

Marita Hölttä

Elina Summanen

RAVITSEMUSTIEDON ESITTÄMINEN
HENKILÖSTÖRAVINTOLAN
ASIAKKAILLE
Haastattelututkimus

Opinnäytetyö

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma


Marraskuu 2010




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkelin University of Applied Sciences		Opinnäytetyön päivämäärä 19.11.2010
Tekijä(t) Marita Hölttä, Elina Summanen		Koulutusohjelma ja suuntautuminen Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Nimeke Ravitsemustiedon esittäminen henkilöstöravintolan asiakkaille		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyömme on osa Mikkelin ammattikorkeakoulun ympäristö- ja ravitsemisalan laitoksen toteuttaman projektin esiselvitystä. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, kuinka henkilöstöravintoloiden asiakkaat ymmärtävät ja suhtautuvat ravitsemusinformaatioon. Työssä pyrittiin kartoittamaan, kuinka asiakkaat suhtautuisivat lounasateriasta saatavaan henkilökohtaiseen palautteeseen, josta tulisi ilmi aterian ravintosisältö. Asiakkaiden mielipiteiden pohjalta kehitettiin keinoja, joilla palautetta voitaisiin asiakkaille antaa.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin haastattelututkimuksena henkilöstöravintola Fazer Amica Keitaassa sekä MAMK:in henkilökunnalle järjestetyssä testitilaisuudessa. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluna 15 henkilölle. Haastateltaville näytettiin esimerkkikuvia erilaisista malleista, joita voitaisiin käyttää palautteenanto menetelminä. Haastattelut nauhoitettiin, litteroitiin ja ne purettiin MaxQda-ohjelmalla. Tämän jälkeen analysoitiin tulokset.</p> <p>Opinnäytetyössä käsitellään työikäisen ravitsemusta, suomalaisia ravitsemussuosituksia, palautteenannon merkitystä yksilön käyttäytymiseen sekä henkilöstöravintoloita. Tutkimusta toteuttaessamme, selvitimme seuraavatko asiakkaat tällä hetkellä käytössä olevia ravitsemustietoja ja mitä he niistä ymmärtävät. Näiden pohjalta selvitimme, millaisia palautteenantomalleja asiakkaat pitivät mielekkäinä ja helposti omaksuttavina.</p> <p>Tutkimuksessa nousi esille asiakkaiden epätietoisuus tämänhetkisistä merkinnöistä ruokalistoilta sekä ravitsemussuosittelusten mukaisesta ruokavaliosta. Tutkimuksessa kävi ilmi myös se, etteivät asiakkaat halua liikaa informaatiota lounasateriasta, sillä lounastauko on lyhyt ja se on tarkoitettu työpäivän virkistys- ja lepo hetkeksi. Haastateltavat pitivät yksinkertaisia malleja parhaina. Liian tuomitsevaa palautetta pidettiin ahdistavana ja haastateltavien mielestä harvemmin saatu palaute toimisi paremmin kuin joka päivä saatava. Osa haastateltavista kaipasi myös tarkkaa tietoa ateriansa sisällöstä ja he pitivät yksinkertaisia malleja liian suppeina. Heille pitäisi olla mahdollisuus saada tietoonsa yksityiskohtaisesti aterian sisältö.</p>		
Asiasanat (avainsanat) ravitsemus, palautteen anto, henkilöstöravintola, ravitsemussuositukset		
Sivumäärä 66 s. + liitteet 8 s.	Kieli Suomi	URN
Huomaus (huomautukset liitteistä)		
Ohjaavan opettajan nimi Riitta Tuikkanen, Teija Taskinen		Opinnäytetyön toimeksiantaja Mikkelin ammattikorkeakoulu, Ympäristö- ja ravitsemisalanlaitos

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis November 19, 2010	
Author(s) Marita Hölttä, Elina Summanen		Degree programme and option Hospitality Management	
Name of the bachelor's thesis How to express nutrition information to staff restaurant's customers?			
Abstract <p>This thesis is part of the preliminary report of the project, which was organized by the Department of Environment and Hospitality Management of Mikkeli University of Applied Sciences. The purpose of this study was to clarify how the customers of the staff restaurants understand and react to the nutrition information. The purpose was to survey how customers would react to personal feedback, which they would get from their meal. The feedback would include personal nutrition information.</p> <p>This thesis was executed as an interview survey at staff restaurant Fazer Amica Keidas and at a testing situation which was conducted for the Mikkeli University of Applied Sciences' staff. This research was executed as a theme interview for 15 people. Interviewees saw different kinds of models, which could be used as feedback methods. The interviews were taped, transcribed and classified with MaxQda-program and the results were analyzed.</p> <p>This thesis deals with worker's nutrition, Finnish nutrition recommendation, effects of feedback on individual behaviour and staff restaurants. While carrying out this research, we clarified whether customers follow the nutrition information which is used now and what they understand. On basis of this we revealed what kind of feedback models customers preferred most.</p> <p>The research showed how customers were dubious about current labelling on menus and nutritional recommendations. We also got to know that customers don't want to know too much information about their meals, because their lunch break is short and is meant to be a break during the work day. Most of the interviewees thought the simple models were the best. The interviewees thought that feedback which is too judgemental is distressing as well feedback which you get less often is more effective than feedback which you get daily. Some of the interviewees however wanted strict information about their meals and they thought that the simple models were too brief. Everyone should have an opportunity to get detailed information about their meal.</p>			
Subject headings, (keywords) nutrition, feedback, staff restaurant, nutritional recommendations			
Pages 66 Pgs. + app. 8 Pgs.		Language Finnish	
URN			
Remarks, notes on appendices			
Tutor Riitta Tuikkanen, Teija Taskinen		Bachelor's thesis assigned by Mikkeli University of Applied Sciences, Department of Environment and Hospitality Management	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	TAVOITTEET	2
2.1	Aiheen rajaaminen	2
2.2	Aiheen näkökulma	2
3	PALAUTTEENANTO	3
3.1	Ravitsemustiedolla palautetta asiakkaalle omasta aterian valinnasta	3
3.2	Palautteen annon merkitys yksilön käyttäytymiseen.....	4
3.3	Palautteenannon tavoitteena ohjata elämäntapojen muutokseen	7
4	TYÖIKÄISTEN RAVITSEMUS	7
4.1	Työikäiset.....	8
4.1.1	Työikäisen energian ja ravintoaineiden tarve.....	9
4.1.2	Energiansaanti	10
4.1.3	Energjaravintoaineet	11
4.1.4	Vitamiinit ja kivennäisaineet	12
4.1.5	Ravintoainetiheys.....	13
4.1.6	Suolan käyttö.....	14
4.1.7	Ravinnonsaanti.....	14
4.2	Ravitsemussuositukset terveellisen ruokavalion perustana	14
4.3	Voiko asiakas luottaa ruoan ravitsemukselliseen laatuun henkilöstöravintolassa?	15
4.4	Henkilöstöruokailu	17
5	RAVINTOSISÄLLÖN ESITTÄMINEN ELINTARVIKKEISSA	18
5.1	Ravintoarvomerkinnot	18
5.1.1	Lyhyt merkintä	20
5.1.2	Pitkä merkintä	20
5.1.3	GDA-merkintä	21
5.2	Miksi ravitsemustieto on tärkeää?	22
5.3	Ravitsemustiedon esittäminen ravintoloissa.....	24
5.3.1	Amicalla käytettävät menetelmät ravitsemustiedon esittämiseen....	24
6	TYÖN TOTEUTTAMINEN	25

6.1	Kvalitatiivinen tutkimus	25
6.2	Teemahaastattelu	27
6.3	Teemahaastattelun ennakkosuunnitelma	29
6.4	Aineiston käsittely ja analyysi	29
6.4.1	Aineiston siirtäminen nauhoilta eli litterointi	30
6.4.2	Aineiston analysointi.....	31
6.5	Työn luotettavuus	32
7	KOHDEKEITTIÖ	33
7.1	Henkilöstöruokailu	33
7.2	Fazer Amica.....	34
7.3	Fazer Amica Keidas.....	35
7.4	Ruoanvalinta prosessi	35
8	HAASTATTELU T.....	35
8.1	Esihaastattelu	36
8.2	Haastattelutilanne Amicalla.....	36
8.3	Haastattelu Mamk:in henkilökunnalle	38
9	MILLAISTA INFORMAATIOTA ASIAKKAAT KAIPAAVAT TYÖPAIKKARUOKAILUN ATERIASTA?	38
9.1	Tulosten analysointi.....	38
9.2	Asiakkaiden käyttämä ravitsemustieto	39
9.2.1	Ravitsemustiedon ymmärtäminen.....	43
9.2.2	Annokoon hahmottaminen ja ravintoaineet	47
9.2.3	Päivittäinen energiantarve ja lounasaterian osuus	49
9.3	Asiakkaiden tarvitsema ravitsemustieto	50
9.4	Asiakkaiden ehdotukset sopivista ravitsemustiedon esittämistavoista.....	53
9.5	Miten ravitsemustieto saadaan asiakkaita kiinnostavaksi?.....	55
10	POHDINTAA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	56
10.1	Opinnäytetyöprosessi.....	56
10.2	Kehitysehdotukset.....	58
10.3	Jatkotoimenpiteet.....	60
	LÄHTEET	62

LIITTEET

LIITE 1: Haastattelun runko

LIITE 2: Haastattelun suppea versio toiseen haastattelutilanteeseen

LIITE 3: Koodit

1 JOHDANTO

Henkilöstöravintolassa nautittava lounas on monelle tänä päivänä ainoa lämmin ateria. Kaikki eivät edes ruokaile henkilöstöravintolassa vaan he tyytyvät eväisiin. Työssä jaksaminen perustuu hyvään ravitsemukseen. Ravitsemuksen laadulla on huomattava merkitys myös muuhun yksilön hyvinvointiin. (THL 2008.)

Tällä hetkellä ravitsemustietoa on saatavilla monessa ravintolassa ennen ruokailua, esimerkiksi tuoteselosteissa. Tällöin asiakkaalle ilmoitetaan aterian energiapitoisuus ja ravintoaineiden määrät. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä asiakkaat todella ymmärtävät esillä olevasta ravitsemustiedosta ja miten he suhtautuvat tietoihin. Opinnäytetyömme tilaajana toimi Mikkelin ammattikorkeakoulun ympäristö- ja ravitsemisalanlaitos ja se oli osana erään heidän hankkeensa esiselvitystä.

Tavoitteena oli kehitellä keinoja, joilla asiakkaille voitaisiin antaa palautetta heidän valitsemistaan ateriakokonaisuuksista. Opinnäytetyöprosessin aikana haastateltiin yhteensä 15 henkilöä. Haastattelu suoritettiin teemahaastattelun muodossa. Pääteemat haastattelussamme olivat energiantarve, annoskoko, lounasaterian osuus energiantarpeesta sekä ravintoaineet. Haastattelun ohessa haastateltaville esitettiin kuvia erilaisista palautteen esittämiskeinoista.

Vastaavanlaista tutkimusta ei ole tehty, jossa käsiteltäisiin palautteen antamista lounasateriasta. Tässä opinnäytetyössä käsitellään monia samankaltaisia tutkimuksia, joissa on selvitetty elintarvikkeiden pakkausmerkintöjen ymmärtämistä. Nämä esimerkit miellettiin sopiviksi vertailukohteiksi, sillä niissä käsiteltiin samoja aihealueita.

Opinnäytetyön aihe valittiin oman mielenkiinnon mukaisesti. Opinnäytetyössä käsitellään ravitsemussuosituksia, henkilöstöruokailua, palautteenannon merkitystä ja ravintosisältömerkintöjä. Lisäksi työssä on teoriaa käytetyistä tutkimusmenetelmistä. Lopuksi käsitellään haastatteluista saatuja tuloksia ja verrataan niitä teoriaan sekä aikaisempiin tutkimuksiin.

2 TAVOITTEET

2.1 Aiheen rajaaminen

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, miten asiakkaat ymmärtävät henkilöstöravintolassa saatavaa informaatiota sekä kehittää vaihtoehtoisia palautemalleja ravitsemustiedon esittämiseen. Esitetyn tiedon tulisi olla sellaista, jonka asiakas ymmärtäisi. Kerätyn tiedon pohjalta kehitettiin mahdollisia palautteenantokeinoja.

Aihetta rajattiin niin, että keskityttiin vain ravitsemustiedon selkeään esittämiseen henkilöstöravintolan asiakkaille. Tässä opinnäytetyössä ei käsitellä asiakkaan aterian valintaprosessia, sillä aikaisempi opinnäytetyö käsitteli aihetta (Laine & Tallinen 2010).

Toivottavasti tämän projektin myötä asiakkailla heräisi kiinnostus oman ruokailun terveellisyyteen sekä halu parantaa elämäntapojaan. Aihe on tärkeä, koska vääränlaiset ruokailutottumukset saattavat johtaa terveydellisiin ongelmiin. Esimerkiksi annoskoko ja tarvittavien ravintoaineiden, vitamiinien ja kivennäisaineiden saanti saattavat olla ongelmakohtia. Nykyään yhä useampi syö vain yhden lämpimän aterian päivässä (Aro 2008), joka nautitaan useimmiten henkilöstöravintolassa. Siksi onkin tärkeää, että asiakkaat osaavat tulkita aterian sisällön. Kunnollisella aterialla taataan myös jaksaminen töissä ja hyvä suorituskyky sekä kolmannes päivittäisestä energiansaannista (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 30).

2.2 Aiheen näkökulma

Aihetta päätettiin esitellä asiakkaan näkökulmasta. Tavoitteena oli tutkia, mikä on asiakkaalle helpoin ja selkein tapa ymmärtää ravitsemustieto ja mitä he ymmärtävät heille esitetyistä ravitsemustiedoista.

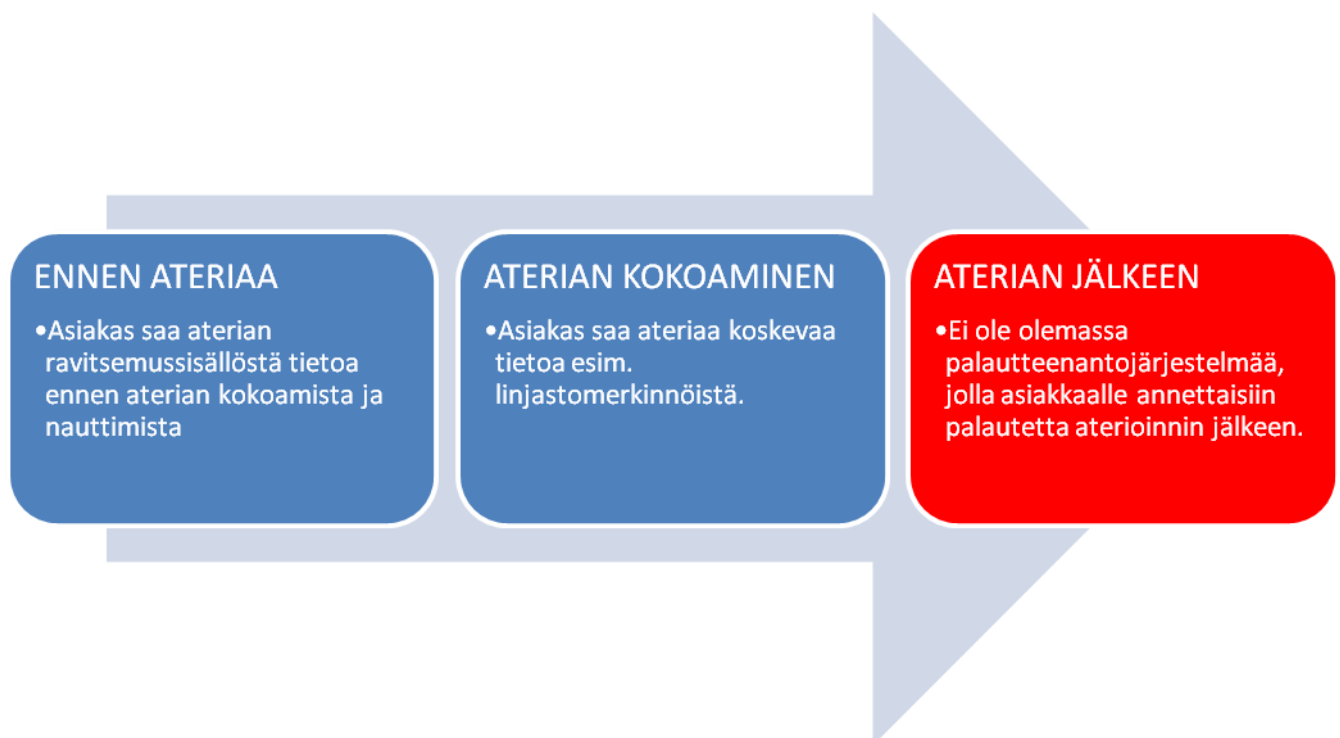
Työn aiheen rajaaminen voi olla vaikeaa, mutta selkeintä oli tarkastella tätä aihetta asiakkaan näkökulmasta. Valittu viitekehys ohjasi opinnäytetyön tekemistä koko prosessin ajan. Tutkimuksen tekijöinä oli asettauduttava välillä asiakkaiden asemaan ja mietittävä, mikä olisi heille tarpeellisinta.

Tutkimuksessa otettiin huomioon se, että olimme opiskelijoina vielä kokemattomia tutkimuksen toteuttajia ja siksi olikin tärkeää, että haastateltavien mielipiteitä osattaisiin tulkita oikein, eikä annettaisi omien mielikuvien ja ennakkoluulojen vaikuttaa tulosten tarkasteluun. Tämän takia oli tärkeää, että haastattelu oli suunniteltu huolellisesti, jottei tiedostamatta ohjattaisi asiakasta vastaamaan halutulla tavalla.

3 PALAUTTEENANTO

3.1 Ravitsemustiedolla palautetta asiakkaalle omasta aterian valinnasta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millä keinoin asiakkaalle voitaisiin antaa palautetta hänen valitsemastaan ateriakokonaisuudesta. Tällä hetkellä kuluttajat saavat tietoa ateriansa sisällöstä, mutta tieto esitetään ennen ruokailua esimerkiksi ruokalistamerkinnoilla. Tieto on esitetty usein sataa grammaa kohti, jolloin asiakkaiden on vaikea verrata tietoa omaan ateriaansa. Seuraavassa kuviossa (Kuvio 1) havainnollistetaan, miten asiakkaat saavat tietoa lounasaterian ravintosisällöstä.



KUVIO 1. Miten asiakas saa informaatiota aterian ravintosisällöstä?

Tutkimuksen pääongelmana oli löytää keinoja aterian jälkeen asiakkaalle annettavaan palautteeseen aterian ravintosisällöstä. Tarkoituksena oli tutkia, kuinka asiakkaat reagoisivat heille henkilökohtaisesti esitettyyn ravitsemusinformaatioon, joka annettaisiin annoksen kokoamisen jälkeen. Haasteelliseksi koettiin suunnitteluvaiheessa se, että pohdittiin liikaa menetelmän toteuttamista käytännössä, vaikka kyseiseen seikkaan ei olisi tarvinnut kiinnittää huomiota.

Taustatietoa etsiessä huomattiin, ettei tietoa palautteen antamisesta ollut paljon. Suurin osa löydettyistä tutkimuksista käsitteli pakkausmerkintöjen ymmärtämistä sekä ravitsemustiedon käyttämistä. Vastaavanlaista tutkimusta lounasateriasta saatavasta palautteesta ei löytynyt.

3.2 Palautteen annon merkitys yksilön käyttäytymiseen

Opinnäytetyössä kartoitettiin, millaista palautetta asiakkaat haluaisivat lounasateriastaan. Tämän takia tutkittiin palautteen merkitykseen liittyvää lähdeaineistoa. Ruokavalion ravitsemuksellinen laatu kohenee jo pienillä ruokailutottumusten muutoksilla, joiden toteuttamiset eivät vaadi suurta vaivaa (Aro ym. 2005, 57).

Palautteen antamisessa on tärkeää, että palautteensaantijärjestelmä on asiakkaiden tarpeiden mukainen. Palautteen saaminen omasta ateristiasta vaatii asiakkailta muutosta omissa ruokailutottumuksissaan sekä ajattelutavoissaan. Palautteenantojärjestelmän tulee olla tarpeeksi motivoiva ja tärkeäksi koettava, jotta asiakkaat ovat halukkaita muutokseen. Petäjä ja Koponen (2002, 14–15) toteavat, että hyöty on yleensä tärkeä toimintaa ohjaava voima. Palautteenantojärjestelmästä asiakkaat saisivat omaa terveyttä ja hyvinvointia tukevaa hyötyä, joten sitä tulisi korostaa asiakkaita motivoidessa uuden järjestelmän käyttöön. Petäjä ja Koponen mainitsevat, että tarvitaan voimakas tunne-elämys, jotta riittävä motivaatio elintapojen muuttamiseen syntyy. Esimerkiksi tupakoijat eivät Petäjän ja Koposen esimerkin mukaan lopeta tupakanpoltoa, vaikka he tietävät tupakoinnin riskit.

Palautteen käsitteenä määritellään miten ympäristö tai henkilö itse reagoi siihen, millainen hän on tai miten hän on toiminut. Palautteen muotoja ovat muun muassa oman virheen tai onnistumisen myöntäminen, korjaavan palautteen antaminen ja vastaanot-

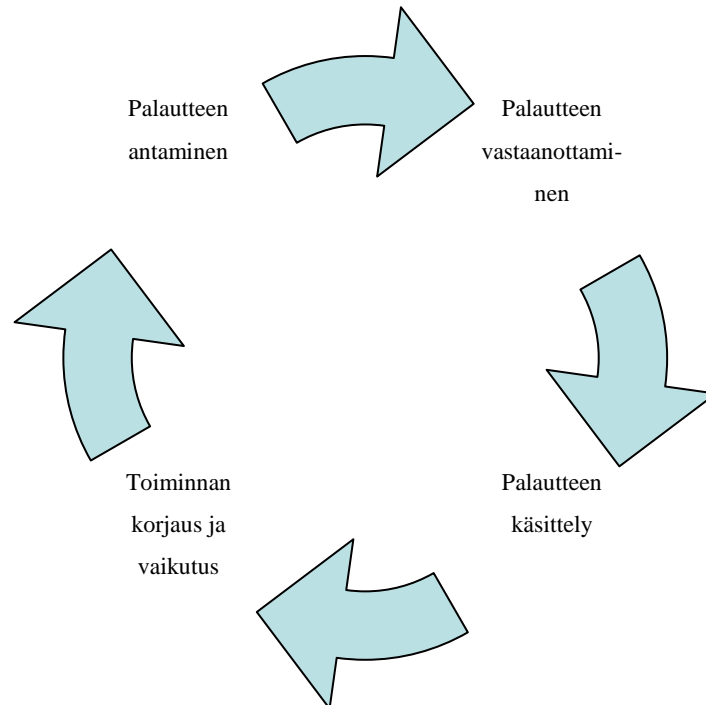
taminen sekä myönteisen palautteen antaminen ja vastaanottaminen. Palaute on muutoksen olennainen osa. Ilman palautetta on vaikea kehittyä ja edessä on taantuminen. Palautetta on sekä myönteistä että kielteistä. Negatiivisen palautteen sijasta tulisi käyttää korjaavaa palautetta. Aallon (2002, 7, 13) mukaan palautetta ei saa antaa itsetuntoa haavoittavasti, nöyryyttävästi, pilkatun, kiduttavasti, syyttäen, syyllistäen, alistaen, kostaen, haukkuen, nimitellen, leimaten tai väkivallan avulla.

Muutos käynnistetään ja pidetään yllä palautteen avulla. Muutoksella tarkoitetaan sitä, että jokin on erilainen tai tehdään eri tavalla kuin ennen. Muutos voi kuitenkin olla myös uudenlainen suhde tai suhtautumistapa itsen, omaan elämään tai johonkin muuhun. (Petäjä & Koponen, 2002, 47.) On tärkeää kyetä irrottautumaan perinteisistä tavoista toimia ja olla avoin uusille asioille. Uusien asioiden oppiminen vaatii korjaavaa palautetta ja myönteistä palautetta sekä kannustusta niin kriittisissä tilanteissa kuin onnistumisen hetkillä. (Aalto 2002, 10.)

Palautetta tulee antaa yksilöllisesti. Yksilöllisyys on otettava huomioon sekä palautteen sisällössä että antotavassa. Sisällön tulee olla helposti ymmärrettävää ja vastaanotettavaa. Sisällön lisäksi palautteen määrän ja kieliasun tulee olla selkeää. Pelkkä sanallinen palaute saattaa olla liian suppeaa. Yksilö saa palautetta sanallisesti, sanattomasti ja aistien kautta. Palautteen antotavassa pitää ottaa huomioon vastaanottavan yksilön tai yhteisön luonne ja tilanne. (Ranne 2006, 11, 44.) Palautteen saajalla tulee olla kykyä ottaa vastaan palautetta sekä myöntää omat virheet ja onnistumiset. Silloin hän tarvitsee kykyä käsitellä muutokseen liittyviä tunteita. (Aalto 2002, 10.) Ihmiset ovat erilaisia ja yksilöllisiä, eivätkä kaikki kaipaa palautetta. Palautetta annetaan yleensä aina liian niukasti. Etenkin palautteen laadussa on yleensä parantamisen varaa, ei niinkään määrässä. Palautteen ei tulisi olla välinpitämätöntä, tällöin palautteensaaja saa viestin, ettei hän ole tärkeä. Koska rehellisen palautteen antaminen on vaikeaa, tulisi muistaa ns. sämpylämalli: ensin vahvuuksia, sitten kehittämistarpeita ja lopuksi vielä vahvuuksia. Rakentavassa palautteessa pyritään palautteenantajan ja – saajan yhteistyöhön. Tämän takia onkin tärkeää pyytää aina välillä palautteesta palautetta. (Petäjä & Koponen, 2002, 70–71.)

Muutoksessa on kyse uuden oppimisesta (Aalto 2002, 100). Uutta tietoa opitaan aikaisemman tiedon pohjalta. Käsitukset muuttuvat ja muovautuvat kahdella tavalla: uuden

informaation lisäämisellä olemassa oleviin käsitteellisiin järjestelmiin tai yksilön uskomusten ja oletusten muuttumisella. Usein todetaan, että vaikka henkilö omaksuu jollakin tasolla hänelle opetetun tieteellisen käsityksen, niin silti hänen aiemmat käsityksensä jäävät eloon tai sekoittuvat uusiin käsityksiin. (Tynjälä 1999, 72, 75).



KUVIO 2. Palauteprosessin vaiheet (Aalto 2002, 144–146.)

Palauteprosessissa on neljä vaihetta: palautteen anto, palautteen vastaanotto, palautteen käsittely sekä toiminnan korjaus ja vaikutus. Kuviossa 2 on esitetty palauteprosessin vaiheet.

Yksilön käyttäytymisen muuttumiseen vaikuttavat rakentava tai myönteinen palaute. Myönteinen palaute on kaikkein tärkein ja vaivattomin tapa vaikuttaa yksilön käyttäytymiseen. Myönteisen palautteen vaikutuksia ovat hyvä olo, itsetunnon vahvistuminen, uskallus kehittää sitä ominaisuutta, josta palautetta annetaan, usko itsessä oleviin mahdollisuuksiin, itsetuntemuksen parantuminen, kyky nähdä muissa hyviä puolia, kyky kohdata korjaavaa palautetta, työmotivaatio ja suorituskyky paranevat ja mieliala paranee. (Aalto 2002, 144–146.) Meidän tavoitteenamme oli, että asiakkaat uskaltaisivat tehdä muutoksia elämäntavoissaan ja että he motivoituisivat seuraamaan ruokavaliotaan.

3.3 Palautteenannon tavoitteena ohjata elämäntapojen muutokseen

Muutoksia kohtaan ollaan usein vastahakoisia. Monien mielestä nopea muutos on pelottavaa eikä muutosta usein koeta välttämättömäksi. Toiset ihmiset taas suorastaan janoavat ja etsivät muutoksia elämäänsä. Lisäksi on myös niitä ihmisiä, jotka halusivat ja yrittävät muuttua, mutta he eivät siihen kykene. Ruokailutottumukset ovat yksi vaikeimmista muutoksen kohteista. Muutos ei kuitenkaan aina ole niin vaikeaa, kuin pelätään. Ihmiset mukautuvat tiettyihin makutottumuksiin lapsuudestaan lähtien, mutta niistä voi oppia mukautumaan myös eroon totuttelemalla. Vähäsuolaiseen ja vähärasvaiseen ruokavalioon tottuu pikkuhiljaa, ja lopulta on vaikeaa enää palata aikaisempiin ruokailutottumuksiinsa. Sanotaan, että lapsen tarvitsee maistaa kymmeniä kertoja uusia makuja, ennen kuin he tottuvat niihin ja oppivat pitämään niistä. Sama väite pätee myös aikuisiin. (Fogelholm 1999.)

Kansallinen ruokakulttuuri merkitsee tottumista tiettyihin ruokiin, makuyhdistelmiin ja valmistusmenetelmiin. Sopeutuminen uusiin makuihin ei tämän takia ole kovin helppoa. Tämän takia on tärkeää, että muutokset tapahtuvat vaiheittain ja pienissä erissä. Lipsahduksia ja herkutteluun herkeämisiä sattuu jokaiselle, varsinkin muutoksen alkuvaiheessa. Ongelmaksi nämä muodostuvat silloin, jos näitä alkaa olla liikaa tai silloin, jos ”repsahdukset” alkavat nakertaa itsetuntoa. Tällöin ihminen helposti luovuttaa ja jättää muutosprosessin kesken. (Fogelholm 1999.)

4 TYÖIKÄISTEN RAVITSEMUS

Ravitseminen on tärkeä osa ihmisen terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämistä. Opinnäytetyössämme käsittelemme työkäisten ravitsemusta, sillä tutkimuksemme kohdistuu henkilöstöravintolaan. Työaikainen ruokailu takaa tehokkaan työskentelyn ja jaksamisen työssä. Työkäisten tulisi kiinnittää huomiota aterioidensa sisältöön, sillä ravinnolla on suuri merkitys terveydelle ja hyvinvoinnille.

4.1 Työikäiset

Työikäisiä ovat 15–64-vuotiaat. Työikäistä väestöä ovat työlliset, työttömät ja työelämän ulkopuolella olevat. (Puumalainen 2001, 170.) Päivittäisestä ravinnonsaannista suurimman osan kattaa kotona tapahtuva ruokailu. Tämän rinnalle on kehittynyt työpaikkaruokailu, joka voi muodostua monelle aikuiselle päivän ainoaksi varsinaiseksi ateriaksi. Siksi työpaikkaruokailun merkitys ruokatottumusten kehittäjänä on hyvin keskeinen (Aro ym. 2005, 383). Ravitsemusneuvonnassa on tärkeää kiinnittää huomiota säännölliseen syömiseen. On hyvä löytää itselleen toimiva ja säännöllinen rytmi ja noudattaa sitä. Päivän aikana nautitut ateriat määrittävät päivän energiansaannin ja pitkän jakson aikana nautitut ateriat ovat merkityksellisiä kokonaisravitsemuksen kannalta. (Puumalainen 2001, 175.)

Ravinnon laatu on yksi tärkeä tekijä työikäisen väestön hyvän terveydentilan säilyttämisessä ja vanhenemiseen liittyvien muutosten hidastamisessa. Jo yhdellä oikein koostetulla päivittäisellä aterialla voidaan vaikuttaa ratkaisevasti yksilön ravitsemustilaan ja terveyteen. Tasapainoiset, monipuoliset, kohtuulliset ja nautittavat ateriat sekä työttä vapaa-aikana luovat mahdollisuuden fyysiseen ja henkiseen hyvinvointiin. (Aro ym. 2005, 57.) Informaation määrä on lisääntynyt ja tuotevalikoima on monipuolistunut. Tämän takia voi olla vaikeampaa ymmärtää mitä, milloin ja kuinka paljon pitäisi syödä. Toisaalta koetaan, että ravitsemussuositukset muuttuvat koko ajan, koska uusia tutkimuksia elintarvikkeista ja niiden vaikutuksesta ilmestyy usein. (Puumalainen 2001, 169.)

Suomessa on mahdollisuus ruokailla terveellisesti työpäivän aikana. Ravitsemuskasvatus alkaa jo lapsena, jolloin päiväkodit ja koulut tarjoavat ilmaisen ja ravitsemussuosituksen mukaisen aterian. Maailmassa noin miljardi ihmistä on aliravittuja, mutta myös ylipainoisia on noin miljardi (Wanjek 2005, 1). Ylipaino on ongelmana hyvinvointivaltioissa, joissa elintaso on korkealla. Työikäiset eivät huolehdi tarpeellisesti liikunnasta ja eivät kiinnitä huomiota ruokavalioonsa. Ateria korvataan liian usein valmisruoilla tai epäterveellisillä välipaloilla. Epäterveelliset ruokailutottumukset johtavat ylipainoon, koska energian saanti on suurempaa kuin kulutus. Joukkoruokailu

vaikuttaa väestön ruokailutottumuksiin merkittävästi. Työpaikkaruokailun tulee olla houkutteleva vaihtoehto epäterveellisille pika-aterioille. (Aro ym. 2005,383.)

Terveysriskit vaikuttavat muun muassa työssä ja vapaa-aikana jaksamiseen, fyysiseen ja henkiseen hyvinvointiin sekä ennenaikaiseen eläköitymiseen. Suomessa harkitaan eläkeiän nostamista, mutta käytännössä terveystaitavat ajavat väestön usein ennenaikaiselle eläkkeelle (Manner 2010). Elintapojen terveystaikutukset eivät tule vielä esiin varhaisessa aikuisuudessa ja tämän takia ravitsemukseen ei kiinnitetä huomiota ennen kuin terveystoimintaa ilmenee. (Puumalainen 2001, 171.)

4.1.1 Työikäisen energian ja ravintoaineiden tarve

Aikuisten energian tarve ja ravintoaineiden tarve vaihtelee paljon. Esimerkiksi samaan liikuntasuoritukseen kuuluu satakiloiselta ihmiseltä kaksinkertainen määrä energiaa verrattuna 50-kiloiseen (Helsingin yliopiston avoin yliopisto 2010). Energian tarpeeseen vaikuttavat esimerkiksi ikä, sukupuoli, fyysinen aktiivisuus, terveydentila ja yksilöllisyys. Tämän takia ravinnon saantisuositukset ovat laadittu ryhmille, eikä yksilöta-
solle. Näillä suosituksilla pyritään takaamaan riittävä ravinnon saanti ja hyvä terveydentila pitkällä aikavälillä. (Aro ym. 2005, 47.)

Aro ym. (2005, 29) kertovat, kuinka työikäisten energiantarpeen viitearvojen vaihtelu ravitsemussuosituksien mukaan on kevyttä työtä tekevillä, vähän tai säännöllisesti liik-
kuvilla naisilla 1800–2610 kcal (7,5–10,9MJ) vuorokaudessa ja miehillä 2240–3100 kcal (9,4–12,9 MJ). Työpaikalla nautitun aterian tulisi kattaa kolmannes työntekijän päivittäisestä energiantarpeesta.

Aikuisilla käytetään vitamiinien ja kivennäisaineiden suosituksina ravitsemusneuvot-
telukunnan antamia energiayksikköä kohti laskettuja suosituksia, sekä Pohjoismaisia ravitsemussuosituksia, jotka on annettu energiayksikköä kohti ja päivittäisinä saan-
tisuosituksina. Työpaikka-aterian ravintosisällöstä on annettu suositukset, jotka näky-
vät seuraavassa taulukossa (Taulukko 1). (Peltosaari ym. 2002, 255.)

TAULUKKO 1. Työpaikka-aterian ravintosisältösuositukset (Peltosaari 2002).

Energiaa	n. 600–1000 kcal (2,7–4,2 MJ)
Rasvaa	30 E %
Proteiinia	15 E %
Rautaa (mg/MJ)	1,4
C-vitamiinia (mg/1MJ)	8
A-vitamiinia (µgRE/1MJ)	105

4.1.2 Energiansaanti

Suomalaisten ravitsemussuositusten mukaan (2005, 10) energiansaannin tulisi olla kulutukseen nähden tasapainossa normaalipainon ja terveyden ylläpitämiseksi. Ihminen tarvitsee energiaa perusaineenvaihduntaan, ruoan aiheuttamaan lämmöntuottoon ja liikkumiseen. Energiantarve vaihtelee yksilöllisesti sukupuolen, iän ja fyysisen aktiivisuuden mukaan (Suomen Sydänliitto ry 2004a). Oheisessa taulukossa (Taulukko 2) on selvitetty työikäisen miehen ja naisen energiansaannin määrät kulutuksen mukaan.

TAULUKKO 2. Energian tarpeen viitearvot työikäisellä (VRN 2005, 11).

(31-60v.)	Kevyt työ, ei liikuntaa vapaa-aikana	Kevyt työ, vähän liikuntaa vapaa-aikana	Kevyt työ, säännöllisesti liikuntaa vapaa-aikana
Mies (n.77 kg)	2490 (kcal)	2830 (kcal)	3190 (kcal)
Nainen (n.63kg)	1940 (kcal)	2210 (kcal)	2500 (kcal)

Jo pelkät peruselintoiminnot vaativat energiaa. Perusaineenvaihduntaan kuuluvat hengittäminen, sydämen toiminta, verenkierto ja muut elimistön toiminnot. Perusaineenvaihdunta (kJ/vrk) voidaan laskea painon mukaan seuraavalla kaavalla:

PAV (miehet) = $4,18 \times (879 + 10,2 \times \text{paino})$

PAV (naiset) = $4,18 \times (795 + 7,18 \times \text{paino})$. (Helsingin yliopiston avoin yliopisto 2010.)

Tästä voidaan laskea, että 70-kiloisen miehen perusaineenvaihduntaan kuuluu 6658,74 kilojoulea vuorokaudessa eli noin 1590 kilokaloria. Tunnissa perusaineenvaihduntaan kuuluu siis noin 65 kilokaloria. Nainen, joka painaa 70 kiloa kuluttaa puolestaan 5423,90 kilojoulea eli noin 1296 kilokaloria vuorokaudessa. Tunnissa tämä tarkoittaa 54 kilokaloria.

4.1.3 Energiaravintoaineet

Ravitsemussuositusten mukaan (2005, 15) rasvan laadulla on suuri merkitys. Tyydyttyneitä eli kovia rasvahappoja tulisi korvata tyydyttämättömillä, eli pehmeillä rasvahapoilla, joita saadaan esimerkiksi kalasta. Tyydyttyneiden rasvahappojen saantilähteitä ovat esimerkiksi rasvaiset maito- ja lihavalmisteet. Tyydyttymättömiä rasvahappoja saadaan kasviöljyistä ja – margariineista. Elimistö tarvitsee välttämättömiä rasvahappoja solukalvojen toimintaan, aivo- ja hermokudoksen toimintaan, sisäelinten suojeleluun, rasvaliukoisten vitamiinien imeytymiseen, hormonien, sappisuolojen ja D-vitamiinin muodostamiseen, kolesterolin valmistamiseen sekä energian varastointiin. (Aro ym. 2005, 129–132.) Tämän takia on tärkeää, ettei rasvojen käyttöä vähennetä liikaa ruokavaliosta. Rasva sisältää runsaasti energiaa ja rasvan käyttöä tulisi pitää kohtuullisena esimerkiksi painonhallinnan takia. Vähärasvainen ruoka on usein ravitsemuksellisesti parempaa. Rasvan osuus päivittäisestä energiansaannista saisi olla 25–35 %, kovan rasvan osuus ei saisi ylittää 10 % päivittäisestä energiansaannista. (VRN 2005, 15, 16.) Kevyiden elintarvikkeiden valikoima on nykyään todella hyvä ja niitä suosimalla on helppo noudattaa ravitsemussuositusten mukaista ruokavaliota. Suomalaisen ravitsemustietoisuus on lisääntynyt ja tästä johtuen esimerkiksi kovan rasvan käyttö on vähentynyt. Ihmiset tiedostavat, että esimerkiksi ruoanvalmistuksessa on terveellisempää käyttää öljyä voin sijaan.

Hiilihydraatteja on ravinnossamme kolmessa eri muodossa: tärkkelyksenä, sokereina ja ravintokuituna. Hiilihydraatteja saadaan kasvikunnan tuotteista. (Aro ym. 2005, 110.) Hiilihydraattien osuus päivittäisestä energian saannista tulisi olla 50–60 %.

Etenkin kuitupitoisten hiilihydraattien saantia väestön tulisi lisätä ja sokeripitoisten hiilihydraattien määrää vähentää. Kuituja tulisi aikuisen ihmisen saada päivittäin n. 25–35 grammaa. Hiilihydraattien ja kuitujen osuus ruokavaliossa pysyy ravitsemussuosituksen mukaisena, kun suositetaan täysjyvävalmisteita, ruisleipää, juureksia, vihanneksia, hedelmiä ja marjoja. (VRN 2005, 17–18.)

Proteiinien eli valkuaisaineiden saantisuositus on 10–20 % (VRN 2005, 20). Proteiinit koostuvat aminohapoista. Elimistö valmistaa itse tarvitsemiaan aminohappoja, mutta näiden lisäksi tarvitaan välttämättömiä aminohappoja, joita saadaan ravinnosta. Proteiinin saantisuositusten ylittäminen ei aiheuta haittaa, tosin suosituksia tulisi noudattaa, jotta muiden ravintoaineiden saanti olisi suositusten mukaista. Suomessa proteiinien puute on harvinaista. Suomalaisten proteiinin lähteinä toimivat eläinperäiset tuotteet, kuten maito ja liha. Soija ja pavut ovat parhaita kasvikunnan proteiinien lähteitä, joiden riittävästä käytöstä kasvisruokavaliota noudattavien tulee huolehtia. Painonhallinnassa proteiinit lisäävät kylläisyyden tunnetta. (VRN 2005, 20.) Proteiinit ovat välttämättömiä myös kasvulle ja esimerkiksi lihaskudostenrakentumiselle (Aro ym. 2005, 135). Proteiinien tehtävänä ovat nestetasapainon säätely, kuljetustehtävät verenkielrossa, vasta-aineiden, entsyymien ja hormonien muodostaminen sekä kasvu ja kudosten uusiutuminen (Suomen Olympiakomitea 2010).

4.1.4 Vitamiinit ja kivennäisaineet

Vitamiinit ovat elimistölle välttämättömiä kemiallisia yhdisteitä. Vitamiinit voidaan jakaa vesi- ja rasvaliukoisiin vitamiineihin. Yleisesti tunnettuja vitamiineja on 13 kappaletta. C-vitamiini sekä kahdeksan erilaista B-ryhmän vitamiinia ovat vesiliukoisia. A-, D-, E- ja K-vitamiinit ovat rasvaliukoisia. Rasvaliukoiset vitamiinit varastoituvat hyvin elimistöön ja kestävät hyvin ruoanvalmistuksen. Vesiliukoisia vitamiineja taas on saatava ruoasta päivittäin, ja ne menettävät helpommin tehoaan ruoan käsittelyssä. (Aro ym. 2005, 31.) Suomalaisilla vitamiinien ja kivennäisaineiden saanti on yleisesti ottaen hyvällä tasolla, lukuun ottamatta D-vitamiinia, folaattia ja rautaa (VRN 2005, 22).

D-vitamiinin puutos on suomalaisilla yleistä, etenkin talvella, sillä D-vitamiinia saadaan auringon valosta (Aro ym. 2005, 31). Tämän takia esimerkiksi maito rikastetaan

D-vitamiinilla, sillä se edesauttaa myös kalsiumin imeytymistä elimistöön. Ravitsemussuositusten (2005, 26) mukainen D-vitamiinin saantisuositus on 7,5 mikrogrammaa vuorokaudessa. D-vitamiinin liiallinen käyttö on vaarallista, eikä saantisuosituksia tulisi ylittää. Ruoasta D-vitamiinia ei voi saada liikaa, mutta liiallista ravintolisien ja kalanmaksaöljyn käyttöä tulee varoa.

Folaatti on B-ryhmän vitamiini, jota elimistö tarvitsee punasolujen muodostukseen. Riittävä folaatin saanti on hyväksi sydämen terveydelle. Tärkeimpiä folaatin lähteitä ovat viljavalmistet sekä kasvikset. Folaatin saantisuositus on 300 mikrogrammaa vuorokaudessa, mutta etenkin raskaana olevilla ja imettävillä äideillä määrän tulisi olla suurempi. (VRN 2005, 27.)

Kivennäisaineet ovat alkuaineita, joita tarvitaan elimistön rakennus- ja säätelytehtäviin (Ihanainen ym. 2004, 187). Näitä tehtäviä ovat luuston muodostus ja uusiutuminen, proteiinien valmistus, punasolujen muodostaminen, energian vapauttaminen ravintoaineista, ravintoaineiden hyväksikäyttäminen elimistössä, lihasten ja hermoston toiminnan säätely, nestetasapainon säätely sekä happo-emästasyyppäapainon säätely.

Rauta on huonosti imeytyvä ravintoaine, ja sen imeytymistehokkuuteen vaikuttavat elimistön rautavarastot, raudan määrä ja laatu ruoassa sekä aterian koostumus (VRN 2005, 29). Raudanpuute aiheuttaa anemioita, jolloin veren hemoglobiini arvo laskee. Naisilla hemoglobiinin tulisi olla yli 120 ja miehillä yli 130 (Piira 2006). Erityisen suuri raudan tarve on pienillä lapsilla, kasvuikäisillä sekä raskaana olevilla naisilla. Naiset menettävät rautaa etenkin kuukautisten aikaan. (VRN 2005, 29.) Hyviä raudansaanti lähteitä ovat sisäelin- ja liharuoat sekä täysjyvävalmistet (Aro ym. 2005, 196).

4.1.5 Ravintoainetiheys

Ravintoainetiheydellä tarkoitetaan ravintoaineiden määrää tiettyä energiayksikköä kohti (VRN 2005, 30). Vaikka energian saanti olisi vähäistä, mutta valitaan ruoka-aineita, jotka ovat ravintoainetiheitä, saadaan ravintoainesisällöltään hyvä ruokavalio. Kun ruokaan lisätään esimerkiksi sokeria, kermaa tai rasvaa, ravintoainetiheys laimeenee ja ruoan ravinto-arvo heikkenee. (Aro ym. 2005, 34.)

4.1.6 Suolan käyttö

Suolan liiallinen käyttö on yksi ongelma suomalaisten ruokailutottumuksissa. Suurin osa nauttimastamme suolasta tulee elintarvikkeista piilosuolana (Suomen Sydänliitto ry 2009b). Suolaa lisätään usein ruokaan tottuksesta, eikä muilla mausteilla osata korvata suolan osuutta aterianssa. Suolan vähentäminen vaatii totuttelua ja olisikin hyvä, jos jo lapsesta saakka totuttaisiin vähäsuolaiseen ruokavalioon. Päivittäinen suolan saantisuositus on naisilla kuusi ja miehillä seitsemän grammaa. Suolan saanti tulisi pyrkiä pitämään viidessä grammassa päivittäin. (VRN 2005, 32.)

4.1.7 Ravinnonsaanti

Muun muassa Kansanterveyslaitos ja Kansaneläkelaitos tutkivat suomalaisen aikuisväestön ravinnon laatua ja saantia. Näiden lisäksi tietoa aikuisten ravintokäyttäytymisestä saadaan erilaisten ravinnon ja sairauksien välisiä yhteyksiä selvittävistä tutkimuksista. Tutkimusten mukaan aikuisten ravinnonsaanti tutkittujen ravintoaineiden osalta on keskimäärin hyvä ja osittain jopa runsas. Aikuisten ruokavalion laadusta on havaittavissa, että:

- a) naiset syövät miehiä monipuolisemmin,
- b) nuoremmat syövät iäkkäämpiä monipuolisemmin ja paremmin,
- c) rasvan saanti lähenee suositeltua tavoitetta,
- d) Pohjois-Suomessa ruokavalion laatu on muuta Suomea heikompi ja
- e) ruokavalion laatu paranee koulutustason ja sosioekonomisen aseman kohotessa. (Peltosaari ym. 2002, 257.)

4.2 Ravitsemussuositukset terveellisen ruokavalion perustana

Terveellistä ja tasapainoista ruokavaliota ohjaavat ravitsemussuositukset. Suomalaiset ravitsemussuositukset laatii valtion ravitsemusneuvottelukunta ja ne pohjautuvat pohjoismaisiin ravitsemussuosituksiin. Niitä tarkastetaan ja päivitetään uusien tutkimustulosten ja kansainvälisten suositusten pohjalta noin kymmenen vuoden välein. (Aro ym.

2005, 53.) Suositusten tarkoituksena on toimia joukkoruokailun suunnittelussa, ravitsemusopetuksen ja -kasvatuksen aineistona sekä ohjeistuksena eri ikäryhmien ravitsemuksen suhteen. Ravitsemussuositusten mukainen toiminta edellyttää energian saannin ja kulutuksen tasapainottamista, tasapainoista ja riittävää ravintoaineiden saantia, kuitupitoisten hiilihydraattien lisäämistä, puhdistettujen sokereiden vähentämistä, kovan rasvan vähentämistä ja osittaista korvaamista pehmeillä rasvoilla, suolan vähentämistä sekä alkoholin kulutuksen pitämistä kohtuullisena. (VRN 2005, 4, 7.) Näillä keinoilla voidaan ylläpitää terveyttä ja hyvinvointia.

Suomalaisilla on taloudellisesti hyvät mahdollisuudet noudattaa terveyttä ylläpitävää ja edistävää ruokavaliota. Tasapainoisen ja terveellisen ruokavaliosta tekevät nautittavuus, monipuolisuus, tasapainoisuus ja kohtuus. Ruoan tulee olla nautittavaa, jotta ateriointi olisi ihmisille mielekästä ja tärkeää. Hyvällä maulla, tuoksulla ja ulkonäöllä, oikealla lämpötilalla, tarjoilulla ja kattauksella ruoasta saadaan houkuttelevaa. Ruokatauko on usein myös odotettu lepotauko, joka tuo päivään vaihtelua. (Haglund ym. 1991, 9 - 11.)

Ravitsemussuositukset laaditaan terveille ja melko aktiivisille ihmisille. Suosituksissa on otettu huomioon kasvisruokailijat, laktoosi-intolerantit sekä raskaus ja imetysaika. Suositukset sopivat myös tyypin 2 diabeetikoille ja henkilöille, joiden verenpaine tai veren rasva-arvot ovat koholla. (Aro ym. 2005, 19.) Ravintoainesuositukset esitetään sekä suositeltavana päiväsaantina että energiavakioituna eli suhteessa energian saantiin (VRN 2005, 8).

4.3 Voiko asiakas luottaa ruoan ravitsemukselliseen laatuun henkilöstöravintolassa?

Työpaikkaruokailu edistää ravitsemussuositusten mukaista ruokavaliota. Ravintolassa ruokaillessa on mahdollisuus valita salaatit, leivät, ruokajuoma ja pääruoka, jolloin aterialla on täysipainoinen ja parempi vaihtoehto kuin eväsröky. Aterian kokonaisuuteen vaikuttaa kuitenkin se, mitä asiakas valitsee lautaselleen. Valintoja rajoittavat tarjolla oleva ruokalista sekä asiakkaan omat mieltymykset ja rajoitteet. Asiakkaan valintoja helpottaisi, jos ravintolat käyttäisivät annosten kuvia ruokalistoilla ravitsemusinformaation lisäksi. (Mertanen 2007, 263, 264.)

Vastuu ruoan laadusta ei kuulu pelkästään asiakkaalle eikä pelkästään ruoan tarjoajalle. Elintarviketurvallisuusvirasto Evira pitää huolen siitä, että koko elintarvikeketju ”pellolta pöytään” on tarkasti tutkittua ja valvottua. Esimerkkinä ovat vaikkapa ruokamyrkytys-epidemiat, jotka ovat saaneet alkunsa jo tuotannossa, eivätkä näin ollen ole asiakkaan tai ruoan tarjoajan vastuulla. Viimeisimpänä esimerkkinä Yersinia pseudotuberculosis-epidemia vuonna 2006 Tuusulassa ja Keravalla, joka sai alkunsa porkkanoista. (Evira 2006.)

Asiakkaan ei pidä sokeasti luottaa ruoan laatuun, vaan hänen tulee arvioida ateriaansa kriittisesti. Usein asiakas luottaa saavansa terveellistä ruokaa, jos esimerkiksi ruokalistalla on maininta aterian terveellisyydestä. Henkilökunta saattaa kuitenkin esimerkiksi lisätä ruokaan suolaa oman makuaistinsa mukaan, jolloin aterian ravitsemusarvo huononee. Mertasen tutkimuksen mukaan joka toinen ravintolassa ruokaileva uskoi, että ruoka on ravitsemussuositusten mukaista. Annosten tarkan sisällön halusi tietää kaksi kolmasosaa kyselyyn vastanneista. Keittiöhenkilökunta oletti asiakkaiden tietävän, mitä ruoka-annokset sisältävät ja tekevän vastuullisia päätöksiä. Ravintolan kannalta liian suurten tai muutoin suosituksia vastaamattomien annosten tarjonta on tuhoisaa toimintaa. Ajan myötä liian suuria annoksia tarjoavat ravintolat vaikuttavat asiakkaidensa painoon ja terveyteen haitallisesti tai pakottavat asiakkaat jättämään aterioita väliin. (Mertanen 2007, 236, 266.)

Ihmiset on helppo saada uskomaan asioita, joissa he itse eivät ole asiantuntijoita. Espanjassa tehdyssä tutkimuksessa todettiin (2009, 469), että kuluttajat arvostavat ja käyttävät enemmän tuotteita, jotka sisältävät taulukoita ravitsemustiedosta kuin ”kevyt”-merkeillä varustettuja tuotteita. ”Kevyt”-merkinnät voivat johtaa kuluttajia harhaan ja napostelemaan ”kevyt”-tuotteita liika (University of Arkansas 2009, 465). Jos tuotteessa mainitaan terveystiedote, kuten ”kevyt”, täytyy tuotteesta löytyä ravitsemusarvotaulukko pitkänä versiona (Evira 2010a.) Myös ruokalistoilta käytetään joskus ”terveysväitteisiä” nimityksiä, kuten ”kevyt pippuriporsas”, joilla vakuutetaan asiakas aterian terveellisestä sisällöstä.

Asiakkaiden valintoihin pystytään vaikuttamaan, mutta tulee muistaa että asiakkaat haluavat aina hyvänmakuista ruokaa. Terveellisyydellä ei siis voida markkinoida

maultaan huonoa tuotetta. Ravitsemus ja terveys ovat nousseet asiakkaiden arvostusasteikolla pysyväksi trendiksi, joten ravintolat seuraavat asiakkaiden tarpeita pysyäkseen kilpailukykyisinä. (Mertanen 2007, 265.) Terveellisellä ruoalla on usein mauttoman ruoan maine, josta pitäisi yrittää päästä eroon. Myös kevyt ruoka voi olla maukasta ja monipuolista.

Asiakkailla on vastuu omista valinnoistaan, mutta he eivät voi tehdä hyviä valintoja huonoista vaihtoehdoista. Jos esimerkiksi ravintola tarjoaa ruokaa, joka ei ole suositusten mukaista, asiakas ei voi enää omilla valinnoilla muuttaa sitä suositusten mukaiseksi. Vaikka asiakkailla olisi toiveita terveellisemmästä ruoasta, niitä ei voida aina toteuttaa, ellei ruokaa ole alun perin suunniteltu terveelliseksi. Ketjuravintoloilla ruokalistan suunnittelu ei ole yhden ihmisen vastuulla, joten ravitsemusasiat otetaan helpommin huomioon eikä yksittäisen ravintolan heikko ravitsemustietoisuus vaikuta ruoan laatuun. Terveellistä ruokavaliota pitää olla mahdollista noudattaa myös kodin ulkopuolella ruokailtaessa. WHO:n kroonisten tautien ehkäisyraportti edellyttää ravintoloiden kertovan asiakkailleen ruoan ravitsemuksellisen laadun niin yksinkertaisella tavalla, että asiakkailla on mahdollisuus valita terveellisempiä ruokia. (Mertanen 2007, 265–268.)

4.4 Henkilöstöruokailu

Työpaikkaruokailu on hyvän ravitsemuksen perusta (Wanjek 2005, 37). Työaikainen lounasruokailu vaikuttaa ravinnon saantiin, mutta tarjoaa myös lepo hetken, auttaa irtottautumaan hetkeksi töistä ja mahdollistaa muiden ihmisten tapaamisen työpäivän aikana. Henkilöstöruokailun voidaan näin ollen olettaa lisäävän työtyytyväisyyttä ja -kykyä. (Kansanterveyslaitos 2004, 43.) Wanjekin (2005, 1) mukaan työpaikkaruokailu ehkäisee hivenaineiden puutetta ja pitkäaikaissairauksia. Ravitsemukseen sijoittaminen vähentää työntekijöiden sairauspäiviä, työtapaturmia sekä kasvattaa tuottavuutta ja työmoraalia.

Suomessa henkilöstön hyvinvoinnin, jaksamisen ja terveyden tukeminen nousivat työyhteisöjen kehittämisen tavoitteiksi 1980-luvulla. Tällöin huomattiin, että stressitekijät aiheuttavat häiriötä työntekijöille. Myöhemmin huomattiin yhteys taloudellisiin vaikutuksiin ja ymmärrettiin henkilöstön hyvinvoinnin merkitys työn tulokseen. (Työterve-

yslaitos, 2002.) Työntekijän ja työnantajan edun mukaista on noudattaa lakisääteisiä ruoka- ja lepotaukoja. Työnantajan velvollisuus on huolehtia siitä, että tauot voidaan pitää ja työntekijän itse on pidettävä huoli siitä, että tauot myös pidetään. Työturvallisuuslaki määrää, että jos työ on yhtäjaksoista paikallaoloa vaativaa tai yhtäjaksoisesti kuormittavaa, työn lomaan on järjestettävä mahdollisuus tarvittaessa sellaisiin taukoihin, jotka sallivat lyhytaikaisen poistumisen työpisteestä. Eri työehtosopimuksissa on lisäksi eri aloittain määritelty tarkemmat määräykset tauoista. (Palvelualojen ammattiliitto, 2010.) Henkilöstö, joka voi hyvin, on merkittävä tuottavuutta lisäävä tekijä. Yksi menetetty työvuosi merkitsee noin kolmen miljardin euron laskua työnantajalle. Siksi onkin siis syytä kiinnittää huomiota henkilöstön työhyvinvointiin, koska se maksaa itsensä takaisin. (Tekniikan akateemisten liitto 2010).

Työaikainen ruokailu voi edistää työyhteisön toimivuutta, lisätä epävirallista kanssakäymistä ja tiedon kulkua, jolloin kanssakäyminen työasioissa helpottuu (Puumalainen 2001, 192). Ruokatauko piristää työpäivää ja tuo virkistävän tauon työntekijän keskelle.

5 RAVINTOSISÄLLÖN ESITTÄMINEN ELINTARVIKKEISSA

5.1 Ravintoarvomerkinnot

Ravintoarvomerkinnot elintarvikkeissa kertovat niiden ravitsemuksellisesta koostumuksesta, niiden energiasisällöstä ja ravintoaineiden määrästä. Näiden avulla asiakas voi vertailla erilaisia valmisteita ja valita ne omien tarpeidensa perusteella. (Evira 2010a.) Eviran antamat ohjeet ovat tarkoitettu elintarvikkeiden pakkauksiin, mutta niitä voidaan hyödyntää myös kuvaamaan aterioiden ravintosisältöä.

Ravintoarvomerkinnot elintarvikkeiden valmistajille vapaaehtoinen, mutta merkintä muuttuu pakolliseksi, kun elintarvikkeesta esitetään ravitsemusväite, joka koskee sen sisältämiä ravintoaineita. Merkintä tulee tehdä myös silloin, kun elintarvikkeesta esitetään terveysväite tai elintarviketta on täydennetty vitamiineilla tai kivennäisaineilla tai jos elintarvike on tarkoitettu erityiseen ravitsemukselliseen käyttötarkoitukseen. (Evira 2010b.) Olemme itse huomanneet, että kuluttajat luulevat usein kyseisen merkinnän olevan pakollinen kaikissa tuotteissa.

Ravintoarvomerkinnt on kirjoitettava yhtenä kokonaisuutena, helposti havaittavaan paikkaan taulukon muotoon. Jos tilaa ei ole, merkinnät voidaan luetella peräkkäin. Tiedot on annettava elintarvikkeen sataa grammaa tai sataa millilitraa kohden. Ne voidaan ilmoittaa myös ilmoitetun suuruista annosta tai yksikköä kohden, jos pakkauksessa ilmoitetaan yksiköiden määrä. (Evira 2010b.) Esimerkiksi vaikka yhtä jäätelöpuikkoa tai keksiä kohden.

Pitkässä ja lyhyessä ravintoarvomerkinntässä vaadittujen tietojen lisäksi voidaan ilmoittaa elintarvikkeen sisältävän myös seuraavat ravintoaineet tai niiden määrät:

- tärkkelys
- polyolit
- monotydyttymättömät rasvahapot
- polytydyttymättömät rasvahapot
- kolesteroli ja
- vitamiinit sekä kivennäisaineet, joita sisältyy elintarvikkeeseen ravintoarvomerkinntäasetuksen liitteessä määritelty merkitsevä määrä. (Evira 2010b.)

Ravintoaineiden määrä ilmoitetaan keskiarvolukuna, joka perustuu useammasta näytteestä saatuihin tutkimustuloksiin ja/tai laskennalliseen tietoon. (Evira 2010b.) Suomessa ei ole määritelty, kuinka ravintolassa tulee esittää ravitsemustieto. Yhdysvalloissa kuitenkin on menossa lakiuudistus, jonka mukaan ravintolat veloitetaan tarjoamaan ruokalistoillaan tai muuten helposti käytettävällä tavalla ainakin tiedot annosten sisältämästä energiasta, tyydyttyneestä- ja transrasvasta sekä natriumin määrästä. (Mertanen 2007, 268.) Itse uskomme, että kyseisen kaltainen lakiuudistus/menetelmä tulee leviämään jatkossa myös muualle maailmaan.

Ravintosisältö voidaan esittää joko lyhyellä merkinnällä tai pitkällä merkinnällä. Seuraavissa kappaleissa on esitetty nämä vaihtoehtoiset tavat.

5.1.1 Lyhyt merkintä

Jos elintarvikkeen pakkaukseen tehdään ravintoainementä, on tehtävä vähintään lyhyt merkintä. Tässä merkinnässä ilmoitetaan energiasisältö ja energiaa tuottavien ravintoaineiden (proteiinien, hiilihydraattien ja rasvan) määrät. Ravintoaineiden järjestystä on noudatettava, jotta kuluttajien on helppo vertailla tuotteita keskenään. Lyhyt merkintä on oltava esillä, jos on esitetty ravitsemusväite, joka koskee energiasisältöä, proteiinia, hiilihydraattia tai rasvaa. (Evira 2010b.)

Esimerkkinä voidaan antaa ruisleivän ravintoarvomentä.(Evira 2010b.)

100 grammaa ruisleipää sisältää:

energiaa 930 kJ (220kcal)
proteiinia 7,9 g
hiilihydraattia 43 g
rasvaa 1,8g

5.1.2 Pitkä merkintä

Pitkässä ravintoarvomentä tulee noudattaa aina samaa järjestystä, joka on energiasisältö, proteiinin, hiilihydraatin, sokerien, rasvan, tyydyttyneiden rasvahappojen, ravintokuidun ja natriumin määrät.

Ravintoarvo täytyy ilmoittaa pitkän mallin mukaan, kun esitetään ravitsemusväite, joka koskee sokereita, tyydyttyneitä rasvahappoja, ravintokuitua tai natriumia. Tiedot tulee ilmoittaa pitkällä merkinnällä myös silloin, jos esitetään terveystväite tai jos elintarviketta on täydennetty vitamiineilla ja kivennäisaineilla. Ravintoarvon voi ilmoittaa myös vapaaehtoisesti pitkän mallin mukaan.(Evira 2010b.)

Esimerkkinä voidaan käyttää taas ruisleivässä käytettävää pitkää merkintää.(Evira 2010b.)

100 grammaa runsaskuituista ruisleipää sisältää:

energiaa 780 kJ (185 kcal)
proteiinia 7,9 g
hiilihydraatteja 35 g
joista sokereita 1,4 g
rasvaa 1,5 g
joista tyydyttyneitä rasvahappoja 0,2 g
ravintokuitua 7,9 g
natriumia 0,29 g

5.1.3 GDA-merkintä

GDA-merkintä on vapaaehtoinen ravintosisältömerkintä. Tämä merkintä tukee kuluttajien ruokavalioon liittyviä tasapainoisia valintoja. GDA eli viitteellinen päiväsaanti- merkintä perustuu Euroopan elintarviketeollisuusliiton (CIAA) suositukseen. (ETL 2010.)

Merkintä helpottaa kuluttajien tuotteiden valintaa ja tuotteiden vertailua. Merkinnästä näkee, minkä verran annos tai muu elintarviketta tavallisesti nautittava määrä sisältää energiaa. Lisäksi usein kerrotaan myös sokereiden, rasvojen, tyydyttyneiden rasvojen ja natriumin määrä. Näiden lisäksi merkinnässä näkyy energian ja ravintoaineiden osuudet viitteellisestä päivittäisestä saannista. GDA-merkintä kertoo annoksen, viipaaleen tai kappaleen energiasisällön ja prosenttiosuuden aikuisen viitteellisestä 2000 kilokalorin päiväsaannista.(ETL 2010.)

Viitteellinen päiväsaanti-merkinnän (GDA-merkinnän) vertailuarvot perustuvat tasapainoiseen ruokavalioon ja vertailuarvona on käytetty 2000 kcal:n keskiarvoa. Tämä vastaa normaalipainoisen, kevyttä työtä tekevän, kohtuullisesti liikuntaa harrastavan naisen energian tarvetta. (ETL 2010.)

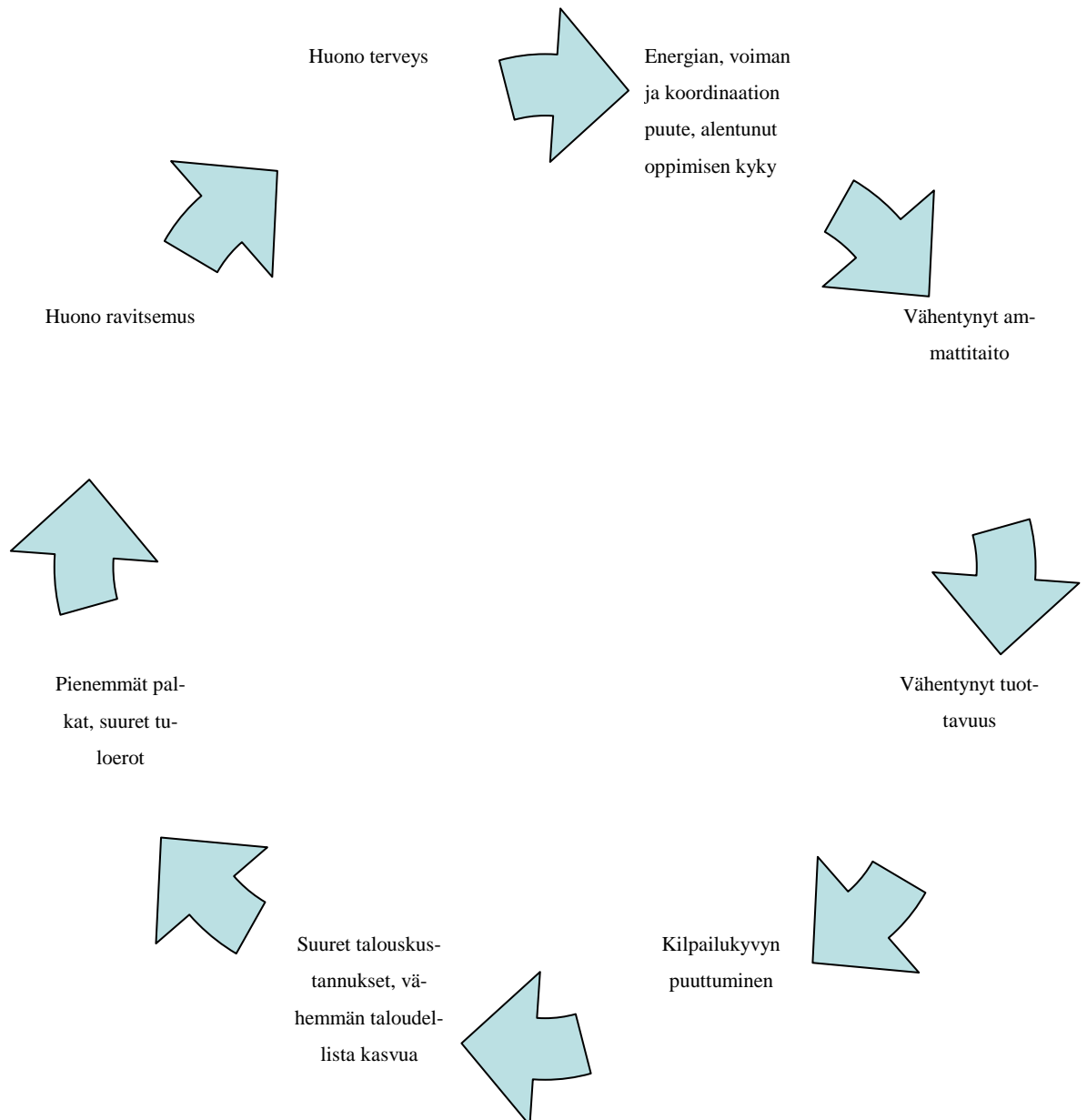
5.2 Miksi ravitsemustieto on tärkeää?

Ravitsemustiedon esittäminen on tärkeää, jotta kuluttajat osaisivat rakentaa oman ruokavalionsa ja aterioidensa sisällöt ravitsemussuositusten mukaisesti. Usein, jos ravitsemustiedosta informoidaan, se on esitetty niin vaikeassa muodossa, ettei tavallinen ihminen ymmärrä siitä mitään. Siksi koimmekin opinnäytetyössämme hyödylliseksi sen, että pyrimme yksinkertaistamaan ravitsemustiedon. Kun selvitimme asiakkailta, mitä he todella ravitsemustiedosta ymmärtävät, tavoitteenamme oli selvittää, mitä tietoa heille kannattaa esittää ja missä muodossa.

Ravitsemussuositusten noudattaminen on tärkeää meille kaikille. Suomalaiset ravitsemussuositukset edistävät terveyttä yhdessä liikunnan harrastamisen lisäksi (VRN 2005). Terveellisellä ruokavaliolla voidaan saada aikaan huomattavia muutoksia terveydentilassa. Terveenkin ihmisen kannattaa kiinnittää huomiota ruokavalionsa sisältöön, sillä oikealla ruokavaliolla ehkäistään kolesteroliongelmia, vähennetään riskiä sairastua sydän - ja verisuonisairauksiin tai diabetekseen, ehkäistään ylipainon kertymistä ja edistetään henkistä ja fyysistä hyvinvointia. (Harju 2007, 17.) Suomessa on noin 300 000 diagnosoitua diabeetikkoa sekä lisäksi noin 200 000 suomalaista sairastaa tyyppi 2, eli aikuisiän diabetesta tietämättään (Diabetesliitto 2010). Neljällä viidestä suomalaisesta kolesteroliarvot ylittävät viitearvot ja puolelatoista miljoonalla suomalaisella on kohonnut verenpaine. Yleensä ruokavaliioon ei kiinnitetä huomiota, ennen kuin terveys alkaa pettää. Siksi onkin erityisen tärkeää, että ihmisiä informoitaisiin ravitsemustiedosta niin, että heidät saataisiin todella kiinnostumaan asiasta, ennen kuin heillä ilmenee terveydellisiä ongelmia. Työikäisestä väestöstä 45 prosenttia on ylipainoisia (painoindeksi on suurempi tai yhtä suuri kuin 25). Miehistä ylipainoisia on 53 prosenttia ja naisista 39 prosenttia. (Tilastokeskus 2005.) Suomalaisten tulisi kiinnittää huomiota ruokailutottumuksiinsa, jottei tilanne huononisi kuten Yhdysvalloissa, jossa $\frac{2}{3}$ osaa aikuisväestöstä on ylipainoisia (Wanjek 2005, 12).

Liian suuret ateriat johtavat liikasyömiseen, koska ihmisellä ei ole kykyä säädellä energiansaantia ateriakohtaisesti. Useimman ruokalajin aterialla syöty ruokamäärä on suurempi kuin yhden ruokalajin aterialla. Suurimmat syödyt ateriat saattavat sisältää yli 1000 kilokaloria, joka on noin puolet päivittäisestä energian tarpeesta. Alkoholi-juoman sisältävät ateriat voivat sisältää jopa 1200 kilokaloria. Ravintolaruokailut sosi-

aalisena tilanteena ovat ongelmallisia sydänpotilaille ja laihduttajille. Terveellisen ruokavalion noudattaminen unohtuu helposti kodin ulkopuolella syödessä. (Mertanen 2007, 81.) Mieleemme tuli esimerkki liikemiehistä, jotka aterioivat ”liikeneuvotteluiden, edustustilaisuuksien” ynnä muiden tapahtumien puitteissa työaikana. Tällöin heille kertyy huomaamatta ylimääräisiä kaloreita ruoasta. Tämänkaltaiset ateriat kuuluvat heidän toimenkuvaansa, eikä heidän ole sopivaa kieltäytyä niistä. Terveellisemmän vaihtoehdon valitseminen voi olla vaikeaa kyseisessä tilanteessa.



KUVIO 3. Ravitsemuksen vaikutus tuottavuuteen (Wanjek 2005, 42.)

Kuviossa 3 havainnollistetaan sitä, kuinka ravitsemuksen laiminlyöminen vaikuttaa työkykyyn ja sitä kautta tuottavuuteen. Tämän takia työnantajien kannattaa pitää huol-

ta alaistensa työaikaisesta ruokailusta yhdessä työkykyä (Tyky) ja työhyvinvointia (Tyhy) tukevan toiminnan kanssa. Työntekijän hyvinvointi on työnantajan etu ja tämän takia ruokailuun ja taukoihin liittyvissä asioissa ei saisi tinkiä.

5.3 Ravitsemustiedon esittäminen ravintoloissa

Ravitsemustietoa ei juuri ole esillä ravintoloissa. Joitain tietoja löytyy ruokalistoilta, esimerkiksi pikaruokaketjujen ja suurempien ketjujen ravintoloissa. Tieto sisältää yleensä aterian kalorimäärän sekä ateriasa käytetyt raaka-aineet. Ravintoloilla on paljon mahdollisuuksia kehittää ravintosisältöjen esittämistapaa, jotka ovat nykyisin puutteellisia. Henkilökuntaa helpottavat erilaiset tietokoneohjelmat, jotka laskevat resepteistä automaattisesti aterioiden ravintosisällöt.

5.3.1 Amicalla käytettävät menetelmät ravitsemustiedon esittämiseen

Amica on merkittävä ja iso yritys, joten he panostavat ruoan ravitsemukselliseen laatuun ja pyrkivät tuomaan ravitsemustiedon myös asiakkaalle helposti saatavilla olevaksi. Fazer Amican mukaan he tiedottavat aterioidensa ravintosisällöstä ja terveellisestä ravitsemuksesta sekä ohjaavat asiakkaita hyvinvointia tukeviin valintoihin. (Amica 2009a.)

Tuoteselosteissaan Amica ilmoittaa ruuassa käytetyt raaka-aineet ja mausteet, ruokalajin ravintoainesisällön sataa grammaa kohti, ruuan sopivuuden tavallisimpiin erityisruokavalioihin (laktoositon, vähälaktoosinen, maidoton ja gluteeniton) sekä kaikki yliherkkyyttä aiheuttavat ainesosat, joita on ruuanvalmistuksessa käytetyissä elintarviketeollisuuden valmistamissa ruoka-aineissa. (Amica 2009b.)

Amicalla on käytössään voi hyvin -merkki (*), jota he käyttävät ruokalistoilla. Voi hyvin -merkillä varustetut ateriat ovat erityisen terveellisiä. Ne sisältävät kohtuullisesti rasvaa, rasvan laatu on hyvä ja suolan määrä on matala. Amican ravintoloilla on edellytykset myös Sydänmerkki-ateriaan, ja joissakin Amican toimipaikoissa Sydänmerkki on käytössä. (Amica 2009c.)

6 TYÖN TOTEUTTAMINEN

Tämä opinnäytetyö on tutkimus ravitsemustiedosta. Aiheen oli määrittänyt opinnäytetyön tilaaja, eli Mikkelin ammattikorkeakoulun ympäristö- ja ravitsemisalan laitos. Tilaaja määritteli tehtävänannossa työn kohderyhmäksi henkilöstöravintolan asiakkaat sekä tutkimusmenetelmäksi haastattelun.

Perinteisessä tutkimuksessa valitaan kohderyhmä, jota tutkimus koskee. Tutkijan on valittava oikeanlainen tutkimusmenetelmä, joka sopii tarkoitukseen. Vaihtoehtoina voivat olla esimerkiksi haastattelu- tai havainnointitutkimus. On tärkeää, että tutkimus suunnitellaan huolellisesti ja tuloksia osataan analysoida oikein. Tulosten analysoimiseen tulee varata tarpeeksi aikaa. (Tuikkanen 2010.)

6.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Tässä opinnäytetyössä valittiin tutkimusmenetelmäksi kvalitatiivinen tutkimustapa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tarkastelemaan tutkimuksen kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi ym. 2009, 161). Kvalitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan laadullista tutkimusta ja tätä menetelmää voi toteuttaa lukuisilla erilaisilla aineistonkeruu-, analysointi-, ja tutkimusmenetelmillä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Kvalitatiivisella tutkimuksella on yleensä tarkoitus löytää tai paljastaa tosiasioita, toisin kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. Kvalitatiivinen tutkimusote oli tähän työhön sopiva, sillä tutkimuksessa haluttiin löytää henkilöstöravintolan asiakkailta faktoja siitä, mitä he ravitsemustiedosta todella ymmärtävät sekä siitä, mitä he yleensä kokevat tarvitsevansa. Kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään tutkimuskohdetta. (Hirsjärvi ym. 2009, 161, 182.) Tässä tutkimuksessa haluttiin, että haastateltavilta saataisiin uusia näkökulmia, joita tutkimuksen toteuttajat itse eivät olisi tulleet ajatelleeksi.

Tutkimusmenetelmää valitessa tulisi ottaa huomioon käytettävissä oleva aika ja muut voimavarat (Hirsjärvi ym. 2009, 185). Tähän tutkimukseen pyrittiin alusta asti varamaan mahdollisimman paljon aikaa, jotta se voitaisiin toteuttaa huolellisesti. Tavoitteena oli saada aikaiseksi luotettava ja laadukas tutkimus.

Kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että ihmistä käytetään tiedon keruun välineenä, jolloin tutkija luottaa enemmän omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin tutkittavien kesken, kuin mittausvälineisiin (Hirsjärvi ym. 2009, 164). Haastattelututkimus on myös kiistelty menetelmä, esimerkiksi Webb kritisoi kaikkia kysely- ja haastattelututkimuksia, sillä hänen mielestään nämä ovat vajavaisia tutkimusmenetelmiä (Hirsjärvi & Hurme 1995, 23). Havainnointia ja avointa haastattelua puolustellaan Mäkelän (1990, 49) mukaan sillä, että ne tuottavat aidompaa tietoa.

Tässä tutkimuksessa luotettiin siihen, että hyvällä suunnitelmalla ja esityöllä varmistetaan luotettava tutkimustulos. Taustamateriaaliin ja lähteisiin perehdyttiin hyvin, haastattelu suunniteltiin perusteellisesti ja esihaastatteluilla varmistettiin varsinaisten haastattelujen onnistuminen. Haastateltavien tuli ymmärtää kysymykset ja luottaa haastattelijoihin. Haasteena oli saada haastateltavat keskittymään haastattelutilanteeseen, pohtimaan vastauksiaan tarkkaan ja vastaamaan niihin rehellisesti.

Kvalitatiivista tutkimusta suunnitellessa mietittiin myös mikä tulisi olla otannan suuruus. Mäkelän (1990, 52) mukaan aineistoa ei kannata kerätä liikaa kerralla, vaan on parasta analysoida huolellisesti pieni aineisto. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa voi aineiston suuruus vaihdella yhden henkilön haastattelusta joukkoon yksilöhaastatteluja, tutkimuksen luonteesta riippuen (Hirsjärvi ym. 2009, 181). Tutkimukseen haluttiin materiaalia sen verran, että siitä saataisiin paljon uuta tietoa irti, mutta ettei opinnäyte-työstä tulisi myöskään liian laajaa.

Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeämpää sisällöllinen laajuus kuin aineiston määrä (Vilka 2007, 109). Kvalitatiivista tutkimusta voi toteuttaa myös niin, että tutkija ei ennalta suunnittele otannan määrää, vaan alkaa kerätä aineistoa ja jatkaa sitä niin kauan, kunnes aineistoa on riittävästi. Aineistoa on riittävästi silloin, kun samat asiat alkavat kertaantua haastatteluissa. Tätä menetelmää kutsutaan saturaatioksi, eli kylläntymiseksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 182.) Alkuperäisenä tavoitteena tässä tutkimuksessa oli haastatella mahdollisuuksien mukaan noin 10 henkilöä.

6.2 Teemahaastattelu

Käytettävän tiedonkeruumenetelmän tulee olla perusteltua. Haastattelumenetelmän vaihtoehtoina ovat yleensä kyselylomakemenetelmä ja havainnointi. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 13.) Teemahaastattelu on yleisimmin käytetty tutkimushaastattelun muoto ja toinen nimitys teemahaastattelulle on puolistrukturoitu haastattelu (Vilka, 2007, 101). Teemahaastattelun suosio perustuu muun muassa siihen, että vastaaminen on vapaata ja antaa oikeuden haastateltavien puheelle (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Haastattelussa haastatteli ja haastateltava keskustelevat järjestelmällisesti tai avoimesti asioista, jotka kuuluvat tutkittavaan aiheeseen. Tutkimushaastattelulla on selkeä päämäärä, johon pyritään. Haastattelua käytetään tutkimusaineiston saamiseksi ja tätä saatua aineistoa on tarkoitus analysoida ja tulkita tieteellisen tutkimustehtävän selvittämiseksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Haastattelumenetelmällä on muutama erityispiirre. Haastatteli saa tietoa kahta tutkimustapaa käyttäen: hän johdattelee haastateltavaa kuvaamaan itseään ja samalla havainnoi ja tarkkailee tilannetta, jolloin haastateltavan sanat ja teot ovat tarkkailun ja arvioinnin kohteena. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 13–14.)

Haastattelu on aina kielellinen vuorovaikutustilanne, joka on suunniteltava huolellisesti ja johon tulee valmistautua. Haastattelussa tarvitaan sosiaalisia taitoja, jotta vuorovaikutustilanne sujuu erilaisten ihmisten kanssa. Myös haastateltavalla on iso rooli haastattelussa. Esimerkiksi eri-ikäisiä ihmisiä haastatellaan eri tavoin ja haastattelut suunnitellaan kohderyhmän mukaan. Haastattelua vuorovaikutustilanteena luonnehtivat muun muassa seuraavat ominaisuudet:

- a) haastattelu on suunniteltu,
- b) haastattelu on haastattelijan alulle panema ja ohjaama,
- c) haastatteli joutuu motivoimaan haastateltavaa ja ylläpitämään tämän motivaatiota ja
- d) haastateltava voi luottaa siihen, että hänen antamia tietoja käsitellään luottamuksellisesti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Haastattelututkimuksen onnistunut suorittaminen vaati tutkimuksen suorittajilta hyvää ennakkosuunnitelmaa ja -valmistautumista, koska aikaisempaa kokemusta haastatteluista ei juuri ollut. Aikaisemmat haastattelukokemukset olivat olleet vain pieniä oppimistehtäviä eri opintojaksoilla.

Kun valitaan haastattelu tutkimusmenetelmäksi, on mietittävä tarkkaan menetelmän edut ja haitat sekä menetelmän soveltuvuus aiheeseen. Tutkittavan kokemukset eivät koskaan tule täysin ymmärretyiksi (Vilka 2007, 98). Parhaimmillaan haastattelulla saadaan perusteellista ja monipuolista tietoa, mutta toisaalta haastattelu voi jäädä pinnalliseksi jutusteluksi (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) kertovat, kuinka teemahaastattelussa ei käytetä tarkkoja, yksityiskohtaisia ja valmiiksi muotoiltuja kysymyksiä vaan väljästi kohdennettuja ennalta suunniteltuja teemoja. Teemahaastattelussa on aiempien tutkimusten ja aihepiirien tutkimisen pohjalta valmisteltu aihepiirit, jotka ovat kaikille haastateltaville samat, vaikka niissä voidaankin liikkua joustavasti, ilman tiukasti ennalta määrättyjä etenemisreittejä. Haastateltavan vapaalle puheelle annetaan tilaa, mutta ennalta päätetyt teemat pyritään käymään läpi kaikkien haastateltavien kanssa, eikä kaikkien haastateltavien kanssa keskustella välttämättä asioista samassa laajuudessa.

Haastattelijalla on mukanaan vain lyhyet muistiinpanot käsiteltävistä teemoista. Nämä voidaan listata esimerkiksi ranskalaisin viivoin ja laatia lisäksi tukisanoja tai – kysymyksiä, joilla keskustelua voidaan johdattaa eteenpäin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tämä oli haastattelun kannalta hyvä asia, koska keskustelua pystyttiin ohjaamaan eteenpäin ja lisäkysymyksillä tarkennettiin haastateltavaa vastaamaan aiheeseen. Haastattelijan tulee pitää huoli siitä, että haastateltava pysyy annetuissa teemoissa (Vilka 2007, 103). Tämä huomattiin tässä tutkimuksessa, sillä lopulta äänitettynä oli runsaasti sellaista materiaalia, joka ei liittynyt varsinaiseen haastatteluun ja joka jouduttiin karsimaan analysointivaiheessa pois.

Teemahaastattelu vaatii huolellista aihepiiriin tutustumista ja haastateltavien tilanteen tuntemista. Näin haastattelu voidaan kohdistaa juuri tiettyihin teemoihin. Teemat, joita haastattelussa käsitellään, valitaan tutkittavaan aiheeseen perehtymisen pohjalta. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan kysymysten lisäksi on harkittava haas-

tateltavien valintaa. Haastateltavia ei tulisi valita satunnaisesti vaan valita sellaisia ihmisiä, joilta arvellaan saatavan parhaiten aineistoa tutkittavana olevasta aiheesta.

Teemoihin kohdistunutta haastattelua on helppo alkaa analysoimaan teemoittain. Saaränen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) muistuttavat kuitenkin, että haastattelijan enakkoon asettamat teemat eivät välttämättä ole samat, kuin teemat, jotka aineistoa analysoimalla osoittautuvat olennaisesti aineiston sisältöä ja tutkimusaihetta jäsentäväksi.

6.3 Teemahaastattelun ennakkosuunnitelma

Haastattelurunkoa alettiin koota, kun ensin oli suunniteltu opinnäytetyötä sekä erilaisia menetelmiä ravitsemustiedon esittämiseen. Teemahaastattelun mukaisesti hahmoteltiin muutamia eri teemoja, joita käsiteltäisiin haastateltavien kanssa. Tarkkoja, ennalta mietittyjä kysymyksiä ei ollut, jotta haastattelu etenisi vapaasti haastateltavien vastausten mukaan.

Haastattelun runko muokkautui useampaan otteeseen. Haastattelun alussa kysyttiin taustatietoja ja johdateltiin haastateltavia aiheeseen. Tämän jälkeen siirryttiin varsinaiseen aiheeseen, jossa oli havainnollistavia kuvia ja esimerkkejä siitä, kuinka ravitsemustietoa voitaisiin havainnollistaa ja antaa palautetta kootusta annoksesta. Haastattelun lopuksi tiedusteltiin vielä haastateltavilta, käyttäisivätkö he saatua palautetta, jos sitä olisi saatavilla ja kuinka usein he haluaisivat saada tietoa. Haastattelun runko on liitteenä 1.

Haastattelut äänitettiin, jotta mitään seikkoja ei jäisi litterointivaiheessa huomioimatta. Taustatiedot otettiin ylös myös lomakkeelle, joka täytettiin haastattelun yhteydessä helpottamaan litterointivaihetta.

6.4 Aineiston käsittely ja analyysi

Teemahaastattelun avulla kerätty aineisto on yleensä runsas. Mitä syvemmälle teemoihin on menty, sitä enemmän on kertynyt nauhamateriaalia ja muuta muistiin tallennuttua aineistoa. Tämä tekee analyysivaiheen mielenkiintoiseksi ja haastavaksi, mutta

samalla myös hyvin työlääksi. Aineiston läpikäymiseen aikaa menee useasti viikkoja, joskus jopa kuukausia, aineiston määrästä riippuen. Ohjeeksi onkin annettu, että aineiston käsittely tulisi aloittaa mahdollisimman pian keruuvaiheen jälkeen. Tällöin aineisto on hyvässä muistissa ja inspiroi tutkijaa. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 108.) Myös tässä tutkimuksessa oli tavoitteena suorittaa analysointi heti haastattelujen jälkeen, jotta aineisto olisi tuoreessa muistissa analysointivaiheessa.

6.4.1 Aineiston siirtäminen nauhoilta eli litterointi

Haastattelujen aineiston kirjoittaminen puhtaaksi sanasta sanaan on erittäin työlästä ja hidasta. Puhtaaksikirjoittaminen on rutiininomaista työtä, jota tutkijan ei tarvitse itse välttämättä tehdä. Tällöin tutkijan on annettava tarkat ohjeet siitä, mitä kirjoitetaan puhtaaksi. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 109.) Se kuinka tarkasti haastattelut kirjoitetaan puhtaaksi, riippuu tutkimusongelmasta. Jos kieli ja kielenkäyttö tai vuorovaikutus ei ole analyysin kohteena, haastatteluista voidaan poimia vain keskeisimmät asiat eli puheesta litteroidaan ainoastaan tutkittavan aiheen kannalta keskeisimmät asiat. Riskinä on kuitenkin se, että tutkimuksen kannalta tärkeää aineistoa voi jäädä huomiotta. Jos aineistosta käytetään vain osa, se tulee perustella tutkimusraportissa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Kun haastateltavia on paljon, ei ole yleensä mahdollisuuksia tarkkaan puhtaaksikirjoitukseen. Tällöin on tyydyttävä vain osittaiseen toistoon, mikäli tutkittavan ongelman kannalta se on ylipäänsä tarpeellista. Kun koko haastattelua ei kirjoiteta sanasta sanaan puhtaaksi, on teemahaastattelun tekijän tai haastattelussa mukana olleen parasta tehdä jatkokäsittely aineistolle. Tutkija tuntee aineistonsa parhaiten, joten hän tunnistaa nauhasta teema-alueet nopeasti ja huomaa milloin käyty dialogi tulee kirjoittaa sanatarkasti. Jokaisen haastateltavan kokonaistuotos tulisi säilyttää, jos halutaan tehdä päätelmiä useasta teema-alueesta samanaikaisesti tai muutamien teema-alueiden yhteistuloksen pohjalta. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 111, 112.)

Yhden haastattelutunnin litteroimiseen tulee varata aikaa yksi työpäivä. Puhtaaksi kirjoittamisen määrään vaikuttaa tarkkuuden ohella haastattelutyypin ja se, kuinka paljon, miten nopeasti tai selvästi/epäselvästi haastateltavat puhuvat. Tästä johtuen ei voida

esittää mitään tarkkoja laskelmia litteroinnin kestosta, mutta siihen kannattaa varata runsaasti aikaa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Litteroidessa keskustelua kuunnellaan pieni katkelma, kirjoitetaan kuunneltu muistiin, kelataan takaisin, jotta varmistetaan kuultu asia. Lyhyissä erissä kuunneltu haastattelu tulee lopuksi vielä kuunnella pidemmissä osissa, jotta voidaan tarkistaa kirjoitettu litterointi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Litteroitaessa on hyvä numeroida haastattelu tai tekstit juoksevin numeroin. Tämä helpottaa aineiston käsittelyä ja analysointia. Haastattelun alkuun on hyvä merkitä myös haastateltavien tunnistetietoja, kuten ikä, sukupuoli tai ammatti. Taustatietoja kannattaa säilyttää tutkimuksessa mahdollisimman pitkään ja jos tietoja käyttämällä ei loukata tutkittavien anonymiteettia, ne voivat olla mukaan myös lopullisessa raportissa sitaattien yhteydessä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

6.4.2 Aineiston analysointi

Laadullista aineistoa ei voida oikeastaan tulkita millään teknisellä työkalulla, kuten koodauksella tai laskemisella. Näiden sijaan on erilaisia näkökulmia ja tarkastelutapoja, joiden avulla aineistoa voidaan käydä läpi systemaattisesti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Aineiston analysointitavat voidaan karkeasti jakaa kahteen tapaan:

- a) selittämiseen ja
- b) ymmärtämiseen.

Selittämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään yleensä tilastollista analyysia ja päätelmien tekoa. Ymmärtämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään tavallisesti laadullista analyysia ja päätelmien tekoa. (Hirsjärvi ym. 2009, 224.) Tässä tutkimuksessa pyrittiin käyttämään ymmärtämiseen pyrkivää lähestymistapaa, jonka pohjalta pääteltiin sopivia tapoja esittää ravitsemustietoa henkilöstöravintolan asiakkaille.

Raportissa tutkijan tulisi kiteyttää aineiston keskeinen sisältö tutkimustehtävän kannalta. Näitä asioita tulisi kommentoida ja tarkastella oman ajattelunsa ja muiden tutkimusten ja näkökulmien avulla. Aineistoa voidaan pilkkoa ja puristaa tiiviimmäksi ja sitä tulisi pohtia tutkijan ajattelun ja muiden tutkimusten kanssa pohtimalla esimerkiksi, miten aineistosta havaitut asiat liittyvät aiempiin aiheesta tehtyihin tutkimuksiin ja

tukevatko nyt löydettyt asiat muita tutkimuksia vai ovatko ne ristiriidassa niiden kanssa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Raporttiin tuloksia voidaan analysoida kahdella eri tavalla. Ensimmäinen tapa on käsitellä aineistoa pienistä yksityiskohdista ja siirtyä niistä pikku hiljaa kohti suurempia ja kattavampia tiivistyksiä. Tällöin analyysia ja raporttia rakennetaan vaihe vaiheelta, jolloin asioita paljastetaan pala palalta ja lopuksi seuraa huipennus, jossa aineiston keskeinen anti on tiivistetty. Toinen tapa on nostaa raportissa ensin esiin lopputulos, jonka jälkeen ryhdytään purkamaan tulosta pienempiin osiin, joista se koostuu. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) muistuttavat, että analyysin parissa työskentelevän on perusteltava valintansa ja selitettävä, miksi mitäkin on tehty, jotta tutkimuksesta tulee perusteltu, uskottava ja mahdollisimman luotettava. Tutkimusongelma ohjaa koko ajan etsimisprosessia. Tällöin pystytään liittämään tutkimusongelmaan liittyvät löydökset muiden ajatteluun ja peilattua niitä omiin ajatuksiin.

6.5 Työn luotettavuus

Tutkimusten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. On tärkeää osata arvioida tekemäänsä työtä (Hirsjärvi ym. 2009, 231). Tämän tutkimuksen toteuttajina luotettavan ja onnistuneen opinnäyteyön kirjoittaminen vaati mielestämme asianmukaisia lähteitä, sekä aiheeseen huolellisesti paneutumista. Suunnitteluvaiheessa on tärkeää tutustua haastateltavaan ryhmään, käsitejärjestelmään, kielenkäyttöön, perehtyä aikaisempiin tutkimuksiin ja alueen käsitteistöön (Hirsjärvi & Hurme 1995, 129). Lähdeaineistona tässä tutkimuksessa käytettiin kirjallisuutta ja tutkimuksia, jotka ovat yleisesti hyväksyttäviä ja päteviä. Etenkin Internet-lähteitä kohtaan oli oltava tarkkana ja kriittisenä, sillä Internetistä löytyvä tieto ei läheskään aina ole luotettavaa.

Opinnäytetyötä arvioivat sen edetessä me tekijät itse, opinnäytetyön ohjaaja, opponoijat, seminaareihin osallistujat, työn toimeksiantaja sekä myös haastateltavat kertoivat omia mielipiteitään. Tutkimus on koko tutkimusprosessin ajan siis arvioinnin kohteena (Vilkkä 2007, 152). Koska tässä tutkimuksessa toteuttajia oli kaksi, luotettavuutta aineistoa kohtaan lisäsi se, että toteuttajat kritisoivat toisiaan ja yhdessä työskennelles-

sä tuli enemmän ideoita, kuin jos olisi työskennellyt yksin. Työtä tehdessä huomaa, kuinka omalle tekstilleen tulee ”sokeaksi” eikä kaikkia asia- ja kirjoitusvirheitä huomaa. Siksi onkin tärkeää pyytää myös ulkopuolisia henkilöitä lukemaan ja arvioimaan tekstiä. On myös hyvä, että tekstiä lukee välillä sellainen henkilö, joka ei ole alan ammattilainen, sillä silloin saa palautetta siitä, onko teksti sellaista, että sen maallikkokin ymmärtää.

Työn tulosten tulkinta on aina tutkijan, tutkimusaineiston ja teorian välinen yhdistelmä. Tutkijan tulisi ottaa esimerkiksi kantaa aikaisempiin tutkimuksiin ja vertailla omaa tutkimustaan toisten tutkimuksiin. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen toteuttaminen ja tutkimuksen luotettavuus liittyvät aina toisiinsa. Oikealla tavalla toteutettu haastattelu on tärkeää, mutta Grönforsin mukaan tutkimus on voitu myös toteuttaa parhaalla mahdollisella tavalla, mutta sen kirjoittamisvaihe on epäonnistunut (Vilka 2007, 157–159).

Hirsjärven ym. (2009, 232) mukaan kvalitatiivisissa tutkimuksissa luotettavuutta lisää tutkijan tarkka selostus tutkimuksen kaikista vaiheista, kuten esimerkiksi olosuhteista, paikasta, haastatteluajasta, häiriötekijöistä ja virhetulkinnoista. Tämä haastattelututkimus suoritettiin henkilöstöravintolassa, jolloin yhtenä negatiivisena puolena oli se, ettei asiakas halunnut, että hänen ruokataukoaan ja lounastamistaan häiritään.

7 KOHDEKEITTIÖ

7.1 Henkilöstöruokailu

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) mukaan (2008) 2000-luvun alussa lähes puolet työssäkäyvistä suomalaisista nautti lounaan kodin ulkopuolella. Etenkin työssäkäyville miehille henkilöstöravintola on lounaan tärkein syöntipaikka. Naisilla eväät ovat usein henkilöstöravintolassa käyntiä yleisempi keino hoitaa lounasruokailu ja eväitä syökin lähes puolet työssäkäyvistä naisista.

THL:n (2008) mukaan työpaikan koolla on merkitystä henkilöstöravintoloiden käyttöön. Yli sata henkeä työllistävissä yrityksissä etenkin miehet söivät useammin henki-

löstöravintoloissa kuin pienillä työpaikoilla. Pienillä paikkakunnilla syy henkilöstöravintolan käyttämättömyyteen on yleensä se, että työpaikalla ei ole henkilöstöravintolaa. Myös ammatti vaikuttaa henkilöstöravintolan käyttöön. Hallinto-, toimisto- ja terveysalan työtä tekevät syövät henkilöstöravintolassa useammin kuin kuljetus- ja teollisuus, sekä kaupp- ja palvelualoilla työskentelevät. (Kansanterveyslaitos 2004, 45.)

THL (2008) kertoo myös, kuinka henkilöstöravintoloissa ruokailevat syövät enemmän kasviksia ja kalaa muualla lounastaviin nähden. Henkilöstöravintolalla on siis myönteinen vaikutus ruokailutottumuksiin. Myönteisestä vaikutuksesta johtuen kaikille työntekijöille olisi suotava mahdollisuus henkilöstöravintolan käyttöön. Jos työpaikalla ei ole mahdollisuutta järjestettyyn henkilöstöruokailuun, tulisi työntekijöitä kannustaa valitsemaan sellaisia ruokapalveluita, joissa aterian ravitsemukselliseen laatuun on kiinnitetty huomiota.

7.2 Fazer Amica

Fazer on Pohjoismaiden ja Baltian johtava ruokailupalveluyritys. Fazerilla on lähes 1 400 ravintolaa Suomessa, Ruotsissa, Norjassa Tanskassa, Virossa, Latviassa ja Venäjällä. Fazer Amica on yksi Fazerin brändeistä, joka tarjoaa omien sanojensa mukaan kaikissa toimipaikoissaan vaihtelevaa ja ravitsemuksellisesti täysipainoista ruokaa. (Fazer 2010.)

Amicalla on käytössään monipuolinen reseptiikka. He tuotekehittävät itse reseptit ja ruokalistat suunnitellaan huolellisesti. He käyttävät vain ensiluokkaisia raaka-aineita ja kotimaisuus sekä tuotteiden jäljitettävyyys ovat tärkeitä valintakriteereinä (Amica 2009c.) Henkilöstöravintolasta asiakkaan on helppo nauttia monipuolinen ja terveellinen ateria. Amica noudattaa Suomalaisia ravitsemussuosituksia. He suosivat ruoan valmistuksessa uunikypsennystä ja hauduttamista sekä pyrkivät välttämään rasvassa paistamista. Amicalla käytetään ruuanvalmistuksessa ainoastaan pehmeitä kasvirasvoja. He pyrkivät säätämään ruuan suolapitoisuuden asiakkaille sopivalle tasolle käyttämällä vähäsuolaisia liemivalmisteita ja mausteina perusmausteita sekä yrtejä. (Amica 2009d.)

7.3 Fazer Amica Keidas

Suoritimme haastattelun Mikkelissä sijaitsevassa henkilöstöravintola Keitaassa. Keidas on Fazer Amican lounasravintola, joka sijaitsee Mikkelin keskustassa valtion virastotalon yhteydessä. Keitaassa on tarjolla päivittäin kolme eri lounasvaihtoehtoa, salaattit, leivät ja juomat. Keitaan asiakaskunta on suurimmaksi osaksi lähialueiden yritysten henkilökuntaa, mutta myös muut asiakkaat ja satunnaiset ohikulkijat käyvät lounaalla Keitaassa.

7.4 Ruoanvalinta prosessi

Ihmiset valitsevat ruokansa tilanteiden, mahdollisuuksiensa, tarpeidensa, tottumustensa ja mieltymystensä mukaan. Ruokavalintoihin vaikuttavat yksilön omat kokemukset, mieltymykset, odotukset, tiedot ja asenteet, esimerkiksi ympärillä oleva kulttuuri vaikuttaa ruokailutapoihin. Muita ruoanvalintaan liittyviä tekijöitä ovat perhe, yksilön asema, koulutus, taloudellinen asema, uskonto, fyysinen aktiivisuus ja liikuntakyky. (Puumalainen 2001, 173.) Laineen ja Tallisen (2010, 36- 37, 43) tutkimuksen mukaan ruoanvalinta prosessiin vaikuttivat ruoan ulkonäkö, täyttyvyys ja mieltymys ruokaa kohtaan.

Laineen ja Tallisen (2010, 46) mukaan terveellisyyteen ei kiinnitetä juurikaan huomiota. Ihmiset tietävät ja osaavat kertoa millainen on ravitsemussuosituksen mukainen ateria, mutta he eivät kuitenkaan käytännössä toteuta sitä. Puumalainen (2001, 174) toteaa ruokavalion noudattamisen esteiksi makumieltymykset, puuttuvan tahdonvoiman, kiireen ja ruoan hinnan.

8 HAASTATTELUT

Alun perin suunnittelemissa oli tehdä haastattelu Amican henkilöstöravintolan asiakkaille. Opinnäytetyöprosessin edetessä tuli tilaisuus suorittaa myös toinen, hieman suppeampi haastattelu Mikkelin ammattikorkeakoulun henkilökunnalle. Haastattelu suoritettiin testitilaisuuden yhteydessä, jossa testattiin buffetlinjastoissa käytettäviä näyttöjä, jotka antaisivat asiakkaalle informaatiota heidän tekemistään ateriavalinnois-

ta. Testihenkilöt kokeilivat ruokailua linjastosta, jonka jälkeen heidät kutsuttiin yksittellen muutaman minuutin kestävään haastattelutilanteeseen.

8.1 Esihaastattelu

Ennen varsinaista haastattelutilannetta suoritettiin kaksi koehaastattelua opiskelijaravintola Kasarminassa viikkoa ennen varsinaista haastattelutilannetta. Tarkoituksena oli testata haastattelurungon toimivuutta, harjoitella haastattelutekniikkaa sekä nauhurin käyttöä.

Esihaastatteluista opittiin tärkeimpänä seikkana se, että kysyttäessä haastateltavilta kuvista, he osoittivat niitä sormellaan. Litterointi vaiheessa ei enää muistettu, mikä kuva oli kyseessä, koska se ei tullut nauhalta ilmi. Esihaastatteluista tehdessä huomattiin myös, että haastattelu oli liian pitkä, ja että se veisi liikaa aikaa haastateltavien lounastauosta. Tämän takia haastattelun runkoa lyhennettiin ja jätettiin siitä epäolennaisia kohtia pois.

Esihaastatteluista litteroitaessa huomattiin puutteita haastattelijoiden kielenkäytössä. Tästä opittiin myös, että varsinaisissa haastatteluissa tulisi muistaa teititellä ja olla johdattelematta haastateltavaa. Joidenkin kysymysten sanamuotoja muutettiin, jotta niistä tuli selkeämpiä ja helpommin analysoitavia.

8.2 Haastattelutilanne Amicalla

Amican asiakkaille tehtävät haastattelut suoritettiin yhden päivän aikana (10.5.2010). Ravintolapäällikkö Niina Liukkosen kanssa oli sovittu haastattelusta etukäteen ja edellisellä viikolla toimitettiin ravintolaan asiakkaille ennakkotiedote tulevasta haastattelusta. Tiedote oli esillä vielä haastattelu päivänäkin. Haastateltavat valittiin summittaisesti. Haastateltaviksi pyrittiin valitsemaan henkilöitä, jotka eivät vaikuttaneet kiireisiltä ja jotka ruokailivat yksin.

Ravintola Keitaassa haastateltiin yhteensä seitsemää henkilöä, joista kaksi oli miehiä ja viisi oli naisia. Haastateltavat olivat pääasiassa työssäkäyviä noin 30–60-vuotiaita ravintolan kanta-asiakkaita, jotka kertoivat ruokailevansa Keitaassa useana päivänä

viikossa. Yksi haastateltavista henkilöistä oli eläkeläinen, sillä ravintola Keidas on kaikille avoin ravintola, jolloin asiakaskuntaan kuuluvat olennaisena osana myös muut kuin työpaikkaruokailijat. Kaikki haastateltavat luonnehtivat henkilöstöravintolan aterian olevan heidän päivänsä pääateria. Paras haastatteluaika oli molemmin puolin kii-reisintä ruuhka-aikaa, sillä tuolloin ravintolassa oli hieman hiljaisempaa eivätkä ruuhkat häirinneet haastattelutilannetta.

Etukäteen haastattelutilanteessa jännitettiin sitä, kuinka hyvin asiakkaat suhtautuvat haastatteluihin, kun heidän lounastaukoon häiritään. Yllätykseksi asiakkaat suhtautuivat haastatteluihin positiivisesti, vain muutama kieltäytyi haastattelusta. Haastattelu ajankohdaksi valittiin lounastauko, koska siten saatiin parhaiten kiinni henkilöstöravintolan asiakkaita.

Haastatteluajankohta ei kuitenkaan ollut paras mahdollinen, sillä ruokailutilassa tapahtuva jatkuva meteli häiritsi hieman haastattelua ja myöhemmin litteroidessamme haastatteluja, emme saaneet kaikista haastateltavien kommenteista selvää, esimerkiksi astiahuollosta syntyvä taustahäly kuului selvästi nauhalla. Osa haastateltavista puhui hiljaa ja ääni peittyi taustahälyyn, jonka takia haastateltavan puheesta ei aina saanut selvää tai sitä ei kuultu kunnolla. Tämän vuoksi kaikkea nauhalle saamaamme tietoa ei voitu käyttää hyväksi, koska olisi jouduttu arvaamaan, mitä haastateltava oli sanonut. Osa haastateltavista innostui puhumaan haastattelutilanteessa ohi aiheen, jolloin kertyi paljon ”turhaa” materiaalia. Tällaisissa tilanteissa haastateltavaa ohjattiin takaisin aiheeseen lisäkysymyksillä.

Vaikka haastateltavilta kysyttiin luvat haastatteluihin ja haastattelut pyrittiin suorittamaan ruokailun loppuvaiheessa, osa haastateltavista ruokaili samalla, jolloin ruoka saattoi jäähtyä. Etukäteen huolestutti myös se, kuinka pitkä aika yhteen haastatteluun kuluisi aikaa. Koehaastatteluja tehdessä aikaa kului noin 15 minuuttia, ja se oli liian pitkä aika, koska henkilöstöravintolan asiakkailla ei olisi paljoa aikaa vastata haastatteluun. Haastattelua tiivistettiin joidenkin kysymysten kohdalla ja lopulliset haastattelut kestivät asiakkaasta riippuen noin 5-9 minuuttia.

8.3 Haastattelu Mamk:in henkilökunnalle

Toinen haastattelu suoritettiin Kasarmin kampuksella, Mikpolin Kuitulan kokoustilassa (19.5.2010). Tilaisuudessa testattiin linjastossa käytettäviä palautteenanto menetelmiä. Testihenkilöitä oli kahdeksan ja heitä haastateltiin ruokailun jälkeen. Haastattelun runkoa muokattiin tätä tilaisuutta varten suppeammaksi (Liite 2). Haastateltavat olivat MAMK:in henkilökuntaa ja muutama heistä oli ravitsemusalan asiantuntijoita, joten heillä oli hyvät pohjatiedot aiheeseen, verrattuna aikaisemmin haastateltuihin henkilöihin.

9 MILLAISTA INFORMAATIOTA ASIAKKAAT KAIPAAVAT TYÖPAIKKARUOKAILUN ATERIASTA?

Tehdyn tutkimuksen avulla selvitettiin, mitä henkilöstöravintolan asiakkaat ymmärtävät ravitsemustiedosta, jota heille tällä hetkellä tarjotaan. Haastattelun pääteemoja olivat ravintosisältötaulukoiden ymmärtäminen ja tulkitseminen, ravintoaineet, päivittäisen energiantarpeen arvioiminen, lounasruoan osuuden arvioiminen koko päivän energiansaannista sekä erilaisten palautteenantomallien vertailu. Haastatteluiden edessä haastateltavat toivat ilmi toistuvasti samoja seikkoja, joista pystyttiin tekemään suuntaa antavia johtopäätöksiä jo tutkimusvaiheessa.

9.1 Tulosten analysointi

Haastatteluiden jälkeen haastattelut puhtaaksikirjoitettiin. Litterointivaihe vei paljon aikaa, koska nauhurin kanssa oli vaikeuksia. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan litteroidessa keskustelua kuunnellaan pieni katkelma, kirjoitetaan kuunneltu ylös, kelataan takaisin, jotta varmistetaan kuultu asia. Lyhyissä erissä kuunneltu haastattelu tulee lopuksi vielä kuunnella pidemmissä katkelmissa, jotta voidaan tarkistaa kirjoitettu litterointi. Käytössä oli kuitenkin sellainen nauhuri, jolta ei pystynyt siirtämään tiedostoja tietokoneelle, vaan ne piti kuunnella suoraan nauhurista. Litterointia vaikeutti myös se, että nauhurilla ei voinut kelata lyhyitä katkelmia taakse- tai eteenpäin. Haastatteluja kuunneltiin purkaessa lyhyissä erissä ja pysäytettiin nauha kirjoittamisen ajaksi. Toinen meistä käytti nauhuria ja toinen meistä kirjoitti kuunnel-

tua haastattelua. Tämän jälkeen haastattelut kuunneltiin vielä kokonaisuudessaan ja tarkastettiin, että oli kirjoitettu oikein. Tämä vaihe hidasti työskentelyä, mutta koska meitä oli kaksi, saimme litteroinnin onnistumaan.

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan teemoihin kohdistunutta haastattelua on helppo alkaa analysoidaan teemoittain. Haastattelurunkoa suunnitellessa oli mietitty tarkkaan koodeja, joiden mukaan luokiteltiin puhtaaksikirjoitetut haastattelumateriaalit (Liite 3). Koodit valittiin pääaihepiirien mukaan. Luokittelu suoritettiin Maxqda-ohjelmalla. Sen käyttö tuntui ensin haastavalta, mutta kun oppi luokittelun periaatteet, luokittelu sujui näppärästi ja se osoittautui erittäin hyväksi apuvälineeksi.

Analysoinnissa käytettiin ymmärtämiseen pohjautuvaa analysointitapaa, joka on Hirsjärven ym. (2009, 224) mukaan hyvä tapa laadullisen analyysin tekoon. Maxqda-ohjelmalla tulostettiin luokitellut aineistot ja alettiin käydä niitä läpi. Aineistosta nousi selkeästi esille samoja tai samansuuntaisia kommentteja. Näiden perusteella pystyttiin tekemään huomioita ja johtopäätöksiä.

9.2 Asiakkaiden käyttämä ravitsemustieto

Tutkimuksen tulokset olivat kahdessa eri haastattelutilanteessa hieman erilaiset. Ravintola Keitaan asiakkaista suurin osa tiesi tuoteselosteiden olemassa olosta, mutta kukaan heistä ei käyttänyt niitä. Erään haastateltavan mukaan tuoteselosteita seuraavat henkilöt, joilla on allergioita. Suurin osa haastateltavista ei seurannut tuoteselosteita tai ymmärtänyt niiden sisältämästä informaatiosta, mutta he osasivat kuitenkin käytännössä kertoa mitä hyvään ruokavalioon kuuluu. Eräs vanhempi haastateltava oli sairastanut diabetesta jo parin vuosikymmenen ajan ja hän kertoi, ettei suosi vaaleaa jauhoa tai rasvaa ruokavaliossaan. Toinen haastateltava luonnehti, että maalaisjärki neuvoo miten tulee syödä terveellisesti. Kahden naishaastateltavan mielestä naiset ovat tietoisempia ravitsemusasioista, vaikka eivät päivittäin seuraakaan siitä saatua informaatiota.

Opinnäytetyön tausta – ja lähdemateriaalina käytettiin useita tutkimuksia, joissa käsiteltiin pakkausmerkintöjen ymmärtämistä, sillä näissä tutkimuksissa tutkittiin myös kuluttajien ravitsemustietämystä ja sitä, lukevatko he elintarvikepakkauksista ravitse-

mukseen liittyvää informaatiota. Näitä pidettiin aiheeseen sopivina vertailukohtina, koska ne käsittelivät myös ravitsemusmerkintöjä. Haastattelujen pohjalta pääteltiin, että ihmiset seuraavat ehkä enemmän elintarvikepakkauksissa olevaa ravitsemustietoa kuin ravintolan ruokalistailla olevaa tietoa. Useampi haastateltavista kertoi, ettei lounastauolla ole aikaa tai halua kiinnittää huomiota ravitsemukseen liittyvään informaatioon. Tästä pääteltiin asiakkaiden mieltävän henkilöstöravintolan ruoan tarpeeksi terveelliseksi, jonka takia he eivät kiinnitä huomiota esillä olevaan tietoon. Ravintolapäällikkö Liukkonen totesi myös, että heidän tuottamansa ateriat ovat terveellisiä ja monipuolisia. Esimerkiksi näyttävillä ja värikkäillä salaateilla, jotka ovat buffetlinjassossa ensimmäisenä esillä, taataan Liukkonen mielestä se, että asiakas valitsee kasviksia lautaselleen. Hän luonnehti ravintolansa asiakkaita ”terveystietoisiksi”, ja kertoi, että harvoin asiakkaat rohuavat lautaselleen pelkästään pääruoka-ainesta. Liukkonen totesi myös, että heidän asiakaskuntansa koostuu suurimmaksi osaksi keski-ikäisistä ihmisistä, joille ravitsemus ja tietoisuus syödyistä ruoista ja sen laadusta on tärkeää. Osalle tiedot ovat tärkeitä jonkun orastavan sairauden takia, osalle painonhallinnan tukena ja osa alkaa muuten vain kiinnittää enemmän huomiota ateriansa sisältöön. (Liukkonen 2010.)

Irlannissa viranomaiset tutkivat kuluttajien asenteita ruoan pakkausmerkintöihin vuonna 2009. Food Safety Authority of Ireland:in toteuttama tutkimus oli osittain kvalitatiivinen, jossa haastateltiin 50 kuluttajaa ja osittain kvantitatiivinen, joka koski noin 1000 kuluttajaa. Irlannin tutkimukseen vastaajista $\frac{1}{4}$ kertoi katsovansa aina pakkausmerkinnät. Vastaajista 27 % kertoi seuraavansa niitä harvoin tai ei koskaan. (Food Safety Authority of Ireland 2009, 4, 6.) Toinen pakkausmerkintöjä koskeva tutkimus toteutettiin vuonna 2009 Iso-Britanniassa, Ranskassa, Saksassa, Ruotsissa, Puolassa ja Unkarissa. Maat valittiin sen perusteella, että niissä on mahdollisimman erilaisia käytäntöjä pakkausmerkintöjen suhteen. Saksassa ja Ranskassa elintarvikepakkausten ravintosisältötaulukkoita käytetään hyvin paljon, Ranska on Euroopassa Britannian lisäksi maa, jolla on käytössään myös värikoodatut pakkausmerkinnät. (The European food information council 2009.)

Ruotsissa on puolestaan käytössä oma Avaimenreikä-merkki, joka auttaa kuluttajia tekemään terveellisempiä elintarvikevalintoja. Avaimenreikä-merkillä varustetut tuotteet sisältävät vähemmän rasvaa, sokereita ja suolaa sekä enemmän kuituja kuin vas-

taavat tuotteet. (Livsmedelverket 2010.) Suomessa samankaltainen symboli on Sydänmerkki, josta jo aiemmin opinnäytetyössä kerrottiin.

Puolassa ja Unkarissa pakkausmerkinnät ovat harvinaisempia ja niiden käyttö on vähäistä. Kiinnostus terveellistä ruokavaliota kohtaan, ravitsemustiedon määrä sekä yksilön yhteiskuntaluokka vaikuttavat siihen, ymmärretäänkö ja seurataanko ravintosisältötaulukoita. (The European food information council 2009.) Me uskomme, että kiinnostus ravitsemusasioita kohtaan kasvaa koko ajan. Nuoremmilla ikäryhmillä on ravitsemustietoa enemmän, sillä ravitsemuksesta valistetaan jo peruskoulusta lähtien. Vanhemman väestön on ikääntyessä tapahtuvien terveydellisten muutosten takia alettava seuraamaan tarkemmin ruokailutottumuksiaan. Kiinnostus omasta hyvinvoinnista herää viimeistään silloin, kun on pakko. Vaikka haastateltavilla oli ennakkoluuloja liiallista ravitsemusinformaatiota kohtaan, uskotaan, että pikkuhiljaa väestö tottuu siihen, että tietoa on yhä enemmän saatavilla.



KUVA 1. GDA-taulukko. (Elintarviketeollisuusliitto 2010)

Kysyttäessä haastateltavilta GDA-merkinnästä (Kuva 1), he kertoivat huomanneensa niitä elintarvikepakkausissa, mutta eivät juuri kiinnittäneet niihin huomiota. He luonnehtivat merkinnän selkeäksi, mutta kuviota ei pyydetty analysoimaan tarkemmin. GDA-taulukoita haastateltavat kuvailivat muun muassa näin:

Tää on semmonen jonka on oppinu ja tottunut ja tykkään käyttää

Voisko olla vieläkin havainnollisempi, joku pylväät tai...

Haastateltavia pyydettiin vertailemaan esiteltyjä taulukoita (Taulukko 3 ja Taulukko 4) GDA-merkintään, he luonnehtivat GDA-merkintää paremmaksi, sillä se on visuaalisempi ja nopeammin sisäistettävissä kuin yksitoikkoiset taulukot. Vaikka usea haasta-

teltava piti tarkkaa, numeerista informaatiota tarpeellisena, koettiin yleisesti, että tiedon on parempi olla kuvion muodossa, jolloin tieto on helpompi hahmottaa ja sen jaksaa paremmin lukea.

TAULUKKO 3. Ravintosisällön vertaus suosituksiin grammoina. (Haastattelun runko)

Ravintosisältö	Annoksessa	Vertaus suosituksiin
Energiaa	728 kcal	647 – 856 kcal
Proteiini	37 g	25 g
Hiilihydraatit joista sokereita	66 g 35 g	92 g 17 g
Rasvaa josta tydyttyneitä	34 g 16 g	22 g 7 g

TAULUKKO 4. Ravintosisällön vertaus prosentteina päivittäiseen tarpeeseen. (Haastattelun runko)

Ravintosisältö	Annoksessa	% päivittäisestä tarpeesta
Energiaa	728 kcal	36,4 %
Proteiini	37 g	74 %
Hiilihydraatit joista sokereita	66 g 35g	24 % 39 %
Rasvaa josta tydyttyneitä	34g 16g	49 % 80 %

Irlannissa tehdyn tutkimuksen mukaan syitä, miksi pakkausmerkintöihin ei kiinnitetty huomiota, olivat tapa- tai merkkiuskollisuus, ajan puute ja kiire, tiedon puute merkinnöistä, ”tietoähky”, tuotteen edullisuuden meneminen laadun edelle, ruoanvalintaan ei liity allergioita tai rajoitteita, tuotteen epäterveellisyyteen ei haluttu kiinnittää huomio-

ta tai luotettiin liikaa omiin havaintoihin tuotteen terveellisyydestä. 37 % vastaajista katsoo pakkausmerkinnät ravitsemustiedon takia ja 35 % energian määrän takia. Loput kuluttajat etsivät muuta informaatiota tuotteesta. (Food Safety Authority of Ireland 2009, 7-9.)

Haasteena on saada asiakkaat valitsemaan ateriakokonaisuudet ravitsemussuositusten mukaisesti. Vaikka tekemistään ateriavalinnoista saisi ravitsemuksellista palautetta, kiusaus valita ”epäterveellisempi” vaihtoehto on liian suuri. Buffetlinjastossa ruokaillessa valinta on kuitenkin viimekädessä ruokailijalla itsellään ja linjastossa on usein tarjolla useampi vaihtoehto. Ravitsemusinformaatiolta on liian helppo sulkea silmänsä ja olla reagoimatta siihen. Tämän takia palautteenantomenetelmän tulisi olla mahdollisimman asiakaslähtöinen ja sellainen, että se herättäisiin aidosti asiakkaiden mielenkiinnon, ja että he osaisivat sen avulla muuttaa ruokailutottumuksiaan.

9.2.1 Ravitsemustiedon ymmärtäminen

Aineistosta pystyi päättämään, että ihmiset kiinnittävät tuoteselosteisiin huomiota oman kiinnostuksensa mukaan, mutta tuoteselosteet koettiin vaikeasti ymmärrettäviksi. Kun haastateltaville ensimmäisen kerran näytettiin esimerkkiä ravintolan tuoteselosteesta, he mielsivät sen selkeäksi. Kun kysyttiin tarkemmin, kuinka he ymmärtävät ravintoaineet, ravintoaineiden määrät, oman annoskoon ja energiantarpeen, he myönsivät, että tuoteselosteiden tiedot jäivätkin irrallisiksi ja vaikeiksi ymmärtää. Haastateltavista useimmat ymmärsivät kirjainmerkinnät L, M ja G, jotka tarkoittavat laktoositonta, maidotonta ja gluteenitonta ruokalajia. Tähti-merkkiä (*), eli voi hyvin-merkkiä, jota Amica käyttää vähäsuolaisista ja rasvan suhteen terveellisistä aterioista, kukaan haastateltavista ei tunnistanut. Tästä voidaan päätellä, etteivät Amican asiakkaat juurikaan kiinnitä huomiota ruokalistalla esillä oleviin ravintosisältöihin.

Hawaiin yliopistossa tehtiin tutkimus, jonka mukaan 62 % haastatelluista väitti ymmärtävänsä ravitsemustiedon pakkausmerkinnöistä. Kun heiltä kysyttiin pakkausmerkinnöistä, $\frac{2}{3}$ piti viitteellisiä päivänsaanti arvoja vaikeina ymmärtää. (University of Hawai'i 1998.) Nyt tehdyssä haastattelututkimuksessa tuli siis hyvin samansuuntaisia tuloksia, kuin edellä mainitussa Hawaiin yliopiston tekemässä tutkimuksessa. Suuri

osa haastateltavista kertoi ymmärtävänsä tuoteselostemerkinnot, mutta eivät sitten tarkemmin kysyttäessä kuitenkaan osanneet tulkita tietoja.

Kun haastateltavat vertailivat heille esiteltyjä malleja, esille nousi seuraavanlaisia kommentteja:

*Jos näillä tiedoilla halutaan palvella asiakasta ni kyl sen pitää olla sel-
lasta minkä ymmärtää*

*Kyllä näihin kilokaloreihin ja tämmösiin pitää perehtyä... Ei nää oo hir-
veen selkeet nää kalori-jutut, et varmaan joku vertailujuttu kannatais ol-
la tai joku semmonen tieto mihin sä sitä peilaat, et onks se niinku paljon
vai vähän...Et ei tuo niinku hirveesti kerro*

Irlannissa tehdyn tutkimuksen mukaan ravintosisällön pitkä merkintä oli parempi eli jossa mainitaan sokereiden, tyydyttyneiden rasvahappojen, kuidun ja natriumin määrä. Meidän haastattelemamme henkilöt eivät kaivanneet laajoja ravintoainetietoja, vain muutama haastateltavaa kertoi, että rasvoista voitaisiin ilmoittaa kovien rasvojen osuus ja lisäksi suolan ja kuidun määrä. Pääasiassa haastateltavat olivat sitä mieltä, että riittää, kun mainitaan pääravintoaineet sekä energian määrä. Kaksi haastateltavaa huomautti energiasisällön ilmoittamisesta sekä kilokaloreina että kilojouleina. Irlannissa kuluttajilta tuli ilmi myös se, ettei tieto ollut aina selkeää. 73 % olisi halunnut natriumin määrän ilmoitettavan suolan nimellä, joka on helpompi ymmärtää. (Food Safety Authority of Ireland 2009, 17.) Myös tässä haastattelussa henkilöistä yksi totesi, ettei ymmärrä mitä natriumilla tarkoitetaan. Pari haastateltavaa kertoi, että suolan määrä olisi hyvä tietää, sillä suolan määrää on monen terveydellisistä syistä tarkkailtava.

Irlannissa tehdyssä tutkimuksessa kuluttajille näytettiin esimerkkejä GDA-merkinnöistä, liikennevalo-merkinnöistä sekä näiden yhdistelmistä. 39 % vastanneista piti liikennevaloja parhaimpana vaihtoehtona. GDA-merkintöjä pidettiin myös hyvänä, mutta niitä ei aina ymmärretty. Puolet vastanneista oli sitä mieltä, että merkinnöistä pitäisi tehdä helpommin ymmärrettäviä. (Food Safety Authority of Ireland 2009, 20.)

Tämän tutkimuksen haastattelu sisälsi yksinkertaistetun esimerkin, jossa käytettiin ”liikennevaloja” kertomaan kootun aterian ravintosisällöstä. Kaikki haastateltavat piti-

vät keinoa hyvänä ja selkeänä tapana, sillä siinä ei ollut vaikeasti ymmärrettäviä lukuja. Haastateltavat kommentoivat ”valoja” muun muassa näin:

No tää on oikeestaan ihan kiva, et tää on sellanen mihin ei oo ennestin törmänny. Sit se ois semmonen...Saa plussaa kyllä.

Tietty toi visuaalinen, et noita muita ei malta jäädä lukemaan. Noi kertoo kaiken tossa.

Ehkä tää, tästä näkis nopeesti.

Ei yhtään huono. Tuo vois valtaväestölle oikeesti ohjata tarkemmin vielä kuin ne numerot ja prosentit

Keitaassa tehdyssä haastattelussa suurimman suosion saivat juuri nämä kyseiset ”liikennevalot”. MAMK:in henkilökunnalle tehdyssä haastattelussa muutama henkilö kritisoi esimerkkiä liian yksinkertaiseksi. Heidän mielestään valot kaipaavat lisäksi taustatietoja ja numeroita tueksi:

Ehkä se vois jotain palvella tämmönenkin. Ehkä tää vois sinällään palvella, et jos haluais tietää et mitenköhän se meni, et oikeet määrät, eihän tää kerro sit mitään muuta, tausta jää sit kokonaan et okei sulle on tullu liikaa rasvaa, mut mistäs se on niinku tullu...Tää on sit niinku liian ympäröree.

Kyllä mua henk koht kiinnostaa noi ihan prosenttina.

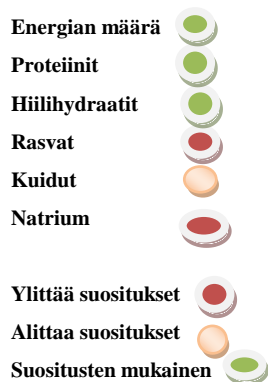
Emmä tiä nyt näistä...Emmä tämmöstä...Et sit jos haluaa tietää ni haluaa tarkempaa tietoa, joskus ois kivempi tietää tarkemmin.

MAMK:in henkilökunnalla oli enemmän ravitsemustietoa, kuin ”normaaleilla” henkilöstöravintolan asiakkailta, joten he osasivat vaatia tarkempia tietoja. Tutkimuksessa tuli ilmi myös se, että yhdistelmä visuaalisesta ja numeerisesta tiedosta olisi monen mielestä hyvä vaihtoehto, koska se olisi nopeasti omaksuttava ja helposti luettava.

Britanniassa on käytössä oma liikennevalojärjestelmä. Järjestelmässä kaikki elintarvikkeet jaotellaan samoin kriteerein suositeltaviin vihreisiin, keltaisiin tai varottaviin punaisiin. Marniemen mukaan järjestelmä ei tuo riittävästi esille tietoja valintojen tueksi, koska se ei kerro, miksi joku tuote on vihreä ja toinen punainen. EUFIC:in tutkimuksen mukaan 75 % ihmisistä mielsi punaiset ruoat kokonaan vältettäväksi. (Ruo-

katiето yhdistys ry 2008.) MAMK:in henkilökunnan haastatteluista saatiin samansuuntaisia tuloksia: he olisivat kaivanneet perusteluita ja taustaa, mikä heidän annokseensa oli vialla. Tässä haastattelussa käytetyssä esimerkissä oli selvitetty mitä värit tarkoittavat: vihreä = suositusten mukainen, keltainen = alittaa suositukset ja punainen = ylittää suositukset. Yksi haastateltavista ei kuitenkaan sisäistänyt esitettyä liikennevalo-esimerkkiä, vaan hän oletti, että värikoodi kertoo yleisellä tasolla hänen ruokailutottumuksistaan.

Oman aterian ravintosisällöt:



KUVA 2. Liikennevalot. (Haastattelun runko)

GDA-merkintä tuli Suomeen vuonna 2007. Kuluttajaliitto sai vuonna 2008 paljon palautetta, että viitteellisestä päiväsaannista ei ymmärretä juuri mitään. Ihmiset, jotka tietävät ruoasta ennestään, osaavat hyödyntää GDA-merkintää. Ihmisillä, joilla ei ole perustietoa ravitsemuksesta, kaikki merkit ovat haasteellisia. (Ruokatiето yhdistys ry 2008.) Haastatteluista saatiin sellainen kuva, että henkilöt, jotka ovat kiinnostuneita ravitsemuksesta, osaavat tulkita ja käyttää niihin liittyviä selkeitä taulukoita, kuten GDA-taulukoita. Yksi haastateltavista kertoi suoraan, ettei ymmärrä esitetystä esimerkeistä yhtään mitään, joten hänelle kaikki näytetyt kuvat olivat vaikeita käsittää.

Tämän takia on tärkeää, että ravitsemuksesta saatava palaute olisi sen verran yksinkertaista, että sitä jokainen voisi halutessaan ymmärtää. Vanhemmille henkilöille ravitsemustiedot ovat kaikki ihan yhtä vaikeita, koska heillä ei välttämättä ole tarpeeksi taustatietoja aiheeseen liittyen. Siksi olisikin tärkeää, että palautteessa olisi jokin vertailukohta, mihin omaa henkilökohtaista tietoa voitaisiin verrata.

9.2.2 Annoskoon hahmottaminen ja ravintoaineet

Ravintola Keitaassa haastatelluista suurin osa, viisi henkilöä, mielsi tuoteselosteet selkeiksi ja kertoi ymmärtävänsä mitä siinä tarkoitettiin. He myönsivät, että oman annoskoon arvioiminen oli vaikeaa, kun energiasisältö ilmoitetaan 100 grammaa kohden. Energiasisällöt ilmoitetaan sataa grammaa tai sataa millilitraa kohden, kuten laki määrää. Kuluttajista on kuitenkin vaikeaa verrata niitä omaan annokseensa. 61 % Irlannissa suoritettuun kyselyyn vastanneista olisi halunnut, että ravitsemustietoa ilmoitetaan annoskokoja kohden. (Food Safety Authority of Ireland 2009, 17–18.)



KUVA 3. Annoskoko. (Summanen 2010)

Kun haastateltaville näytettiin esimerkkiannoksen kuvaa (Kuva 3) ja heitä pyydettiin arvioimaan annoksen kokoa grammoina, melkein kaikki heistä arvioit annoksen todellisuutta pienemmäksi. Kaksi vastanneista osasi suurin piirtein kertoa, kuinka suuri annos oli kyseessä. Haastattelun edetessä haastateltavat oivalsivat, ettei ravitsemustiedosta ole hyötyä, jos ei osaa hahmottaa omaa annoskokoaan. Tutkimuksen edetessä mietittiin, että jos henkilö osaa hahmottaa annoskoon merkityksen ja nauttii sopivan kokoisia aterioita, ei välttämättä ole niin merkittävää, jos välillä tekee ”väärää” annosvalintoja. Välillä saa herkutellakin, kunhan muistaa pitää annoskoot maltillisina. Haastatteluja analysoidessa tultiin siihen tulokseen, että suurimpana ongelmana henkilöstöruokailussa ovat liian suuret annoskoot.

Haastateltavista kukaan ei osannut kertoa, kuinka paljon eri ravintoaineiden osuudet olisivat prosentteina kokonaisenergiansaannista. He olettivat esimerkiksi rasvan mää-

rän pienemmäksi. Rasvan osuuden kokonaisenergian saannista tulisi olla 25–35 %. Tämä kuulostaa suurelta määrältä, mutta todellisuudessa rasvan määrä voi olla todella suurikin, sillä monet kuluttajat eivät huomaa piilorasvojen kertymistä ruokavaliossaan. Suomen Kuluttajaliiton elintarvikeasiantuntija Annikka Marniemi kertookin, että suomalaiset eivät osaa kiinnittää rasvojen laatuun huomiota. Ihmiset yrittävät vähentää kaikkea rasvaa, vaikka painotuksen tulisi olla tyydyttymättömän rasvan osuuden lisäämisessä. (Ruokatieto yhdistys ry 2008.)

Ravintoaineiden saantilähteistä parhaiten osattiin kuvailla tuotteita, joista saadaan rasvaa. Neljä haastateltavista osasi kertoa myös sen, mistä proteiineja ja hiilihydraatteja saadaan. Eräs haastateltavista ei osannut hahmottaa ravintoaineiden tarkkoja suhteita, mutta hän osasi kuitenkin kertoa, että leivästä ja perunasta saadaan hiilihydraattia. Hänen mielestään hiilihydraatteja tulisi olla ruokavaliossa mahdollisimman vähän, vaikka ravitsemussuositusten mukaan hiilihydraattien osuus ruokavaliosta tulisi olla noin 55–60 %. On huomattu, että varsinkin naiset pyrkivät välttämään hiilihydraatteja ruokavaliossaan ja esimerkiksi Atkinsin dieetti on aika ajoin ”muodissa”.

Haastateltava tiesi, että energian ja ravintoaineiden tarve riippuu yksilöstä ja yksilön fyysisestä aktiivisuudesta. Ravintoaineista haastateltiin ainoastaan henkilöstöravintolan asiakkaita, joten ei ole varmaa tietoa, kuinka tietoisia ravintoaineiden saantisuosituksista MAMK:in henkilökunnan jäsenet olivat.

European Food Information Council (EUFIC) teetti tutkimuksen, jossa tutkittiin kuluttajien tietoja ja ymmärrystä elintarvikkeiden pakkausmerkinnöistä. Tutkimus tehtiin kuudessa Euroopan maassa (Ranskassa, Saksassa, Unkarissa, Puolassa, Ruotsissa ja Iso-Britanniassa) ja tutkimukseen osallistui 17 300 ihmistä. Tutkimuksesta kävi ilmi, että eurooppalaiset kuluttajat tuntevat ja ymmärtävät hyvin elintarvikkeiden ravintosisältöä koskevat merkinnät pakkauksissa. Heillä on myös hallussa ravitsemussuositukset. Toisaalta vaikka merkintöjen lukutaito on hallussa, vain 18 % kuluttajista tutkii säännöllisesti ravintotietoja elintarvikepakkauksista. Eniten luetaan ravintosisältötaulukkoa, jossa kerrotaan paljonko 100 grammaa tuotetta sekä yksi annos sisältää energiaa, rasvaa, kuitua ja muita ravintoaineita. Kuluttajat, jotka lukevat pakkauksia useimmin, katsovat yleisimmin rasvan, kaloreiden, sokerin, suolan ja lisäaineiden määrää. (Ruokatieto yhdistys ry 2008.)

Haastatellut henkilöt tietävät teoriaa ravitsemussuosituksista, mutta he eivät käytä sitä arkielämässään. Toisaalta he eivät edes kaipaa liiallista tietoähyä. Eräs haastateltavista totesi näin:

Kun kysymys on ruokailusta ja lounasruokailusta ni ei sitä halua koko ajan miettiä mitä sen pitäis olla, tää on tarkotettu nautinto hetkeks tää lounas.

Tästä voidaan päätellä, että asiakkaat eivät välttämättä kaipaa palautetta keräämästään ateriasista. He voivat kokea palautteen häiritseväksi, eivätkä käytä sitä hyödykseen. Suurin osa haastateltavista kuitenkin tiesi, mitä terveelliseen ateriaan kuuluu ja he olivat sitä mieltä, että ylimääräistä tietoa ei enää kaivata.

9.2.3 Päivittäinen energiantarve ja lounasaterian osuus

EUFIC:in tekemässä tutkimuksessa paljastui, että vain alle puolet tutkimukseen vastaajista osasi kertoa kuinka paljon aikuinen tarvitsee energiaa vuorokaudessa. Tutkimuksessa todettiin, että yli 1/3 kaikista vastaajista kuvitteli lasten tarvitsevan enemmän energiaa kuin aikuinen mies. (Ruokatieto yhdistys ry 2008.)

Tästä haastattelusta saatiin samansuuntaisia tuloksia. Keitaassa haastatelluista seitsemästä henkilöstä vain kolme osasi kertoa, kuinka paljon heidän energian tarpeensa on päivässä. He osasivat tarkentaa, että energian tarve riippuu iästä, sukupuolesta sekä fyysisestä aktiivisuudesta. Haastattelussa kysyttiin, kuinka paljon lounasruoan osuus tulisi olla päivittäisestä energian saannista. Yksikään haastateltavista ei osannut kertoa lounasruoan osuutta.

Haastatteluiden taustatietojen perusteella haastateltavat nauttivat keskimäärin yhden lämpimän aterian päivässä ja useat mainitsivat, että lounasaterialla elää melkein koko päivän. Lounasruoan osuudesta kysyttiin varsinaisesti vain Keitaan asiakkailta, mutta myös eräs MAMK:in henkilökunnan jäsen mainitsi haastattelussa, että: ”*eikös sen aterian tulis olla tuhat kaloria*”, joten huomattiin, että epätietoisuutta aterian energiapitoisuudesta on hyvinkin paljon. Ihmiset eivät siis oikeastaan tiedä, kuinka paljon he

saisivat syödä päivän aikana kulutukseensa nähden ja kuinka paljon lounasruoan osuus tästä määrästä on.

9.3 Asiakkaiden tarvitsema ravitsemustieto

Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä oli asiakaslähtöisyys, jota pidettiin merkittävimpänä tekijänä koko tutkimusprosessin ajan sekä tutkimustuloksia analysoitaessa. Mielestämme on hyödytöntä suorittaa tällaista tutkimusta, mikäli sen tulokset eivät palvele asiakkaita. Mikäli ravitsemustiedosta kertova palautejärjestelmä joskus toteutuu, on tärkeää, että se on asiakkaille tarpeellinen menetelmä, jota he ovat todella halukkaita käyttämään.

EUFIC:in (The European food information council 2005) mukaan elintarvikemerkinnot eivät anna kuluttajille sitä, mitä he tarvitsevat ja että merkinnät jätetään usein huomioimatta. EUFIC:in tekemän tutkimuksen mukaan kuluttajat ymmärtävät ravitsemuksen hyödyt ja suhtautuvat positiivisesti terveelliseen ja tasapainoiseen ruokavalioon. Myös tämän tutkimuksen haastateltavien vastauksista pystyi päättämään, että he pyrkivät syömään terveellisesti ja ajattelevat positiivisesti terveellisestä ja tasapainoisesta ruokavaliosta. Moni luottaa maalaisjärkeen, eikä kaipaa päivittäistä ravitsemusinformaatiota ruokailuunsa.

Negatiivista EUFIC:in (2005) tekemän tutkimuksen mukaan on kuitenkin se, etteivät kuluttajat ymmärrä ravintotiedon esittämisessä käytettävää terminologiaa. Tutkimuksen mukaan nykyiset keinot eivät innosta eivätkä motivoi kuluttajia tarpeeksi. Ihmiset haluavat tiedon selkeämmässä muodossa, jolloin tietojen tulee olla helposti luettavissa ja ymmärrettävissä, selkeitä, puoleensavetäviä ja hyvin jäsenneiltyjä. EUFIC:in mukaan kuluttajat haluavat, että käytetty terminologia on yksinkertaista, jota tavallinenkin ihminen ymmärtää. Tutkimuksen mukaan kuluttajat eivät ymmärtäneet natriumin tai esimerkiksi monitydyttyneiden rasvahappojen merkitystä. Kolmantena seikkana kuluttajat mainitsivat, että on tärkeää, että tieto tulee luotettavasta lähteestä. Näiden seikkojen takia tutkimuksessa todettiin, että ravitsemustiedon esittämisessä tarvitaan uusia keinoja. Jos halutaan, että kuluttajat ymmärtävät lukuja, pitkiä listoja ja tiivistä informaatiota, on pyrittävä parantamaan koulutusta ja ravitsemustiedon opettamista. EUFIC:in mukaan tämä on suuri haaste hallituksille, kouluttajille, terveysalan ammat-

tilaisille ja ravitsemisalan parissa työskenteleville. Nyt tehdyssä teemahaastattelussa tuli esille myös se seikka, että ihmiset haluaisivat selkeämpiä, helposti ja nopeasti luettavia ravitsemustietoja, jotka olisi helppo ymmärtää kerta lukemisella.



KUVA 4. Näyttö. (Taskinen 2010)

Haastattelussa näytettiin esimerkki kuvaa buffetlinjastossa sijaitsevasta näytöstä, joka mittaa jo ruokaa otettaessa annoksen kalorit ja painon. Osa haastateltavista ei pitänyt ideasta. Heidän mielestään se olisi jopa hieman masentavaa ja liian vakavaa lounasruokailuun. Haastateltavat kommentoivat näyttöä muun muassa seuraavasti:

Tuo menee jo liian pitkälle, menee ruokahalu.

Tietty jos ois semmonen tiukka laihdutuskuuri, mutta muuten menee vähän liian pitkälle...

Se vähän riippuu, mulle itelle ku en seuraa kaloreita, ni en sillälaila...Mut jos ois tieto paljon sen pitäs olla, ni silloin...

En tois kyllä lounasruokailuun...Ehkä jos joku haluaa tarkkailla ruokailuaan niin nuukaan, ni voishan se olla. Emmä nyt, mut jos siitä voi ohi mennä ettei oo pakko

Tästä pääteltiin, että haastateltavat itse eivät kaipaa ruokailuun näytön kaltaista menetelmää, mutta he myönsivät, että joillekin siitä saattaisi olla hyötyä. Tavallinen lounasruokala voi olla väärä paikka. Paikan tulisi olla sellainen, jossa ruokailee terveystietoa haluavia asiakkaita. Haastateltavista osa oli näytön kannalla ja näyttö sai myös positiivisia kommentteja:

Oishan toi hyvä tietää paljon kaloreita tulee.

Varmasti vielä kun se rupeis punasella vilkkumaan. Ni kyllä. Mut onks tää mahdollista?

Tuo on tosi mielenkiintoinen kyllä. En mä tiä tarviiko se...Tuo jo tommosenaan kun sen eka kerran näkee. Vois olla ihan hyvä.

Tää ehkä semmosena kaloritietoisuuden kannalta hyvä.

Kyl tää jälkiruuan kohalla toimis...Suklaamousse.

Viimeisestä kommentista voidaan päätellä, että näyttö toimisi parhaiten sellaisten ruokien ja annosten kohdalla, joita normaalisti otetaan isoja annoksia. Esimerkiksi omaa lempiruokaa ihmiset ottavat enemmän kuin jotain ruokaa, mistä eivät pidä. Myös jälkiruoat ovat usein sellaisia, että niitä otetaan liian suuria annoksia, etenkin silloin, jos se sattuu olemaan jotain erityistä, harvoin saatavaa herkkua. Tutkimuksen tulosten perusteella juuri annoskoon hahmottaminen koettiin vaikeana seikkana ja näyttö olisi konkreettinen keino, jolla annoskokojen hahmottaminen helpottuisi.

MAMK:in henkilökunta testasi esimerkki näyttöä käytännössä. Heidän mielestään se vaikutti hyvältä idealta. Kaikki kahdeksan haastateltavaa kaipasivat näyttöön tietoa vertailuarvosta, sillä heidän mielestään on vaikeaa hahmottaa annosta pelkän kalorimäärän perusteella. He myönsivät, ettei näytössä tule olla liikaa informaatiota, sillä siitä kuljetaan nopeasti ohi, eikä ruokajonossa voi alkaa hidastelemaan. Näyttö on selkeä ja yksinkertainen, jos siinä on vain yksi tieto. Haastatteluissa tuli myös ilmi, että vertailuarvo voisi olla henkilökohtainen, juuri omaan energiankulutukseen verrattu, eikä keskiporto ihmisen viitearvoihin.

Tossa ois hyvä olla se päivittäinen, koska tota, ne ei oo nii mielessä. Paljon se osuus ois päivittäisestä. Se vois olla vaikka prosentuaalinenki osuus.

Parempi semmonen sanallinen mikä kertoo kokonaisuudesta, tässä tulee sirpaletietoo, haastateltava totesi, kun kysyimme näytön tarpeellisuudesta.

Osa haastateltavista oli sitä mieltä, ettei ruokailutilanteessa kiinnittäisi huomiota linjastossa olevaan näyttöön. Siihen kiinnittäisi huomiota vain satunnaisesti, ei päivittäin ja silloinkaan ei kiinnittäisi huomiota siihen, mitä lautaselleen keräisi.

Kiva joskus tietää mut ei tää mulle aiheuttais tai jättäis suremaan...Ottasin mitä ottasin.

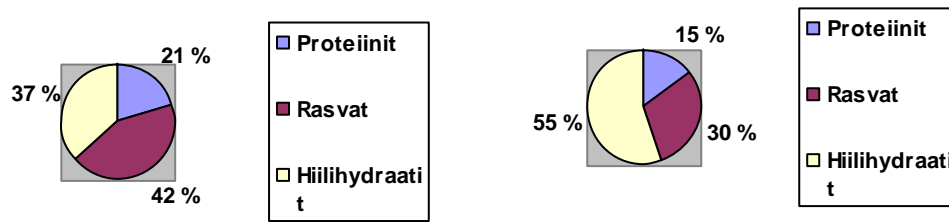
Ei silleen pysäytä et jäis miettimään.

9.4 Asiakkaiden ehdotukset sopivista ravitsemustiedon esittämistavoista

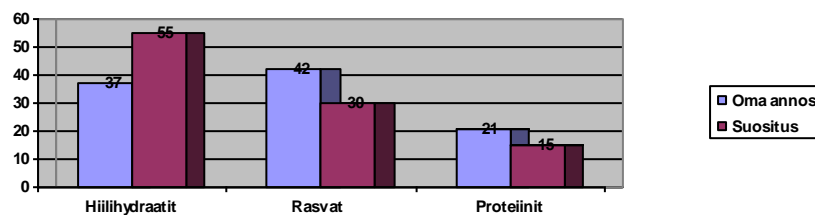
Suoritetuista haastatteluista kävi ilmi, että henkilöstöravintolan asiakkaat eivät olleet kovin halukkaita seuraamaan ja saamaan ravitsemustietoa. Tällä hetkellä he eivät kiinnitä juuri lainkaan huomiota ennen ruokailua saatavaan ravitsemustietoon ja heidän mielestään ruokailun jälkeen saatava palautekin saattaisi jäädä huomiotta. He pitivät ravitsemustietoja tarpeellisena, jotta sitä on saatavissa niille, jotka sitä haluavat ja tarvitsevat, kuten esimerkiksi henkilöt, joilla on jokin ruokavalio tai allergia. Itse he eivät kuitenkaan kokeneet tarvitsevansa sitä. Osa asiakkaista piti palautetta hyvänä ideana, mutta osan mielestä se saattaisi tehdä ruokailusta liian ”ryppyotsaista” ja vakaavaa, jolloin lounaan nautittavuus katoaisi. Toisaalta, eräs haastateltava totesi, ettei palautteen saaminen muuttaisi hänen ruokailutottumuksiaan vaan hän ottaisi mitä ottaisi, välittämättä saadusta palautteesta. Hänen mielestään voisi olla hyvä joskus saada käsiinsä palautetta, mutta ei pitänyt tarpeellisena saada sitä jokaisen ruokailun jälkeen.

MAMK:in henkilökunnasta koostunut testiryhmä puolestaan oli halukas saamaan yksityiskohtaista palautetta ateriastaan. Osa tämän testiryhmän jäsenistä oli ravitsemisalalan ammattilaisia, jolloin heillä oli enemmän kiinnostusta aiheesta kohtaan, kuin tavallisilla kuluttajilla. Haastateltavien kiinnostusta ravitsemustietoutta kohtaan selittivät muun muassa aiheen liittyminen heidän omaan työhönsä, harrastuksiinsa ja tämänhetkiseen elämäntilanteeseensa (Taskinen, 2010). Tämän lisäksi pääteltiin, että testitilanteessa haastateltavat kokivat velvollisuudekseen olla kiinnostuneita saamaan ravitsemustietoa.

Esitetyistä esimerkeistä suurimman suosion saivat ”liikennevalot” sekä pylväs- ja piirakkadiagrammit. Niitä pidettiin tarpeeksi yksinkertaisina ja selkeinä sekä nopeasti omaksuttavina. Piirakka- (Kuvio 4) ja pylväsdiagrammia (Kuvio 5) verrattaessa haastateltavat totesivat pylväsdiagrammin eduksi sen, että kaiken informaation näkee samasta kuvasta. Piirakkadiagrammissa käytössämme oli kaksi kuvaa, oman annoksen sekä ravitsemussuosituksen mukaisen annoksen ravintosisällöt. Tällöin näitä kahta kuvaa piti vertailla keskenään.



KUVIO 4. Oman annoksen vertaus suosituksiin. Piirakkadiagrammi. (Haastattelun runko).



KUVIO 5. Oman annoksen vertaus suosituksiin. Pylväsdiagrammi. (Haastattelun runko).

Useampi haastateltava mainitsi ajan puutteen ruokailtaessa, joten tiedot pitää olla selkeästi ja nopeasti luettavissa. Yksinkertaisia malleja ja kuvioita pidettiin parhaina vaihtoehtoina. Taulukossa käytetty punainen väri, joka ilmoitti tietyn ravintoaineen osuuden ylitymisestä, sai positiivista palautetta:

Tää on ravisteleva, et älä ota noin paljon sokeria.

Haastatteluista kävi myös ilmi, että saadun tiedon pitää olla verrattavissa suosituksiin tai päivittäiseen tarpeeseen, jotta se olisi mahdollisimman helppo ymmärtää ja hahmottaa omaa annostaan. Henkilöstöravintolan asiakkaita haastatellessamme jokainen toi ilmi sen, kuinka vaikeaa on hahmottaa oma annoskoko. Tähän seikkaan kannattaa siis kiinnittää huomiota ja panostaa palautteen annossa. Haastateltavat huomasivat itsekin haastattelutilanteessa, ettei heille kerrotuista ravitsemustiedoista olisi mitään hyötyä, jos he eivät osaa hahmottaa omalle lautaselleen keräämäänsä annoskoko.

9.5 Miten ravitsemustieto saadaan asiakkaita kiinnostavaksi?

Ravitsemustietoa on usein saatavilla, mutta ongelmana on se, ettei asiakas ymmärrä siitä mitään tai ettei hän jaksaa kiinnostua tiedosta. Ravitsemusasiantuntijoiden tavoitteena on saada ravitsemustieto sellaiseen muotoon, että se hyödyttää ihmisiä heidän jokapäiväisessä toiminnassaan (Nupponen 2001, 15).

Tavoitteena oli selvittää, millaisessa muodossa asiakas haluaa saada ravitsemustietoa omasta annoksestaan. Tietojen tulisi olla tarpeeksi yksinkertaisia ja selkeitä, jotta asiakkaat ymmärtävät ja osaavat käyttää tietoja hyväkseen. Erilaiset kampanjat, kuten Sydänviikko, jota on vietetty noin parinkymmenen vuoden ajan joka kevät, muistuttavat asiakkaita ravinnon merkityksestä elimistölle ja hyvinvoinnille. (Suomen Sydänliitto ry 2010.) Ihmiset kuitenkin unohtavat tiedon nopeasti, eivätkä kiinnitä huomiota julisteisiin ja materiaaleihin, joita on esillä joka päivä ruokapaikassa. Moni haastateltavista mainitsi, ettei kaipaa päivittäistä ravitsemustietoa, mutta välillä on ihan hyvä saada tietoisukuja. Silloin tällöin toteutettavat kampanjat ovat hyvä keino, mutta haasteena on saada asiakkaat sisäistämään tieto niin, että he käyttäisivät sitä joka päivä.

Asiakkaan mielenkiinto on pyrittävä herättämään väreillä ja mielenkiintoisilla kuvilla, sekä vaihtuvilla tietoisuuksilla. Tavoitteena oli, että asiakas saa palautteen omasta annoksestaan annoksen kokoamisen jälkeen, joka hänen on helpompi ymmärtää kuin tällä hetkellä käytössä olevat merkinnät ja tiedot.

Haastateltavat kuvasivat joitakin menetelmiä liian ”ahdistaviksi”. Esimerkiksi sanallinen palaute ei saanut kovin paljon positiivisia kommentteja. Eräs haastateltava totesi sanallisesta palautteesta seuraavasti:

Tää voi olla et tää saa asiakkaat siirtymään toiseen paikkaan!

Kuten jo aiemmin käsiteltiin palautteen annon tavoista, palautetta ei saa antaa itsetuntoa haavoittavasti, nöyryyttävästi, pilkaten, kiduttavasti, syyttäen, syyllistäen, alistaen, kostaen, haukkuen, nimitellen, leimaten tai väkivallan avulla (Aalto 2002, 7, 13). Huomattiin, että tehty esimerkki sanallisesta palautteesta oli liian tuomitsevaa: ”Valit-

semasi ateria on ravitsemussuosittelun mukainen, mutta annoskokosi oli tänään liian suuri.”

Eräs haastateltavista piti sanallista palautetta mukavana keinona, kunhan muut eivät sitä kuule. Palautteen tulee olla positiivista ja kannustavaa, jotta siitä on hyötyä palautteen saajalle. Sisällön tulee olla helposti ymmärrettävää ja vastaanotettavaa. Sisällön lisäksi palautteen määrän ja kieliasun tulee olla selkeää. Pelkkä sanallinen palaute saattaa olla liian suppeaa. (Ranne 2006, 11, 44.) MAMK:in henkilökunnasta muutama totesi, että sanallinen palaute voisi olla taulukoiden ja diagrammien tukena. Sanallinen palaute voisi heidän mielestään kiinnittää asiakkaan huomion, jolloin hän saattaisi tutustua tarkemmin taulukoissa näkyviin vertailulukuihin. Pelkät taulukot voivat olla mielikuvituksettomia, eivätkä asiakkaat jaksakaan keskittyä niihin ja tutkia, mikä annoksessa oli pielessä. Sanallisessa palautteessa olisi kerrottu asian ydin ja taulukossa tulos näkyisi vielä selkeästi numeroina, missä kohtaa annos oli heikosti tai väärin koottu.

10 POHDINTAA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa pohditaan mitä opittiin opinnäytetyötä tehdessä, minkälaisia kehitysehdotuksia mieleen tuli sekä millaisia jatkotutkimuksia ja -toimenpiteitä tämän jälkeen voitaisiin tehdä.

10.1 Opinnäytetyöprosessi

Tämän tutkimuksen tekijöinä opimme paljon teorian tietoa tutkimusmenetelmistä, analysoinnista, raportoinnista sekä ravitsemustiedosta. Teorian tietoa saatiin pääosin kirjallisuudesta, mutta eniten opittiin käytännön työskentelystä. Emme olleet ajatelleet, miten merkittävää haastattelun rungon huolellinen suunnittelu olisi sekä kuinka tärkeitä esihaastattelut olisivat.

Haastattelu oli menetelmänä uusi, mutta mielenkiintoinen työskentelyväline. Yllätyimme siitä, kuinka paljon ihmiset ovat valmiita kertomaan mielipiteitään ja keskittymään haastattelun aiheeseen. Varsinaiset haastattelutilanteet sujuivat hyvin, vaikka niitä jännitettiin etukäteen. Haastateltavien innokkuus osallistua opinnäytetyöhön yl-

lätti. Haastateltavat pitivät myös paljon heille esitetyistä esimerkki kuvista ja kuvailivat haastattelutilannetta mukavaksi. Eräs haastateltava totesi haastattelun jälkeen, että hän oikein odotti, minkälainen kuva seuraavaksi tulisi.

Ensimmäinen haastattelu suoritettiin ravintola Keitaassa lounasaikaan eli kello 11–13.30. Tuolloin huomattiin, että kaikista ruuhkaisin aika oli huono ajankohta haastatteluille, sillä kaikki pöydät täyttyivät, eikä haastatteluja mahtunut tekemään pöytiin. Myös litteroidessa kävi ilmi, että ajankohta ei ollut paras mahdollinen, sillä taustahäly häiritsi nauhojen purkamista. Olisi ollut parempi, jos haastateltavia olisi voinut haastatella erillisessä, hiljaisessa tilassa, jolloin ei olisi häiritty muita lounasruokailijoita.

Haastateltavat valittiin summittain, mutta pyrittiin kuitenkin valitsemaan sellaisia henkilöitä, jotka ruokailivat yksin. Tällöin oli mahdollista haastatella henkilöä rauhassa ilman, että häirittiin useampaa ruokailijaa yhtä aikaa. Mikäli olisi ollut mahdollista, olisi haastateltavat voitu valita tarkemmin, niin että ikä- ja sukupuolijakauma olisi ollut tasaisempi. Tässä tapauksessa oli kuitenkin tyydyttävä haastattelemaan niitä henkilöitä, jotka olivat parhaiten saatavilla.

Henkilöstöravintolassa haastateltiin seitsemää henkilöä ja MAMK:in testitilaisuudessa kahdeksaa henkilöä. Haastateltavia oli yhteensä siis 15. Aineistoa alkoi kertyä niin, että samat asiat alkoivat kertaantua haastatteluissa, joten haastatteluissa toteutui aiemmin mainittu saturaatio (Hirsjärvi ym. 2009, 182).

Haastattelu tekniikka kehittyi haastatteluiden edetessä. Ensimmäisissä haastatteluissa osa aihealueista jäi vähemmälle huomiolle, sillä asiakkaita haastateltiin teemoittain. Tällöin osa suunnitelluista kysymyksistä unohtui tai tuli esiin toisessa asiayhteydessä. Huomattiin kuitenkin, etteivät kysymättä jääneet asiat olleet niin merkityksellisiä lopputuloksen kannalta.

Haastatellut henkilöt olivat kaikki erilaisia persoonia. Osa heistä vastasi hyvinkin monisanaisesti, jolloin haastattelun pituus venyi 10–15 minuutin pituiseksi. Osa alkoi jutella myös ”niitä näitä”, esimerkiksi kysymällä neuvoa ravitsemukseen liittyvistä asioista, jolloin nauhoille tallentui myös epäolennaista materiaalia. Toiset taas vastasi-

vat suppeasti, jolloin heitä oli hieman johdateltava ja autettava kertomaan tarkemmin asiasta.

Litterointivaihetta hidasti ja työllisti se, että käytössä oli nauhuri, jossa ei ollut USB-liitäntä mahdollisuutta. Tämän takia haastatteluita ei saatu tietokoneelle, vaan ne piti purkaa suoraan kuuntelemalla nauhurista. Onneksi oli kaksi työskentelemässä nauhan kanssa, joten toinen kirjoitti ja toinen käytti nauhuria.

Maxqda-ohjelman käyttö oli konkreettinen seikka, joka opittiin. Emme olleet aikaisemmin käyttäneet kyseistä ohjelmaa ja se tuntuikin aluksi vaikealta. Kun opimme perusasiat, huomattiin miten hyvä työväline se oli.

10.2 Kehitysehdotukset

Haastatteluissa käytettyjen esimerkkien lisäksi mieleemme tuli lisäksi muitakin ehdotuksia palautteenantokeinoista. ”Liikennevalojen” sijasta voitaisiin palautetulosteessa käyttää hymiöitä (☺), jotka kertoisivat, kuinka hyvin onnistui kokoamaan oman ateriansa. Eräs MAMK:in testiryhmän haastateltavistakin totesi, että:

”Tässä voi olla hymiötkin”

Mielessämme kävi myös, että kokeilussa oleva näyttö voisi kertoa annoksen painon ja kalorimäärän lisäksi väreillä, onko annoksen koonnut oikein. Punaisella, keltaisella ja vihreällä vilkkuva näyttö voisi herättää asiakkaita miettimään enemmän kuin pelkät luvut näytössä. Värien lisäksi tai niiden sijasta, näytössä voisi olla peukalon kuva (👍, 🤔), joka kertoisi, onko annoksen kokoaminen menossa oikeaan suuntaan vai pitääkö jotain annoksen osaa ottaa vähemmän. Myös jo valmiina olevia symboleja, kuten Sydänmerkki, voitaisiin hyödyntää, koska ne ovat asiakkaalle jo entuudestaan tuttuja.

Petäjä ja Koponen (2002, 14–15) toteavat, että hyöty on yleensä tärkeä toimintaa ohjaava voima. Tämän takia on tärkeää, että asiakas kokee hyötyvänsä ja tarvitsevansa palautetta omasta ateriansa. Haastatteluissa kävi ilmi, että asiakkaat eivät kaipaa palau-

tetta jokaisen aterian jälkeen. Meillä oli haastattelua tehdessämme mielessä, että palautetta voisi kerätä samalla lailla, kuin kerätään esimerkiksi S-ryhmän sisällä bonuksia. Tällöin asiakkaat saisivat esimerkiksi kerran kuukaudessa tulosteen, jossa näkyisi koko kuukauden aikana syöty ruoka ja niiden ravintosisällöt sekä vertaus suosituksiin. Tällöin asiakkaat huomaisivat, kuinka monena päivänä ovat syöneet terveellisesti ja kuinka monena päivänä on sattunut repsahduksia. Näin asiakkaat näkisivät omien koamiensa aterioiden ravitsemuksellisen laadun ja pystyisivät paremmin hahmottamaan, mistä on tullut niitä ”pahoja” ravintoaineita ja mistä ”hyviä” sekä mitä he voivat tehdä korjatakseen ruokailutottumuksiaan.

Mielestämme olisi hyvä miettiä, miten palaute annetaan. Onko paperinen tuloste kaikista paras vaihtoehto? Eräs haastateltavista totesi hyvin, että paperinen palaute saattaa jäädä vain asiakkaiden taskujen pohjalle pyörimään, eikä sitä edes välttämättä katsota. Näin ollen se olisi aivan turhaa paperiroskaa asiakkaiden taskunpohjilla. Tulisiko se antaa esimerkiksi vain pyydettyä, ettei turhaa jätettä syntyisi. Eräs haastateltavista epäili myös kustannuksia ja sitä kuinka suuri menoerä paperitulosteet olisivat ravintolalle ja lisäisikö se ruoan hintaa. Ongelmana voivat olla asiakkaiden asenteet ja ennakkoluulot palautetta kohtaan, jolloin muutosta voi olla vaikea toteuttaa.

Toisaalta tulee muistaa, että osa haastateltavista piti palautteen saamista ahdistavana, joten palautteen anto menetelmää ja palautteen annon aikataulua tulee miettiä tarkkaan. Joillekin sopii, että he saavat palautteen jokaisen ruokailun jälkeen, jotkut pitävät parempana, että palautetta saa vain silloin tällöin ja osa taas ei halua palautetta lainkaan.

Palautteen annossa on kuitenkin muistettava, että lukuja tulisi aina verrata johonkin, koska tavalliset ihmiset, jotka eivät ole normaalisti ravitsemusasioiden kanssa tekemisissä, eivät osaa hahmottaa lukuja tai verrata niitä mihinkään. Näin ollen he eivät myöskään saa käsitystä siitä, oliko koottu annos oikean kokoinen, liian suuri tai liian pieni. Palautteen olisi hyvä olla tarpeeksi yksinkertaista ja selkeää, jotta siitä olisi asiakkaille jotain hyötyä ja he saisivat siitä jotain irti. Jonkinlainen yhdistelmä olisi hyvä keino, sillä ne jotka ovat ravitsemusasioista perillä, eivät tyydy liian yksinkertaistettuun tietoon, vaan he haluavat tarkkaa numeerista tietoa saataville. Palautteen antotavassa pitää ottaa huomioon vastaanottavan yksilön tai yhteisön luonne ja tilanne, jotta

palaute on tarkoituksenmukaista (Ranne 2006, 11, 44). Jos käytössä olisi kaikille sopiva yksinkertaistettu palautteenanto keino, niille jotka haluaisivat, pitäisi olla mahdollisuus saada myös yksityiskohtaisempi palaute, josta tulisi esimerkiksi ilmi rasvan ja hiilihydraattien laatu.

10.3 Jatkotoimenpiteet

Jatkotutkimuksia miettiessämme, mieleemme tuli, että seuraavaksi voitaisiin tutkia, missä olisi kannattavaa toteuttaa tällainen ateriasta annettava palaute-systeemi. Onko henkilöstöravintola oikea paikka tähän? Voisiko tämän toteuttaa esimerkiksi jossain kylpylässä tai vaikkapa urheilulukiossa, Vierumäellä, Peurungan kuntoutuskeskuksessa tai jossain vastaavassa paikassa, jossa ihmiset kiinnittävät huomiota ruokaansa ja ravitsemukseensa.

Mielestämme kannattaisi myös tutkia, mitä mieltä henkilökunta, joka ruokaa tekee, on tällaisesta palaute-systeemistä. Haluavatko he antaa palautetta, onko heillä resursseja tutustua ja antaa palautetta asiakkaille sekä kokevatko he sen mielekkäänä.

Jos ja kun tämä palaute-systeemi tulee käyttöön, voitaisiin tutkia asiakkaitten tyytyväisyyttä sen käyttöön. Pitävätkö asiakkaat sitä hyödyllisenä, kokevatko he sen itselleen tarpeelliseksi ja kuinka se on toiminut. Tämä voitaisiin toteuttaa esimerkiksi asiakaspalautteen muodossa, mielipidekyselynä.

Mielestämme saimme haastattelujen kautta hyvin materiaalia, josta ilmeni haastateltavien tuntemuksia ravitsemusinformaatiota kohtaan. Tutkimus oli onnistunut, sillä saimme arvokasta materiaalia, josta oli hyötyä meille tätä työtä tehdessä. Toivottavasti tästä opinnäytetyöstä on jatkossa hyötyä aiheen parissa työskenteleville.

Itse opinnäytetyöhön olemme tyytyväisiä, sillä mielestämme saavutimme asettamamme tavoitteet. Kiinnostuneina seuraamme, jos palautejärjestelmä joskus tulevaisuudessa toteutetaan. Kaikilla aloilla tapahtuu koko ajan kehitystä ja muutoksia, joten uskomme, että myös ravitsemustiedottamiseen kiinnitetään jatkossa enemmän huomiota ja muutoksia tulee tapahtumaan.

Toivomme, että jos ja kun työpaikka-aterioista saatava palautejärjestelmä joskus toteutetaan, sen suunnittelussa otetaan huomioon asiakkaiden ennakkoluulot, pelot, toiveet ja tarpeet. On muistettava, että ravitsemustietoa annetaan asiakkaita varten sellaisessa muodossa, että he ymmärtävät sen. On myös muistettava, että jotkut asiakkaista ovat erittäin kiinnostuneita ja tietoisia ravitsemusasioista. Tämä asiakasryhmä kaipaa tarkkaa ja yksityiskohtaista tietoa, eivätkä he tyydy ympäröiväisiin ja pinnallisiin ilmaisuihin ja tietoihin. Palautejärjestelmä kehitetään asiakkaita varten, eli siis asiakkaat eivät ole olemassa palautejärjestelmää varten.

LÄHTEET

Aalto, Mikko 2002. Parjaavasta kolautteesta korjaavaan palautteeseen. My Generation Oy.

Amica 2009a. Lounasravintolat. Yrityksen WWW-sivut. <http://amica.fi/Ravintolat/Lounasravintolat/>. Ei päivitystietoa. Luettu 26.3.2010.

Amica 2009b. Noudatamme ravitsemussuosituksia. Yrityksen WWW-sivut. <http://amica.fi/Voi-hyvin/Ravitsemussuositukset/>. Ei päivitystietoa. Luettu 26.3.2010.

Amica 2009c. Ruokalistat ja erityisruokavaliot. Yrityksen WWW-sivut. <http://amica.fi/Voi-hyvin/Ruokalistat-ja-erityisruokavaliot/>. Ei päivitystietoa. Luettu 26.3.2010.

Amica 2009d. Tuoteselosteet. Yrityksen WWW-sivut. <http://amica.fi/Voi-hyvin/Tuoteselosteet/>. Ei päivitystietoa. Luettu 26.3.2010.

Aro, Antti, Mutanen, Marja & Uusitupa, Matti 2005. Ravitsemustiede. Helsinki: Duodecim.

Aro, Antti 2008. Ruoan määrä ja laatu ovat tärkeämpiä kuin nautittujen aterioiden lukumäärä. WWW-dokumentti. http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=skr00073. Päivitetty 4.2.2008. Luettu 21.10.2010.

Diabetesliitto 2010. Tilastotietoa. Yhdistyksen WWW-sivut. http://www.diabetes.fi/sivu.php?artikkeli_id=5526. Päivitetty 8.3.2010. Luettu 29.3.2010.

ETL, Elintarviketeollisuusliitto. 2010. Viitteellinen päivänsaanti. WWW-sivusto. <http://www.etl.fi/www/fi/elintarviketeollisuus/gda.php>. Ei päivitys tietoa. Luettu 29.3.2010.

Elintarviketurvallisuusvirasto, Evira. 2006. Tuusulan ja Keravan Yersinia-epidemian aiheuttajana porkkana. WWW-sivusto. <http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/ajankohtaista/arkisto/?bid=388>. Päivitetty 3.10.2006. Luettu 31.8.2010.

Elintarviketurvallisuusvirasto, Evira. 2010a. Ravintoarvomerkinnot. WWW-sivusto. http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/valvonta_ja_yritt__j__t/pakkausmerkinn__t/ravintoarvomerkinnot/. Ei päivitys tietoa. Luettu 26.3.2010.

Elintarviketurvallisuusvirasto, Evira. 2010b. Ravintoarvon merkintätavat. WWW-sivusto. http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/valvonta_ja_yritt__j__t/pakkausmerkinn__t/ravintoarvomerkinnot/ravintoarvon_merkintatavat/. Ei päivitys tietoja. Luettu 26.3.2010.

The European food information council 2005. Do our nutrition labels work? WWW-dokumentti. <http://www.eufic.org/article/en/nutrition/food-labelling-claims/artid/nutrition-labels/>. Päivitetty 2/2005. Luettu 7.4.2010.

The European food information council 2009. Use and understanding of nutrition information on food labels in six European countries. PDF-dokumentti. <http://www.eufic.org/upl/1/default/doc/GDApaperJPubHealth.pdf>. Päivitetty 24.11.2009. Luettu 8.4.2010.

Fazer 2010. Fazer lyhyesti. Yrityksen WWW-sivut. <http://fazer.fi/Fazer-konserni/Fazer-lyhyesti/>. Ei päivitystietoa. Luettu 26.3.2010.

Fogelholm, Mikael 1999. Syö ja liiku mielelläsi. Porvoo: WSOY.

Food Safety Authority of Ireland 2009. A Research study into consumers' attitudes to food labeling. PDF-dokumentti. <http://www.fsai.ie/assets/0/86/204/9f8b5edc-565e-4f10-8c0f-7015f742da09.pdf>. Päivitetty 26.11.2009. Luettu 6.4.2010.

Haglund, Berit, Huupponen, Terttu, Hakala-Lahtinen, Pirjo & Ventola, Anna-Liisa 1991. Ravinto – Ihmisen terveydeksi. Helsinki: WSOY SHKS.

Harju, Juhana 2007. Ravintoa sydämelle – ehkäise sydäntautiriskiäsi terveellisellä ravinnolla. Helsinki: WSOY.

Helsingin yliopiston avoin yliopisto 2010. Energian tarve. WWW- dokumentti. <http://www.avoin.helsinki.fi/materiaalit/ravitsemustiede/>. Ei päivitystietoa. Luettu 25.5.2010.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena. 1995. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hölttä, Marita 2010. Kuvamateriaalia haastattelurunkoon. Restonomiopiskelija. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Ympäristö- ja ravitsemisalanlaitos.

Ihanainen, Merja, Lehto, Marjaana, Lehtovaara, Armi & Toponen, Tiina 2004. Ravitsemustieto osaksi ammattitaitoa. Helsinki: WSOY.

KTL, Kansanterveyslaitos. 2004a. Ravitsemuskertomus 2003. WWW-dokumentti. http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja_b/2004b4.pdf. Päivitetty 10.3.2004. Luettu 23.3.2010.

KTL, Kansanterveyslaitos. 2004b. Työaikainen ruokailu Suomessa – Kolmen valtakunnallisen seurantatutkimuksen tuloksia. WWW-dokumentti. http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja_b/2004b3.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 23.3.2010.

Laine, Hanna & Tallinen, Henni 2010. Aterian valintaprosessi henkilöstöravintolan buffetpöydästä. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Liukkonen, Niina 2010. Keskustelu 10.5.2010. Ravintola Keidas. Mikkeli.

Livsmedelverket – National food administration 2010. The Keyhole symbol. WWW-dokumentti. <http://www.slv.se/en-gb/Group1/Food-and-Nutrition/Keyhole-symbol/>. Päivitetty 11.1.2010. Luettu 8.4.2010.

Manner, Maria 2010. Eläkeiän nostaminen ei tuo työpaikkoja. WWW-dokumentti. <http://www.taloussanomat.fi/tyomarkkinat/2010/02/22/elakeian-nostaminen-ei-tuo-tyopaikkoja/20102695/12>. Päivitetty 22.2.2010. Luettu 1.9.2010.

Mertanen, Enni 2007. Ravintolaruoka asiakkaiden, ravintolakeittiön ja ravitsemuksen näkökulmasta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Väitöskirja.

Mäkelä, Klaus 1990. Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus.

Nupponen, Ritva 2001. Ravitsemiskasvatus terveyden edistämässä. Teoksessa Fogelholm, Mikael (toim.) Ratkaisuja ravitsemukseen. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Opetusministeriö 1995. Suomalainen tapa- ja ruokakulttuuri kansainvälistyvässä maailmassa. Toim. Sirpa Moitus. Helsinki. Painatuskeskus.

Palvelualojen ammattiliitto, 2010. Työsuojelu/ tauot. WWW-dokumentti. <http://www.pam.fi/tyoelama/tyosuojelu/tauot/>. Päivitetty 9.1.2010. Luettu 1.9.2010.

Peltosaari, Leena, Raukola, Hilikka & Partanen, Raija 2002. Ravitsemustieto. Keuruu: Otava.

Petäjä, Merita & Koponen, Eeva 2002. Muutosprosessin ohjaaminen. Helsinki. Dialogia Oy.

Piira, Olli-Pekka 2006. Anemia. WWW-dokumentti. <http://www.poliklinikka.fi/?page=9283120&id=5837376#>. Päivitetty 9.11.2007. Luettu 25.10.2010.

Puumalainen, Raija 2001. Ravitsemiskasvatus terveyden edistämässä. Teoksessa Fogelholm, Mikael (toim.) Työikäisten ravitsemuskasvatus. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Ranne, Jari 2006. Anna palaa! Käytännön palautetaitokirja. Helsinki: Hakapaino.

Ruokatieto yhdistys ry 2008. Elintarvikkeiden ravintomerkinnät ovat tiedossa vaikka eivät käytössä. WWW-dokumentti. http://uutiset.ruokatieto.fi/WebRoot/1043198/X_Arkistoitu_uutinen_tai_tiedote.aspx?id=1094008&NewsItem=1658. Päivitetty 13.11.2008. Luettu 7.4.2010.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkajulkaisu. Tampere : Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Ei päivitystietoa. Luettu 18.3.2010.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus STM. 2009. Joukkoruokailun kehittäminen - Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. WWW-dokumentti. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-10374.pdf. Päivitetty 5.11.2009. Luettu 23.3.2010.

Summanen, Elina 2010. Kuvamateriaalia annoskoosta. Restonomiopiskelija. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Ympäristö- ja ravitsemisalanlaitos.

Suomen Sydänliitto ry 2004a, Energian tarpeen määrittäminen. WWW-dokumentti. http://www.sydanliitto.fi/testaa/fi_FI/energia/. Päivitetty 13.8.2004. Luettu 23.3.2010.

Suomen Sydänliitto ry 2009b, Suolaa vain vähän. WWW-dokumentti. http://www.sydanliitto.fi/kaikki_sydamesta/ravinto/fi_FI/suola/. Päivitetty 28.1.2009. Luettu 23.3.2010.

Suomen Sydänliitto ry 2010, Kampanjat ja keräykset. WWW-dokumentti. http://www.sydanliitto.fi/ajankohtaista/kampanjat_ja_keraykset/sydanviikon_koulukampanja/fi_FI/sydanviikon_koulukampanja_2010/. Päivitetty 1.3.2010. Luettu 30.3.2010.

Suomen Olympiakomitea 2010. Proteiini. WWW-dokumentti. http://www.noc.fi/urheilijan_ravitsemus/ravintofysiologian_pikakurssi/proteiini/. Ei päivitystietoa. Luettu 25.10.2010.

Taskinen, Teija 2010. Sähköpostiviestintä 2.6.2010. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Mikkelin.

Tekniikan akateemisten liitto TEK 2010. Hyvinvointia työhön - tasapainoa elämään. WWW-dokumentti. <http://www.tek.fi/index.php?3779>. Päivitetty 28.6.2010. Luettu 1.9.2010.

THL, Terveyden ja hyvinvoinnin liitto. 2008. Työaikainen ruokailu. WWW-dokumentti. <http://www.ktl.fi/portal/11793>. Päivitetty: 13.3.2008. Luettu 23.3.2010.

Tilastokeskus 2005. Tilastoalan perushakuteos Suomen tilastollinen vuosikirja 2005 ilmestynyt. WWW-dokumentti. http://www.tilastokeskus.fi/ajk/tiedotteet/v2005/tiedote_063_2005-11-23.html. Päivitetty 23.11.2005. Luettu 29.3.2010.

Tuikkanen, Riitta 2010. Aiheseminaari, luento 1. Luentomateriaali. Yliopettaja. Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Työterveyslaitos, 2002. Työyhteisön terveys ja hyvinvointi. Toim. Lindström, Kari & Leppänen Anneli. Helsinki: Työterveyslaitos.

Tynjälä, Päivi 1999. Oppiminen tiedon rakentamisena - Konstruktivistisen oppimiskäsityksen perusteita. Helsinki: Tammi.

University of Arkansas Fayetteville, Department of Agricultural Economics and Agribusiness 2009. Consumers' valuation of nutritional information: A choice experiment study. *Food Quality and Preference* 20, 465,469.

University of Hawai'i at Manoa, Food science and human nutrition department 1998. Integrating Research into the Undergraduate Nutrition Curriculum: Improving Shoppers' Awareness and Understanding of Nutrition Facts Labels. *Journal of Nutrition Education* Volume 30 Number 4, 225-230.

VRN, Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2005. Suomalaiset ravitsemussuositukset - ravinto ja liikunta tasapainoon. PDF-dokumentti.
<http://wwwb.mmm.fi/ravitsemusneuvottelukunta/FIN11112005.pdf>. Päivitetty 11.11.2005. Luettu 23.3.2010.

Verohallinto. 2002. Henkilöstöruokailun arvonlisäverotuksesta. WWW-dokumentti.
http://www.vero.fi/?article=1186&domain=VERO_MAIN&path=5,40,87&language=FIN. Päivitetty 27.3.2002. Luettu 23.3.2010.

Vilka, Hanna 2007. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Wanjek, Christopher 2005. Food at work- Workplace solutions for malnutrition, obesity and chronic diseases. Geneve: International Labour Office.

HAASTATTELUN RUNKO**Taustatiedot**

Mies/ Nainen

Ikä alle 30 31-40 41-50 51-63 yli 64

Kuinka usein ruokailee henkilöstöravintolassa? _____

Kuinka monta lämmintä ateriaa syö päivässä? _____

RAVITSEMUSTIETO ENNEN RUOKAILUA**Ravitsemustiedon huomioiminen**

Oletko havainnut täällä esillä olevat tuoteselosteet? Luetko selosteita, ja jos luet niin mitä tietoja käytät niistä? Jos käytät/ et käytä, niin miksi?

- koetko tarvitsevasi niitä?

- koetko niistä olevan hyötyä muille asiakkaille?

Esimerkki 1:

Ravintoainesisältö/100g:

Seesamilla ja tomaatilla maustettu broilerin rintaleike miedosti suolattua broilerin rintaleikettä, tomaattimurskaa, rypsiöljyä, balsamiviinietikkaa, sambal oelec - maustekastiketta (sisältää mm. chilipaprikaa, suolaa, maissitärkkelystä, säilöntäaineita E200 ja E210), seesamisiemeniä, chilipippuria)
per 100g: 150 kcal, 19,0 g Prot, 1,3 g Hh, 7,5 g Rasva
L, M, G, *

Tiedätkö mitä proteiinit, hiilihydraatit ja rasvat ovat? Mistä raaka-aineista niitä saa?

Ravitsemustiedon ymmärtäminen

Käytätkö esillä olevia merkintöjä? (vähälaktoosinen, gluteeniton, maidoton...) (energianmäärä, ravintoainesisällöt) (Näytetään esimerkkiä tuoteselosteesta)

Mitä mieltä olet esitetyn tiedon selkeydestä?

Esimerkki 2: (Summanen 2010)

- Oman annoskoon arvioiminen, onko vaikeaa?
- Kyseisessä kuvassa on makaronilaatikko ja porkkanaraastetta. Paljon arvioisit niiden annoskooksi? Onko määrä sopiva/liian suuri/liian pieni kevyttä työtä tekeväälle aikuiselle?

Suomalaiset ravitsemussuositukset määrittävät kuinka paljon energiaa ja ravintoaineita tulisi päivittäin saada nauttimistaan aterioista. Tarvittava energian määrä riippuu henkilön sukupuolesta, iästä ja energian kulutuksesta.

Mikä on lounasruoan osuus koko päivän energian tarpeesta?

- Eri ravintoaineiden osuudet

Suosituksien osuudet ovat:

proteiini 15 %

hiilihydraatit 55 %

rasva 30 %

RAVITSEMUSSISÄLLÖN ESITTÄMINEN ATERIASTA:

Esimerkki 3: (Hölttä & Summanen)

Ravintosisältö	Annoksessa	% päivittäisestä tarpeesta
Energiaa	728 kcal	36,4 %
Proteiini	37 g	74 %
Hiilihydraatit	66 g	24 %
joista sokereita	35g	39 %
Rasvaa	34g	49 %
josta tyydyttyneitä	16g	80 %

Taulukossa on kuvattu oman annoksesi energian määrä ja ravintoaineiden määrät. Toisessa sarakkeessa näkyy kuinka paljon prosentteina päivittäisestä tarpeesta olet saanut nauttimastasi aterialta. Koetko esitetyn tiedon mielekkääksi?

- Onko vertaaminen päivittäiseen suositukseen mielestäsi hyvä keino esittää tiedot?

Esimerkki 4: (Hölttä & Summanen)

Ravintosisältö	Annoksessa	Vertaus suosituksiin
Energiaa	728 kcal	647 – 856 kcal
Proteiini	37 g	25 g
Hiilihydraatit	66 g	92 g
joista sokereita	35 g	17 g
Rasvaa	34 g	22 g
josta tyydyttyneitä	16 g	7 g

Seuraavassa taulukossa on myös vertailtu oman annoksen ravintosisältöä ravitsemussuosituksiin. Punaisella on merkitty ravintoaineet, jotka ylittävät ravitsemussuositusten mukaiset määrät (proteiinin määrän ylittyminen ei ole merkittävää). Auttaisivatko nämä tiedot muokkaamaan oman ateriasi kokoamista? Onko tämä taulukko edellisiin verrattuna selkeämpi?

Tässä esimerkissä on kuva kootusta ateriasta sekä informaatio aterian ravintosisällöstä. Onko tämä tieto riittävää vai haluaisitko, että määriä vertailtaisiin suosituksiin?

Haluaisitko tarkempaa tietoa ravintoainesisällöistä, kuten esim. sokereiden, tyydyttyneiden rasvojen ja natriumin määrä?

Esimerkki 5: (Hölttä)



Annoksesi sisälsi 1014 kcal, josta proteiineja 15 % eli 37 grammaa, hiilihydraatteja 27 % eli 69 grammaa, rasvaa 58 %, eli 65 grammaa,

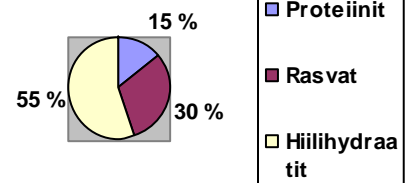
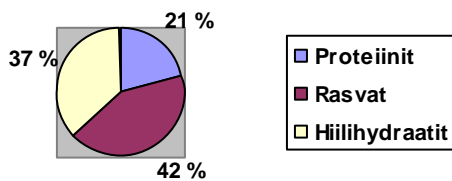
Seuraavissa esimerkeissä aterian ravitsemustiedot on esitetty yksinkertaisemmin, jolloin ravintoaineiden grammamääriä ei ole ilmoitettu. Miltä nämä vaihtoehdot vaikuttavat?

Kumpi tavoista on mielestäsi selkeämpi tapa esittää ravitsemustieto: ympyrä- vai pylväsdiagrammi? Kaipaatko tarkempia tietoja ravintosisällöstä?

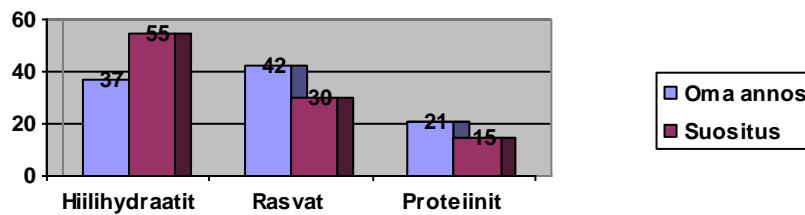
Esimerkki 6: (Hölttä & Summanen)

Aterian ravintosisällöt:

Suositus:



Esimerkki 7: (Hölttä & Summanen)



Elintarvikepakkauksissa on käytössä GDA-tilaus, josta tulee ilmi annoksen sisältämän energian, sokerin, rasvan, tyydyttyneen rasvan ja natriumin määrä. Lisäksi siinä ilmoitetaan kuinka suuren osuuden ne kattavat päivittäisestä tarpeesta.

Oletko huomannut elintarvikepakkauksissa GDA-merkinnän? Luetko niitä normaalisti? Pidätkö GDA-merkintää selkeänä? Jos pidät/et pidä tapaa selkeänä, niin miksi?

Esimerkki 8: (Elintarviketeollisuusliitto 2010)



Näissä esimerkeissä ei ole ilmoitettu ravintosisältöä, vaan tieto esitetään värikoodeilla tai sanallisella palautteella.

Koetko nämä esimerkit helpommiksi käyttää? Mitä mieltä olet tällaisesta palautteesta?

Esimerkki 9: (Hölttä & Summanen 2010)

Oman aterian ravintosisällöt:

Energian määrä

Proteiinit

Hiihihydraatit

Rasvat

Kuidut

Natrium

Ylittää suositukset

Alittaa suositukset

Suosituksen mukainen

Esimerkki 10:

Sanallinen palaute:

"Valitsemasi ateria on ravitsemussuosituksen mukainen, mutta annoskokosi oli tänään liian suuri."

"Valitsemasi ateria sisälsi tänään hieman liian paljon tyydyttyneitä rasvoja."

"Valitsemasi aterian energiasisältö jäi tänään liian niukaksi."

"Valitsemasi ateria sisälsi tänään liian vähän kasviksia."

Jos olisi mahdollista saada tieto valitusta aterianosasta jo buffetlinjastossa, koetko seuraavan esimerkin selkeäksi? Onko energianmäärä mielestäsi riittävä tieto ateriasta vai kaipaisitko myös muuta tietoa? Auttaisiko tämä sinua kokoamaan annoskooltaan sopivan aterian?

Esimerkki 11: (Taskinen 2010)



Haluaisitko saada ravitsemustietoa päivittäin, jokaisesta henkilöstöravintolassa nauttimastasi ateriasta, vai riittäisikö harvemmin saatava tieto tai esimerkiksi viikoittain saatava yhteenveto?

Mikä edellä läpikäydyistä malleista jäi mieleesi parhaiten? Miksi?

Jos saisit annoksestasi selkeää ravitsemustietoa, hyödyntäisitkö sitä?

HAASTATTELUN SUPPEA VERSIO TOISEEN HAASTATTELUTILANTEESEEN

Ravitsemussisällön esittäminen ateriasta

Seuraavat esimerkit ovat ryhmitelty niiden sisältämän tiedon määrän/laadun mukaan.

1. Energianmäärä/Ravintoaineiden määrät %:na ja grammoina



Annoksesi sisälsi 1014 kcal, josta proteiineja 15 % eli 37 grammaa, hiilihydraatteja 27 % eli 69 grammaa, rasvaa 58 %, eli 65 grammaa,

2. Annoksen energiasisältö/Vertaus viitteellisiin arvoihin

Elintarvikepakkauksissa on käytössä GDA-taulukko, josta tulee ilmi annoksen sisältämän energian, sokerin, rasvan, tyydyttyneen rasvan ja natriumin määrä. Lisäksi siinä ilmoitetaan kuinka suuren osuuden ne kattavat päivittäisestä tarpeesta.

Pidätkö GDA-merkintää selkeänä? Jos pidät/et pidä tapaa selkeänä, niin miksi?



Taulukossa on kuvattu oman annoksesi energian määrä ja ravintoaineiden määrät. Toisessa sarakkeessa näkyy kuinka paljon prosentteina päivittäisestä tarpeesta olet saanut nauttimastasi ateriasta. Koetko esitetyn tiedon mielekkääksi?

- Onko vertaaminen päivittäiseen suositukseen mielestäsi hyvä keino esittää tiedot?

Ravintosisältö	Annoksessa	% päivittäisestä tarpeesta
Energiaa	728 kcal	36,4 %
Proteiini	37 g	74 %
Hiilihydraatit	66 g	24 %
joista sokereita	35g	39 %
Rasvaa	34g	49 %
joista tyydyttyneitä	16g	80 %

Seuraavassa taulukossa on myös vertailtu oman annoksen ravintosisältöä ravitsemussuosituksiin. Punaisella on merkitty ravintoaineet, jotka ylittävät ravitsemussuositusten mukaiset määrät (proteiinin määrän ylittyminen ei ole merkittävää).

Ravintosisältö	Annoksessa	Vertaus suosituksiin
Energiaa	728 kcal	647 – 856 kcal
Proteiini	37 g	25 g
Hiilihydraatit	66 g	92 g
joista sokereita	35 g	17 g
Rasvaa	34 g	22 g
joista tyydyttyneitä	16 g	7 g

Mikä näistä kolmesta on selkein vaihtoehto (GDA-taulukko, %-päivittäisestä tarpeesta vai vertaus suosituksiin)?

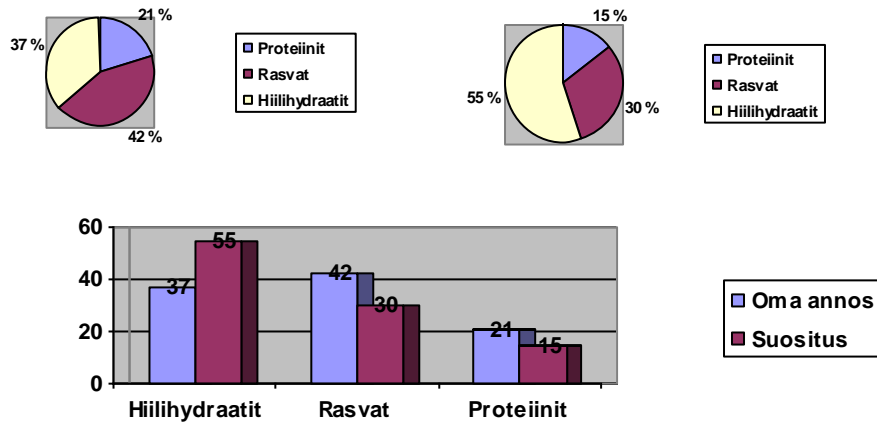
3. Ravintoaineiden määrät %:na

Seuraavissa esimerkeissä aterian ravitsemustiedot on esitetty yksinkertaisemmin, jolloin ravintoaineiden grammamääriä ei ole ilmoitettu. Miltä nämä vaihtoehdot vaikuttavat?

Kumpi tavoista on mielestäsi selkeämpi tapa esittää ravitsemustieto: ympyrä- vai pylväsdiagrammi? Kaipaatko tarkempia tietoja ravintosisällöstä?

Oma annos:

Suosituksen mukainen annos:



4. Yksinkertaiset mallit, ei numeroarvoja

Näissä esimerkeissä ei ole ilmoitettu ravintosisältöä, vaan tieto esitetään värikoodeilla tai sanallisella palautteella. Koetko nämä esimerkit helpommiksi käyttää? Mitä mieltä olet tällaisesta palautteesta?

Oman aterian ravintosisällöt:

Energian määrä

Proteiinit

Hiilihydraatit

Rasvat

Kuidut

Natrium

Ylittää suositukset

Alittaa suositukset

Suosituksen mukainen

Sanallinen palaute:

”Valitsemasi ateria on ravitsemussuosituksen mukainen, mutta annoskokosi oli tänään liian suuri.”

”Valitsemasi ateria sisälsi tänään hieman liian paljon tyydyttyneitä rasvoja.”

”Valitsemasi aterian energiasisältö jäi tänään liian niukaksi.”

”Valitsemasi ateria sisälsi tänään liian vähän kasviksia.”

Näytössä esitetään energian määrä ja annoksen paino grammoina. Koetko esimerkin selkeäksi? Onko energianmäärä mielestäsi riittävä tieto aterian vai kaipaisitko myös muuta tietoa, mitä? Auttaisiko tämä sinua kokoamaan annoskooltaan sopivan aterian? Osaatko hahmottaa paljonko lounasaterian tulisi saada kaloreita?



KOODIT

Tuoteselosteet

- Ymmärrätkö
- Käytätkö
- Oletko huomannut

Energiansaanti

- Annoskoko
- Päiväntarve
- Lounasaterian osuus

Palautteen esittäminen

- Yksinkertaiset mallit
- Kaaviot
- Vertailu suosituksiin / GDA
- Ravintoainetiedot pelkästään
- Näyttö
- Numeerinen tieto

Ravintoaineet

- Mistä niitä saa
- Ravintoaineiden suhde