



Henkilöstöruoan terveellisyys ja ravitsemuksellinen laatu

Case Bistro Hiedan Helmi

Viivi Ruuno

OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2021

Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

RUUNO, VIIVI

Henkilöstöruoan terveellisyys ja ravitsemuksellinen laatu
Case Bistro Hiedan Helmi

Opinnäytetyö 50 sivua, joista liitteitä 3 sivua
Huhtikuu 2021

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millainen on terveellinen ruokavalio, millaiseksi ravitsemus ja ravitsemuslaatu sekä ruokatuote koetaan asiakkaiden näkökulmasta toimeksiantajan yrityksessä. Tavoitteena on kerätä riittävästi informaatioita ja asiakasymmärrystä toimeksiantajalle, jotta tuotekehitys voidaan aloittaa sopivan hetken tullen. Opinnäytetyössä käsitellään ravitsemuksen sekä ravitsemuslaadun lisäksi henkilöstöruokailun historiaa ja merkitystä, kuluttajakäyttäytymistä sekä muun muassa biohakkerointia.

Opinnäytetyön lähestymistapana on kehittämistyö, jossa on tapaustutkimuksen piirteitä. Menetelmänä käytetään kvantitatiivista mielipidekyselyä. Kyselyyn vastasi 55 toimeksiantajan yrityksen asiakasta. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää asiakkaiden suhtautumista ravitsemukseen sekä lounastuotteeseen. Lisäksi pyritään selvittämään asiakkaiden kulutustottumuksia, vastuullisuutta sekä keräämään asiakaspalautetta ja kehitysehdotuksia. Tutkimustuloksia tullaan käyttämään lounastuotteen kehittämisessä sekä asiakastytyvyyden parantamisessa. Kyselytutkimuksen lisäksi asiakkaiden käyttäytymistä havainnoitiin lounastilanteessa. Kulutus- ja asiakaskäyttäytymisen havainnoinnin avulla lisättiin asiakasymmärrystä tutkimuksen tueksi. Asiakkaiden piileviä tarpeita pystytään kartoittamaan paremmin havainnoinnilla kuin kyselylomakkeella.

Kyselylomakkeen sekä havainnoinnin yhdistelmällä saatiin kattava kuva siitä, miten asiakkaat suhtautuvat lounastuotteeseen ja -tilanteeseen. Asiakasymmärrys parani kyselylomakkeen vastausten perusteella ja yritykselle saatiin tarpeeksi informaatioita siitä, millaiseksi lounastuotetta kannattaa kehittää, jotta asiakastytyvyys parani. Tutkimus osoitti yrityksen asiakkaiden olevan kiinnostuneita omasta ravitsemuksesta, terveydestä sekä terveellisestä elämäntavasta. Ruokatuotteen kehittämiseksi nähtiin tarve, jotta pystytään tarjoamaan vaihtoehtoja yksilön ravitsemuksen parantamiseksi.

Asiasanat: ravitsemuslaatu, asiakaskäyttäytyminen

ABSTRACT

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

RUUNO, VIIVI
Healthiness and Nutritional Quality of Staff Catering
Case Bistro Hiedan Helmi

Bachelor's thesis 50 pages, appendices 3 pages
April 2021

The aim of this thesis was to find out what a healthy diet is, what types of nutrition exist, what nutritional quality is and how the food product is perceived from the customers' point of view in the client's company. The goal was to gather enough information and customer understanding for the client, so product development can begin at the right time. In addition to nutrition and nutritional quality, the thesis explored the history and significance of staff catering, consumer behavior and, among other things, biohacking.

The approach of the thesis was development work with features of a case study. The method used was a quantitative survey. Fifty-five Customers of the client's company responded to the survey. The aim of the study was to find out customers' attitudes towards nutrition and lunch products. In addition, efforts were made to find out customers' consumption habits, environmental responsibility and to collect customer feedback and development suggestions. The research results will be used in the development of the lunch product and in improving customer satisfaction. In addition to the survey, customer behavior was observed at lunch. Observation of consumption and customer behavior was used to increase understanding of the case in support of the study. The data for the latent needs of customers can be collected better by observation than by a questionnaire.

The combination of the questionnaire and the observation provided a comprehensive picture of how customers responded to the lunch product and the situation. Customer understanding improved based on the responses to the questionnaire, and the company was provided with enough information about how the lunch product should be developed to improve customer satisfaction. The survey showed that the company's customers were interested in their own nutrition, health, and healthy lifestyle. There was a need for food product development to be able to provide alternatives to improve an individual's nutrition.

Key words: nutritional quality, consumer behavior

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	HENKILÖSTÖRUOKAILU SUOMESSA	6
	2.1 Henkilöstöruokailun taustaa	6
	2.2 Ruokalistakehitys ja ruokatrendien vaikutus	7
	2.3 Ruokapalvelut osana ravitsemusta.....	10
3	RAVITSEMUS JA TERVEELLINEN RUOKAVALIO	11
	3.1 Ravitsemussuositukset	11
	3.1.1 Aikuisten ravitsemussuositukset	13
	3.1.2 Vegaaneille sovelletut suositukset	14
	3.1.3 Erityisruokavaliot	15
	3.2 Ravitsemuslaatu	16
	3.3 Ruoan monet ulottuvuudet	17
	3.4 Funktionaaliset elintarvikkeet	18
	3.5 Aiempia tutkimuksia terveellisestä ruokavaliosta	19
4	KULUTTAJAKÄYTTÄYTYMINEN	20
	4.1 Asiakaskokemus	20
	4.2 Asiakasarvo	21
	4.3 Palvelumuotoilu asiakaskokemuksen parantamisessa	22
	4.4 Ravintola-asiakkaan odotukset	23
	4.5 Tulevaisuuden asiakas.....	24
	4.6 Biohakkerointi	24
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	27
	5.1 Tutkimuksen luonne ja käytetyt menetelmät.....	27
	5.2 Kvantitatiivinen tutkimus.....	28
	5.3 Havainnointi	29
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	30
	6.1 Kyselytutkimuksen tulokset	30
	6.2 Havainnoinnin tulokset	36
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	38
8	POHDINTA.....	41
	LÄHTEET	44
	LIITTEET	48
	Liite 1. Asiakaskysely	48
	Liite 2. Kyselytutkimuksen avoimet vastaukset	50

1 JOHDANTO

Kiinnostus terveyteen sekä ravitsemukseen kuluttajien keskuudessa on jatkanut kasvuaan ja yhä useampi yrittää löytää vastauksia terveyteen liittyviin kysymyksiin ja ongelmiin ravitsemuksesta. Tutkimusten ollessa kaikkien saatavilla, on tavallisenkin kansalaisen mahdollista lukea uutta tutkimustietoa ravitsemuksesta sekä sen vaikutuksista ja hyödyntää saamaansa informaatiota. Funktionaalinen ravitsemus sekä biohakkerointi ovat tulevaisuuden uusia normaaleja, joilla tullaan vaikuttamaan yksilön hyvinvointiin.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää mitä on terveellinen ruokavalio ja ravitsemuslaatu sekä millaisena se koetaan henkilöstöravintolassa. Tarkoituksena on myös selvittää tyypillistä asiakaskäyttäytymistä niin teoria- kuin tutkimustasolla. Asiakasymmärrystä saatiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen kyselylomakkeella sekä havainnoimalla. Havainnoinnin sekä kyselyn perusteella luotiin asiakasprofiileja. Kyselyllä saatua informaatiota käytetään ruokatuotteen sekä ruokailun kehittämiseen, siten että tarjonta vastaa paremmin kysyntää ja mahdollisesti kasvattaa asiakasmääriä ja taloudellista kannattavuutta.

Tutkimus toteutettiin toimeksiantona Bistro Hiedan Helmen asiakkaille. Bistro Hiedan Helmi on aloittanut toimintansa loppukesällä 2020. Ravintolatoiminta sijoittuu tehtaan tiloihin, joten pääasiallinen tarkoitus on lounas-, sekä kahvilamahdollisuuden järjestäminen tehtaalla työskenteleville henkilöille. Asiakaspaiikkoja on 88, joista koronapandemian seurauksena käytössä on 44. Lounasruokailu on normaalioloissa avoin tehtaan ulkopuolisille asiakkaille, mutta covid-19 tilanteen tuomien rajoitusten mukaan ravintola on tällä hetkellä suljettu ulkopuolisilta asiakailta. Ravintolalla ei ole käytössä toiminnanohjaukseen soveltuvia järjestelmiä, vaan ruoanvalmistus tapahtuu ilman reseptiikkaa. Ruokalistojen suunnittelu ei tapahdu suunnitelmallisesti, vaan yrittäjä tekee päätöksiä varastosaldojen, toiveiden sekä tarjolla olevien raaka-aineiden pohjalta.

2 HENKILÖSTÖRUOKAILU SUOMESSA

Henkilöstöruokailu on työpaikoilla, tai niiden läheisyydessä, usein yrityksen tai toimijan järjestämä ruokailu. Suurin osa henkilöstöruokailusta on lounasruokailua, mutta työpaikoilla, joissa työtä tehdään vuoroissa tai ympäri vuorokauden, voidaan ruokailua sekä sen sisältöä soveltaa. Henkilöstöravintolassa ruokailu ja tarjonta poikkeaa tavallisesta ravintolasta siten, että toiminta on suunnattu vastaamaan henkilöstön tarpeita. Ravitsemistoimintaa järjestämässä tai tukemassa on työnantaja. Tämä tarkoittaa käytännössä työnantajan maksamaa rahallista avustusta tai korvausta ruokapalveluyrittäjälle. Summa riippuu tarvittavasta palvelusta, laitteiden ja tilojen kustannuksista sekä muista juoksevista kuluista. Työntekijät maksavat työnantajan sopimuksesta riippuen ruoan itse tai se tarjotaan heille luontoisetuna. (Verohallinto 2017.)

2.1 Henkilöstöruokailun taustaa

Suomessa teollistumisen lisääntyessä ja tehtaiden kasvaessa yleistyi myös työn perässä liikkuminen ja muuttaminen. Maansisäinen muuttoliike kasvatti kaupunkikeja. Kun matkat kodin ja työn sekä vapaa-ajan aktiviteettien välillä kasvoivat, alettiin aterioita syödä enemmän ruokaloissa sekä kuppiloissa. Kasvanut kysyntä synnytti paljon vaatimattomia ruokapaikkoja niille, joiden matka kotiin syömään oli liian pitkä. Töitä ei enää lähdetty tekemään kodin lähetyville niin kuin maaseudulla, vaan ruokaa oli otettava mukaan. Kun töitä alettiin tehdä tehtaissa, usein pitkiäkin päiviä, tarve ruokailulle työpaikoilla kasvoi. Tällöin ensimmäiset henkilöstölle suunnatut keittolat syntyivät. Tehtaiden työnantajia neuvottiin aloittamaan keittoloiden toiminta ja ruokailun tarjoaminen työntekijöille. Tehtaiden keittolat yleistyivät vasta sodan ja itsenäistymisen jälkeen 1920-luvulla. (Sillanpää 2002, 32, 34.)

Lakiin kirjattiin 1930- ja 1940-luvuilla määräys työpaikoilla ruokailusta ja tavoite oli, että kaikilla työntekijöillä olisi ruokaa. 70-luvulla tapahtui suurin työmaaruokaloitten kasvu, sillä työterveyslaitos antoi 1971 suosituksen työpaikkaruokailusta

ja sen kansanterveydellisistä vaikutuksista. Kansanterveydellisillä vaikutuksilla tarkoitettiin ravintoaineiden puutoksista johtuneita sairauksia. Suosituksen jälkeen tuhansia henkilöstölle tarkoitettuja ravintoloita avattiin. (Ruokatieto n.d.) Vuonna 1917 säädetyssä laissa työntekijälle määrättiin mahdollisuus taukoihin ja ruokailulomaan. (Haavisto n.d; Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2010.)

Ravintoloiden historia Suomessa erilaisten rajoitusten, lakimuutosten ja kieltoilain merkeissä on ollut värikäs. Nykyiselle ravintolat ja niiden nimitykset alkoivat muotoutua vuoden 1991 jälkeen. Ennen vuotta 1991 ravintola sanalla viitattiin tilaan, jossa anniskeltiin vahvoja alkoholituotteita. Paikat, joissa ei tarjottu keskiolutta vahvempia juomia olivat ruokaloita. Ravintola sanalla ei enää viitattu paikkaan, jossa tarjotaan alkoholia, vaan esimerkiksi työpaikkaruokaloista tuli henkilöstöravintoloita ja emännistä ravintolapäälliköitä. Ravintolat, baarit ja kahvilat alkoivat kehittyä omiin suuntiinsa ja kerätä ominaisia asiakaskuntia. Suomalaisen ravintolakulttuurin ollessa vailla omaleimaisuutta monet ravitsemusliikkeet ottivat mallia ulkomailta ja syntyi amerikkalaistyyllisiä hampurilaisravintoloita ja saksalaistyyllisiä olutravintoloita. (Sillanpää 2002, 12–13.)

2.2 Ruokalistakehitys ja ruokatrendien vaikutus

Globalisaation myötä reseptit kansainvälisiin ruokiin ja raaka-aineet ympäri maailman ovat kaikkien saatavilla. Moni hyvin epäsuomalainen raaka-aine on osoittautunut toimivaksi sekä maistuvaksi. Samalla suomalaiset ovat alkaneet kaivata ruokavalionsa vaihtelua ja elämyksiä perinteisen lihan ja perunan rinnalle. Esimerkiksi sushi on viimeisten muutamien vuosien kuluessa vakiintunut ruokasuosikiksi ja suosio jatkaa kasvuaan. (Kesko 2020.) Lounaslistoille tavallisiin ravintoloihin ei sushi vielä ole suurissa määrin päässyt. Täysin uudenlainen maustaminen on tullut jäädäkseen. Enää ruoat eivät ole perinteisen suolan ja pippurin varassa, vaan valittavana on kaikkea maan ja taivaan väliltä. Arkisiinkin ruokiin ovat tiensä löytäneet jo erilaiset maustekastikkeet ja sekoitukset sekä etenkin Yhdysvalloissa tyypillinen ja perinteinen barbeque (bbq). (Sydänmerkki n.d.)

Henkilöstöruokailujen yleistyessä teollistumisen aikakaudella sotavuosien jälkeen tarjolla oli tavallisia suomalaisia raaka-aineita. Ruoat valmistettiin sesongin

mukaan sellaisista raaka-aineista, joita oli milloinkin saatavana. Peruna oli suurimmassa roolissa, kuin myös riista. Kotimaiset juurekset ja vihannekset hyödynnettiin sesongin mukaan. Järvikalat olivat suurta herkkua, mutta ne eivät kuuluneet tavalliseen ruokapöytään, saati henkilöstöruokailuun. Keittoloissa valmistetut lounaat olivat usein hyvin yksinkertaisia, keittoja ja pataruokia. Valmistukseen käytettiin hyvin erilaista teknologiaa kuin tänä päivänä, perunoita ei tilattu valmiiksi kuorittuina ja keitettyinä, vaan oli hyvin yleistä, että keittoloissa oli perunan kuorijoita vain sitä työtehtävää varten. Pula-aika vaikutti suuresti siihen mitä, oli tarjolla. (Sillanpää 2002, 82.)

Ruokalistojen kehittyminen kertoo paljon muustakin kuin saatavilla olevista raaka-aineista sekä suomalaisten makumieltymyksistä. Ruokalistat kertovat maailmasta siinä hetkessä, esimerkiksi lamavuodet vaikuttivat talouteen ja sen myötä myös ravintoloihin sekä tarjottuun ruokaan ja raaka-aineisiin. Ruokalistat kertovat muutakin kuin ravintolan tarjonnan. Visuaalisuus, värit sekä käytetty kieliasu kertovat paljon kyseisen ravintolan tyylistä sekä brändistä (kuva 1). Eri aikakausilla on ollut myös omat vaikutuksensa siihen minkälaisiksi ruokalistat ovat muotoutuneet. (Hotelli- ja ravintolamuseo n.d.)



KUVA 1. Hotelli Aulankon keittiömestarin suositukset vuodelta 1950 (Hotelli- ja ravintolamuseo n.d.)

Tänä päivänä lounaslistoilla näkyvät ajankohtaiset ruokatrendit; terveellisyys sekä etnisyys. Ruokatrendit näkyvät nopeasti ruokalistoissa sellaisissa paikoissa, joiden asiakassegmenttiin kuuluvat trendeistä kiinnostuneet asiakkaat. Henkilöstöravintolat, jotka ovat keskittyneet suurien massojen ravitsemiseen, eivät taivu käden käänteessä valmistamaan uusimpien trendien mukaisia ruokia. Moni ravitsemusliike kuitenkin pyrkii valmiuksiensa mukaan vastaamaan asiakkaiden toiveisiin ja ravitsemuksellisiin vaatimuksiin muokkaamalla tarjontaansa. Paikkaansa pitävät myös hyvin perinteiset, klassikkoravintolat, joilta ei odoteta trendien aallonharjalla pysymistä vaan vankkaa kokemusta ja ammattitaitoa perinteisissä annoksissa. (Skyttä 2020.)

Ruokatrendillä tarkoitetaan ajankohtaista, usein vain hetken kestäväää, ruokaan, ruoanlaittoon tai raaka-aineisiin kohdistuvaa suosiota. Trendeille tyypillinen jatkuva vaihtuvuus näkyy ruokatrendeissäkin. Keskon tekemän ruokailmiöt2021-tutkimuksen mukaan kuluvan vuoden ruokatrendeissä jatketaan terveellisyyden sekä vastuullisuuden merkeissä, lisääntyvissä määrin tullaan suosimaan puolivalmiiden raaka-aineiden hyödyntämistä. Uudet makuelämykset sekä etniset raaka-aineet ja ruokalajit pitävät pintansa ja kiinnostuksen yllä. Ruokalähetit eivät itsessään vaikuta ruokaan, mutta lähettipalvelun yleistyessä ihmisten suhde ruokaan ja sen saatavuuteen on muuttunut. Lähettipalvelujen suosio tulee pitämään pintansa niin ruoan kuin ruokaostosten saralla. (Kesko 2020.)

2020-luvun alussa globaali pandemia on laittanut niin tavallisten kuluttajien kuin palveluiden tuottajien elämänä sekaisin. Kuluttajatottumuksiin ja ruoan ostamiseen pandemia on vaikuttanut yksilöllisesti, mutta suuressa mittakaavassa vaikutukset näkyvät kaikille. Ravintoloissa käydään selvästi vähemmän syömässä, sillä töitä tehdään kotoa käsin ja rajoitukset ovat kehottaneet pysymään kotona sekä välttämään kontakteja. Edellä mainitut kuitenkin kumoavat toisiaan. Kun kotoa tehdään töitä, halutaan ulos päästä edes ravintolaan tai kauppaan ostoksille. Take-awayt ja valmiit, mukaan napattavat ruoat ovat nostaneet suosiotaan juuri pandemian luomien poikkeusolojen vuoksi. Tuottajat ovat vastanneet kuluttajien kysyntään nopeasti, joka näkyy puolivalmiiden raaka-aineiden sekä ravintolaruokien lisääntymisenä ruokakaupoissa. Moni ravintola on panostanut lähettipalveluihin sekä mukaan otettaviin annoksiin vastatakseen tehokkaasti muuttuneeseen kysyntään. (S-ryhmä 2020.)

2.3 Ruokapalvelut osana ravitsemusta

Ruokapalveluilla on suuri merkitys suomalaisten ravitsemuksessa. Suomessa joukkoruokailu aloitetaan jo päiväkodeissa, jonka jälkeen siirrytään kouluihin, ammattioppilaitoksiin, korkeakouluihin ja lopulta työpaikoille. Joukkoruokailut ovat läsnä suurella prosentilla suomalaista läpi erilaisten elämänvaiheiden. Yhdessä koetut ruokailuhetket tarjoavat ohjenuoria terveelliseen, ravitsemussuositukset huomioon ottavaan ruokavalioon sekä tarjoavat mahdollisuuksia luoda uusia sosiaalisia kontakteja ja ylläpitää ystävyysuhteita. (THL 2019.)

Se, mitä henkilöstöruokailussa tarjotaan, ei ole samantekevää. Työpaikalla tarjottu lounas kattaa merkittävän osan päivittäisestä energiantarpeesta. Ravintosiällöllä on tällöin suuri merkitys hyvinvointiin ja kokonaisvaltaiseen ravitsemukseen. (THL 2019.) Työpaikoilla omalle henkilöstölle suunnatuissa henkilöstöravintoloissa asiakkaat valitsevat lautaselleen suuremmissa määrin kasviksia ja kasvisruokaa sekä kalaa, kuin tavallisissa yleisissä lounasravintoloissa. Tällöin henkilöstöravintoloissa syöty lounas vastaa paremmin ravitsemussuosituksia. (Valsta & Kaartinen & Tapanainen & Männistö 2018, 6.)

Suomessa erilaisia henkilöstölle suunnattuja lounaita hyödyntää päivittäin kolmannes työssäkäyvistä. Mahdollisuudet työpaikkaruokailuun vaihtelevat työpaikan, työllisyyden sekä koulutuksen mukaan. Esimerkiksi yksityisyrittäjillä, keikkatyöläisillä tai haja-asutusalueella työskentelevillä ei ole mahdollisuuksia henkilöstöruokailuun. FinRavinto 2017 -tutkimuksen raportissa todettiin miesten syövän henkilöstöravintoloissa naisia useammin. Naisiasiakkaat kokivat miehiä useammin tarjotun ruoan sopimattomaksi omiin mieltymyksiinsä tai noudattamaansa ruokavalioon. Maistuva, rauhallisessa ympäristössä nautittu ruoka parantaa työtehoa sekä työkykyä ja parantaa työntekijöiden hyvinvointia. (Valsta ym. 6.)

3 RAVITSEMUS JA TERVEELLINEN RUOKAVALIO

Ruokavalio, jota yksilö noudattaa kertoo siitä, mikä on hänelle tärkeää, mitä tiedostaa ja mikä on oleellista. (Mieli n.d.) Suuren osan ihmisen hyvinvoinnista määrittää se, mitä geneettisesti periytyy ja millaisina synnymme. Enemmistö ihmisistä kuitenkin on perimältään perusterveitä ja toimintakykyistä, joten suurimpaan osaan terveydellisistä ongelmista syyt löytyvät elämäntavoista sekä valinnoista. Solumme uusiutuvat tietyssä syklissä rakentuen niistä aineista ja molekyyleistä, joita saamme ravinnosta. Ihminen kirjaimellisesti on sitä mitä syö. Mikäli saatu ravinto on monipuolista ja sisältää kaikki tarvittavat rakennusaineet uusille soluille ja siten kudoksille, voimme hyvin. Huonosti koostettu ruokavalio, joka ei sisällä riittävästi tarpeellisia ravintoaineita alkaa pidemmän päälle näkyä kehon rapistumisena, sairauksina ja huonovointisuutena. (Hannula 2007.)

3.1 Ravitsemussuositukset

Maailman ensimmäiset ravitsemussuositukset julkaistiin Yhdysvalloissa 1941. Suomessa ensimmäiset suositukset tulivat julki 1987. Alkujaan ravitsemussuositukset kehitettiin ehkäisemään väestön yleisimpiä puutostiloja ja näin vaikuttaa terveyteen positiivisesti. Nykyään ravitsemussuositusten perimmäinen tarkoitus on parantaa kansanterveyttä, ennaltaehkäistä kansantauteja sekä pitkäaikaissairauksia. Ravitsemussuosituksia noudattamalla pystytään optimoimaan elintoinnot sekä hyvä terveys koko elämänkaaren ajaksi. Tästä syystä ravitsemussuositukset on laadittu erikseen jokaiseen elämänvaiheeseen. Ravitsemussuositukset kuvaavat valtaväestön ravintolaineiden ja energian suositeltavaa saantia sekä tarvetta. (Aro, Mutanen & Uusitupa 2016, 236.)

Ravitsemussuositusten perusta on pohjoismaisten asiantuntijaryhmien tutkimuksissa. Pohjoismaissa tehdään yhteistyötä tutkijoiden kesken ja tulokset julkaistaan kaikkien käyttöön. Kukin Pohjoismaa kokoaa tuloksista itselleen kyseisen maan suositukset. Valtion ravitsemusneuvottelukunta on vastuussa suomalaisista ravitsemussuosituksista. (Aro ym. 2016, 237.) Neuvottelukunta koostaa ku-

takin väestöryhmää kohden oman työryhmän, joka perehtyy kunkin tyypillisiin tarpeisiin. Työryhmät ovat monialaisia terveydenhuollon ammattilaisista, ruokapalveluiden tuottajista tutkimuslaitosten asiantuntijoihin. Maiden välillä suositukset saattavat erota toisistaan, sillä asiantuntijat ottavat suosituksia laatiessaan huomioon kulttuurilliset erot sekä ravitsemustottumukset. (THL 2020.)

Ravitsemussuositukset ovat tehty pääasiassa terveelle, keskiverto aktiiviselle aikuiselle. Yksilölle ravitsemussuositusten tarkka noudattaminen ei aina ole ravitsemuksellisesti paras vaihtoehto. Suosituksia pystyy kuitenkin helposti muovamaan moniin eri ruokavalioihin sopiviksi. Ravitsemisalán ammattilaisille ravitsemussuositukset on suunnattu ravitsemuksen punaiseksi langaksi esimerkiksi ruokalistojá suunniteltaessa. Ravitsemispalveluissa ravitsemussuosituksia noudattamalla pystytään takaamaan keskiverto suomalaiselle pätevä ravitsemus. Jokainen pystyy valitsemaan tarjottavasta ruoasta itselleen sopivimpia vaihtoehtoja, mutta keskiarvot on suunniteltava siten, että ne vastaavat suosituksia. (THL 2020.)

Lautasmalli sekä ruokavalion ravintoainesuhteita kuvaava ravintokolmio ovat laadittu havainnollistamaan sekä pelkistämään ravitsemussuosituksia siten, että lastenkin on helppo ymmärtää niitä. Yksilön tarpeitten mukaan annoskoot voivat vaihdella suuresti, mutta lautasmallia noudatettaessa ravintoaineiden suhteet pysyvät samoina. Ravitsemussuositukset ovat väestöryhmittäin hyvin erilaisia, esimerkiksi varhaiskasvatuksen ja raskaana olevien naisten suositukset pitävät sisällään eri painotuksia. Suosituksia mukauttamalla jokaiselle erityisryhmälle pystytään kokoamaan räätälöidyt suositukset ja huomioimaan erilaiset ravitsemukselliset tarpeet. (Ruokavirasto 2019.)

Ravitsemussuosituksissa huomioidaan joidenkin ravintoaineiden spesifi vaikutus terveyden edistämiseen sekä sairauksien ehkäisyyn. Ravitsemussuositukset voivat muuttua sen mukaan millaisten sairauksien ilmaantuvuus on kasvussa ja täten pystytään vaikuttamaan kansanterveyteen. Tästä syystä suositukset vaihtelevat maiden ja maanosien kesken. Suosituksia päivitetäessä huomioidaan uudet ja ajankohtaiset tutkimukset sekä niiden tulokset. Mikäli joidenkin ravintoaineiden kohdalta tulee uutta tutkimustietoa, voidaan suosituksilla lisätä tai vähentää niiden saantia. Suosituksia muokataan muuttuvien elintapojen seurauksena.

Mikäli elintavat passivoituvat, alennetaan suositeltua energiansaantia sekä energianlähteitä. (Ruokavirasto 2019.)

3.1.1 Aikuisten ravitsemussuositukset

Aikuisten ravitsemussuosituksissa painotetaan ruokarytmin ylläpitämistä sekä tarpeeksi useaa ruokailukertaa päivää kohden. Tasaisella ruokarytmillä saadaan funktionaalisia hyötyjä esimerkiksi ylipainon, diabeteksen sekä hammasterveyden kannalta. Aikuisten suosituksissa suuressa roolissa ovat kasvien, juurien, marjojen sekä hedelmien käyttö. Kasvikunnan tuotteita suosimalla turvataan riittävä vitamiinien, kivennäisaineiden sekä kuidun saanti. Edellä mainituilla pystytään välttämään puutostiloja ja kuidut tukevat vatsan sekä suoliston hyvinvointia. Kuidun lähteeksi suositellaan käytettäväksi täysjyväviljavalmisteita päivittäin. (Ruokavirasto 2019.)

Kasvikunnan tuotteita on enenevässä määrin alettu käyttää myös proteiininlähteenä. Kasviproteiini on niin kehon kuin ilmaston kannalta hyvä valinta. Lihan vähentäminen ruokavaliossa pienentää energiatiheyttä ja sekä alentaa suolistosyöpien riskiä. Kalaa aikuisen ruokavalioon suositellaan proteiinin sekä monitydyttymättömien rasvahappojen takia. Lohi, jota Suomessa käytetään runsaasti kalaruokiin, sisältää d-vitamiinia sekä monitydyttymättömiä rasvahappoja. Pohjoismaissa d-vitamiinin saanti jää usein niukaksi, joten ravitsemussuositukset kehottavat käyttämään d-vitamiinilisää ympäri vuorokauden. Ravinnon sisältämän rasvan suositellaan olevan mahdollisimman pehmeää, jolloin riskiä sydän-, ja verisuonitauteihin pystytään laskemaan. Parhaita pehmeän rasvan lähteitä ovat kasviöljyt sekä pähkinät ja siemenet. (Aro ym. 2016, 240.; Ruokavirasto 2019.)

Punaisen lihan sekä lihavalmisteen käyttöä suosituksissa kehoitetaan vähentämään 500 grammaan viikossa. Vastaava määrä valmistamatonta tai prosessoimatonta lihaa on noin 700 grammaa. Punaista lihaa koskevat rajoittavat suositukset pohjautuvat punaisen lihan sisältämään tyydyttymättömään rasvaan, joka lisää riskiä sairastua sydän-, ja verisuonitauteihin. Punainen liha lisää runsaana määrinä nautittuna suolistosyöpien riskiä, jota suosituksilla pyritään hillitsemään.

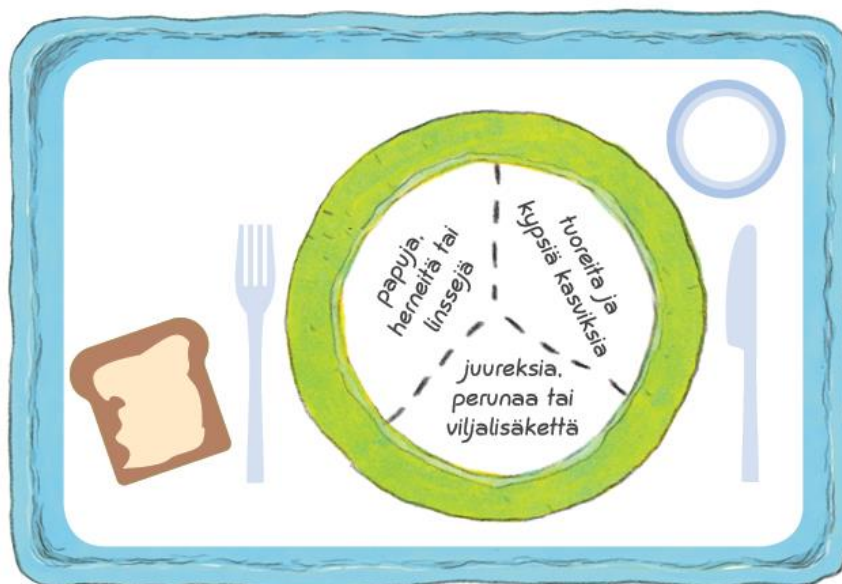
Punaisen lihan sisältämä rauta on helposti imeytyvässä muodossa, joten punaisesta lihasta valmistetut lihatuotteet on hyvä valita vähän prosessoituina sekä vähärasvaisina, mikäli ne ovat ainoa raudan lähde. (THL n.d.)

Ravitsemussuosituksissa on oma osuutensa myös juomasuosituksille sekä nesteytykselle. Nesteen tarve on hyvin yksilöllistä riippuen vuorokauden aikaisesta aktiivisuudesta, työn fyysisyydestä, vallitsevista sääolosuhteista sekä iästä. Jotkin lääkkeet lisäävät nesteen eritystä pois kehosta, tällöin on tärkeää huolehtia riittävästä nesteen saannista niin ruokien kuin juomien muodossa. Kofeiinin päivittäistä saantisuositusta ei ole annettu, sillä kofeiini ei ole välttämätön ravintoaine. Suositeltu päiväannos, jota ei kehoteta ylitettäväksi, on 400 mg. (Ruokavirasto 2020.; Aro ym. 2016, 240.)

3.1.2 Vegaaneille sovelletut suositukset

Täysin kasvipohjaista ruokavaliota noudattavilla ohjeistus lautasmalliin on hieinan erilainen (kuva 2). Lautasmalli jaetaan kolmeen, kasvattaen proteiininlähteen kokoa kolmannekseen perinteisen neljänneksen sijaan. Kasvipohjaisissa proteiininlähteissä proteiinin prosenttiosuus saattaa jäädä pienemmäksi, kuin eläinperäisessä proteiininlähteessä, tällöin turvataan riittävä proteiinin saanti kasvattamalla proteiini pitoisen ruoan osuutta lautasmallissa. Suomalaisissa ravitsemussuosituksissa kasvissyöjille suositellaan rapsi-, sekä rypsiöljyjen käyttämistä päivittäin tarvittavan monipuolisen rasvahappokoostumuksen saamiseksi. (Aro ym. 2016, 240.)

Ravintosuositukset painottavat D-, ja B12-vitamiinien sekä jodin lisäämistä ruokavalioon ravintolisien muodossa, sillä kasvipohjaisessa ruokavaliossa näiden suojaravintoaineiden osuus saattaa hyvin todennäköisesti jäädä liian alhaiseksi. Vegaaniruokavalio on koostettava mahdollisimman monipuolisesti, jotta pystytään välttämään puutostiloja. Ruokavirasto suosittelee vegaaniruokavaliota noudattaville käyttöön sekä kalsium-, että rautavalmisteita mikäli niiden saannista ei ole takeita tai saanti ei ole riittävä. (Ruokavirasto 2020.)



Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2017

KUVA 2. Vegaaninen lautasmalli (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2017)

3.1.3 Erityisruokavaliot

Erityisruokavalioiden noudattamiselle on useimmiten terveydellinen syy. Erityisruokavaliolla tarkoitetaan yhden tai useamman raaka-aineen välttämistä ruokavaliossa. Useimmiten erityisruokavaliota noudatetaan hoitona johonkin sairauteen tai allergiaan. Allergioissa keho on yliherkkä jonkin raaka-aineen proteiinirakenteelle, jolloin kehittyä lievemmistä oireista aina anafylaktiseen shokkiin asti yltäviä reaktioita. Allergisia reaktioita voi proteiinien lisäksi aiheuttaa esimerkiksi lisäaineet sekä hedelmien sisältämät yhdisteet. Allergisessa reaktiossa valkosolut reagoivat allergiaa aiheuttaneeseen pintaproteiiniin ja alkavat solujen kudosten kanssa tuottaa histamiinia. Histamiini saa aikaan yleisimmät allergialle tyypilliset oireet mm. nuha, ihottuma ja niin edelleen. (Terveyskirjasto 2020.)

Gluteenitonta ruokavaliota noudattavat henkilöt sairastavat keliakiaa, jossa ohran, vehnän, kauran sekä rukiin sisältämän gluteenin gliadiini aiheuttaa tulehduksen. Tulehdus tuhoaa ohutsuolen limakalvoilla olevaa nukkaa siten, että suolen ravintoaineita imeyttävä pinta-ala pienenee ja aiheuttaa puutostiloja vatsavaivojen lisäksi. Keliakiaa sairastavien on äärimmäisen tärkeää noudattaa täysin gluteenitonta ruokavaliota, jotta suolisto pysyy hyvässä kunnossa ja ravintoaineet

pääsevät imeytymään. Gluteeni voi aiheuttaa myös yliherkkyyttä, jolloin suositellaan gluteenitonta ruokavaliota. Tällöin kyseessä ei kuitenkaan ole keliakia. Gluteenitonta ruokavaliota noudattavat monet muutkin kuin keliakiaa ja gluteiiniyliherkkyyttä sairastavat. Tällöin esimerkiksi ruoanvalmistustilojen ei tarvitse olla erilliset gluteenittomia tuotteita valmistettaessa. (Ruokavirasto 2020.)

3.2 Ravitsemuslaatu

Ravitsemuslaadulla tarkoitetaan tuotteen, useimmiten tarjottavan aterian, sisältöä sekä terveysvaikutuksia. Ravitsemuslaatu on suoraan verrannollinen niihin raaka-aineisiin, joista se on valmistettu. Ateria, joka sisältää paljon sokeria, kovaa rasvaa tai suolaa on ravitsemuslaadultaan heikko. Ateria, joka on koottu ravitsemussuosituksia silmällä pitäen, monipuolisesti laadukkaista ja puhtaista raaka-aineista, on ravitsemuslaadultaan hyvä. Ravitsemuslaatua tarkastellessa tulee ottaa huomioon tuotteen raaka-aineet, niiden alkuperä sekä kuinka pitkälle tuote tai raaka-aineet on prosessoitu. Pitkälle prosessoitujen tuotteiden ravitsemuslaatu heikentyy lisäaineiden sekä lisätyn sokerin sekä suolan myötä. (Ravitsemuspassi n.d.)

Ravitsemispalvelut ovat suuri osa suomalaista ravitsemusta, jolloin ruokapalveluiden tuottajille jää vastuu ravitsemuslaadun pitämisestä hyvänä (Ravitsemuspassi, n.d.). Ravitsemuslaadun katsotaan olevan ruokapalveluissa hyvä silloin, kuin ateria vastaa ravitsemussuosituksia ja esimerkiksi lounasruokakriteereitä. Ravitsemuslaadusta kertoo mm. sydänmerkki. Sydänmerkin tuote tai aterian saa sisältäessään viitearvoon sopivan määrään rasvoja sekä suolaa. (Sydänliitto n.d.)

Tuotteen tai aterian ravitsemuslaatua parantavat esimerkiksi runsas kuidun määrä tai pehmeänrasvan suuri prosenttiosuus annoksen kokonaisrasvasta. Eniten huomioita ravitsemuslaatuun tulee kiinnittää sellaisten tuotteiden kohdalla, joiden menekki on suurta tai niitä on usein tarjolla. Esimerkiksi leivän, jota on tarjolla päivittäin, ravitsemuslaatu paranee mitä enemmän leipä sisältää kuitua ja mitä vähemmän siinä on suolaa. Mikäli ruokalistoilta kuuluu jälkiruoka päivittäin,

tulee huomioida sokerin sekä rasvan määrä ja toisinaan sisällyttää listoille terveellisempiä vaihtoehtoja marjoista tai hedelmistä. Tällöin ravitsemuslaatu kokonaisuutena pysyy hyvänä. (Ravitsemuspassi n.d.)

3.3 Ruoan monet ulottuvuudet

Ruoan katsotaan vaikuttavan kaikkiin ihmisen hyvinvoinnin osatekijöihin, niin fyysiseen, psyykkiseen kuin sosiaaliseenkin hyvinvointiin. Kun ruokavalio on terveellinen ja siitä saadaan kaikki keholle tarpeelliset ravintoaineet, täydentää ravitsemus muitakin kuin fyysisiä hyvinvoinnin osa-alueita. Keho, joka saa tarvitsemansa ravinnon voi pääsääntöisesti hyvin, sosiaalisista suhteista jaksaa pitää huolta ja psyyke on kunnossa. (Ruokavaliot n.d.)

Ruokailuhetki on muutakin kuin fyysistä nälän tyydyttämistä. Yhdessä vietetty ruokailu tyydyttää myös muita ihmiselle tyypillisiä tarpeita. Suurin näistä on sosiaalisuus, yhteenkuuluvuuden tunne ja kuulluksi tuleminen. Ruoka on yksi kulttuurin osa ja eri kulttuureissa ravitsemukseen liittyy hyvin paljon erilaisia tapoja ja perinteitä. Joissain kulttuureissa yhteen kokoonnutaan kerran viikossa tai kuukaudessa syömään yhdessä ja vaihtamaan kuulumisia, kun toisessa ruoan valmistaminen yhdessä on suurempi osa ruokailua kuin itse syöminen. Ruokailu koetaan nautinnollisempana sekä tyydyttävämpänä, kun ruokailuhetkeen liitetään sosiaalisia kontakteja. (Ruokatieto n.d.)

Itä-Suomen yliopistossa tehdään tukimusta terveellisen ruokavalion mielenterveyttä ylläpitävistä vaikutuksista. Vielä keskeneräisen tutkimuksen kerrotaan olevan lupaava, jopa mielenterveyttä parantavia merkkejä terveellisen ruokavalion käytöstä hoitona on löytynyt. Moni tutkimus aikaisemmin on jo todennut suoliston hyvinvoinnin sekä mikrobiston kirjon olevan verrannollinen hyvään mielenterveyteen. Terveellinen ruokavalio ehkäisee matala-asteista tulehdusta sekä ylläpitää suoliston tasapainoa. Ravitsemuslaadultaan hyvä ruoka vaikuttaa sisältä päin etenkin henkiseen hyvinvointiin. (Heikkinen 2018.)

3.4 Funktionaaliset elintarvikkeet

Funktionaalisten elintarvikkeiden aikakausi alkoi 1980-kuvulla Japanissa. Tuoloin alettiin yhdistää terveysvaikutukset ja kehitystyö. Elintarviketta voidaan kutsua funktionaaliseksi, silloin kun sillä on myönteisiä terveysvaikutteita. Elintarvike on funktionaalinen, kun siitä muokattu esimerkiksi poistamalla haitallisia osia tai niitä on muokattu. Muokkaamalla elintarvikkeen ja niiden osien vaikutukset ovat muuttuneet. Mikäli tuotetta on paranneltu lisäämällä siihen jotakin terveyttä edistävää komponenttia, lasketaan se tällöin funktionaaliseksi. Funktionaaliset tuotteet tulee tieteellisin tutkimuksin osoittaa turvallisiksi. Perustana funktionaaliselle elintarvikkeelle tulee olla tieteellinen peruste ja valtava määrä tutkimuksia. (Aro ym. 2016, 240.)

Suomessa on päästy yliopistotasolla hyvin lähelle oikeaa, tutkittua sekä testattua, funktionaalista elintarviketta. Funktionaaliseksi tuotteeksi todistaminen vaatii suuren määrän laajoja tutkimuksia, paljon aikaa sekä pääomaa. Eräs Suomessa kehitetty funktionaalinen tuote on ksylitoli. Ksylitolin ero muihin sokereihin perustuu siihen, että rakenteessa on yksi hiiliatomi vähemmän. Eriävän molekyyliarakenteensa vuoksi kariesbakteerit eivät pysty käyttämään ksylitolia ravinnoksi. Ksylitoli on molekyyliarakenteensa ansiosta funktionaalinen elintarvike, sillä se ehkäisee kariesbakteerien kasvun suussa. Puhekielessä hiemankin terveellisemmäksi muokattu tuote nähdään funktionaalisenä, näin ei kuitenkaan ole, sillä taustalta puuttuvat tutkimustieto sekä kontrolloidut kliiniset tutkimukset. (Duodecim-lehti 2001.)

Nykykäsityksen mukaan funktionaalinen elintarvike on oikeaa ruokaa tai elintarvike, eikä pilleri tai juomajauhe. (Aro ym. 2016.) Elintarvike voi olla luonnostaan ”funktionaalinen” mikäli se sisältää luonnostaan jotakin terveydelle suotuisaa ainetta. Esimerkiksi kaurahiutaleiden voi katsoa olevan terveyttä edistäviä, sillä hiutaleiden sisältämä kuitu on tutkitusti suoliston terveyttä edistävää. (Leipätiedotus n.d.) Funktionaaliset elintarvikkeet ovat normaaliin ruokavalioon sisällytettäviä raaka-aineita, joilla on myönteinen vaikutus terveydelle. Ruokavaliossa yksittäisiin funktionaalisiin tuotteisiin takertuminen on vaikutuksiltaan negatiivisempi kuin tavallinen, monipuolinen ruokavalio. Ravinnon yksipuolistuminen altistaa kehon puutostiloille sekä on vahingollista mielelle. (Terveyskirjasto 2020.)

3.5 Aiempia tutkimuksia terveellisestä ruokavaliosta

Terveellisen ruokavalion vaikutuksia koulumenestykseen tutkittiin Itä-Suomen yliopistossa 6–8-vuotiailla ruokapäiväkirjoja seuraamalla. Ravitsemusta verrattiin lukemisen oppimiseen sekä sujuvuuteen. Lukemisen tasoa seurattiin standarditestien avulla. Tutkimus osoitti lapsien, joiden ruokatottumukset vastasivat ravitsemussuosituksia, kehittyivät lukutaidossa nopeammin kuin lapset, joiden ruokavalion sisältö ei vastannut ravitsemussuosituksia. Lasten oppimiseen ei vaikuttanut harrastusten lukumäärä, perhetausta eikä rasvaprosentti. Tulokset viittaavat siihen, että terveellinen ruokavalio tukee lapsen kehitystä sekä oppimista. (Lasten liikunta ja ravitsemus 2016.)

SYSDIET-ruokavaliohoito tutkimus osoittaa ruokavalion, joka sisältää runsaasti kasviksia, kasvupohjaisia rasvoja sekä kalaa, antavan runsaasti terveyshyötyjä. SYSDIET-ruokavaliota kutsutaan puhekielessä pohjoismaiseksi ruokavalioksi, jonka kehittämisessä ovat olleet mukana diabetesliitto, sydänliitto sekä Itä-Suomen yliopiston ravitsemuksen asiantuntijat. Tutkimuksessa seurattiin elinikää sekä puhkeavia sairauksia. Ruokavaliota noudattavilla esimerkiksi sydän-, ja verisuonitautien ilmaantuvuus laski jopa 15 %. Ruokavaliohoidon pääpontti on kiinnittää huomiota ruokavalioon sekä raaka-aineiden laatuun ja monipuolisuuteen. SYSDIET-ruokavalio vastaa sisällöllään Suomessa yleisten kansantautien ehkäisyyn. (Niveltieto 2013.)

Suomalaisissa ravitsemussuosituksissa kehoitetaan sisällyttämään vähärasvaisia maitotuotteita ruokavalioon takaamaan riittävää kalsiumin sekä d-vitamiinin saantia. Vähärasvaisten maitotuotteiden sekä matalan verenpaineen yhteyttä on tutkittu, sillä täysrasvaiset maitotuotteet saattavat sisältää suuria määriä eläinperäistä, kovaa, rasvaa. Maitotuotteiden sisältämien fosforin ja kalsiumin hyötyjen yhdistettyinä vähennettyyn rasvanmäärään katsottiin olevan positiivisia vaikutuksia korkean verenpaineen madaltumiseen. (Journal of Hypertension 2018.)

4 KULUTTAJAKÄYTTÄYTYMINEN

Kuluttajakäyttäytymistä kutsutaan usein prosessiksi, joka alkaa tarpeesta ja päättyy tarpeen tyydyttämiseen. Sama kaava toistuu; tarve, hankinta, käyttö, hävittäminen. Kuluttajakäyttäytyminen lyhyesti kuvaa kuluttajien päätöksiä hyödykkeistä hankinnasta, kuluttamisesta ja hävittämiseen. (Solomon 2015.) Kuluttajakäyttäytyminen on paljon muutakin kuin edellä mainittu. Jokainen asiakas on yksilö, joka kokee tarpeen, tuotteen sekä siitä eroon pääsyn eri tavalla. Kuluttajat luokitellaan asiakassegmentteihin, jotta tietynlaisille ihmisryhmille olisi helpompi löytää ja tarjota juuri heidän kaipaamiaan hyödykkeitä. Arvomaailmat saattavat kuitenkin vaihdella rajusti, jolloin samaan lokeroon laitettut asiakkaat käyttäytyvät tilanteessa eri lailla. (Fischer & Vainio 2014, 9.)

4.1 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus rakentuu monista eri osista aina mielikuvista, viestinnän kautta hankittuun tuotteeseen tai palveluun. Asiakaskokemukseen vaikuttavat kaikki toiminnan osa-alueet, miten nettisivut toimivat, vastataanko yhteydenottoihin ja saapuvatko laskut ajallaan. Asiakaskokemus alkaa muodostua kaikissa vuorovaikutuksen hetkissä, jolloin asiakas ja yritys kohtaavat. Kohtaamisessa heränneet mielikuvat sekä tunteet ovat osa asiakaskokemusta. (Taloustutkimus n.d.)

Positiivinen asiakaskokemus koostuu monista eri osista. Kun yrityksen edustaja tunnistaa asiakkaan tarpeen, tulee asiakkaan kokea tulleensa kuulluksi ja huomioiduksi. Asiakaspalvelijan on pystyttävä tunnistamaan tilanne, johon hyödykettä ollaan myymässä sekä vastaamaan asiakkaan kysymyksiin. Asiakaskokemus jatkuu vielä kaupasta tai verkkosivuilta poistumisen jälkeen. Mikäli hankitun hyödykkeen laatu on tyydyttävä, luvatut asiat toteutuvat sekä mahdollinen jälkiyhteydenpito on sujuvaa, voidaan puhua onnistuneesta asiakaskokemuksesta. (Fischer & Vainio 2014. 9–10.)

Asiakaskokemuksen tärkeys korostuu, kun tarjontaa on paljon. Pelkkä tunnettu brändi ei takaa menestystä, mikäli asiakkaisiin sekä asiakaskokemukseen ei panosteta. Globalisaatio sekä teknologian kehitys ovat avanneet ovet informaatiotulvalle sekä mahdollisuuksille kilpailuttaa lukuisia tuotteiden sekä palveluntarjoajia. Positiivisella asiakaskokemuksella sekä siihen panostamisella on oiva mahdollisuus erottua joukosta, jättää hyviä mielikuvia sekä saada uusia asiakkaita. Kehittynyt teknologia mahdollistaa vanhojen asiakkuuksien säilyttämisen esimerkiksi sähköpostitse lähetetyillä tarjouksilla. Hyvä asiakaskokemus on sijoitus tulevaisuuteen, sillä asiakas, joka on saanut hyvän asiakaskokemuksen, tulee varmemmin uudelleen. (Markkinointirouta 2020.)

4.2 Asiakasarvo

Asiakasarvo on asiakkaan näkemys yrityksen luomasta arvosta. Asiakasarvo koostuu neljästä eri kriteeristä; taloudellinen arvo, toiminnallinen arvo, emotionaalinen arvo sekä symbolinen arvo. Asiakas luo näkemyksensä yrityksen arvosta verraten uhrauksia ja saamiaan hyötyjä. Uhraus voi olla esimerkiksi rahan käyttäminen ja hyöty tarpeellinen hyödyke tai valmis ruoka. Taloudellinen arvo kehittyy, kun hinta on alhaisempi kuin kilpailijalla. Toiminnallinen arvo syntyy esimerkiksi vaivan säästymisellä. Emotionaalinen arvo syntyy miellyttävän kokemuksen pohjalta. Symboliset arvot ilmenevät monin eri tavoin, mutta ovat sidoksissa kuluttajien identiteettiin. (Taloustutkimus 2020.)

Asiakkaan kokema arvo on verrannollinen siihen, mitä hän odottaa tuotteelta sekä palvelulta. Asiakkaat ovat keskenään hyvin erilaisia ja kokevat saman tuotteen tai palvelun arvot eri tavalla. Tyypillisimpiä asiakassegmenttejä selvittämällä pystytään tarjoamaan erilaisille asiakkaille enemmän heidän arvojaan vastaavia tuotteita sekä palvelua. Asiakassegmentteihin panostamalla investoidaan samalla tulevaisuuden asiakkaisiin sekä heidän asiakaskokemuksiinsa. Moni toimipaikka määrittää asiakassegmenttinsä, johon haluaa panostaa. Ravitsemuspalveluissa ajatus ”kaikille kaikkea” ei ole toimiva, vaan palvelua suuntaamalla saadaan aikaan parempaa palvelua. (Lähdemäki 2019.)

Asiakasarvo muuttuu koko ajan, joten äärimmäisen tärkeää sen ylläpitämiseksi tai jopa parantamiseksi, on kuunnella asiakkaita. Kun asiakkaita kuuntelee, on helpompi panostaa myös tulevaisuuteen ja ennakoida millaisiksi arvot muuttuvat lähitulevaisuudessa. Kun tarpeisiin osataan vastata jo ennakuin koetaan ne tarpeiksi, pysyvät asiakkaat lojaaleina sekä tyytyväisinä. (Hemilä & Kallionpää & Lanne & Murtonen & Rantala & Ala-Maakala 2016.)

4.3 Palvelumuotoilu asiakaskokemuksen parantamisessa

Palvelumuotoilun tarkoitus on uusien palvelujen muovaaminen ja luominen asiakkaiden alati muuttuvien tarpeiden ja halujen mukaan. Palvelumuotoilussa yhdistyvät kehittäminen sekä luominen muotoilulle tyypillisiin prosesseihin. Palvelumuotoilu ei liity konkreettisiin tuotteisiin tai tavaroihin, vaan nimensä mukaisesti palveluihin. Palvelumuotoilussa pyritään yhdistämään ihmiset ja heidän tarpeensa palveluihin sekä mahdollisiin tuotteisiin, tiloihin sekä ihmisiin. (Tuulaniemi 2011, 66.)

Asiakaskokemusta pohdittaessa on huomioitava asiakassegmentit sekä kerätävä asiakasymmärrystä. Jotta pystytään kehittämään jotain uutta, täytyy varmistua siitä mitä asiakkailla on toiveissa. Asiakkaiden toiveista sekä yrityksen toiveista pystytään kehittämään malli tai ohjenuora, jota käytetään palvelumuotoilun tukena. Palvelumuotoilu on ihmislähtöistä, joten asiakkaiden näkökulmien ymmärtäminen on tärkeää. Kun yritys on kerännyt asiakasymmärrystä riittävästi, on sillä mahdollisuus palvelumuotoilun työkaluilla uudenlaisia palvelukonsepteja sekä omannäköisiä palvelupolkuja sekä -kokemuksia. (Tuulaniemi 2011, 72.)

Palvelumuotoilu, kuten mikä tahansa muukin muotoilu, onnistuu parhaiten, kun pystytään ennakoimaan asiakkaiden tulevia tarpeita ja vastaamaan niihin valmiilla palvelulla tai tuotteella, kun asiakkaat osaavat sitä pyytää. Piileviä tarpeita saattaa joissain tilanteissa olla vaikea havaita, sillä asiakkaat eivät välttämättä osaa vastata kysymykseen mitä he tulevat kaipaamaan tulevaisuudessa. Palvelumuotoiluun tarvittavaa asiakasymmärrystä voi kerätä asiakkaita havainnoimalla, sillä toiminnalliset motiivit sekä tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeet sekä liikkeet kertovat asiakkaista usein enemmän kuin he itse. Havainnoimalla

saatu tieto voi olla palvelumuotoilun kannalta validimpaa kuin esimerkiksi kyselylomakkeella saatu. (Tuulaniemi 2011, 73.)

4.4 Ravintola-asiakkaan odotukset

Suomessa ravintolakulttuuri on kokenut suuren mullistuksen, sillä ravintoloihin ei mennä enää vain juhlimaan suuria saavutuksia ja merkkipäiviä. Ravintoloihin suuntaavista yli puolet kertovat syyksi vierailulleen arjen piristämisen ja hemmottelun. (Kesko, 2019) Ravintolakokemukselta odotetaan siis miellyttävyyttä, sujuvuutta sekä arjen luksusta. Odotukset ja hemmottelun määritelmät ovat jokaiselle yksilöllisiä, toinen voi kokea kauniisti astellun ruoan arvokkaampana kuin toinen, jolle luksuksen tuo jo se, ettei tarvitse itse valmistaa ruokia. Asiakaskokemuksen kuitenkin odotetaan aina olevan hyvä. Asiakkaasta riippuen se, mikä on hyvää asiakaspalvelua ja asiakaskokemusta, voi vaihdella runsaasti. (Kespro 2019.)

Jokainen asiakas odottaa ravintolakokemuksensa sisältävän miellyttävän palvelukokemuksen, jossa heitä kuunnellaan ja pyyntöihin vastataan. Tänä päivänä ravintolat ovat alkaneet muovata palvelujaan sopimaan omalle kohderyhmälle, joten asiakkaiden on helpompi valita ravintoloita, jotka vastaavat toiveita ja tarpeita. Kun kohderyhmän määrittely ja palvelujen kohdentaminen kohderyhmälle onnistuu, pystytään takaamaan laadukkaampaa ja asiantuntevampaa palvelua. Asiakas kokee tullessaan palvelluksi paremmin, kun palvelu on suunnattu oikealle ryhmälle. Onnistunut asiakaskohtaaminen vaatii ravintolalta sekä asiakaspalvelijoilta syvää asiakasymmärrystä. (Kesko 2019.)

Ravintolan asiakkaat odottavat saavansa mieleistään ruokaa, hyvää palvelua ja ennen kaikkea vastinetta käyttämälleen rahalle. Moni kokee valmistavansa saman tyyppisen aterian huomattavasti halvemmallalla kotona, joten ravintoloiden on tarjottava asiakkaille kokemuksia, jotka ovat käytetyn rahan arvoisia. Nämä kokemukset vaihtelevat asiakasryhmien väillä ja siksi ravintolan on tärkeää vastata kohderyhmänsä toiveisiin. Ravintolan saavutettavuus on asiakkaille tärkeää. Harva tavallinen ravintola vetää asiakkaita syrjäseuduille asti syömään. Ravintolat, jotka ovat kätevästi saatavilla, esimerkiksi kaupunkien vilkkailla kaduilla tai

aivan niiden läheisyydessä, saavat helpommin asiakkaita. Ruokailun helppous alkaa siis jo ennen pöytään pääsyä. (Kespro 2019.)

4.5 Tulevaisuuden asiakas

Tulevaisuudessa asiakkaat tulevat muuttumaan niin kuluttajina kuin persoonina. Jatkuvasti muuttuva ruokakulttuuri ja ravintolamaailma antavat asiakkaille tilaa olla sellaisia kuin haluavat ja vaatia ravintoloilta juuri itselleen sopivia vaihtoehtoja sekä palveluita. Ravintolat pyrkivät vastaamaan kohderyhmiensä toiveisiin ja täten muovaavat tarjontaansa, imagoaan sekä toimintamalleja. Tulevaisuuden asiakkailta odotetaan etenkin vastuullisuuden sekä tiedostamisen kasvua. Merkit tähän muutokseen ovat olleet ilmassa jo pitkää. Asiakkaat haluavat tietää mitä lautasella on, mistä se on tullut ja mitä sille on tehty. Tuotantoketjuilta kaivataan läpinäkyvyyttä sekä luetettavuutta. (Fazer 2019.)

Vaikka luomuruokaa on pidetty jollain tapaa trendinä, on vastuullisuus sekä ekologisuus vahvassa nousussa edelleen. Enää ekologisteksi kuluttajaksi pääsemiseen ei riitä kaupassa biopussin ostaminen, vaan vastuullisia valintoja halutaan tehdä myös palveluita sekä ravintolaruokia ostaessa. Käytännössä kuluttajia pystytään ohjaamaan vastuullisempiin valintoihin esimerkiksi kasvisruokien sijoittamisella ruokalistojen alkuun tai niitä suosittelemalla. Asiakkaat arvostavat myös yritysten panosta kulutusyhteiskunnassa. Ravintola pystyy erottumaan massasta esimerkiksi kekseliäiden ja kierrätettävien take-away rasioiden muodossa. (Fazer 2019.)

4.6 Biohakkerointi

Biohakkeroinnilla tarkoitetaan ihmiskehon toimintojen muovaamista omilla valinnoilla. Biohakkeroinnissa hyödynnetään paljon teknologiaa ja kehittyvää tiedettä, mutta biohakkeroinnista suurin osa on ymmärrys kehon toiminnoista, niihin vaikuttamisesta ja fysiologian ja ravitsemuksen yksilöllisistä vaikutuksista. (Kasve 2016.) Moni tavallinen ihminen voi olla biohakkeri, sillä vaatimuksena on olla kiinnostunut omasta terveydestä sekä sen kehittämisestä. Biohakkerointi aloitetaan

usein itsensä mittaamisella, jonka jälkeen aletaan tekemään muutoksia mittaus-tulosten parantamiseksi. Jokainen aktiivisuusrannekkeen käyttäjä voidaan las-kea matalan kynnyksen biohakkeriksi. (Soininen 2017.)

Biohakkeroinnista puhuttaessa tulee usein vastaan käsite itsensä päivittäminen. Itsensä päivittämisellä tarkoitetaan elintapojen päivittämistä terveellisemmiksi ja tähtäämään biohakkeroinnin ideaalitilaan, eli optimaaliseen terveyteen ja hyvinvointiin. Jokainen ihmiskeho toimii yksilöllisesti, joten jokaisen biohakkerin on selvitettävä mitkä muutokset tuovat toivottuja tuloksia omalla kohdalla. Sillä mitä teemme on suurempi vaikutus, kuin sillä mitä olemme, sillä ympäristön vaikutukset säätelevät geenien toimintaa. Biohakkeroinnin keskeinen ajatus on terveyden edistämisen edullisuus verraten sairauden hoitoon. (Sovijärvi & Arina & Halme-toja 2017, 6–7.)

Moni kuluttaja luulee elävänsä terveellisesti seurattessaan ravitsemussuosituksia. Ravitsemussuositukset kuitenkin ovat äärimmäisen yksinkertaistettuja, eivätkä yksilön tarpeiden mukaisia. Suositusten heikkous on niiden yksinkertaisuus. Kun ravitsemusta pohditaan biohakkerin näkökulmasta, voidaan tiivistää se tutuksi sanonnaksi, laatu korvaa määrän. Yksinkertaisinta oman terveyden optimointia on löytää ruokavalio, joka tukee omaa perimää, elämäntilannetta sekä elämänlaatua. Ruokavalioon biohakkeri pyrkii valitsemaan raaka-aineita ja ruokatuotteita, joilla on suuri ravintoainetiheys, tällöin jokaisella suupalalla keho saa enemmän tarvitsemiaan ravintoaineita, kuin vähemmän ravintorikkaasta ruoasta. Biohakkeroinnille tyypillinen piirre on ruoan alkuperän selvittäminen ja sen merkityk-sen ymmärtäminen. Kun tiedetään mistä ruoka tulee ja mitä sen kasvattamiseen tai valmistamiseen on käytetty, pystytään välttämään liiallisia toksineja. (Sovijärvi ym. 2017, 59, 61.)

Yksilöt ovat kiinnostuneet oman potentiaalinsa optimoinnista ja alkaneet biohakkeroimaan kehojaan, siten että terveys ja hyvinvointi sekä suorituskyky saadaan kasvamaan huippuunsa. Biohakkerointi on ennaltaehkäisevää terveydenhoitoa. Biohakkerointia yksinkertaisimmillaan on itselleen täysin sopivan ravitsemuksen kehittäminen, sopivien liikuntamuotojen löytäminen sekä unen laadun paranta-

mista. Kehon ollessa tasapainossa ja sen saadessa kaikki tarvitsemansa ravintoaineet, voidaan puhua optimaalisesta ravitsemustilasta sekä hyvinvoinnista. (Sovijärvi ym. 2017, 7.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi ravintola Bistro Hiedan Helmi. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää miten ravitsemus ja ravitsemuslaatu koettiin toimeksiantajan yrityksen asiakkaiden keskuudessa. Tavoitteena oli myös selvittää asiakkaiden mielipiteitä lounasruoasta, omasta kulutustavasta sekä mahdollisia kehitysehdotuksia asiakasymmärryksen parantamiseksi. Tutkimuksella pyrittiin selvittämään asiakkaiden ajatuksia ravitsemuksesta, terveellisyydestä ja ravintolan lounastuotteesta. Tutkimuksen tulosten pohjalta tarkoituksena on kehittää ruoka-tuotetta sekä ruokailutilannetta siten, että ravitsemuslaatu paranee ja asiakkaat ovat tyytyväisiä niin ruoan makuun, ravintosisältöön kuin ruokailutilanteeseen.

5.1 Tutkimuksen luonne ja käytetyt menetelmät

Tutkittavan aiheen pohjalta kehittyivät tutkimuskysymykset, jotka ovat koko tämän työn punainen lanka ja joihin tutkimuksella pyritään vastaamaan. Tutkimuskysymykset ovat pohja koko opinnäytetyölle, tutkimukselle sekä teoriapohjalle. Tutkimuskysymykset ohjaavat teoriapohjaa ja teoriapohja tutkimuskysymyksiä. (Näpärä 2017.) Tämän opinnäytetyön tekemistä ovat ohjanneet kolme tutkimuskysymystä; Miten määritellään terveellinen ruokavalio ja raaka-aineet? Millainen on terveellinen ruokavalio asiakkaan mielestä? Miten lounasruokaa sekä asiakaskokemusta voisi kehittää terveellisemmäksi tai paremmaksi?

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, jossa on tapaustutkimuksen piirteitä. Tapaustutkimuksella tarkoitetaan tietyn tapahtuman tai kokonaisuuden tutkimista. Kokonaisuutta tutkitaan ja analysoidaan erilaisia tapoja käyttäen, jotta tapauksen prosesseja pystytään selvittämään mahdollisimman monelta kantilta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tutkimusmenetelminä käytettiin kvantitatiivista kyselytutkimusta sekä havainnointia. Kysely toteutettiin paperisella kyselylomakkeella, joka vietiin toimeksiantajan yritykseen asiakkaiden täytettäväksi. Paperiseen lomakkeeseen päädyttiin yrityksen toiveesta, sillä asiakkaiden katsottiin kokevan konkreettisen vastauspaperin helpommin lähestyttäväksi. Kyselytutkimuk-

sella pyrittiin saamaan selkeä käsitys asiakkaiden mielipiteistä, tarpeista sekä kehitysehdotuksista koskien tarjottua ruokaa. Kyselyllä parannettiin myös asiakasymmärrystä siitä, millaisena he kokivat saamansa palvelun sekä ruoan laadun. Kyselylomake pyrittiin muotoilemaan siten, että vastaamiseen kuluisi mahdollisimman vähän aikaa ja vastaajien keskittyminen pysyisi loppuun asti. Kyselyyn valittiin kysymyksiä sekä väittämiä, joihin vastattiin ympyröimällä parhaiten vastaajaa kuvaava vaihtoehto.

5.2 Kvantitatiivinen tutkimus

Kyselylomake oli täytettävissä lounaan yhteydessä kolme päivää 10.-12.3.2021. Lomake oli suunniteltu siten, että kysymykset olivat suljettuja. Suljetuilla kysymyksillä tarkoitetaan vastausvaihtoehtojen vakioimista esimerkiksi numeroiksi. (Vilpas n.d., 4.) Kvantitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan määrällistä tutkimusta, jossa vastaajien odotetaan edustavan koko joukkoa. Nimensä mukaisesti kvantitatiivisessa tutkimuksessa mitataan määriä, avoimilla kysymyksillä pyritään selvittämään muiden yhteyksien määriä. Vastaajien vastausten perusteella pyritään johtopäätöksiin, jotka puhuvat kaikkien puolesta. Vastauksia tulkitsemalla sekä johtopäätöksillä pyritään yleistämään tuloksia. Vastaajien joukon on vastattava koko joukkoa, jotta virhearvioilta ja yleistyksiltä vältytään. Tutkimuksen tuloksia laadittaessa on pohdittava kyselyyn vastanneiden luotettavuutta. (Kananen, J. 2008, 10–11, 13.)

Kyselyn vastaukset kirjattiin ensin Excel-ohjelmaan, jonka jälkeen vastauksia analysoitiin tixel-ohjelmaa käyttäen. Tixel-ohjelmalla luotiin taulukoita, jakaumia sekä tässä opinnäytetyössä esiintyviä kuvioita. Vastauksista muodostuneita prosentteja, kuvioita sekä tarkkoja vastaajalukuja verrattiin keskenään sekä niiden riippuvuuksia tutkittiin ristiintaulukoimalla. Varsinaisista tutkimuskysymyksistä poikkeavat, sivuavat, kysymykset helpottivat ristiintaulukointia ja vastausten analysointia tuoden esiin muiden tekijöiden vaikutuksia. Kvantitatiiviselle tutkimukselle tyypillisesti otannan katsotaan vastaavan koko asiakaskuntaa. (Kananen, J. 2008, 13.)

5.3 Havainnointi

Asiakaskäyttäytymistä havainnoitiin lounasruokailun aikana. Havainnointi suoritettiin passiivisena havainnointina, tällöin asiakkaisiin ei otettu minkäänlaista kontaktia havaintoja kerätessä. Tulosta ei pyritty manipuloimaan kertomalla asiakkaille havainnoijasta tai pyytämällä erikseen saapumaan lounaalle havainnoitavaksi. Havainnoinnilla tarkoitetaan tutkittavan kohteen tai prosessin seuraamista käytännössä ja tietojen keräämistä esimerkiksi kuljetuista reiteistä. Havainnointi kohdistetaan usein vuorovaikutukseen, toimintaan sekä käyttäytymiseen. Havainnoimalla pystytään seuraamaan yksilön toimintaa sekä vuorovaikutusta. (Jyväskylän yliopisto 2015.)

Havainnoinnin suurin merkitys tässä opinnäytetyössä oli ymmärtää asiakkaiden käytöstä, tapoja sekä tarpeita. Havainnoimalla saatuja tuloksia tarvitaan tukemaan kyselytutkimuksen tuloksia, niiden validiteettia sekä paljastamaan mahdollisia piileviä tarpeita. Asiakkaan rooliin asettumalla ja heitä seuraamalla pystytään huomaamaan tuotteissa sekä ympäristössä puutteita, joita ei palveluntarjoaja tulisi hahmottaneeksi. Asiakkaiden käyttäytymisestä, ilmapiiristä sekä lounaalla vietetystä ajasta kerättiin muistiinpanoja. Muistiinpanot kirjattiin käyttämällä kysymyksiä mitä, miten, kuka ja miksi.

Havainnoinnin tulokset analysoitiin yhdistämällä samankaltaisuuksia kyselytutkimuksen tuloksiin sekä teoriapohjaan. Havainnoimalla saatu informaatio perustuu tämän opinnäytetyön tekijän henkilökohtaisiin havaintoihin ja tarvitsivat tuekseen kuluttajakäyttäytymiseen liittyvää teoriaa ollakseen valideja. Havaintoja analysoitaessa käytettiin Alasuutarin (1994, 34) mainitsemaa menetelmään havaintojen pelkistämisestä ja sen jälkeen niiden tuloksien tulkinnasta. Havainnoimalla saaduilla tiedoilla ei pystytä vastaamaan tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin, mutta kerätyillä tiedoilla pystytään tukemaan kyselytutkimuksen tuloksia sekä parantamaan asiakasymmärrystä sekä täydentämään teoriapohjan validiteettia. Havainnot pelkistettiin pieniksi johtolangoiksi, joita käytettiin täydentämään teoriapohjasta sekä kyselytutkimuksesta saatua tietoa.

6 TUTKIMUSTULOKSET

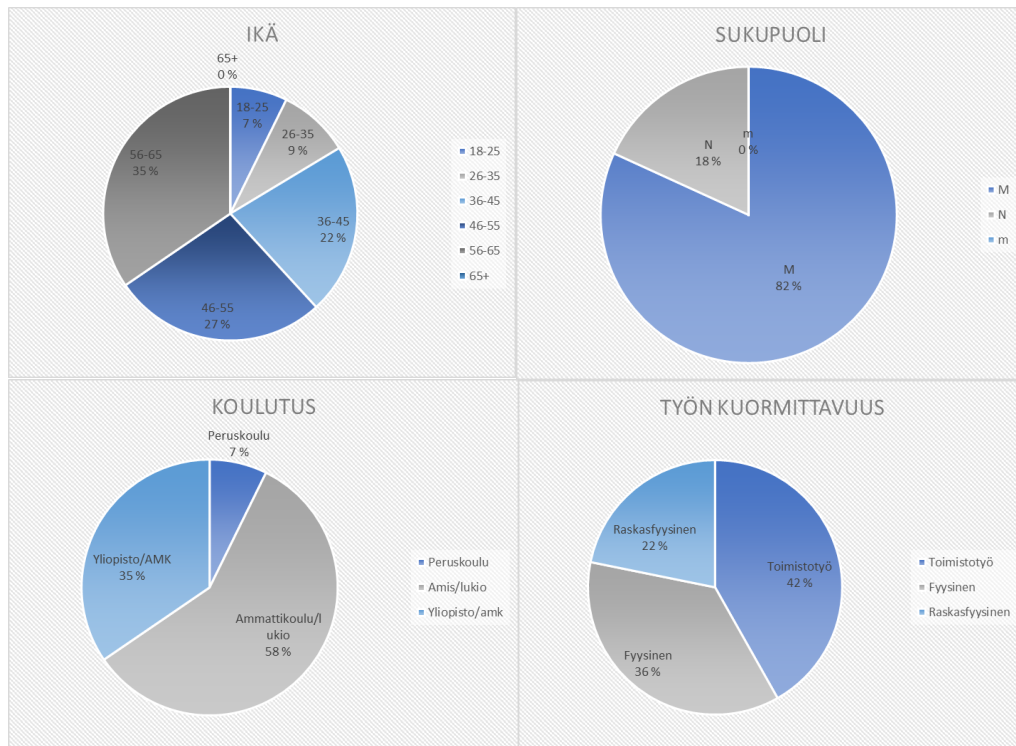
Toimeksiantajan toimesta asiakkaita motivoitiin täyttämään lomake siten, että täytettyä lomaketta vastaan sai jälkiruokaa. Motivointi koettiin onnistuneeksi, sillä kyselyyn vastattiin innokkaasti. Vastajamäärään vaikutti radikaalisti vahva etätyösuositus, joka vaikutti etenkin hallinnon työntekijöiden määrään vastaajissa. Suositus työajalla erillään lounastamisesta vähensi myös ruokalassa kävijöiden määrää. Kyselyn päätyttyä vastauslomakkeista oli täytetty 55 kappaletta. Kyselyyn osallistuneet ottivat vastaamisen tosissaan ja lomakkeet oli täytetty asiallisesti. Joihinkin monivalintakysymyksiin oli vastattu useammalla vaihtoehdolla, mutta kyseisillä vastauksilla ei ollut negatiivista vaikutusta kyselyn validiteettiin. Vastajien luetettavuus on hyvä, sillä asenne asiakaskyselyyn oli myönteinen eikä niitä ole ravintolassa usein tarjolla. Asiakkaat kokivat vastaamisen tärkeäksi, vaikkei kyselyn avoin kohta kerännyt paljoa vastauksia.

6.1 Kyselytutkimuksen tulokset

Asiakkaille suunnatussa kyselylomakkeessa kysyttiin aluksi taustatietoja, jotta yrityksen käyttöön saataisiin mahdollisimman tarkkaa informaatioita asiakaskunnasta sekä sen pohjalta rakennettuja asiakassegmenttejä. Taustatietoja hyödynnettiin tämän opinnäytetyön keskeisten teemojen tutkimisen yhteydessä, kun tutkittiin muun muassa kiinnostusta ravitsemukseen sekä hyvinvointiin. Tuloksilla kartoitettiin mahdollisia yhteyksiä iän sekä koulutustaustan vaikutuksista oman terveyden arvostamiseen sekä kiinnostukseen ravitsemuksesta.

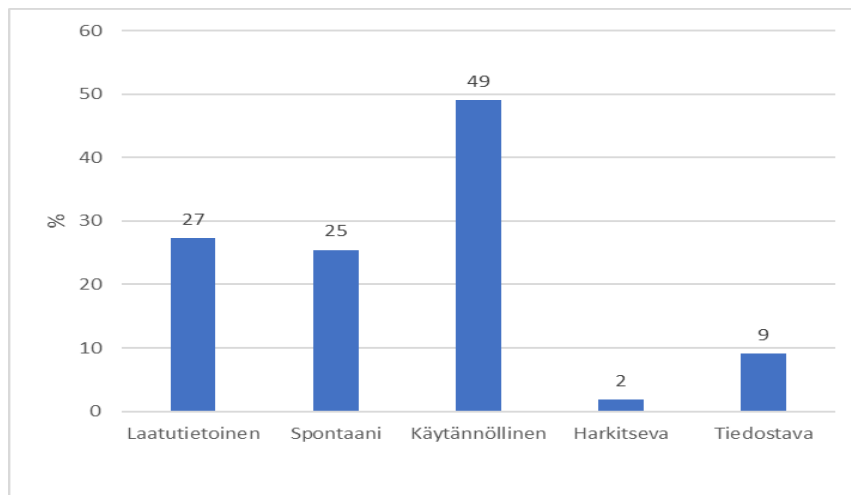
Taustatietoja perusteella voidaan katsoa asiakaskunnan koostuvan pääosin 46–65 vuotiaista miehistä (kuvio 1). Koulutustaustaltaan suurin osa vastaajista, 58 %, oli toisen asteen tutkinnon suorittaneita. Työn kuormittavuuden kartoittamisella mahdollistetaan tulevaisuudessa kahden eri lounastuotteen myynti, sillä 42 % vastaajista kertoi tekevänsä toimistotyötä ja 58 % vastaajista joko fyysistä tai raskasta fyysistä työtä. Eri lounastuotteilla pystyttäisiin vastaamaan näihin hyvin erilaisiin energiantarpeisiin paremmin. Vastaajista 2 kertoi noudattavansa erityis-

ruokavaliota. Asiakkaiden noudattamat ruokavaliot olivat laktoositon sekä joustava kasvisruokavaliio. Päivittäin tarjottu ruoka on sovitettavissa molempiin erityisruokavaliioihin.



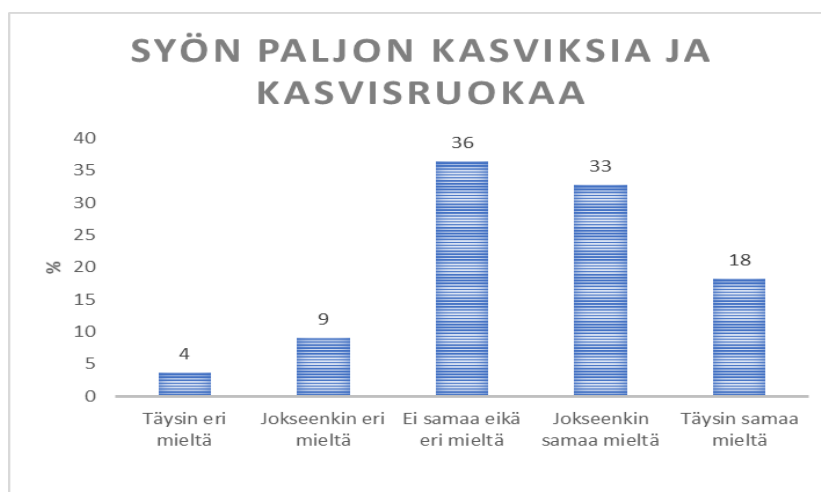
KUVIO 1. Tutkimuksessa kerätyt taustatiedot asiakkaiden iästä, sukupuolesta, koulutustaustasta sekä työn kuormittavuudesta

Taustatietoja osiossa asiakkaita pyydettiin arvioimaan omia kulutustottumuksiin ja valitsemaan itseään parhaiten kuvaava kuluttajatyyppe. Asiakkailta oli valittavana viisi vaihtoehtoa; laatutietoinen, spontaani, käytännöllinen, harkitseva sekä tiedostava (kuvio 2). Lounaalla 49 % asiakkaista koki olevansa käytännöllisiä vatsan täyttäjiä. Neljännes vastaajista koki olevansa spontaaneja ja kokeilunhaluisia kuluttajia. 27 % vastaajista tunsivat olevansa laatutietoinen kuluttaja. Vähiten asiakkaat kokivat olevansa harkitsevia (2 %) ja tiedostavia (9 %) kuluttajia. Kespron teettämän tutkimuksen (2020) mukaan harkitsevista sekä tiedostavista kuluttajista melkein 70 % olisi naisia, joita tässä kyselyssä vastaajista oli 18 %. Tämä selittää osaltaan pienen prosenttiosuuden edellä mainittujen kuluttajatyyppeiden kohdalla.



KUVIO 2. Asiakkaiden kokemus omasta kuluttajatyypistä

Taustatietoja koskevien kysymyksen jälkeen asiakkaille esitettiin väittämiä, joihin vastattiin asteikolla 1–5. Ravitsemukseen liittyvillä väittämillä koottiin laajaa kuvaa siitä, miten ja millaiseksi kyseisen yrityksen asiakkaat kokivat ravitsemuksen. Usein terveellinen ravinto mielletään kasvispainotteiseksi ja riittävästä kasviksien syönnistä muistutetaan paljon puhuttaessa hyvinvoinnista. Kuvion 3 mukaan 18 % asiakkaista vastasi syövänsä paljon kasviksia sekä kasvisruokaa, 33 % oli jokseenkin tätä mieltä. Eniten kasviksien syöntiä koskevaan väittämään vastattiin ”ei samaa eikä eri mieltä” vaihtoehdolla, 36 %. Voidaan siis katsoa kasvien sekä kasvisruoan syönnin olevan vaihtelevaa. Kasvien menekkiä pystyttäisiin lounaalla lisäämään esimerkiksi salaattipöydän sisältöä muuntelemalla ja monipuolistamalla sekä lisäämällä kasvisruokia lounaslistalle.



KUVIO 3. Kasvisruoan sekä kasvien syönti

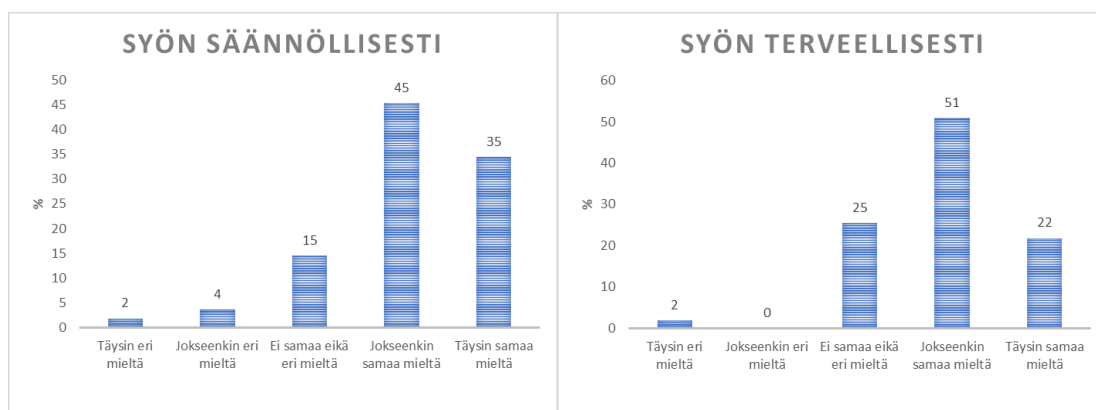
Ruokavaliolla on tutkittu olevan suuri vaikutus yksilön sosiaaliseen, psyykkiseen sekä fyysiseen hyvinvointiin. Kuvion 4 mukaan vastaajista 53 % oli täysin samaa mieltä koskien väitettä ravinnon osuudesta hyvinvoinnissa. 33 % oli jokseenkin samaa mieltä ja 13 % ei samaa eikä eri mieltä. 2 % oli täysin erimieltä väitteestä, eivätkä täten kokeneet ravinnon vaikuttavan hyvinvointiinsa. Voidaan tulkita, että 86 % vastaajista suhtautuu ruokaa osana omaa hyvinvointia ja tapana pitää itsestään huolta.



KUVIO 4. Asiakkaiden kokemus ravinnon osuudesta hyvinvointiin

Vastausten perusteella voidaan tehdä oletus, että valtaosa asiakkaista tunnistaa terveellisen ruokavaliion pääpiirteet ja osaa halutessaan koota lautasmallin mukaisen lounasannoksen. 84 % vastaajista oli joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä väitteen ollessa ”ravitsemussuositukset ovat minulle tuttuja”. 16 % asiakkaista vastasivat, etteivät ravitsemussuositukset ole niin tuttuja.

Vain 2 % vastanneista (kuvio 5) koki syövänsä epäterveellisesti. Neljännes vastaajista ei osannut määritellä söikö enemmän terveellisesti vaiko epäterveellisesti. 73 % vastaajista oli sitä mieltä, että syö täysin tai jokseenkin terveellisesti. Terveellisyyden voi määritellä hyvin monella tapaa, mutta tässä tapauksessa oli kyse vain asiakkaan omasta kokemuksesta omiin ruokailutottumuksiinsa nähden. 80 % vastaajista söi omasta mielestään säännöllisesti tai jokseenkin säännöllisesti. 15 % koki, ettei syönyt säännöllisesti muttei epäsäännöllisestikään. 5 % koki ruokarytmissään olevan parannettavaa. Ravitsemussuosituksissa painotetaan syömisen säännöllisyyttä sekä riittävän useita ruokailukertoja päivässä tasapainottamaan verensokeria sekä vireystilaa.



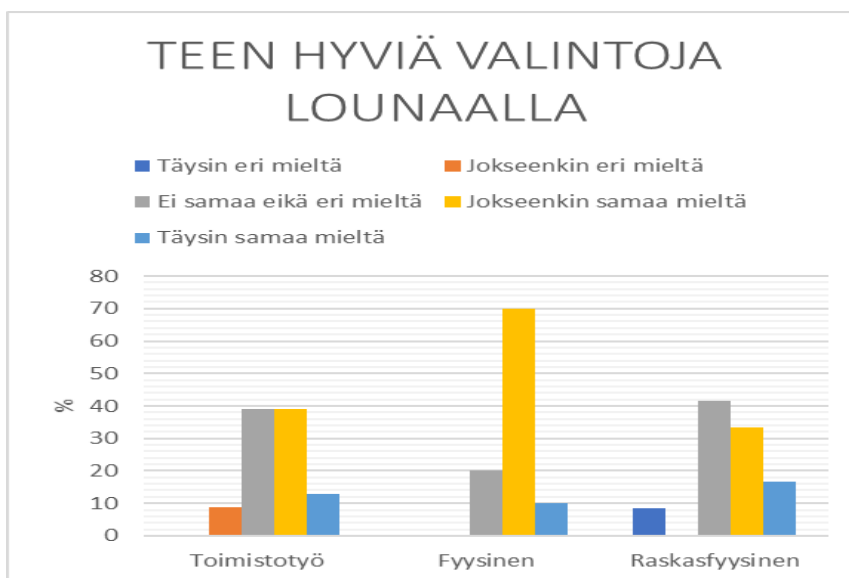
KUVIO 5. Asiakkaiden näkemys oman syömisen säännöllisyydestä sekä terveellisyydestä

62 % vastaajista koki ruoan olevan täysin tai suurelta osin enemmänkin kuin pelkkää energiaa. Ravinnolla koettiin siis olevan paljon muitakin merkityksiä ja tehtäviä elämässä kuin kehon polttoaineena olo. 24 % vastaajista oli sekä sitä mieltä, että ruoka on energiaa, mutta samalla myös jotakin muuta. 4 % vastaajista näki ruoan pelkkänä polttoaineena. Ruokatrendit puolestaan kiinnostivat 46 % vastaajista. 18 % vastaajista ei ollut lainkaan kiinnostunut ruokatrendeistä. 36 % suhtautui ruokatrendeihin neutraalisti.

Ravintosisällön koki tärkeäksi tai jokseenkin tärkeäksi 62 % vastaajista. 13 % vastaajista ei ollut kiinnostunut lainkaan siitä, mitä tarjottu ruoka pitää sisällään. 49 % vastaajista oli kiinnostunut paljon tai jonkin verran ravitsemuksesta, kun 18 % vastaajista ei ollut yhtään kiinnostunut. Kolmannes ei osannut vastata oliko kiinnostunut vai ei. Vastausten perusteella voidaan katsoa etteivät ravitsemuksesta piittaamattomat myöskään olleet kiinnostuneita ruokien ravintosisällöistä, kun ravitsemuksesta kiinnostuneet välittivät myös siitä, mitä ruoat pitivät sisällään.

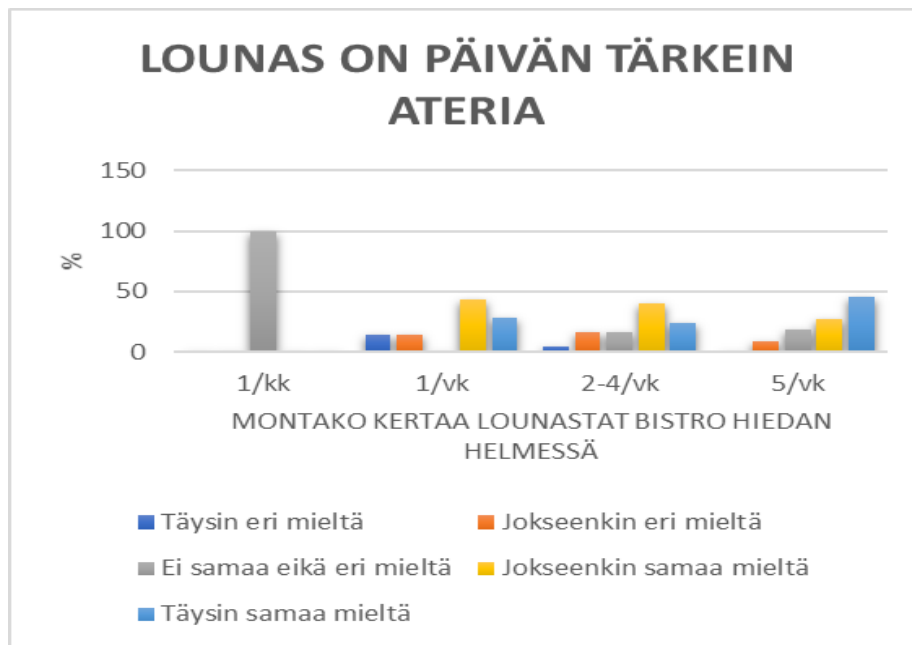
Toimeksiantaja on harkinnut kahden erilaisen lounastuotteen tuomista tarjolle. Toinen tuote olisi kevyempi ja vähäkalorisempi ja toinen tuhdimpi. Tarjolla on ollut toisinaan hyvinkin energiapitoisia ruokia, esimerkiksi pizzaa sekä lasagnea. Yrittäjän toimesta kartoitettiin, miten eri työtehtäviä suorittavat kokivat valintansa lounaalla (kuvio 6). Hyvillä valinnoilla viitattiin kasvisten määrään sekä annoksen energiamäärään verrattuna kulutukseen. Väittämään vastasi ”täysin samaa

mieltä” kustakin työn kuormittavuus luokasta kuta kuinkin saman verran vastaa- jia, 10–16 %. Jokseenkin hyviä valintoja teki selvästi eniten fyysisen työn tekijät, 70 %. Toimistotyöntekijöillä vastaava prosentti oli 38 % ja raskaan fyysisen työn tekijöillä 34 %. Jokseenkin huonoja valintoja teki toimistotyöntekijöistä 8 % ja huonoja valintoja 8 % raskaan fyysisen työn tekijöistä.



KUVIO 6. Asiakkaiden näkemys tekemistään valinnoista verrattuna työn kuormittavuuteen.

Lounastuotetta kehitettäessä toimeksiantaja haluaa panostaa etenkin niihin asiakkaisiin, jotka käyttävät palvelua useasti. Lounaalla ruokailee keskimäärin 100–150 henkeä päivittäin, vastaajista 40 %. 45 % vastaajista lounastaa 2–4 kertaa viikossa Bistro Hiedan Helmessä. Voidaan siis katsoa, että 85 % vastanneista on niin kutsuttuja vakioasiakkaita, joihin lounastuotteen kehityksellä halutaan panostaa. Kuvion 7 mukaan päivittäin yrityksen lounaspalveluja käyttävät kokivat lounaan päivän tärkeimmäksi ateriksi omalle ravitsemukselleen useammin kuin lounaalla harvemmin kävijät. Lounaalla useasti ruokailevien ravitsemuksen kannalta tarjottavan ruoan ravitsemuslaadulla on suuri merkitys. Lounastuotteen sisällön kehittämällä olisi heidän terveyteensä ja ravitsemustilaansa suotuisa vaikutus.



KUVIO 7. Lounaan tärkeys asiakkaille verrattuna asiointikertoihin

Lounastuotteen monipuolisuutta määriteltäessä asiakkaille esitettiin väittämät niin lounaan maun kuin ravitsemuksen monipuolisuudesta. 80 % vastaajista koki lounaan olevan maullisesti monipuolista sekä maistuvaa. Ravitsemuksellisesti monipuoliseksi lounaan koki 82 %. Jatkuvasti vaihtuva salaattipöytä, kastikkeet sekä lisukkeet keräsivät paljon kiitosta avointen vastausten kohdassa (Liite 2). 2 % vastaajista kaipasi lounaalle monipuolisuutta niin makuun kuin ravitsemukseenkin. 50 % vastaajista koki olonsa energiseksi lounaan jälkeen, 38 % ei ollut energinen eikä väsynyt ja 12 % koki olevansa väsynyt tai hyvin väsynyt lounaan jälkeen.

6.2 Havainnoinnin tulokset

Havainnointi suoritettiin ravintolan tiloissa vilkkaaseen lounasaikaan 11.30–14.00 tarkkailemalla asiakkaiden saapumista, linjastolla asioimista, annosten kokoaamista sekä ruokalassa vietettyä aikaa sekä seuraa, jossa lounas nautittiin. Liikkeisiin, puheisiin sekä tapoihin liittyvistä havainnoista kirjattiin muistiinpanoja. Havainnointi tapahtui passiivisesti, eikä asiakkaisiin täten oltu kontaktissa. Joihinkin havaintoihin lisätukea saatiin yrityksen työntekijöiltä, jotta havainnoimalla saatuihin tuloksiin saataisiin lisää varmuutta eivätkä puutteellisen otannan havainnot vääristäisi tulosta.

Hallituksen asettamien rajoitusten sekä etätyösuosituksen takia lounaalla oli tavallista rauhallisempaa. Ruokalaan saavuttiin pääosin yksin tai muutaman hengen seurueissa. Hygieniaohjeistuksia noudatettiin ja käsiä pestiin sekä desinfioitiin ahkerasti. Pöydät sekä tuolit oli asetettu siten, että turvavälit olivat riittävän suuria. Pöytään mahtui enimmillään neljä henkilöä. Asiakkaat asettuivat pääsääntöisesti istumaan yksin tai pareittain, tuolien sekä pöytien järjestystä ei yritetty muuttaa. Lounasseuraksi valikoitui tehtaanpuolelta työkollega ja hallinnon tehtävistä ilmeisesti vakiolounasseuralainen. Vinkin vakioseurasta antoi yrittäjä, sillä otantaa lounasseurasta oli vain yhdeltä päivältä.

Lounaslinjastolla asioitiin pääsääntöisesti ripeästi ja totutun kaavan mukaan, samalla työntekijöiden kanssa jutustellen sekä päivän ruoasta kysellen. Asiakkaat olivat suurimmalta osin hyvällä tuulella ja sosiaalisia. Suuri osa toimistotyöntekijöistä erottui joukosta, sillä he kokosivat niin salaatin kuin pääruoan samalle lautaselle. Tehtaan työntekijät pääsääntöisesti ottivat ensin salaattia pienemmälle lautaselle ja sen jälkeen täyttivät isomman lautasen pääruoalla. Toimistotyöntekijät söivät selvästi vähemmän pääruokaa kuin fyysistä työtä tekevät. Leivästä sekä jälkiruoasta kassahenkilö kysyi erikseen jokaiselta asiakkaalta. Leipien sekä jälkiruoan pitäminen keittiössä on koronarajoitusten tuoma varotoimenpide, jolla vähennetään asiakkaiden kontaktia ruokatuotteisiin.

Ruokalassa selvästi viihdyttiin ja vaihdettiin innokkaasti kuulumisia sekä vitsejä lounasseuran kanssa. Lounaalla vietettiin koko ruokatunnin mittainen aika, sillä jotkin asiakkaat kovaan ääneen muistuttelivat toisiaan siitä, että töihin on palattava. Tarjolla on iltapäivälehtiä sekä tehtaan omia julkaisuja asiakkaille luettavaksi. Monet yksin ruokailevat sijoittuivatkin ruokalassa siten, että olivat lähellä lehtitelinettä ja hyödynsivät tätä virikettä ruokailun ohessa.

Ruokalassa juomat oli sijoiteltu eri paikkoihin. Maidot olivat linjaston päässä kioskituotteiden läheisyydessä ja vesipiste toisella seinustalla. Juomien asettelu aiheutti tilanteita, joissa asiakkaat poukkoilivat keskenään hakemaan juomia ja linjastolle jätetyt tarjottimet tukkivat muiden mahdollisuudet ottaa ruokaa. Juomien paremmalla sijoittelulla saatettaisiin saada ruuhkautuminen kuriin sekä asiakkaille sujuvampi linjasto.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen vastausten sekä toimeksiantajan näkemysten perusteella voidaan katsoa asiakkaista suurimman osan olevan käytännöllisiä ja hyvinkin tavallisia kuluttajia. Lounaalle ei vaadita erikoisia ja laajoja kokonaisuuksia, vaan parhaiten asiakkaisiin uppoaa tavallinen itse tehty kotilounas-tyyppinen ruoka. Osa asiakkaista koki olevansa laatutietoisia sekä spontaaneja kuluttajia. Heitä varten valikoimaan voitaisiin lisätä hieman erilaisempiakin tuotteita. Pääsääntöisesti kuitenkin toiveet viittaavat ruokiin, joita ei välttämättä kotona jakseta, osata tai haluta tehdä. Tällaisia toiveita olivat esimerkiksi lohikeitto, maksapihvit ja keustosuosikiksi muodostunut kuukausittainen pizzaperjantai. Asiakkaiden kokemien kuluttajatyyppejensä kautta on mahdollista ennakoida tulevia toiveita ja odotuksia sekä mahdollisia piileviä tarpeita.

Moni asiakkaista arvioi oman kasvisten sekä kasvisruoan kulutuksensa olevan suhteellisen vähäistä tai vaihtelevaa. Lounastuotetta kehittämällä pystyttäisiin lisäämään asiakkaiden kasvisten kulutusta pienillä muutoksilla. Salaattipöydän, tai esimerkiksi salaattilounaan, kehittämällä pystyttäisiin lisäämään kiinnostusta kevyempään ja terveellisempään kokonaisuuteen. Kasvisruokia lisäämällä lounaslistalle pystyttäisiin tarjoamaan asiakkaille mahdollisuus tutustua erilaisiin lihattomiin pääruokiin ja kasvisvaihtoehtoihin, mikäli ne eivät entuudestaan ole kovin tuttuja. Menekkiä täytyisi seurata ja tuotekehitystä tehdä, jotta tuotteet vastaisivat kysyntää. Erilliseen kasvisruokapäivään asiakkaat eivät ole osoittaneet kiinnostusta.

Ravitsemussuositukset olivat vastausten perusteella enemmistölle tuttuja, mutta hajontaakin oli. Yritys pystyisi pienillä muutoksilla lisäämään asiakkaiden tietoutta ravitsemuksesta sekä ravitsemussuosituksista esimerkiksi malliannoksilla. Ravinto ja ravitsemus koettiin toimeksiantajan asiakkaiden keskuudessa suurelta osin osaksi omaa hyvinvointia ja siihen haluttiin vaikuttaa omilla valinnoilla. Kokonaiskuvalla ravitsemukseen liittyvistä ajatuksista ja asenteista pystytään kehittämään yritykselle lähestymistapa ruoan valmistukseen siten, että lounastuote vastaa asiakkaiden odotuksia ja mieltymyksiä myös sisällöltään. Kun tunnetaan

asiakkaiden suhde ravitsemukseen, pystytään pienillä valinnoilla parantamaan niin asiakastyytyvyyttä kuin ravitsemuslaatuakin.

Ruokatrendeihin suhtaudutaan asiakkaiden keskuudessa vaihtelevasti. Jotkin asiakkaat eivät olleet yhtään kiinnostuneita, toiset hyvinkin innoissaan maailmalta tulevista uusista tavoista valmistaa sekä maustaa ruokaa. Lounaalla pystyttäisiin tuomaan uusia ruokatrendejä kuluttajille tutuiksi hienovaraisilla muutoksilla. Moni asiakkaista ei välttämättä näe kotimaisuutta tai lähituotantoa trendinä, mutta esimerkiksi trendiksi muodostuneilla lähituotteilla pystytään luomaan ateriaan lisäarvoa.

Ruoan sekä ruokailuhetken sosiaalisia sekä psyykkisiä vaikutuksia harvemmin mietitään työpaikoilla tai lounasravintoloissa. Lounaalla vallinnut positiivinen ja iloinen ilmapiiri on kuitenkin suuri tekijä työhyvinvoinnin kannalta. Työstä palautuminen voi alkaa jo lounastauolla, mikäli tilanne on mieleinen. Maistuvalla, ravintorikkaalla ruoalla keho ja mieli alkavat palautua työn aiheuttamasta rasituksesta sekä mahdollisesti stressistä nopeastikin. Tauko kesken päivän parantaa työhyvinvointia, tuottavuutta sekä työilmapiiriä.

Mahdollisesti tulevan uuden lounastuotteen kannalta haluttiin saada informaatiota siitä, miten työn raskauden tunnettiin vaikuttavan valintoihin lounaalla. Raskasta työtä tekevien energian tarve on kuluttuvan työn takia suurempi, mutta passiivisen toimistotyön tekijäkin kokee nälkää, jota mahdollinen stressi saattaa monella kuluttajalla lisätä ja syödessä koetuilla positiivisilla miellelyhtymillä voidaan yrittää hoitaa negatiivisia tunteita. Asiakkaat, jotka kokivat tekevänsä huonoja valintoja, olivat joko toimistotyöläisiä tai raskaan fyysisen työn tekijöitä. Huonoiksi valinnoiksi katsotaan yleisesti liian suuri annoskoko sekä liian vähäinen kasvisten syönti. Mahdollisesti kahdelle eri lounastuotteelle, kevyemmälle sekä raskaammalle, olisi tulosten perusteella kysyntää.

Ravintolassa usein asioivien voidaan vastausten perusteella katsoa arvostavan helppoutta ja monipuolisuutta. Lounaalla kävijöistä 85 % ruokailee ravintolassa 2–5 kertaa viikossa. Ruokalassa usein asioivat ovat myös varsin tyytyväisiä tarjontaan. Lounaalla usein ruokailevat kokivat lounastuotteen monipuoliseksi,

maukkaaksi ja omalle ravitsemukselleen tärkeäksi. Näihin kanta-asiakkaisiin panostamalla pystytään takaamaan ravintolalle tiivis asiakaskunta, jonka toiveisiin ja tarpeisiin pyrittäisiin mukautumaan.

Havainnoinnin perusteella ruokalan ilmapiiri todettiin hyväksi ja positiiviseksi. Asiointi oli sujuvaa ja asiakaskokemus positiivinen. Juomien asettelulla pystyttiin vähentämään linjastolle syntyvää ruuhkaa. Lounaalle tultiin yhtä paljon työkavereiden kanssa kuin yksinkin ja siellä viihdyttiin pitkään. Tila ja pöytäryhmien asettelu toimivat hyvin, vaikkakin koronarajoitusten myötä tilasuunnittelua on jouduttu muuttamaan useita kertoja. Havainnointia jatkamalla ravintolan työntekijät pystyvät pitämään silmällä asiakaskäyttäytymisessä tapahtuvia muutoksia koronarajoitusten helpotettua.

8 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Bistro Hiedan Helmen asiakkaiden mielipiteitä ravitsemuksesta ja ravitsemuslaadusta. Tutkimuksella pyrittiin selvittämään myös asiakkaiden kuluttajakäyttäytymistä ja kulutustottumuksia. Asiakasymmärryksen kasvattamisen avulla pystyttäisiin mahdollistamaan toimeksiantajan tuotekehitys sekä mahdollisen toisen lounastuotteen luominen.

Tutkimuksessa selvisivät asiakkaiden asenteet, kiinnostuksen kohteet sekä toiveet ravitsemukseen liittyen. Otanta näistä tehtyihin johtopäätöksiin oli riittävä, sillä 85 % vastaajista oli yrityksen aktiivisia ja tunnollisia asiakkaita. Mikäli kyselyyn vastanneista suurempi prosentti olisi ollut lounaalla harvemmin ruokailevia, olisi kehitysehdotuksia saattanut tulla enemmän sekä otanta ravitsemukseen liittyvistä mielipiteistä suurempi ja vaihtelevampia. Lounaalla usein syövät ovat tyytyväisiä tuotteeseen, joten harvemmin lounaalle saapuvilta olisi voitu saada enemmän kritiikkiä.

Tutkimusta varten koottu teoriapohja vastasi tutkimuksen aihetta sekä sisältöä. Teoriapohja olisi kuitenkin voinut sisältää myös enemmän informaatiota energiankulutuksesta sekä tuotekehityksestä. Ravitsemusta sekä asiakaskäyttäytymistä koskevaan teoriaosuuteen pyrittiin käyttämään mahdollisimman tuoreita julkaisuja, jotta teoria olisi ajankohtaista ja paikkansa pitävää. Teoriapohja tullaan toimeksiantajayrityksen toiveesta jakamaan työntekijöille.

Tutkimukseen käytetyt tutkimusmenetelmät sopivat tilanteeseen hyvin, sillä niillä saatiin kerättyä tutkimukselle tarpeellista tietoa. Kahta menetelmää käyttämällä pystyttiin arvioimaan etenkin asiakaskäyttäytymisen osalta kokonaiskuvaa paremmin, kuin yhdellä menetelmällä olisi pystytty. Toimeksiantajan antamat kommentit, joita ei suunniteltu sisällytettäväksi tähän opinnäytetyöhön, olivat kuitenkin relevantteja ja sisällön kannalta tarpeellisia. Nämä kommentit olisi ollut hyvä taltioida tämän opinnäytetyön sisällön sekä reliabiliteetin kannalta.

Kyselyssä avoimeen vastauskohtaan tullut palaute sekä toiveet olivat yrittäjälle asiakastyytyvyyden kannalta tärkeitä. Toiveita kuuntelemalla asiakkaat kokivat tullessa huomioiduiksi. Asiakkaiden halu vieraila lounaalla saadaan säilytettyä hyvänä, kun toiveita kuunnellaan ja asiakkailla on olo, että he voivat vaikuttaa lounaan sisältöön. Asiakkaiden motivaatio vastaaviin kyselytutkimuksiin säilyy myös hyvänä, kun nähdään omalla vastauksella olevan merkitys.

Tutkimuslomaketta ja samalla tutkimustulosta pystyttäisiin parantamaan pienillä muutoksilla. Jotta asiakkaat vastaisivat väittämiin vain yhdellä vastauksella ja saataisiin selkeämpää dataa, olisi lomakkeen täyttöohjeeseen lisättävä lause ”*vastaa yksi itseäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.*” lauseen ” *vastaa parhaiten kuvaavalla vaihtoehdolla*” tilalle. Lomakkeeseen oli tulostusvaiheessa tullut mustetahroja, joten paperiversion muuttamista sähköiseen muotoon olisi hyvä harkita. Tutkimuslomakkeen sähköistämällä olisi pystytty myös helpottamaan tutkimustulosten siirtämistä ohjelmaan, jolla tulokset analysoitiin.

Asiakasprofiilien luontiin olisi tarvittu enemmän aikaa havainnoida sekä suurempi otanta. Etätyösuositus vähensi asiakkaiden päivittäistä määrää, joten havainnoitavana päivänä ruokalassa oli vähemmän asiakkaita ja suurempia ruuhkia tai jonoja ei päässyt syntymään. Asiakasprofiileja olisi vilkkaampana päivänä voitu mahdollisesti tehdä enemmän sekä ne olisivat olleet monipuolisempia.

Tutkimustulosten luotettavuus sekä pätevyys ovat hyviä. Väittämät laadittiin siten, että vastaukset oli helppo antaa ja oman mielipiteen sai helposti näkyviin viidellä vastausvaihtoehdolla. Väittämät toimivat tässä kontekstissa paremmin kuin kysymykset. Lounastilanne ei ollut kyselyajankohtana kiireinen tai ruuhkainen, joten lomakkeen täyttämistä ei koettu turhaa aikaa vieväksi. Useampia vastauksia ja täten lisää dataa olisi saatu, mikäli etätyösuositus ei olisi ollut voimassa. Vastausvaihtoehdon *ei samaa eikä eri mieltä* pois jättämällä olisi saatu enemmän mielipiteitä esiin, mutta kyselylomaketta laadittaessa on otettava huomioon myös kohderyhmän asiantuntijuus, aiheen taustatietojen puuttuminen sekä vastauksien tilanne. Vastaukset vastaavat tutkimuskysymyksiin, joten voidaan katsoa kyselyn tulosten validiteetin olevan hyvä.

Tämän tutkimuksen reliabiliteetti eli luotettavuus sekä toistettavuus on hyvä. Tässä opinnäytetyössä on kuvattu käytetyt tutkimusmenetelmät sekä tulosten analysointi. Reliabiliteetin kannalta on otettava kuitenkin huomioon toimeksiantajan antamat kommentit, joita ei pystytty taltioimaan, sillä niiden antamisesta ei ollut sovittu etukäteen. Samat tulokset tultaisiin hyvin todennäköisesti samaan, mikäli tutkimus suoritettaisiin kyseisessä yrityksessä uudelleen. Tuloksiin voisivat kuitenkin vaikuttaa henkilöstön vaihtuvuus sekä etätyösuosituksen poistaminen.

Tässä työssä havaittiin lounasruokailun olevan monelle kyseisen yrityksen työntekijälle ravitsemuksen sekä hyvinvoinnin kannalta tärkeä ateria. Lounas nähtiin hyvänä tapana pitää hyvää huolta itsestään, nauttia ruoasta sekä lounasseurasta ja latautua kesken työpäivän. Ravitsemuksesta oltiin kiinnostuneita ja lounastuotteeseen suurimmaksi osaksi tyytyväisiä. Tällä työllä saatiin kerättyä asiakasymmärrystä, asiakaspalautetta sekä kehitysehdotuksia toimeksiantajalle. Tutkimustuloksilla pystyttiin varmistamaan toisen lounastuotteen tarve ja kysyntä.

Lounaaseen liittyy paljon kansanterveydellisiä kysymyksiä, sillä monelle lounas on päivän monipuolisin ateria. Lounaan laatuun kannattaa tällöin panostaa myös terveyden näkökulmasta. Lounaalla on toimeksiantajan yrityksessä mahdollisuus annostella itse oma ruokansa, joten lopullinen päätöksen teko lounaan terveellisyydestä on asiakkaalla. Ravinnolla sekä ruokailutilanteella on tutkittu olevan myönteisiä vaikutuksia sosiaalisen sekä psyykkisen terveyden kannalta. Työhyvinvointiin on helppo panostaa miellyttävällä lounastauolla niin ruoan, ympäristön kuin seurankin osalta. Monipuolinen ja ravitseva lounas tarjoaa virkistystä ja uutta energiaa keskellä työpäivää.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. 2. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Allergia.fi. n.d. Allergiaa aiheuttavia ruoka-aineita. Päivitetty 14.5.2020. Luettu 17.1.2021. <https://www.allergia.fi/allergia/ruoka-ja-juoma/allergiaa-aiheuttavia-ruoka-aineita/#6db7fad7>

Aro, A., Mutanen, M & Uusitupa, M. 2016. Ravitsemustiede. 4.–6. painos. Keuruu 2016. Otavan kirjapaino Oy.

Azets. n.d. Asiakaskokemus kuntoon palvelumuotoilulla. Luettu 20.1.2021. https://www.azets.fi/johtaminen/asiakaskokemus/?gclid=CjwKCAiAgJWABhArEiwAmNVTB2Pn260REtLZ23yiPBqUt-l-4OHZqL3uDf9wlbZNUUn-jbcD7ALOUbhoCIO8QAvD_BwE

Duodecim terveyskirjasto. 2020a. Terveyttä edistävä ruokavalio. Luettu 17.1.2021. https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00935

Duodecim terveyskirjasto. 2020b. Allergian syyt ja ilmeneminen lapsella. Luettu 17.1.2021. https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=skl00027

Duodecim terveyskirjasto. n.d. Lääketieteen sanasto. Luettu 17.1.2021. https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=ltt03444

Fazer Food Services. Tulevaisuuden ruokatrendit. 2019. Raportti. Luettu 22.3.2021. <http://mb.cision.com/Public/964/2626883/ac012fc196a22171.pdf>

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen. Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Viro; Print Best.

Haavisto, S. n.d. Syödään yhdessä töissä, koulussa ja armeijassa. Syödään yhdessä. Luettu 14.1.2021. <http://syodaanyhdessa.fi/syodaan-yhdessa-toissa-koulussa-armeijassa/>

Heikkinen, A. 2018. Syöminen psyykkisen hyvinvoinnin perustana. Luettu 3.3.2021. <https://www.kantti.net/2018/05/syominen-psykkisen-hyvinvoinnin-perustana/>

Hemilä, J., Kallionpää, J., Lanne, M., Murtonen, M., Rantala, J. & Ala-Maakala, M. 2016. Arvosta! Kuinka asiakasarvoa vaalitaan? Luettu 21.1.2021. https://www.vttresearch.com/sites/default/files/julkaisut/muut/2016/Arvosta_Kuinka_asiakasarvoa_vaalitaan.pdf

Hotelli- ja ravintolamuseo. n.d. Luettu 14.1.2021. https://www.hotellijaravintolamuseo.fi/news_articles/juhlaruokailuverkossa/

Jokinen, M. & Immonen, U. 2017. Henkilöstöruokailun arvonlisäverotuksesta. Luettu 14.1.2021. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-haku-sivu/48158/henkil%C3%B6st%C3%B6ruokailun-arvonlis%C3%A4verotuksesta/>

Journal of Hypertension. 2018. Relations between dairy product intake and blood pressure. The INTERnational study on MAcro/micronutrients and blood Pressure. Luettu 20.3.2021. https://journals.lww.com/jhypertension/Abstract/2018/10000/Relations_between_dairy_product_intake_and_blood.4.aspx

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä. Jyväskylän yliopistopaino.

Kasve. 24.11.2016. Biohakkerointi tulee, oletko valmis? Luettu 22.1.2021. <https://www.kasve.fi/biohakkerointi-tulee-oletko-valmis/>

Kesko. 2020. Lehdistötiedote. K-ryhmän trendikatsaus 2021: harkittu kuluttaminen suurin ruokailmiö – samaan aikaan lasten arkiruoka mieltymykset muutoksessa. Luettu 14.1.2021. https://www.kesko.fi/media/uutiset-ja-tiedotteet/lehdistotiedotteet/2020/k-ryhman-trendikatsaus-2021-harkittu-kuluttaminen-suurin-ruokailmio--samaan-aikaan-lasten-arkiruokamieltymykset-muutok/?_ga=2.114500290.496718729.1611143171-1757779849.1610978371

Kespro. 2019. Suomalaisten odotukset ravintoloille 2020. Luettu 22.1.2021. <https://mb.cision.com/Public/13061/2908471/81e6d9bcec9dbefc.pdf>

Koppa. 2015. Havainnointi eli observointi. Luettu 21.3.2021. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-hankintamenetelmat/havainnointi-eli-observointi-osallistuminen-ja-kenttaetyoe>

Kähkönen, E. Hyvä terveys. 2013. Mikä funktionaalinen elintarvike? Luettu 17.1.2021. https://www.hyvaterveys.fi/artikkeli/ruoka/mika_funktionaalinen_elintarvike

Lasten liikunta ja ravitsemustutkimus. 2016. Terveellinen ruokavalio tukee lasten lukutaitoa. Luettu 10.3.2021. <https://www.lastenliikuntajaravitseminen.fi/uutiset.html?65831>

Leipätiedotus. n.d. Funktionaaliset elintarvikkeet. Luettu 17.1.2021. <https://www.leipatiedotus.fi/tietoa-leivasta/leipa-elintarvikkeena/pakkausmerkinat/ravitseminen-ja-terveysvaimteet/funktionaaliset-elintarvikkeet.html>

Lähdemäki, T. 2019. Asiakasarvo kasvattaa yrityksen arvoa. Luettu 22.1.2021. <https://funnel.fi/2019/12/04/asiakasarvo-kasvattaa-yrityksen-arvoa/>

Markkinointirouta. 2020. Asiakaskokemus muodostuu pienistä asioista. Luettu 20.1.2021. <https://www.markkinointirouta.fi/ajassa/artikkelit/asiakaskokemus-muodostuu-pienista-asioista?>

Mertanen, E. 2007. Ravintolaruoka asiakkaiden, ravintolakeittiön ja ravitsemuksen näkökulmasta. Kasvatustieteen laitos. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino. Väitöskirja.

- Mertanen, E. 2012. Ruokapalveluja kehittämässä. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Näpäri, L. 2017. Tutkimuskysymyksen muodostaminen. Luettu 22.2.2021. <https://spoken.fi/tutkimuskysymyksen-muodostaminen/>
- Ravitsemuspassi. n.d. Miten ravitsemuslaatua arvioidaan. Luettu 17.1.2021. <https://www.ravitsemuspassi.fi/valmennus.php?k=219419>
- Ruokatieto Yhdistys ry. 2021. Mistä ruokakulttuuri koostuu? Luettu 17.1.2021. <https://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/hyva-tavaton-ruoka-ja-tapakulttuuri/mista-ruokakulttuuri-koostuu>
- Ruokavaliot. n.d. Hyvinvointi alkaa ravinnosta-ruoan vaikutus hyvinvointiin. Luettu 17.1.2021. <https://www.ruokavaliot.fi/hyvinvointi-alkaa-ravinnosta-ruoan-vaikutus-hyvinvointiin>
- Ruokavirasto. n.d. Ravitsemus- ja ruokasuositukset. Luettu 17.1.2021. <https://www.ruokavirasto.fi/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/>
- Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>
- Salminen, S. & Aro, A. 2001. Duodecim-lehti 01/2001. Millaiset elintarvikkeet ovat funktionaalisia? Luettu 17.1.2021. <https://www.duodecimlehti.fi/duo92008>
- Sillanpää, M. 2002. Säännöstelty huvi. Suomalainen ravintola 1900- luvulla. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Skyttä, A. 2020. Blogikirjoitus. Vinkit ravintolan kannattavuuden parantamiseen. Luettu 10.3.2021. <https://www.jamix.fi/category/ruokalistasuunnittelu/>
- Soininen, M. 2017. Mitä teen, kun potilas on biohakkeri? Lääkärilehti 14/2017. Luettu 22.1.2021. <https://www.laakarilehti.fi/ajassa/ajankohtaista/mita-teen-kun-potilas-on-biohakkeri/>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2010. Joukkoruokailun kehittämien Suomessa. Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. Luettu 15.1.2021. https://stm.fi/documents/1271139/1420943/SELV1011_Joukkoruokailu.pdf/9c027baa-df7c-4be3-ab5c-f5ce4c32b8c9
- Sovijärvi, O., Arina, T. & Halmetoja, J. 2017. Biohakkerin käsikirja. Päivitä itsesi ja vapauta sisäinen potentiaalisi. 4. painos. Jyväskylä: Grano Oy
- S-ryhmä. 2020. S-ryhmän tilastot paljastavat: nämä 8 ilmiötä kertovat, mitä suomalaiset ostavat ruokakaupasta nyt ja tulevaisuudessa. Luettu 14.1.2021. <https://s-ryhma.fi/uutinen/s-ryhman-tilastot-paljastavat-nama-8-ilmiota-kerto/1ad5U9ZYzQzxKYI2ndaY61>

Suomen Ruokatieto ry. 2009. Suomalaisen ruokakulttuurin ulottuvuuksia. Luettu 17.1.2021. https://www.ruokatieto.fi/sites/default/files/Liitetiedostot/sru_katsaus_2702091.pdf

Sydänliitto. n.d. Ruokapalvelut. Luettu 17.1.2021. <https://sydanliitto.fi/ruokapalvelut>

Sydänmerkki. n.d. Mausteiden maailma. Luettu 1.3.2021. <https://www.sydanmerkki.fi/mausteilla-makua/>

Taloustutkimus. 2020. Asiakasarvosta kilpailuetua. Luettu 20.1.2021. <https://www.taloustutkimus.fi/ajankohtaista/uutisia/asiakasarvosta-kilpailuetua.html>

Terveellinen pohjoismainen ruokavalio. 2013. PDF-tiedosto. Luettu 21.3.2021. http://nivel.fi/uploads/pdf/tietoa_nivelista/materiaalipankki/artikkelit/niveltieto/terveellinen_pohjoismainen_ruokavalio.pdf

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2019. Ruokapalvelut. Luettu 14.1.2021. <https://thl.fi/fi/web/elintavat-ja-ravitsemus/ravitsemus/ruokapalvelut>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2020. Miten ravitsemussuositukset syntyvät? Luettu 17.1.2021. <https://thl.fi/fi/web/elintavat-ja-ravitsemus/ravitsemus/ravitsemussuositukset/miTerveyden-ten-ravitsemussuositukset-syntyvat->

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.

Valsta, L., Kaartinen, N., Tapanainen, H. & Männistö, S. 2018. Ravitsemus Suomessa – Finravinto 2017 – tutkimus. THL raportti. Helsinki: PunaMusta Oy.

Vuokko, K. 2020. Miten ravintolat ja kahvilat voivat vastata muuttuviin ruokatrendeihin ja ruokailutottumuksiin? Luettu 14.1.2021. <https://www.valio.fi/ammattilaiset/artikkelit/ruokatrendit-koronaviruspandemian-myllerryksessa/>

LIITTEET

Liite 1. Asiakaskysely

(1/2)

ASIAKASKYSELY

BISTRO HIEDAN HELMI

10.-12.3.2021



Tämän tutkimuksen tarkoitus on kerätä tietoa Bistro Hiedan Helmen asiakkaiden ruokailuun sekä ravitsemukseen liittyvistä tottumuksista. Tutkimus toteutetaan osana Tampereen ammattikorkeakoulun palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelman opinnäytetyötä. Kyselyyn vastataan anonyyminä.

TAUSTATIEDOT

Ympyröi vastauksesi

Ikä 18-25 26-35 36-45 46-55 56-65 65+

Sukupuoli Mies Nainen Muu

Koulutustausta Peruskoulu Ammattikoulu/Lukio Yliopisto/AMK

Joku muu, mikä? _____

Työn kuormittavuus Toimistotyö Fyysinen työ Raskas fyysinen työ

Kuinka usein lounastat Bistro Hiedan Helmessä?

Kerran kuukaudessa Kerran viikossa 2-4 kertaa viikossa Päivittäin

Noudatatko erityisruokavaliota? (esim. vegaani, maidoton)

En Kyllä, mitä? _____

Miten määrittelisit itsesi asiakkaana? Ympyröi parhaiten itseäsi kuvaava vaihtoehto.

1. Laatatietoinen/ nautiskelija
2. Spontaani/ kokeilunhaluinen
3. Käytännöllinen vatsantäyttäjä
4. Harkitseva/ epävarma
5. Tiedostava/ vastuullinen

(2/2)

RUOKA JA RAVITSEMUS

Vastaa väittämiin asteikolla 1–5. Ympyröi vastauksesi.

1=Täysin eri mieltä 2=Jokseenkin eri mieltä 3=Ei samaa eikä eri mieltä 4=Jokseenkin samaa mieltä 5=Täysin samaa mieltä

Ravitsemussuositukset ovat minulle tuttuja	1	2	3	4	5
Syön terveellisesti	1	2	3	4	5
Syön säännöllisesti	1	2	3	4	5
Syön paljon kasviksia ja kasvisruokaa	1	2	3	4	5
Koen ravinnon osaksi hyvinvointia	1	2	3	4	5
Ruoka on pelkkää energiaa	1	2	3	4	5
Olen kiinnostunut ravitsemuksesta	1	2	3	4	5
Ruokien ravintosisällöllä on minulle väliä	1	2	3	4	5
Uudet ruokatrendit kiinnostavat minua	1	2	3	4	5
Pyrin vaikuttamaan ravinnolla terveyteeni	1	2	3	4	5

LOUNAS

Vastaa väittämiin asteikolla 1–5. Ympyröi vastauksesi.

1=Täysin eri mieltä 2=Jokseenkin eri mieltä 3=Ei samaa eikä eri mieltä 4=Jokseenkin samaa mieltä 5=Täysin samaa mieltä

Lounas on päivän tärkein ateria	1	2	3	4	5
Teen lounaalla terveellisiä valintoja	1	2	3	4	5
Oloni on energinen lounaan jälkeen	1	2	3	4	5
Lounas on monipuolinen maultaan	1	2	3	4	5
Lounas on monipuolinen ravitsemukseltaan	1	2	3	4	5
Ruoan määrä on laastua tärkeämpi	1	2	3	4	5

MILLAISTA LOUNASRUOKAA HALUAISIT NAUTTIA TULEVAISUUDESSA?

Toiveita sekä kehitysehdotuksia

Liite 2. Kyselytutkimuksen avoimet vastaukset

"Salaattipöytä ollut todella hyvä pitkän aikaa. Pitäkää yhtä hyvänä! 😊"

"Ruuat sopivasti vaihtelevia sekä maukkaita. Tosi hyvä."

"Keittolounas ja pääruoka erikseen"

"Voisi olla terveellisempää ja vähemmän kovia rasvoja. Maku kuitenkin ollut super! Kiitos!"

"Pitäydytään samalla tasolla niin kaikki on hyvin!"

"Enemmän kalaruokia. Terveellisiä ja vähärasvaisia ruokia, joissa makua"

"Nyhtöpossua pippurikastikkeessa"

"Uunilohta ja lohikeittoa, lasagnea yms."

"Jauhemaksapihvejä ja laatikkoruokia"

"Kevyttä ja maukasta"

"Wokkiruokia voisi olla useammin"

"Vaihtelua ja uusia ruokalajeja voisi olla"

"Lounas on hyvä ja monipuolinen. On mukavaa, että panostatte itse tekemiseen ja pienellä tuunaamiseen (esim. yrttimaustetut kasvikset) Hyvää lisää tuotte kokonaisuuteen."