



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Sanna-Maaria Nyström & Kirsi Rantamäki

Lasten ja lapsiperheiden huomiointi asiakasryhmänä Seinäjoen ravintoloissa

Opinnäytetyö
Syksy 2020
SeAMK Ruoka
Restonomi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Ruoka

Tutkinto-ohjelma: Restonomi

Tekijä: Sanna-Maaria Nyström & Kirsi Rantamäki

Työn nimi: Lasten ja lapsiperheiden huomiointi asiakasryhmänä Seinäjoen ravintoloissa

Ohjaaja: Ilkka Latomäki & Kaija Nissinen

Vuosi: 2020

Sivumäärä: 57

Liitteiden lukumäärä: 6

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten lapsiperheet on huomioitu asiakasryhmänä Seinäjoen alueen ravintoloissa ja kuinka ravintoloiden toimintaa voitaisiin tulevaisuudessa kehittää lapsiperheitä paremmin palvelevaksi. Toisena tavoitteena oli kerätä tietoa siitä, kuinka lapsiperheet itse kokevat tullessa kohdatuksi Seinäjoen alueen ravintoloissa ja miten heidän näkökulmastaan huomiointia voitaisiin kehittää. Tulosten pohjalta luotiin kehittämis ehdotelmia ravintoloille.

Työn tiedonkeruumenetelminä käytettiin havainnointia ja haastatteluja. Havainnointia suoritettiin yhteensä yhdeksässä Seinäjoen keskustan ja Ideaparkin ravintolassa, joista löytyy à la carte -lista ja pöytiintarjoilu. Havainnoinnin kohteina ravintoloissa olivat lapsiperheisiin kohdistettu markkinointi, lasten ruokalista, kohderyhmän tarpeiden huomioiminen, tila ja tunnelma. Tärkeimmiksi kehittämistoimenpiteiksi nousivat ravitsemuksellisesti epälaadukkaiden annoksien hallitsevuus lasten ruokalistoilla ja aktiviteettien, kuten esimerkiksi leikkipaikan, puuttuminen yli puolelta ravintoloista.

Haastatteluihin osallistui kahdeksan perhettä, joissa on 3–9-vuotiaita lapsia. Tutkimukseen osallistui yhteensä 14 lasta ja 10 vanhempaa. Kysymyksiä oli sekä lapsille että vanhemmille. Kysymysten avulla selvitettiin ravintolakokemuksia, ravintolan valintaan liittyviä asioita, tiedon etsimisen kanavia, lasten mielipyyksiä ja toiveita. Haastatteluissa selvisi muun muassa, että vanhemmat kaipaavat lasten ruokalistoille terveellisempiä annosvaihtoehtoja, kun taas lapset ovat nykyiseen tarjontaan tyytyväisiä. Aktiviteettien tärkeys korostui sekä vanhempien että lasten vastauksissa.

Havainnointien ja haastatteluiden tulosten pohjalta luotiin kolme kehittämis ehdotelmakokonaisuutta liittyen lasten ruokalistoilla olevien ruoka-annoksien ravitsemuksellisen laadukkuuden kohentamiseen, aktiviteettien eriaistaiseen tarjoamiseen ja ravintolan toiminnan kekseliäisyyteen lapsiperheiden huomioimisessa.

¹ Asiasanat: lapsiperheet, ravintolat, elämys, laatu, tarjonta

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Food and Agriculture

Degree programme: Food and Hospitality

Author/s: Sanna-Maaria Nyström & Kirsi Rantamäki

Title of thesis: Recognition of Children and Families as a Customer Group in the Restaurants of Seinäjoki

Supervisor(s): Ilkka Latomäki & Kaija Nissinen

Year: 2020

Number of pages: 57

Number of appendices: 6

The objective of this study was to investigate how families with children are taken into consideration as a customer group in the restaurants in Seinäjoki, and how the restaurants can develop their businesses to meet the customers' needs better. The second objective was to gather information on how families with children are encountered in the restaurants in Seinäjoki and how the restaurants could improve their consideration for the families. Based on the results, development proposals were created for the restaurants.

Methods used for the research were observation and interview. Observation was carried out in nine restaurants in total, located in Seinäjoki city centre and Ideapark shopping centre. Criteria were that the restaurants had to have à la carte menu and table service. Objects of observations were the marketing targeted at families with children, children's menu, consideration of the needs of the customer group, and the space and atmosphere of the restaurant. Nutritionally low quality portions on children's menus and the lack of activities such as a playground, rose to the main development measures in more than a half of the restaurants.

Eight families with children aged between three and nine were involved in the interviews. A total of 14 children and 10 parents took part in the study. There were questions for both the children and their parents. The questions were used to explore the restaurant experiences, issues related to the choice of the restaurant, channels for searching information and the children's preferences and desires. Among other things, the interviews revealed that the parents would like to see healthier portion options on the children's menus while the children are happy with the current supply. The importance of activities was highlighted in the responses of both the parents and the children.

Based on the findings of the observations and interviews, three development proposals were created concerning the improvement of the nutritional quality of the dishes on the children's menus, the supply of different activities and the ingenuity of restaurant procedures in the consideration for the families with children.

¹ Keywords: family with children, restaurants, experience, quality, supply and demand

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo	6
1 JOHDANTO	7
2 LASTEN RUOKAKASVATUS.....	8
2.1 Ravitsemussuositukset.....	8
2.2 Ruokakasvatus.....	11
2.3 Yhdessä ruokailun merkitys.....	15
3 RAVINTOLAEELÄMYS.....	17
3.1 Elämyksen määritelmä	17
3.2 Elämysteoriat	17
3.3 Mistä ravintolaelämys koostuu?	21
3.3.1 Tuote.....	21
3.3.2 Kohtaaminen.....	22
3.3.3 Tila ja tunnelma.....	23
3.3.4 Johtaminen	25
3.3.5 Asiakasryhmien erityistarpeet	26
3.3.6 Lapsiperheet ravintolan kohderyhmänä	28
4 SEINÄJOEN RAVINTOLAPALVELUT LAPSILLE	30
4.1 Toimeksiantajan esittely	30
4.2 Työn tavoite	31
4.3 Havainnointitutkimus Seinäjoen ravintoloissa.....	31
4.3.1 Aineisto ja menetelmät.....	31
4.3.2 Tulokset	33
4.4 Lapsiperheiden haastattelut	37
4.4.1 Aineisto ja menetelmät.....	37
4.4.2 Tulokset	40

5	TULOSTEN TARKASTELU	45
5.1	Ravintoloiden havainnointien ja lapsiperheiden haastattelujen tuloksien yhteenveto	45
5.2	Ravintolapalveluiden kehittäminen tuloksien pohjalta	46
5.3	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	48
6	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	50
	LÄHTEET	52
	LIITTEET	57

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1. Ruokakolmio.....	9
Kuva 2. Lautasmalli	10
Kuvio 1. Elämyksen neljä ulottuvuutta	18
Kuvio 2. Elämyskolmio.....	19
Kuvio 3. Lasten ruokalistan sisältöä (n=9).	35
Kuvio 4. Lapsiperheiden ravintolavierailujen lukumäärä (n=8).....	40
Taulukko 1. Havainnointitulokset.	34
Taulukko 2. Lasten valitsemat ruokakuvat.	43

1 JOHDANTO

Elämyksestä puhuttaessa keskeistä on, miten vieras kohdataan (Tarssanen 2009). Lapsien kanssa lähteminen ravintolaan voi olla perheillä hyvinkin korkean kynnyksen takana, sillä ravintoloiden ilmapiiri saatetaan kokea kielteisenä lapsiperheitä kohtaan. (Tempaus alentaa kynnystä ravintolaan 2017). Yhdessäolo vahvistaa ihmissuhteita sekä luo yhteenkuuluvuuden tunnetta ja siksi perheiden olisi tärkeää panostaa yhteisiin ruokailuhetkiin. (Neuvokas perhe 2020).

Ihmisillä mieltymys makeaan ja suolaiseen tulee luonnostaan, eivätkä lapset ole poikkeus. Hekin syövät mielellään rasvaista ja makeaa ruokaa ja siksi aikuisilla on tärkeä rooli lapsen ruokailujen ohjaamisessa. Lapsena opitut terveelliset ruokailutottumukset voivat säilyä koko elämän ajan, sillä lapsi ottaa mallia aikuisten valinnoista eikä itse tiedä, mikä ruoka on terveellistä ja mikä epäterveellistä. Tämän vuoksi vanhempien on tärkeää opastaa lasta oikeisiin valintoihin. (Pusa 2018.) Pikaruokapaikat ovat ottaneet huomioon lapsiperheet toiminnassaan ja ovatkin onnistuneet keräämään heistä paljon kanta-asiakkaita. Perheitä houkuttelevat hampurilaiset, ranskalaiset sekä lelulahjat lapsille. Lapsiperheiden arkeen kotona kuuluu paljon suunnittelua, ostoksien kantamista, ruoan valmistusta ja tarjoilua sekä tiskausta (Hemmi, Häkkinen & Lahdenkauppi 2011), minkä vuoksi helpot ja nopeat ratkaisut voivat mennä terveellisyyden edelle ravintolaruokailussa.

Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Healthy Kids of Seinäjoki -kehitysalusta alueellisena vahvuutena ja yritysten kasvun lähteenä -hankkeelle. Hankkeen päämääränä on edistää lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia (Kehitysalustahanke yrityksille, [viitattu 13.11.2020].), mikä oli ajatuksena myös tässä opinnäytetyössä. Työssä käydään läpi eri teemoja lapsien sekä lapsiperheiden ruokailun ja ravintolakokemuksien ympärillä, heijastaen teoretietoa tutkimuksen avulla saatuihin ravintolahavainnoinnin ja lapsiperheiden haastatteluiden tuloksiin. Tavoitteena oli luoda kattava kokonaisuus lapsiperheiden ravitsemuksellisen hyvinvoinnin perusteista, ruokakasvatuksesta, yhdessä syömisen merkityksellisyydestä sekä lapsiperheiden tarpeista asiakasryhmänä Seinäjoen ravintolapalveluissa.

2 LASTEN RUOKAKASVATUS

2.1 Ravitsemussuositukset

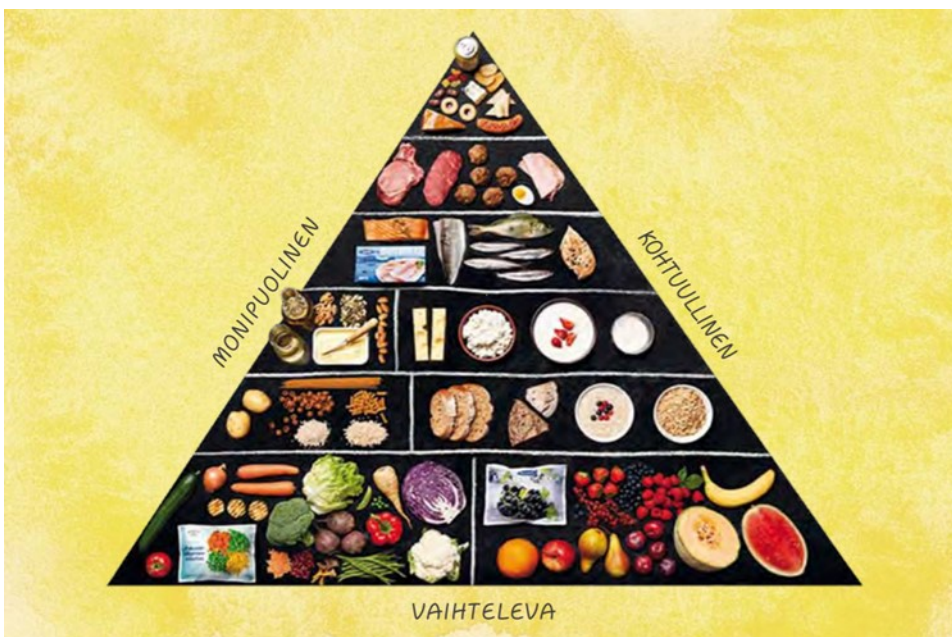
Suomalaisten ravitsemussuositusten tavoitteena on parantaa väestön terveyttä ravitsemuksen avulla. Ravitsemussuosituksissa terveellistä ja monipuolista ruokavaliota havainnollistetaan lautasmallin ja ruokakolmion avulla. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014, 8–9.) Ravitsemussuosituksia on laadittu eri väestöryhmille. Näissä suosituksissa otetaan huomioon eri väestöryhmien ravitsemukselliset tarpeet; aikuiset, raskaana olevat ja imettävät naiset, imeväisikäiset ja lapset, lapsiperheet, koululaiset, nuoret aikuiset, ikääntyneet, vegaanista ruokavaliota noudattavat sekä erityisruokavaliot. (Ravitsemus- ja ruokasuositukset 2019.)

Lapsiperheiden uusissa ruokasuosituksissa vuodelta 2019, halutaan korostaa yhä enemmän koko perheen terveellisen ja monipuolisen ruokavalion merkitystä. Jos kaikki perheessä syövät samalla tavalla, on ruokakasvatuksen toteuttaminen lasten kanssa paljon sujuvampaa. Yhdessä toteutettu monipuolinen ruokailu, on hyväksi koko perheen terveydelle. (Syödään yhdessä: Ruokasuositukset lapsiperheille 2019, 8–9.) Lapsiperheiden ruokailussa tärkeintä on kokonaisuus ja päivittäiset hyvät valinnat arjen keskellä. Ateriarytmin säännöllisyys eli ateriointi 3–4 tunnin välein ja 4–6 ateriaa päivässä on tärkeää erityisesti pienten lasten kanssa, koska he eivät pysty syömään suuria annoksia kerrallaan ja siksi tarvitsevat ruokaa useammin. (Syödään yhdessä: Ruokasuositukset lapsiperheille 2019, 17–18.) Lapsi ei itse tiedä, mikä on epäterveellistä ja terveellistä ruokaa, joten aikuisen tehtävänä on ohjata lasta hyviin ruokatottumuksiin, esim. muokkaamalla kodin ruokaympäristöä terveellisiä valintoja suosivaksi. Jos hyvät elämäntavat sisäistää jo nuorella iällä, niin niitä on helpompi säilyttää koko elämän ajan. (Pusa 2018.)

Lapsilla mieltymys makeaan ja suolaiseen tulee luonnostaan, kuten muillakin ihmisillä. He syövät mielellään suolaisia ja makeita ruokia, minkä vuoksi aikuisten rooli ruokavalintojen ohjauksessa on tärkeää. (Pusa 2018.) Jo raskausaikana monipuolinen syöminen voi vaikuttaa tulevaisuudessa positiivisesti lapsen ruokamieltymyksiin. Myös varhaislapsuudella on merkitystä. Jos lapsena syö runsaasti makeita ruokia, vaikutukset saattavat näkyä myös aikuisiän ruokailutottumuksissa. (Mäki 2020.) Monet kasvikset ja juurekset ovat maultaan karvaita, kuten parsakaali, lanttu ja nauris. (Väärämäki 2016). Lapsilla voi usein ilmetä herkkyyttä tällaisille mauille. Karvaille mauille herkät lapset pitävät usein makeasta enemmän verrattuna lapsiin, jotka sietävät hyvin karvaita makuja. Karvauudelle herkät lapset saattavat

syödä kasviksia hyvin yksipuolisesti, kuten vain kurkkua ja tomaattia, ja siksi ruokien monipuolisen maistelun täytyy olla tietoinen valinta. (Mäki 2020.)

Ruokakolmiossa (kuva 1) tarkastellaan terveellistä ja monipuolista ruokavaliota osa-alueittain jaettuna. Pohjana terveyttä edistävään ruokavalioon kuuluu kasvikset, marjat ja hedelmät. Aikuisten tulisi syödä noin puoli kilo eli 5–6 kourallista kasviksia, marjoja ja hedelmiä päivittäin, kun taas lapsien olisi hyvä syödä vähintään puolet aikuisen määrästä, esimerkiksi noin 5–6 lapsen oman kouran kokoista annosta päivässä. Sitä mukaa kun lapsi kasvaa, myös annoskoko suurenee. Kolmiossa seuraavana noustaan täysjyväviljalisäkkeisiin, leipään, puuroon, myyliin sekä näiden lisäksi perunaan. 2–5-vuotiaille lapsille kuidun saantisuositus on 10–15 g ja 6–9-vuotiaille 15–20 g vuorokaudessa. Aikuisilla naisilla määrä on 25 g ja miehillä 35 g. Seuraavassa lohkossa ovat maitotuotteet. Koko perheelle suositellaan nautittavaksi päivittäin 5–6 dl nestemäisiä vähärasvaisia ja rasvattomia maitovalmisteita ja juustoa 2–3 viipaleta. Leikki-ikäisille taas suositellaan 4 dl nestemäisiä vähärasvaisia tai rasvattomia maitovalmisteita ja juustoa yksi viipale päivittäin. (Syödään yhdessä: Ruokasuositukset lapsiperheille 2019, 21–27.)

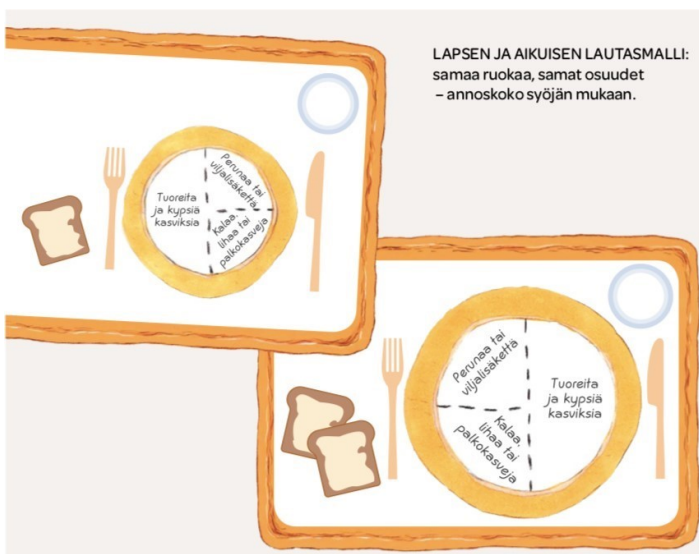


Kuva 1. Ruokakolmio (Syödään yhdessä: Ruokasuositukset lapsiperheille 2019, 37).

Maitotuotteiden kanssa kolmiossa samalla tasolla, kuitenkin pienempänä lohkona ovat hyvät rasvat, kuten kasviöljyt, margariini, pähkinät ja siemenet. Aikuisille ja kouluikäisille suositellaan päivittäiseksi rasvan määräksi 2–3 rkl kasviöljyä tai 6–8 tl kasvimagariinia. Leikki-ikäisille määrä on 20–30 g. Leivän päällä rasvana on hyvä käyttää vähintään 60 % rasvaa sisältävää

kasvipohjaista margariinia. Huippua lähestyessä ovat kala, siipikarja, punainen liha ja kananmuna. Kalaa sekä vaaleaa siipikarjanlihaa suositellaan syötäväksi 2–3 kertaa viikossa, mutta punaista lihaa, makkara- ja lihavalmisteita taas ei saisi nauttia useita kertoja viikossa. Aikuisille suositellaan enintään 500 g punaista lihaa viikossa ja leikki-ikäisen suositus on noin puolet aikuisen suosituksesta. (Syödään yhdessä: Ruokasuositukset lapsiperheille 2019, 21–27.) Kolmion huipulla olevat sattumat eli epäterveelliset naposteltavat, esimerkiksi karkit, pizza, sipsit, eivät kuulu jokapäiväisiin terveyttä edistäviin ruokavalintoihin. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014, 19).

Lautasmallia (kuva 2) käytetään pohjana terveellisen aterian koostamisessa. Puolet lautasesta täytetään kasviksilla ja noin neljännes lautasesta tulisi olla perunaa, täysjyväpastaa, täysjyväriisiä tai muuta täysjyväviljalisäkettä. Loppu neljännes lautasesta jää kala-, liha- tai kananmunaruualle tai kasvisruualle, joka sisältää palkokasveja, pähkinöitä tai siemeniä. Ruoan kanssa voi juoda vähärasvaista ja rasvatonta maitoa tai piimää sekä janojuomana vettä. Ateria täydennetään täysjyväleivällä, jonka päällä on kasviöljypohjaista rasvalevitettä. Marjoja ja hedelmiä syödään jälkiruokana. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014, 19–23).



Kuva 2. Lautasmalli (Syödään ja opitaan yhdessä: Kouluruokailusuositus 2017, 29).

Lasten ja aikuisten lautasmalli koostetaan samalla tavalla. Osuudet kasviksista, hiilihydraatista ja proteiinista pysyvät samoina, mutta annoskoko määräytyy syöjän ruoantarpeen mukaan. (Syödään ja opitaan yhdessä: Kouluruokailusuositus 2017, 29.) Aikuisilla suolan saantisuositus on korkeintaan 5 grammaa päivässä, imeväisikäisen lapsen ruoassa ei käytetä suolaa ollenkaan, alle 2-vuotiaiden suolan saanti suositus on enintään 2 g/vrk ja 2–10-vuotiaiden enintään 3–4 g/vrk. Päivittäisestä kokonaisenergiansaannista enintään 10 % saa

tulla sokerista. Esimerkiksi 2000 kcal:n energiansaannista 50 g saa olla lisättyä sokeria. Kaksivuotiailla keskimääräinen päivittäinen energiantarve on 1200 kcal, josta saisi olla sokeria enintään 30 g ja 5-vuotiaan lapsen keskimääräinen energiantarve on 1500 kcal, josta sokeria saa olla 38 g. Maidon, hedelmien, marjojen ja kasvien luontaista sokeria ei tarvitse vältellä. (Syödään yhdessä: Ruokasuositukset lapsiperheille 2019, 30 & 32.)

2.2 Ruokakasvatus

Ruokakasvatus on kotona, varhaiskasvatuksessa, esiopetuksessa ja kouluissa harjoitettava toimintaa, missä tutustutaan eriasteisesti ja erimuodoissa ruokaan, muun muassa sen matkaan pellolta pöytään, kulttuurillisuuteen, ympäristövaikutuksiin, elämyksiin, eettisyyteen ja ilmiöihin. Tärkeänä tavoitteena on innostaa lapsia ruoasta, sen syömisestä sekä mahdollisuuksista vaikuttaa ruokaan. (Mitä ruokakasvatus on?, [viitattu 4.7.2020].) Ruokakasvatus on hyvin laajaa toimintaa, sillä siihen ajatellaan kaikki ruokaan tai syömiseen liittyvä opetus, neuvonta, ohjaus ja viestintä (Ruokakasvatus?, [viitattu 22.10.2020]).

Ruokaan liittyvä kasvatus ja totuttelu alkaa jo lapsuudessa. Varhaisessa vaiheessa saadut ruokailukokemukset ja opit kulkevat ihmisen mukana pitkälle aikuisuuteen, ja lapsuudessa luotu perusta toimii pohjana, minkä kautta tehdään ruokaan liittyviä valintoja, kuten miten esimerkiksi itse valitsemme raaka-aineet, ruokimme perheen tai kokoamme lautasemme sisällön linjastosta. Yksilölliset ominaisuudet ihmisessä vaikuttavat kuitenkin ruokatottumusten kehittymiseen. Näitä ovat esimerkiksi tietotaso, pystyvyyden tunne ja itsetunto. Näiden oikeanlaisen kehittymisen kannalta on lapsen lähipiirillä suuri merkitys. Lähipiirin oma suhtautuminen ruokaan heijastuu myös lapsen käytökseen. Esimerkiksi vanhempien tai koulun henkilökunnan ruokaan liittyvä puhe ja käyttäytyminen ohjaavat lapsen suhtautumiseen ruokaa kohtaan. Ihmisten välillä on myös yksilöllisiä eroja makujen maistamisessa. Toiset maistavat esimerkiksi makean makeampana kuin toinen tai karvaan karvaampana. Makua voidaan kuitenkin harjoittaa rohkaisemalla, maistatusleikeillä ja osallistamisella ruoan valmistukseen. Näiden avulla pyritään päästä tutustumaan ruokaan kaikkien aistien avulla. Tätä kutsutaan aistilähtöiseksi ruokakasvatukseksi. (Ruokailutottumukset kehittyvät läpi elämän, [viitattu 22.10.2020].)

Ruokakasvatus on työkaluna laajimmillaan varhaiskasvatuksessa, esiopetuksessa sekä perusopetuksessa. Suurin tekijä näissä ovat yhteiset ruokailut, joita on tarjolla päiväkodissa,

esikoulussa ja koulussa. Näissä tukeudutaan vahvasti Valtion ravitsemusneuvottelukunnan vuonna 2014 luomiin suomalaisiin ravitsemussuosituksiin. Niiden avulla lapsille ja nuorille mahdollistetaan terveellinen ja ravitsemuksellisesti täyttävää ruokaa.

Yhdessä ruokailun ympärille voidaan rakentaa muuta toimintaa ja opittavaa ruoasta, kuten tarinoita, tehtäviä tai pelejä. Ruokakasvatus lähtee varhaiskasvatuksesta, jossa lapsia innostetaan maistamaan tarjolla olevaa monipuolista ja terveellistä ruokaa mitä ruokailu tarjoaa. Ravinnon lisäksi opetuksessa panostetaan terveellisten elämäntapojen muihinkin osa-alueisiin, kuten lepoon, liikuntaan ja mielen hyvinvointiin. Lapsia kannustetaan luomaan omia mielipiteitään ja arvioimaan tunnettuja toimintatapoja kriittiseltäkin kannalta. (Ruoka ja terveys, [viitattu 4.7.2020].) Lapsen oppiminen ja kehittyminen on kokonaisvaltainen tapahtuma, sillä nämä kaksi käsitettä kulkevat tiiviisti yhdessä. Varhaiskasvatussuunnitelmassa niitä huomioidaan sisällöllisten orientaatioiden näkökulmasta, joita ovat matemaattinen, luonnontieteellinen, historiallis-yhteiskuntatieteellinen, esteettinen, eettinen ja uskonnollis-katsomuksellinen orientaatio. Orientaatiokäsitteellä varhaiskasvatuksessa tarkoitetaan valmiuksien ja välineiden omaksumista, joiden avulla lapsi perehtyy, ymmärtää ja kokee ympäröivää maailmaa. Mainittujen orientaatioiden käyttämisellä ruokakasvatuksessa lapsi saa uusia näkökulmia ruokamaailmaansa, kun jokainen orientaatio sitoutuu yhteen monipuolisesti arjessa. (Naalisvaara 2014, 77–78.)

Matemaattinen orientaatio näkyy varhaiskasvatuksen ruokakasvatuksessa leikeissä, ruokailutilanteissa ja yhteisessä ruoanlaitossa. Tähän kokonaisuuteen liitetään erilaisten matemaattisten valmiuksien ja perustaitojen oppiminen, kuten luokittelu, mittaaminen, vertailu, sarjoittaminen, päättely, geometria, rahan tuntemus, lukumäärä ja laskeminen. Ruokakasvatukseen saadaan sisällytettyä jokainen kohta helposti esimerkiksi eri raaka-aineita luokittelulla, ruokia voidaan vertailla kokojen tai muotojen perusteella, lapsien voidaan antaa päätellä esimerkiksi taikinan suuruus, jotta se riittää kaikille, he voivat laskea nakkiansa määrän lautasella ja arvioida sen riittävyttä, lapset saavat punnita raaka-aineita ja seurata kellosta paistoaikaa sekä opettelevat jakamaan esimerkiksi keksit jokaiselle tasan. Ruoka-kaupassa käyminen taas opettaa lasta punnitsemaan tomaatteja ja vertailemaan kasvisten kypsyyskysymyksiä. Maksutilanteessa lapsi näkee myös rahan käyttöä. (Naalisvaara 2014, 78–79.)

Luonnontieteellinen orientaatio pitää sisällään elollisen luonnon ilmiöiden tutkimisen. Ruokakasvatukseen näitä asioita liitetään ympäristökasvatuksen ja kestävän kehityksen näkökulmasta. Nämä kaikki kolme tukevat vahvasti toisiaan. Pieni lapsi oppii ja omaksuu

asioita tekemällä, kokemalla ja aistimalla. Biojäteastian tutkiminen esimerkiksi päiväkodissa ja roskien lajittelu oikeaan roskikseen opettaa kierrätystä, sopivan ruokamäärän itse ottaminen ja ruuan oikeanlainen säilyttäminen opettavat kestävästä kehityksestä. Myös esimerkiksi kasvien kasvattamiseen tutustuminen läheisillä tiloilla tukee kestävästä kehityksestä opettelua. Vierailu maatilalla tai metsissä opettaa, mistä esimerkiksi maito tai marjat tulevat ja millaisista ympäristöistä. Erilaiset vierailut kasvattavat ja kehittävät lapsen ruokaosaamista. (Naalisvaara 2014, 79–81.)

Historiallis-yhteiskunnallisen orientaation tarkoituksena on rakentaa lapselle kuvaa menneisyydestä ja nykyisyydestä. Ruokakulttuuriin tutustuttamista voidaan harjoittaa esimerkiksi museoissa ja perinnekyllissä vierailemalla, missä voidaan nähdä entisajan ruoanvalmistukseen ja tuotantoon liittyvää välineistöä ja valokuvia. Erilaiset sadut ja lorut kertovat ruokaperinteestä ja monet juhlat ja niiden aikana tarjoiltu ruoka huokuvat historiallisia tarinoita. (Naalisvaara 2014, 81–82.)

Esteettinen orientaatio on ruoan kanssa vahvasti läsnä, sillä ruoka on jo itsessään esteettinen kokemus kaikkine väreineen, olomuotoineen, muotoineen, liikkeineen ja ympäristöineen. Kaikki tämä luo ruokaestetiikkaa. Myös lapsen mieltymykset esteettisyydessä, kuinka hän haluaa vaikka asetella eri komponentit tai kuinka hän luo ruuista vertauksia esimerkiksi paprikasta huulet leivälle. Piirtämällä, huovuttamalla, suunnittelemalla ja rakentamalla voidaan luoda leikkeihin omia hedelmiä ja ruokailuun liittyvää välineistöä. (Naalisvaara 2014, 82–83.)

Eettinen orientaatio ruokakasvatuksessa tarkoittaa lapsen oppimista kokemaan ruoka arvokkaana ja kiinnostavana maailmana. Paras keino arvostuksen luomiseen on osallistuttamalla ja tutustuttamalla lapsi mahdollisimman paljon ruuan elinkaareen aina pellolta pöytään. Sen eteen tehty työ luo jo eettistä pohjaa ruokakasvatukselle. Ravinnon tärkeyden ja terveellisuuden näkökulma avautuu lapselle paremmin tekemisen, aistimisen ja oman kehon tuntemisen kautta. Ruokakasvatukseen liittyviä sääntöjä tulee käydä rauhassa lapsen kanssa yhteisesti läpi. Miten toimia ennen ruokailua, ruokailutilanteessa ja kuinka käyttäytyä toisia ja ympäristöä kohtaan. Ruokaan liittyviä mielipiteitä tulisi rohkaista ilmaisemaan, sillä vähättely tai kieltäminen opettaa lasta arvostamaan ruokaa heikosti. Kielteisten tunteiden piilottaminen ja myönteisten teeskentely ruuasta väsyttää lasta. Avoin, rehellinen keskustelu ruuasta opettaa lapselle rehellisyyttä myös yleisellä tasolla. (Naalisvaara 2014, 84–86.)

Uskonnollis-katsomuksellinen orientaatioissa huomioidaan ruoan merkitys uskontojen kulttuureissa ja tavoissa. Suomen uskonnonvapaus laki vapauttaa jokaisen harjoittamaan

omaa uskontoaan. Lapsen ruokakasvatusta ohjaa siis vanhempien uskonto ja siihen liittyvät tavat. Uskonnon tuomista rajoitteista ruokailuun keskustellaan varhaiskasvatuksessa ja esiopetuksessa tarkasti vanhempien kanssa. Nämä erilaiset ruokakulttuurit kuitenkin myös rikastuttavat ja monipuolistavat ruokakasvatusta. (Naalisvaara 2014, 86.)

Ruokakasvatus etenee asteittain, ikäluokkien mukaan. Peruskoulussa edetään opettamaan itsenäistä ruokailua ja itsestään huolehtimista. Mukaan tulee myös ravinnon ja ravitsemuksen opiskeleminen oppiaineiden, kuten ympäristöoppi ja terveystieto, muodossa. Kotitalouden tunneilla oppilaat pääsevät itse mukaan ruoan suunnitteluun, valmistukseen ja kokoamiseen. Toisella asteella lukiossa terveystiedon opinnoissa pureudutaan syvemmälle hyvinvointia ja terveyttä edistäviin tekijöihin. (Ruoka ja terveys, [viitattu 4.7.2020].)

Ruokakasvatus on väestön terveyden kohentamiseen tähtäävä ohjaus, mikä perustuu tiedon jakamiseen ja opettamiseen. Tämä lisää tietoutta, mutta on itsekseen liian heikko tapa muuttamaan terveyskäyttäytymistä tai elintapoja pidemmälle aikavälille. Pitkäkestoiset tavat ja ruokavalinnat ovat seurausta päätöksistä ja toimista, joiden pohja on rutiineissa. Käyttäytymistä ohjaavat reflektiivinen ja automaattinen systeemi, esittää kognitiivisen psykologian teoria. Reflektiivinen käyttää rationaalista ajattelua ja tavoitteellista harkintaa, kun taas automaattinen hyödyntää rutiininomaisuutta ja on vaistonvaraista. Tuuppaus on tämän teorian pohjalta syntynyt menetelmä. Siinä tehdään toimia valintaympäristöön, jolloin saadaan ”tönäistyä” ihmistä haluttuihin valintoihin. Se pyrkii vaikuttamaan automaattisen käyttäytymisen kautta, eikä aseta kieltoja tai pakotteita käyttäytymiseen. Esimerkiksi terveyden edistämiseen pyrittäessä hyvinvointia parantava käyttäytyminen tehdään mahdollisimman helpoksi ja houkuttelevaksi ympäristössä. Tuuppauksessa vaikutetaan huoneeseen tai muuhun tilaan, ihmisiin, ruokaan, ilmapiiiriin tai tunnelmaan ja johtamisjärjestelmään, jossa käyttäytymistä tapahtuu. Tämä tarkoittaa esimerkiksi koulussa, missä lasten kasvisten syöntiä halutaan lisätä, sitä, että kasviksia tarjotaan monipuolisemmin ja vaihtoehtoja lisätään. Kun kasvisten syöminen tehdään helpoksi, niiden syöminenkin lisääntyy. Hyviä terveellisten ruokavalintoja edistäviä tuuppauksen keinoja ovat lisäksi esimerkiksi terveellisempien vaihtoehtojen asettelu linjastossa ensin ja helposti käden ulottuville, ruokailutilan viihtyvyyden parantaminen, ruokailuastioiden koon muokkaaminen sekä annos- ja palakoon tarkka suunnittelu. (Laitinen 2017.)

2.3 Yhdessä ruokailun merkitys

Lähes 1960-luvulle asti, lapset saattoivat kokea perheen yhteiset ruokailuhetket epämukaviksi. Ennen vanhaan lapset saivat näkyä, mutta eivät kuulua – ruokapöydässä oli oikeutettu puhumaan, jos aikuinen puhutteli ensin. Nauraminen yhteisen aterian äärellä oli epäsoveliasta ja lautanen oli syötävä aina tyhjäksi tai muuten lapsen ajateltiin olevan huonokäyttöksinen. (Ruokatapojen muuttuminen 1900-luvulla [viitattu 11.8.2020].)

Vanhempien on tärkeää panostaa yhteisiin ruokailuhetkiin, koska yhdessä olo vahvistaa ihmissuhteita sekä luo yhteenkuuluvuuden tunnetta. Vaikka aikaa riittäisi vain nopeaan leivän syömiseen koulun ja harrastusten välissä, voidaan sekin hoitaa yhdessä perheen kesken ja jättää pidempi keskustelu päivän tapahtumista esimerkiksi iltapalalle. Ruokailutilanne kiireestä huolimatta on hyvä rauhoittaa ja jättää puhelimet sekä muut laitteet pois ruokapöydästä. Pienestä pitäen toteutettu säännöllinen ruokailu luo turvallisuuden tunnetta sekä tukee lapsen hyvinvointia. (Neuvokas perhe 2020.)

Tavoitteena on, että lapsi innostuu ruokailuhetkistä ja alkaa keskustelemaan ruokaan liittyvistä asioista, kuten mausta, valmistuksesta tai alkuperästä. Kun kotona vallitsee positiivinen ilmapiiri ruokailun ympärillä, on uusiin ruokiin tutustuminen myös helpompaa ja lapselle ei luultavasti synny suuria ennakkoluuloja ruokaa kohtaan. Uusia makuja kokeillessa, aikuinen voi esimerkillään edesauttaa lasta maistamaan, syömällä samaa ateriaa vieressä. Lapsen kokeillessa uutta on tärkeää muistaa myös antaa kehuja. (Neuvokas perhe 2020.)

Kuluttajatutkimuksen mukaan suomalaiset haluaisivat viettää enemmän aikaa yhdessä ruokapöydässä niin perheen kuin ystävienkin kanssa. Ravintoloissa haluttaisiin käydä myös aikaisempaa enemmän. Suomessa käytetään keskimäärin vähemmän aikaa yhteisiin aterioihin verrattuna muihin maihin. Tutkimuksen mukaan vain joka toinen perhe syö päivittäin tai lähes päivittäin yhdessä. Useimmiten tämä johtuu kiireestä, toisten tai omasta haluttomuudesta syödä yhdessä sekä ruoanlaiton kokemisesta haastavana. (ELO-säätiö 2016.)

Ihmiset sekä paikat, joissa lapset syövät, voivat vaikuttaa ruoan kulutukseen. Tutkimuksessa sveitsiläiset kouluikäiset lapset söivät seitsemän päivän ajan useimmat ateriansa kotona perheen kanssa. Kotona perheen kanssa syöminen vaikutti lapsilla kasvisten suurempaan kulutukseen arkisin lounaalla ja päivällisellä sekä viikonloppuisin lounaalla ja illallisella. Myös makeisten ja virvoitusjuomien kulutus oli vähäisempää perheen kesken. Tutkimus osoittaa, että perheen kanssa kotona syömisellä on positiivisia vaikutuksia ruoan kulutukseen. Lapsien ja

vanhemprien kannustaminen syömiseen yhdessä kotona, voi auttaa ehkäisemään huonoja ruokavalintoja. (Suggs ym. 2018.)

3 RAVINTOLAEELÄMYS

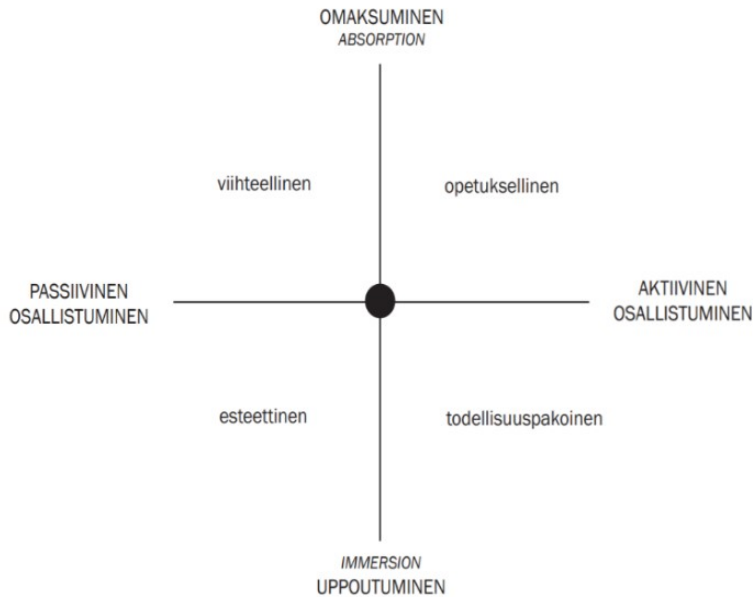
3.1 Elämyksen määritelmä

Sana elämys määritellään Lapin teollisuuden osaamiskeskuksen mukaan voimakkaaksi, moniaistiseksi, yksilölliseksi ja muistijäljen jättäväksi kokemukseksi. Elämys koostuu monista asioista, kuten, tuotteesta tai palvelusta, muista asiakkaista, asiakaspalveluhenkilöstöstä ja ympäristöstä. Tärkeänä osana elämystä on kuitenkin myös itse asiakas, joka luo itselleen kuvan, tunnetilan ja osallisuuden elämyksestä. (Tarssanen 2009, 8.)

Pinen ja Gilmoren. (1999, 6, 8 & 12) mukaan palvelujen ostaja on asiakas, kun taas elämyksen ostajaa kohdellaan vieraana. Yritykset eivät enää tarjoa tavaroita tai palveluita yksinään, vaan asiakkaille luodaan elämyksiä eli ikimuistoisia kokemuksia. Elämykset ovat henkilökohtaisia ja kaksi ihmistä harvoin kokee elämystä samalla tavalla toistensa kanssa. Niitä voi esiintyä oikeastaan jokaisella yksilöllä, joka on ollut mukana tapahtumassa emotionaalisella, fyysisellä, älyllisellä tai henkisellä tasolla. Jokainen elämys syntyy kokemuksen aikana. Elämys on peräisin lavastetun tapahtuman ja yksilön mielentilan välisestä vuorovaikutuksesta. Ajan myötä ihmiset ovat vähentäneet materiaalin hankintaa käyttääkseen enemmän rahaa palveluihin, mutta nyt he myös tarkastelevat palveluihin käyttämänsä aikaa ja rahaa, koska he haluavat ikimuistoisia ja arvokkaita elämyksiä.

3.2 Elämysteooriat

Pinen ja Gilmoren (1999, 30) mukaan elämyksen voi jakaa neljään eri osa-alueeseen. Kuviossa 1 vaakasuuntaisella akselilla on sekä passiivinen, että aktiivinen osallistuminen. Eli asiakkaan elämykseen vaikuttaa, osallistuuko hän ohjelmaan tai tekemiseen itse aktiivisesti vai passiivisesti. Joskus asiakas valitsee tämän itse, mutta toisinaan ohjelma on rakennettu esimerkiksi pelkästään passiiviseksi osallistumiseksi. Pystyakselilla on omaksuminen ja uppoutuminen eli ollaanko osana tapahtumaa vai pelkästään seuraamassa kulkua vieressä. (Tarssanen 2009, 9–10; Pine & Gilmore 1999.)



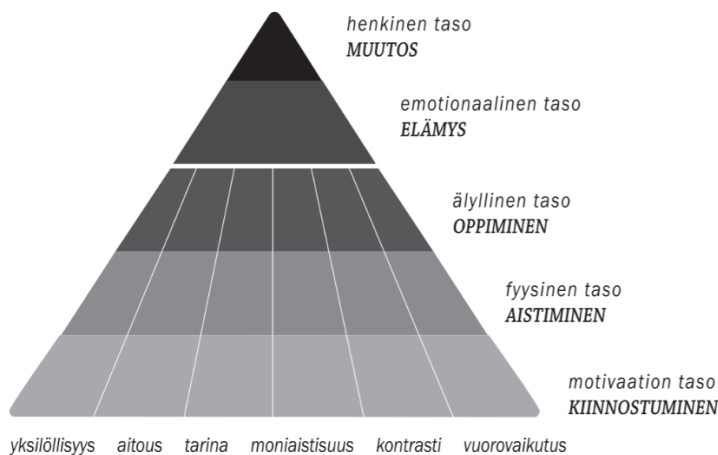
Kuvio 1. Elämyksen neljä ulottuvuutta (Tarssanen 2009, 9).

Isojen osa-alueiden väliin jää neljä pienempää aluetta; viihteellisyys, opetuksellisuus, esteettisyys ja todellisuuspakoisuus. Elämyksessä korostuu viihteellisyys, kun ihminen seuraa esimerkiksi sarjaa tietokoneelta, mutta ei uppoudu tekemiseen sen syvällisemmin. Laskettelukurssilla, kun osallistuminen on aktiivista ja tilanne vetää fyysisesti mukaansa, mutta ei vaadi uppoutumista, korostuu silloin opetuksellinen puoli. Todellisuuspakoisesta eli eskapistisesta, elämyksestä puhutaan, kun ihminen toteuttaa aktiivisesti kokemustaan ja uppoutuu siihen. Kyseessä voi olla esimerkiksi pakohuone tai muu seikkailuluonteinen kokemus. Esteettisiä elämyksiä koetaan passiivisen osallistumisen aikana, tällaisia elämyksiä voi olla esimerkiksi maiseman ihailu tai ympäristön tutkiminen. Paras elämys koostuu kuvion keskipisteessä, jossa kaikki ulottuvuudet ovat mukana. (Tarssanen 2009, 9–10.)

Elämyskolmio (kuvio 2) kuvastaa täydellistä ja ideaalia tuotetta, jossa on edustettuna kaikki elämyksen elementit. Mallin avulla voidaan tarkastella tuotteen elämyksellisyyttä ja se auttaa tuomaan esille tuotteen puutteita ja kriittisiä kohtia. Elämystä ei pysty lupaamaan kaikille asiakkaille, mutta tuotteeseen voidaan kuitenkin sisällyttää tarvittavia elementtejä, joiden avulla elämys syntyy hyvällä todennäköisyydellä. Elämystä tarkastellaan kuviossa tuotteen elementtien tasolla ja asiakkaan kokemuksen tasolla. (Tarssanen 2009, 11–16.)

Kuvion alareunassa on kuvattuna asiakkaan kokemukseen vaikuttavia tekijöitä, joista ensimmäinen on yksilöllisyys eli samanlaista tuotetta tai kokemusta et voi saada mistään

muualta. Yksilöllinen tuote tai kokemus voi olla räätälöity juuri asiakkaan tarpeisiin. Tuotteen uskottavuus eli aitous on pitkälti asiakkaan itse päätettävissä. Aitoudella tarkoitetaan esimerkiksi todellista alueen elämäntapaa ja kulttuuria. Aitouteen liittyy myös tuotteen tarina. Uskottava ja aito tarina antaa tuotteelle merkityksen asiakkaan näkökulmasta ja vetoaa emotionaaliseen puoleen. Moniaistisuus herättelee kaikkia aisteja, jotka yhdessä voimistavat haluttua kokemusta ja teemaa sen ympärillä. Useat aistiärsykkeet lisäävät mukaansa tempaavuutta. Kontrastilla halutaan luoda asiakkaalle elämyksiä, jotka eroavat vahvasti arjesta, tämän ansioista kokemus jää mieleen poikkeavana ja eksoottisena. Vuorovaikutus luo yhteenkuuluvuuden tunnetta. Esimerkiksi harrastustoiminnassa voidaan esitellä tuntemattomat osallistujat toisilleen. Tämä synnyttää yhteenkuuluvuuden tunnetta ja kokemus muuttuu erilaiseksi, kun sen voi jakaa muiden kanssa. (Tarssanen 2009, 11–16.)



Kuvio 2. Elämyskolmio (Tarssanen 2009, 11).

Elämyskolmion pystyakselilla kuvataan asiakkaan kokemuksen rakentumista. Motivaation tasolla asiakkaan kiinnostus aktivoidaan ja luodaan odotuksia mm. markkinoinnin avulla. Fyysisellä tasolla asiakas kokee tuotteen aistiensa avulla, esimerkiksi ei ole kuuma tai kylmä eli fyysisesti asiakkaalla on hyvä olla. Älyllisellä tasolla tuote tarjoaa mahdollisuuden oppia uusia asioita sekä tällä tasolla asiakas myös tekee päätöksen, onko tyytyväinen tuotteeseen vai ei. Itse elämys koetaan emotionaalisen tasolla ja yleensä se vaatii, että motivaation, fyysisellä ja älyllisellä tasolla kaikki on onnistunut. Emotionaalisen tasolla asiakas kokee positiivisen ja merkityksellisen tunnereaktion, joka voi johtaa pysyviin muutoksiin mielentilassa, elämäntavoissa tai fyysisessä olotilassa, kuten uudet ajattelutavat tai uuden harrastuksen aloittaminen. (Tarssanen 2009, 11–16.)

Schmitt (2003, 105–106) erittelee elämysteoriassaan viisi eri kokemustyyppiä: aisti-, tunne-, ajattelu-, toiminta- ja yhteenkuuluvuuden kokemus. Aistikokemus vetoaa ihmisen viiteen aistiin näön, äänen, kosketuksen, maun ja hajun kautta. Tunnekokemus vetoaa asiakkaan omakohtaisiin tunteisiin, joka syntyy kokemusten kautta. Tunnekokemukset voivat vaihdella lievästi positiivisista tunteista, voimakkaisiin ilon ja ylpeyden tunteisiin. Ajattelukokemus vetoaa älykkyyteen eli se luo arvoa asiakkaille kytkemällä heitä mukaan toimintaan luovalla tavalla. Toimintakokemus vetoaa käyttäytymiseen ja elämäntapoihin sekä luo arvoa asiakkaille näyttämällä heille esimerkiksi vaihtoehtoisia elämäntapoja tai kehittämiskohteita. Yhteenkuuluvuuden tunne sisältää sosiaalisia kokemuksia. Se luo arvoa asiakkaalle tarjoamalla sosiaalisen identiteetin ja yhteenkuuluvuuden tunnetta.

Schmittin (1999, 72–93) mukaan on olemassa seitsemän eri kokemusten tuottajaa. Näitä ovat kommunikaatio, visuaalinen ja sanallinen identiteetti sekä merkistö, tuotteiden olemus, yhteisbrändäys, toiminnan ympäristöt, nettisivut ja media sekä ihmiset. Kommunikaatioon kuuluvat mainonta, yrityksen ulkoinen ja sisäinen viestintä, kuten esitteet ja uutiskirjeet, sekä brändätyt PR-kampanjat. Visuaalisella ja sanallisella identiteetillä sekä merkistöllä tarkoitetaan mm. tuote nimiä, logoja ja opasteita. Esimerkiksi teollisuusyritykset usein suosivat alkuperäisen omistajan nimiä ja lyhenteitä.

Kokemuksen ilmentämiseen voidaan käyttää tuotteen olemusta. Tuotteen olemukseen kuuluvat tuotesuunnittelu, pakkaus ja tuotteen esillepano sekä brändin ilme. Yhteisbrändäystä ovat tapahtumamarkkinointi ja sponsorointi, liittoutumat ja kumppanuudet, lisensointi, tuotesijoittelu elokuvissa ja yhteistyökampanjat sekä muunlaiset yhteistyöjärjestelyt. Toiminnan ympäristöihin kuuluvat rakennukset, toimistot ja tehdastilat, liike- ja julkiset tilat ym. Internetin ja median vuorovaikutteiset ominaisuudet tarjoavat monille yrityksille ihanteellisen alustan, jolla luodaan kokemuksia asiakkaille. Viimeisenä osana ovat ihmiset, jotka voivat olla voimakkaitakin kokemusten tarjoajia. Tässä teoriassa ihmisillä tarkoitetaan myyjiä, yritysten edustajia, palvelun- tai asiakaspalvelun tarjoajia sekä kaikkia muita, jotka voivat liittyä yritykseen tai brändiin. (Schmitt 1999, 72–93.)

3.3 Mistä ravintolaelämys koostuu?

3.3.1 Tuote

Ravintolaelämyksen tärkein osa-alue on tarjoiltu ruoka, sillä ravintola nimikettä käyttävän yrityksen liiketoimintaan kuuluu tarjoilla ruoka-annoksia, jotka on valmistettu omassa keittiössä. Lisäksi toimintaan kuuluu alkoholittomien juomien tarjoilu sekä A- ja B-anniskeluoikeudet omaavilla yrityksillä myös alkoholipitoisten juomien anniskelu. (Jänkälä 2016.)

Onnistuneen ja menestyvän annoksen suunnitteleminen sekä kokoaminen on monen asian summa. Asiakkaan mielipiteisiin ja ostopäätöksiin vaikuttavia tekijöitä maun lisäksi ovat visuaalinen ilme, tuoksu, lämpötila, rakenne ja laatu. (Yli-Karjanmaa 2018.)

Ruoka-annoksen ulkonäkö on ensimmäinen asia, minkä asiakas ruuasta havaitsee. Turvallisuutta, esteettisyyttä ja hyväksyttävyyttä voidaan muun muassa arvioida jo värien perusteella (Paakki 2014). Vihreän ajatellaan viestivän syöjälleen raikkautta ja keveyttä, punaisen herkullisuutta ja mehukkuutta ja mustan arvokkuutta sekä tyylikkyyttä (Yli-Karjanmaa 2018). Asiakkaan näkökulma, kuinka hän näkee ruoan, on erilainen riippuen siitä, mitä värejä hän on esimerkiksi tottunut näkemään ruuissaan. Tähän vaikuttavat muun muassa henkilön kotimaan ruokatarjonnan tuomat ruokatottumukset. Aasialaisessa ruokakulttuurissa annoksien väriskaala on paljon laajempi mitä Suomessa. Annokset voivat sisältää esimerkiksi wokin muodossa montaa eri kasvista, mitä värittävät annosta. Myös se, mitä värejä eri ruokalajeissa käytetään vaikuttaa asiakkaan mielipiteisiin. Esimerkiksi jälkiruuissa on monesti totuttu näkemään valkoista, punaisen, vihreän ja keltaisen sävyjä, mitkä tulevat maitotuotteista, marjoista ja hedelmistä. Annoksen komponenttien asettelu lautaselle ja lautasen asettaminen oikein asiakkaan eteen on osa visuaalisen ilmeen rakentamista. (Hutchings 2003, 142, 167.)

Haju ja tuoksu kulkevat ruuan kokemisessa käsikädessä. Tuoksu on ulkonäöstä seuraava, mikä ohjaa ruoka-annoksen elämyksellisyyttä. Haju viestii ruoan laadusta, onko se esimerkiksi pilaantunutta tai palanutta. Suolainen, makea, karvas, umami ja hapan ovat ihmisen perusmaut. Näihin makuihin vaikuttaa myös ruoan lämpötila, rakenne ja nälän tuntemus. (Yli-Karjanmaa 2018.)

Yli-Karjanmaa (2018) korostaa, että annoksia suunniteltaessa tulisi ruokalistasuunnittelijan miettiä tarkkaan annoksen komponenttien rakenne, kuinka ne sopivat yhteen ja minkälaisina

paloina. Lautasella olisi hyvä olla eri valmistusmenetelmin tehtyjä komponentteja sopivissa suhteissa, jotta annos olisi sekä rakenteellisesti mielekäs että ulkonäöllisesti kaunis.

Ruuan laadukkuus koostuu tuoreudesta, puhtaudesta ja mahdollisesti lähellä tuotetuista raaka-aineista. Annoksissa on kuunneltu kuluttajaa sekä kunnioitettu maata ja raaka-aineita. Myös ruuan tarinallisuus herättää arvostusta, mistä esimerkiksi raaka-aineet tulevat ja kuka annoksen on tehnyt, kertoo Sanna Maskulin. Laatua arvostetaan nykypäivänä suuresti ja esimerkiksi ennen kasvisruoka vaihtoehtojen taso oli verrattain alhainen, mutta nykypäivänä löytää jo todella maukkaita ja upeita annoksia. Tämä kertoo laadun kehittymisestä. (Lisää laatua, vähemmän määrää 2018.)

Ruokailupaikan valintaan eniten vaikuttavien tekijöiden joukosta on tutkimuksessa noussut esiin esimerkiksi ruoan laatu ja monipuolinen ruokalista. Tässä Matkailu- ja ravintolapalvelut Mara ry:n teettämässä trenditutkimuksessa vuodelta 2014 kerrotaan, että vastanneiden joukosta suurimmiksi tekijöiksi nousivat ruuan maku. Edelliseen, saman kaltaiseen tutkimukseen verrattuna arvostusta keräsi enemmän nyt myös lähiruoka, ruuan terveellisyys ja luomuruokavaihtoehto. (Jänkälä 2016.) Tästä voidaan päätellä, että ruuan kokonaisvaltainen laadullisuus ja alkuperä ovat tämän hetken vallitsevia arvoja.

3.3.2 Kohtaaminen

Asiakaskohtaamiseen panostaminen on yrityksen kannalta kannattavaa, sillä onnistuneet kohtaamiset vaikuttavat positiivisesti kauas tulevaisuuteen. Asiakaspalvelun erilaisuutta ja asiakaslähtöisyyttä pidetään kilpailuvalttina alati laajenevassa ravintolamaailmassa, joten asiakaskohtaamisen kehittämisessä on tärkeää kuunnella ja lukea asiakaspalautteita. Mieleenpainuvien kokemusten tarjoamisen, aktiivisen ja asiakkaan tarpeiden ymmärtämisen tärkeyden painottaminen henkilöstölle on tärkeää, jotta he ymmärtävät niiden arvon myyntityössä. Asiakaspalvelussa asiakas odottaa henkilöstöltä tietoa, apua ja ideoita. Näihin odotuksiin vastaamisen tukena on ammattitaito, mikä luo teknisesti hyvän pohjan elämyksiä tuottavaan palvelutapaan ja hyvään myyntitulokseen. Tärkeitä ominaisuuksia ovat kuitenkin myös työntekijän asenne työtä ja asiakkaita kohtaan sekä vaivannäkö asiakaspalvelussa. (Renfors & Salo 2013, 9–11.)

Tutkimuksen mukaan merkittävimpiä tekijöitä asiakkaan halusta palata ravintolaan tai pysymään asiakkaana ovat aikaisemmat positiiviset kokemukset ravintolasta, ystävien suositukset, kriitikoiden arvioinnit ja omat kokemukset (Renfors & Salo 2013, 11). Näissä

kaikissa tekijöissä on avain asemassa kokemukset, olivat ne sitten omia, toisilta kuultuja tai luettuja. Tämän vuoksi toimiva palveluprosessi on tärkeää. Asiakkaan ja ravintolatyöntekijän kohtaaminen aina ainutlaatuinen. Ensivaikutelma on erityisen tärkeä, sillä se luo pohjan koko vierailulle. Siihen vaikuttaa esimerkiksi, kuinka hänet otetaan vastaan, kuinka siisti paikka on ja miten henkilökunta on pukeutunut. Kohtaamisessa asiakaspalvelijan verbaalinen viestintä ei ole ainoa asia, minkä perusteella asiakas luo mielikuvan palvelusta. Vaikuttavia piirteitä ovat myös asiakaspalvelijan ilmeet, eleet ja äänenpainot. Onnistuneessa palvelutilanteessa asiakasta palvellaan tilanteen vaatimalla tavalla, joustavasti ja sujuvasti. Palvelutilanne päättyy hyvästelemiseen, mikä on yhtä tärkeä, kuin alun tervehtiminen. Tilanteessa pyritään antamaan miellyttävä loppuvaikutelma, tarkoituksena luoda pysyviä asiakassuhteita. (Hemmi ym. 2011, 47–50.)

3.3.3 Tila ja tunnelma

Jokaisessa ravintolassa on oma tunnelmansa. Sen luomisessa käytetään monia keinoja ravintolan tiloissa, kuten sisustusta ja sen värejä sekä materiaaleja, valaistusta, musiikkia, lämpötilaa ja tilavuutta. Tilan ja sen luoman tunnelman vaikutuksesta on tutkimustietoa. On huomattu, että asiakkaiden käyttäytyminen ja asenteet ravintolassa saavat vaikutteita ympäristönsä elementeistä. Näistä elementeistä ja niiden valinnoista riippuen asiakas saattaa viipyä pidempään, tuntee olonsa mukavaksi, ohjaa sitä mitä hän ravintolasta muistaa sekä päästöstä siitä, haluaako hän tulla takaisin. (Baraban, Durocher 2010, 63.)

Tilasuunnittelussa on tärkeä ottaa huomioon psykologiset vaikutukset. Kuinka ihminen aistii ravintolan tilaa, voidaan jakaa kahteen osioon: etäisiin ja välittömiin vastaanottimiin. Etäisiin kuuluu silmät, korvat ja nenä, joiden avulla ihminen pystyy keräämään ympäristöstään tietoa välimatkankin päästä, koskematta esineeseen tai ottamatta kontaktia ihmiseen. Välittömiin taas kuuluu iho ja lihakset, joiden avulla pystytään tutkimaan asioita läheltä. Se pitää sisällään kosketuksen tuoman tunteen ja esimerkiksi lämpötilan, tekstuurien, kovuuden ja muotojen aistimuksen. Näitä asioita on hyvä pitää mielessä esimerkiksi pöytien sijoittelulla ja tuolien valinnoilla ravintolassa. Asiakkaan näkökenttä on laajimmillaan, kun pöytämuotona on pöytä, minkä ympärillä tavalliset, nelijalkaiset tuolit. Näin asiakas on alttiimpi ympäristönsä ärsykeille. Tilan tuntua pystytään luomaan kylmillä, vaaleilla värisävyillä, peileillä tai pöytien etäisyyksillä. Intiimimpää tunnelmaa haluttaessa ovat korkeampi nojaiset ja yhteen liitetyt loosit hyvä vaihtoehto. Näin näkökenttää on rajattu, ja sen voi suunnata mahdollisuuden mukaan esimerkiksi jokinäkymään. Tuolien valinnoissakin kannattaa miettiä, kauanko keskiverroin

haluaa asiakkaan viipyvän ravintolassa. Pehmusetut, mukavat ja tukevat tuolit esimerkiksi houkuttelevat asiakasta viipymään pidempään, kuin taas kovat ja epämukavat lyhentävät asiointin pituutta. (Baraban, Durocher 2010, 64–66.)

Ravintolan akustiikasta huolehtiminen hyvä muistaa. Kaikuva tila, puheen sorina ja keittiöstä kantautuvat äänet saadaan pehmitettyä käyttämällä sisustuksessa kankaita, mattoja, tauluja, verhoja ja akustiikkapaneeleja. Nämä materiaalit ja sommitelut tulisi kuitenkin suunnitella niin, että sopivat ravintolan yleiseen ilmeeseen ja teemaan. Niiden tulisi toimia osana ravintolan sisustusta. Musiikin hyödyntäminen ravintolan tunnelman luonnissa on hyvin yleistä. Useimmiten se on kuitenkin vain taustalla, jotta asiakkaat voivat keskustella hyvin pöytäkumppaneidensa kanssa ja tarjoilija pystyy kommunikoimaan korottamatta ääntään. (Baraban, Durocher 2010, 68–69.) Ravintolaan sopivan musiikin on tutkimusten mukaan todettu lisäävän myyntiä. Erityisen positiivisena se koetaan, kun asiakas tunnistaa kappaleen. Musiikkia voidaan pitää myös osana sisustusta. Sillä voidaan luoda esimerkiksi tietyn aikakauden tunnelmaa, herättää muistoja ja vedota tunteisiin. Sen on havaittu vaikuttavan mielihyvän ja innostuksen lisäksi ostopäätöksiin positiivisesti. (Gramex, [viitattu 30.10.2020].) Musiikin temmon on todistettu vaikuttavan aikaan, jonka asiakas viettää ravintolassa. Nopeatempoisen musiikki saa asiakkaan viipymään ravintolassa lyhyemmän ajan. Hidas ja rauhallinen musiikki taas lisää tätä aikaa. (Seppälä 2016.)

Valaistuksen vaikutus ravintolan tunnelmallisuudessa on suuri. Sen luoma tunnelma herättää ravintolan aivan uudelle tasolle. À la carte ravintolalle sopii hienovarainen, mutta osin myös ilmeikäs ja monivivahteinen valaistus. Toiminnallisten alueiden, kuten kulkureittien, tulisi olla valaistuna kirkkaammin. Iltapainotteiselle ravintolalle sopii hämäämpi valaistus, mikä saa asiakkaat rentoutumaan. Tärkeää kuitenkin on, että valaistus sopii tilan arkkitehtuuriin ja sisustukseen. Myös valaisimien värinostokyky tulee huomioida, jotta ne eivät saa annoksia näyttämään huonoilta väärillä niiden väreillä. Yleisvalaistuksessa hyödynnetään yleensä kattoon upotettavia valaisimia. Erilaisien valaisimien käytöllä saadaan aikaan kontrastia ja tunnelmaa. Valoilla voidaan esimerkiksi korostaa erilaisia esineitä, arkkitehtuurisia tai sisustuksellisia elementtejä, ja tunnelman kohottamiseen kohdevalaisimia tai epäsuoria valaistuksia. Pöytien valaistuksessa on huolehdittava, että tunnelma saadaan rennoksi ja intiimiksi, pitäen kuitenkin huolta, että asiakas näkee lukea ruokalistaa ja tunnistamaan pöytäseurueensa kasvot. Valaisin vaihtoehdoiksi sopivat kiskovalaisimet, upotettavat kohdevalaisimet oikein suunnattuina tai riippuvalaisimet. Riippuvalaisimien sopiva korkeus on 60 cm pöydästä, jotta vältetään häikäisyltä sekä siltä ettei valaisin ole asiakkaan tiellä.

Kohdevalaisimien tulisi olla kohdistettuna tarkoin pöytään eikä sen yli, jotta intiimi tunnelma saadaan säilytettyä. (Saarelainen, [viitattu 30.10.2020].)

Väreillä saadaan muokattua tilan tuntua ja tunnelmaa. Vaaleat, kylmät värit tekevät pienestä tilasta suuremman oloisen, kun taas tummat ja lämpimät sävyt pienentävät ja auttavat suurempia tiloja tuntumaan intiimeimmiltä. Hillityt ja hienovaraiset värit taas luovat rauhallisen, kiireettömän tunnelman. Värit herättävät ihmisissä erilaisia mielikuvia, liittyen teemaan, tyyliin, kulttuuriin tai maahan. Violetti yhdistetään esimerkiksi usein kuninkaallisiin, vihreä luontoon, keltainen auringonvaloon ja hilpeyteen sekä punaisen ja kultaisen yhdistelmä tuo mieleen kiinalaisen kulttuurin. Värejä valitessa ravintoloitsijan on hyvä tarkastella värejä eri etäisyyksiltä, sillä värin hahmotus saattaa muuttua eri kulmista katsottuna. Ravintoloiden värimaailman trendit ovat muuttuneet ja muuttuvat ajan myötä, väri trendin sanotaan kestävän noin kahdeksan vuotta. (Baraban & Durocher 2010, 79–80.)

3.3.4 Johtaminen

Asiakkaalle onnistuneen ravintolaelämyksen takana on palveluhenkilökunnan lisäksi ”näkymättömissä” oleva yrityksen johto. Näkymättömyydellä tarkoitetaan sitä, että johtoportaan toiminta ei suoranaisesti näy asiakkaalle, mutta sen toiminta vaikuttaa radikaalisti esimerkiksi keittiön ja palveluhenkilökunnan toimintaan, minkä toiminta taas on suoraan kontaktissa asiakkaaseen. Yrityksen sisäiseen hallintaan kuuluu useita eri osa-alueita, kuten ruuan oikeanlainen käsittely, henkilökunnan johtaminen ja sen ilmapiirin hallinta sekä lakiin pohjautuva talouden hallinta. Näiden kaltaisten alueiden johtaminen ja hallinta vaatii toimijaltaan alan ammattitaitoa, talouden hallintakykyä, markkinointi kykyä, työlakien, työolojen ja työyhteisön tuntemista, hallinnan ja johtamisen taitoja. Näiden lisäksi esimiehen tulisi tuntea oman johtamisen osa-alueensa käytännön työ, esimerkiksi työtehtävät keittiössä tai salissa. Näin saadaan kattava tietotaito, jonka avulla esimies osaa rakentaa kokonaisuuksia ja kykenee huomioimaan asiakkaiden odotuksia. Esimerkiksi tällöin esimies kykenee luomaan toimivan ja kilpailukelpoisen hinnoittelun, osaa ottaa huomioon useat ravintolan toimintaa ohjaavat pakotteet, kuten hygieniää, alkoholia, työvoimaa ja ympäristöä koskevat lait. (Gustafsson ym. 2006.)

Elämystä suunniteltaessa on tärkeää muistaa, että se on pitkä, yhtenäinen prosessi, joka koostuu monesta pienemmästä prosessista. Kokonaisuuden onnistumiseksi on huomioitava useita tapahtuman osa-alueita, kuten kattava informointi niin asiakkaiden kuin henkilöstön

kanssa ennen tapahtumaa, sen aikana ja jälkeen. Varsinkin ennen h-hetkeä on erittäin tärkeää, että kaikki vaatimukset, toiveet ja tarpeet tapahtuman onnistumiseksi saadaan ylös, jotta sen aikana ei tule häiritseviä katkoksia ja asiakas tai työntekijä tietää mitä heiltä vaaditaan tai mitä tulee odottaa. Työvaiheiden tarkka suunnittelu ja aikataulutus on tärkeää. Kaikki näihin liittyvä tieto tulee olla helposti saatavilla ja ymmärrettävissä, sekä se tulee käydä yhteisesti toimijoiden kanssa läpi, jotta jokainen varmasti tietää paikkansa ja ajat, milloin mitäkin tapahtuu. Elämyksen luomisen suurimpana haasteena on kokonaisuuden hallitseminen. Siihen kuuluu muun muassa tilan, kohtaamisen, tuotteen ja tunnelman yksityiskohtien hahmottamista, mutta samalla myös koossa pitämistä. Elämyksessä teeman valitseminen, oli se sitten koko ravintolan imagoa kuvastava tai yksittäistä elämystapahtumaa koskeva, on tärkeää, sillä se on hyvä pohja kokonaisuuden kasassa pitämisessä. Se rajaa asioita ja vaihtoehtoja pois ja antaa suunnittelulle suuntaa. Prosessia suunniteltaessa on otettava huomioon tilojen, kalusteiden, materiaalien ja työvoiman laatu sekä määrä. Näistä seikoista muodostunut kivijalka kertoo jo sen, minkä kokoisen ja pituisen elämyksen on yrityksen mahdollista luoda. Vaikka tarkoin suunnitellun ja ohjeistetun prosessin luominen on tärkeää ja sen työnohjauksen hiominen tarkkaa, on virheiden tapahtuminen kuitenkin mahdotonta estää. Työn tarkalla johtamisella palveluprosessissa ei siis välttämättä päästä aina täysin virheettömään lopputulokseen. Erityisesti asiakaspalveluun liitetty tarkka ohjeistus voi turruttaa työntekijän, ja työn vaatima improvisointi kyky ja spontaanius kärsivät, kun asiakaspalvelija yrittää liian tiiviisti toimia ohjeistuksien mukaan. Tilannekohtainen joustavuus ja arviointikyky siis saattavat kärsiä, kun poikkeukselliseen tilanteeseen ei osata reagoida. Virhe, pienikin, voi heijastua vielä prosessin myöhäisessäkin vaiheessa. (Pitkäkoski 2015.)

Suuressa kokonaisuudessa sorrutaan usein liian runsaaseen ja monimutkaiseen yksityiskohtien johtamiseen. Prosessi kannattaakin yrittää yksinkertaistaa niin hyvin kuin mahdollista. Tämä helpottaa kokonaisuuden hallintaa ja palvelun uudelleen toteuttamista muutosten pohjalta. Liian monimutkainen prosessi vaikeuttaa kokonaisuuden johtamista ja luo tilanteesta asiakkaallekin sotkuisen kuvan. Prosessien harjoittelu yhteisesti on tärkeää, ja niissä monesti saadaan havaittua virheet jo ennen itse tapahtumaa. Kaikki toimet ja muutokset tulee kuitenkin miettiä tarkoin asiakkaan näkökulmasta. (Pitkäkoski 2015.)

3.3.5 Asiakasryhmien erityistarpeet

Eri ikäiset lapset ovat erilaisia ruokailijoita. Syntymästä 6 kk ikään lapsi kääntää päänsä refleksinä rintaa tai pulloa kohti, kun poskea tai suuta kosketetaan. Imemisrefleksi syntyy

automaattisesti, kun suuhun laitetaan rinta tai tuttipullo, ja lapsi rentoutuu ruokkijan kehoa vasten. Hän laittaa esineitä suuhunsa ja tutkii niitä suun ja kielen avulla. 4–6 kk iässä lapsi saattaa jo syödä vähän soseita lusikasta. 7–12 kk ikäinen alkaa oppia jo ryömimään, konttaamaan, istumaan itsenäisesti sekä opettelemaan ruokailuvälineiden käyttöä. Ruokailutilanteissa lapsi saattaa heitellä tavaroita lattialle. Lapsi osaa ennakoida ruoan tuloa suuhun ja hän tiedostaa ruoan rakennetta, lämpötilaa ja makua. (Rouhiainen, Virkkala & Teno. [viitattu 1.11.2020] 10–11.)

1–2-vuotias lapsi jaksaa keskittyä ruokailuun n. 20 minuuttia kerrallaan. Hän ryömii nopeasti, kävelee tai juoksee. Ruokailuvälineistä lusikan ja haarukan käyttö sujuu itsenäisesti yhä paremmin sekä lapsi osaa juoda pillillä tai mukista. Lapsi alkaa syömään perusruokia aikuisten kanssa ja hän osaa ilmaista mistä ruoasta tykkää ja mistä ei. 2–3-vuotias osaa syödä itsenäisesti, paloitella pehmeärakenteista ruokaa ja esim. pyyhkiä suunsa itse. Hän osaa imitoida leivän voitelua tai ruoan kauhomista kattilasta. 2–3-vuotias osaa myös kertoa mitä haluaa ja mikä häntä kiinnostaa. Yli 3-vuotias lapsi jaksaa osallistua aktiivisesti pidempiin sosiaalisiin tapahtumiin ja juhliin. Hän osaa auttaa jonkin verran ruoan valmistuksessa ja pöydän kattamisessa. Lapsi on kiinnostunut kokeilemaan uusia ruokia ja pystyy syömään jo lähes kaikenlaista ruokaa. (Rouhiainen ym. [viitattu 1.11.2020] 10–11.)

Lapsen ruokailua voi helpottaa monilla asioilla. Häiritseviä tekijöitä lapselle voi olla liian iso tai pieni tuoli sekä istuimen huono pinta. Tärkeää on istuimen oikea etäisyys pöydästä ja riittävä tuki keholle. Lapselle on hyvä olla oikeankokoiset ja sopivat ruokailuvälineet ruokailun helpottamiseksi. Ruokaa saatetaan maistella helpommin, jos lautasella olevat raaka-aineet ovat omissa lokeroissaan esim. kastike erillisessä kupissa, josta voi ottaa mielensä mukaan vähän kerrallaan. (Rouhiainen ym. [viitattu 1.11.2020] 14.)

Lapset pitävät rutiineista ja ruokailussa olisikin hyvä olla selkeä alku ja loppu. Lapsi saattaa maistella innokkaammin uusia ruokia ja olla mukana ruokailuhetkessä, jos hän voi ennakoida milloin ruokailuhetki päättyy. Lapselle on jo hyvä alku, jos hän suostuu ottamaan uutta ruokaa lautaselleen, uuden kokeilemiseen tulee rohkaista, mutta ei missään nimessä saa pakottaa. Liian iso valikoima voi hämmentää ja siksi 2–3 komponenttia lautasella voi olla riittävästi useimmille lapsille. Lapsille ajallisesti lyhyet ruokailut n. 15–30 minuuttia toteutettuna tiheästi päivän aikana on parempi vaihtoehto kuin pitkään kestävä ruokailuhetki. (Rouhiainen ym. [viitattu 1.11.2020] 14.)

3.3.6 Lapsiperheet ravintolan kohderyhmänä

Vuoden 2019 lopussa Suomessa oli 1 467 368 perhettä, joista lapsiperheitä oli yhteensä 558 302. Perheiden keskip koko oli 2,74 ja lapsiperheiden keskimääräinen koko oli 1,84. Lapsiperheisiin kuului 38 prosenttia Suomen väestöstä ja niissä oli 1 028 030 alaikäistä lasta. Lapsiperheistä 43 prosenttia oli yksilapsisia, 39 prosenttia kaksilapsisia ja 13 prosenttia oli kolmilapsisia. Lapsiperheistä viidellä prosentilla oli vähintään neljä alle 18-vuotiasta lasta. Tilastokeskus määrittelee perheen väestötietojärjestelmän tietojen mukaan samassa asunnossa asuvista henkilöistä. Perhetilastossa lapset luetaan perheeseen sen mukaan, missä he ovat virallisesti kirjoilla. Lapsiperheellä tarkoitetaan perhettä, johon kuuluu vähintään yksi alle 18-vuotias lapsi. (Perheet, 2020.)

Lapsista ja lapsiperheistä voidaan puhua tärkeänä, mutta myös vaativana asiakasryhmänä ravintoloissa. Lapsiperheiden jokapäiväiseen arkeen kotona kuuluu paljon suunnittelua, ostoksien kantamista, ruoan valmistusta ja tiskausta eli heille on siis erityisen tärkeää ravintolakokemuksessa yhdessäolosta nauttiminen ilman arjen turhaa stressiä. Ravintolat, jotka haluavat asiakkaiksi lapsiperheitä, on tärkeää korostaa lapset huomioon ottavaa ympäristöä, siisteyttä sekä nopeaa palvelua. Nykyään yhä useammasta paikasta löytyy lapsille leikkipaikka ja wc-tiloihin kuuluu myös lastenhoituhuone. (Hemmi ym. 2011, 40–41.)

Lapset ovat ihan kuin ketkä tahansa muutkin asiakkaat. Heidän huomionsa voi saada suurilla lupauksilla, mutta lupaukset on myös täytettävä tai muuten uskottavuutensa menettää lapsen silmissä. Usein kaikenikäiset lapset pyrkivät olemaan vanhempia kuin he todellisuudessa ovat ja lapset saattavat ajatella tiettyjä leluja tai leikkejä ”vauvojen juttuna.” Lapsia ei kannata koskaan vähätellä eikä ikinä kannata luottaa täysin pelkästään oman lähipiirinsä lasten mieltymyksiin. Hyvä kommunikointi lasten kanssa vaatii huomiota ja tutkimusta. (Fishel 2001, 11.)

Lapsiperheiden kulutuskäyttäytymiseen vaikuttaa mm. perheen tulotaso, lasten lukumäärä sekä lasten ikä. Lapset vaikuttavat paljon perheen kulutusmenojen rakenteeseen sekä määrään. Yleisesti kulutuksessa korostuvat arjen välttämättömyydet. (Lapsiperheiden hyvinvointi 2014, 107–108.) Tutkimuksessa tarkasteltiin eri tuloluokissa olevien kahden huoltajan lapsiperheiden menoja. Tutkimuksen mukaan kahden huoltajan lapsiperheiden ylin tulokvintiili käytti vuonna 2012 hotelleihin, ravintoloihin ja kahviloihin noin 60 prosenttia keskimääräistä kahden huoltajan lapsiperhettä enemmän rahaa. (Lapsiperheiden hyvinvointi 2014, 114.) Pienituloiset perheet eivät käytä yhtä paljon rahaa ravintolaruokailuun kuin

suurituloiset perheet. Myös lapsiperheet, joissa on paljon lapsia käyvät harvemmin ravintoloissa verrattuna perheisiin, joissa on vähän lapsia. (Mertanen 2007, 25.)

4 SEINÄJOEN RAVINTOLAPALVELUT LAPSILLE

4.1 Toimeksiantajan esittely

Healthy Kids of Seinäjoki on Seinäjoen kaupungin toimintamalli. Sen juuret ovat jo aikaisemmin toiminnassa olleessa itsenäisessä Lihavuus laskuun-ohjelmassa, joka toimi vuosina 2013–2020. Ohjelman tavoitteena oli vähentää lihavuutta sekä lihavuuteen liittyviä sairauksia erityisesti lapsilla ja nuorilla. Healthy Kids of Seinäjoki -toimintamallin päämääränä on kokonaisvaltainen lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin edistäminen. Hankkeessa on mukana yrityksiä, kaupungin omia toimialoja, asukkaita, järjestöjä, yhdistyksiä, liikuntaseuroja sekä koulutus- ja tutkimusorganisaatioita. (Healthy Kids of Seinäjoki [viitattu 10.11.2020].) HKS-toimintaa on myös käytetty tuotteistamiseen kansainvälisen konferenssin sekä Seinäjoen ammattikorkeakoulussa järjestetyn viiden opintopisteen opintokokonaisuuden muodossa. Healthy Kids of Seinäjoki -nimitys rekisteröitiin tavaramerkiksi 4.4.2018. (Kasanen, Kitinoja, Nissinen 2020.)

Healthy Kids of Seinäjoki -kehitysalusta alueellisena vahvuutena ja yritysten kasvun lähteenä -hanke pyrkii edistämään yritysten yhteistyötä kaupungin, muiden yritysten sekä yhdistysten kanssa, mahdollistaen uusien palveluiden ja tuotteiden kehittämisen. Päämääränä on edistää lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia. Yritysyhteistyötä toteutetaan; aktivointitilaisuuksissa, markkinavuoropuhelutilaisuuksissa, joissa Seinäjoen kaupungin palvelutarjontaa avataan hyvinvoinnin- ja terveyden edistämiseen liittyville yrityksille, HKS Prässi -tapahtumissa, joissa lapset, nuoret ja perheet sekä alan ammattilaiset arvioivat uusia liikeideoita tai tuotekehityksessä olevia ratkaisuja sekä lisäksi HKS Goes Global kehittämispolun avulla. (Kehitysalustahanke yrityksille [viitattu 10.11.2020].) Hankkeessa jalostetaan HKS-kehitysalustaa kohti eri toimijoiden osallistumisen mahdollistavaa innovaatio- ja kehittämisympäristöä. Tämä mahdollistaa nuorten ja lapsiperheiden terveyteen ja hyvinvointiin liittyvän innovaation-, tutkimuksen sekä kehittämistyön. Hanketta koordinoi Into-Seinäjoki yhteistyökumppaneinaan Seinäjoen ammattikorkeakoulu ja Seinäjoen kaupunki. (Kasanen ym. 2020.)

4.2 Työn tavoite

Työn tavoitteena oli selvittää, miten lapset ja lapsiperheet huomioidaan asiakasryhmänä Seinäjoen ravintoloissa ja kuinka ravintoloiden toimintaa voisi tulevaisuudessa kehittää markkinoinnin, ruokalistojen tarjonnan, ympäristön, miljööön ja palvelutekijöiden osalta lasten ja lapsiperheiden näkökulmasta. Toisena tavoitteena oli selvittää, miten lapsiperheet itse kokevat tulevansa kohdatuksi ravintoloissa ja miten heidän tarpeidensa huomioimista voitaisiin kehittää. Mitkä asiat esimerkiksi vaikuttavat ravintolan valintaan, millaisia kokemuksia heillä on Seinäjoen ravintoloista sekä millainen on alueen ravintolatarjonta heidän tarpeitaan ajatellen. Vastauksia haettiin myös siihen, mitä toiveita perheillä, millä muutoksilla tai teoilla ravintolatoimintaa voidaan kehittää, jotta lasten huomioiminen paranisi.

4.3 Havainnointitutkimus Seinäjoen ravintoloissa

4.3.1 Aineisto ja menetelmät

Tutkimuksen ensimmäisenä tavoitteena oli kerätä aineistoa havainnoimalla palvelujen nykytilannetta ravintoloissa lapsien ja lapsiperheiden näkökulmasta. Havainnoinnille luotiin lomake (liite 1), jonka pohjalta ravintolahavainnointia suoritettiin. Havainnointilomake jaettiin osa-alueisiin: markkinointi, ruokalista, lapset kohderyhmänä sekä tila ja tunnelma. Näissä osa-alueissa oli yhteensä 39 kysymystä, joista osa oli avoimia ja osa suljettuja kysymyksiä tai molempia. Mukaan haettiin ravintoloita, jotka sijaitsevat Seinäjoen keskustan tai Ideaparkin alueella, ja joissa on käytössä à la carte -lista sekä pöytiintarjoilu. Rajauksen jälkeen jäljelle jäi 22 ravintolaa, joille lähetettiin liitteen 2 mukainen saatekirje. Saatekirjeeseen lisättiin linkki Google Forms -kyselyyn, jonka kautta ravintolat saivat jättää suostumuksensa sekä yhteystietonsa havainnointitutkimusta varten. Mukaan tutkimukseen lähti lopulta 9 ravintolaa, joihin otettiin puhelimitse yhteyttä ja sovittiin tarkempi aikataulu havainnoinnin toteuttamiselle. Havainnointimenetelmänä käytettiin ennalta jäsennelyä havainnointia eli systemaattista havainnointia. Havainnointi suunniteltiin tarkasti etukäteen ennen kuin tutkimusaineistoa alettiin kerätä. Havainnointi suoritettiin yhden vuorokauden aikana, ravintolasta toiseen kiertäen. Ravintoloissa tuloksia kirjattiin käsin tulostetuille havainnointilomakkeille.

Osallistuvan havainnoinnin historia ulottuu 1920-luvulle, jolloin se tuli tutkijoiden yleiseen tietoisuuteen. Havainnointi kuuluu tieteellisen tutkimuksen perusmetodeihin ja sen

tarkoituksena on kerätä tietoa tutkimusta varten tietoisella tarkkailemisella. Havainnointia voidaan suorittaa luonnollisessa ympäristössä sekä laboratorio-olosuhteissa. Havainnointi on toimiva tapa tutkia yksittäisiä ihmisiä ja heidän toimintaansa sekä vuorovaikutusta muiden ihmisten kanssa. Se toimii myös tutkittaessa tekstejä, esineitä, kuvia, luontoa ja ympäristöä. Havainnointia käytetään yleensä laadullisen tutkimusmenetelmän aineiston keräämisessä. Määrällisessä tutkimusmenetelmässä havainnointia ei pidetä merkittävänä aineiston keräämisen tapana, koska havainnoinnissa tutkimusaineistot ovat yleensä hyvin laajoja kokonaisuuksia. (Vilkka 2006, 37–55.)

Havainnointi voi olla etukäteen tarkasti suunniteltua tai hyvin vapaamuotoista. Ennalta jäsennellyssä havainnoinnissa on tärkeää käydä läpi tapahtuma etukäteen, jo ennen kuin tutkimusaineistoa edes lähdetään keräämään. Vaatimuksena on myös esimerkiksi toimiva muistiinpanotekniikka ja tutkimuskohteen tarkkojen taustatietojen selvittäminen. Jäsenneltyä havainnointia suoritetaan yleensä tarkasti rajatussa tilassa. Jäsennellyllä havainnoinnilla tarkoitetaan myös systemaattista havainnointia. Vapaa havainnointi on menetelmänä erittäin vaativa, sillä tiedon määrä on yleensä runsasta ja kaiken kirjaaminen voi olla ongelmallista. Tutkittavasta kohteesta täytyy olla riittävästi etukäteen etsittyä tietoa, jota havainnoinnilla ei pystytä suoraan osoittamaan. Tarkkailevassa havainnoinnissa tutkija ei osallistu tutkimuskohteensa toimintaan, vaan asettuu ulkopuolisen tarkkailijan asemaan. Tällainen havainnointimenetelmä sopii nopeasti muuttuviin tilanteisiin, esimerkiksi asiakasvirtojen seurantaan. (Vilkka 2006, 37–55.)

Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu itse tutkimuskohteensa toimintaan etukäteen sovittuna ajanjaksolla. Havainnointimetodissa on yleensä jokin teoreettinen näkökulma, minkä kautta havainnointia suoritetaan. Aktivoiva ja osallistuva havainnointi eli toimintatutkimus pyrkii muuttamaan tutkimuskohdettaan. Muutoksen voi käynnistää itse tutkimusprojekti tai muutostila saattaa olla käynnistynyt jo ennen tutkimuksen aloittamista. Yleensä tällaisia tutkimuksen kohteita ovat esimerkiksi kyläyhteisöt ja koulut. Etnografinen tutkimus eli kokemalla oppiminen toteutetaan kenttätutkimuksena tutkimuskohteen luonnollisissa olosuhteissa. Tavoitteena on havainnoida ihmisten toimintaa ja vuorovaikutusta yhteisön sisällä, minkä vuoksi tutkimuksien ajanjaksot ovat yleensä hyvin pitkiä. Piilohavainnointia on kahdenlaista. Tutkija voi osallistua tutkittavan kohteen elämään, mutta tutkimuksen kohteena olevat eivät tiedä tutkimuksesta ja sen tarkoituksista. Tutkija pysyttelee ulkopuolisena eikä vaikuta tapahtumien kulkuun. Toisessa piilohavainnoinnin tyypissä tutkija osallistuu tutkimuskohteen toimintaan jo muutenkin eli osallistuminen tutkimussyistä on toissijaista. Tällaista piilohavainnointia voi olla

työyhteisössä, johon tutkija itsekin kuuluu eli ns. soluttautuminen ei ole tarpeellista. (Vilka 2006, 37–55.)

4.3.2 Tulokset

Ravintolahavainnoinnin tuloksia tarkastellaan taulukossa 1. Taulukkoon on kerätty havainnoinnista kysymyksiä, joihin on vastattu kyllä-ei-tyyppisesti. Muunlaiset monivalintakysymykset sekä avoimet kuvailut on sisällytetty tuloksia käsittelevään tekstiin.

Markkinointi. Havainnoinnin tulosten (taulukko 1) ensimmäisessä osiossa tutkittiin ravintoloiden markkinointia, ravintoloiden ulko- ja sisäpuolelta sekä nettisivuilta. Ravintoloiden ulkopuolella ei huomattu yhdessäkään ravintolassa lapsiin tai lapsiperheisiin kohdistettua mainontaa. Ravintoloiden sisäpuolella yhdessä ravintolassa oli mainontaa kohdistettuna lapsille ja lapsiperheille pöydässä sijaitsevan pienen mainoskytlin muodossa, jossa oli kuva lapsesta. Saman ravintolan nettisivuilla oli myös mainontaa lapsille ja lapsiperheille kuvan muodossa, jossa perhe oli ruokailemassa ravintolassa, eli yhden ravintolan kohdalla mainontaa oli sekä ravintolan sisäpuolella että nettisivuilla. Mukaan lapsiperheille kohdistettuun mainontaan ei laskettu lastenruokalistan mainostusta.

Ruokalista. Toisena kohtana havainnointiin kuului lastenruokalista, sen sisältö sekä yleinen vaikutelma. Ravintoloissa havainnoitiin, monessako oli lapsille suunnattu oma ruokalista. Seitsemällä ravintolalla oli oma ruokalista lapsille, ja loppuilla kahdella ravintolalla ei ollut omaa ruokalistaa lapsia varten. Ruokalistoja havainnoitiin lisäksi avoimen kuvailun kautta. Seitsemässä ravintolassa ruokalista sisälsi runsaasti uppopaistettuja raaka-aineita. Jotkut annoksista sisälsivät myös kasviksia, mutta määrät olivat vähäisiä eivätkä yltäneet esimerkiksi ravitsemussuosituksien tasolle. Yhdessä ravintolassa ruokalista oli terveellisempi, sillä se ei sisältänyt mitään uppopaistettua ja listan annokset vaikuttivat sisältävän monipuolisesti erilaisia raaka-aineita sekä kasviksia.

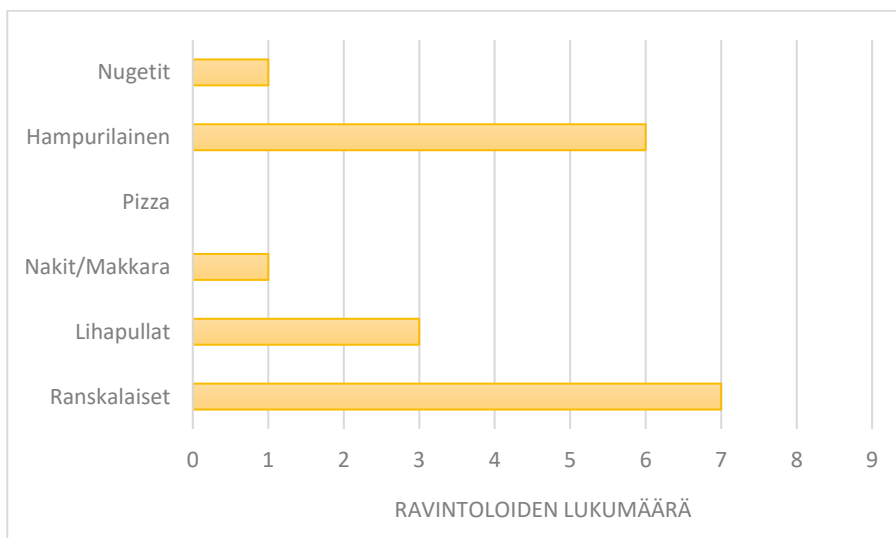
Taulukko 1. Havainnointitulokset.

Kohde	Mainontaa on lapsiperheille ravintolan nettisivuilla	Mainontaa on lapsiperheille ravintolan ulkopuolella	Mainontaa on lapsiperheille ravintolan sisäpuolella	Lapsille on oma ruokalista	Aikuisten annoksia voi tilata puolikkaina	Lautasmallin mukainen annos onnistuu	Lasten kaikissa pääruoissa on kasviksia
1	Ei	Ei	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	Kyllä
2	Kyllä	Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei
3	Ei	Ei	Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei
4	Ei	Ei	Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
5	Ei	Ei	Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
6	Ei	Ei	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	Kyllä
7	Ei	Ei	Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei
8	Ei	Ei	Ei	Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä
9	Ei	Ei	Ei	Ei	Kyllä	Ei	Ei
Kohde	Lapsille kuuluu alkusalaatti	Ravintolassa on syöttötuoleja	Ravintolassa on Wc-asiointitarpeita lapsille	Ravintolassa on leikkipaikka	Leikkipaikka on havaittavissa ravintolaan astuessa	Lapsille on saatavilla muita aktiviteetteja	Lapsille on omat pienemmät aterimet
1	Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä	Kyllä
2	Ei	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Kyllä
3	Ei	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Kyllä	Kyllä
4	Ei	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Ei	Kyllä
5	Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä	Kyllä
6	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	Kyllä
7	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä	Kyllä
8	Ei	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei
9	Ei	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Kyllä	Ei
Kohde	Lapsille voi lämmitellä ruokaa	Ravintolassa soi musiikkia	Ravintolatila kaikuu	Valaistuksessa on käytetty värillistä valoa	Pöydät/tuolit soveltuvat lapsille	Pöytävälit soveltuvat lapsiperheille	Suurin osa tuolinpäällisistä on kankaisia
1	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä
2	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä	Kyllä	Ei
3	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	Kyllä
4	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Kyllä	Kyllä	Ei
5	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä
6	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Kyllä	Kyllä
7	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Kyllä	Kyllä	Ei
8	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Kyllä	Ei
9	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Kyllä	Kyllä

Seitsemässä ravintolassa lapsille pystyi tilaamaan myös aikuisille suunnattuja annoksia puolikkaana. Kahdessa ravintolassa aikuisille suunnattujen annosten tilaaminen puolikkaana lapsia varten ei ollut mahdollista, mutta näissä paikoissa oli kuitenkin lastenruokalista käytössä. Lisäksi havainnoitiin, onko ravintoloissa mahdollista tilata lautasmallin mukainen annos. Kuudessa ravintolassa listalta oli mahdollista tilata lapsille lautasmallin mukainen annos. Kahdessa ravintolassa lautasmallin mukainen annos oli suurin piirtein toteutettavissa ja yhdessä ravintolassa ei ollut mahdollista saada lapsille lautasmallin mukaista annosta.

Ravintoloissa tarkasteltiin lastenpääruoka-annoksien kasviksien osuutta. Viidessä ravintolassa kaikissa pääruoka-annoksissa oli kasviksia. Kasviksien määrä oli vaihtelevaa, joissakin pääruoka-annoksissa kasviksia oli runsaammin esimerkiksi kourallinen juureksia, kun taas toisissa annoksissa kasviksien määrä oli reilusti pienempi esimerkiksi muutama kasvistikku. Yhdessä ravintolassa à la carte -listan tarjoilu-aikaan oli saatavilla alkusalaattipöytä, mikä oli tarjolla myös lastenannoksien tilaajille.

Kuviossa 3 tarkastellaan pientä otantaa ravintoloiden lastenruokalistan sisällöstä. Otantaan valittiin tiettyjä, opinnäytetyön tekijöiden omien havaintojen pohjalta, usein lasten mieleen olevia raaka-aineita ja annoksia. Ravintoloista seitsemällä oli lastenlistalla valikoimassaan ranskalaisia, kuudella oli hampurilaisia, kolmella oli lihapullia ja yhdellä ravintolalla oli nakkeja/makkaraa. Alkuperäisessä havainnointilomakkeessa vaihtoehtona ei ollut nugetteja, mutta nämä nousivat esille yhdessä ravintolassa havainnoinnin aikana, joten ne lisättiin kuvioon 3 lastenruokalistan sisällöstä. Yhdelläkään ravintolalla ei ollut pizzaa lastenlistalla.



Kuvio 3. Lasten ruokalistan sisältöä (n=9).

Lapset kohderyhmänä. Työssä tarkasteltiin ravintolan fasiliteettejä lapsiperheiden näkökulmasta. Kaikissa yhdeksässä ravintolassa oli syöttötuoli tai useampia syöttötuoleja tarjolla lapsiperheitä varten. Wc-asiointin tarpeista lapsia ja lapsiperheitä ajatellen oli huolehdittu viidessä ravintolassa. Wc-tiloissa oli saatavilla mm. potta, hoitoalusta tai vaipanvaihtopiste, vaippoja ja koroke. Kahden ravintolan wc-tiloissa ei ollut edellä mainitun tyyppisiä tarvikkeita lapsiperheille. Lopuissa kahdessa ravintolassa käytössä oli ainoastaan yleiset ostoskeskuksen wc-tilat.

Yhteensä neljässä ravintolassa oli lapsille oma leikkipaikka. Nämä neljä leikkipaikkaa eivät olleet havaittavissa heti ravintolan ovelta sisään astuessa. Leikkipaikkojen koko vaihteli pienestä keskikokoiseen ja ne kaikki näyttivät päällepäin hyvin siisteiltä. Pääosin leikkipaikoissa varustukseen kuului pieni pöytä tuolien kanssa, leluja, kirjoja ja piirustusvälineitä. Neljässä ravintolassa, joissa oli leikkipaikka, oli lisäksi tarjolla pientä aktiviteettia lapsille, kuten piirustusvälineet. Kahdessa ravintolassa, joissa ei ollut leikkipaikkaa, oli tarjolla muutamia kirjoja tai lautapelejä lapsille. Kolmessa ravintolassa ei ollut varattu mitään aktiviteetteja lapsille, mutta mahdollista oli saada erikseen pyydettyä paperia ja kynä. Seitsemällä ravintolalla oli tarjota lapsille pienempiä ruokailuvälineitä. Lopuilla kahdella ravintolalla ei ollut erikseen lapsille omia ruokailuvälineitä, mutta erikokoisia lusikoita ja jälkiruokahaarukoita oli mahdollista saada käyttöön lapsille.

Tila ja tunnelma. Tilaa ja tunnelmaa havainnoitiin ensimmäisenä musiikin kautta. Yhdeksässä ravintolassa oli käytössä taustamusiikkia. Musiikkityypit vaihtelivat laidasta laitaan rock-henkisestä, rauhalliseen, instrumentaaliseen sekä pop-musiikkiin. Lähes kaikissa ravintoloissa pystyi puhumaan helposti, mutta yhdessä ravintolassa joutui hieman korottamaan ääntään musiikin vuoksi. Kahden ravintolan tila kaikui hieman, mutta muuten tilat olivat kaiuttomia. Kaksi tilaa havainnoitiin äänitasoltaan hälyiseksi, viisi hallituksi ja kaksi oli jotain siltä väliltä.

Ravintoloiden valaistuksista yksi havainnoitiin kirkkaaksi, viisi himmeäksi ja kolme oli jotain siltä väliltä. Valaistus oli kuudessa ravintolassa suoraa, yhdessä epäsuoraa ja kahdessa jotain siltä väliltä. Kaikissa ravintoloissa käytettiin paljon riippuvia valaisimia. Näiden lisäksi neljässä ravintolassa oli käytössä spottivaloja, jalkalamppuja, seinävalaisimia, kiskovaloja ja kattokruunuja. Ravintoloiden valaistusta havainnoitiin lisäksi päivänvalon ja tunnelmavalaisituksen kautta. Valaistuksen osalta kolmessa ravintolassa oli havainnoitavissa molempia, sekä päivänvaloa, että tunnelmavalaisitusta ja kuudessa ravintolassa oli käytössä ainoastaan tunnelmavalaisitus. Yhdessä ravintolassa käytettiin osittain värillistä valaistusta.

Väriskaala seitsemässä ravintoloissa oli pääosin neutraali ja kahdessa ravintolassa värimaailmaa kuvailtiin värikkääksi. Ravintoloissa käytettiin maanläheisiä murrettuja värejä ruskean, harmaan, vihreän, mustan ja punaisen sävyjä sekä ns. sateenkaaren värejä. Teemallisia elementtejä ja sisustusta kuvailtiin havainnoitavissa ravintoloissa mm. seuraavilla adjektiiveilla: moderni, rustiikkinen, klassinen, teemallinen, sporttinen, maanläheinen ja lämminhenkinen.

Seuraavaksi arvioitiin ravintoloiden pöytien ja tuolien soveltuvuutta lapsille. Viidessä ravintolassa pöydät ja tuolit soveltuivat lasten käyttöön. Neljässä ravintolassa pöydät olivat lasten käyttöön liian korkeita tai tuolien istumakorkeus oli liian matala lapille. Neljässä eri ravintolassa pöytien reunat olivat teräviä, joka saattaa aiheuttaa ongelmia mahdollisen osuman sattuessa. Kaikissa yhdeksässä ravintolassa lasten tai rattaiden kanssa mahtui kulkemaan pöytien välissä. Tuolien päällysmateriaalia havainnoitiin sen mukaan, onko niitä esimerkiksi helppo pestä, jos juomaa tai ruokaa tippuu tuolille. Viidessä ravintolassa suurin osa tuoleista oli kangaspäällysteisiä ja neljässä ravintolassa suurin osa tuoleista ei ollut kangaspäällysteisiä tai vain osa tuoleista oli kangaspäällysteisiä. Minkään ravintolan tuolien kangaspäällysteitä ei pystynyt irrottamaan, eli tuolit olivat hankalasti puhdistettavia. Muita tuolien materiaaleja olivat puu, muovi ja keino nahka, joista pystyy oletettavasti helpommin puhdistamaan mahdollista likaa. Lopuksi arvioitiin ravintolatilojen kokoa. Ravintolatiloista neljää kuvailtiin avaraksi, kolmea tiiviiksi ja kaksi oli jotain siltä väliltä.

4.4 Lapsiperheiden haastattelut

4.4.1 Aineisto ja menetelmät

Tämän opinnäytetyön toisena tavoitteena oli selvittää lapsiperheiden kokemuksia Seinäjoen ravintoloista, joissa oli käytössä à la carte lista ja pöytiintarjoilu. Haastattelumenetelmä valittiin tämän tutkimusosuuden menetelmäksi, sillä se on joustava tiedonkeruumenetelmä ja soveltuu haettuun kvalitatiiviseen tiedonkeruuseen, missä kuvaillaan ravintoloiden tarjontaa ja kokemuksia. Mukaan haettiin perheitä, joissa on 3–9-vuotiaita lapsia ja jotka käyttävät Seinäjoen keskustan tai Ideaparkin ravintolapalveluita. Kriteerit täyttävien perheiden yhteystietoja saatiin tämän opinnäytetyöprosessin mukana olleilta henkilöiltä. Haastatteluihin osallistui yhteensä kahdeksan eri perhettä, jotka ilmoittautuivat mukaan heille lähetetyn, liite 3 mukaisen saatekirjeen pohjalta. Tietoa kerättiin kysymyksiin, joita oli suunnattu sekä vanhemmille että lapsille. Lapsia haastatteluihin osallistui yhteensä 14 ja vanhempia 10. Lapsiperheiltä kerättiin tietoa haastattelun keinoin, joko kasvotusten, sähköpostilla tai Microsoft Teams -applikaation videoyhteydellä riippuen, mikä perheelle parhaiten sopi. Kasvotusten paikan päällä tapahtuneita haastatteluja tutkimuksessa oli 2, Teamsin kautta 3 ja sähköpostin välityksellä 3. Haastatteluja varten luodut kysymykset löytyvät liitteestä 4. Suurin osa haastatteluiden kysymyksistä olivat avoimia kysymyksiä, jotta vastaukset eivät olisi rajoitettuja ja vastaisivat todellisuutta mahdollisimman todenmukaisesti. Suoran kontaktin vaatineet

haastattelut, kasvotusten ja Teamsin välityksellä tehdyt, suoritettiin aina yksi perhe kerrallaan: kasvotusten tehdyissä haastatteluissa haastattelijat ja haastateltavat kokoontuivat Seinäjoen ammattikorkeakoulun tiloissa, missä haastatteluille oli varattuna oma luokkahuone. Teams -haastattelut tapahtuivat siten, että haastattelijat olivat varatussa luokassa ja haastateltavat kotonaan ja näiden kahden välillä oli videoyhteys. Videoyhteydessä näytölle jaettiin haastattelun aikana kaksi Word -tiedostoa, jotka löytyvät liitteestä 5. Tässä olevat ravintolakuvat liittyivät kysymykseen 2 ja ruokakuvat kysymykseen 4. Sähköpostihaastatteluissa haastateltaville lähetettiin haastatteluihin laaditut kysymykset sekä kysymyksiin 2 ja 4 liittyvät kuvat Word -tiedostona. Vanhempi/vanhemmat vastasivat kysymyksiin yhdessä lapsen/lasten kanssa, minkä jälkeen vastaukset lähetettiin takaisin haastattelijalle. Paikan päällä kasvotusten suoritetuissa haastatteluissa lapset saivat suorittaa kysymykset 2 ja 4 tulostetuilla versioilla liitteen 5 kuvista. Kasvotusten ja Teamsin kautta tehdyt haastattelut äänitettiin ja tätä varten perheet täyttivät liitteen 6 mukaisen äänityslupalomakkeen. Näiden haastattelujen äänitteet litteroitiin tuloksien esittelyä varten.

Haastattelumenetelmä on tiedonkeruuna vanha menetelmä, ja sitä on käytetty jo ennen ajanlaskun alkua esimerkiksi Aristoteleen, Platonin ja Sokrateen toimesta. Kun tietoa halutaan mielipiteistä, on haastattelu hyvä vaihtoehto, sillä henkilökohtainen haastattelu mielletään yleensä miellyttävänä kokemuksena. Kunnon valmisteluilla haastattelijalla osaa kerätä haastatellulta mahdollisimman paljon tietoa. Haastatteluista tulisi tulkita eri tavoin ja yleistämistä harkita tarkkaan. (Hartonen 2012.)

Haastatteluja voidaan luokitella sen mukaan, millainen haastattelutilanne on ja kuinka strukturoitu se on. Eri luokituksia ovat strukturoitu ja puolistrukturoitu eli teemahaastattelu, avoin haastattelu ja syvähaastattelu. Tiedonkeruussa käytettynä haastattelu on systemaattinen tiedonkeruun muoto, millä on etukäteen mietityt tavoitteet. Haastattelulla pyritään mahdollisimman päteviin ja luotettaviin tietoihin haastatelluilta. (Haastattelu, [viitattu 10.11.2020].)

Strukturoitua haastattelu on sopiva silloin, kun haastateltavien määrä suurempi ja nämä edustavat yhtenäistä ryhmää. Tässä muodossa haastattelu on etukäteen jäsenelty, eli haastattelijalla on valmiiksi muotoiltu lomake kysymyksineen ja niiden esittämisjärjestys on sama kaikille haastateltaville. Menetelmällä saadaan vertailukelpoista ja helposti käsiteltävää tietoa. (Haastattelu, [viitattu 10.11.2020].)

Puolistrukturoitu haastattelu kohdistuu etukäteen laadittuihin teemoihin, mitkä voidaan jakaa pää- ja alateemoihin. Kysymykset laaditaan ennakkoon, mutta esittämisjärjestys ei joka haastattelussa ole pakosti sama. Tätä menetelmää käytettäessä haastateltavilta tarvitaan usein hieman taustatietoa. Puolistrukturoitua haastattelu on toimiva silloin, kun tutkittavaa asiaa ei tunneta hyvin ja tutkimusasetelma ei vielä ole tarkasti määritelty. Sitä täsmennetään hankkeen edetessä. Haastatteluissa esitetään pääasiassa avoimia kysymyksiä eli kysymyksiä ilman valmiita vastausvaihtoehtoja. (Haastattelu, [viitattu 10.11.2020].)

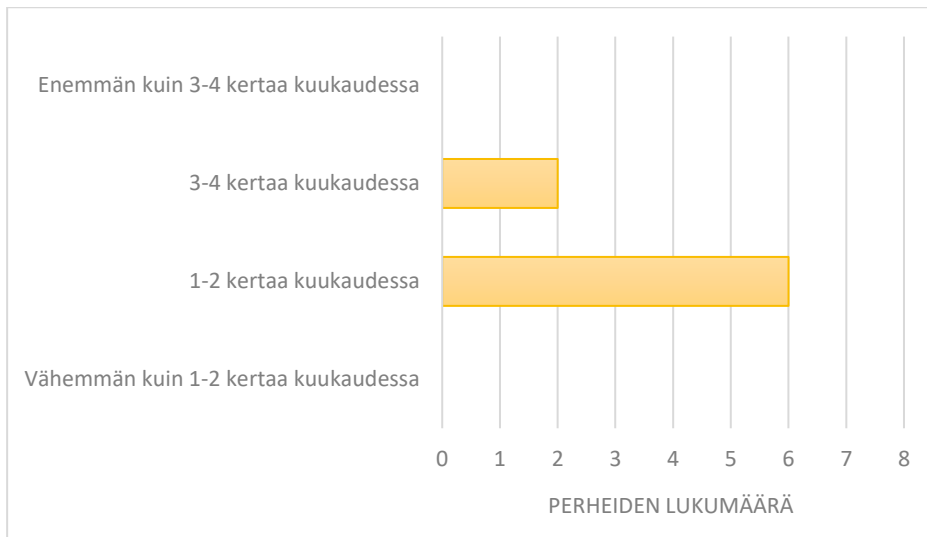
Avoin haastattelu on tavallista keskustelua muistuttavaa, vapaamuotoista haastattelua tietystä aihepiiristä. Siinä aiheen muutos tulee haastateltavalta itseltään, eikä haastattelija siis yleensä ohjaile keskustelua. Tämä haastattelumuoto vaatii usein aikaa ja useampia haastattelukertoja. Avoimessa haastattelussa käytetään ääninauhuria, minkä jälkeen vastaukset kirjoitetaan sen pohjalta puhtaaksi. Menetelmä sopii käytettäväksi, kun on arkaluontoinen tutkimusaihe, vaihtelevia vastauksia tai esille halutaan saada heikosti tiedostettuja asioita. (Haastattelu, [viitattu 10.11.2020].)

Syvähaastattelu on avoimen haastattelun syventynyt muoto, jossa paneudutaan perimmäisten asioiden ytimeen haastateltavan kannalta. Tämä menetelmä on toimiva, haastateltavan suhtautumista, reaktioita ja asenteita halutaan ymmärtää hyvin kokonaisuutena. Tämä vaatii haastattelijalta kuitenkin vankkaa kokemusta haastatteluista ja niiden pitämisestä. (Haastattelu, [viitattu 10.11.2020].)

Onnistuneen haastattelun kannalta on tärkeää, että sen pitämisellä on tavoite, johon pyritään pääsemään haastatelluille esitetyillä kysymyksillä. Haastatteluja voidaan pitää yksilöille, ryhmille tai pareille. Näissä on kuitenkin eroavaisuuksia, kuinka esimerkiksi luonteva ja vapautunut haastattelussa oleva ilmapiiri on. Yksilöhaastattelussa tunnelma on yleensä luottavaisempi ja rennompi, mutta toisaalta ryhmähaastatteluissa saadaan paljon tietoa kerralla, kun vastauksia saadaan samanaikaisesti useammalta henkilöltä. Haastattelun tunnelmaan voi haastattelija itse vaikuttaa harjoittamalla vuorovaikutustaitojaan ja olemalla motivoitunut. Paikan valinnassa tulee kiinnittää huomiota sen rauhallisuuteen, jotta häiriötekijöiltä vältytään. Haastateltavalle tulee selventää vaitiolovelvollisuuden merkitys ja henkilöllisyyden suojaaminen valmiissa työssä. (Haastattelu, [viitattu 10.11.2020].)

4.4.2 Tulokset

Haastatteluihin osallistui kahdeksan perhettä, joiden koko vaihteli 3–5 henkeen. Perheiden lapsien iät olivat 3–9 vuotta. Lapsiperheiden ravintolakäyntien määrää kuukaudessa on havainnollistettu kuviossa 4. Kuusi perhettä vieraili ravintolassa keskimäärin 1–2 kertaa kuukaudessa ja kaksi perhettä 3–4 kertaa kuukaudessa.



Kuvio 4. Lapsiperheiden ravintolavierailujen lukumäärä (n=8).

Vanhemmat. Kysyttäessä, miten lapset on Seinäjoen ravintoloissa huomioitu, olivat vastaukset todella positiivisia. Ravintolaan saapuessa on muun muassa tervehditty lapsia henkilökohtaisesti, puhuttu heille ja kyselty kysymyksiä. Henkilökunnan käyttäytymisessä oli myös huomattu innostuneisuutta lapsen saapuessa ravintolaan. Lapsille tuodaan ruoka myös joissain ravintoissa aikuisia aikaisemmin. Kehitystä kerrottiin vuosien aikana tapahtuneen positiivisempaan suuntaan. Kahdeksasta perheestä vain yhdessä oli koettu, ettei lasta ollut edes tervehditty ravintolaan saapuessa. Useammassa perheessä kuitenkin todettiin, että joissain ravintoloista puuttuu edelleen aktiviteetti lapsille, eikä ruuan odottelun vievää aikaa ollut mietitty lasten näkökulmasta.

Ravintolan valintaan vaikuttavat seikat olivat hinta-laatusuhde ja menun tarjonta, sijainti, palvelunopeus, erityisruokavalioiden huomiointi, ilmapiiri, ruuan ja raaka-aineiden laatu, kotimaisuus, aktiviteettien tarjoaminen lapsille, ruuan maku, lasten menun oleminen tai puolitettujen annosten saaminen lapsille, osaava henkilökunta, sisustus ja tunnelma.

Perheissä lapset osallistuvat ravintolan valintaan esittämällä toiveita tai kertomalla, mitä tekee mieli. Lopullisen päätöksen tekevät kuitenkin vanhemmat. Lapsen ikä vaikuttaa siihen, kuinka paljon hän saa olla mukana päättämässä. Kahdessa perheessä lapsilla oli enemmän

päätösvaltaa. Yhdessä perheessä vanhemmat rajaavat valmiiksi ravintolat, joista lapsi saa sitten päättää. Toisessa perheessä kerrottiin, että kun ravintolaan mennään perheenä, lapset saavat valita aika vapaasti, kunhan paikka käy jokaiselle.

Kysyttäessä Seinäjoen lapsiperheille sopivasta ravintolatarjonnasta saatiin laajalti erilaisia vastauksia. Suurin osa koki ravintolatarjonnan monipuoliseksi, mutta teemallista ravintolaa sekä iltaisin kotiruokaa tarjoavaa ravintolaa kaivattiin. Osa vastaajista koki tarjonnan hyvin ohueksi, yhden käden sormilla laskettavaksi. Ravitsemuksellisesti laadukkaiden ruokannoksien tarjonta lapsille nousi suurimmaksi puutteeksi. Lasten menuihin kaivattiin enemmän kasviksia ja ”oikeaa ruokaa”. Rasvainen, einespainotteinen ja friteerattu ruoka nähtiin liian vallitsevaksi lasten ruokalistoilla. Osalle perheistä esitettiin lisäkysymyksenä, pyytävätkö he koskaan muutoksia annoksiin, esimerkiksi komponenttien vaihtamisella tai lisäämisellä. Vastaus oli kaikilla kielteinen. Hyväksi piirteeksi kerrottiin, jos ravintolassa on mahdollista saada normaali, ”aikuisten” annos puolikkaana lapselle. Yhdessä perheessä koettiin, että korkeatasoisia ravintoloita, jotka sopivat lapsiperheille, on vähän ja että lapsiperheiden ravintolakäynnit on rajattu pitkälti ketjuravintoloihin. Myös toisissa perheissä kerrottiin, että vaikka ravintoloita on paljon, kaikkien sopiminen lapsiperheille ei ole itsestään selvää. Tärkeäksi koettiin juuri aktiviteetit, leikkipaikat leluineen ja piirustusvälineet, joita ei jokaisessa ravintolassa ole. Lapsen mielenkiinnon ylläpitäminen à la carte-ravintoloissa, joissa ruokaa pitää odottaa, on yksi hallitsevimista tekijöistä ravintolaa valitessa.

Lasten ruokalistan toivottiin sisältävän tutuiksi käyneiden ranskalaisten, nakkien, kananugettien ja lihapullien lisäksi ravitsemuksellisesti laadukkaampia vaihtoehtoja. Annoksiin kaivattiin muusia, tavallisia perunoita ja enemmän kasviksia sekä tavallista ruokaa sovitettuna ravintolan teemaan. Vaihtoehtoisesti toivottiin ”aikuisten” annoksen saaminen puolikkaana. Lasten annoksissa haluttiin jotain lapsen ruokahalua kohottavaa huomiointia. Esimerkkeiksi annettiin komponenttien erilaisiksi muodoiksi leikkaaminen ja/tai hauska asetteleminen lautaselle tai lautasissa kuva pohjassa, mikä tulee esiin ruuan huvetessa. Annoksien toivottiin sisältävän tuttujen ruokien lisäksi aina jotain pientä, uutta ja erilaista, mitä mahdollisesti kotona ei saa. Huomioksi nousi lisäksi lasten listoilta usein löytyvien hampurilaisten ja pizzojen taso, mihin kaivattiin kohennusta.

Ravintoloista etsittiin jokaisessa perheessä tietoa pääasiassa ravintoloiden omilta nettisivuilta, yksi perhe hyödynsi joskus Facebookia. Eniten haettu tieto oli menun sisältö. Kokemuksia uusista ravintoloista kysyttiin usein ystäviltä ja tutuilta. Ravintoloiden nettisivujen menun

tarkastelusta nousi esiin, että annoksista kaivattiin aukikirjoitetun esittelyn lisäksi annoskuvia, joita voisi esimerkiksi lapsille näyttää, jotta he tietäisivät, minkä näköinen annos on tulossa ja kuva herättäisi jo näin ruokahalua.

Lapset. Lapsilta kysyttiin, mikä on ravintolaan menemisessä kivointa. Kivoin asia oli leikkipaikka, mihin lueteltiin lelut, pallomeret ja sisäkiipeilypuistot. Tämän jälkeen oli syöminen, mihin liitettiin ruuan erilaisuus verrattuna kotiin, ruuan hyvä maku ja jälkiruoka. Yksi lapsista kiinnitti huomiota myös sisustukseen, kimaltaviin verhoihin.

Toisessa kysymyksessä lapsille näytettiin kuvia kolmesta, täysin erinäköisestä ravintolasta. Nämä kuvat löytyvät liitteestä 5. Ensimmäisen kuvan ravintola on siisti ja väritön, toisesta löytyy värikkäämpi sisustus sekä erilaisia sisustuselementtejä ja kolmas on vahvasti teemallinen ja värikäs. 14 lapsesta 13 valitsi heitä eniten miellyttävämmän ravintolan. Kuvan 1 valitsi kolme lasta, kuvan 2 yksi lapsi ja kuvan 3 yhdeksän lasta.

Lapsille esitettiin avoin kysymys, mitä he haluavat syödä ravintolassa. Lempiruuiksi nousivat spagetti, pizza, jäätelö, hampurilainen, kurkku, salaatti, ranskalaiset, sushi ja pasta. Näiden vastausten perään suoritettiin kuvapeli, missä lapset saivat valita 17 ruokakuvasta neljä, mitä he haluaisivat omalle mielikuvituslautaselleen. Näytetyt kuvat löytyvät liitteestä 5 ja vastaukset taulukosta 1. Lapsen 3 kohdalla oli tapahtunut väärinkäsitys, kananugetti kuvaa luultiin kalapuikoiksi, lapset 4 ja 5 olivat valinneet liian monta kuvaa ja lapset 8 ja 10 liian vähän kuvia. Valinnat päätettiin kuitenkin ottaa mukaan tutkimukseen. 14 lapsesta yhdeksän valitsi annokseensa pitsan, kahdeksan hampurilaisen, seitsemän kananugetti, kuusi ranskalaiset, viisi pastan, nakit/makkaran ja lihapullat, kolme porkkanat, kaksi salaatin ja muusin sekä yksi kalapuikot, broilerinrinnan, kurkun, tomaatin ja lohen. Kuvista ei valittu kertaakaan naudanlihapihviä, kokonaista perunaa tai riisiä.

Taulukko 2. Lasten valitsemat ruokakuvat.

	Valittu ruoka 1	Valittu ruoka 2	Valittu ruoka 3	Valittu ruoka 4	Valittu ruoka 5	Valittu ruoka 6
Lapsi 1	Hampurilainen	Pizza	Pasta	Ranskalaiset		
Lapsi 2	Kananugetit	Salaatti	Pasta	Broilerinrinta		
Lapsi 3	Nakit	Pizza	Porkkanat	Kalapuikot		
Lapsi 4	Makkara	Pizza	Kurkku	Perunamuusi	Lihapullat	
Lapsi 5	Hampurilainen	Ranskalaiset	Kananugetit	Pitsa	Lihapullat	Perunamuusi
Lapsi 6	Hampurilainen	Kananugetit	Nakit	Lihapullat		
Lapsi 7	Hampurilainen	Ranskalaiset	Tomaatit	Porkkanat		
Lapsi 8	Lohi	Ranskalaiset	Pitsa			
Lapsi 9	Pitsa	Ranskalaiset	Porkkanat	Lihapullat		
Lapsi 10	Pasta	Nakit	Hampurilainen			
Lapsi 11	Pizza	Kananugetit	Lihapullat	Hampurilainen		
Lapsi 12	Kananugetit	Hampurilainen	Pasta	Ranskalaiset		
Lapsi 13	Nakit	Kananugetit	Pitsa	Hampurilainen		
Lapsi 14	Salaatti	Pitsa	Pasta	Kananugetit		

Lapset kertoivat saavansa ravintolassa päättää pääasiassa itse, minkä annoksen he menusta valitsevat. Vanhemmat kuitenkin selvensivät prosessia: yhdessä perheessä vanhempi kuuntelee lasten toiveet, mutta tekee lopullisen päätöksen lasten annoksista ja muutamassa perheessä vanhemmat osallistuvat annoksen valintaan sen pohjalta, ettei lapsi valitse annosta, mikä muistuttaa liikaa ruokaa, mitä perhe on lähiaikoina syönyt. Esimerkiksi annettiin tilanne, missä lapsi on aikeissa valita pasta-annoksen, mutta juuri edellisenä päivä kotona syötiin spagettia ja jauhelihaa.

Haastattelun lopussa lapsilta kysyttiin, mitä he haluaisivat tehdä tai mitä ravintolassa voisi olla, jos saisivat päättää jonkin aktiviteetin tai asian ilman mitään rajoitteita. Moni valitsi leikkimisen. Kysyttäessä mitä leikkipaikalla voisi olla, vastattiin kiipeilyrakennelmia tai -seiniä, rakennuspalikoita tai legoja, leikkiruokakärry tai -keittiö, jättihampurilainen minkä sisään voi mennä, huvipuisto, nukkekoti, kirjoja, liukumäkiä, pelikonsoleita ja kosketusnäyttöinen pelikoppi, missä muutamia tiettyjä pelejä, kuten kuvan väritystä ja muistipelejä. Ehdotuksina tuli myös iPad-elektronikkalaitteen kuuluminen jokaiseen pöytään, lasten kokkaaminen

keittiössä ja annoksien tarjoilu, jälkiruokien syöminen leikkipaikalla, lasten valitseman esiintyjän esiintyminen ja jälkiruokien rajaton syöminen.

5 TULOSTEN TARKASTELU

5.1 Ravintoloiden havainnointien ja lapsiperheiden haastattelujen tuloksien yhteenveto

Lapsiperheissä vanhemmat kertoivat viihtyvänsä ravintoissa, joissa on rento ilmapiiri, kaunis sisustus ja rento tunnelma. Perheenä ravintolassa vieraillessa haluttiin myös, että ravintolassa viihtyy kaikki, niin lapset kuin aikuisetkin. Ravintoloita havainnoitaessa kävi ilmi, että jokainen ravintola on yleiseltä ilmeeltään hyvin siisti ja mietitty. Vallitsevana sisustus suuntauksena on luonnonläheisyys ja neutraalius, niin väreissä kuin huonekaluissa. Vain kahdessa ravintolassa oli selvä, värikäs teema. Vanhempien vastauksista haastattelussa kävi ilmi, että lisää teemallisia ravintoloita kaivattaisiin Seinäjoen alueelle. Lasten haastatteluissa kolmea eri ravintolakuvaa näytettäessä, yli puolet lapsista valitsi kuvan 3, mikä edusti hyvin teemoitettua, värikästä ravintolaa. Ravintoloita havainnoitaessa huomattiin, että huonekalut, pöydät ja tuolit, oli kaikissa ravintoissa aseteltu niin, että pöytäryhmien välissä ja käytävillä oli hyvin tilaa liikkua lasten kanssa. Pöytien ja tuolien soveltuvuudessa nuoremmille lapsille oli kuitenkin puutteita neljässä ravintolassa, missä esimerkiksi pöytien tason olevan liian korkea tai tuolien korkeuden liian matala. Siistit, maltillisen teeman mukaisesti sisustetut ravintolat todettiin sopiviksi tunnelmansa perusteella molemmille, sekä lapsille että vanhemmille, mutta ongelmana suurimmasta osasta näistä paikoista oli aktiviteetin puute, mille oli lapsiperheissä kova kysyntä.

Lasten huomiointiin henkilökunnan osalta ravintoissa lapsiperheiden vanhemmat olivat yhtä lukuun ottamatta todella tyytyväisiä. Lapset on otettu Seinäjoen alueen ravintoissa vastausten perusteella pääosin hyvin vastaan, heitä on tervehditty ja heille oli esitetty kysymyksiä, eli heitä oli puhuteltu. Henkilökunnan huomioimisessa sekä välineistön laajuudessa oli vanhempien mielestä menty vuosien aikana eteenpäin. Ravintoloita havainnoitaessa huomattiinkin, että välineistössä lapsiperheiden tarpeita oli syöttötuolien osalta ajateltu jokaisessa ravintolassa ja wc -asiointia varten yli puolelta löytyi jonkin asteista välineistöä, kuten potta. Aktiviteettejä lapsille oli tosin huomioitu vain muutamassa ravintolassa.

Suurimmiksi tekijöiksi havainnoinnista ja haastatteluista saaduista tuloksista nousi lasten ruokalistojen tarjonta sekä laatu ja aktiviteettien saatavuus ravintolassa. Jokaisessa perheessä vanhemmat toivoivat lasten ruokalistojen muutosta terveellisempään suuntaan. Havainnointien aikana vain yhdestä ravintolasta löytyi kattava valikoima terveellisiä annosvaihtoehtoja lapsille.

Näissä oli huomioitu kasviksien määrä ja olomuoto sekä pääruokien komponenttien valmistustapa. Osassa ravintoloista isommat annokset olivat saatavissa myös puolikkaina lapsille. Muissa ravintoloissa lasten ruokalistat pohjautuivat hyvin vahvasti rasvaisiin komponentteihin, kuten ranskalaisiin, hampurilaisiin ja lihapulliin. Valmistustavat vaikuttavat suuresti siihen, millainen annoksen ravitsemuksellinen laatu on. Esimerkiksi lihapullien valmistustapaa ravintoloissa ei selvitetty, mutta friteerattujen eineslihapullien ja itse valmistettujen lihapullien välinen ero on opinnäytetyön tekijöiden omien havaintojen pohjalta suuri. Haastatteluissa tulikin ilmi, että lasten listojen tämänhetkisiinkin annoksiin vanhemmat kaipaavat ravitsemuksellisen laadun kohentamista. Lasten mieltymyksiin ravintoloiden lasten listojen tämänhetkinen tarjonta vastaa kuitenkin täysin. Lasten haastatteluissa ruokakuva korttitehtävän suosituimmiksi kuviksi nousivat pizza, hampurilainen ja nugetit. Haastatteluissa kuitenkin kävi myös ilmi, että osassa perheistä vanhemmat osallistuvat aina jollain tasolla annoksen valintaan.

Lapsien sekä vanhempien mielestä leikkipaikan ja/tai muun aktiviteetin löytyminen on yksi suurimmista ravintolan valintaan liittyvistä tekijöistä. Yhdeksästä ravintolasta vain neljästä löytyi täysin oma leikkipaikka. Parista ravintolasta löytyi joko lautapelejä ja/tai värikyniä sekä paperia, ja muutamassa aktiviteetteja lähtökohtaisesti lapsia ajatellen ei ollut. Näissä paikoissa oli kuitenkin pyydettyä mahdollisuus saada lyijy- tai mustekynä ja paperia. Aktiviteetin näkyvä puuttuminen johti osassa perheistä siihen, ettei ravintolaan mennä. Perusteluiksi nousi annosten odottamiseen menevä aika, jolloin lapset voivat käyttäytyä levottomasti. Tälle ajalle tarvitaan asioita, mitkä pitävät lapset ”kiireisinä”.

5.2 Ravintolapalveluiden kehittäminen tuloksien pohjalta

Ravitsemuslaatu. Vanhempien kommenttien pohjalta ravintoloiden olisi suotavaa lisätä näkyväksi vaihtoehdoksi aikuisten annoksien tilaamisen onnistuminen puolikkaana lapsia varten tai lisätä kokonaan uusia annoksia lasten ruokalistaan, jotka muistuttaisivat enemmän perinteistä kotiruokaa, ilman uppopaistettuja elementtejä ja runsaammalla kasvien määrällä. Lasten ruokalistaista ei siis tule poistaa sisältöä, vaan lisätä ravitsemuksellisesti laadukkaampia vaihtoehtoja, mitkä voitaisiin koota jo aikuisten annoksissa käytetyistä komponenteista, jotta välttyttäisiin turhalta hävikiltä. Tavoitteena olisi luoda mahdollisuus ravitsemuksellisesti laadukkaaseen syömiseen, sillä kun vanhemmille esitettiin lisäkysymys, pyytävätkö he koskaan muutosta annoksiin itse, jotta sitä saataisiin laadukkaampi esimerkiksi

kasviksia lisäämällä, olivat vastaukset kieltäviä, sillä muutosten pyytäminen annoksiin koettiin ravintolan työntekijöiden työtä hankaloittavana tekona. Ravitsemuksellisesti laadukkaan vaihtoehdon ollessa jo valmiiksi listalla, olisi terveellisemmän ruokailun valinta helpompaa. Vanhempien vastauksissa nousi esiin myös toive ilt-aikaan toimivasta ravintolasta, josta saataisiin ”kotiruokamaista” ruokaa. Lounasaikaan tämänkaltaisen tarjonta on suuri, mutta töistä päästessä ei tällaiseen ruokailuun ole mahdollisuutta. Tästä löytyisi varmasti markkinarako.

Aktiviteetit. Aktiviteetin tärkeys haastatteluissa tuli ilmi monen perheen kohdalla, ja niiden puuttuminen osassa ravintoloista huomattiin ravintoloita havainnoitaessa. Aktiviteetiksi lapsille voi pienimmillään riittää värityskirja/kuva ja kynät, mutta ne täytyy olla helposti saatavilla näkyvällä paikalla tai tarjoilijat voivat tuoda ne automaattisesti pöytään havaitessaan lapsiperheen ja kysyä haluisiko lapsi värittää kuvia. Tällainen investointi ei horjuta ravintolan taloutta huomattavasti, ja voi osaltaan nostaa tuloja, kun perheet kokevat ravintolan toimivana lasten kannalta ja päättävät vierailla ravintolassa. Kyseinen toiminnan kehittäminen on mahdollista kaikille, myös pienimmille ja/tai korkeamman tason ravintoloille, sillä kynä ja paperit tai värityskirjat eivät vie hyvin organisoituna paljoa tilaa, eivätkä häiritse ravintolan estetiikkaa, mikäli välineet tuodaan pöytään automaattisesti, jolloin ne voidaan pitää esimerkiksi tiskin takana säilössä. Tarjontaan voidaan lisätä myös luettavia kirjoja, mitkä saadaan aseteltua siististi kirjahyllyyn. Leikkimurkkaa mietittäessä voi sen sisällön sovittaa esimerkiksi ravintolan teemaan. Leikkikeittiöllä ruokineen voidaan vahvistaa ruokahalua tai teemallisella leluvalikoimalla, kuten vaikka aasialaisessa ravintolassa lohikäärmeitä, pehmoinen onnenkissa ja kendama palloveli, voidaan herättää kulttuurillista mielenkiintoa.

Kekseliäisyys. Annosten tarjoilutapoihin kaivattiin kekseliäisyyttä. Esimerkiksi annoksien komponenttien leikkaaminen, asettelu hauskasti lautaselle tai pohjakuvallisen lautasen käyttäminen voisi innostaa lasta syömään lautasensa tyhjäksi. Annoskuvat ruokalistoissa ja nettisivuilla helpottaisivat lapsen annosvalintaa huomattavasti, kun lapsi ymmärtää millainen kokonaisuus on kyseessä. Lapset kertoivat, että olisi kivaa päästä kokkaamaan keittiöön ja tarjoilemaan annoksia vanhemmille. Tämänkaltaisen teemallisen päivän järjestäminen tai mainostaminen tilattaessa mahdolliseksi lapsiperheille onnistuisi varmasti jokaisessa ravintolassa, eri asteisena ja tyyllisenä, riippuen ravintolasta. Hienompi ravintola voisi järjestää perheille juuri kuvatun laisen lapset keittiössä -iltaman, mihin liittyy myös opetuksellisia vivahteita esimerkiksi raaka-aineista ja niiden käsittelystä sekä alkuperästä. Samalla

lapsiperheille korkean kynnyksen takana olevat ravintolat (leikkipaikattomat, hienostuneen tunnelmalliset) saivat näkyvyyttä myös tältä osa-alueelta. Valmiiksi vahvateemaiset ravintolat voisivat taas järjestää teemaan sopivia juhlia, mihin liittyy esimerkiksi ravintolan edustaman kulttuurin tutustuttamista leikin ja ruuan keinoin. Lapsiin keskittyvät teemaillalliset olisivat myös lapsille opettavainen ja erilainen ravintolakokemus. Lapset mainitsivat, että heidän itse valitsemansa esiintyjän seuraaminen olisi mukavaa eli ravintola voisi järjestää lapsille suunnatun äänestyksen, jonka perusteella valitaan esiintyjä, jota he pääsevät seuraamaan. Lapsien haastatteluissa mainittiin myös jälkkärien rajaton syöminen, josta herää ajatus jälkiruokabuffetista. Seinäjoella ei ole ainuttakaan ravintolaa, missä olisi selvästi panostettu ja kattava jälkiruokapöytä.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen aikana vallitsi Covid-19 pandemia, mikä vaikutti tutkimuksen toteuttamiseen ja sen tuloksiin. Ravintoloiden asiakasmäärät olivat vähäisempiä kuin normaalisti, mikä vaikutti ravintolahavainnoinnin tuloksiin. Myös lasten leikkipaikat ravintoloissa olivat kokonaan suljettuina. Ravintolahavainnoinnit suoritettiin pääosin lounasaikaan, mikä vaikutti tilan ja tunnelman havainnointiin. Osassa ravintoloissa oli illalle oma soittolista ja valaistusta saatettiin muuttaa hämärämmäksi illallista varten. Päivänvalon määrä oli suurempi havainnoinnin aikana kuin, jos havainnointi olisi suoritettu illalla, mikä vaikutti valaistuksen havainnointiin.

Haastatelluista perheistä osa halusi toteuttaa haastattelut etänä tai sähköpostilla minimoidakseen tartuntariskit, joita kasvotusten haastattelun aikana saattaisi olla ja osalle taas sopi paremmin etähaastattelu aikataulullisista syistä. Haastatteluiden aikana, jotka käytiin kasvotusten, käytettiin turvavälejä, kasvomaskeja sekä huolehdittiin käsihygieniasta. Sähköpostihaastatteluiden luotettavuuteen vaikutti, kuinka paljon vanhemmat mahdollisesti ohjailivat lapsiaan vastauksissa.

Tutkimuksen aikana noudatettiin hyvän tieteellisen käytännön ohjetta eli rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta, tuloksien kirjauksessa, arvioinnissa sekä esittämisessä. Työssä on otettu muiden tutkijoiden työt ja saavutukset huomioon asianmukaisilla lähdeviittauksilla. Ravintolahavainnoinnissa anonymiteetti säilytettiin tuloksien arvioinnissa ja esittämisessä. (Hyvä tieteellinen käytäntö [Viitattu 16.11.2020].)

Seinäjoen ammattikorkeakoulu on sitoutunut Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa -ohjeeseen, mitä tässä tutkimuksessa myös noudatettiin. (Ihmistieteiden ohjeeseen sitoutuneet organisaatiot [Viitattu 16.11.2020]). Ennen lapsiperheiden haastatteluja, huoltajilta kysyttiin sähköpostilla suostumus haastatteluun perheensä kanssa, joissa lapset olivat alle 15-vuotiaita ja joiden vastauksien tuloksia hyödynnettäisiin opinnäytetyössä. Osa haastatteluista äänitettiin ja nämä perheet, joita äänityslupa koski, allekirjoittivat äänityslupalomakkeessa suostumuksensa siihen, että haastattelu äänitetään ja äänitysmateriaalia hyödynnetään opinnäytetyössä. Tutkimuksen aikana esitetyt kysymykset eivät sisältäneet poikkeuksellisen voimakkaita ärsykeitä, riskiä aiheuttaa tutkittaville tai heidän läheisille normaalin arkielämän rajat ylittävää henkistä haittaa tai turvallisuusuhkaa. Tutkimuksessa ei puututtu tutkittavien fyysiseen koskemattomuuteen. Tutkittavat osallistuivat haastatteluun vapaaehtoisesti ja heille kerrottiin haastattelutuloksien hyödyntämisestä opinnäytetyössä ja näin ollen tietoon perustuvan suostumuksen periaate toteutui. (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. 2019.)

6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten lapsiperheet on huomioitu asiakasryhmänä Seinäjoen alueen ravintoloissa ja kuinka ravintoloiden toimintaa voitaisiin tulevaisuudessa kehittää lapsiperheitä paremmin palvelevaksi. Tutkimus oli aiheena ajankohtainen, sillä haastatteluotannon perusteella perheet käyttävät Seinäjoen ravintolapalveluita säännöllisesti, mutta kaipaavat uudistuksia.

Tutkimuksen toteuttaminen vahvisti ennakkoajatuksia suomalaisen ravintolakulttuurin lapsille suunnattujen annosvaihtoehtojen ravitsemuslaadun haasteista. Ravintoloiden lastenlistat ovat pitkälti jämähtäneet tiettyyn kaavaan, josta harvassa paikassa poiketaan. Haastattelujen perusteella lautasmallin mukaisesti koostetuille terveellisemmille kotiruoka-annoksille olisi kysyntää, johon suomalaisten ravintoloiden kannattaisi tarttua. Elämyksen luomisen suurimpana haasteena on kokonaisuus ja sen hallitseminen. (Pitkäkoski 2015.) Lapset ja lapsiperheet kaipaavat ravintolaelämykseen lisää aktiviteetteja ja kekseliäisyyttä annoksien sekä teemallisuuden muodossa. He haluavat ravintolaruokailun aikana kokea esteettisiä elämyksiä esimerkiksi ihaillemalla sisustusta tai tutkimalla ravintola ympäristöä. (Tarssanen 2009, 10). Tutkimustuloksista positiivisesti jäi mieleen lapsiperheiden hyvät ravintolakokemukset henkilökunnan vastaanottaessa heitä ystävällisesti ja innostuneesti.

Hienovaraisen ohjauksen eli tuuppaamisen hyödyntäminen ravintoloissa auttaisi varmasti osaltaan terveyden edistämässä. (Tuuppaus saa syömään huomaamatta terveellisesti 2019). Ravitsemuslaadultaan hyvien vaihtoehtojen tuominen asiakkaiden ”nenän eteen” ruokalistoille auttaisi huomattavasti, kun annosten koostumukseen ei itse tarvitse alkaa tekemään sen laatua nostattavia muutoksia tilaus hetkellä ravintolassa, mikä haastatteluissa kuvattiin epämukavaksi vaihtoehdoksi. Haastattelujen aikana nousi nopeasti esille lasten luontainen mieltymys suolaiseen ja makeaan ruokaan, kun mietitään ravintolassa ruokailua. (Pusa 2018). Jokainen ravintola voi osaltaan osallistua tavoitteeseen kansanterveyden edistämässä ja lapsien ruokailutottumuksien sekä mielikuvien muuttamisessa ravintolavierailuilla.

Tutkimuksen aikataulu eteni pääpiirteittäin ajallaan, mutta loppua kohden tekemistä jäi enemmän kuin olisi toivottu, sillä työn teoriaosuus, ravintoloiden havainnointi sekä lapsiperheiden haastattelut pääsivät kasaantumaan päällekkäin. Opinnäytetyöprosessi Covid-19 pandemian aikana vaikutti kommunikointiin ohjaajien kanssa, mikä suoritettiin täysin etänä

Teams-palaverien ja sähköpostin välityksellä. Kommunikointi onnistui hyvin, mutta jäimme kaipaamaan kasvotusten tapaamisia, jolloin henkilökohtaista ohjausta olisi päästy hyödyntämään vielä syvemmin. Itse opinnäytetyönaihe oli mielenkiintoinen ja antoi uutta ammatillista näkökulmaa lapsiperheistä asiakasryhmänä, jota pääsemme hyödyntämään tulevaisuudessa työelämässä.

Opinnäytetyötä voi hyödyntää Seinäjoen alueen ravintolat, jotka kaipaavat tuoretta näkökulmaa ravintolatoiminnalleen ja joiden asiakaskohderyhmään kuuluu lapsia ja lapsiperheitä tai jotka toivoisivat enemmän lapsiperheitä asiakkaikseen. Työstä saa irti uusia asiakasryhmän toiveiden mukaisia kehitysideoita liittyen ruokaan, ravintolan viihtyvyyteen ja tunnelmaan sekä lapsiperheiden erityistarpeisiin.

LÄHTEET

- Baraban, R. & Durocher, J. 2010. Successful restaurant design: Third edition. 3 uud. p. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- ELO-säätiö. 5.6.2016. Tutkimus: Suomalaiset kaipaavat rentoa yhdessä syömistä. [Verkkosivu]. [Viitattu 19.5.2020]. Saatavana: <http://www.elo-saatio.fi/blog/2016/06/05/tutkimus-suomalaiset-kaipaavat-rentoa-yhdessa-syomista/>
- Fishel, C. 2001. Designing for children: Marketing design that speaks to kids. Gloucester: Rockport Publisher, Inc.
- Gramex. Ei päiväystä. Tutkimuksia musiikin tehosta. [Verkkosivu]. [Viitattu 30.10.2020]. Saatavana: <https://www.gramex.fi/portfolio-items/tutkimuksia-musiikin-tehosta-2/>
- Gustafsson, I.-B., Öström, Å., Johansson J. & Mossberg, L. 12.7.2006. The Five Aspects Meal Model: a tool for developing meal services in restaurants. [Verkkoartikkeli]. Journal of Foodservice 17 (2), 84–93. [Viitattu 10.11.2020]. Saatavana: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1745-4506.2006.00023.x>
- Haastattelu. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Kajaanin ammattikorkeakoulu. [Viitattu 10.11.2020]. Saatavana: <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineiston-keruumenetelmat/Haastattelu>
- Hartonen, R. 2012. Rakennusyritysten tuote- ja palvelut kotimaassa. [Verkojulkaisu]. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu. Tekniikan ala, puutekniikan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 10.11.2020]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/41903/Hartonen_Risto.pdf?sequence=1
- Healthy Kids of Seinäjoki. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Healthy Kids of Seinäjoki. [Viitattu 10.11.2020]. Saatavana: <http://www.healthykidsofseinajoki.fi/healthy-kids-of-seinajoki-3/>
- Hemmi, M., Häkkinen, U. & Lahdenkauppi, M. 2011. Avec: Asiakaspalvelua ravintolassa. 6.-7. p. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Hutchings, J. 2003. Expectations and the Food Industry: The Impact of Color and Appearance. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.
- Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). [Viitattu 16.11.2020]. Saatavana: <https://tenk.fi/fi/tiedetilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>
- Ihmistieteiden ohjeeseen sitoutuneet organisaatiot. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). [Viitattu 16.11.2020]. Saatavana: <https://tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi/ihmistieteiden-ohjeeseen-sitoutuneet-organisaatiot>

- Jänkälä, S. 2016. Ravitsemistoiminta. [Verkkajulkaisu]. Toimialaraportit: Työ- ja elinkeinoministeriö, Maa- ja metsätalousministeriö, ELY-keskus, Tekes, Finpro. [Viitattu 28.10.2020]. Saatavana: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79841/1_2016_TOIMIALARAPO_RTTI_ravitsemistoiminta.pdf?sequence=1
- Kasanen, M., Kitinoja, H. & Nissinen, K. 2020. Nykytila-analyysin menetelmät Healthy Kids of Seinäjoki -kehitysalustan mallintamisessa – tavoitteena alueellinen innovaatio- ja kehittämisympäristö. Teoksessa: S. Päälyysaho, P. Junell, J. Latvanen, S. Saarikoski & S. Uusimäki (toim.) Seinäjoen ammattikorkeakoulu 2020: Osaamista strategian vahvuusaloilla. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja A. Tutkimuksia 33, 152–161. (Ilmestyy joulukuussa 2020)
- Kehitysalustahanke yrityksille. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Healthy Kids of Seinäjoki. [Viitattu 10.11.2020]. Saatavana: <http://www.healthykidsofseinajoki.fi/hanke/>
- Kivimäki, T. 7.9.2018. Lisää laatua, vähemmän määrää. [Verkkosivu]. Sydän.fi. [Viitattu 28.10.2020]. Saatavana: <https://sydan.fi/lisaa-laatua-vahemman-maaraa/>
- Laitinen, A. 3.10.2017. Hetki Ruualle: Tuuppaus – hyviä valintoja tukeva ympäristö. [Blogikirjoitus]. [Viitattu 10.11.2020]. Saatavana: <https://aijalaitinen.com/2017/10/03/tuuppaus-hyvia-valintoja-tukeva-ymparisto/>
- Lapsiperheiden hyvinvointi. 2014. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 27.10.2020]. Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116712/THL_2014_21Teema.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mertanen, E. 2007. Ravintolaruoka asiakkaiden, ravintolakeittiön ja ravitsemuksen näkökulmasta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Publications of Jyväskylä University of Applied Sciences, 79. Väitösk.
- Mitä ruokakasvatus on? Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Ruokatieto. [Viitattu 4.7.2020]. Saatavana: <https://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/ruokakasvatusta-kaikille/mita-ruokakasvatus>
- Mäki, E. 18.3.2020. Jotkut on persompia makealle kuin toiset, ja yksi syy siihen piilee geeneissä – asiantuntija kertoo, miten makeanhimoa voi hallita. [Verkkajulkaisu]. Helsingin Sanomat. [Viitattu 18.11.2020]. Saatavana: <https://www.hs.fi/ruoka/art-2000006441562.html> Vaatii käyttöoikeuden.
- Naalisvaara, A. 2014. Ruokakasvatus osana varhaiskasvatuksen tavoitteita ja sisältöjä – kokemuksia hankkeen ajalta. Teoksessa: P. Ojansivu, M. Sandell, H. Lagström & A. Lyytikäinen (toim.) Lasten ruokakasvatus varhaiskasvatuksessa: Ruokailoa ja terveyttä lapsille. Turku: Turun lapsi- ja nuorisotutkimuskeskus, Turun yliopisto. Turun lapsi- ja nuorisotutkimuskeskuksen julkaisuja 8/2014, 77–88.

- Neuvokas perhe. 15.5.2020. [Verkkosivu]. Syödään yhdessä – miksi se on tärkeää lapsiperheissä. [Viitattu 11.8.2020]. Saatavana: <https://neuvokasperhe.fi/syodaan-yhdessa/>
- Paakki, M. 2014. Värit ohjaavat valintoja ruokalautasella. [Verkkajulkaisu]. Ilkka-Pohjalainen 15.1.2014. [Viitattu 28.20.2020]. Saatavana: <https://ilkkapohjalainen.fi/mielipide/yleisolta/varit-ohjaavat-valintoja-ruokalautasella-1.1535777>
- Perheet. 2019. Toukokuu. 22.5.2020. [Verkkosivu]. Helsinki: Tilastokeskus. Suomen virallinen tilasto (SVT). [Viitattu: 22.10.2020]. Saatavana: http://www.stat.fi/til/perh/2019/perh_2019_2020-05-22_tie_001_fi.html
- Pine, J. B. & Gilmore, J. H. 1999. The experience economy: Work is theatre & every business a stage. Boston: Harvard business school press.
- Pitkäkoski, T. 2015. Elämisperusteisen ruokapalvelutapahtuman tuottamisen konseptointi: Teemallisuus, prosessimaisuus ja kokonaisvaikutelma markkinoinnin johtamisen haasteena. [Verkkajulkaisu]. Vaasa: Vaasan yliopisto. Acta Wasaensia, 330. Väitösk. [Viitattu 9.11.2020]. Saatavana: https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-627-2.pdf
- Pusa, T. 3.9.2018. Lasten ruokailu. [Verkkosivu]. Sydän.fi. [Viitattu 1.11.2020]. Saatavana: <https://sydan.fi/fakta/lasten-ruokailu/>
- Ravitsemus- ja ruokasuositukset. 7.1.2019. [Verkkosivu]. Ruokavirasto. [Viitattu] Saatavana: <https://www.ruokavirasto.fi/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemus--ja-ruokasuositukset/>
- Renfors, S.-M. & Salo, V. 2013. Onnistunut asiakaskohtaaminen matkailu- ja ravintola-alalla. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu.
- Rouhiainen, S., Virkkala, M. & Teno, M. Ei päiväystä. Sensorinen integraatio, aistitiedon käsittely: Vastauksia ruokailun onnistumiseksi. [Ppt-tiedosto]. SITY, sensorisen Integraation terapian yhdistys ry. [Viitattu 1.11.2020]. Saatavana: <https://sity.fi/wp-content/uploads/2015/08/Sy%C3%B6mish%C3%A4iri%C3%B6t2015net.pdf>
- Ruoka ja terveys. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Ruokatutka. [Viitattu 4.7.2020]. Saatavana: <https://www.ruokatutka.fi/kasvattajille/sisallot-teemoittain/sisallot-teemoittain-ruoka-ja-terveys/>
- Ruokailutottumukset kehittyvät läpi elämän. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Ruokatutka. [Viitattu 22.10.2020]. Saatavana: <https://www.ruokatutka.fi/kasvattajille/tietoa-ruuasta/ruokakasvatus/ruokailutottumukset-kehittyvat-lapi-elaman/>
- Ruokakasvatus? Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Maistuva koulu. [Viitattu 22.10.2020]. Saatavana: <https://www.maistuvakoulu.fi/info/mita-ruokakasvatus-on/>

- Ruokatapojen muuttuminen 1900-luvulla. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Ruokatieto. [Viitattu 19.5.2020]. Saatavana: <https://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/hyva-tavaton-ruoka-ja-tapakulttuuri/ruokatavat/ruokatapojen-muuttuminen-1900-luvulla>
- Saarelainen, J. Ei päiväystä. Hotellin ja ravintolan valaistus. [Verkkosivu]. Winled Oy. [Viitattu 30.10.2020]. Saatavana: <https://www.winled.fi/blogi/artikkeli/Hotellin-ja-ravintolan-valaistus>
- Schmitt, B. H. 1999. Experiential marketing: How to get customers to sense, feel, think, act and relate to your company and brands. New York: The free press, A division of Simon & Schuster Inc.
- Schmitt, B. H. 2003. Customer experience management: A revolutionary approach to connecting with your customers. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Seppälä, L. 2016. Ruokailuympäristö ohjaa syömistä salakavalasti. [Verkkojulkaisu]. Turun Sanomat 14.11.2016. [Viitattu 30.10.2020]. Saatavana: <https://www.ts.fi/hyvinvointi/1277186307/Ruokailuymparisto+ohjaa+syomista+salakavalasti>
- Suggs, L. S., Bella, S.D., Rangelov, N. & Marques-Vidal, P. 1.2.2018. Is it better at home with my family? The effects of people and place on children's eating behavior. [Verkkojulkaisu]. Switzerland: Elsevier Ltd. [Viitattu 12.11.2020]. Saatavana: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29122583/>
- Syödään ja opitaan yhdessä: Kouluruokailusuositus 2017. [Verkkojulkaisu]. 5. korj. p. Helsinki: Valtion ravitsemusneuvottelukunta. [Viitattu 17.7.2020]. Saatavana: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131834/Syo%c2%a6%c3%aada%c2%a6%c3%aaa%c2%a6%c3%aan%20ja%20opitaan%20yhdessa%c2%a6%c3%aa%20korjattu%205.2017%20WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Syödään yhdessä: Ruokasuositukset lapsiperheille 2019. [Verkkojulkaisu]. 2. korj. p. Helsinki: Valtion ravitsemusneuvottelukunta. [Viitattu 19.5.2020]. Saatavana: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137459/URN ISBN 978-952-343-254-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137459/URN%20ISBN%20978-952-343-254-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tarssanen, S. 2009. Elämystuottajan käsikirja. [Verkkojulkaisu]. Rovaniemi: LEO Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. [Viitattu 17.11.2020]. Saatavana: <http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/elmystuottaja%20ksikirja.pdf>
- Tarssanen, S. 2009. Elämystuottajan käsikirja. 6. uud. p. Rovaniemi: LEO Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus.
- Tempaus alentaa kynnystä ravintolaan - Perheet Safkaavat taas tammikuussa. 23.11.2017. [Verkkojulkaisu]. Aromilehti. [Viitattu 13.11.2020]. Saatavana: <https://aromilehti.fi/artikkelit/tempaus-alentaa-kynnysta-ravintolaan-perheet-safkaavat-taas-tammikuussa/>

- Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. 2019. [Verkkojulkaisu]. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja. [Viitattu 16.11.2020]. Saatavana: https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarviointin_ohje_2019.pdf
- Tuuppaus saa syömään huomaamatta terveellisesti. 19.8.2019. [Verkkosivu]. Elintarviketeollisuusliitto (ETL). [Viitattu 18.11.2020]. Saatavana: <https://www.etl.fi/ajankohtaista/artikkelit/2019/tuuppaus-saa-syomaan-huomaamatta-terveellisesti.html>
- Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2014. Terveyttä ruoasta: Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014. [Verkkojulkaisu]. 4. korj. p. [Viitattu 17.7.2020]. Saatavana: https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/kuluttaja-ja-ammattilaismateriaali/julkaisut/ravitsemussuositukset_2014_fi_web_versio_5.pdf
- Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Väärämäki, H. 4.3.2016. Maistuuko parsakaali ja puolukka pahalta – saatat olla herkkä maistaja, josta tulee helposti nirso. [Verkkojulkaisu]. Helsingin Sanomat. [Viitattu 18.11.2020]. Saatavana: <https://www.hs.fi/hyvinvointi/art-2000002889163.html> Vaatii käyttöoikeuden.
- Yli-Karjanmaa, E. 2018. Kesäruokalistan suunnitleminen ravintolaan. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. SeAMK Ruoka, restonomi. Opinnäytetyö. [Viitattu 28.10.2020]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/154794/Yli-Karjanmaa_Emma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

LIITTEET

Liite 1. Ravintoloiden havainnointilomake

Liite 2. Ravintoloiden saatekirje

Liite 3. Lapsiperheiden haastatteluiden saatekirje

Liite 4. Lapsiperheiden haastattelukysymykset

Liite 5. Lapsiperheiden haastattelukysymysten kuvatehtävät

Liite 6. Äänityslupalomake

Liite 1. Ravintoloiden havainnointilomake

HAVAINNOINTI SEINÄJOEN KESKUSTAN RAVINTOLAPALVELUISTA LAPSIPERHEILLE

MARKKINOINTI

1. Onko ravintolan nettisivuilla lapsiperheille kohdistuvaa mainontaa?

Kyllä Ei

Millaista?

2. Onko ravintolan ulkopuolella lapsiperheille kohdistuvaa mainontaa?

Kyllä Ei

Millaista?

3. Onko ravintolan sisäpuolella lapsiperheille kohdistuvaa mainontaa?

Kyllä Ei

Millaista?

RUOKALISTA

1. Onko lapsille oma ruokalista?

Kyllä Ei

Avoin kuvailu ruokalistasta:

2. Kuinka monta vaihtoehtoa listalta löytyy?

3. Jos ei, niin onnistuuko annosten tilaaminen esim. puolikkaina?

Kyllä Ei

4. Pystyykö listalta tilaamaan lapsille lautasmallin mukaisen annoksen?

Kyllä Ei

5. Onko lastenlistalla jotain tai useita seuraavista?

- Ranskalaiset
- Lihapullat
- Nakkeja/makkaraa
- Pitsaa
- Hampurilaisia

6. Onko lastenlistan kaikissa annoksissa kasviksia tai kuuluuko lapsille myös salaattipöytä?
Annoksessa on kasviksia: Kyllä Ei

Lapsille kuuluu salaattipöytä: Kyllä Ei

LAPSET KOHDERYHMÄNÄ

1. Onko ravintolassa syöttötuoleja?

Kyllä Ei

2. Onko vessoissa huolehdittu lasten tarpeista ja miten?

Kyllä Ei

3. Onko ravintolassa lapsille leikkipaikkaa?

Kyllä Ei

4. Onko leikkipaikka havaittavissa heti ravintolaan astuessa?

Kyllä Ei

5. Kuvailisin leikkipaikan kokoa:

- Iso
- Pieni
- Keskikokoinen

6. Leikkipaikka näyttää:

- Siistiltä
- Sotkuiselta/tavarat ovat epäjärjestyksessä
- Jotain siltä väliltä

7. Avoin kuvailu leikkipaikasta.

8. Onko ravintolassa lapsille muita aktiviteetteja pöytään esim. piirustusvälineet?

Kyllä Ei

9. Onko lapsille pienempiä ruokailuvälineitä?

Kyllä Ei

10. Voiko asiakkaat lämmitellä ravintolassa ruokaa lapsille?

Kyllä Ei

TILA JA TUNNELMA

1. Soiko ravintolassa musiikkia?

Kyllä Ei

2. Jos kyllä, niin minkä tyyppistä musiikkia?

3. Kuinka lujaa musiikki soi? (Pystyykö puhumaan jne.)

4. Kaikuuko tila?

Kyllä Ei

5. Vaikuttaako tila hälyiseltä vai onko puheensorina hallittua?

- Hälyinen
- Hallittu
- Jotain siltä väliltä

6. Millainen valaistus ravintolassa on?

Himmeä Kirkas Jotain siltä väliltä

7. Millaisia valaisimia ravintolassa on käytetty?

8. Onko valaistus epäsuoraa vai suoraa?

Epäsuoraa Suoraa Jotain siltä väliltä

9. Onko valo ravintolassa luonnollista päivänvaloa vai kellertävää tunnelmavaloa?

Päivänvalo Tunnelmavaloo

10. Onko valaistuksessa käytetty värillistä valoa?

Kyllä Ei

11. Millainen on tilan väriskaala?

Värikäs Neutraali Jotain siltä väliltä

12. Millaisia värejä on käytetty?

13. Onko sisustuksessa käytetty teemallisia elementtejä tai sisustuselementtejä, jos on niin mitä?

14. Soveltuvatko pöydät/tuolit/aterimet lapsille? (onko esim. pöytien reunat pyöristettyjä?)

Kyllä Ei

15. Onko pöytien syöntikorkeus soveltuva ikäryhmän lapsille?

Kyllä Ei

16. Mahtuuko pöytien väleistä kulkemaan lapsien kanssa?

Kyllä Ei

17. Onko tuolit kangaspäällysteisiä? voiko kangaspäällysteet irrottaa? jne.)

Kyllä Ei

18. Millaisilla väreillä tila on sisustettu? (Mitä värejä sisustuksessa on käytetty ja missä suhteessa toisiinsa?)

19. Onko havainnointihetkellä ravintolassa lapsiperheitä?

Kyllä Ei

20. Mikä näistä kuvaa parhaiten ravintolan tiloja?

Avara Tiivis Jotain siltä väliltä

Liite 2. Ravintoloiden saatekirje

Arvoisa Vastaanottaja

Olemme neljännen vuoden restonomiopiskelijoita Seinäjoen ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyönämme tutkimusta Seinäjoen keskustan ja Ideaparkin ravintoloiden tarjonnasta lapsiperheiden ja etenkin lasten näkökulmasta. Tarkoituksemme on luoda käsitys siitä, millaisena ravintolat nähdään tällä hetkellä ja mitenkä tarjontaa voitaisiin kehittää lapsia ja lapsiperheitä paremmin palvelevampaan suuntaan. Työn toimeksiantajana toimii Healthy Kids of Seinäjoki -kehitysalusta alueellisena vahvuutena ja yritysten kasvun lähteenä -hanke. Hankkeen toteuttajia ovat Into Seinäjoki Oy, Seinäjoen kaupunki ja Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Tutkimus on kaksivaiheinen: Ensimmäisessä vaiheessa havainnoimme ravintolassanne itse. Vierailimme ravintolassa ja esitämme muutamia kysymyksiä lapsiperheiden huomioimiseen liittyen. Havainnoimme viikolla 43. Havainnoinnin tulokset esitetään anonyymisti yleisellä tasolla. Ravintoloita ei mainita opinnäytetyössä nimeltä.

Toisessa vaiheessa haastattelemme lapsiperheitä, joihin kuuluu 3-6 vuotiaita lapsia. Lapsiperheet haetaan yleisen haun kautta, eikä mukaan valita minkään tietyn ravintolan asiakkaita. Kysymykset esitetään yleisellä tasolla. Haastatteluja ei toteuteta ravintolan tiloissa. Haastatteluissa vastauksia kysymyksiin haetaan sekä vanhemmilta, että lapsilta. Kysymykset liittyvät mm. lapsiperheiden kokemuksiin ravintola-asiakkaana ja heidän toiveisiin palvelujen kehittämiseksi.

Jos haluatte osallistua mukaan tutkimukseen, voitte ilmoittautua alla olevasta linkistä. Kiitos mahdollisesta osallistumisestanne ja arvokkaasta tuestanne ravintolapalveluiden kehittämiseen lapsiperheiden näkökulmasta.

<https://docs.google.com/forms/d/1Key2Sc4tB6PXz1swjoa5TR5tiDIIIjrh-37KrCZMyHs/edit>

Annamme mielellämme lisätietoja, ystävällisin terveisin,

Kirsi Rantamäki

Sanna-Maaria Nyström

Restonomiopiskelija

Restonomiopiskelija

Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Sähköposti

Sähköposti

Dear Sir or Madam,

We are fourthyear hospitality management students from Seinäjoki University of Applied Sciences and we are carrying out research as a part of our final thesis. Our research aims to resolve following issues in Seinäjoki city centre and at Ideapark:

- 1) How restaurants are seen by the families with children and, especially, how children see restaurants at the moment?
- 2) How restaurants could develop their services to be more suitable for children with their families?

Research is done in close cooperation with Healthy Kids of Seinäjoki –Development Platform Project. Project is being jointly delivered by the City of Seinäjoki, Seinäjoki University of Applied Science, and Into Seinäjoki Ltd. The project is funded by the Regional Council of South Ostrobothnia via the European Regional Development Funds (ERDF). Research itself is carried out in two phases: Phase one, consists of observations which are carried out on week 43. During observations, we visit in volunteered restaurants to observe, for example interior design, and ask few questions from the personnel about how families with children are being served. The results of observations are presented anonymously on a general level. Phase two, consists of interviews for the families with children who have children between the ages of 3 and 6. Families with children are recruited by general search, so we are not going to select customers of any particular restaurant. The questions are asked at a general level and interviews are not conducted in restaurants. In interviews, we are seeking answers from both parents and children. The questions relate, for example, to the experience of families with children as a restaurant customer and their wishes for the development of restaurant services.

If you wish to participate in the research, you can sign up at the link below. Thank you for your potential involvement and valuable support in the development of restaurant services from the perspective of families with children.

<https://docs.google.com/forms/d/1Key2Sc4tB6PXz1swjoa5TR5tiDIIIjrh-37KrCZMyHs/edit>

We will be happy to give more information if needed, with friendly regards,

Kirsi Rantamäki

Sanna-Maaria Nyström

Student of hospitality management

Student of hospitality management

Liite 3. Haastatteluiden saatekirje

Hei,

Olemme neljännen vuoden restonomiopiskelijoita Seinäjoen ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyönämme tutkimusta Seinäjoen keskustan ja Ideaparkin ravintoloiden tarjonnasta lapsiperheiden näkökulmasta. Tarkoituksemme on luoda käsitys siitä, millaisena ravintolat nähdään tällä hetkellä ja kuinka tarjontaa sekä ravintoloiden toimintaa voitaisiin kehittää lapsiperheitä paremmin palvelevampaan suuntaan. Työn toimeksiantajana toimii Healthy Kids of Seinäjoki -kehitysalusta alueellisena vahvuutena ja yritysten kasvun lähteenä -hanke. Hankkeen toteuttajia ovat Into Seinäjoki Oy, Seinäjoen kaupunki ja Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Tutkimus on kaksivaiheinen: Ensimmäisessä vaiheessa havainnoimme ravintoloissa ja toisessa vaiheessa haastattelemme lapsiperheitä, joihin kuuluu noin 3-6 vuotiaita lapsia. Kysymyksiä on 5-6 kappaletta sekä vanhemmille, että lapsille. Kysymykset liittyvät mm. lapsiperheiden kokemuksiin ravintola-asiakkaana ja heidän toiveisiin palvelujen kehittämiseksi.

Etsimme haastateltavia lapsiperheitä opinnäytetyötä varten ja ohjaajamme Ilkka Latomäki, Kaija Nissinen tai toimeksiantajamme ovat ehdottaneet teitä mahdollisiksi osallistujiksi. Jos teille sopii haastattelun järjestäminen lapsienne kanssa, sovimme tapaamisesta vielä tarkemmin kanssanne. Haastattelut voidaan järjestää Seinäjoen ammattikorkeakoulun tiloissa tai vaihtoehtoisesti etänä videoyhteyden avulla.

Toivottavasti innostutte ajatuksesta lähteä mukaan tukemaan opinnäytetyömme aineistonkeruuta ja antamaan arvokkaan näkemyksenne Seinäjoen ravintolatarjonnan kehittämiseksi lapsien ja lapsiperheiden näkökulmasta!

Ystävällisin terveisin,

Kirsi Rantamäki

Sanna-Maaria Nyström

Restonomiopiskelija

Restonomiopiskelija

Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Sähköposti

Sähköposti

Liite 4. Haastatteluiden kysymykset

Taustatiedot

- Perheen koko:
- Lapsen(ien) lukumäärä ja ikä(t):
- Kuinka usein ruokailee ravintoloissa: vähemmän, 1-2 krt/kk, 3-4 krt/kk, enemmän

Vanhemmille

1. Millaisia kokemuksia teillä on, miten lapset otetaan vastaan tai huomioidaan ravintoloissa?
2. Millaiset seikat vaikuttavat ravintolan valintaan?
3. Miten lapset osallistuvat ravintolan valintaan?
4. Millainen on mielestänne Seinäjoen ravintolatarjonta lapsiperheitä ajatellen?
5. Mitä toivoisitte ravintolan lasten ruokalistan sisältävän?
6. Mistä kanavista etsitte tietoa ravintoloista?
 - Google, Facebook, Instagram, Ravintolan nettisivut, arvostelusivustot.

Lapsille

1. Mikä on parasta, kun mennään ravintolaan syömään?
2. Kumpaan näistä ravintoloista haluaisit mennä syömään? (Kuvat kolmesta, erilaisesta ravintolasta. Ensimmäinen värikkäämpi ja teemallisempi, toinen neutraalimpi ja kolmas näiden välimaastosta)
3. Millaista ruokaa tykkäät syödä ravintolassa?
4. Kokoa näistä(kuvia/leluja) lempiannoksesi tai piirrä omasi. (Kootusta/piirretystä kokonaisuudesta kuva)
5. Valitsetko itse ruoka-annoksen?
 - Kyllä/ei
6. Mitä ravintoloissa olisi kiva tehdä?

Liite 5. Haastattelukysymysten kuvatehtävät

1. Kuva



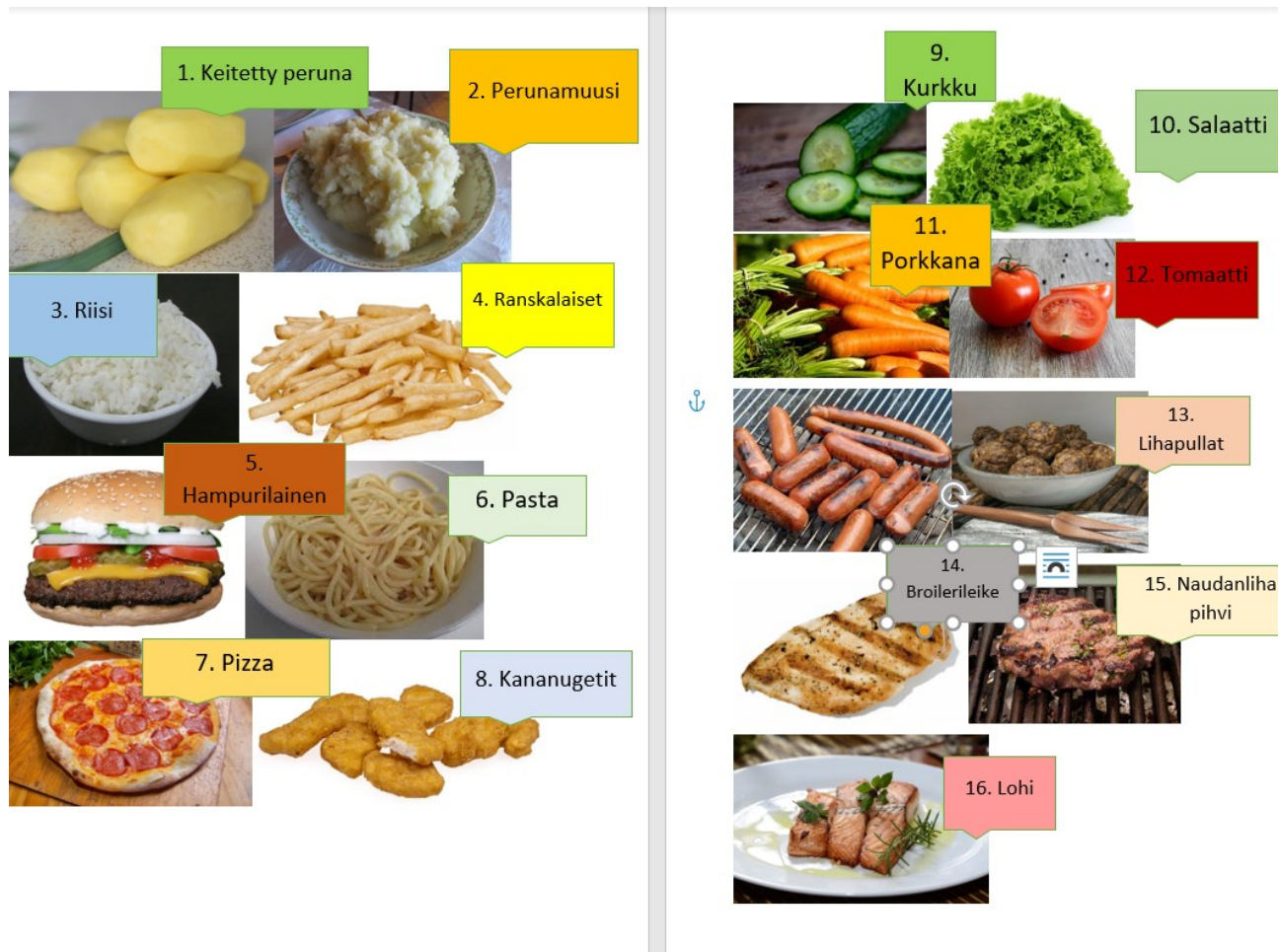
2. Kuva



3. Kuva



Ravintolakuvat (Pxhere, Pixabay & Wikipedia Commons)



Ruokakuvat (Pixabay, Pxhere, Wikipedia Commons, Pickpik, Pikrepo & Pixnio)

Liite 6. Äänityslupalomake**Lapsiperheiden haastattelun äänityslupa opinnäytetyöhön**

Kiitos osallistumisestanne haastatteluun!

Toiveenamme on äänittää haastattelu materiaalin keräämisen sekä läpikäymisen helpottamiseksi. Seinäjoen ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijat Sanna-Maaria Nyström sekä Kirsi Rantamäki hyödyntävät äänitettyä materiaalia vain opinnäytetyönsä tutkimusta varten, jonka aiheena on Lapset ravintolan asiakkaina.

Haastattelujen aikana kerätty ja äänitetty materiaali säilytetään luottamuksellisesti ja materiaali hävitetään, kun opinnäytetyö on valmis. Opinnäytetyössä ei mainita ketään haastateltavia nimeltä. Äänityksestä voi kieltäytyä, jos haluaa.

Suostumme siihen, että haastattelu äänitetään ja materiaalia hyödynnetään opinnäytetyössä:

Kyllä Ei

Paikka ja päivämäärä _____ Allekirjoitus _____

Nimenselvennys _____

Paikka ja päivämäärä _____ Allekirjoitus _____

Nimenselvennys _____