



Ruokapalvelujen kehittäminen Campusravita Pyynikki

Piko Seger

OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2019

Palveluliiketoiminta, restonomi

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma

SEGER, PIKO
Ruokapalveluiden kehittäminen
Campusravita Pyynikki

Opinnäytetyö 22 sivua, joista liitteitä 1 sivua
Toukokuu 2019

Tässä opinnäytetyössä käsitellään Campusravita Pyynikki-ravintolan senioriasiakkaiden ruokapalveluiden kehittämistä. Ravintola on pieni, seniori-ikäisten palvelutalossa sijaitseva ruokala, jossa käy palvelutalon asiakkaita, sekä lähialueella asuvia. Ravintola ei itse valmista ruokiaan, vaan ruoat tuotetaan Campusravitan keskuskeittiöllä Tampereen ammattikorkeakoulun tiloissa. Työn tavoitteena oli kehittää ruokapalveluita vastaamaan seniorien tarpeeseen heidän kulutustottumuksiensa sekä ravitsemuksellisesta näkökulmasta. Tutkimuksen tietoa kerättiin paikan päällä tehdystä haastattelusta, jossa haastateltiin ravintolan asiakkaita ja heidän suhtautumistaan ruokaan, sekä siihen liittyviä muistoja.

Seniorien kulutuskäyttäytymistä ruoan suhteen on tutkittu jo aikaisemmin, tuorein tutkimus oli vuodelta 2014. Haastattelututkimuksen tulokset vahvistivat kyseisiä aikaisemmin tehtyjä tutkimustuloksia. Seniorit halusivat kyselytutkimusten mukaan kotiruokaa, mutta olivat valmiita kokeilemaan myös uusia ruokatrendejä. Haastateltavien joukossa korostuivat luomu- ja lähiruokatrendit. Tutkimusten perusteella seniori-ikäisille halutaan tarjota lähinnä maistuvaa ruokaa, jonka ravitsemuksellinen tila ei niinkään korostu.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

SEGER, PIKO

Developing the Food Services of Campusravita Pyynikki

Developing the food services for elderly people is important because the population grows old fast in Finland. In this study the focus was on the customers of Campusravita Pyynikki restaurant which is a restaurant for the service home of elderly people. The customers are usually over 50 years old and the focus was on the food services that they would like to get from the restaurant.

In this study I used other recent studies made of the elderly people's habits of consume food. I talked about nutritional values and how to prepare food, while taking in consideration the needs of the target group. I interviewed the customers of Pyynikki restaurant and used their memories and opinions of food to make my own suggestions of how to develop the restaurant services.

The results were that the elderly is a group that has extremely wide variability. Some wanted more home food, like meatballs while others wanted to try new food trends. Organic food and local fish products were some of the subjects that the customers wanted to see in their plates and better made vegetables were recurring things. All in all, the age and background had a major impact in the answers of the participants.

In the end there is a menu proposition made from the needs of the elderly people. Menu is mostly about traditional Finnish foods from their past.

keywords: elderly, restaurant, food trends, traditions

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	IKÄIHMISTEN RUOKAILUKÄYTTÄYTYMINEN.....	6
2.1	Ikäihmisten ravitseminen ja ruokailutottumukset	6
2.2	Ruokatrendit tarjonnan kehittämisen apuna	7
2.3	Ravintosuositukset	9
2.4	Ruoanvalmistusmenetelmät	12
3	PALVELUMUOTOILUN KÄYTTÄMINEN TYÖKALUNA	13
3.1	Asiakasymmärtäminen	13
3.2	Kehittämisprosessin kulku.....	14
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	15
5	TULOKSET	17
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	18
	LÄHTEET	20
	LIITTEET.....	22

1 JOHDANTO

Väestö vanhenee Suomessa ja muissa länsimaissa kovaa vauhtia. Keskimääräinen elinikä on pidentynyt 30-vuotta reilussa sadassa vuodessa Ikääntyneiden osuus väestöstä kasvaa eliniän pidentyessä ja syntyvyyden hidastuessa. Tässä tutkimuksessa tutkitaan, minkälaisia palveluita voidaan tuottaa suurille ikäluokille ja minkälaisia tarpeita sekä mielihaluja heillä on koskien ruokapalveluita (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010.)

Campusravita Oy:n Pyynikin ruokapalvelut on kehittämisen kohteina. Ravintola tarjoaa lounasruokaa pääosin senioriasiakkaille ja Campusravitalta tuli toimeksianto tutkimuksen toteuttamiseen. Tutkimuksen pääteesinä on kysymys siitä, mitä tuotteita seniori-ikäiset ravintoloiden asiakkaat haluaisivat ruokapalveluina. Tutkimuksessa haastateltiin paikan päällä yksikön asiakkaita. Alun perin tarkoitus oli tutkia Alarannan ja Pyynikin ruokapalveluiden kehittämistä, mutta sitten päädyttiin tutkimaan vain Pyynikin toimipisteen kehittämistä, koska Campusravita päätti lopettaa Alarannan toiminnan. Alarannan toimipisteen toiminnan lopetus tuli yllättäen, mutta siihen oli reagoitava tutkimusta tehdessä.

Tutkimuksen teoriapohja perustuu Teknologian tutkimuskeskus VTT Oy:n ja Ruokaviraston raportteihin ikäihmisten ravitsemuksen ja ruokatarjonnan osalta. VTT:n 2014 tilaama Food For Seniors-raportti oli kattava, ja se antoi hyvän teoriapohjan, johon verrattiin tutkimustuloksia ikäihmisten ruokailumieltymysten ja ravitsemuksen tiimoilta. Palveluiden kehittämisessä tuodaan esille trendejä, joita lähitulevaisuudessa kuluttajat noudattavat. Näissä nojataan Fazerin ja Keskon raportteihin siitä, minkälainen suomalainen kuluttaja on vuonna 2019.

Haastattelututkimus toteutettiin 27.3. Campusravita Pyynikin ravintolassa. Paikan päällä haastateltiin ravintolan seniori-ikäistä asiakaskuntaa ja heidän suhtautumistaan ruokaan sekä paikan lounastarjontaan. Tulokset vahvistivat jo aiemmin VTT:n ja Ruokaviraston tekemiä tutkimuksia, mutta niistä tuli myös ilmi Fazerin julkaisemien vuoden 2019 ruokatrendien tuloksia. Asiakkaat haluavat perinteisiä tuotteita, mutta ovat valmiita kokeilemaan myös uusia ruokatrendejä, kuten kasviproteiinivalmisteita.

2 IKÄIHMISTEN RUOKAILUKÄYTTÄYTYMINEN

2.1 Ikäihmisten ravitsemus ja ruokailutottumukset

D-vitamiinin, veden ja proteiinin saanti on turvattava seniori-ikäisillä. Kehon lihaskoostumus alkaa huonontua ja kadota kun ylitetään 50 ikävuotta. On myös huolehdittava riittävästä kuidun saannista, koska suolen toiminta heikkenee iän myötä. Makuaisti heikkenee myös iän mukana ja siksi ruoissa pitäisi olla tarpeeksi mausteita, ettei suolaa tarvitse käyttää liikaa. Lapsena saadut asenteet ja kasvatustavat vaikuttavat ruokailutottumuksiin vielä vanhanakin. Elämäntavat vaikuttavat siihen, minkälaista ravintoa tarvitaan ja minkälaista syödään. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010.)

VTT:n ikäihmisille 2014 teettämän kyselytutkimuksen perusteella ruoan halutaan olevan koostumukseltaan hyvää, ei rakenteetonta mössöä. Ruoan pitää lisäksi maistua ja siitä pitää erottaa raaka-aineita, joista ruoka on tehty. Tutkimuksen mukaan ikäihmiset haluavat syödä tavallista ruokaa, mutta ruoka saisi olla hiukan pehmeämpää huonontuneiden hampaiden ja purennan takia. Senioreille suunnattuja ruokatuotteita ei pidetty haluttavina vaihtoehtoina. (Heiniö & Pentikäinen 2014.)

D-vitamiinia on lisätty maitotuotteisiin ja useissa maidon korvikkeissa, kuten kaurajuomissa on myös lisättyä D-vitamiinia. Luonnollisia D-vitamiinin lähteitä ovat broileri, kalat, sienet sekä kananmunat. Elimistö käyttää D-vitamiinia luun ja hampaiden muodostumisessa. Lisäksi sillä on rooli fosforiaineenvaihdunnassa. D-vitamiini säätelee myös elimistön jokaista solua ja auttaa soluja korjaamaan itseään. Maksa muodostaa D-vitamiinia, jolloin se ei ole vain vitamiini vaan se on myös kalsidioli-hormoni. (D-vitamiini. Tietoa D-vitamiinista.)

Kuntonsa puolesta ikäihmiset voidaan jakaa viiteen eri ryhmään, joilla on erilaisia tarpeita palveluiden ja elämäntilanteen suhteen. Yhteistä näille ryhmille on D-vitamiinin määrän lisääminen ruokavaliossa.

Hyväkuntoiset ikääntyneet ovat aktiivisia, voivat toimia suhteellisen itsenäisesti ja suorittaa omia arkiaskareitaan ilman apua. Heillä voi olla sydän- ja verisuonilääkityksiä, mutta he ovat muuten terveitä. Ravitsemuspalveluiden kannalta hyväkuntoiset ikääntyneet ovat yksi iso potentiaalinen asiakasryhmä, koska he voivat liikkua mieltymyksiensä mukaan palveluntarjoajasta toiseen. Sairastuneet kotona asuvat ikääntyneet eivät vielä tarvitse niin paljoa apua elämässään. Usein tähän ryhmään kuuluvilla on elimistön haurastumista, joka vaikuttaa jokapäiväiseen elämiseen vähäisinä voimavaroina ja kaatumisalttiutena. Kotihoidon asiakas, jota tuetaan ruokailun suhteen kotona. He tarvitsevat apua arjen askareissa, kuten ruoanlaitossa, sekä ohjatuissa kauppareissuissa. Kotihoidon asiakkailta on suurentunut riski sairastua aliravitsemukseen ja sen aiheuttamiin tauteihin. Akuutisti sairaat seniorit ovat usein niin huonokuntoisia, että heitä pitää auttaa syömään ja heille on annettava terveellisiä ja maistuvia välipaloja tasaisin väliajoin. He ovat yleensä hoitokotien ja sairaaloiden ruokapalveluiden asiakkaita. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010.)

2.2 Ruokatrendit tarjonnan kehittämisen apuna

Ruokatrendit vaikuttavat ainakin joillain seniori-ikäisillä siihen mitä ruokapalveluita ja tuotteita he kuluttavat. Vuosi 2019 on tuonut mukanaan erilaisia ruokatrendejä, joiden ymmärtämisestä on apua, kun suunnitellaan tuotteita asiakkaille. Ruokailmiöt 2019 -raportin mukaan tiedostava kuluttaminen on vuoden kasvavin ruokatrendi. Halutaan tietää mistä tuotteet tulevat ja mitä tuote oikeasti sisältää. Myös tuotteiden ympäristövaikutukset tulee tuoda kuluttajan tietoon ja niillä voi ohjata kuluttajaa ostamaan kestävämpää kehitystä tukevia palveluita ja tuotteita. Lähiruoka, kasvikset ja kaurajuomat ovat kovassa nousussa. Ruokailmiöt 2019 -raportista käy ilmi, että suomalaiset pyrkivät myös suosimaan vähemmän muovia sisältäviä pakkauksia. (Fazer Food Services 2019.)

Kuluttajatutkimuksen mukaan suomalaiset uskovat käyttävänsä enemmän fileoitua kalatiskin kalaa, tuoreita ja pakastemarjoja, tuoreita yrttejä, metsäsieniä sekä perunaa vuonna 2019. Valmistuotteista suomalaiskuluttajat uskovat käyttävänsä lähi- ja pientuottajien leipiä sekä muita tuotteita, kotimaisesta rukiista

valmistettuja leipiä, pienpanimo-oluita, sekä hävikkiruokaa. (Fazer Food Services 2019.)

Hyvinvoiva arki on yksi 2019 vuoden ruokatrendeistä ja sillä on suora yhteys kuluttajien ostotottumuksiin. Vatsan hyvinvointi, lähiruoka ja luomutuotteet, kotimaiset kasvikset sekä erilaiset proteiinituotteet kuuluvat paremman arkiruoan piiriin. Lisäaineiden, lisätyn rasvan, sekä suolan ja sokerin välttely on myös lisääntynyt, koska kuluttajat ovat tietoisia siitä, miten ne vaikuttavat elimistöön. Lihan korvaaminen kasviproteiineilla on merkki siitä, että kuluttajat ovat paljon tietoisempia siitä mitä syövät ja ostavat. Lihan ympäristövaikutukset tiedetään laajalti ja sillä on varsinkin nuoremmilla kuluttajilla vaikutusta ruokakorin sisältöön. (Fazer Food Services 2019.)

Täsmähyvinvointiin kuuluu eläinproteiinien korvaaminen kasviproteiineilla. Hyvänä esimerkkinä toimii kaurajuoman voittokulku ja kasvu. Muita täsmähyvinvointiin kuuluvia tuoteryhmiä ovat vatsan ja suoliston hyvinvointia suosivat tuotteet sekä kotimaiset superruoat kuten mustikat. Täsmähyvinvoinnissa pyritään siis käyttämään funktionaalisia elintarvikkeita, jotka vaikuttavat tutkitusti kehon toimintaan positiivisesti. Ruokahifistelyssä vinkkejä ja ruokaideoita haetaan alan ammattilaisilta ja niissä korostuu tuoreiden yrttien käyttö, eettisesti kasvatettu- ja pyydetty kala, sekä kauden sesonkituotteet. Ruokahifistelyyn kuuluu myös olennaisena panostaminen ruokaan ja makunautintoon. Ruokaan laitetaan paljon enemmän aikaa, ajatusta ja rahaa. Ruokaseikkailu kuvaa elämyksien etsimistä ruokailusta. Ruokaseikkailussa haetaan eksoottisia ruokia ja raaka-aineita eri kulttuureista, ja joko käytetään niitä itse kotikeittiössä tai nautitaan niistä ravintoloissa. (Kesko 2019.)

Elämyksiä haetaan vuonna 2019 erilaisista suomalaisille eksoottisista ulkomaisista mauista, mutta siellä korostuu myös sesonginmukaiset maut. Kiireen helpottaminen tarkoittaa puolivalmiiden tai lisäaineettomien valmiiden ruokien suosimista. Kiireen helpottamistuotteissa korostuu ruoan internettilaaminen, sushi sekä terveellisten välipalojen suosiminen. (Fazer Food Services 2019.)

Nämä edellä mainitut ruokatrendit toimivat apuna, kun suunnitellaan uusia tuotteita seniori-ikäisille; pitäisikö esimerkiksi kehittää jotain tuoreista yrteistä, sienistä ja marjoista tai brändätä kotimaisia ruistuotteita, koska näistä saa tarvittavaa kuitua (Fazer Food Services 2019).

2.3 Ravintosuositukset

Ravintosuosituksille on pääosin kaksi mallia, ruoka-aineenpyyrä ja ruokapyramidi, joita noudatetaan yleismaailmallisesti. Ravintosuositusten malleista saa yleisen kuvan siitä missä suhteissa ateriakokonaisuudet pitää rakentaa tarpeellisten ravintoaineiden saamiseksi. Ensimmäiset suomalaiset ravitsemussuositukset julkaistiin 1987 ja niitä on päivitetty sen jälkeen uusien tutkimusten ja ihmisten elintapojen muuttuessa. (Studio55 2014.)

Ravintosuosituksissa havainnollistava lautasmalli on suosittu ratkaisu oikeaoppisen ravinnon saamiseksi. Mallia käyttämällä saa sopivassa määrin energiaa ja ravintoaineita. Lautasmallissa puolet lautasesta on kasviksia, neljännes hiilihydraatteja kuten pastaa, perunaa tai riisiä ja neljännes proteiineja, kuten papuja, lihaa, kalaa tai pähkinöitä. Lautasmallissa ruokajuomaksi suositellaan maitoa, piimää tai vettä ja ruokaa täydentää ruisleipä, jonka päällä on kasvirasvavalmistetta. (Studio55 2014.)

Ruokapyramidissa kasvikset sekä marjat ja hedelmät ovat omat lokeronsa pyramidin alimmaisina tuoteryhminä. Näistä siis muodostuu tieteellisesti todistetun terveellisen ruokavalion pohja. Näiden yläpuolella pyramidissa ovat täysjyväviljavalmisteet, sekä peruna. Leivät, puurot ja myslit ovat omassa lokerossaan näiden rinnalla. Proteiinipitoiset siemenet ja pähkinät, sekä hyvälaatuisia kasviöljyjä sisältävät öljyt ovat pyramidissa seuraavana. Näiden rinnalla suositellaan vähärasvaisia maitotuotteita. Seuraavaksi pyramidin portaalla ovat kala ja siipikarjan liha. Näiden yläpuolella ovat punainen liha ja siitä tehdyt valmisteet. Myös kananmuna on asetettu ruokapyramidissa tälle sarakkeelle. Pyramidin päässä, eli mitä tulisi syödä vähiten, sijaitsevat sattumat eli alkoholi, karkit, makkarat ja rasvaiset juustot. Näitä tulisi syödä vain satunnaisesti. (Studio55 2014.)

2014 Suomen valtion ravintosuosituksissa määritellään seuraavia arvoja. Hiilihydraattien määrä ravinnon energiansaannista on 50-60%. Suositellaan, että ne tulisivat hyvälaatuisista lähteistä eli täysjyväviljavalmisteista, kasviksista, marjoista ja hedelmistä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014.)

Ravintokuitu auttaa suolen toimintaan ja pitää kylläisenä pitkään. Siksi onkin tärkeää, että sitä saadaan ravinnosta 25-35 grammaa päivässä. Yllä mainitut täysjyvätuotteet, kasvikset, marjat ja hedelmät ovat kuidun lähteitä. Lisätyn sokerin määrä päivän energiatarpeesta on alle 10 %. Lisättyä sokeria saadaan usein liikaa ja piilotettuna elintarvikkeisiin. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014.)

Sokeri on energiaravintoaine, joka varastoituu helposti elimistössä rasvaksi. Vaikka rasvan ja sokerin lisäämistä ruokavalioon pyritään välttää, on seniorien ruokavalioissa joskus tehtävä poikkeus tämän suhteen. Sairastunut tai muistisairas ihminen on saatava syömään edes jotain, ettei hänen painonsa putoa. Sokerilla ja rasvalla on helppo saada ruokaan makua ja maistuvuutta. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014.)

Rasvat sisältävät paljon energiaa. Gramma rasvaa sisältää yli kaksi kertaa enemmän energiaa kuin vastaava määrä proteiinia tai hiilihydraattia. Rasvainen ruoka lihottaa ja siksi onkin tärkeää kiinnittää huomiota ravinnosta saatavien rasvojen laatuun ja määrään. Hyvien rasvojen lähteitä ovat pähkinät, kalat ja kasviöljyvalmisteet. Rasvoja ihmisen pitäisi saada ravinnostaan niin tyydyttymättömiä kuin kertatyydyttyneitä rasvoja. Päivän energiatarpeesta tulisi tulla korkeintaan 10% kovista rasvoista ja 15-30% tyydyttymättömistä rasvoista. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014.) Tyydyttymättömät rasvahapot voidaan vielä jakaa kerta-, ja monitydyttämättömiin rasvoihin. Kertatyydyttämättömien saanti energiansaannista on 10-20% kokonaisenergiamäärästä ja monitydyttämättömien osuus 5-10%. Lisäksi ravinnosta tulisi saada välttämättömiä rasvahappoja kuten linoli- ja alfa-linoleenihappoja 3%. (Studio55 2014.)

Proteiinien suositeltava osuus ravinnon energiamäärästä on 10-20%, mutta 65-vuotta täyttäneille suositellaan proteiinien muodostavan 15-20% päivän kokonaisenergiasaannista. Proteiineja saadaan palkokasveista, kanasta, kalasta ja

maitotuotteista. Punaista lihaa tulisi välttää ja etenkin sen palamisesta syntyviä karsinogeenisiä yhdisteitä olisi vältettävä. Karsinogeenit aiheuttavat syöpää. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014.)

Suolaa suositellaan saatavan enintään 5 grammaa päivässä. Liika suola nostaa verenpainetta ja tämä altistaa sydän- ja verisuonitaudeille. Suolaa kuitenkin tarvitaan elimistön aineenvaihdunnan toimintoihin. Rautaa suositellaan miehille 9 milligrammaa ja naisille 15 milligrammaa päivässä. Rautaa saa punaisesta lihasta, pinaatista ja pavuista. Elimistön punasolut tarvitsevat rautaa toimiakseen ja uusien punasolujen muodostumiseen. Erityisesti verituotteet ovat hyviä raudanlähteitä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014.)

D-vitamiinia suositellaan ruoasta saatuna 10 mikrogrammaa päivässä. Suomessa auringonvalo ei riitä takaamaan ihmisten D-vitamiinin saantia, siksi sitä on saatava myös ravinnosta. D-vitamiini edistää luuston hyvinvointia ja vähentää verenpainetta nostavan reniinin tuotantoa. Vitamiinia tarvitaan lisäksi solujen jakautumisen estämiseen, ja sillä on ennaltaehkäisevä vaikutus monien syöpien kehittymiseen. Ikäihmisillä D-vitamiinin saantia on lisättävä, koska elimistön luusto ja lihaksisto alkaa iän myötä haurastua. Iän karttuessa elimistön kyky luoda D-vitamiinia auringonvalosta iholta heikkenee, eikä heikentynyt suoli pysty imemään vitamiinia ravinnosta yhtä tehokkaasti kuin nuorena. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014.) Siksi iäkkäille, yli 60-vuotiaille suositellaan yli 20 µg D-vitamiinilisää ympärivuotisesti. Tutkimuksissa on havaittu, että jo 10 µg D-vitamiinilisän nauttiminen lisää luun mineraalitiheyttä ja vahvistaa lihaksistoa. Tällä on suora yhteys kaatumistapauksien, luunmurtumien ja lonkkaongelmien ennaltaehkäisyssä. D-vitamiinia ei kuitenkaan saa nauttia yli 100 µg päivässä, koska rasvaliukoisena vitamiinina se varastoituu elimistöön. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014.)

Etanoliksi lasketun alkoholin saanti päivässä saa naisilla olla korkeintaan 10 grammaa ja miehillä 20. Tämä tarkoittaa naisilla yhtä annosta alkoholia ja miehillä kahta. Ravitsemussuosituksen mukaan alkoholia ei saisi nauttia joka päivä ja 5-6 annoksen kerralla juomista tulisi välttää. Alkoholi sisältää myös paljon energiaa ja siksi se lihottaa. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014.)

Syömällä ravitsemussuositusten mukaan voidaan ylläpitää tervettä ja hyvää elämänlaatua, joka kestää pitkään. Oikeaoppisella ruokavaliolla voidaan estää elintasosairauksien syntymistä ja vähentää liikalihavuuden aiheuttamia ongelmia. Ravintosuositukset lasketaan usein ihmisille, joilla päivittäinen energiankulutus on 2000 kcal ja joiden päivittäinen liikkuminen on kevyttä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014.)

2.4 Ruoanvalmistusmenetelmät

Käyttämällä erilaisia ruoanvalmistusmenetelmiä on mahdollista vaikuttaa siihen lopputulokseen, minkälaisena valmis ruokatuote näyttää, maistuu ja tuntuu suussa. Ruoanvalmistusmenetelmillä voidaan myös vaikuttaa ruoan ravintoarvoihin. Useimmat ruoka-aineet tarvitsevat jonkinasteisen kypsennyksen ennen niiden nauttimista ravinnoksi. Kypsennettäviä tuotteita ovat muun muassa monet juurekset, lihat ja muut eläinproteiinit sekä pavut. (Hämäläinen & Lehtovaara 2011, 58-70.)

Seniorien ruokapalveluita kehittäessä on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten erilaiset ruoanvalmistustavat vaikuttavat ruokatuotteiden makuun, koostumukseen ja ulkonäköön. Aiemmissa tutkimuksissa oli käynyt ilmi, että seniorit halusivat lähinnä samanlaista ruokaa kuin muutkin, mutta hiukan pehmeämmäksi valmistettuna, ei kuitenkaan epämääräisenä mössönä. Erilaisia kypsennyksimenetelmiä on paljon ja niillä on suuria vaikutuksia ruokatuotteen ravintoarvoihin ja makuun. Iso osa ruokatuotteiden kypsennyksestä tapahtuu suurtalousteollisuuden uuneissa suurien ruokamäärien valmistamisen takia. Rasva ja suola tuovat makuja esille kypsennettäessä ruokaa ja nykyaikaiset uunit osaavat paistaa erilaisia haluttuja lopputuloksia tuotteille. Uuneissa esimerkiksi on grilli-, paahto- ja höyrytystoiminnot ja niihin voi ohjelmoida ruokatuotteille haluttuja lopputuloksia. Esimerkkinä näistä toimivat Metosin Self Cooking Centerit. (Metos n.d.)

3 PALVELUMUOTOILUN KÄYTTÄMINEN TYÖKALUNA

3.1 Asiakasymmärtäminen

Palvelumuotoilu on tapa suunnitella palveluita asiakas- ja käyttäjäkokemuksen näkökannalta. Suunnittelutapaa käytetään pääosin palveluiden innovoimiseen ja havainnollistamiseen. Prosessissa hyödynnetään käytännön menetelmiä ja tekniikoita uuden palvelun kehittämisessä. Koska elämme palveluyhteiskunnassa, on palvelumuotoilun käyttäminen kehittämistyössä tärkeää. Palvelussa oleellisena osana ovat asiakaskontaktissa olevat palvelualan ammattilaiset, joiden kautta palvelu syntyy. (Tuulaniemi 2011, 71.)

Asiakasymmärrystä voi hakea monin keinoin. Monet yritykset käyttävät paljon resursseja asiakasymmärtämisen kehittämiseen, koska asiakkaat tuovat yrityksille tulosta. Erilaiset kyselytutkimukset, gallupit ja muut datan keräämisen muodot ovat nyky-yrityksille arkipäivää. Tästä suuresta datamäärästä on löydettävä yrityksen liiketoiminnan kannalta ratkaiseva tieto eli mikä yrityksen liiketoiminnan kannalta on ratkaisevan tärkeää asiakkaalle. (Bisnode n.d.) Toinen tärkeä teesi on hakea ne arvot ja motiivit, jotka oikeasti merkitsevät asiakkaalle jotain ja mistä itse palvelun arvo muodostuu. (Tuulaniemi 2011, 73.)

Huonon palvelukokemuksen synnyttyä asiakasta ei kiinnosta kehittää palvelua yrityksen kanssa. Kun palvelua kehitetään, pyritään parantamaan sitä ihmisiä varten ja minimoimaan epäonnistumisien riskit, koska palvelut suunnitellaan asiakkaita varten. Asiakkaan tarpeet, odotukset, tottumukset, tavat ja arvot sekä muilta ihmisiltä saadut kommentit ja mielipiteet vaikuttavat siihen, haluaako hän käyttää tuotetta tai palvelua. Myös yleinen kilpailu ja tuotteiden hinnat ovat tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakkaan ostokäyttäytymisen muodostumiseen. (Tuulaniemi 2011, 75.)

3.2 Kehittämisprosessin kulku

Tuotteet ja palvelut käyvät läpi pitkän kehittämissprosessin ennen kuin ne tuodaan kuluttajille. Tämä on tärkeää, sillä kehittämissprosessin eri vaiheissa voidaan vaikuttaa tuotteen tai palvelun luonteeseen. Sitä voidaan myös helpommin kehittää ja korjata, ennen kuin se on julkistettu suurelle yleisölle. Kehittämistyön eri vaiheissa on hyvä tehdä kirjaa siitä, mitä tuotteesta tai palvelusta sanotaan.

Kehittämissprosessi alkaa ideoinnista, jolloin ideoita punnitaan ja innovoidaan. Tällöin mietitään mille ryhmälle ja mihin tarpeeseen tuote kehitetään. Tuotteen tai palvelun ominaisuuksia käydään läpi ja katsotaan, mitkä asiat vastaavat tuot-tajayrityksen arvoja. Kehittämissprosessin alussa ideat voivat olla lennokkaita, mutta niistä sitten karsitaan pois mahdollisia ominaisuuksia, jos ne eivät osoit-taudu realistisiksi taloudelliselta ja tuotannolliselta kannalta. (Silvennoinen 2016.)

Kun tuotteesta tai palvelusta on tehty realistinen hahmotelma ominaisuuksi-neen, siitä tehdään ehdotelma tai prototyyppi, jossa tuotetta testataan. Prototyypin tarkoitus on toimia havainnollistavana esimerkkinä siitä, minkälainen valmis tuote tai palvelu tulee olemaan valmiina. Kyseisen prototyypin on oltava helposti muokattavissa, koska se ei ole vielä virallinen tuote. Kun prototyyppiä on tes-tattu erilaisin kohderyhmätutkimuksin ja haluttu lopputulos on saatu, lanseera-taan tuote tai palvelu kuluttajille. Taloudellisen menestyksen turvaamiseksi tuot-teesta tehdään tilastoja ja analyysyjä, joissa ennakoitaan sen myyntiä ja osa-taan puuttua mahdollisiin sudenkuoppiin. Usein tuote on paranneltu versio alku-peräisestä tuotteesta. Se ei tee tuotteesta huonompaa kuin alkuperäinen tuote, koska uudella, muokatulla tuotteella voi olla ominaisuuksia, joita aikaisemmalla tuotteella ei ollut. Se voi esimerkiksi vastata joihinkin nykykuluttajan arvoihin, kuten ympäristötietoisempaan kuluttamiseen. Lanseeraus on viimeinen vaihe ennen tuotteen tuomista kaupalliseen käyttöön. Tuotetta viimeistellään ja hio-taan ja siitä voidaan vielä poistaa ominaisuuksia tai lisätä niitä. (Silvennoinen 2016.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimus toteutettiin paikan päällä Pyynikin ravintolassa haastattelulla, johon oli kerätty kysymyksiä erilaisista teemoista ja joita haastateltavien kanssa haluttiin käsitellä (liite 1). Haastattelut nauhoitettiin puhelimella ja litteroitiin tekstiksi.

Haastattelututkimus on yleisimpiä tapoja kerätä tutkimustietoa. Haastateltava päättää, mistä aiheesta keskustellaan ja ohjaa keskustelua, että tutkimukselle arvokasta dataa saadaan tarpeeksi. Haastattelussa olennaista on, että haastattelija joutuu ohjaamaan ja motivoimaan haastateltavaa. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006.)

Haastattelututkimuksella pyrittiin saamaan kattavaa tietoa siitä, mitä asiakkaat konkreettisesti haluaisivat syödä Pyynikin toimipisteissä. Keskusteluissa pyrittiin tuomaan esille sitä, mitä he muistavat lapsuudestaan ja miten ruoka liittyy näihin muistoihin. Lapsuuden muistoilla ja suhteella ruokaan sekä ravitsemukseen on suuri vaikutus siihen, minkälaista ravintoa ikääntynyt nauttii ja miten hän ylläpitää kuntoaan. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010.)

Haastattelut piti suorittaa Campusravitan Alarannan toimipisteelle mutta sinne mennessä tulikin ilmi, että kyseinen toimipiste on siirtynyt pois Campusravitalta toukokuussa ja silloin haastattelun suorittamiseen jäi Pyynikin toimipiste. Haastattelu sovittiin pidettäväksi Pyynikillä seuraavana päivänä. Haastattelukysymykset oli mietitty ja kirjoitettu etukäteen ja olivat sellaisia, jotka haluttiin senioriasiakkailta selvittää.

Haastattelut suoritettiin siis 28.3. Pyynikin toimipisteen ollessa auki. Suunnitelmana oli ollut tehdä yksilöllisiä haastatteluja, mutta haastattelun luonne muuttui ryhmähaastatteluksi, jolloin haastatteluista tuli laajempia keskusteluita ja joissa haastateltavat kertoivat pidempiä tarinoita suhteestaan ruokaan. Haastattelut ja ryhmäkeskustelut nauhoitettiin puhelimella. Haastateltavilta kysyttiin myös lupa heidän tietojensa ja sanomiensa käyttämiseen tutkimuksessa. Haastattelut käytiin haastateltavien syömän lounaan lomassa, koska näin saatiin houkutelua heidät paikalle ja puhumaan aiheesta. Haastateltavat tulivat pääsääntöisesti

kello 11 jälkeen ja viimeiset haastattelut käytiin juuri ennen ravintolan sulkemisaikaa eli kello 13. Kyseinen tilaisuus pakotti toimimaan enemmän ryhmähaastattelun keinoin, mutta haastattelut oli strukturoinut niin, että päästiin eri ryhmissä käymään tiettyjä teemoja läpi ja kuulemaan eri ihmisiltä heidän omia mielipiteitään aiheista. Nauhoitetut keskustelut litteroitiin tekstiksi jälkeenpäin ja tekstistä poimittiin haastateltavien mielipiteitä teemoittain.

5 TULOKSET

Haastatteluissa toistui kotiruoan suosiminen ja se, että Campusravita oli tuottanut paljon parempaa ruokaa kuin aikaisempi toimija Pyynikin toimipisteellä. Kotimaisen kalan ja luomuruoan suosimista toivottiin ja kasvien toivottiin olevan maistuvampia kuin mitä höyrykasvikset ovat. Kotiruokamaista ruokaa haluttiin myös paljon ja vastaajista näki selvästi, minkälainen suhde heillä oli kehittynyt ruokaan ja ravintoon. Haastatteluissa siis nousi esille kotiruoka ja kala, niistä pidettiin ja niitä toivottiin. Myös uunikasviksista pidettiin toisin kuin höyrykasviksista.

Haluttiin toisaalta makkaroita, lihapullia ja perunaa, toisaalta haluttiin myös keilla uusia ruokia ja raaka-aineita. Kävi ilmi aikaisempien tutkimusten asioita ja ilmiöitä, seniorit eivät ole yhtenäinen ryhmä. Eri elämäkokemukset vaikuttavat taustalla siihen, minkälaista ruokaa syödään nykyisin. Osa oli syntynyt pula-aikoina ja se näkyi heidän suhteessaan ruokaan. Kellonaika oli joillekin asiakkaille liian varhainen, joillekin taas liian myöhäinen. Ihmisillä on erilaiset vuorokausirytmit. Tärkeäksi koettiin, että ruokahuolto pelaa myös kesällä, vaikkei ole opiskelijoita syömässä. Lähiruokaa, maidotonta ja gluteiinitonta ruokaa toivottiin.

Palvelua pidettiin hyvänä ja asiakaspalvelijaa kehuittiin todella paljon. Ruokailutilanne nähtiin sosiaalisena tapahtumana, jossa nähtiin ystäviä ja nautittiin hyvästä ruoasta. Yhteisöllisyys nähtiin tärkeänä ja se, että paikka tuntui kodikkaalta.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tulokset vahvistavat jo aikaisemmin tehtyjä tutkimuksia, joissa tuli ilmi, että halutaan syödä niitä ruokia, mitä syötiin jo lapsena, tässä tapauksessa kotiruokaa. Uutena asiana tuli asiakkaiden ympäristötietoisuus, joka korostui haastateltavien keskuudessa. Tässä tulee esille kuluttajien kasvanut ympäristötietous ja se, että tietoa ruoasta tulee helpommin esille ja asioita käsitellään mediassa paremmin nykyisin. Jos mahdollista, ympäristötietoisen lähiruokatuotteen voisi brändätä ja tuoda esille asiakkaille.

Haastateltavien esimerkeissä tuli esille, että he haluaisivat turvata ravintolan aukiolon myös kesällä, jolloin opiskelijoita ei ole paikalla. Myös ravintolan pidemmät aukioloajat tulivat esille, monen mielestä klo 11-13.30 ei välttämättä sovi kaikille senioreille. Haastateltavista moni ilmoitti aloittavansa päivänsä niin aikaisin, että nälkä on jo ennen kello 11 tai niin myöhään, että nälkä tulee vasta kun ravintola on menossa kiinni 13.30 aikaan.

Campusravita voisi mainostaa ruokapalveluita jollain kampanjalla näkyvämmiin palvelutalossa, ehkä pienellä hinnanalennuksella, tai teemaviikolla. Teemaviikko voisi olla esimerkiksi perinteisistä lähialueiden ruokatuotteista, kuten lähikalasta, jota oli toivottu. Toki tämä voi tuoda lisäkustannuksia, mutta sillä voi olla myös mahdollisuus tuoda uusia asiakkaita. Muita esille tulevia teemoja oli lähiruoka ja sen tuomat positiiviset mielikuvat. Itämeren silakka tuli esille positiivisena kalaruokana, jota haluttaisiin lisää. Siksi kyseinen ruoka on myös alla olevassa ehdotelmassa, koska kala sisältää paljon D-vitamiinia ja Omega 3-rasvahappoja ja on lisäksi suomalaista ruokaa, jonka nähtiin olevan positiivinen asia. Alla on ehdotelma ruokatuotteista, joita voitaisiin tarjota, jotta seniorien tarpeet ja mieltymykset täyttyisivät myös ravitsemuksellisesti. Kalan ollessa hyvä D-vitamiinin lähde olisi loogista tehdä kalaruokaa ja sitä oli kyselykin aikaisemmin.

Toiseksi ruoaksi valikoitui läskisoosi, koska haluttiin juuri perinteistä ruokaa ja sitä ei monen paikan listalla ole ollut pitkään aikaan. Haastateltaville oli tärkeätä tavallinen kotiruoka ja kysymys heräsi, olisiko mahdollista tuoda Campusravitan

listalle näitä ruokia, joita asiakkaat haluaisivat. Kyseiset ruoat voisi tehdä maidottomina ja gluteenittomina ja ohjata näin heidän kulutustottumuksiinsa.

Haastattelun tuloksena syntyi ehdotukseksi kaksi pääruokalajia, yksi kasvislisäke ja yksi hiilihydraattilisäke. Keskon Ruokatrendit 2019 -raportin mukaan peruna on tekemässä paluun ja kyseinen juures oli oleellinen osa seniorien ruokavaliota heidän menneisyydessäänkin. Ehdotus olisi siis perinteinen perunamuusi tehtynä laktoosittomaan voihin ja maitoon. Tuotteesta voisi tehdä myös pienen kokeiluanoksen kaurakermaan, että asiakkaat saavat maistaa myös vegaanista vaihtoehtoa. Ehkä joku heistä löytäisi tästä oman suosikkinsa. Tähän yhteyteen ehdotuksena kalaruoksi on silakkapihvejä Itämeren silakasta, gluteenittomina jos mahdollista. Myös niin sanotuista roskakaloista, kuten lahnasta ja särjestä tehtyjä tuotteita voisi kokeilla. Lihaisana pääruokana toimisi läskisoosi, joka tehdään paistetuista porsaan kylkiviipaleista. Tämä onnistuu myös Metosin älyuuneilla. Sianlihakastikkeeseen ruskistetaan vehnä jauhoja voissa ja tehdään näin ruskea kastike. Tämän jälkeen kastike ja liha laitetaan hautumaan kannen alle noin tunniksi. Kasvislisäkkeenä tarjoaisin punajuuria, porkkanoita ja sipuleita uunissa rypsiöljyssä ja ripauksella voita paistettuina. Tässä voi myös käyttää laktoositonta voita, että se sopii mahdollisimman monelle ruokailijalle. Palvelumuotoilun keinoin on asiakkaiden mielipiteiden avulla tehty ehdotuksia sellaisista, jotka perustuvat asiakkaiden toiveisiin mutta ovat myös yhteneviä niin ravitsemuksellisten kuin trendienkin osalta.

Lopuksi voidaankin todeta, että seniorien kulutustottumukset ja ravitsemukselliset tarpeet eivät eroa paljoa muun väestön tarpeista. Koska he ovat eläneet jo pitkän elämän, on heidän kohdalla kuitenkin tarpeellista tähdentää sitä, että ruoka maistuu hyvältä ja että sitä halutaan syödä. Myös ruokahetken tärkeys sosiaalisena kanssakäymisenä tuntuu korostuvan seniori-ikäisten keskuudessa. Seniorit haluavat tuttuja ruokia menneisyydestään, mutta jotkut heistä haluavat kokeilla myös ruokaa, joka on uusien trendien mukaisesti tehtyä. Koko seniorien ryhmää on täten vaikea yleistää, koska heillä on niin erilaisia elämäntapoja sekä kokeimuksia.

LÄHTEET

Bisnode. N.d. Mitä on asiakasymmärrys ja miten sitä kehitetään?. Luettu 11.3.2019.

<https://finland.bisnode.fi/syvenna-osaamistasi/ajatuksiamme/mita-on-asiakasymmarrys-ja-miten-sita-kehitetaan/>

Fazer Food Services. 2018. Tulevaisuuden ruokatrendit 2019. Luettu 11.3.2019.

https://www.fazerfoodsolutions.com/siteassets/pdf/fi-pdf/fazer-trend-report-2019_fi.pdf

Heiniö, R. & Pentikäinen, S. 2014. Food for seniors, final report. VTT 27.11.2014. Luettu 11.3.2019.

https://www.vtt.fi/Documents/2014_Foodforseniors_finalreport_public_FINAL.pdf

Hämäläinen, J & Lehtovaara, T. 2011. Ravintolakokin käsikirja. Sanoma Pro.

Kesko. 2019. Ruokailmiöt 2019. Luettu 10.3.2019.

https://www.kesko.fi/globalassets/pdf-tiedostot/ruokailmiot2019_final.pdf

Metos. N.d. Self Cooking Center. Luettu 13.4.2019.

<https://www.metos.fi/page.asp?pageid=prods&languageid=FI&groupid=805&prodid=4342082&showspareparts=1&title=Yhdistelmäuuni%20Metos%20SelfCooking%20Center%20201/20>

Orion Oyj. N.d. D-Vitamiini. Miksi tarvitsemme D-vitamiinia. Luettu 13.3.2019.

http://www.d-vitamiini.fi/tietoa_d-vitamiinista/miksi_tarvitsemme_d-vitamiinia.php

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto. Luettu 13.5.2019.

https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3.html

Silvennoinen, P. 2016. Palveluiden tuotteistaminen ja uusien palveluiden kehittäminen teollisuusyrityksessä. Luettu 13.4.2019.

<https://dspace.cc.tut.fi/dpub/bitstream/handle/123456789/24212/Silvennoinen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Studio55. Tästä puhutaan. 2014. Tältä näyttivät ensimmäiset suomalaiset ravitsemussuositukset vertaa! Turunen, P. 4.2.2014. MTV3. Luettu 10.5.2019.

<https://www.studio55.fi/tastapuhutaan/article/talta-nayttivat-ensimmaiset-suomalaiset-ravitsemussuositukset-vertaa/2781404>

Suomen Muistiasiantuntijat ry & Gerontologinen ravitsemus Gery ry. 2014. Ikäntyneen ravitsemusopas. Luettu 23.4.2019.

<http://www.muistiasiantuntijat.fi/media-files/ik%C3%A4%C3%A4ntyneen%20ravitsmusopas%202014.pdf>

Tuulaniemi, J. Palvelumuotoilu. 2011. Talentum.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2014. Terveyttä ruoasta - Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014. Luettu 13.4.2019.

https://www.leipatiedotus.fi/media/pdf-tiedostot/ravitsemussuositukset_2014_fi_web.2.pdf

Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2010. Ravitsemussuositukset ikääntyneille. Luettu 10.3.2019.

<https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/teemat/terveytta-edistava-ruokavaliio/kuluttaja-ja-ammattilaismateriaali/julkaisut/ikaantyneet.suositus-3.pdf>

LIITTEET

Haastattelusapluuna, jonka kysymykset esitettiin haastateltaville 28.3.2019 klo 11-13.30 lounaan yhteydessä Campusravita Pyynikissä.

Haastateltava

Mistä ruoasta ja minkälaisesta on pidetty lapsena?

Mistä pidetään nykyisin?

Mitä toiveita ruokaan liittyen nykyisin?

Millainen ruokailutilanne tuottaa iloa?