokemukseen kuuluu aina se joka kokee ja jokin, mitä kullakin hetkellä koetaan. Se mitä koemme, on elämää ja jokaiseen elämäntilanteeseen vaikuttaa kaikki se missä suhteessa elämää eletään. Jokaiselle ihmiselle eri asiat tuovat elämään merkitystä ja näin eri asiat luovat muistiin jääviä elämyksiä. Syy elämyksien hakemiseen voi olla siis se, että se mikä tuo elämyksen, jää paremmin muistiin ja myös lisää elämälle merkitystä. (Pitkäkoski, T. 2007.)

#### 4 LOUNASRUOAN VALINTAAN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

Ravintoloita voi verrata mihin tahansa monimutkaiseen systeemiin missä kaikkien osien on toimittava, että koko systeemi toimii kunnolla. Vähän niin kuin tietokone, verrainnoillisesti puhuen. Ihmiset näkevät näppäimistön, näytön ja itse teitokoneen kaikkine lisukkeineen kuten scannerin ja printterin. Näppäimistöllä pistetään tietoa sisään ja näyttö näyttää mitä tapahtuu koneella ja printteri syöttää ulos tietoa. Tietokone toimii saumattamosti monimutkaisen sisäisen suunniteltun toiminnan avulla. Periaatteessa näin pitäisi toimia myös ravintoloiden; kaikkien sen osien niin etuosan kuin takaosan eli salin ja keittiön pitäisi olla saumattomassa yhteistyössä saadakseen operaation toimimaan. (Baraban & Durocher. 2010. Successful restaurant design.)

Hyvin usein nämä alueet eivät kohtaa toisiaan samalla tasolla ja keittiötilan suunnittelija ja ravintolatilaa suunnittelija eivät edes astu toistensa alueille joten yhteistyötä ei synny heti alusta alkaen. Yleisin suunnittelu virhe tapahtuu siinä, että esimerkiksi keittiö suunnitellaan ylellisen ruoan laittoon kaikkine vehkeineen ja sitten ravintolan ruokasali on tehty jonkun pikaruokalan näköiseksi, mikä jo itsessään pilaa silloin klassisen ruoan maineen eikä ravintola tule näin menestymään. Valitettavasti, näitä suunnittelu virheitä tapahtuu turhan usein ja yleensä myös siksi, että ei olla aluksi, jo ennen mitään suunnittelua, selvillä siitä mitä ja minkätasoista ruokaa halutaan tarjota. (Baraban & Durocher. 2010.)

*”The secret to a good relationship of concept, menu and design is to conduct a careful market study and menu analysis before determining specific design elements in either the kitchen or dining area.”* (Baraban & Durocher. 2010.)

#### 4.1 Ravintoloiden tyypittelyä

Millainen on siis hyvä ravintola ja mikä saa ihmiset menemään niihin uudestaan ja uudestaan, jopa vuodesta toiseen. Tässä tutkimuksessa painopiste on lähinnä lounasravintoloissa ja kahviloissa, ne paikat joiden palveluita osa meistä käyttää päivittäin, oli se sitten sairaalan kanttiini, tehtaan ruokala, kahvilaruokala tai ihan lounasravintola. Nämä ovat kuitenkin kaikki lounasravintoloita yhteisesti nimittäen. Iltaravintolat myös useasti tarjoavat lounasta ja nämä voivat olla todella hyviä, mutta varmasti kalliimpia taas kuin pelkät lounasravintolat. (Baraban & Durocher. 2010.)

Ravintoloita on hyvin monenlaisia ja niiden tyypittäminen on siis vaikeaa. Jotkut tyypittelevät ravintoloita keittiön tyylin perusteella, varsinkin englantilaisia ravintoloita, ja kuten tehdyn ulkona ruokailua tutkimuksen mukaan jossa oli jaettu 8 tai useampaan eri luokkaan tärkeimmän asiakaskunnan oletettujen odotusten, palvelun laadun, oletetun ateriarakenteen, ruoanvalmistuksen ideologian ja alkoholin myynnin mukaan (Olsen. 2000.) Asiakskunta vaikuttaa ravintolan tarjontaan, esim. tienvarsiravintoloiden asiakkaat ovat kiireisiä. (E. Mertanen. 2007. Ravintolaruoka asiakkaiden, ravintolakeittiön ja ravitsemuksen näkökulmasta.)

Palvelun mukaan voidaan jakaa itsepalvelu ravintoloihin ja konseptin mukaan toimiviin. Ravintola toimii tietenkin eri tavalla riippuen siitä, syödäänkö sielä välipalaa vai neljän ruokaljin illallista. Keittiön tyyli pitkälti vaikuttaa koko ravintolaan ja etniset keittiöt luokitellaan alkuperä maan mukaan (Olsen.2000.). Luokitteluna voidaan käyttää myös raaka-ainetta kuten (steakhouse tai kalaravintola), ruoanvalmistustavan mukaan (varvery) tai ruokatyyppin mukaan (pizzeria, hampurilaisravintola). Finkelstein (1989) luokittelee ravintolat vain kolmeen kategoriaan: hienot ravintolat, huvitteluravintolat ja mukavuusravintolat ja ne edelleen alatyyppeihin riippuen asemaan, hintatasoon, keittiön toimintaan ja asiakaskuntaan. (E. Mertanen. 2007. Ravintolaruoka asiakkaiden, ravintolakeittiön ja ravitsemuksen näkökulmasta.)

**Hienoihin ravintoloihin** kuuluvat turistikohteissa olevat ainutlaatuiset näköala ravintolat ja muodolliset, maineensa vakiinnuttaneet hienot ravintolat. Muodollisissa ravintoloissa yleensä vietetään jonkin tyyppisiä juhlia.

**Huvittelu ravintolat** voivat olla parodisia, joltain toiselta aikakaudelta tai romanttisia. Huvitteluravintoloissa käyvät usein ne, jotka syövät ulkona erityistilanteissa ja niissä on hyvin vähän vakioasiakkaita. Romanttisissa ruokapaikoissa käydään usein syömässä ja ne voivat olla keittiömestarin omistamia, kunniainhimoisia ruokaravintoloita.

**Mukavuusravintolat** ovat sellaisia, joihin meneminen on hyvin matalakynnyksinen ja ovat helposti saavutettavissa ja näihin kuuluvat pienet kahvilat, pikaruokaravintolat ja etiniset lähiöravintolat. (Mertanen. 2007. )

Ravintoloilla ei pitäisi tällä perusteella olla vaikeuksia menestyä, jos kaikki nämä asiat ovat jo suunnittelu vaiheessa otettu huomioon. Monet hyvät ja menestyvät ravintolat ovatkin ottaneet ravintolapalvelun huomioon kokonaisuutena ihan ruoan tarjonnasta aina ravintolan suunnitteluun. Menestyvän ravintolan suunnittelu pitäisi pohjautua soveltuvuustutkimukseen, jossa otettu huomioon nämä 10 kohtaa:

**Ravintola tyyppi** on ensimmäisiä asioita ravintolan suunnittelussa, mitä ajatellaan. Onko se yksityinen vai ketju, teemalla vai ilman, etninen vai tavallinen, kompinaatio, nopeasti tarjottava ruokapaikka, kahvila, hotellin ravintola, perhe ravintola, viihde ravintola vai toimisto- tai työpaikan kahvila tai kanttiini. Jokainen ravintola tarvitsee erilaisen sisustuksen ja siihen sopivan keittiön. Kiinalainen ruoka tarvitsee valmistukseen aivan erilaiset välineet kuin taas kalaravintola. (Baraban & Durocher. 2010.)

**Asiakaskunta** ja mielessä olevan ruoan ja ruokapaikan soveltuvuustutkimus on erittäin tärkeä kohta tulevan ravintolan suunnittelussa. Tämä tutkimus pitää

sisällään potentiaalit asiakkaat, kilpailu tilanteen alueella, ravintolan paikan ja ympäristön taloudellisen tilanteen. Nämä liittyvät toisiinsa, mutta niitä on hyvä tutkia kuitenkin erikseen.

**Konseptin kehitys** voidaan aloittaa siinä vaiheessa kun markkinat ovat selvillä ja tiedetään minkälainen ravintola tyyppi on halautulle alueelle kannattavin. Tässä vaiheessa olisi neljä tärkeää asiaa huomioitava:

**Omistajien kokemustausta.** Jos omistajilla on paljon kokemusta, he pystyvät tekemään hyvinkin moninaisen ruokalistan.

**Vanhan ravintolan uudistaminen vai uusi luomus.** On aika helppoa ja halpaakin uusida vanhaa ravintolaa ja piristää sitä uudella maalilla tai muilla vähäisillä muutoksilla, mutta jos taas tehdään ihan uusi konsepti pitää sitten varautua isompaan budjettiin ja ehkä ruokien hintojen ylennyksiin.

**Ravintolan paikka, oma erillinen rakennus vai olemassa olevan rakennuksen puitteet.** Jos rakennus on erillinen, on helpompaa suunnitella sisätilatkin niin, että olemassa olevia rakenteita voidaan muuttaa oman konseptiin sopivaksi, mutta jos pitää suunnitella olemassa oleviin rakenteiden mukaan, on se haastavampaa ja hankalampaa.

**Omistajien vahvan konseptin luominen vai suunnittelijan suunnittelema kokonaisuus.** Voi olla apua siitä, että on monta apuna suunnittelemassa, mutta toisaalta liian pintpoliset ideat voivat johtaa sekaannukseen tai liian laimeaan konseptiin. Jokataapauksessa konseptin tulisi näkyä niin sisätiloissa kuin myös ravintolan ulkopuolella. (Baraban & Durocher. 2010.)



**Ruokalista** on oleellinen osa ravintolaa ja jotkut kokit ja omistajat ajattelevat, että koko ravintolan toiminta pitäisi olla ruokalistaan pohjautuvaa. Useasti käy vain niin, että ruokalistoja suunnitellaan vasta, kun konsepti on jo suunniteltu ja monesti kokkien mielipiteitä ei huomioida tarpeeksi ajoissa, vaikka heillä usein on paljon tarvittavaa tietoa ja taitoa niin keittiöön kuin ruokasalin suunnitteluun. Monesti ravintolaa aloittavat ajattelevat, että he haluavat näyttää asiakkaille, mitä heidän tulisi syödä eikä ajatellen, että mitä asiakkaat haluaisivat syödä. Tällöin voi käydä helposti niin, että 50 % suunnitellusta ruokalistasta joudutaan vaihtamaan kokonaan huonon menekin takia. Tällöin on myös tärkeää, se että keittiössä olevat tarvikkeet ovat hyvin ylieispäteviä, jotta niillä voi siis tehdä kaikenlaista ruokaa laidasta laitaan. Ruoka ei välttämättä tuo asiakkaita ensin, vaan se voi olla vaikka silmään pistävä sisustus. Ruoka on kuitenkin se mikä todennäköisesti tuo asiakkaat taas takaisin. Tällöin ruokaan on hyvä satsata heti alusta saakka. (Baraban & Durocher. 2010. Successful restaurant design. s.12)

**Tarjoilun nopeus** ja asiakkaiden vaihtuvuus ovat hyvin lähellä toisistaan. Mitä nopeampi tarjoilu sitä enemmän on liikevaihto, mutta silti ruoan on oltava sen mukaista. Kun satsataan ruoan laatuun, ruoka maksaa enemmän ja sitä ehkä syödään pidempään, jolloin vaihtuvuus ei ole niin korkea. Nykyiset lanngottomat kassa systeemit, joista tilaukset menevät suoraan keittiöön, vievät paljon vähemmän aikaa mikä on parantanut vaihtuvuutta. Kun kassakoneita on ympäri ruokailusalin, se parantaa myös nopeutta tilauksien tekemisessä. Keittiössä olevat printterit nopeuttavat myös keittiön toimintaa, koska ne ovat helppolukuisempia kuin noeasti käsinkirjoitetut laput. Tämmöiset asiat ovat ehkä pikku asioita, mutta pidemmän päälle helpottavat yleistä toimintaa. (Baraban & Durocher. 2010.)

**Pöytien täyttö/ päivä** on myös otettava huomioon. Jos vaihtuvuus per kattaus, esimerkiksi nyt lounasaikaan, on todella suuri, niin silloin voidaan tarjota halvemmilla hinnoilla ja konseptinkin voi suunnitella helposti hallittaviksi ja halvemmalla. Vaihtuvuuden ollessa ehkä pienempi, silloin keskiverto hinnat on oltava ehkä vähän ylemmät jotta yritys pystyy pystyssä.

**Yleinen ilmapiiri**, mikä halutaan luoda ravintolaan, on hyvä olla selvillä ennen suunnittelua. Mikä on se fiilis mitä asiakkaalle halutaan antaa? Energisyyttä vain hyvin rentoa fiilistä vai jotain ihan muuta? Erilaiset ravintolat luovat meille erilaisia tuntemuksia, mutta koska meitä on niin monenlaisia, voi olla vaikeata päättää, minkälainen paikka olisi hyvä. Toisaalta monen kirjo antaa myös mahdollisuuksia ja varmasti olisi varaa myös erilaisimpiin ravintoloihin jos on vain uskallusta.

**Johtamisfilosofia** auttaa myös päättämään suunnittelufilosofiaa. Ketjuissa se tulee ylemmältä johdolta ja maan laajuisesti se on samankaltainen, mutta yksityisissä johto on yleensä omistaja, joka päättää ja heidän ideoistaan ja vahvuuksistaan riippuen toteutuu myös suunnittelu. On siis tärkeää tietää, mitä ihmiset haluavat ja taas on tärkeää se, että on tehty soveltuvuustutkimus ennen aloittamista. Avain asiakastytyväisyyteen on siinä, että johtaja ymmärtää mitä asiakkaat haluavat ja miten johtaa alaisiaan ottaen huomioon heidän tietonsa, taitonsa ja vahvuutensa. (Lashley, C. 2000. Hospitality Retail Management.) Johdon tehtävänä on myös treenata työntekijöitä niin, että kun he ovat tekemisissä asiakkaiden kanssa päivästä toiseen, se olisi mielekästä puolin ja toisin. Ravintola-ala ja ruoan tarjonta on hyvin asiakasläheistä ja asiakkaita tavataan kasvoista kasvoihin koko ajan, milloin on hyvin tärkeää se millaisia työntekijät ovat. Ovatko he siistejä, ovatko he hyvällä päällä vai mutru huulella koko ajan ja tämä taas antaa kuvaa eteenpäin koko yrityksestä ja siitä välitetäänkö todella siitä mitä tehdään. (Lashley, C. 2000.)

**Budjetti** ei varmaan ikinä ole tarpeeksi iso, mutta se säätelee sen, että minkälaisen ravintolan voi saada aikaiseksi. Toisaalta meilikuvitushan on vain rajana tässäkin, kunhan suunnittelu on tehty niin, että se kestää kulutusta ja on helppoa pitää kunnossa, puhtaana ja siistinä. Se vaikuttaa tosi paljon siihen, että miten työt tulevaisuudessa sujuvat ja että, se mitä on suunniteltu, ei ole hukkaan heitettyä rahaa. On joitakin ravintoloita ja bistroja, jotka menestyvät vaikka ovatkin ajan patinoimia ja vanhan näköisiä, mutta aikanaan nekin on suunniteltu. Nämä tapaukset eivät ole kuitenkaan kovin yleisiä ja yleisesti tällaiset paikat eivät ole välttämättä kovin viehättäviä. Ruoka voi olla tosi hyvää ja tarjoilu ehkä niin hyvää tai jotain muuta todella persoonallista, mikä saa ihmiset vieläkin käymään niissä paikoissa,

kuitenkin tässäkin tarvitaan sitä ”Jotain” ennekuin näin käy. (Baraban & Durocher. 2010.)

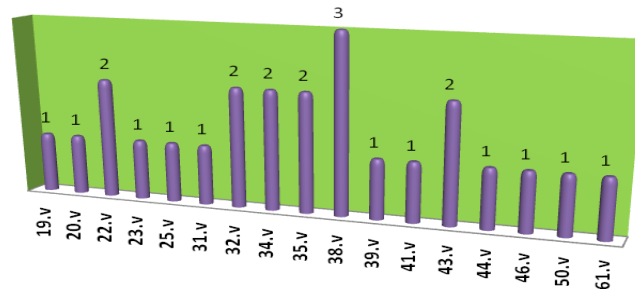
#### 4.2 Kuluttajan ravintoloiden valintoja motivoivat tekijät

Ravintolaruokailuun löytyy monia syitä ja niitä voidaan jakaa sosiaaliseen ruokailuun, joka täyttää tiettyjä sosiaalisia funktioita, sitten tilannekohtaiseen ruokailuun jokin muun aktiviteetin ohessa, kuten ostoksilla käynti, urheilutapahtuma tai yhtiönkokous. Järvisen (1998) mukaan suomalaisista ravintoloissa syöjistä 34 % syö ravintoloissa välttämättömyyden pakosta, työn tai muun vastaavan syyn takia ja 35,5 % syö ravintoloissa juhliakseen. (E., Mertanen. 2007.)

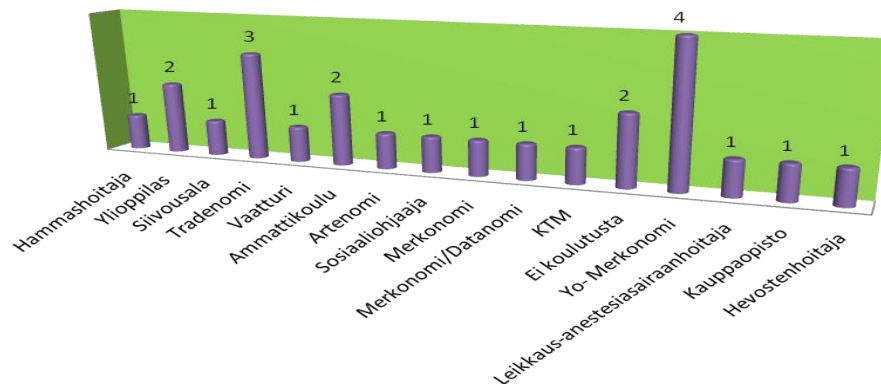
Ravintoloiden ja samalla myös erilaisten ruokien valintoihin keskittynyt tilastollinen kysely (liite 1) toteutettiin, jotta saataisiin esille kuluttajien mielipiteitä siitä, että minkälaiset ravintolat viehättävät heitä eniten ja minkälaiset asiat ovat heille tärkeitä esimerkiksi juuri lounasruokailussa. Onko tärkeitä vain saada sitä ruokaa vai onko siinäkin enemmän mukana kuin ajattelemmekaan. Itse kyselyn tekeminen tapahtui ihan Word-ohjelmistoa hyväksi käyttäen ja sitten sen purkuun ja vastauksien tuloksien syöttämiseen käytettiin Exceliä. Kysely toteutettiin erään seinäjokisen kaupan työntekijöille ja siihen vastasi 24 henkilöä.

**Ensimmäiseksi** kyseltiin taustatietoja aina iästä koulutukseen ja asemaan työympäristössä ja 24:stä kyselyyn vastanneista 2 oli miehiä ja 22 naisia. **Ikäjakama** oli tosi laaja, kun nuorin on 19-vuotias ja vanhin 61-vuotias (kuvio 3.). **Koulutustaus-tat** olivat toisena kysymyksenä jotka näillä henkilöillä olivat hyvin erilaiset ja kaupan alan koulutusta oli alle puolella työntekijöistä eli yhteensä 10 henkilöä (kuvio4). Löytyi myös ihan täysin erialan kuin kaupanalan koulutuksen saaneita, kuten hammashoitaja, leikkausanestesia sairaanhoitaja, sosiaaliohjaaja, vaatturi ja hevostenhoitaja. **Asema työssä** oli kysymyksenä seuraavaksi ja kyselyyn vastanneiden kaupan työntekijöistä löytyi 13 erilaista työnimikettä myyjästä osastovastaavaan (kuvio 5.) ja kassatyöntekijöistä sihteeriin.

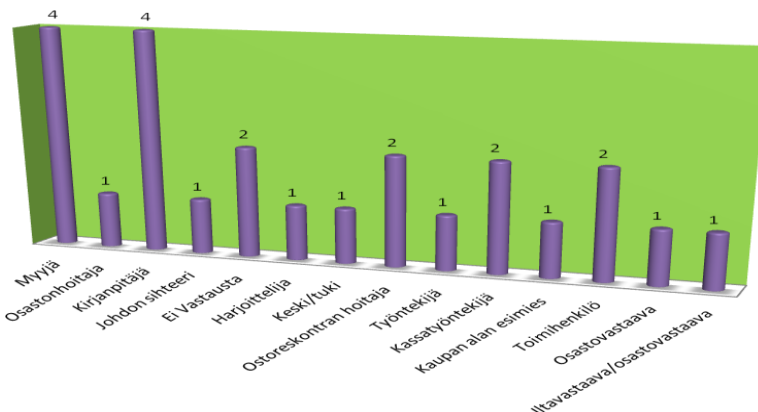
kuvio 3. Ikäjakauma



kuvio 4. Työntekijöiden koulutustaustat



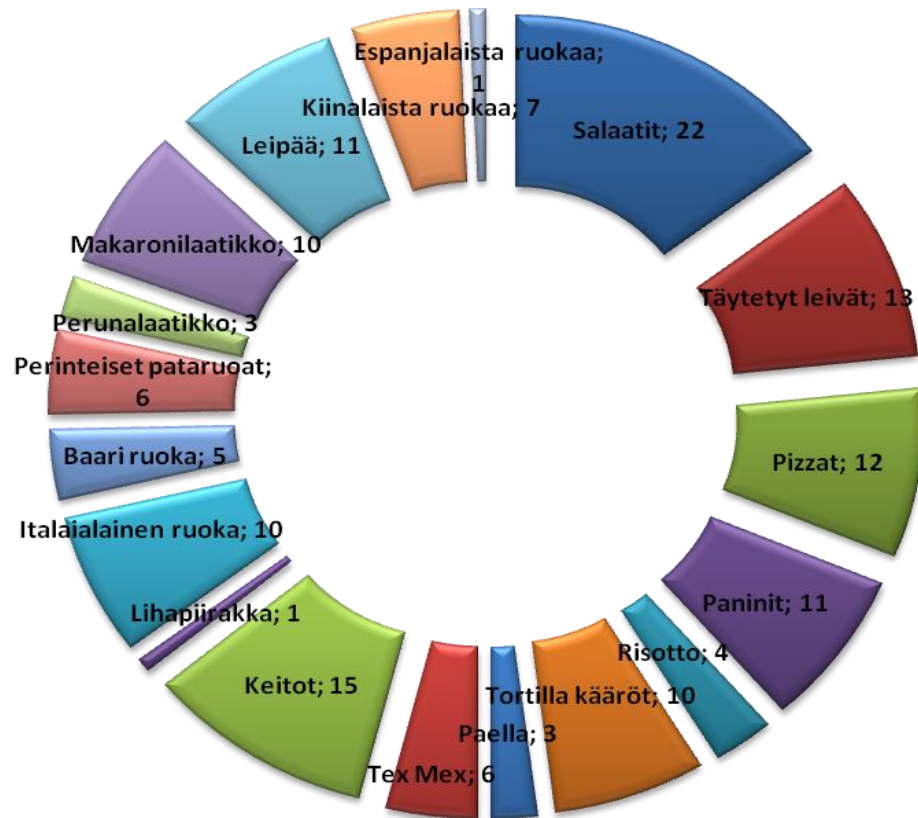
kuvio 5. Asema työssä



**Viidentenä kysymyksenä** oli, että minkälaisista lounasruoista olet eniten kiinnostunut ja söisit mielelläsi? (kuvio 6.) 18 vaihtoehdosta sai valita kaikki mistä pitää ja sai vielä lisätä omansakin, jos jokin muu oli mieluisampaa. Ranskalainen ja intialainen ruoka ei saanut kannatusta ollenkaan tässä kyselyssä ja espanjalainen ruoka sai vain yhden kannattajan samoin kuin suomalainen lihapiirakka. Paellaa ja perunalaatikko söisi vain 3 henkilöä ja risottoa 4 henkilöä. Baari ruokaa, mikä käsittää ranskalaisia ja kanansiipiä, jne. söisi 5 henkilöä ja perinteisiä pataruokia ja Tex Mex ruokaa 6 henkilöä. Kiinalaista ruokaa syö 7 henkilöä, makaronilaatikkoa, tortilla käärejä ja italialaista ruokaa söisi 10 henkilöä lounaakseen. Leivät ja

paninit maistuu 11:sta ja pizzat maistuu 12 ja täytettyjä leipiä söisi 13 henkilöä. 22 henkilöä syö mieluiten salaattia, mikä sai ylivoimaisen kannatuksen.

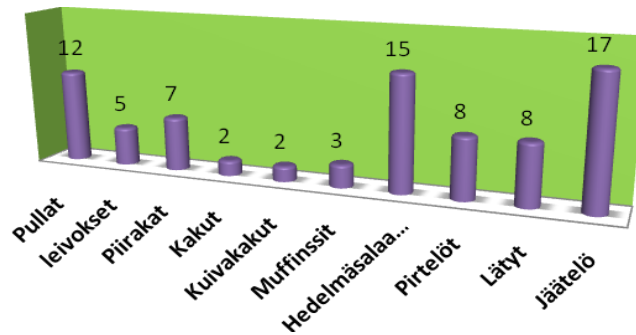
kuvio 6. Mieluisimmat lounasruoat



**Kysymyksessä 6.** haluttiin tietää, että mistä leivonnaisista ja makeista pidettiin eniten (kuvio 7.) ja ylivoimaiseksi ykköseksi tuli jäätelö (17) ja hyvänä kakkosena on hedelmäsalaatti (15) Pullat (12) tulivat kolmoseksi ja seuraavaksi olivat pirtelöt ja lätyt (8) ja piirakat olivat viidenneksi parhaita (7). Muffinssit (3) olivat sitten ja viimeisenä kakut ja kuivakakut (2). **Kysymyksessä 7** kysyttiin haluatko mennä lounasruokaa nauttimaan mielelläsi kauemmaksi syödäksesi hyvässä paikassa ja vastaus mahdollisuuksia oli kolme; useasti, joskus ja en koskaan. 24 henkilöstä 16 vastasi, että menevät joskus ja 8 sanoivat, etteivät menisi koskaan kauemmaksi syömään. Useasti jäi ilman vastausta. **Kysymyksessä 8** kyseltiin, että mitenkä tavallisesti syöt lounaasi? (kuvio 8.) kolmesta vaihtoehdosta piti valita se, minkä yleensä teki. A. Ajan kanssa, nauttien joka suu palasta, B. Kiiruhtaen ja

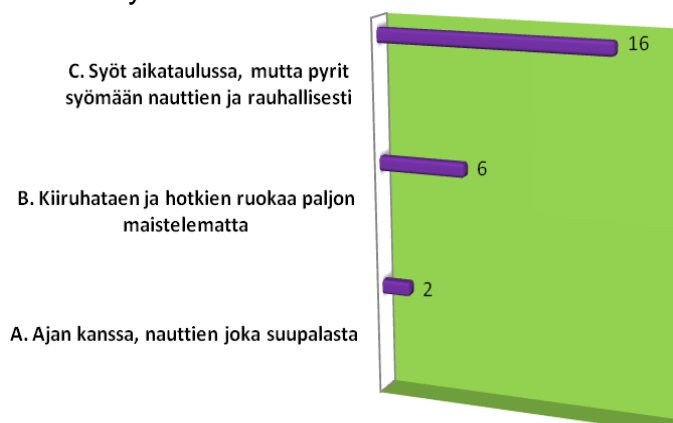
hotkien ruokaa paljon maistelematta ja C. Syöt määrättyssä aikataulussa, mutta pyrit syömään nauttien ja rauhallisesti

kuvio 7. Mieluisimmat leivonnaiset tai makeat

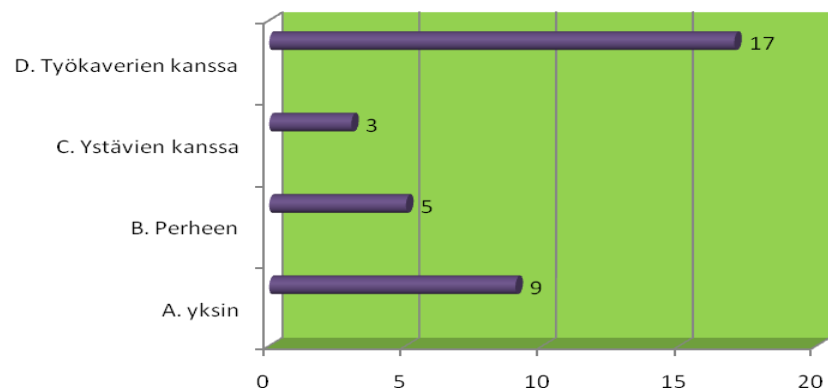


**Miten syöt lounaasi?** oli seuraava kysymys ja vastanneista 16 pyrkivät nauttimaan ja syömään rauhallisesti aikataulusta huolimatta. Vastajista 6 tunnustivat hotkivansa ruokansa, eivätkä paljoakaan maistele mitä syövät ja vain 2 kaikista vastajista sanovat nauttivansa jokaisesta suupalasta. **Kysymyksessä 9. kysyttiin**, että miten yleensä syöt lounasta ja annettiin 4 eri vaihtoehtoa A. Yksin, B. Perheen kanssa, C. Ystävien kanssa ja D. työkaverien kanssa (kuvio 9.). Suurin osa vastajista syö lounasta työkavereidensa kanssa ja toiseksi eniten syödään lounasta yksin. Kolmanneksi eniten syödään lounasta perheen kanssa ja vähiten ystävien kanssa. **Kysymyksessä 10.** Haluttiin tietää meneekö kukaan kahviloihin vain kahville ja kuinka usein jos menevät (kuvio 10.) 14 vastajista menevät kahville silloin tällöin ja 6 ei mene juuri koskaan. Vastajista 2 menee usein ja toiset 2 menevät joka päivä kahville.

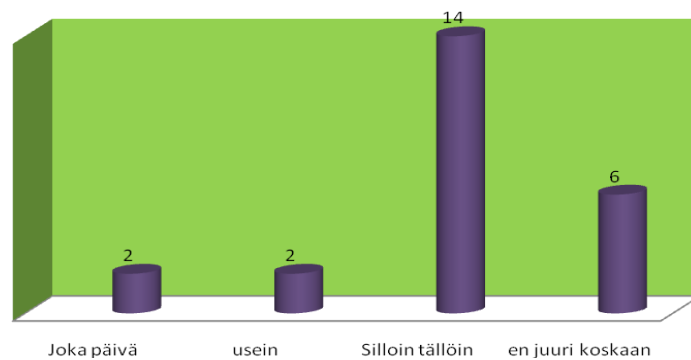
kuvio 8. Miten syöt lounaasi



kuvio 9. Syön lounasruokaa yleensä



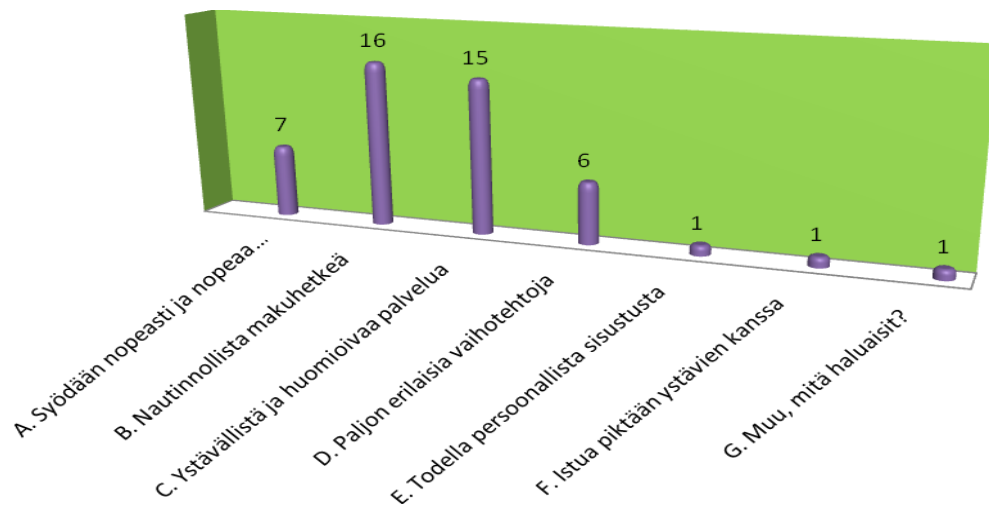
kuvio 10. Kuinka usein käyt vain kahvilla kahviloissa?



**11. kysymyksessä** haluttiin tietää, että mitä odotuksia ihmisillä on lounasravintoloissa (kuvio11.) asioidessaan ja vaihtoehdot olivat seuraavanlaiset ja niistä piti valita tärkeimmät:

- A. Syöväsi nopeasti vain jotain ja nopeaa palvelua
- B. Nautinnollista maku hetkeä keskellä päivää
- C. Ystävällistä ja huomioivaa palvelua
- D. Paljon erilaisia ruokavaihtoehtoja
- E. Todella persoonallista sisustusta
- F. Mahdollisuutta istua pidempään ystävien kanssa
- G. Muu, mitä haluaisit? \_\_\_\_\_

kuvio 11. Odotukset lounasravintoloista

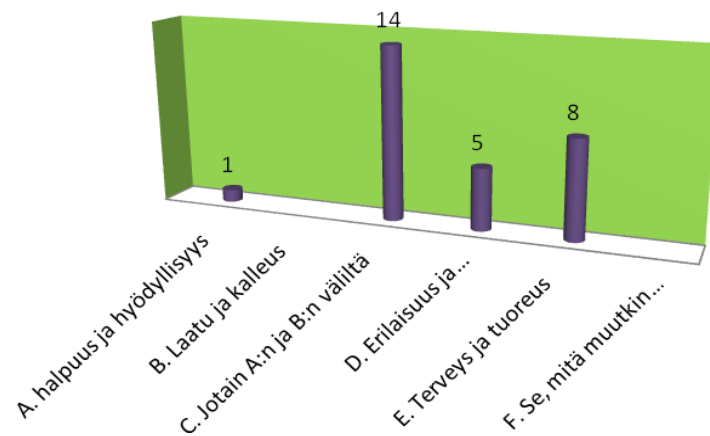


Eniten, eli 16 kertaa, valittiin kohta B. nautinnollinen makuhetki keskellä päivää, on tärkeintä lounasravintolassa asioidessa ja heti toisena tärkeimpänä pidetään kohtaa C. ystävällinen ja huomioiva palvelu mikä valittiin 15 kertaa. Kolmantena 7 valinnalla on kohta A. syövänä nopeasti jotain ja nopeaa palvelua ja heti perään nelosena vain yhden vähemmän valintoja eli 6, on kohta D. paljon erilaisia vaihtoehtoja. Persoonallinen sisustus ja pitkään istuminen ystäväiden kanssa ei oikein ketään kiinnostanut ja vain yksi kohtaan G. muu, mitä haluaisit? Kommentti tähän kohtaan oli seuraavanlainen; hyvä ruoka ja kaunis ja rauhallinen ympäristö.

**Kysymyksessä 12.** haluttiin tietää minkälaiset asiat motivoivat ja vaihtoehtona oli, a) halpuus ja hyödyllisyys, b) laatu ja kalleus, c) jotain a:n ja b:n väliltä, d) erilaisuus ja elämyksellisyys, e) terveys ja tuoreus ja f) se, mitä muutkin haluavat. 14 elikkä vastaajista enemmistö valitsi kohdan c) elikkä jotain a:n ja b:n väliltä, mikä tarkoittaa sitä, että halpuus, hyödyllisyys, laatu ja kalleus vaikuttavat moniin ja toimii motivoivana tekijänä. Vastaajista 8 valitsi motivoivaksi tekijäksi kohdan e) elikkä terveys ja tuoreus ja 5 valitsi erilaisuuden ja elämyksellisyyden. Yhdelle vastaajista halpuus ja hyödyllisyys ovat motivoivimmat tekijät eikä kukaan valinnut kohtaa b) ja f) ollenkaan.

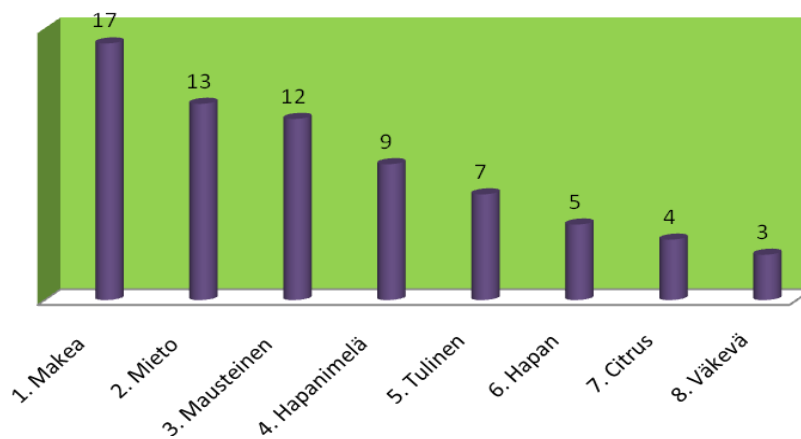


kuvio 12. Mikä motivoi sinua eniten? valitse yksi



**Kysymys 13.** käsitteli sitä, että mitkä ovat meiluisimmat maust ja annetuista eri mauista sai valita kolme ja merkitä ne, siten, että 1. on mieluisin, 2. on toiseksi meiluisin jne. Makea valittiin kaikkein eniten eli 17 kertaa, mutta on silti monelle toiseksi mieluisin maku ja se valittiin niin 7 kertaa. Mieto maku on valittu toiseksi eniten eli 13 kertaa, mutta on monelle se mieuluisin maku ja on valittu ykkösisjalle 7 kertaa. Mausteinen maku on kolmanneksi mieluisin eli valittu 12 kertaa ja tämä on myös valittu ykkössijalle 7 kertaa. Tulinen sai 7 kannattajaa, hapana 5, citrus 4 ja väkevä 3.

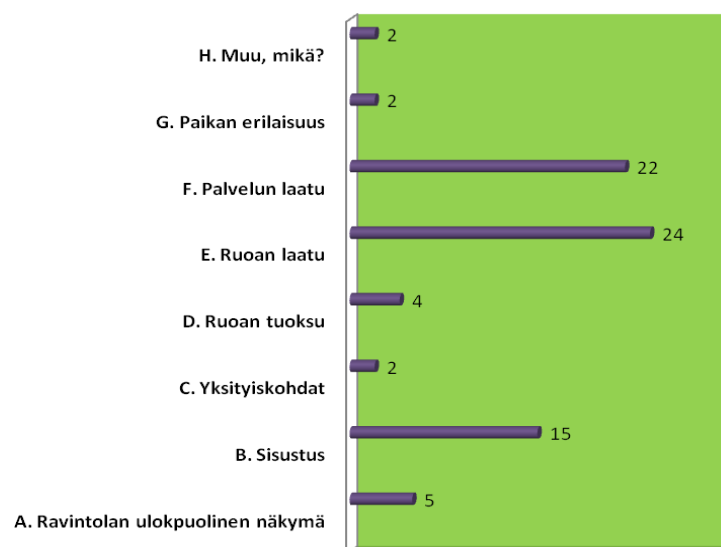
kuvio 13. Mitkä maust ovat meiluisimmat? valitse 3 mieluisinta.



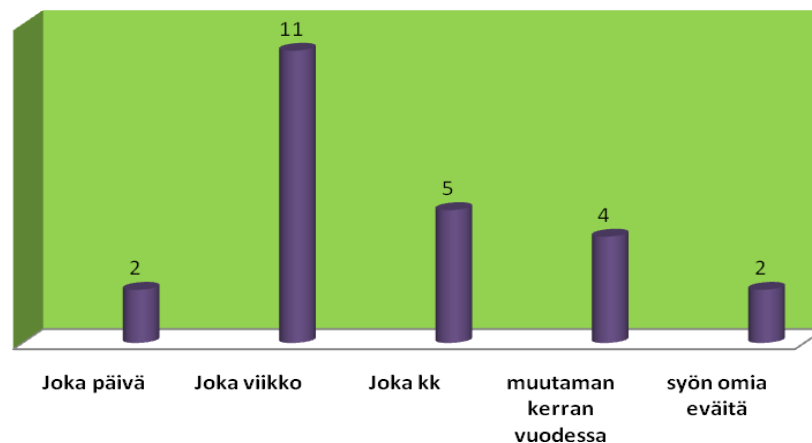
**Kysymyksessä 14 a).** kyseltiin, että minkälaisia asioita huomioit, kun menet ulos syömään? (kuvio 14.)Alla olevassa kuviossa näkyvät eri kysymykset ja eniten vastajat kiinnittivät huomiota ruoan laatuun (24) ja sitten palvelun laatuun (22), joten ne kulkevat melkein käsi kädessä. Kolmantena (15) on ravintolan sisustus, mikä kiinnittää huomiota ja neljäntenä (5) ravintolan ulkopuolinen näkymä ja viidentenä (4) Ruoan tuoksu. Yksityiskohdat ja paikan erilaisuus (2) olivat viimeisenä. Muu, mikä? (2) oli valittu viimeiseksi. Siinä mainittiin tällaisia asioita kuin se, että tietää mistä ne ruoka-aineet tulevat ja hintataso.

**Kysymyksessä 14. b).** kysyttiin, että mikä näistä edellisestä kysymyksen kohdista 14. a) saa palaamaan ravintolaan takaisin? Eniten eliikkä 14 kertaa oli valittu kohta E eli ruoan laatu ja kohta F eli palvelun laatu 10 kertaa, jos ne ovat siis hyvät saa heidät palaamaan ravintolaan. Sitten kysymyksessä 15. haluttiin tietää kuinka usein kyselyyn vastanneet syövät lounasta jossain ravintolassa tai ruokalassa? Vastanneista 11 syövät joka viikko kun taas 5 syö vain joka kuukausi ja 4 syö mmutamana kerran vuodessa ja 2 syö joka päivä ravintolassa tai ruokalassa. Vain kaksi 24.stä syö omia eväitään.

kuvio 14. a) Minkälaisia asioita huomioit ulkona syödessäsi?



kuvio 15. Kuinka usein syöt lounasta jossain ravintolassa tai ruokalassa?



**16. a) kysymyksessä** kyseltiin 19 kuvan perusteella, että minkälainen ravintola miljöö viehätti vastaajia eniten. **Ykkösijalle** pääsi tällainen (kuva 1.) tunnelmallinen, vähän linnamaisen sellaisen ei arkisen tunnelman luova ja tunnelmallisesti valaistu ravintola. Ravintolassa on vaaleat luonnoväriset tiili seinät, jotka kaartuivat katoksi vähän niin kuin iso tehty luola ja kynttilät pöydissä ja valkoiset liinat ja beiget pehmoiset tuolit. Tämän paikan nimi on Raatihuoneen kellari ja se sijaitsee Porissa.

**Toiseksi** oli valittu 2 hyvin erilaista paikkaa. Toinen niistä on sellainen matala kattoinen ja myös seinät tavallaan kaartiuvat katoksi, mutta seinät olivat vaaleat rapatut ja vaikutelma on hyvin vanhanaikainen puisinetuolineen ja pöytineen ilman liinaa ja heinäseipäitä seinustalla puolipaneelina ja tunnelmallinen valitus jälleen kynttilöillä. Sitten se toinen ravintola (kuva 2.) on tällainen voisi sanoa tyyppillinen lounas paikka, mutta se on kuitenkin toimiva ja sisustettu todella kivasti puisilla pöydillä, joissa on vaaleat kaitaliinat ja tuoleilla, joissa on kaunis yksityiskohta selkänojassa ja kivannäköinen valaistus jälleen kerran. Puinen linjasto, mistä ruoka haetaan, näyttää myös todella hyvältä. Tämän paikan nimi on Herkkuvintti ja se sijaitsee Seinäjoella.

**Kolmantena** olivat 2 hyvin eriliasta paikkaa ja toinen niistä (kuva 3.) on sellainen kodikas ja vanhan ajan kalusteilla kalustettu tunnelmallinen kahvila ravintola ja katostakin roikkuu vanhoja esineitä. Tämä paikka on nimeltään Artturi ja sijaitsee Tampereella, tämän paikan ulkonäköä on kuitenkin muokattu tänä aikana. Toinen on ihan ääripäästä oleva ravintola yksinkertaisin, mutta modernein puupöydin ja nahkatuoleineen ja puulattioineen, mutta kattona onkin akvaario, joka kaartuu loivasti koko alueen ylle. Todella tunnelmallisen ja erilaisen näköinen paikka. Tämä on ulkomaalainen ravintola.

kuva 1.



kuva 2.



kuva 3.



kuva 4.



### 4.3 Asiakkaan näkökulman merkitys

Tämänkin kyselyn myötä tuli hyvin esille se, että ei ole välttämättä helppoa tietää, että mitä me kuluttajina haluamme. Mielenpitoita on niin monenlaisia ja tämäkin kysely tehtiin nyt vain 24 henkilölle ja silti eroavaisuuksia on ja myös samankaltaisuuksia on yllättävän paljon. Yllättävintä oli se, mikä lounasruoka on vastaajien mielestä parasta ja ne olivat salaattit ja keitot, mutta salaattit olivat ylivoimaisesti eniten pidetyt. Erilaisia ja hyviä salaatteja ei ole kuitenkaan helppoa saada niin kaupoista kuin ravintoloistakaan. Jos niitä saa, niin silloin ne yleensä maksavat paljon ja yleensä saman verran kuin jokin normaali ateria. Raaka-aineet salaatteihin ovat huomattavasti halvemmat kuitenkin kuin normaaliaterioihin, joten mikä niissä siis maksaa, onkin hyvä kysymys. Kauppojen salaatti ja kasvis raaka-aineet, joista voit itse tehdä salaatin tai kasvisruoan, ovat kuitenkin todella hyvät, joten niitä ei sovi moittia. Ne kahvilat ovat harvassa, mistä saa hyviä salaatteja valmiina, eivätkä ne ole aivan turhan kalliita verrattuna siihen, mitä siinä saa mukana.

Keittoja kyllä sitten saakin joka paikasta ja aika hyvään hintaan ja se on ihan hyvä. Suomi taitaakin olla erilaisten keittojen maa. Näyttäisi kuitenkin siltä, että tulevaisuudessa salaatteihin kannattaisi panostaa enemmän ja tarjota jopa lämpimiä salaatteja enemmän, näin voisi ihmisiä kannustaa edelleen terveellisempään ruokailuun ja tulisi syötyä monenlaisia kasviksia vielä enemmän. Lounasaikoihin toki tarjotaan monenlaisia kylmiä salaatteja, mutta salaattina yleensä on vain jääsalaattia ja se on jo aikansa elänyttä. Yleensä vaihtoehtoja on ihan hyvin, mutta useasti ei ole mahdollista saada esimerkiksi kinkkua tai kanaa mukaan ja on vain tonnikalaa. Eikä ole edes feta juustoa.

Intialaisessa ja aasialaisessa ruoassa käytetään paljon enemmän erilaisia kasviksia, mausteita ja yrttejä jotka tuovat monenlaisia erilaisia makuja ruoanlaittoon. Suomalaiseen makuun ei välttämättä sovi kovin mausteinen ruoka kuten tuli esille, kun kysyttiin mitkä maut ovat mieluisimpia niin makea tuli ykkösenä ja sitten mieto

ja sitten vasta mausteinen. Mausteista siis tykätään, mutta ei liikaa ja hapanimelä makukin meni tulisen edelle ja väkevä maku ei ollut oikein mieleen. Makea on siis suomalaiseseen makuun samaten kuin mieto maku ja perinteinen suomalainen ruoka on mieto maultaan ja myös makeaa, varsinkin meidän jouluruoka kun kasvislaatikot imelletään. Silloinhan kiinalainen ruoka on aikalailla suomalaiseseen makuun, mikä voi selittää, että täällä on niin monia kiinalaisia ravintoloita. Mexicolainen ja varsinkin intialainen ja thaimaalainen ruoka on vasta löytämässä suomalaiset markkinat ja enemmän ja enemmän ihmiset alkavat tottua mausteisiin ruokiin.

Jopa tässä kyselyssä 11 vastaajista syö joka viikko lounasta ruokalassa tai ravintolassa ja se on aika paljon, koska se on melkein puolet. Lounasruokaahan saa nykyään monenlaista ja on moneen makuun vaikka yllätyksenä oli, että ranskalainen ja intialainen ruoka ei saanut kannatusta ollenkaan ja espanjalainenkin vain yhden mielestä olisi hyvää. Kysely ei ollut kovin laaja, joten ehkä se ei antanut tästä todellista kuvaa mieltymyksistä, mutta nämä vastaajat pitivät myös paljon pizzoista, italialaisesta ruoasta ja pannineista ja täytetyistä leivistä. Tällainen ruoka on yleensä aika helppoa ruokaa, mutta toisaalta myös lämmintä, täyttävää ja niissä on myös mukana monenlaisia kasviksia ja lihaa omasta mausta riippuen tietenkin. Mukana on myös juustoa ja pastaa. Näistä ruoista saa helposti maukkaita, joten niiden suosio ei ole yllättävää sinänsä. Perinteiset suomalaiset ruoatkin saivat jonkun verran kannatusta, ainakin makaronilaatikko ja perinteiset pataruoat, joten suomalainen ruoka maistuu paremmin kuin ranskalainen ruoka. Se viittaisi siihen, että suomalainen kotiruoka maistuu vieläkin vaikka kaikenlaista erilaista ja etnistä ruokaa on tarjolla. Tälle ruoka-alueelle kannattaisi kyllä keskittyä, sillä monesti hyvä yksinkertainen ruoka saattaa olla jopa parasta ja myös usein terveellisintä. Tällaisetkin tiedot voivat olla tärkeitä tietoja kenelle tahansa ruoka-alalla työssä oleville ja on aina tärkeää tietää, mitä kuluttajat oikeastaan haluavat.

## 5 POHDINTA

Tämän tutkimuksen alussa puheenaiheena olleet ravintoaineet, lisäaineet ja säilöntäaineet ovat nykyään suosittu puheenaihe ja jopa tutkimus, mitä ruoan tiimoilta on tehty, on näyttänyt näiden aiheiden olevan jopa nuorten ajatuksissa. Nuoret arvostavat lähiruokaa ja luomuruokaa ja haluavat siis syödä terveellistä ruokaa ja sellaista ruokaa, että he tietävät mistä se tulee. Mitä kauempaa meidän ruokamme pitää kuljettaa, sitä enemmän niissä on yleensä säilöntäaineita ja lisäaineita, jotta ruoka pysyy hyvänä kauemmin. Sitten myös hedelmät, jotka tulevat muista maista joudutaan poimimaan raakoina, jotta ne säilyisivät. Ovatko ne silloin niin hyviä ja onko niissä kovinkaan paljon niitä hyviä ravintoaineita, jotka meitä pitäisi ravita, onkin hyvä kysymys.

Kypsät hedelmät ovat itse asiassa huomattavasti makeampia, sanovat ne jotka tulevat näistä tuonti maista, kuten esimerkiksi Afrikasta. Kun ne ovat olleet pidempään auringossa kypsymässä, kuten niiden kuuluisi, on niissä enemmän myös vitamiineja. Näitä kun ajattelee, alkaa tuntua siltä, että olisi huomattavasti terveellisempää ja ravintorikkaampaa syödä oman maansa ja oman alueensa hedelmiä, marjoja ja kasviksia, jotka ovat kasvaneet kypsäksi saakka. Ennenhän niin elettiin, että kaikkien piti itse kasvattaa syötävänsä tai metsästää lihaa, mutta enää emme pystyisi kait näin elämään.

Olemme jotenkin kauhean kaukana nykyään tällaisesta elämästä. Kerrostaloissakin asuu niin suuri osa ihmisistä, että mitenkä he siis kasvattaisivat omat ruokansa. Tässöpä tuleekin eteen se asia, että meidän raaka-aineiden ja ruokien tuottajat ovat vielä suuremmassa vastuussa kuin ajattelevatkaan siitä kuinka hyviä raaka-aineita ja ruokia saamme päivittäin. Ottavatko he tämän asian vakavasti vai onko enemmän vaakalaudalla se, että saadaanko voittoa tuotteista.

Monien lisäaineiden syöminenäkään ei voi pidemmän päälle olla niin kauhean hyväksi meille. Lisäaineet ja säilöntäaineet monissa valmisruoassa ovat vain lisääntyneet, mutta koiranruokiin ei niitä pistetä, koska he eivät voi valita. Me voimme valita ja voimme siis vaikuttaa siihen, mitä syömme, mutta jos emme tiedä mitään mistään vaaroista, niin kuinka osaamme niitä silloin varoa ja valita toisin. On siis hyvä huomata, että tulevaisuuden toivo eli nuoret eivät halua syödä lisäaineita ja arvostavat lähiruokaa. Ravintolat ja yleisesti ruoan ja raaka-aineiden tuottajat ovat vastuussa viime kädessä siitä, että minkälaista ja kuinka tuoretta ravintoa saamme. Heidän tulisi aina ajatella myös sitä, kun tilaavat ruokia ja raaka-aineita, että ovatko ne meille hyväksi eikä vain sitä, miten jokin ruoka tehdään nopeasti aikaa ja rahaa säästään.

Lihantuottajien marinadeissa on arominvahvennetta, mikä saa kaiken ruoan maistumaan samalta. Minkälainen makuelämys sellainen voi olla, kun aina maistuu samanlaiselta ja vain hyvin suolaiselta. Onneksi kykyään on kuitenkin sellaisia raaka-aineiden tuottajia ja muita valmistuotteiden valmistajia, jotka ovat ottaneet huomioon sen mitä asiakkaat haluavat. He antavat mahdollisuuden lisäaineettomaan ruokaan tai ainakin he ovat poistaneet sellaisia lisäaineita, joiden tiedetään olevan meille pahaksi ja ne ovat varsinkin niitä tehdasvalmisteisia lisäaineita, väriaineita ja arominvahventeita. Onhan helppoa porhaltaa vain eteenpäin ja olla ajatteleminen näiden aineiden vaikutusta, mutta todennäköisesti me kaikki niistä kärsitään tavalla tai toisella. Jotakin näyttöä on siitä, että arominvahvenne voi edesauttaa esimerkiksi dementiaa ja parkinsonin tautia. On tietenkin myös perintötekijöitä ja ne ovat vahvasti mukana.

Luonnon yrttien käyttö on unohtunut eikä niiden käyttö ole enää niin tunnettua. Se ennen ajan tieto yrteistä, että mitä voi käyttää ja miten ja mihin tarkoitukseen, on meiltä ihan katoamassa. Ennen niitä on kuitenkin käytetty moneen vaivaan ja myös ruoanlaittoon. Nyt hyvä jos tiedämme, miltä syötävät ja käytettävät yrtit näyttävät. Emme erota niitä toisistaan. Olisikin siis hyvä, jos joku täällä innostuisi



keräämään ja kasvattamaan kotimaisia yrttejä ja myisi niitä meille. Meillä on ulkomaisia yrttejä, jotka omassa maassaan kasvavat luonnossa, täällä myynnissä vaikka meillä olisi yrttejä omastakin takaa. Emme osaa niitä käyttää hyväksemme. Hyvä ruoka, luomutuotteet ja lähiruoka motivoi nuorisoa, mutta kuunnellaanko heitä ja painaako heidän mielipiteensä.

Tästä päästäänkin elämyksiin ja niitä voi tuottaa jopa hyvä ruoka ja hyvä palvelu. Jopa ruokailu lounasravintolassa voi olla monelle maukas makuhetki keskellä päivää ja sen voi pilata huono palvelu tai tehdä vielä paremmaksi ystävällinen ja huomaavainen palvelu. Sisustuksella ja paikan tunnelmalla on myös paljon merkitystä siihen, kuinka hyvin ravintolassa yleisesti viihdytään. Yksinkertainen on yleensä parasta ja se päti tässäkin tehdyn tutkimuksen yhteydessä siitä, että minä näköinen ravintola viehätti ja mikä ruoka on hyvää ja muuta asiaan liittyvää. Yksi asia mikä ulkomailla, ainakin Irlannissa on pistänyt silmään tai jäänyt muistiin on se, että pienissä asioissa nähdään monesti vaivaa. Monesti eri ravintoloiden sisustuksessa on ihana yksityiskohtia ja hienoja värejä tai valaistusta on käytetty luomaan tunnelmaa. Pidetään tärkeänä siis sitä, että asiakkaat viihtyvät ja ravintolat ovat yleensä tarkoituksen mukaisempia, kauniita ja siistejä. Huonoja esimerkkejäkin löytyy, mutta niitä on kaikkialla.

Voi tietenkin tuntua hullulta puhua näistä kaikista asioista samalla kertaa, mutta varsinkin ravintoloita ajatellen noin yleensä, kaikki nämä vaikuttavat toisiinsa ja ovat hyvin lähellä toisiaan. Se, että ihmisiä totutetaan siihen, että kaikki maistuu hyvin samanlaiselta niin kuin ne kaikki marinadit lihoissa nykyään, edes auttaa pika-ravintoloita, koska niissä on vähän samanlainen periaate ruoan suhteen. Kaikki maistuu aika lailla samanlaiselta. Myös se vaikuttaa, että jokin iso yhteisö tai jopa yhdistys pystyy vaikuttamaan siihen, että miten ja mitä myydään markkinoilla ihmisille ns. terveellisenä ruokana. Jos lihan ja maidon tuottajat pystyivät vaikuttamaan niin, ettei heidän elämäntyönsä menisi hukkaan sillä, että liiasta lihavuudesta syytettäisiin lihan ja maidon syöntiä. Niissähän on paljon kovia eli tyydyttä-

mättömiä rasvoja, vaan alettiin siinä puhua ravintoaineiden syömisestä mikä ennestään innosti ihmisiä puhumaan niistä todellisen ruoan sijasta. Tästä ravintoaineiden tärkeydestä on kärsinyt kaikkein eniten lounasruokailu työpaikoilla ja kouluissa. Todellisen rasvojen menetyksestä on kärsitty sitten yleensä ruoan maussa, koska ei ole osattu käyttää sitten kasviksia, mausteita ja yrttejä kerman tai voion sijasta tuomaan makua. On ajateltu, että ruoan pitää olla ”terveellistä” ja ruoasta on tehty kevyempää, vaikka näyttöä siitä kevyen ruoan synnistä ei ole ollutkaan. Raskaan työntekijät usein jopa tarvitsevat enemmän kunnon rasvaa ja proteiinia jaksakseen tehdä töitä, mutta siinä tapauksessa, että vain istuu koko päivän kevyempi ruoka voi olla hyväkin asia. Pitää kuitenkin muistaa, että myös henkinen kulutus ja aivotyöskentely voi olla kovaa ja silloinkin tarvitsisi enemmän energiaa kuin luulisi. Monet eivät syö tarpeeksi eivätkä saa tarpeeksi energiaa ja saattaa tulla lisää kiloja siitä syystäkin.

Hyvä ruoka, hyvä palvelu ja kaunis ja tarkoituksen mukainen ravintola ympäristö on monesti se menestyksen avain. Tavallaan se pitää sisällään kaiken tämän mistä tähän mennessä on puhuttu. Valmisruoista ei voida ihan rehellisesti puhuen tehdä todella hyvää ruokaa. Palvelu taas on usein puutteellista ja monissa paikoissa tarjoilijoilla on aivan liian kiire, koska heitä on liian vähän eikä heillä ole aikaa palvella. Joskus on tietenkään haluttomuuttakin palvella asiakkaita. Tässä tulee tietenkään aina eteen se, että omistajien on itse luotava palvelun ilmapiiri ja viedä se eteenpäin omille työntekijöilleen omalla esimerkillään. Aina ei ole halua palvella ja antaa palvelua muille vaikka siitä onkin tällä alalla kysymys. Ajatus muiden palvelusta voi olla joillekin hyvin negatiivinen vaikka sille pohjalle tulisi ravintolatkin perustaa; muita palvelemaan. Niidenhän on oltava sellaisia, että ihmiset sitä haluavat eiväthän ne muuten edes menesty eli silloin ne menestyvät vain kuluttajien ehdoilla.

**LÄHTEET:**

Baraban, R.S. & Durocher, J.F. 2010. Successful restaurant design. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Fullerton-Smith, J. 2008. Totuus ruoasta. (Englanninkielinen alkuteos: The Truth about Food. 2007. Great Britain: Bloomsbury Publishing Plc.) Porvoo: WS Bookwell Oy.

Germow, J. & Williams, L. 2004. A Sociology of Food and Nutrition. first published 1999. UK: Oxford University Press. Second edition published 2004. Singapore: Bookpac Production services.

Haglund, B., Hupponen, T., Ventola, A-L., Hakala-Lahtinen, P. 2007. Ihmisen ravitsemus. WSOY Oppimateriaalit, 2007.

Ogden, J. 2003. The psychology of eating. From healthy to disordered behavior. UK: Blackwell Publishers Ltd.

Plattonen, H. 2006. Luonnon kasvit käyttöön. Jyväskylä: Atena, 2006.

Parkkinen, K. & Sertti, P. 1999. Ruoka ja ravitsemus. Helsingissä: Otava, 1999

Piktäkoski, T. 2007. Elämyksen alkulähteillä. Erilaisiin ruokamatkailuelämyksiin liittyvien kuluttajakokemuksin vertaileva analyysi. Vaasan yliopisto, kauppatieteellinen tiedekunta.

Pollan, M. 2009. Oikean ruoan puolesta. Porvoo: Atena Kustannus Oy.

Tanttu, A-M. 2007. Northern Flavors. Food from Finland. Keuruu: Kustannusyhtiö Otava oy.

Hu, B. F. 2001. Types of Dietary Fat and Risk of Coronary Heart Disease: A Critical Review. Vol. 20, 1, 15 - 19

Laaksonen, P., Leipämaa, H. & Luomala, H. 2003. Elintarvikeyritysten käsitykset loppukuluttajista. Vaasan yliopiston julkaisuja.

Lashley, C. 2000. Hospitality Retail Management. A Unit Managers Guide. England: A division of Reed Educational and Professional Publishing Ltd

Mertanen, E. 2007. Ravintolaruoka asiakkaiden, ravintolakeittiön ja ravitsemuksen näkökulmasta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, 1456 - 2332; 79

Varjonen, J. 2000. Elämyksiä, terveyttä, vaihtelua. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 3-2001

Woodside, A.G., Crouch, G.I., Mazaec, J.A., Opperman, M. & Sakai, M.Y. 2000. Consumer psychology of tourism, hospitality and leisure. UK: Biddle's Ltd, King's lyn

Rubino, Jessica. The nutrient- dense diet. Jul 27, 2010. How to choose the very best foods for long-term. Saatavana:

<http://deliciouslivingmag.com/health/nutrition/0727-nutrient-dense-diet/index.html>

<http://www.theheartfoundation.org/heart-disease-facts/reducing-your-risk/>



# Hyvä lukija

Olen aikuisopiskelijana Seinäjoen ammattikorkeakoulussa ja koulutusohjelmani on Palvelun tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Teen opinnäytetyötä aiheesta ruoan ja ruokapaikkojen valinnan motivaatioista ja tähän tarvitsen vielä lisää taustatietoa erilaisilta ihmisiltä eri lähtökohdista.

Olisi todella mukavaa, jos voisitte täyttää minulle tämän kyselyn.

Ota osaa ja vaikuta ympäröivään maailmaan. Mielenpitesee on tärkeä!

Ystävällisesti,

Erja Warnock

**Taustatietoja:**

1. A. Nainen  B. Mies

2. Ikä: \_\_\_\_\_

3. Koulutus: \_\_\_\_\_

4. Asema työssä: \_\_\_\_\_

**5. Minkälaisista lounasruoista olet eniten kiinnostunut ja söisit mielelläsi?**

**Valitse seuraavista vaihtoehtoista kaikki ne mistä pidät.**

A. Salaatit

B. Täytetyt leivät

C. Pizzat

D. Paninit

E. Tortilla käärot

F. Risotto

G. Paella

H. Tex Mex ruokaa

I. Keitot

J. Lihapiirakka

K. Italialainen ruoka

L. Intialainen ruoka

M. Baari ruoka (ranskalaiset ja kanan-siipiä,jne)

N. Perinteiset pata ruoat

O. Perunalaatikko

P. Makaronilaatikko

Q. Leipää

R. Kiinalaista ruokaa

S. Espanjalaista ruokaa

T. Ranskalaista ruokaa

U. Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**6. Minkälaisista leivonnaisista tai makeista pidät eniten?**

A. Pullat

B. Leivokset

C. Piirakat

D. Kakut

E. Kuivakakut

F. Muffinssit

G. Hedelmäsalaatit

H. Pirtelöt

I. Lätyt

J. Jäätelö

**7. Menetkö nauttimaan lounasruokaa mielelläsi kauemmaksikin syödäksesi hyvässä paikassa?**

Useasti  Joskus  En koskaan

**8. Miten tavallisesti syöt lounaasi?**

**Valitse näistä vaihtoehtoista ne, mitä yleensä teet:**

A. Ajan kanssa, nauttien joka suu palasta

B. Kiiruhtaen ja hotkien ruokaa paljon maistelematta

C. Syöt määrättyssä aikataulussa, mutta pyrit syömään nauttien ja rauhallisesti

**9. Syön lounasruokaa yleensä**

- A. Yksin
- B. Perheen
- C. Ystävien kanssa
- D. Työkaverien kanssa

**10. Kuinka usein käytät vain kahvilla kahviloissa?**

Joka päivä  Usein  Silloin tällöin  En juuri koskaan

**11. Mitä odotat lounasravintoloissa asioidessasi?**

**Valitse näistä tärkeimmät vaihtoehdot**

- H. Syöväsi nopeasti vain jotain ja nopeaa palvelua
- I. Nautinnollista maku hetkeä keskellä päivää
- J. Ystävällistä ja huomioivaa palvelua
- K. Paljon erilaisia ruokavaihtoehtoja
- L. Todella persoonallista sisustusta
- M. Mahdollisuutta istua pidempään ystävien kanssa
- N. Muu, mitä haluaisit? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**12. Mikä seuraavista motivoi sinua eniten?**

**Valitse vaihtoehdoista yksi**

- A. Halpuus ja hyödyllisyys
- B. Laatu ja kalleus
- C. Jotain A:n ja B:n väliltä
- D. Erilaisuus ja elämyksellisyys
- E. Terveys ja tuoreus
- F. Se, mitä muutkin haluavat

**13. Valitse seuraavista kolme mieluisinta ja numeroi ne tärkeysjärjestyksessä ja 1 on mieluisin:**

Makea  Hapanimelä  Hapan  Mausteinen  Tulinen  Mieto   
 Väkevä  Citrus

**14. a) Minkälaisia asioita yleensä huomioit, kun menet ulos syömään?**

- A. Ravintolan ulkopuolinen näkymä
- B. Ravintolan sisustus
- C. Erityiset yksityiskohdat sisustuksessa
- D. Ruoan tuoksu
- E. Ruoan laatu
- F. Palvelun laatu
- G. Paikan erilaisuus
- H. Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**b) Mikä näistä edellisistä vaihtoehdoista saa menemään takaisin ravintolaan?**

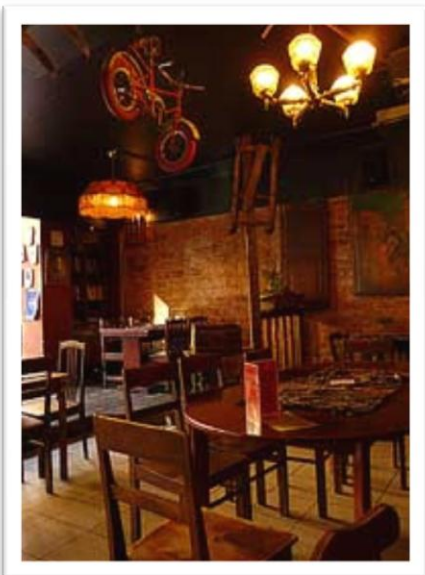
Mainitse tärkeimmät kohdat: \_\_\_\_\_

**15. Kuinka usein syöt lounasta jossain ravintolassa tai ruokalassa?**

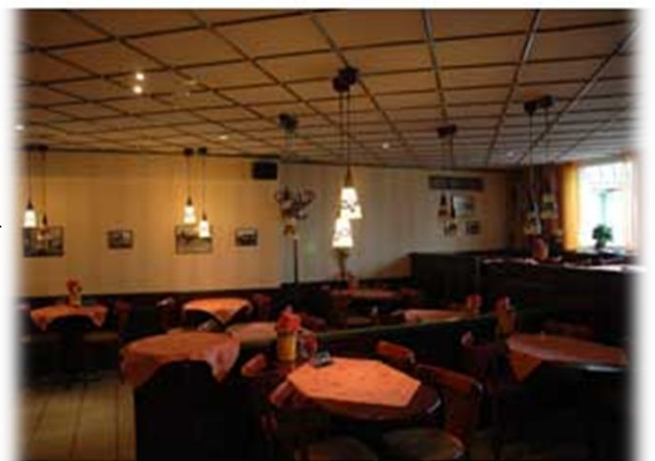
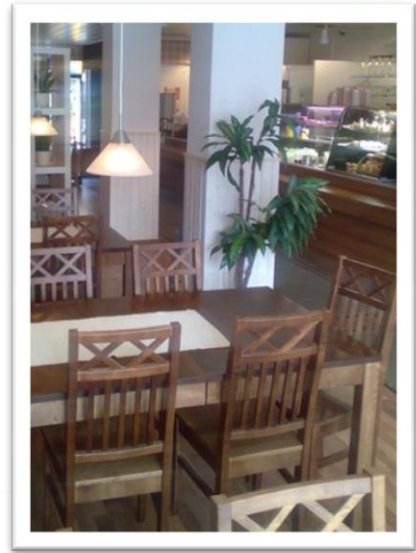
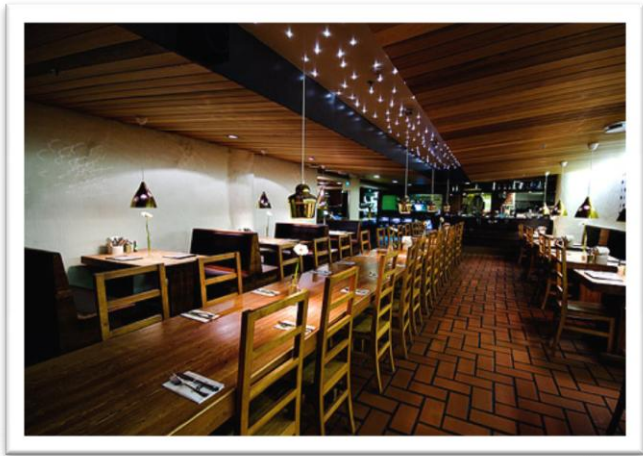
Joka päivä  Joka viikko  Joka kuukausi  Muutaman kerran vuodessa

Syön omia eväitä

**16. a) Seuraavaksi on melkein 3 sivua kuvia erilaisista ravintoloiden sisätiloista. Valitse näistä kuvista kolme mieluisinta lounasravintolan miljööttä. Merkitse valitsemiesi kuvien kohdalle numerot 1-3 niin, että 1 merkitsee mieluisinta, 2 toiseksi mieluisinta jne.**



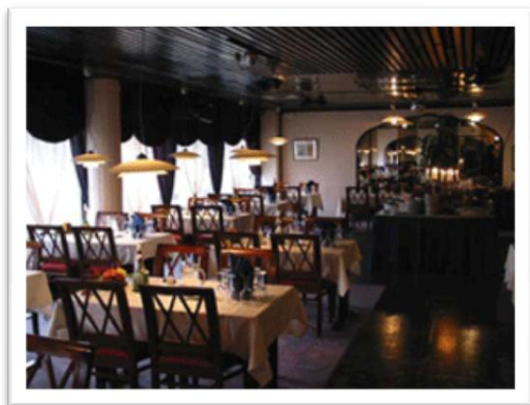








3



b) Mikä parhaimmaksi valitsemassasi paikassa viehätti?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Kiitoksia vastauksistanne!

