



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

HARMAAHAPSET

RUOKARAVINTOLASSA

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Ravintolatoiminta
Opinnäytetyö
Syksy 2012
Hilppa Miikkulainen

Lahden ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

MIKKULAINEN, HILPPA: Harmaahapset ruokaravintolassa

Ravintolatoiminnan opinnäytetyö 48 sivua, 10 liitesivua

Syksy 2012

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyössä tarkastellaan ikäihmisiä ravintoloiden ja erityisesti ruokaravintoloiden asiakaskuntana. Työn lähtökohtana on kysymys siitä, missä määrin ikäihmiset ovat nyt ja lähitulevaisuudessa potentiaalisia asiakkaita ja mitä he ruokaravintoloilta odottavat. Ravintolayrityksille pyritään tuottamaan tietoa pohjaksi yrityskohtaiselle asiakassegmentoinnille ja sen edellyttämille tutkimuksille ja selvityksille.

Tutkimuksen menetelminä ovat julkaistujen tietojen jalostaminen koskien ikäihmisten suhteellisen määrän, koulutuksen, terveyden, toimintakyvyn ja maksukyvyn muutoksia. Empiirinen osa sisältää fokusryhmäkeskusteluja, haastatteluja ja innovaatiopajan, jotka toteutettiin Lahdessa.

Tulokset osoittavat kiistatta, että ikäihmisten määrä kasvaa nopeasti ja että heidän joukossaan on erityisiä kasvavia ryhmiä. Ikäihmiset tulevat olemaan entistä koulutetumpia, terveempiä ja toimintakykyisempiä ja heillä on yhä enemmän maksukykyä ja aktiivisuutta käyttää erilaisia palveluja.

Ikäihmisille on erityisen tärkeää hyvä palvelu, johon sisältyy arvostus, ystävällisyys ja yksilöllisten tarpeiden huomiointi. Palvelun nopeus ja ruuan hinta eivät ole kovinkaan keskeisiä. Ruuan halutaan olevan ennen kaikkea monipuolista ja maukasta. Kerma, voi, sokeri ja suola eivät saa olla pannassa - terveellisyys ei ole etusijalla. Ruokaravintoloilta odotetaan myös viihtyvyyttä ja monipuolista asiakaskuntaa, ei vain ikäihmisiä. Ikäihmisten itse innovoima tulevaisuuden ruokaravintola on ”monitoimikeskus”, jossa on erilaisia palveluja suoraan tai ravintolan muiden yhteiskunnan toimijoiden kanssa järjestäminä.

Opinnäytetyön johtopäätöksenä on, että ruokaravintoloiden on menestyäkseen välttämätöntä huomioida ikäihmiset yhä enemmän palvelujen suunnittelussa ja tarjonnassa. Tarvitaan alue- ja yrityskohtaisia selvityksiä asiakassegmentointia varten, sillä ikäihmisten toiveet ovat moninaisia ja ei-perinteisiä. Ravintoloiden kannattaisi ottaa ikäihmiset mukaan palvelujen suunnitteluun ja innovoida heidän kanssaan. myös aivan uudentyyppisiä palveluita ruokaravintolatoiminnan yhteyteen tai liepeille.

Avainsanat: ikäihmiset, väestörakenne, ruokaravintolat, innovointi

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism and Hospitality

MIKKULAINEN, HILPPA

Senior citizens and restaurant business

Bachelor's Thesis in Restaurant Management 48pages, 10 pages of appendices

Autumn 2012

ABSTRACT

This thesis examines senior citizens as clients of restaurant and especially food restaurant services. The fundamental question to be addressed is to what extent the senior citizens are at present, and will be in the future, potential clients of food restaurants and what their expectations of such services are. The purpose is to provide information to restaurant businesses which they could apply and use as they are doing client segmentation and conducting research such segmentation essentially requires.

The methods of the study were searching for and summarizing published information on ageing of the Finnish population as well trends in educational level, health and wellbeing and funds available for consumption. The empirical part of the study consists of focus group discussions, interviews and an innovation workshop conducted in one city, Lahti.

The results show clearly that the population is ageing rapidly with special groups appearing while the ordinary client groups are diminishing. The senior citizens will be better educated and healthier and they will have a more active life and more funds available for consumption of various services.

According to the results, high quality of services is clearly the most valued aspect of food restaurant services. This consists of respect, friendliness and attention to special individual needs. Speed of services or price of meals as such are not considered as important. The expectation is that there is a variety of meal options and that the meals are tasty. Such items as cream, butter, sugar and salt considered as unhealthy in health education are to be used for this customer segment. Restaurants should be cozy and they should also attract other age groups than the elderly. A future restaurant innovated by senior citizens themselves is multifunctional center with also other services than meals provided by the restaurant or in co-operation with service providers of other sectors in the society.

The conclusion of the study is that for the restaurants to be profitable in the near future they need to pay more attention to the segment of senior citizens as they plan and provide services. Area and restaurant specific client segmentation as well as studies for it are required as the group of elderly is not homogeneous and the wishes of the sub-groups are not at all traditional. The restaurant management should consider involving elderly persons in designing services and innovating with them. Key words: mature consumers, senior citizens, elderly, marketing, market segmentation, customer perception, restaurant sector

SISÄLLYS

1	JOHDANTO JA TYÖN TAVOITTEET	1
1.1	Johdanto	1
1.2	Työn tavoitteet ja tutkimuskysymykset	2
1.3	Työn rajaukset	3
2	TYÖSSÄ KÄYTETYT KESKEISETKÄSITTEET	5
2.1	Ketkä ovat ikäihmisiä?	5
2.2	Asiakkuus ja asiakassegmentointi menestystekijöinä	6
3	IKÄIHMISET RAVINTOLAPALVELUIDEN KÄYTTÄJINÄ	9
3.1	Miten väestön vanheneminen on huomioitu palvelujen kehittämisessä	9
3.2	Tutkimustuloksia ikäihmisten ravintolapalveluiden käytöstä	10
4	TUTKIMUKSESSA KÄYTETYT MENETELMÄT JA AINEISTOT	17
4.1	Väestön ikä-, sukupuoli- ja siviilisäätyrakenteen muutokset	18
4.2	Selvitys ikäihmisiä kuvaavista yleisistä tekijöistä	19
4.3	Fokusryhmä, haastattelut ja ideapaja	19
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET ASIAKASKUNNAN MUUTOKSISTA	23
5.1	Ikäihmisiä on yhä enemmän	23
5.2	Ikämiehiä ja yksineläjiä	24
5.3	Lahdessa väki harmaantuu nopeimmin	25
5.4	Koulutetumpia, terveempiä ja maksukykyisempiä	27
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET PALVELUODOTUKSISTA	29
6.1	Ravintolapalveluiden käyttö	29
6.2	Fokusryhmän odotuksia ja toiveita	31
6.3	Haastattelut paljastivat toiveiden ääripäät	32
6.4	Tulevaisuuden ruokaravintola	34
7	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	37
7.1	Opinnäytetyön prosessista	37
7.2	Tulosten luotettavuus ja yleistettävyys	38
7.3	Asiakaskunta muuttuu – oletko valmis?	39
7.4	Ravintoloissa käydään melko harvoin, mutta...	40
7.5	Ruokaravintolalle uudenlaisia odotuksia	41

7.6	Ruokaravintolasta ”monipalvelukeskukseksi”	43
7.7	Johtopäätökset ravintolayrityksille	44
LIITTEET		51

1 JOHDANTO JA TYÖN TAVOITTEET

1.1 Johdanto

Olen seurannut viime vuosina lehdistön kirjoituksia ikäihmistä tai vanhuksista. Kirjoituksista saa ikäihmisistä melko ristiriitaisen kuvan. Toiset elävät kolmatta elämää innolla ja toiset ikäihmiset ovat vuodeosastoilla. Esimerkkinä on Helsingin Sanomissa ollut kirjoitus, josta ote.

Ikäpolitiikan asenteet remonttiin. Vanhuuteen liittyvät asenteet ovat perusteellisen remontin tarpeessa. Nyt, kun yli 65-vuotiaita suomalaisia on jo yli miljoona, on aika päästä irti ajatuksesta, että ikäihmiset ovat ainoastaan hoidon ja hoivan tarpeessa oleva ikäryhmä. Esim. kotipalvelua saa vain 13 % eläkeikäisistä ja pitkäaikaishoidossa laitoksissa on vain kuusi sadasta. Kahdeksan vanhusalan järjestön Valtaa vanhuus-kampanja painottaa, että osa 65 vuotta täyttäneistä toimii aktiivisesti ja itsenäisesti eri elämänaalueilla (Ala- Mutka & Jäppinen Ikäpolitiikan asenteet remonttiin, HS 2012).

Ikäihmisiin yhdistetään sekä myönteisiä että kielteisiä ominaisuuksia. Näistä muodostuu mielissämme vanhuskuvia. Ne ovat muuttuneet vähitellen myönteisemmiksi. Vanhuutta aletaan pitää elämänvaiheena, jossa yksilölle avautuu uudenlaisia mahdollisuuksia. Monissa yhteyksissä korostetaan nykyään voimavaroja, joita ikääntyvillä on. (Rintala, 2003,132.)

Lehtikirjoittelu herätti kiinnostukseni miettimään ikäihmisiä kuluttajina. Opiskelujeni aikana ryhdyin pohtimaan ikäihmisiä oman alani palveluiden eli ravintolapalveluiden käyttäjinä. Mietin, että jos vanhuksia on yhä enemmän ja he ovat yhä terveempiä ja heillä on yhä enemmän varoja, voisivatko ravintolayrittäjät hyötyä muutoksista kohdentamalla ja muokkaamalla palveluitaan. Päätin ottaa teeman opinnäytetyöni aiheeksi ja keskittyä lähitulevaisuuden ikäihmisten ruokaravintolapalveluihin.

Ryhdyin selvittämään opinnäytetyössäni, mitä ikäihmisten ravintolapalveluiden ja erityisesti ruokaravintolapalveluiden käytöstä jo on tutkittu. Kirjallisuudesta löytyi yllättävän vähän tietoa. Sain vaikutelman, että asiaa ei ole koettu kiinnostavaksi tai asiaan ei ole vielä herätty ainakaan Suomessa, kuten jossain määrin muissa maissa.

Halusin selvittää, onko ikäihmisten määrä todella kasvussa ja kuinka paljon. Pelkkä määrä ei kuitenkaan tee ikäihmisistä potentiaalisia ruokaravintoloiden palvelujen käyttäjiä ja siksi selvitin julkaisuista, ovatko ikäihmiset entistä terveempiä ja toimintakykyisempiä ja enemmän koulutettuja ja onko heillä enemmän maksukykyä.

1.2 Työn tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön yleistavoitteena oli selvittää, kannattaisiko ravintolayritysten panostaa ikäihmisten palveluihin lähitulevaisuudessa ja jos, niin miten. Tässä työssä selvitettiin mitä lähitulevaisuuden ikäihmiset asiakkaina odottavat ravintolapalveluilta ja ideoitiin niitä yhdessä lähitulevaisuuden ikäihmisten kanssa.

Tässä tutkimuksessa selvitetään seuraavia tutkimuskysymyksiä:

1. Miten väestön ikärakenne Suomessa on muuttumassa niin, että ravintola-alan on tarpeen ottaa muutos huomioon palvelujen kehittämisessä?
2. Miten lähitulevaisuuden ikäihmisten mahdollisuudet käyttää ravintolapalveluita ovat erilaisia kuin nykyisin: ovatko he terveempiä ja toimintakykyisempiä ja onko heillä enemmän rahaa käytettävänä?
3. Mitä lähitulevaisuuden ikäihmiset odottavat ja toivovat ruokaravintolapalveluilta? Millainen olisi heitä kiinnostava ruokaravintola?

Nämä tutkimuskysymykset valittiin, sillä niillä on aiemmissa tutkimuksissa todettu olevan merkitystä ravintolapalvelujen suunnitteluun ja käyttöön.

Tutkimuskysymyksessä yksi selvitetään, miten ikärakenne Suomessa muuttuu ja merkitseekö se mahdollisesti nykyisten asiakasryhmienpienenemistä ja uusien asiakasryhmien potentiaalista kasvua, esimerkiksi ikäihmiset ja heidän joukossaan sukupuoli- ja siviilisäätyryhmät.

Tutkimuskysymys kaksi paneutuu selvittämään ovatko lähitulevaisuuden ikäihmiset aiempaa koulutetumpia, terveempiä, ja toimintakyisempiä ja onko heillä aiempia sukupolvia enemmän rahaa käytössä palvelujen, mukaan lukien ravintolapalvelujen ostamiseksi.

Riittävä määrä ikäihmisiä, joilla on mahdollisuus ravintolapalveluiden käyttöön, ei sekään takaa, että ravintolapalveluita käytettäisiin. Palvelut on suunniteltava ikäihmisten segmenteille niin, että ikäihmisten toiveet, odotukset ja mieltymykset otetaan huomioon. Tämän vuoksi tutkimuskysymys kolme selvittää, mitä lähitulevaisuuden ikäihmiset odottavat ja toivovat ruokaravintolapalveluilta ja millainen olisi heitä kiinnostava ruokaravintola. Tieto on tärkeä ravintolayritysten kannalta.

1.3 Työn rajaukset

Ravintoloiden asiakkaat voidaan segmentoida monien erilaisten tekijöiden mukaan. Tässä työssä tarkastellaan yhtä segmentointitekijää eli ravintolaasiakkaiden ikää. Tarkastelu koskee ikärakenteen muutoksia koko Suomen väestössä. Jotta ikärakenteen muutokset olisi helpompi hahmottaa yksittäisen ravintolan kannalta, työssä selvitetään väestön ikärakennetta myös yhdellä rajatulla markkina-alueella eli Lahden kaupungissa.

Työn kohderyhmänä ovat 55- 64-vuotiaat henkilöt, jotka ovat lähitulevaisuuden ikäihmisiä. Mukaan ei ole otettu nykyisiä ikäihmisiä. Tutkija päätyi tähän, koska tulevat ikäihmiset ovat todennäköisesti erilaisia ravintolapalveluiden käyttäjinä kuin nykyiset ikäihmisten. Myös ravintolayritysten on tarpeen suunnitella palveluja lähitulevaisuuteen, ei vain tähän hetkeen.

Opinnäytetyössä selvitetään myös yleisiä tekijöitä, jotka tekevät ravintolapalvelujen käytön ikäihmisille mahdolliseksi.

Tutkimukseen on otettu mukaan muutamia keskeisiä tekijöitä: terveydentila ja toimintakyky, koulutusaste ja maksukyky. Jotta ikäihmiset voisivat käyttää ravintolapalveluita, heillä tulee olla kaikkia näitä. Ei yksin riitä, että on rahaa jos ei ole riittävää terveyttä. Työssä on rajattu pois mm. ravintolan sijainti ja aukio-oloaika.

Käytännön syistä ei ollut mahdollista tutkia potentiaalisten ravintola-asiakkaiden odotuksia ja toiveita laajalla alueella ja siksi työ on rajattu yhteen kaupunkiin. Koti- ja ulkomaisia matkailijoita ei otettu mukaan, sillä he muodostavat oman segmenttinsä.

Ruokaravintolapalveluiden suunnitteleminen ikäihmiselle edellyttää tietoa heidän mieltymyksistään ja odotuksistaan. Siksi tässä tutkimuksessa on kerätty tätä tietoa yhden kaupungin alueelta. Käytettiin kolmea eri menetelmää: fokusryhmäkeskustelua, haastatteluja ja innovaatiopajaa.

Odotuksia ja toiveita selvittävät haastattelut koskivat vain ruokaravintoloita. Tutkimuksesta on rajattu pois sinänsä mielenkiintoisia ja tärkeitä ravintolapalveluita kuten palvelukeskusten ja muiden laitosten ravintolat, kahvilat, henkilöstöravintolat, etniset ravintolat, seurustelu- ja viihderavintolat ja pikaruokaravintolat. Tutkimuksessa on päädytty rajaukseen sillä perusteella, että ruokaravintolapalvelut muodostavat selkeästi oma ryhmänsä ja eroavat edellä luetelluista muista ravintolapalveluista olennaisesti.

Ruuan merkitystä tarkastellessa on rajattu pois ruuan ravintoarvo. Ikäihmisten ravitsemuksen tarkastelua ei otettu mukaan opinnäytetyöhön.

Jotta tieto asiakassegmentointia varten olisi hyödyllistä, ravintolayritysten johdolla täytyy olla halukkuutta ja valmiuksia tehdä asiakassegmentointia ja suunnitella ja toteuttaa palveluja eri asiakasryhmille. Tässä työssä ei tarkasteltu yrittäjien ja johdon valmiuksia ottaa ikäihmiset huomioon asiakassegmentoinnissa.

2 TYÖSSÄ KÄYTETYT KESKEISETKÄSITTEET

2.1 Ketkä ovat ikäihmisiä?

Tämän tutkimuksen kohteena ovat ikäihmiset. Ikäihmisen määritelmiä on useita. Sivistyssanakirjan mukaan ikäihminen on vanha ihminen (Sivistyssanakirja). Synonyymisanakirja antaa ikäihmisen synonyymiksi sanat vanhus, ikääntynyt ja eläkeläinen (Synonyymisanakirja). Eri yhteyksissä käytettyjä synonyymejä ovat myös seniori, seniori-kansalainen, vanhempi aikuinen tai kolmas ja neljäs ikäkausi. Ikäihminen - termiä käytettiin 1800-luvun lopulla ja se otettiin käyttöön uudelleen 1980-luvulla, kun perustettiin ikäihmisten yliopistoja. Seniorikansalainen-sana juontaa englanninkielisestä sanasta senior citizen ja sitä käytetään suomen kielessä puhuttaessa esimerkiksi senioritaloista ja senioriasumisesta. (Ikäinstituutti 2012.)

Jaottelu henkilön iän pohjalta on herkkää virheellisille tulkinnoille, koska ikä on käsitteenä monimuotoinen. Kronologisella iällä ilmaistaan ihmisen tarkkaa kalenteri-ikää. Biologinen ikä viittaa fyysiseen toimintakykyyn, joka voi vaihdella samanikäisillä. Sosiaalinen ikä määrittyy yhteisöllisesti eli sen perusteella, minkä ikäistä kussakin historiallisessa ajassa ja kulttuurissa pidetään nuorena, keski-ikäisenä tai vanhana. Subjektiiiviseen ikään kuuluu henkilökohtainen kokemus, tietoisuus omasta minuudesta, itseymmärrys ja minän eheys.(Ikäinstituutti2012.) Esimerkiksi, 80 vuoden ikäinen henkilö voi olla fyysiseltä toimintakyvyltään 60-vuotiaan tasolla ja kuitenkin yhteisössään todella vanhaksi mielletty, mutta oman kokemuksensa mukaan 40-vuotias. Tässä työssä käytetään henkilön kronologista eli kalenteri-ikää. Toisaalta työn taustalla on oletus, että tulevat ikäihmiset käyttäisivät nykyistä enemmän ravintolapalveluja, koska sosiaalinen vanhuus siirtyy yhä myöhempään ikään ja yhä useampi ikäihminen mieltää itsensä nuoremmaksi kuin aiemmat sukupolvet.

Mistä kronologisesta iästä sitten alkaa ikäihmisten ryhmä? Kehitysmaita koskevissa tutkimuksissa ikäihmisen iän alaraja on usein 50 tai 55 vuotta (YK/WHO, 2012). YK:n käyttämä, epävirallinen ikäraja on 60 vuotta.

Useimmissa kehittyneissä maissa ikääntyneen tai ikäihmisen alaikäraja on 65 vuotta, joka usein liittyy eläkeikärajaan.

Tässä työssä ikäihmisillä tarkoitetaan 65-vuotiaita ja sitä vanhempia henkilöitä. Työn kohderyhmänä ovat lähitulevaisuuden ikäihmiset eli 55- 64-vuotiaat henkilöt. He siirtyvät ikäihmisiksi eli saavuttavat 65 vuoden iän asteittain seuraavan 10 vuoden aikana.

Tutkija on ollut opinnäytetyötä tehdessään tietoinen siitä, että ikäihmiset, nyt tai tulevaisuudessa, eivät muodosta yhtenäistä ryhmää eli he eivät ole samanlaisia. Osa heistä on terveitä ja heillä on hyvä taloudellinen asema. Ikäihmisten kohdalla voidaan myös puhua heimoistumisesta. He kuuluvat erilasiin ryhmiin ja heille eri asiat ovat tärkeitä. Ranskalaisen sosiologin Michael Maffesolin mukaan aikaisempi yhteisöllisyys ilmenee tämän päivänä postmoderneina heimoina. Niillä hän tarkoittaa tämän päivän kulutus-, elämäntapa- ja harrastusyhteisöjä. Näille yhteisöille ominaisia piirteitä ovat muun muassa rituaalit, yhteiset tunnetilat, valinnanvaraisuus, keveys ja nykyhetkien peräkkäisyys. (Veijola 2005, 97–98.) Heimoistuminen ohjaa esim. ravintolapalveluiden käyttöä. Toisaalta osa ikäihmisistä on sairaita, osa ei kykene kunnolla liikkumaan ja jotkut ovat sosiaalisesti tai taloudellisesti huonossa asemassa. Ikäihmisiä yhdistää kuitenkin se että heillä kaikilla on aikaa. (Kurki, 2007.)

2.2 Asiakkuus ja asiakassegmentointi menestystekijöinä

Menestyäkseen yritys tarvitsee asiakkaita. Pitääkseen nykyiset asiakkaansa ja saadaakseen uusia asiakkaita yrityksen on välttämätöntä hankkia tietoa ympäristöstä sekä nykyisistä ja potentiaalisista asiakkaista ja kehittää toimintaansa sen mukaan. Asiakkaiden toimintatavat, tarpeet ja odotukset muuttuvat ja yrityksen täytyy tuntea muutokset ja reagoida niihin. (Hellmann, 2003.)

Ympäristössä tapahtuvat muutokset voivat olla uhkia tai uusia mahdollisuuksia yritykselle. Vastaavasti ikäihmisten määrän kasvu ja nuorten vähentyminen voi vähentää ravintolayrityksen asiakkaita tai tarjota yritykselle mahdollisuuden muokata palveluja ja hankkia uusia asiakkaita.

Jotta yritys voi reagoida ympäristön muutoksiin ja asiakaskuntaan, sen on tarpeen tehdä asiakassegmentointia. Asiakassegmentointia voi tehdä eri näkökulmista (Taulukko 1). Asiakkuudet ryhmitellään eri lohkoihin sovittujen kriteereiden mukaan. (Mäntyneva, 2001.) Segmentointia voidaan tehdä jakaen nykyisiä asiakkaita tai potentiaalisia asiakkaita ryhmiin tai tarkastellen myyntiä (esimerkiksi avainasiakkaat). Asiakassegmentoinnissa saadun tiedon pohjalta yritys asettaa asiakastavoitteet ja kohdentaa toimenpiteet sekä seuraa niitä. (Hellman, 2003.)

TAULUKKO 1. Asiakkuuksien ryhmittely (Mäntyneva 2001).

Näkökulma	Ongelma	Informaation tarve
Tunnistaminen	Keitä he ovat?	Demografinen ja ostoprefensseihin liittyvä infomaatio
Aktiviteetit	Mitä he tekevät?	Mitä he ovat ostaneet? Mihin he tuotetta tarvitsevat? Miten he käyttävät tuotetta?
Sijainti	Missä he ovat?	Maantieteellinen tai virtuaalinen sijainti
Markkinointi- viestinnän kohdentaminen	Miten heihin saa yhteyden?	Miten asiakkaihin on otettu yhteyttä? Mikä on vaikuttanut?
Asiakkuuden arvo	Minkä arvoisia he ovat?	Asiakkuuden potentiaalinen tai tämänhetkinen arvo

Tässä opinnäytetyössä on kyse asiakassegmentoinnista. Tutkitaan erästä yhteiskunnan ja myös yritystoiminnan ympäristön merkittävää muutosta eli muutoksia väestön ikärakenteessa. Työssä tarkasteltava segmentti muodostuu tulevien ikäihmisten ryhmästä, jonka kokoa ja ominaisuuksia selvitetään.

Asiakkaiden määrä ei kuitenkaan yksinään riitä yritykselle vaan yrityksen tulee myös tuottaa. Siksi segmentoinnissa hankitaan tietoa myös mm. tulevaisuuden ostopotentialista ja asiakaskannattavuudesta.

Näihin vaikuttavat asiakkaiden ominaisuudet kuten maksukyky, ajankäyttö ja toimintakyky sekä yrityksen tuotanto, logistiikka ja hankinta. (Ala- Mutka & Talvela, 2004,16.)

Tässä työssä arvioin segmentin (lähitulevaisuuden ikäihmiset) arvoa ja asiakaskannattavuutta paitsi henkilömäärän myös ravintolapalveluiden käyttöä mahdollistavien tekijöiden perusteella. Työssä selvitetään, ovatko lähitulevaisuuden ikäihmiset terveempiä, enemmän koulutettuja ja maksukykyisempiä kuin edeltävien ikäihmisten ryhmä ja näin ollen muodostavat potentiaalisesti tuottavan asiakassegmentin ravintoloille.

Asiakassegmentoinnin perusteella yritys suunnittelee palvelujaan. Suunnittelu edellyttää tietoa mm. asiakkaiden palvelujen aiemmasta käytöstä ja kokemuksista, mieltymyksistä, arvostuksista, elämäntavasta ja rahojen käytöstä. Mikäli palvelut kehitetään pelkkien oletusten perusteella, ne eivät todennäköisesti vastaa asiakkaiden tarpeita. Esimerkiksi ravintolayrityksessä saatetaan luulla, että ikäihmiset haluavat kotiruokaa kuten lihapullat ja perunat, mutta onko nykypäivänä näin? On mahdollista, että ikäihmisten joukossa on perinteisen ruuan ystäviä, mutta myös etniset ja jopa eksoottiset ruuat voivat houkutella joitakin ravintola-aterialle. Tällaisia tekijöitä on useita ja niitä on tarpeen selvittää, jotta ravintolayritys voi menestyä.

Tässä työssä toteutettiin edellä selostettuja asiakassegmentoinnin vaiheita. Vaikka tulokset ovat yleisiä eivätkä ravintolakohtaisia, yksittäiset ravintolayritykset hyötyvät tämän tutkimuksen tiedoista ja saavat niistä viitteitä. Tutkijanmielestä kuitenkin jokaisen ravintolayrityksen on tarpeen tehdä lisäksi aina oma asiakassegmentointi oman alueensa ja asiakkaitensa tietojen pohjalta. Hankkimiensa tietojen perusteella yritys pystyy muokkaamaan ja kehittämään tuote- ja palvelutarjontaansa myynnin lisäämiseksi. Se voi myös kohdentaa markkinointiviestintää ja tehdä siitä tehokasta.

3 IKÄIHMISET RAVINTOLAPALVELUIDEN KÄYTTÄJINÄ

3.1 Miten väestön vanheneminen on huomioitu palvelujen kehittämisessä

Väestön vanhenemisesta puhutaan ja se tunnetaan yleisesti. Päijät-Hämeen suurimassa päivälehdessä nettisivuilla uutisoitiin tänä vuonna, että Lahdessa on runsaasti seniori-ikäisiä (Hussain,2012). Tyypillisesti vanhenemisuutisille tässäkin artikkelissa ei pohdittu sitä, mitä väestön vanheneminen merkitsee käytännössä sekä julkiselle että yksityiselle sektorille.

Valtioneuvoston ikääntymisraportissa keskeisintä on huoli ikäihmisten terveydentilasta ja sosiaali- ja terveyspalvelujen riittävydestä sekä tarve pidentää työuria (Ikääntymisraportti, 2009). Kansalliset, vanhuksia koskevat strategiat ja esimerkiksi Lahden kaupungin vanhuspoliittinen ohjelma käsittelevät julkisen sektorin toimintoja (Lahden kaupungin vanhuspoliittinen, 2010). Sosiaali- ja terveyspalvelujen suhteen on pohdittu, miten vanhenevalle väestölle voidaan taata riittävät palvelut (Sosiaalisesti kestävä Suomi2011).

Maa- ja eläinministeriön Design pääkaupunki 2012 ohjelmaan Helsingin kaupunki on perustanut ruokakulttuuri hankkeen edistämään ikäihmisten hyvinvointia, ruoan laatua ja ruokailuympäristöjä. Siinä ikääntyneitä asiakkaita hoitavien yksiköiden ja palvelukeskusten ruokapalvelua kehitetään niin, että palvelu tyydyttäisi asiakkaiden ravitsemuksellisten tarpeiden ohella sosiaalisia tarpeita entistä paremmin. (Ikäihmisten ruokakulttuuria kehittämässä 2012.)

Tyypillistä erilaisille muistioille ja hankkeille näyttää olevan, että niissä ikäihmiset mielletään lähinnä sairaiksi ja passiivisiksi palvelujen kohteiksi, jota kautta heidän palvelutarpeensa määritellään.

Yksityinen sektori ei pidä ikäihmisiä kuluttajina ja asiakkaina. Yritykset ovat edelleen kiinnostuneita pääasiassa nuorisosta: vaateliikkeet myyvät trendi-vaatteita nuorten vartaloille, kahviloissa kuuluu nuorisomusiikki ja radio- ja TV-kanavat suoltavat viihdettä tyypillisesti nuorille ja keski-ikäisille.

Poikkeuksena ovat ehkä tietoliikenneteknologia ja erityisesti tietokoneet. Tosin niidenkin markkinoinnissa on osittain kyse pysähtyneestä kasvusta nuorten markkinoilla. (Tietoliikennepalvelut 2005.)

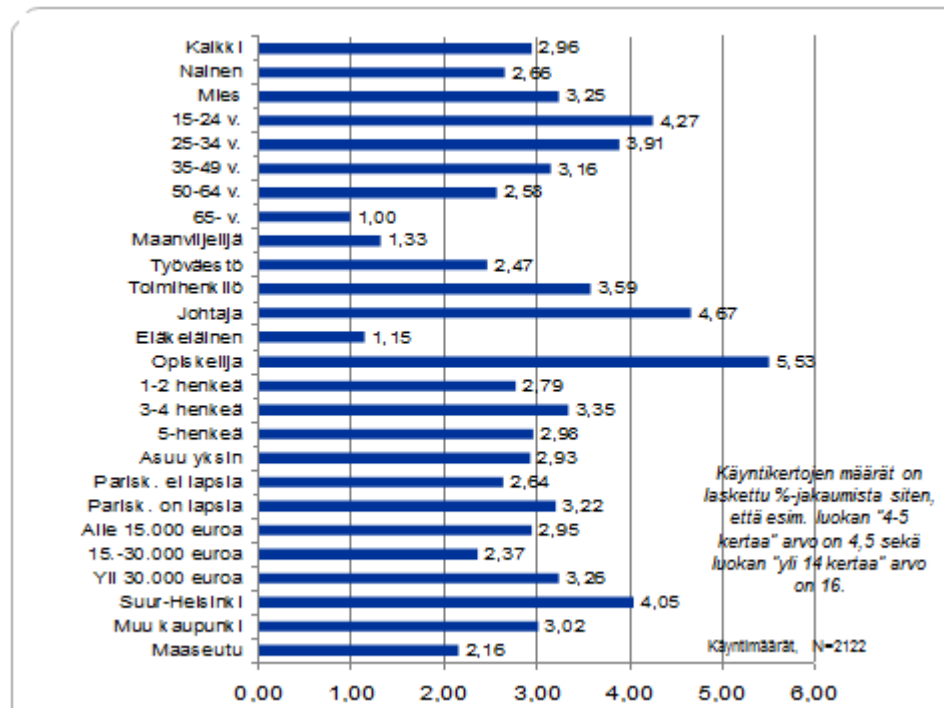
Markkinoinnin osaajille markkinointi ikäihmisille on mysteeri: vanukset ovat yhtenäinen joukko, jonka potentiaalia muidenkin kuin vain perinteisten vanhuustuotteiden- ja palvelujen ostajina ja kuluttajina ei ole vielä ymmärretty. (TKK 2005.)

Ravitsemusalalla on havaittavissa asenteen muutosta. Esimerkiksi, VTT on käynnistänyt ruokateollisuuden kanssa Tekesin rahoittaman ”Seni-ori- Sapuska”-projektin. Kolmevuotisessa hankkeessa kehitetään maistuvampia elintarvikkeita ja ruokia sekä parempia pakkauksia seni-ori-ikäisille kuluttajille. (Sallinen, 2012.) Hanke käynnistyi Unileverin, ScanEgg:n ja Ahlströmin catering-alan asiakkailleen suuntaamassa juhlaseminaarissa toukokuussa 2012, jossa aiheena oli ikääntyvien ravitse- mus ja ruoka.

3.2 Tutkimustuloksia ikäihmisten ravintolapalveluiden käytöstä

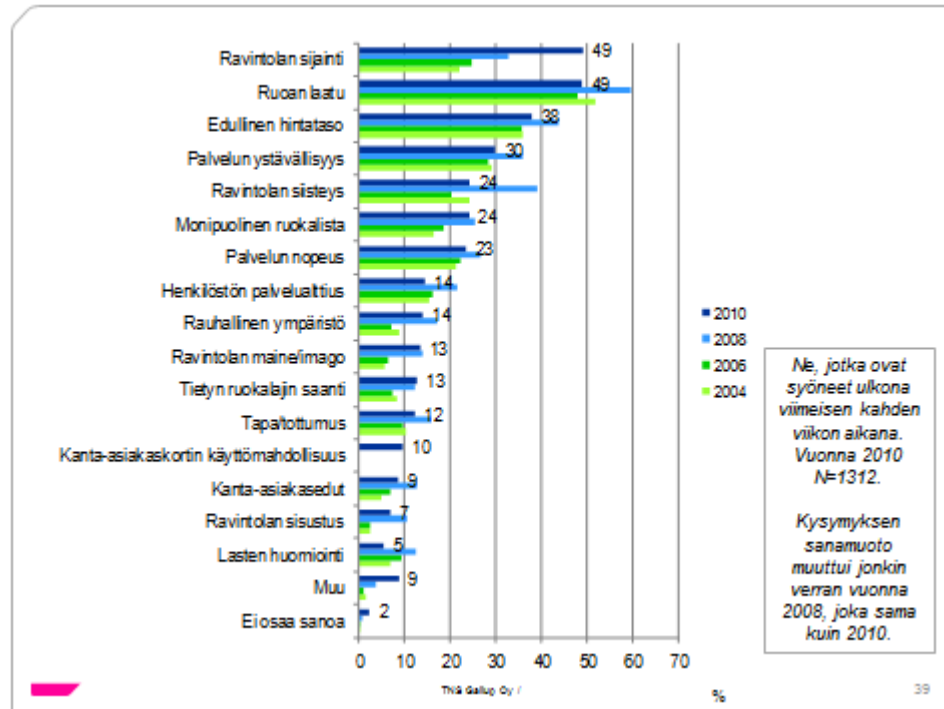
Vaasan seudulla on tutkittu ikäihmisten ravintolapalveluiden käyttöä vuonna 2007. Haastatteluaineisto käsitti 94 henkilöä, joiden ikä oli keskimäärin 71.2 vuotta. Tutkimuksessa todetaan, että eläkeläiset olivat kiinnostuneita käyttämään ravintolapalveluita ilta- päivisin, jolloin muut asiakkaat eivät käytä niitä. (Manninen, 2007.) Eläkeläiset toivoivat aterioihin tarjousvaihtoehtoja, edullista hintaa, elävää musiikkia jo ilta- päivällä, tunnelmalista valaistusta ja valvottua vaatteiden säilytystä. He toivoivat, että ruoka tarjoillaan pöytiin ja että tunnelma on kodikas ja kiireetön. (Manninen, 2007.)

Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry teetti vuonna 2010 Trenditutkimuksen, jossa selvitettiin kodin ulkopuolella tapahtuvaa ruokailua ja siinä tapahtuvaa kehitystä. Tutkimuksessa on haastateltu yli 2000 henkilöä ja se kattaa koko Suomen. Tutkimuksesta saa sellaista ajankohtaista tietoa, jota ei ole vielä saatavana muualta. Tähän on poimittu työn kannalta tärkeimmät tulokset seuraavassa.



KUVIO 1. Ulkonaruokailu: ruokailukäyntien keskimäärä kahdessa viikossa. Trenditutkimus, MaRa 2012.

Tutkimuksesta voi todeta, että 50- 64-vuotiaat ruokailivat ulkona keskimäärin 2.6 kertaa ja yli 65-vuotiaat kerran kahdessa viikossa (Kuvio 1). Mannisen tutkimuksessa Vaasan alueella ikäihmisten ravintolakäyntien tiheys oli pienempi. Suur-Helsingin alueella kaikenikäisten ravintolakäyntejä oli keskimäärin 4.5, kun muissa kaupungeissa niitä oli keskimäärin 3.0. kahdessa viikossa.

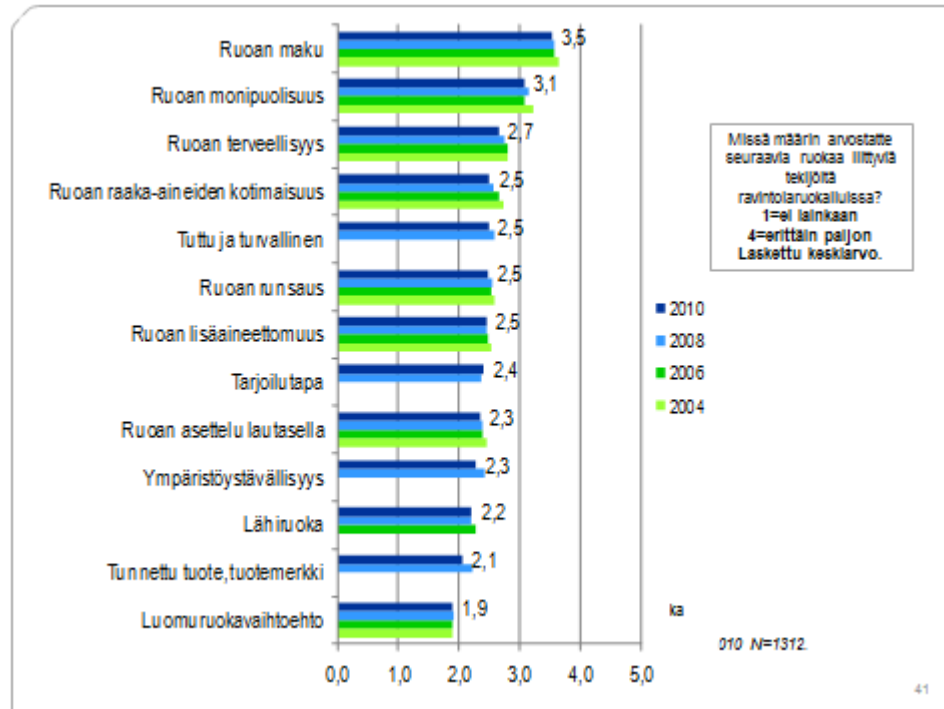


KUVIO 2. Ruokailupaikanvalintaan eniten vaikuttavat tekijät, Trenditutkimus MaRa ry 2012, TMS Gallup Oy.

MaRa ry Trenditutkimuksessa selvitettiin myös ruokailupaikan valintaperusteita (Kuvio 2). Vuonna 2010 tärkeimpiä tekijöitä olivat sijainti ja ruoan laatu. Ravintolan sisustuksella ei todettu olevan suurtakaan merkitystä valinnassa. Tuloksia ei eritelty ikäryhmittäin, joten tietoa ikäihmisten valintaperusteita ei saa tästä tutkimuksesta. Mannisen tutkimuksessa ikäihmisillä ravintolan savuttomuus ja pöytiin tarjoilu olivat tärkeimmät tekijät, kun taas sijaintia ei pidetty yhtä tärkeänä.

Ravintolaruoassa arvostettiin eniten ruoan makua ja monipuolisuutta (Kuvio 3). Lähiruoka ja luomuruoka-vaihtoehtojen arvostus ei muuttunut tutkimusaikana eli vuosina 2006 - 2010.

MaRa ry Trenditutkimus antoi arvokkaita viitteitä omaan tutkimukseeni, vaikka siinä ei käsiteltykään ikäihmisten ryhmää erikseen.



KUVIO 3. Asiakkaat arvostavat ravintolaruoassa. Trenditutkimus MaRa ry 2012, TMS Gallup Oy.

Molemmissa edellä käsitellyssä tutkimuksessa ravintoloiden palveluilla oli merkitystä asiakkaille. On tutkittu myös asiakkaiden odotuksia palvelualueeseen kohdistetaan erityisesti ikääntymisen näkökulmasta.

Kohteliaisuuskäsityksiä kerättiin 46 temahaastattelulla, jotka kohdistettiin ikääntyville eli 50 vuotta täyttäneille työikäisille ja ikääntyneille eli 65 vuotta täyttäneille eläkeläisille. Tätä opinnäytetyötä vastaavassa ikäryhmässä Jaakkolan tulos oli, että 13 % toivoi teitittelyä palvelutilanteessa, sinuttelua 43 % ja tilanteen mukaan puhuttelua 35 %. Eri sukupuolilla eri ikäryhmissä toiveet puhuttelumudosta poikkesivat toisistaan. Asiakaspalvelun kannalta ikäihmisten odotuksiin vastaaminen on haasteellista, sillä asiakkaan oma ikäkäsitys ei välttämättä vastaa kronologista ikää. (Jaakkola 2010.)

Ikäihmisten vapaa-aikaa koskevien tutkimusten perusteella ikäihmiset ovat aktiivisia harrastajia.

Lähes seitsemänkymmentä prosenttia 65- vuotta täyttäneistä käy kahvilassa ja lähes puolet ravintolassa ja tansseissa vähintään kerran vuodessa. 75 vuotta täyttäneistä yli kolmannes käy ravintolassa tai tansseissa vähintään kerran vuodessa.

Yli 40 % kuusikymmentä vuotta täyttäneistä matkustaa kotimaassa, noin kolmannes harrastaa kesämökkeilyä ja käy teatterissa. Runsas neljännes käy taidenäyttelyssä, museossa ja konserteissa ja noin viidennes opiskelee. (Hanifi,2005.)

Ikäihmisten ravintolapalveluiden käytöstä on tehty vain vähän tutkimusta - toteavat Hu ym. (2008) ja Lee ym. (2012) artikkeleissaan. Heidän mukaansa tämä on hämmästyttävää, kun otetaan huomioon, että muissa ikäryhmissä ravintolapalveluita on tutkittu monestakin näkökulmasta (laatu, tyytyväisyys, käyttökellisuus, koettu arvo ja eri ikäryhmät). Länsimaissa ja myös useissa Aasian maissa ikäihmiset ovat merkittävä kuluttajaryhmä. Esimerkiksi, USA:ssa yli 55-vuotiaiden ryhmällä on puolet koko maan väestön käytettävissä olevasta rahasta (välttämättömien kulujen jälkeen). Tuorein alan tutkimus Englannista korostaa ikäihmisten taloudellista merkitystä entisestään. (Lee ym. 2012.)

Kansainvälisessä kirjallisuuden harvat tutkimukset ikäihmisten ravintolapalveluiden käytöstä rajoittuvat seuraaviin julkaisuihin: Fintelin tutkimus vuodelta 1990, Knutsonin ja Pattonin tutkimus vuodelta 1993, Shankin ja Nahhasin artikkeli vuodelta 1994, Lahuen tutkimus vuodelta 2000, Hu:n väitöskirja vuodelta 2005 USA:sta sekä sen pohjalta Hu:n ja kumppaneiden laatima artikkeli vuodelta 2008 ja uusimpana Lee:n ja kumppaneiden artikkeli englantilaisesta aineistosta vuodelta 2012. Näissä tutkimuksissa on tarkasteltu ikäihmisten (55- vuotta täyttäneet) erilaisten ravintolapalveluiden käytön yleisyyttä, palvelujen ja ruuan koettua laatua sekä laatutekijöiden merkitystä ravintolan valintaan.

Monipuolisin tutkimus aiheesta on Hu:n väitöskirja, jossa tutkittiin 600 vanhainkodin vierailijaa, jotka olivat itsekin ikäihmisiä (yli 55-vuotiaita) (Hu 2005). Tutkittavat olivat eripuolelta USA:ta. Kyselylomake perustui palvelujen ja ruuan koetun laadun mittaamiseen SERVQUAL- menetelmällä, jossa oli kahdeksan laadun tekijää ja niissä yhteensä 35 kysymystä. Myös muissa 2000- luvulla tehdyissä tutkimuksissa on sovellettu tätä menetelmää. Opinnäytetyössä olen hyödyntänyt ja soveltanut samaa menetelmää. Myöhemmin tässä työssä verrataan saatuja haastattelutuloksia näiden aiempien tutkimusten tuloksiin ottaen huomioon maiden erilaiset ympäristöt. Tutkimusten lisäksi haluttiin tietoa myös innovatiivisista ravintoloista erityisesti ikäihmisille eri puolilla maailmaa. Valitettavasti tietoa löytyi vain yhdestä maasta - Intiasta. Economic Times- lehden Intian- painoksessa maaliskuulta 2012 kerrotaan, miten useat ravintolat ovat ryhtyneet ottamaan ikäihmiset huomioon liiketoiminnassaan. Haastatellut, useiden ravintolaketjujen johtajat (McDonald's, Subway, Mainland China, Punjab Grill, Asia 7) pitävät ikäihmisiä erittäin potentiaalina asiakasryhmänä. Jo nyt ikääntyneiden osuus monien ravintoloiden liikevaihdosta on vähintään 15 %. Yhä useammilla ikäihmisillä on rahaa ja vapaa-aikaa ja he haluavat nuorekasta elämää ja myös nuorekkaita ravintoloita. Ravintolat ovat ryhtyneet tarjoamaan kanta-asiakasetuja ja erityisruokalistoja (esim. Mc Donald's), helposti pureskeltavaa ruokaa ja maustetumpaa ruokaa.

Esim. Intian Mc Donald's houkuttelee pienillä mukavuustekijöillä vanhuksia. Tarjolla huovat, shaalit, aikuisten vaipat ja lukulasit ovat helposti saatavilla, WC:ssä on tukikahvat ja ruokalistat kirjoitetaan isolla tekstillä. Ravintolat ovat myös alkaneet kouluttaa henkilökuntaansa ensiaputaidoissa mm. sydänkohtaustilanteita varten.

Intialaisten ravintoloiden johdon mielestä ikäihmiset ovat kannattavia asiakkaita. He eivät välttämättä käy ravintoloissa useammin kuin muutkaan, mutta he eivät kiinnitä huomiota hintaan vaan käyttävät rahaa, jopa 10 % enemmän kuin nuoremmat.

He ovat myös uskollisia kävijöitä ja heitä on paljon. Heidät tavoittaa uusilla markkinointimenetelmillä kuten Facebook ja Twitter, sillä he haluavat kokea ja tehdä samaa kuin nuoremmat. Siksi he myös haluavat käydä nuorekkaissa ravintoloissa.

Ainakin Intiassa ikäihmisten ostovoima on huomattu myös ravintola-alalla ja ryhdytty toimiin. Trendi todennäköisesti laajenee, onhan kansainvälisten ravintolaketjujen konsepti kutakuinkin sama maasta toiseen. Suomella voisi olla opittavaa Intian innovaatioista, mutta toisaalta ravintolapalvelujen käyttöön liittyvät tekijät ovat erilaisia eri maissa. Sen vuoksi tutkija päätti koota innovointipajan, jossa suomalaiset asiakkaat voivat ideoida heille mieleistään ruokaravintolaa. (Economic Times, 2012.)

4 TUTKIMUKSESSA KÄYTETYT MENETELMÄT JA AINEISTOT

Opinnäytetyössä hankittiin tietoa ensin kirjallisuuskatsauksen avulla. Sen pohjalta tutkija muodosti lopulliset tutkimuskysymykset. Tutkimuskysymys yksi on, miten väestön ikärakenne on Suomessa muuttumassa niin, että ravintola-alan on tarpeen ottaa muutos huomioon palvelujen kehittämisessä? Tutkimuskysymys kaksi on, minkälaisia mahdollisuuksia lähitulevaisuuden ikäihmisillä on käyttää ravintolapalveluita verrattuna nykyisiin ikäihmisiin: ovatko he terveempiä ja toimintakykyisempiä ja onko heillä enemmän rahaa käytettävänä? Tutkimuskysymys kolme on, mitä lähitulevaisuuden ikäihmiset odottavat ja toivovat ruokaravintolapalveluilta ja millainen olisi heitä kiinnostava ruokaravintola? Niihin vastaamista varten tietoa kerättiin viidellä eri menetelmällä:

- 1) etsimällä tietoa virallisista tilastoista (tutkimuskysymys yksi: ikäihmisten määrällinen merkitys),
- 2) tekemällä tietohakuja hakukoneiden avulla suomalaisista julkaisuista (tutkimuskysymys kaksi: tulevien ikäihmisten ominaisuudet kuten terveys)
- 3) keskustelemalla fokusryhmän kanssa (tutkimuskysymys kolme: ikäihmisten odotukset ruokaravintolapalveluille)
- 4) toteuttamalla haastattelututkimus Lahden kaupungissa (tutkimuskysymys kolme: ikäihmisten odotukset ruokaravintolapalveluille)
- 5) ideoimalla innovointipajan avulla lähitulevaisuuden ruokaravintolapalveluiden kehittämistä lähitulevaisuuden ikäihmisille (tutkimuskysymys kolme).

Tutkimuskysymyksiin yksi ja kaksi vastaamista varten on olemassa hyviä tilastoja väestörakenteesta sekä useita julkaisuja ja raportteja ikäihmisten terveydestä, koulutuksesta ja varakkuudesta sekä niiden muutoksista. Sen vuoksi työssä käytettiin jo julkaistuja tietolähteitä. Niissä esitetyistä tiedoista ja tuloksista laadittiin yhteenvedot ja tehtiin johtopäätöksiä.

Tutkimuskysymystä kolme eli lähitulevaisuuden ikäihmisten odotuksia ja toiveita ravintolapalveluille varten kerättiin tietoa kolmella empiirisellä tutkimuksella, jotka suunnittelin ja toteutin itse. Seuraavassa kuvataan yksityiskohtaisesti, miten hankittiin ja mitä tutkimusmenetelmiä opinnäytetyössä käytettiin.

4.1 Väestön ikä-, sukupuoli- ja siviilisäätyrakenteen muutokset

Tietoja väestön ikärakenteesta ja siinä jo tapahtuneista ja ennustetuista muutoksista etsittiin Suomen väestötilastosta, joka perustuu eri puolilla maata sijaitsevien maistraattien ylläpitämään Väestörekisterikeskuksen väestötietojärjestelmään. Suomen viimeinen henkikirjoitus tehtiin vuoden 1989 alussa. Sen jälkeen väestötietojärjestelmää on päivitetty muutosilmoituksin. Väestörekisterikeskus toimittaa tiedot Tilastokeskukselle. Näin ollen käytetyt viralliset väestötiedot ovat ajan tasalla ja ne ovat kattavia ja luotettavia.

Väestörakennetilastot julkaistaan vuosittain Tilastokeskuksen laatimina vuodenvaihteen tilanteen mukaan koko maassa ja alueittain. Tilastoissa ovat mukana Suomessa vakinaisesti asuvat Suomen ja ulkomaiden kansalaiset. Tässä tutkimuksessa käytettiin viimeisimpiä tilastoja eli vuoden 2011 tilastoja kuvaamaan nykyistä väestörakennetta iän ja sukupuolen mukaan. Siviilisäädyn mukaan tehtyjä tilastoja oli saatavilla vuodelta 2009, ei vuodelta 2011. (Tilastokeskus 2009).

Nykyisen väestön tilastoja ja tulevan väestön ennusteita etsittiin Tilastokeskuksen laajoilta verkkosivuilta. Osaa taulukoista ja kuvioista käytettiin sellaisenaan, mutta myös yhdistettiin eri tilastotietoja taulukoiden sisällä ja välillä ja näin saatiin tähän tutkimukseen tarvittavia tietoja.

Koska tutkittiin lähitulevaisuuden ikäihmisten odotuksia ja toiveita ravintolapalveluille Lahden kaupungissa, hankittiin tietoja myös Lahden väestön ikärakenteesta ja ennusteista Tilastokeskuksen tilastoista. Myös niitä tulkitsevaa artikkelia, joka löytyi Google- hakukoneella, käytettiin.

Lahden väestörakenteen muutoksia selvitettiin myös toisen aineiston avulla eli Lahden kaupungin omista väestöennusteista (Lahden kaupunki 2011). Nämä ennusteet ovat ns. asiaan vaikuttajan väestöennusteita. Niissä asetetaan haluttu tavoite väestörakenteelle ja pyritään saavuttamaan tavoitteet yhteiskunnallisilla päätöksillä. Näin saatettiin tarkastella ikäihmisten potentiaalista merkitystä ravintolapalveluiden käyttäjinä tilanteessa, jossa ei tehdä mitään erityistä ja tilanteessa, jossa päättäjät pyrkivät vaikuttamaan väestörakenteeseen.

4.2 Selvitys ikäihmisiä kuvaavista yleisistä tekijöistä

Iän, sukupuolen ja siviilisäädyn ohella on muita ikäihmisiin liittyviä yleisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat erilaisten palvelujen, mukaan lukien ravintolapalvelujen käyttöön. Tutkimukseen otettiin mukaan koulutus, terveys, toimintakyky ja maksukyky ja tarkasteltiin, minkälaisia merkittäviä muutoksia äissä tekijöissä on tapahtunut tai tapahtumassa. Tietoa etsittiin hakukoneilla Internetistä ja laadin yhteenvetoja ja tehtiin näiden pohjalta johtopäätöksiä.

4.3 Fokusryhmä, haastattelut ja ideapaja

Seuraavaksi haluttiin selvittää, mitä lähitulevaisuuden ikäihmiset toivovat ravintolapalveluilta. Suomesta löytyi vain pari tutkimusta ja muut tutkimukset ovat muista kulttuureista (USA, Korea ja Iso-Britannia). Jotta melko tuntemattomasta asiasta saataisiin perustietoa haastattelun tekemiseksi, päätettiin muodostaa ensin fokusryhmä. Fokusryhmä on osittain rakenteellinen ryhmähaastattelu- tai ryhmäkeskustelu. Tilannetta ohjaa haastattelija eli moderaattori. Menetelmä sopii hyvin tutkimuksen alustavaan ideointiin tai sen tarkentamiseen. Se toimii hyvin myös silloin kun halutaan saada useita eri näkökulmia. Menetelmää on alettu käyttää runsaasti markkinointitutkimuksissa sen edullisuuden vuoksi (Bloor ym. 2001).

Fokusryhmään valittiin lähitulevaisuuden ikäihmisiä eli tällä hetkellä 55- 64-vuotiaita henkilöitä, yhteensä viisi henkilöä, joista kaksi oli miehiä ja kolme naista.

Ryhmäläisten kanssa käytiin vapaamuotoista keskustelua heidän odotuksistaan ruokaravintolapalveluille sitten kun he ovat ikäihmisiä eli 65 -74-vuotiaita. Fokusryhmäkeskustelu kirjattiin tarkasti ylös ja esiin tulleet asiat koottiin teemoiksi, joita käytettiin myöhemmin myös haastattelussa. Joitakin erityisen kuvaavia kommentteja referoitiin sellaisenaan. Myöhemmin tarkastellaan menetelmän vahvuuksia ja heikkouksia tässä tutkimuksessa.

Jotta saatiin laajempaa tietoa fokusryhmää suuremman ryhmän odotuksista ja mielipiteistä koskien ruokaravintolapalveluita haastateltiin lähitulevaisuuden ikäihmisiä. Tämä tehtiin strukturoidun lomakkeen avulla, jossa oli kysymyksiä ja niille vastausvaihtoehtoja. Kysymysten laadinnassa haastatteluja varten sovellettiin laadun mittaamiseen kehitettyä SERVQUAL- menetelmää (Parasuraman, Zeithaml, & Berry 1988). Menetelmässä laatu luokitellaan viiteen teemaan, joiden alle laaditaan useita yksityiskohtaisia kysymyksiä eri osatekijöistä. Sitä on sovellettu runsaasti eri sektoreilla mukaan lukien ravintolapalveluiden koetun laadun mittaaminen (Hu ym. 2008, Lee ym. 2012). Ulkomaissa tutkimuksissa, joissa on mitattu käsityksiä ja odotuksia ravintolapalveluille, on käytetty mm. seuraavia teemoja: 1) konkreettiset tekijät: puhtaus, ruuan maku, hinta, ravintolan ilmapiiri, 2) palvelun luotettavuus: lasku on oikein laadittu, tarjoilijan palveluattius ja tarjoilijan kyky ratkaista ongelmia, 3) reagoivuus: valitusten ottaminen huomioon, nopeus ja vakuuttava käytös, 4) osaaminen: tarjoilijan tietämys ruuasta ja ruokalistasta ja 5) empaattisuus: ystävällisyys, hyvä muisti ja ruuan turvallisuus.

SERVQUAL menetelmän laadun tekijät ja osatekijät soveltuvat hyvin myös ravintolapalveluiden tutkimiseen, mutta ne ovat myös kulttuurisidonnaisia. Siksi kysymysten sisältöä muokattiin tässä tutkimuksessa Suomen olosuhteisiin sopiviksi. Fokusryhmän kanssa käydyt keskustelut antoivat myös arvokasta tietoa tärkeiksi koetuista osatekijöistä, joita tutkittiin tarkemmin haastatteluissa.

Tutkimushaastattelun kysymykset jaettiin eri teemoihin. Alussa kysyttiin haastateltavan henkilötietoja ja sen jälkeen kysymyksiä yleensä ravintolapalveluiden käytöstä. Erityisen ruokaravintolateeman alla olivat palvelu, ruoka, hinta ja tyytyväisyys saatuihin palveluihin. Seuraavat kaksi avointa kysymystä koskivat tyytyväisyyttä ruokaravintoloihin. Haastateltavia pyydettiin myös pohtimaan, millainen olisi tulevaisuuden ruokaravintola ikäihmisille. Lopuksi kysyttiin, halusiko haastateltava lisätä vielä jotain tästä asiasta. Kysymyksiä oli yhteensä 35. Haastattelu kesti noin 20 minuuttia.

Haastattelupaikaksi valittiin Kauppakeskus Trio Lahden keskustassa, koska siellä liikkuu paljon ihmisiä mm. ruokaostoksilla. Lupa tutkimuksen tekemiselle Trion tiloissa hankittiin kauppakeskuksen johtajalta. Tutkija teki itse puolet haastatteluista ja puolet teki jo valmistunut restonomi, jonka kanssa tutkija oli käynyt läpi opinnäytetyön ja haastattelun tavoitteet ja kysymykset. Haastattelut tehtiin elokuussa kahtena arkipäivänä. Haastateltavat valittiin ensin ulkonäön perusteella (55- 64-vuotiaita naisia ja miehiä) ja kun ikä oli todettu sopivaksi, haastattelua jatkettiin vain tämän ikäisten kanssa. Valinnassa kiinnitettiin huomiota siihen, että valintoja ei tehtäisi minkään muun tekijän kuin iän perusteella.

Haastateltuja oli 30 henkilöä, joista 27 % oli miehiä ja 73 % naisia. Aineistosta 63 % oli 55- 59 vuoden ikäisiä ja 47 % oli 60 - 64- vuoden ikäisiä. Koulutuksen mukainen jakauma oli: peruskoulu 10 %, ammattikoulu 23 %, opisto 50 % ja akateeminen koulutus 17 %.

Haastatelluista asui yksin 56 %, kaksin 37 % ja useamman henkilön perheessä 7 %. Suurin osa haastatelluista eli 60 % oli vielä työelämässä. Suurin osa eli 67 % oli lahtelaisia ja 33 % asui lähikunnista.

Haastattelujen tiedot kirjattiin lomakkeilta tietokoneelle numeroina ja avoimet kysymykset erikseen tekstinä. Tiedostosta tehtiin teemojen alla kysymyksittäin suorat jakaumat sekä ristiintaulukoitiin vastaukset iän, sukupuolen ja koulutuksen mukaan erikseen. Avointen kysymysten tiedot käytiin läpi teksteinä ja niistä poimittiin eri vastausryhmät.

Keskustelut fokusryhmän kanssa ja lähitulevaisuuden ikäihmistien haastattelut antoivat jonkin verran tietoa toiveista ja odotuksista. Innovatiivisia ideoita pyrittiin saamaan lisää järjestämällä ideapaja. Sen tavoite oli koostaa tulevan ikäihmistien tarpeista lähtevä ruokaravintolan palvelunmalli.

Palvelumuotoilun avulla (engl. Service Design) palveluja innovoidaan, kehitetään ja suunnitellaan käyttäen samoja menetelmiä kuin muotoilussa. Tavoitteena on, että palvelukokemus suunnitellaan käyttäjälähtöisesti. Tällöin palvelu vastaa käyttäjien tarpeita ja myös palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita. Asiakkaanpalvelukokemus syntyy palvelun kontaktipisteistä, palvelutuokioista ja palvelupolusta. (Palvelumuotoilu, 2012.) Opinnäytetyössä järjestettiin ideapaja, jonka avulla tehtiin palvelumuotoilua käyttäjien kanssa. Ideapajaa voidaan käyttää moniin tarkoituksiin, myös palvelujen innovointiin yhdessä mahdollisten käyttäjien kanssa.

Ideapajaan kutsuttiin henkilöitä innovoimaan tulevaisuuden ruokaravintolaa ajatellen ikäihmistien tarpeita ja toiveita. Pajaan osallistui viisi ravintola-alan ammattilaista, joilla on monen vuoden kokemus alasta. Tarkoituksena oli kuvitella olevansa noin 70-vuotias ja siltä pohjalta miettiä tulevaisuuden ravintolapalveluita ikäihmisille. Ideapajan keskustelu kirjattiin tarkasti ylös. Ehdotetut ideat käytiin läpi ja ryhmiteltiin teemoihin. Kaikki ideat pyrittiin ottamaan mukaan ja muodostamaan monipuolinen kuva ryhmän ajatuksista kuvaten tulevaisuuden ravintolan palvelujen ja laadun osatekijät.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET ASIAKASKUNNAN MUUTOKSISTA

5.1 Ikäihmisiä on yhä enemmän

Ensimmäinen tutkimuskysymys koski ruokaravintolapalveluiden potentiaalisen asiakaskunnan ikärakenteen sekä sukupuoli- ja siviilisäätyrakenteen muutoksia.

Suomen virallinen väkiluku oli vuoden 2011 lopussa runsaat 5.4 miljoonaa henkilöä, joista miehiä oli noin 2.6 miljoonaa ja naisia hieman enemmän eli noin 2.7 miljoonaa (Tilastokeskus 2012).

TAULUKKO 2. Väestörakenne vuonna 2011 (Tilastokeskus 2012)

Ikä	Osuus koko väestöstä (%)	Naisten osuus ikäryhmästä (%)	Miesten osuus ikäryhmästä (%)
55- 64	14,4	50,7	49,3
65- 74	9,9	53,2	46,8
75- 84	6,0	57,2	42,8

Tulevien ikäihmisten eli 55- 64-vuotiaiden ikäryhmät ovat melko suuria ja viittaavat väestömme nopeaan vanhenemiseen (Taulukko 2).

Väestöennusteiden mukaan Suomen väestö vanhenee edelleen. Yli 65-vuotiaita on entistä enemmän kun taas työikäistä väestöä eli 15- 64 -vuotiaita tulee olemaan entistä vähemmän. (Tilastokeskus 2009.)

TAULUKKO 3. Väestöennuste ikäryhmittäin eri vuosikymmeninä (Tilastokeskus 2009).

	Yksikkö	2010	2020	2030	2040	2050	2060
Väkiluku	1 000	5 378	5 636	5 850	5 985	6 090	6 213
0–14 v	%	16	17	16	15	16	15
15–64 v	%	66	60	58	58	57	56
65v –	%	18	23	26	27	28	29

Muutos on erittäin nopeaa: yli 65-vuotiaiden osuus nousisi välillä 2010- 2020 jopa 5 prosenttiyksikköä eli 18 prosentista 23 prosenttiin ja jatkaisi kasvuaan edelleen (Taulukko 3). Vuonna 2020 olisi noin 346 000 ikäihmistä enemmän kuin oli vuonna 2010. Eläkeikäisten eli 65 vuotta täyttäneiden määrä lähes kaksinkertaistuisi vuoteen 2060 mennessä. Näin ollen potentiaalisina ruokaravintolapalveluiden käyttäjinä ikäihmisistä on kasvamassa määrällisesti merkittävä ryhmä. Tätä korostaa se, että työikäisten määrä potentiaalisina asiakkaina vähenee.

Mielenkiintoista on, että samanaikaisesti suomalaisten työikäisten määrän vähentyessä maahamme tulee ennusteen mukaan 150 000 ulkomaalaista työikäistä siirtolaista. Siirtolaisista suurimmat ryhmät ovat virolaiset ja venäläiset. (Repo, 2009.) He ovat myös potentiaalisia ruokaravintoloiden käyttäjiä - myös myöhemmin ikäihmisinä.

5.2 Ikämiehiä ja yksineläjiä

Alle 65-vuotiaassa väestössämme on nykyisin suurin piirtein saman verran naisia ja miehiä (Taulukko 1). Ikäihmisten joukossa naisten osuus on suurempi vanhemmissa ikäluokissa, koska miehet kuolevat nuorempina kuin naiset. Ero on kuitenkin kapenemassa: ennusteen mukaan naisia ja miehiä olisi 65- 74-vuotiaiden ryhmässä vuonna 2030 lähes yhtä paljon.

Ruokaravintoloiden asiakassegmentoinnissa lähitulevaisuudessa ikämiehet tulevat olemaan määrällisesti nykyistä tärkeämpi ryhmä. Nykyisistä ikäihmisistä (65- 75-vuotiaat) suurin osa on naimisissa ((Tilastokeskus 2009). Naispuolisten ikäihmisten joukossa naimattomien, leskien ja eronneiden (todennäköisesti yksin elävien) suhteellinen määrä on sitä suurempi mitä vanhemmasta naisesta ryhmässä 65- 75-vuotiaat oli kysymys kasvaen noin kolmanneksesta puoleen.

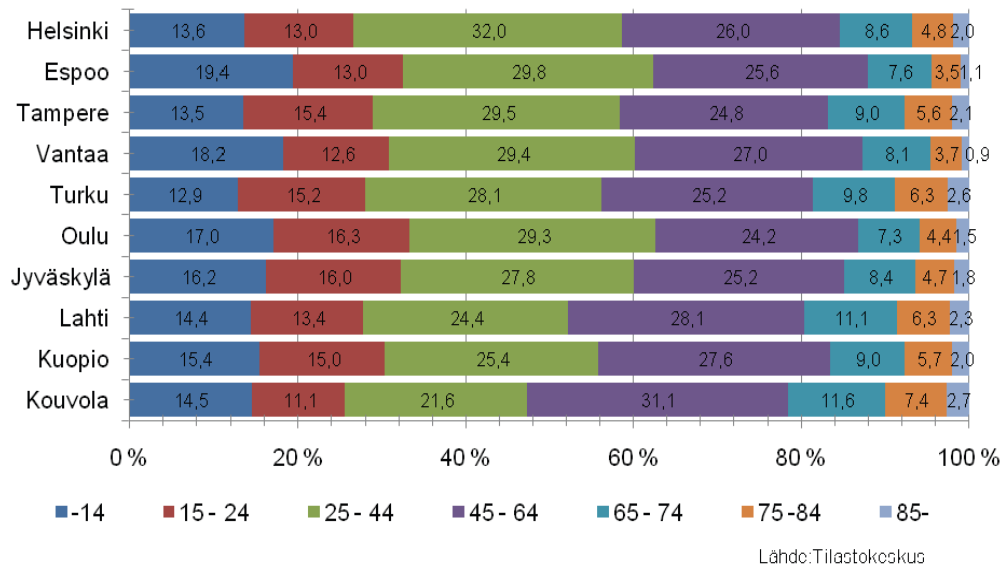
Lähitulevaisuudessa ikäihmisiksi vanhenevien ryhmässä (55- 65-vuotiaat) on nyt jopa neljännes eronneita sekä miehissä että naisissa. Johtopäätöksenäni nykyisestä ikärakenteesta on, että ruokaravintolapalvelujen kannalta tarkasteltuna ikäihmisten (65- 74-vuotiaat) joukossa yksinelävät naiset ja tulevaisuudessa myös yksinelävät miehet tulevat olemaan erityisiä potentiaalisten käyttäjien ryhmiä.

5.3 Lahdessa väki harmaantuu nopeimmin

Tähän opinnäytetyöhön on koottu tietoa koko maan väestörakenteen muutoksista, jota tarkasteltiin edellä. Lisäksi selvitettiin väestörakenteen muutoksia Lahden kaupungissa, jossa tehtiin myös lähitulevaisuuden ikäihmisten haastattelut koskien heidän odotuksiaan ja toiveitaan ruokaravintolapalveluille.

Lahti on väkiluvultaan maamme kahdeksanneksi suurin kaupunki noin 100 000 asukkaalla (Tilastokeskus2011).

Kuten koko maassa, myös Lahdessa ikäihmisten osuus koko väestöstä on kasvanut viime vuosikymmeninä, kun vastaavasti nuoremmat ikäluokat ovat pienentyneet (Kuvio 4)



KUVIO 4. Väestön ikärakenne Lahdessa ja muissa suurissa kaupungeissa vuonna 2011 prosentteina (Tilastokeskus 2011).

Lahden ikärakenne on vanhempaa kuin muissa suurissa kaupungeissa keskimäärin (Henriksson 2012). Esimerkiksi Helsingissä on vain 15 % ikäihmisiä kun Lahdessa heitä on 20 %. Yli 65-vuotiaiden määrä ylitti alle 15-vuotiaiden määrän Lahdessa jo vuonna 2002 ja koko maassa vasta vuonna 2008. (Tilastokeskus 2009.)

Tilastokeskuksen laatiman ennusteen mukaan ikäihmisten osuus, 27 %, olisi tulevaisuudessakin suurempi Lahdessa kuin muissa suurissa kaupungeissa lukuun ottamatta Poria (Tilastokeskus 2009). Lahden kaupunki on laatinut oman, ns. tavoitteellisen väestöennusteen, jossa tavoitellaan muuttovoiton avulla väestön kasvua. Kaupungin toimenpitein pyritään nuorten ja työikäisten määrää kasvattamaan Tilastokeskuksen väestöennustetta enemmän, mutta ikäihmisten määrän kasvu olisi silti kaikkein suurin. Vuonna 2025 joka neljäs olisi ikäihminen ja heitä olisi yli 8 000 enemmän kuin nyt. (Lahden kaupunki 2011.)

Johtopäätöksenä on, että ikäihmiset ovat jo nyt ja tulevaisuudessa merkittävä potentiaalinen ruokaravintolapalvelujen käyttäjäryhmä. Lisäksi väestön harmaantumiseen on vaikea kaupungin tai kunnan omin toimenpitein vaikuttaa ja siksi ikäihmiset pitäisi nähdä myös myönteiseltä kannalta esimerkiksi erilaisten kaupallisten palveluiden asiakkaina.

5.4 Koulutetumpia, terveempiä ja maksukykyisempiä

Yleinen koulutustaso on noussut Suomessa huikeasti edellisten 40 vuoden aikana. Esimerkiksi, vuoden 2010 loppuun mennessä oli kolme miljoonaa henkeä suorittanut perusasteen jälkeen tutkinnon lukiokoulutuksessa, ammatillisessa koulutuksessa tai ammattikorkeakoulussa tai yliopistossa. Neljäkymmentä vuotta aiemmin heitä oli 3.4 kertaa vähemmän. Vuoden 1970 loppuun mennessä joka neljäs ja vuoden 2010 loppuun mennessä jopa kaksi kolmesta 15 vuotta täyttäneestä oli suorittanut tutkinnon perusasteen jälkeen. (Koulutustilasto 2011, Tilastokeskus.)

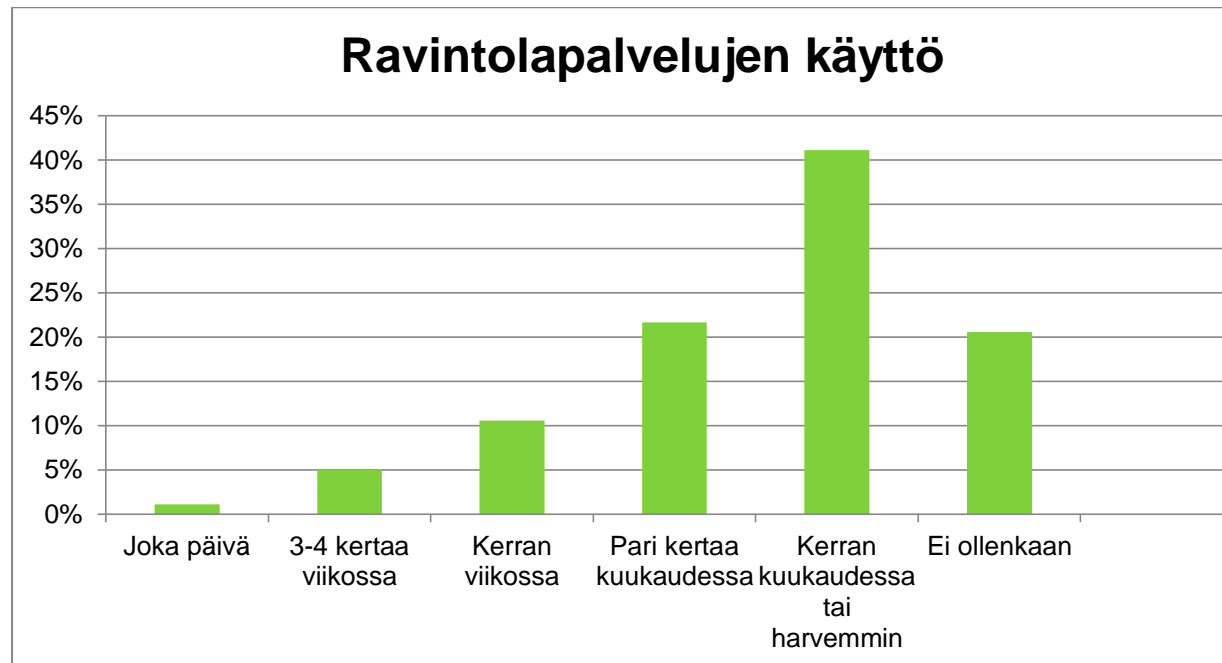
Koulutustason nousu merkitsee sitä, että lähitulevaisuudessa ikäihmiset ovat selvästi enemmän koulutettuja kuin aiemmat sukupolvet. Koska koulutus ja tulot korreloivat, tällä voi olla suuri merkitys ikäihmisten kaupallisten palvelujen, myös ravintolapalvelujen käyttöön.

Ikäihmisten koettu terveydentila on kohentunut jatkuvasti. Terveytensä hyväksi tai melko hyväksi kokeneiden osuus on noussut 15 vuodessa (vuosina 1993–2007) runsaalla kymmenellä prosenttiyksiköllä. Vuonna 2007 jopa puolet ikäihmisistä piti terveyttään hyvänä tai melko hyvänä. Varsinainen vanhuus alkaakin nykyisin 80 ikävuoden vaiheilla. (Laitanen, Helakorpi ja Uutela 2008.) Ikäihmiset ovat myös entistä toimintakykyisempiä: yhä useampi selviää vaikeuksista jokapäiväisistä toiminnoista kuten pukeminen, ostoksilla käynti, portaiden kulkeminen, 500 metrin kävely ja lehden lukeminen. (Koskinen ym. 2006, Laitanen, Helakorpi ja Uutela 2008). Nykyisin vain kuusi sadasta ikäihmisestä asuu laitoksissa (Jäppinen, 2012). Vaikka väestömme vanhenee, ikäihmisten kohentunut terveys ja toimintakyky mahdollistavat erilaisten palvelujen, myös ravintolapalveluiden runsaamman käytön.

Ikäihmisten oman arvion mukaan heidän taloudellinen tilanteensa on hyvä. Vuosina 1994 ja 1998 tehdyissä tutkimuksissa yli 80 prosenttia vastaajista koki taloudellisen tilanteensa turvatuksi. Eniten turvallisuutta antoivat tulot ja eläkkeet. Taloudellista turvallisuutta lisäsi usean mielestä myös hyvä terveys ja perheen tuki. Suurimmalle osalle 60- 79-vuotiaista henkilöistä jokapäiväisistä menoista selviytyminen ei ollut tuottanut hankaluuksia. Myös keskimääräinen eläketaso on noussut 2000-luvulla. Eläkeläiskotitalouksien ostovoima on parantunut selvästi. (Jäppinen, 2012.) Vaikuttaa siltä, että lähitulevaisuuden ikäihmisillä on entistä enemmän varaa ja maksukykyä käyttää myös ravintolapalveluita.

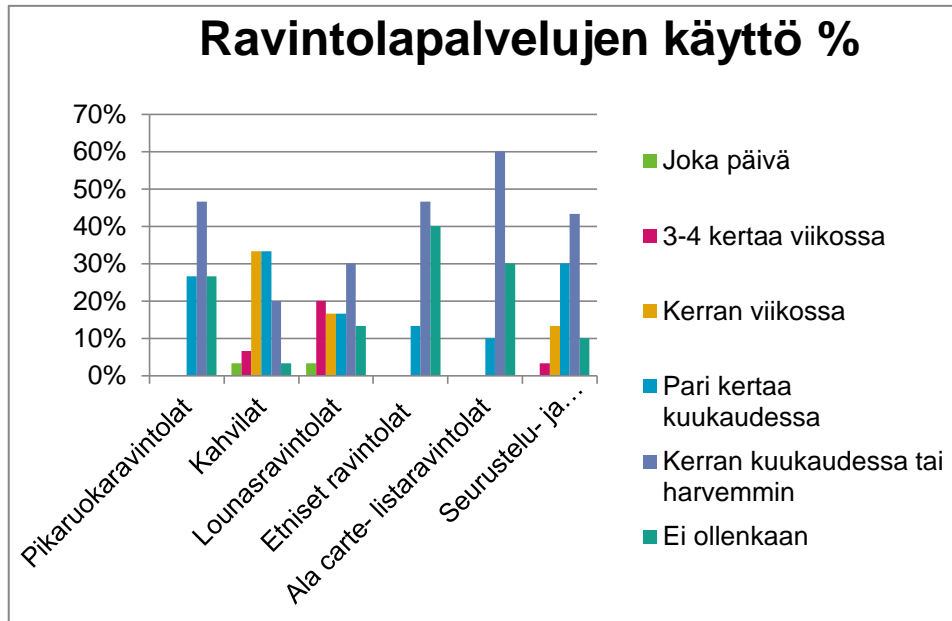
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET PALVELUODOTUKSISTA

6.1 Ravintolapalveluiden käyttö



KUVIO 5. Haastateltujen henkilöiden osuudet (%) ravintolakäyntien tiheyden mukaan.

Haastattelututkimuksen mukaan viimeisen puolen vuoden aikana 17 % kaikista haastatelluista ilmoitti käyttäneensä jotain ravintolapalvelua vähintään kerran viikossa (Kuvio 5). Noin 20 % kävi ravintolassa pari kertaa kuukaudessa ja 40 kerran kuukaudessa tai harvemmin. Joka viides ei käynyt ravintoloissa lainkaan viimeisen kuuden kuukauden aikana.



KUVIO 6. Haastateltujen henkilöiden osuudet (%) ravintolakäyntien tiheyden mukaan erikseen erilaisissa ravintoloissa.

TAULUKKO 4. Haastateltujen henkilöiden osuudet (%) ravintolakäyntien tiheyden mukaan erikseen erilaisissa ravintoloissa.

Käyntitiheys	Pika-ruoka-ravintolat	Kahvilat (ei ateriaa)	Lounas-ravintolat	Etniset ravintolat	Ala carte-ravintolat	Seurustelu- ja viihde-ravintolat (ei ateriaa)
3-4 kertaa viikossa	0	7	20	0	0	3
Kerran viikossa	0	36	20	0	0	13
Pari kertaa kuukaudessa	27	33	17	13	10	30
Kerran kuukaudessa tai harvemmin	46	20	30	47	60	43
Ei ollenkaan	27	3	13	40	30	10
YHTEENSÄ	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Suosituinta oli käynti kahviloissa: 43 % haastatelluista oli käynyt kahvilassa vähintään kerran viikossa ja 76 % vähintään joka toinen viikko (TAULUKKO 4).

Toiseksi suosituin oli lounasravintola: 40 % oli aterioinut lounasravintolassa vähintään kerran viikossa ja 57 % vähintään joka toinen viikko. Seurustelu- ja viihderavintoloissa kävi vähintään kerranviikossa 16 % ja 46 % vähintään joka toinen viikko. Ala carte - ravintoloissa ja etnisissä ravintoloissa käytiin harvimmin.

Noin neljännes lähitulevaisuuden ikäihmisistä ei käynyt viimeisen puolen vuoden aikana kertaakaan pikaruokaravintolassa. Noin 40 % ei käynyt etnisissä ravintoloissa ja a ala carte- listaravintoloissakin käymättömiä oli lähes kolmannes.

6.2 Fokusryhmän odotuksia ja toiveita

Ruokaravintolapalveluita koskevien odotusten ja toiveiden selvittäminen aloitettiin keskustelemalla lähitulevaisuuden ikäihmisten kanssa fokusryhmässä. Palvelun laatu koettiin selkeästi tärkeimmäksi tekijäksi ruokaravintoloissa. Palvelun haluttiin olevan ystävällistä ja kiireetöntä sekä asiakasta huomioivaa ja kunnioittavaa. Henkilökunnan käytös ei saa olla valikoivaa vaan myös ikäihmisten täytyy voida tuntea itsensä tervetulleiksi ravintolaan. Lähes kaikki fokusryhmän jäsenet halusivat, että heitä teititellään.

Kun tulen ravintolaan halua ehdottomasti, että minua teititellään, mutta kun on vähän tutustuttu, voidaan minua jo sinutellakin (Rouva 63v).

En halua, että kaikki kuulevat, jos tarvitsen jotakin erityispalvelua (Rouva 58 v).

Muutama ylimääräinen sana olisi kiva. Ilme kertoo paljon= tervetuloa tänne! (Herra 56v).

Fokusryhmä toivoi henkilökunnalta palvelualltiutta, esimerkiksi, että asiakas autetaan pöytään, jos hänellä on hankala kulkea.

En tykkää, jos tarjoilija käy koko ajan kyselemässä, onko kaikki hyvin. Tarjoilija tulee olla kuitenkin saatavilla, jos ilmenee toiveita tai kysymyksiä. (Herra 56v.)

Mielipiteet ruoan mausteisuudesta jakaantuivat: jotkut halusivat nykyistä enemmän mausteita, toiset taas eivät. Tärkeänä pidettiin, että tarjoilija osaa kertoa ruuan alkuperän ja valmistustavan. Ruoan pitää olla kauniisti esillä ja kattaus voisi olla tyylikäs. Osa ryhmäläisistä toivoi kahta eri annoskokoa ja paikallista ruokaa.

Ravintolan sisustukselta toivottiin avaruutta, ei esim. liian lähekkäin olevia pöytiä. Esteetön pääsy ravintolaan ja tarpeeksi tilavat WC- tilat koettiin välttämättömiksi. Taustalla toivottiin soivan rauhallista klassista musiikkia.

Miljööön täytyy olla miellyttävä, mutta ei liian ylellinen. Ei terästä, muovia tai lasia. (Herra 59 v.)

Ruuan hinta ei ollut fokusryhmälle ensisijaista. Hinta- laatusuhteen täytyy kuitenkin olla hyvä.

Hinnalla ei ole väliä kunhan asiat ovat kunnossa (Rouva 56 v).

Fokusryhmän keskusteluista tutkija sai arvokkaita vinkkejä opinnäytetyön haastattelututkimuksen suunnitteluun. Haastatteluiden avulla pyrittiin laajentamaan ja syventämään tietoa odotuksista ja toiveista fokusryhmää suuremmalla tutkimusryhmällä.

6.3 Haastattelut paljastivat toiveiden ääripäät

Haastatellut lähitulevaisuuden ikäihmiset jaettiin eri ryhmiin taustatekijöiden mukaan, joita olivat: ikä, sukupuoli, koulutus, asuminen, työssäolo ja lahtelaisuus (Taulukko 5). Näitä ryhmiä vertailtiin sen mukaan, miten tärkeinä he pitivät eri osatekijöitä palvelun ja miljööön pääryhmässä sekä ruuan ja sen hinnan pääryhmässä.

Palvelu ja miljöö

Ruokaravintolan erilaisille palveluille annettuja painotuksia mitattiin skaalalla 1-5. Taustatekijäryhmille laskettiin vastauksen keskiarvo kussakin väittämässä (Taulukko 5).

RUOKARAVINTOLOISTA: PALVELU HAASTATELUVASTAUSTEN YHTEENVETO LUVUT VASTAUSTEN KESKIARVOJA N=30		5= Minulle on erittäin tärkeää, että... 4= Minulle on tärkeää, että... 3= Minulle on jonkin verran tärkeää, että... 2= Minulle on kutakuinkin sama, että... 1= Minulle ei ole ollenkaan tärkeää, että...						
		Tarjoilijoilla on siisti olemus	Ruokaravinto lassa on myös muita asiakkaita kuin ikäihmisiä	Tarjoilijalla on riittävästi aikaa kuunnella erityistoiveitani	Ruokaravintola ssa on rauhallista taustamusiikkia	Ruokaravintola sa on viihdeohjelmaa aterian lomassa (lauluesityksiä, soittoa)	Ruokaravintolassa on tila, jossa on mukavia nojatuoleja. Siellä voi lukea lehtiä tai kirjahyllystä kirjoja ennen tai jälkeen aterioinnin.	Teitä teitittellään
IKÄ	60-64 vuotiaat (N=9)	4,2	4,1	3,7	4,1	2,1	2,2	1,9
	55-59 vuotiaat (N=21)	4,7	4,3	3,8	3,5	1,5	2,1	1,9
SUKUPUOLI	Naiset (N=22)	4,6	4,3	4,0	3,6	1,8	2,2	2,1
	Miehet (N=8)	4,6	3,9	3,3	3,9	1,8	2,0	1,3
KOULUTUS	Peruskoulu (N=3)	4,7	3,7	4,7	4,3	2,7	2,0	2,0
	Ammattikoulu (N=7)	4,6	4,6	2,7	4,3	1,9	2,4	1,7
	Opisto (N=15)	4,5	4,0	4,1	3,6	1,6	1,7	1,7
	Akateeminen (N=5)	4,8	4,4	4,0	2,8	1,6	3,2	2,8
ASUMINEN	Yksin asuvat (N=17)	4,5	4,2	3,9	3,6	1,8	2,5	2,2
	Kaksin asuvat (N=11)	4,6	4,1	3,8	3,7	1,8	1,5	1,4
	Perheessä asuvat (N=2)	5,0	4,5	3,0	4,5	1,0	2,5	2,5
TYÖ	Eläkkeellä olevat (N=12)	4,4	4,3	3,9	3,7	1,9	2,2	1,9
	Työelämässä olevat (N=)	4,7	4,1	3,7	3,7	1,7	2,1	1,9
PAIKKAKUNTA	Lahtelaiset (N=20)	4,7	4,1	3,9	3,6	1,8	2,4	1,8
	Lähikunnissa asuvat (N=)	4,4	4,3	3,7	3,9	1,7	1,7	2,1

TAULUKKO 5. Haastateltujen henkilöiden erilaisille palvelu- ja miljöötekijöille antaman tärkeyden keskiarvo eri ryhmissä.

Tulokset jakautuivat selkeästi kolmeen ryhmään koetun tärkeyden mukaan. Kaikissa taustatekijöiden mukaisissa ryhmissä selvästi tärkeimpinä palvelun tekijöinä pidettiin tarjoilijan siistiä olemusta ja sitä että ruokaravintolassa on myös muita kuin ikäihmisiä. Toisessa ääripäässä teitittelyä, viihdeohjelmaa aterian lomassa ja lukemistilaa pidettiin kutakuinkin samantekevinä riippumatta iästä, sukupuolesta, asumisesta tai työssäkäynnistä. Viime mainittua kuitenkin akateemisesti koulutetut pitivät jonkin verran tärkeänä. Keskelle eli tärkeän ja jonkin verran tärkeän välimaastoon tulivat tarjoilijan riittävä aika kuunnella erityistoiveita ja rauhallinen taustamusiikki.

Johtopäätöksenä ruokaravintolapalveluiden suunnittelulle on, että ainakin neljään palvelun tekijään on tarpeen kiinnittää huomiota.

Ruoka ja hinta

Haastateltavien mielestä ruuan pitää olla keskinkertaisesti maustettua (LIITE 2). Mikään ryhmä ei toivonut vain vähän maustettua ruokaa.

Tärkeimpinä aterian ominaisuuksina pidettiin kaikissa ryhmissä sitä, että aterian on kauniisti esillä, ruokalistalla on valittavana useita ateriavaihtoehtoja ja valittavana on monentyyppistä ruokaa. Pienempiä annoksia pienemmällä hinnalla pidettiin tärkeänä ja joidenkin ryhmien mielestä erittäin tärkeänä (60- 64 - vuotiaan sekä lähikunnissa asuvat). Jonkin verran tärkeän ja tärkeän välimaastoon sijoittuivat: tarjoilu pöytiin, ikäihmisten alennukset, edulliset hinnat. Kutakuinkin samana ja jonkin verran tärkeän välimaastoon tulivat omiin tarpeisiin sopiva ruoka (esimerkiksi helposti sulava tai purtava ruoka) ja ruuan vähärasvaisuus. Se, että tarjolla on lähes suolatonta ruokaa, oli haastatelluille lähes samantekevää tai ei ollenkaan tärkeää. Tämä viittaa siihen, että ruuassa tulisi olla suolaa. Mikään taustatekijäryhmä ei pitänyt tärkeänä sitä, että tarjolla olisi sokeritonjälkiruokavaihtoehto.

Johtopäätöksenä on, että pelkkä hyvänmakuinen ruoka ei ole riittävää vaan aterian esille laittoon ja vaihtoehtojen riittävyys ja monipuolisuuteen on tarpeen kiinnittää huomiota. Ruuan maun suhteen ei haluta suolatonta, sokeritonta eikä vähän maustettua ruokaa siitä huolimatta, että terveyskasvatus suosii niitä. Ruuan hinnalla on vain jonkin verran merkitystä, mutta liiasta ruuasta ei haluta maksaa vaan toivotaan pienempiä annoksia pienempään hintaan.

6.4 Tulevaisuuden ruokaravintola

Tutkimuksen osana järjestetty innovointipaja ideoi ikäihmisille mieleisen ruokaravintolan. Ravintola on rakennettu ja kalustettu riittävän väljästi, jotta liikkuminen on helppoa. Se on valoisa ja värikäs.

Kalusteina on mm. pehmeitä sohvia, joissa vaikkapa peräpukamista kärsivät voivat istua miellyttävästi. Netin käyttöä varten on varattu oma nurkkaus. Asiakkailta on lista, josta he voivat toivoa musiikkia.

Ravintolassa on kiinnitetty erityistä huomiota hyvään palveluun. Henkilökunta palvelee ikäihmisiä kiireettömästi ja sillä on aina aikaa vaihtaa muutama sana. Ikäihmisiä kohdellaan arvostavasti eikä ateriaa vain viskata eteen. Mahdollisesti ravintolassa työskentelee vapaaehtoisia ”auttavia käsiä”.

Ravintola ei ole suunniteltu vain syömistä varten; myös sosiaalinen kanssakäynti ja asiakkaiden vireyden lisääminen ovat osa sen tehtävää. Ravintola järjestää erilaisia teemailtoja, esimerkiksi viini-ilta, italialainen ruokakurssi tai esitelmä. Lounas tarjotaan kerran viikossa vasta iltapäivällä ja sen jälkeen on päivätanssit. Jonain päivänä on mahdollisuus nauttia aamiainen tavallista myöhemmin.

Ravintolan läheisyydessä on ikäihmisten kuntosali, josta on vaivatonta tulla ruokailemaan kuntoilun jälkeen. Kerran viikossa on esimerkiksi kaupungin kanssa järjestetty terveystioski, jossa voi esimerkiksi mittauttaa verenpaineen. Kerran viikossa toimii kauppapalvelu yhteistyössä lähikaupan kanssa: asiakkaan ravintolaan tullessaan antaman kauppalistan tavarat toimitetaan ruokailun jälkeen asiakkaalle. Ravintolasta voi ostaa ruokaa vieraiden kestitsemiseen kotona, sillä kaikki eivät halua tai pysty tekemään itse ruokaa.

Ruokalistat ovat selkeitä ja teksti on riittävän isoa huononäköisillekin. Kaikista aterioista saa eläkeläisalennuksen. Myös tavallista pienempiä annoksia on tarjolla alempaan hintaan. Kanta-asiakkaat palkitaan maksuttomilla aterioilla.

Ruuassa maistuvat aidot maut ja makuun on kiinnitetty erityistä huomiota, sillä ikäihmisten makuaisti huonontuu iän myötä. Ruuassa on nykyistä hieman enemmän suolaa ja myös voi ja kerma lisäävät maistuvuutta. Rasvattomien tuotteiden nimeen ei tässä ravintolassa vannota. Ruoka-annokset ovat selkeitä. Tärkeimpien raaka-aineiden alkuperä kerrotaan.

TAULUKKO 7. Esimerkki toiveravintolan viikko-ohjelmasta

Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai
Lounas	Lounas	Lounas	Iltapäivä- tanssit	Myöhäinen aamiainen
Kauppapalvelu	Kuntosali	Musiikin toive- konsertti	Illallinen	Viikonlopun ruuat itselle ja vieraille

Innovointipaja esitti toiveita palvelulle ja miljöölle sekä ruualle ja sen hinnalle.

Uusia innovaatioita olivat ravintolan erilaiset muut palvelut, joita se järjestäisi eri yhteistyötahojen kanssa: ruokakauppa, kuntosali, terveyskeskus.

Lähitulevaisuuden ikäihmisten ruokaravintola olisi monipalvelukeskus, jossa hoituu muukin kuin syöminen.

7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Opinnäytetyön prosessista

Opinnäytetyön aihe hahmottui viestimissä, muistioissa ja suunnitelmissa esiintyvistä, mielestäni yksipuolisesta näkemyksestä väestön ikääntymiseen: ikäihmisiä ei koeta myönteisenä voimavarana ja aktiivisena väestöosana, joka haluaa käyttää ja kykenee käyttämään myös muita palveluja kuin yhteiskunnan varoja kuluttavia hoito- ja hoivapalveluja. Ikäihmiset ovat potentiaalisia asiakkaita - myös ravintola-palveluille.

Työssä hankittiin aineistoa erilaisilla menetelmillä. Tähän oli syynä paitsi tarve edetä asteittain vain vähän tutkitun aiheen ymmärtämisessä ja tutkimisessa myös työn tekijän halua oppia erilaisia tutkimusmenetelmiä käytännössä.

Ns. sekundaariaineiston eli jo tutkitun tiedon jalostaminen tarpeisiin sopivaksi koettiin järkevänä, kun vastattiin ensimmäiseen ja toiseen tutkimuskysymykseen koskien väestön rakennemuutoksia ja ikäihmisten yleisiä mahdollisuuksia käyttää ravintolapalveluita. Toisena syynä oli, että tutkijan mielestä jo julkaistun tiedon löytäminen ja hyödyntäminen on yhä keskeisempää tämän päivän työssä. Empiiriselle tutkimukselle tuskin jää aikaa monessakaan työssä.

Empiiristen tutkimusmenetelmien oppiminen käytännössä valmentaa paitsi oman tutkimuksen tekemiseen ja tieteelliseen ajatteluun myös muiden tekemien tutkimusten ja julkaisujen hyödyntämiseen ja kriittiseen arviointiin. Mm. opinnäytetyön aiheesta tehdyt tutkimukset, myös ulkomaalaiset osoittautuivat kriittisessä tarkastelussa luottavuudeltaan ja yleistettävyydeltään kovin erilaisiksi.

Käytettyjen tutkimusmenetelmien heikkouksista huolimatta tämä tutkimus antaa selkeitä viitteitä asiakassegmentointiin ja palvelumuotoiluun, joita jokaisen menestystä tavoittelevan ruokaravintolan on tarpeen tehdä itse omalla alueellaan.

Tutkimuksessa tulee jossain määrin esille heimoistuminen: ikäihmisten ryhmä koostuu monenlaisista alaryhmistä, joissa terveys, toimintakyky, maksukyky, harrastukset ja odotukset ja toiveet ruokaravintoloiden palveluille ovat erilaisia.

Sen vuoksi ravintoloiden pitäisi pohtia melko tarkasti, mitä asiakasryhmää se tavoittelee.

Työn edetessä tutkija todennut, että vanhuus ja ikäihmisyys ovat murroksessa. Nykyiset ikäihmiset ja lähitulevaisuuden ikäihmiset ovat todennäköisesti kovin erilaisia. Arvot ja asenteet, terveys ja toimintakyky, vapaa-ajan vietto ja käytettävissä oleva rahamäärä ovat muuttumassa. Kuvaavaa tuleville ikäihmisille lienee ideapajassa esitetty toteamus, että 65-vuotias ei ole ikäihminen ollaan vielä täydessä vedossa ja 70-vuotiaskin on vielä nuori. Sen vuoksi ikäihmisiä koskeva tieto vanhenee nopeasti ja uutta tietoa tarvitaan jatkuvasti. Uuden tiedon suhteen on myös tapahtumassa muutos: ihmiset haluavat itse olla mukana suunnittelemassa palveluja itselleen. Tämä koskee tutkijan mielestäni myös ikäihmisiä.

7.2 Tulosten luotettavuus ja yleistettävyys

Opinnäytetyössä edettiin järjestelmällisesti kolmen menetelmän avulla: fokusryhmäkeskustelu, haastattelut ja ideapaja. Fokusryhmä-menetelmä sopii monien näkökulmien kartoitukseen ja myös silloin kun aiheesta ei ole paljon aiempaa tietoa kuten tässä työssä oli tilanne. Tähän tutkimukseen se sopi hyvin, koska siinä tuodaan esille käsityksiä ja mielipiteitä ja nimenomaan palvelujen käyttäjiltä. Laadullinen aineisto oli tarpeen, koska tarkoitus oli lisätä ymmärrystä aiheesta haastattelujen suunnittelua varten eikä mitata määriä. Haittapuolena menetelmässä voivat olla dominoivat persoonat, joita tässä tutkimuksessa ei ollut. Fokusryhmä edellyttää taitoja moderaattorilta. Opinnäytetyössä moderaattori pyrki kyselemään ja innostamaan mielipiteiden esittämiseen ja varoi ohjaamista. Menetelmänä fokusryhmäkeskustelu sopi tähän työhön hyvin.

Haastattelut olivat semistrukturoituja ja niiden pohjana käytettiin SERVQUAL-menetelmää sekä fokusryhmäkeskusteluista saatua tietoa. SERVQUAL-menetelmä auttoi ottamaan mukaan erilaisia näkökulmia palvelujen laatuun sekä muodostamaan muuttujia, jotka kuvaavat eri näkökulmia (esimerkiksi luottamus palveluihin). Menetelmää jouduttiin muokkaamaan Suomeen sopivaksi (mittareiden valinta ja kysymysten muotoilu).

Tässä fokusryhmäkeskustelun tulokset olivat suureksi avuksi. Haastateltavat vaikuttivat ymmärtävän kysymykset hyvin, mutta laajempi ja yksityiskohtaisempi haastattelulomakkeen etukäteistestaus olisi saattanut parantaa tulosten luotettavuutta. Haastatteluaineisto on pienehkö ja käsittää vain yhden kaupungin. Aineisto ei ole riittävä taustatekijöiden mukaan muodostettujen ryhmien väliseen vertailuun johtuen pienistä henkilömääristä joissakin ryhmissä. Haastattelututkimuksen tulokset toiveista ja odotuksista olivat kuitenkin selviä ja ryhmistä riippumattomia, varsinkin ääripäissä.

Ideapajan käyttö antoi tutkimukselle tulevaisuuden näkökulmaa. Vaikka haastattelut toivat esille mieltymyksiä ja käsityksiä ruokaravintolapalvelujen odotetusta laadusta, vasta ideapajan avulla saatiin innovatiivisia ideoita laadun parantamiseksi ja enne kaikkea palvelujen muotoilemiseksi niin, että ne vastaavat lähitulevaisuuden ikäihmisten tarpeita. Tutkija kiinnitti runsaasti huomiota miellyttävän ympäristön ja välittömän ilmapiirin rakentamiseen ideapajassa. Kuitenkin vain parin tunnin aika ei riitä kovin lennokkaaseen tai syvälliseen innovointiin. Ideoita kyllä heiteltiin, mutta niiden käyttökelpoisuutta ei ehditty tarkastella. Jatkossa ideapajaa kannattaa käyttää, mutta ehkä varaten aikaa enemmän ja eri päivinä. Tähän tutkimukseen ideapaja sopi hyvin, koska sen avulla saatiin ajatuksia siitä, miten ruokaravintolapalvelut lähitulevaisuuden ikäihmisille voisivat poiketa paljonkin nykyisistä palveluista. .

7.3 Asiakaskunta muuttuu – oletko valmis?

Seuraavassa tarkastellaan saatuja tuloksia suhteessa asetettuihin tutkimuskysymyksiin ja muiden tutkimusten tuloksiin. Tutkimuskysymys yksi oli: Onko väestön ikärakenne Suomessa muuttumassa niin, että ravintola-alan on tarpeen ottaa muutos huomioon palvelujen kehittämisessä?

Opinnäytetyön tuloksien mukaan väestön ikärakenne muuttuu nopeasti ja tavalla, jolla on ehdottomasti merkitystä ruokaravintoloiden liiketoiminnalle. Ikäihmisten osuus väestöstä kasvaa nopeasti ja samaan aikaan muiden ikäryhmien osuudet pienenevät. Menestyäkseen ruokaravintoloiden on joko kohdennettava palvelunsa tehokkaammin niin, että ne saavuttavat entistä enemmän nuoria ja keski-ikäisiä.

Toinen mahdollisuus on hyödyntää ikäihmisten potentiaalia ravintola-asiakkaina.

Kolmas mahdollisuus on markkinoida palveluja niin, että kaikki ikäryhmät saavutetaan hyvin. Tämän strategian puolesta puhuu tässä työssä saatu tulos, että lähitulevaisuuden ikäihmiset arvostavat ravintoloita, joissa on myös muita kuin ikäihmisiä. Strategian haittapuolena on, että on voi olla työlästä ja kallista suunnitella ja markkinoida kaikille ikäryhmille sopiviksi. Aiemmat tutkimukset ja myös tämä työ osoittavat, että ainakin ikäihmisten ryhmä odottaa myös aivan omanlaisiaan palveluja, jotka ei välttämättä tyydytä muita ikäryhmiä.

Ravintolapalvelujen asiakassegmentoinnin kannalta on myös merkittävä havainto, että paitsi että ikärakenne muuttuu, ikäihmisten (65- 74-vuotiaat) joukossa yksinelävät naiset ja lähitulevaisuudessa myös yksinelävät miehet tulevat olemaan erityisiä ravintolapalveluiden käyttäjien ryhmiä ainakin määrällisesti.

Tutkimuskysymyksessä kaksi pyrittiin vastaamaan siihen, onko lähitulevaisuuden ikäihmisillä aiempaa enemmän mahdollisuuksia käyttää ravintolapalveluita: ovatko he terveempiä ja toimintakykyisempiä ja onko heillä enemmän rahaa käytettävänä. Vastaus on yksiselitteisesti myönteinen. Mittavat ja monipuoliset tutkimukset, jotka edustavat koko maan väestöä, osoittavat että terveys ja toimintakyky ovat tähän asti parantuneet merkittävästi. Ikäihmisten sairaudet ja huono liikkuminen eivät ole enää yleisiä esteitä esimerkiksi ruokaravintolapalveluiden käytölle. Myös koulutustaso on noussut ja käytettävissä oleva varallisuus on kasvanut. Tosin ainakin hetkellisesti nykyinen taloudellinen lama iskee myös ikäihmisiin ja voi muodostaa esteen ruokaravintolapalveluiden käytölle joissain ryhmissä.

7.4 Ravintoloissa käydään melko harvoin, mutta...

Näyttää siltä, että lähitulevaisuuden lahtelaiset ikäihmiset, kuten vaasalaiset ikäihmiset Mannisen tutkimuksessa (Manninen, 2007) käyvät aterioimassa ravintolassa jonkin verran harvemmin kuin koko maassa saatu tulos MaRa:n tutkimuksessa osoittaa (MaRa, 2011). Tosin näiden tutkimusten tulokset ovat huonosti vertailukelpoisia johtuen erilaisesta ikäryhmittelystä ja menetelmistä.

Joka tapauksessa on selvää, ravintolat eivät ole tavoittaneet kovinkaan hyvin ikäihmisten asiakassegmenttiä. Myönteistä on se, että on suuri määrä ikäihmisiä, jotka voitaisiin todennäköisesti saada käyttämään enemmän ravintolapalveluita. Vain viidennekselle lähitulevaisuuden ikäihmistä ravintolapalvelut eivät kuulu lainkaan elämäntapaan tämän tutkimuksen mukaan. Toivoa antaa myös se, että esimerkiksi USA:ssa saadut tulokset viittaavat kasvavaan käyttöön: vuonna 2000 noin 40 % ikäihmisistä söi jo tuolloin ravintolassa vähintään kerran kuukaudessa (Lahue 2000) ja vuonna 2008 jopa 78 % ilmoitti käyvänsä ruokaravintolassa kerran kuussa ja heistä 60 % vähintään joka toinen viikko (Hu ym.2008).

Tässä tutkimuksessa lahtelaisessa väestössä suosituinta on käydä kahviloissa. Jopa puolet käy niissä vähintään kerran viikossa. Myös lounasravintolat ovat suhteellisen suosittuja eli 40 % oli aterioinut lounasravintolassa vähintään kerran viikossa ja 57 % vähintään joka toinen viikko. Sen sijaan ala carte- listaravintolat ja etniset ravintolat eivät ole lahtelaisten suosiossa. Myös USA:ssa tehdyssä tutkimuksessa Hu on todennut, että siellä ikäihmiset syövät useimmiten perheravintoloissa, seuraavaksi eniten pikaruokaravintoloissa ja vähiten ala carte-ravintoloissa (Hu ym. 2008). Ravintolayritysten kannattaakin harkita tarkkaan, millainen ravintola juuri kyseisen alueen ikäihmisille sopii: ala carte- ravintola ei sovi kaikille, mutta pikaruokaravintolaa saatetaan vierastaa. Toisaalta tämän tutkimuksen mukaan ikäihmiset haluavat syödä ravintolassa, jossa on muinkin ikäisiä asiakkaita. Myös Intiassa on havaittu trendi.(Economic Times, 2012.) että ikäihmiset haluavat aterioida nuorekkaissa ravintoloissa. Voidaankin kysyä, olisiko myös Suomessa suunniteltavissa ravintola, joka ei ole perinteinen pikaruokaravintola, mutta joka tyydyttäisi sekä nuoria että ikäihmisiä.

7.5 Ruokaravintolalle uudenlaisia odotuksia

Tutkimuskysymyksessä kolmeen etsittiin vastauksia siihen, mitä lähitulevaisuuden ikäihmiset odottavat ja toivovat ruokaravintolapalveluilta ja millainen olisi heitä kiinnostava ruokaravintola.

Tutkimuksen fokusryhmässä käytyjen vapaamuotoisten keskustelujen avulla saatiin tietoa siitä, minkä tyyppisiä tekijöitä lähitulevaisuuden ikäihmiset saattaisivat arvostaa ruokaravintoloissa.

Palvelun hyvää tasoa ruokaravintoloissa pidetään erittäin tärkeänä. Siihen kuuluvat tarjoilijan siisti olemus ja tarjoilijan riittävä aika kuunnella erityistoiveita. Menetelmästä riippumatta tulevat esille myös tarjoilijoiden kyky ja halu vaihtaa muutama sana sekä tarjoilijoiden ystävällisyys ja palvelualltius. Palvelun laatua arvostetaan riippumatta sukupuolesta, koulutuksesta, yksin tai kaksin asumisesta ja työelämässä tai eläkkeellä olemisesta. Tulokset ovat pääpiirteittäin samanlaisia kuin aiemmissa kotimaisissa ja ulkomaisissa tutkimuksissa saadut: hyvää palvelua arvostetaan, joskin palvelun eri tekijät painottuvat eri tavoin. Fu ja Parks (2001) ovat todenneet, että jopa kaksi kolmesta ikäihmisestä kokee saavansa huonoa kohtelua ravintolassa. Tutkimustulokset ovat samanlaisia kuin tässä opinnäytetyössä: ystävällinen palvelu ja yksilöllinen palvelu ovat tärkeämpiä kuin ruoka tai ympäristö. Myös englantilainen vuonna 2012 julkaistu tutkimus päättyy siihen, että ikäihmiset arvostavat palvelun laatua, jopa enemmän kuin nuoret henkilöt (Lee ym. 2012). Tutkimuksessa vastausprosentti oli alhainen ja puolet vastaajista korealaisia, mikä vähentää tulosten yleistettävyyttä. Nuoremmat arvostivat konkreettisia laadun tekijöitä kuten hintaa ja makua enemmän kuin vanhemmat. Sitä vastoin ikäihmiset painottivat palvelujen luotettavuutta kuten laskun oikeellisuutta sekä sitä, että tarjoilijat ottavat huomioon asiakkaan ja hänen toivomuksensa. Ikäihmisten ryhmässä naiset korostivat miehiä enemmän tarjoilijan vakuuttavaa esiintymistä, nopeutta ja valitusten ottamista huomioon. Opinnäytetyön tukittavien pienen määrän vuoksi eroja miesten ja naisten välillä ei tutkittu.

Tutkimuksen esiintuomat odotukset kertovat ehkä aiemmista pettymyksistä palvelun suhteen. Johtopäätös ruokaravintoloille on hyvin selkeä: niiden on tarpeen kouluttaa henkilökuntaansa hyvään palveluun ja huolehtia, että palvelun laatu pysyy korkealla.

Tässä opinnäytetyössä miljöön merkitys painottui melko vähän tuloksissa. Avaruutta, valoisuutta ja tilaa toivottiin, osittain varmaankin kulkemisen helpottamiseksi. Rauhallinen musiikki on uusi haaste ravintoloitsijoille - onhan raikuva nuorisomusiikki edelleenkin vallitsevana ravintoloissa.

Haastateltavat vaikuttivat lähes kammoavan terveystieteiden suosimaa ruokaa: vähämausteisesta, suolatonta, vähärasvaista ja sokeritonta. Päinvastaisia tuloksia on saatu USA:ssa: suolan, kolesterolin tai kaloreiden määrä yksittäisinä tekijöinä ei sinänsä kiinnosta, mutta ruuan tasapainoisuus terveellisuuden suhteen kyllä (Hu ym. 2008). Voidaan kysyä, onko Suomessa ruuanterveellisuuden korostamisessa mahdollisesti menty liian pitkälle - myös ravintoloissa.

Nykypäivän ihmiset haluavat vaihtoehtoja, niin myös lähitulevaisuuden ikäihmiset ravintolaruuan valinnassa. Enää eivät riitä perunasose ja lihapullat. Ruuan makua tärkeämpää näyttäisi olevan sen kaunis ja selkeä esillepano. Tämä saattaa olla vanhemman väestönosan käsitys, sillä MaRa:n tutkimuksessa koko väestössä arvostettiin eniten ruuan monipuolisuuden rinnalla sen makua.

Tässä tutkimuksessa ruuan hinnalla ei vaikuttanut olevan sinänsä suurta merkitystä. Liiasta ruuasta ei haluttu maksaa vaan toivottiin pienempiä annoksia pienemmällä hinnalla. Myös amerikkalaisessa Hu:n tutkimuksessa todetaan, että

7.6 Ruokaravintolasta ”monipalvelukeskukseksi”

Tutkimuksen osana järjestetty innovointipaja ideoi ikäihmisille mieleisen ruokaravintolan. Se on varsin erilainen kuin nykypäivän ruokaravintola. Siellä voi käyttää nettiä, toivoa musiikkia, jättää kauppastokset hoidettaviksi, pitää päivätanssit, osallistua teemaohjelmiin, mittauttaa verenpaineensa ja hankkia kunnan ruuat itselle ja vieraille viikonlopuksi.

Tämä edellyttää, että ravintolat ryhtyvät yhteistyöhön muiden toimijoiden kanssa sekä yksityisten että kunnallisten. Sama monipuolisuuden trendi on havaittavissa yhteiskunnassa yleensäkin, miksi ei myös tulevaisuudessa ravintoloissa.

Toiveravintolassa kiinnitetään erityistä huomiota hyvään palveluun. Tämä tuli vahvasti esille myös haastatteluissa. Mitään kovin erityistä ei odoteta – ainoastaan arvostusta, hyvää käytöstä ja kiireettömyyttä. Ravintoloiden johdon onkin syytä ottaa palvelun tason kohottaminen vakavasti.

Ruuan suhteen tulevaisuuden ravintolassa unohdetaan terveystietoisuus. Kerma, voi ja mausteet eivät ole pannassa. Lähitulevaisuudessa ikäihmiset ovat myös ympäristötietoisia: ruuan alkuperä on tiedettävä ja ruokaa ei tuoda syötäväksi ylen määrin.

7.7 Johtopäätökset ravintolayrityksille

Ravintola-alan yritykset voivat hyötyä tästä työstä niiden suunnitellessa liiketaloudellisia strategioita. Asiakassegmentoinnin eri vaiheissa tarvitaan mm. tietoa yleisistä trendeistä väestössä, ikäihmisten segmentin erityispiirteistä, ikäihmisten odotuksista koskien palveluita sekä innovatiivista ja osallistavaa otetta palvelujen suunnittelussa. Tämä työ antaa tietoa ja ajatuksia näihin vaiheisiin, joita kukin yritys voi hyödyntää tehdessään omia ravintolakohtaisia selvityksiä.

Alue- ja ravintolakohtaisten tutkimusten tarpeen lisäksi tämän työn tulokset painottavat henkilöstön koulutuksen merkitystä erityisesti palvelun laadun ja yksilöllisyyden varmistamiseksi. Innovatiivisuus on välttämätöntä, sillä ikäihmiset koostuvat erilaisista ryhmistä ja he ovat myös yhä aktiivisempia ja vaativampia. He myös haluavat osallistua itse palvelujensa kehittämiseen. Ravintolayritysten kannattaa myös hakea yhteistyökumppaneita yhteiskunnan eri aloilta ja suunnitella ravintolapalveluiden yhteyteen muutakin toimintaa kuin ateriointi.

Ruokaravintoloiden asiakaskunta todennäköisesti muuttuu lähivuosina. Ikäihmiset kannattaa ottaa huomioon potentiaalisina asiakkaina, mutta heidän houuttelemisensa ravintolapalvelujen käyttäjiksi vaatii yritysten itsensä panostusta.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Ala- Mutka, J. & Jäppinen, I. 2012. Ikäpolitiikan asenteet remonttiin. Helsingin Sanomat, 6.9.2012.

Bloor, M., Frankland, J., Thomas, M. & Robson, K. 2001 *Focus Groups in Social Research*. London: Sage

Hu, S-M., Leong, JK., Kim, WG., Ryan, B., Warde, WD. Senior Citizen Satisfaction with Restaurant Service Quality. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 21: 215- 226, 2012

Hautamäki, A., Lehtonen, T., Sihvola, J., Tuomi, I., Vaaranen, H. & Veijola, S. 2005. Yhteisöllisyyden paluu. Helsinki: Gaudeamus.

Talvela, E. 2004. Tee asiakassuhteista tuottavia. Asiakaslähtöinen liiketoiminnan ohjaus. Helsinki: Talentum.

Hellman, K. 2003. Asiakastavoitteet ja - strategiat. Helsinki: WSOY.

Lee, TJ., Cho, H., Ahn, T-E. Senior Citizens' Perceived Service Levels in Three Restaurant Sectors. *Journal of Foodservice Business Research*, 11(2), 124-137. 2008.

Mäntyneva, M.2001. Asiakkuudenhallinta. Helsinki: WSOY.

Repo, M. 2009. Suomella edessä haastavat ajat. Helsinki: Tieto & Trendit. Tilastokeskus.

Rintala. T. 2003. Vanhuskuvat ja vanhustenhuollon muotoutuminen 1850-luvulta 1990-luvulle. Tutkimuksia 132. Helsinki: Stakes.

Rope, T.& Vahvaselkä, I.1994. Suunnitelmallinen markkinointi. Suunnittelututkimus ja kansainvälistyminen. Porvoo: WSOY.

Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. 2011. Sosiaali- ja terveystieteiden strategia. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2011:1. s.23.

Elektroniset lähteet

Fu, Y. Y., & Parks, S.C. 2001. The relationship between restaurant service quality and consumer loyalty among the elderly. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 25(3), 320-336. [viitattu 27.10.2012]

Saatavissa: <http://jht.sagepub.com/content/28/2/186.refs>

Hanifi, R. 2005. Ikääntyneiden osallistuva vapaa-aika. Teoksessa Liikanen, H. L., Hanifi, R., Hannula, T. (toim.) Yksilöllisiä valintoja, kulttuurien pysyvyyttä, vapaa-ajan muutokset 1981–2002. Helsinki: Tilastokeskus, 171–187. [viitattu 28.7.2012] Saatavissa:

http://scholar.google.fi/scholar?q=HANIFI+r++%28+2005%29+IK%C3%84%C3%84NTYNEIDEN&hl=fi&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart&sa=X&ei=0-ZpUI2VK6Ph4QSztYHQCQ&ved=0CB0QgQMwAA

Hassan, I. 2012. Lahdessa runsaasti seniori-ikäisiä. Etelä-Suomen Sanomien nettisivut. [viitattu 15.7.2012] Saatavissa: <http://www.ess.fi/?article=364470>

Henriksson, I. Väestönmuutokset 2011. Lahti, Tilastokatsaus. Lahden kaupunki. 2012. [viitattu 1.8.2012] [http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/DB1BA302B4A97B41C2257A21004720BB/\\$file/vaestonmuutokset2011.pdf](http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/DB1BA302B4A97B41C2257A21004720BB/$file/vaestonmuutokset2011.pdf)

Ikäinstituutti. 2012. [viitattu 29.6.2012] Saatavissa:

<http://www.vapaaehtoiseksiseniorina.fi/ikatietoa/ikaantyva+vaesto#kulttuuri>

Knutson, B. J & Patton, M. E. 1993. Restaurants can find gold among silver hair: Opportunities in the 55+ market. *Journal of Hospitality and Leisure Marketing*, 1(3), 79-80. [viitattu 28.6.2012]

Saatavissa: http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1230&context=gradconf_hospitality

Koskinen, S., Aromaa, A., Huttunen, J. & Teperi, J. (toim.). 2006. Health in Finland. National Public Health Institute KTL. Helsinki. [viitattu 28.7.2012]

Saatavissa:

http://www.etk.fi/fi/gateway/PTARGS_0_2139_459_440_3034_43/http%3B/content.etk.fi%3B7087/publishedcontent/publish/etkfi/fi/julkaisut/tutkimusjulkaisut/raportit/nakokulmia_elakelaisten_hyvinvointiin_toimeentulosta_kulutukseen_ja_ajankayttoon_7.pdf

Lahden Ikä Laatu–projektintyöryhmä Lahden vanhuspoliittinen ohjelma vuoteen 2010. Osa II. [viitattu 15.7.2012]

Saatavissa:[://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/D52F151CAD0F1305C22570760023DE22/\\$file/Ik%C3%A4ihmisten%20hyvinvointiohjelma.pdf](http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/D52F151CAD0F1305C22570760023DE22/$file/Ik%C3%A4ihmisten%20hyvinvointiohjelma.pdf)

Lahue, P. (2000). The new mature market. *Restaurant Hospitality*, 84, 1, 51-56.

Saatavissa: http://50plus.kro.nl/data/media/db_download/30_ead9d4.pdf

Laitanen, E., Helakorpi, S. & Uutela, A. 2008. Eläkeikäisen väestön terveyskäyttäytyminen ja terveys keväällä 2007 ja niiden muutokset 1993–2007.

[viitattu 18.7.2012] Saatavissa:

http://www.etk.fi/fi/gateway/PTARGS_0_2139_459_440_3034_43/http%3B/content.etk.fi%3B7087/publishedcontent/publish/etkfi/fi/julkaisut/tutkimusjulkaisut/raportit/nakokulmia_elakelaisten_hyvinvointiin_toimeentulosta_kulutukseen_ja_ajankayttoon_7.pdf

Näkökulmia eläkeläisten hyvinvointiin – toimeentulosta kulutukseen ja ajankäyttöön.

Helsinki: Eläketurvakeskus. [viitattu 28.8.2012] Saatavissa:

http://www.etk.fi/fi/gateway/PTARGS_0_2139_459_440_3034_43/http%3B/content.etk.fi%3B7087/publishedcontent/publish/etkfi/fi/julkaisut/tutkimusjulkaisut/raportit/nakokulmia_elakelaisten_hyvinvointiin_toimeentulosta_kulutukseen_ja_ajankayttoon_7.pdf

Palmia.2012. Ikäihmisten ruokakulttuuria kehittämässä.

[viitattu1.8.2012]Saatavissa:

http://www.hel.fi/hki/palmia/fi/Cateringpalvelut/Juhlavuonna+ tapahtuu/Ik_ ihmisten+ruokakulttuuri

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.

Journal of Retailing, 64,12 -40 [viitattu 27.10.2012] Saatavissa:

<http://www.jgbm.org/page/8%20Talib.pdf>

Sallinen, J. 2012. Ruuan nautittavuustekijät ikäihmisillä. [viitattu 12.7.2012]

Saatavissa: <http://www.nutritech.fi/suomeksi/uutiset/740?task=view>

Shih-Ming Hu, Oklahoma State University, USA: 2005. A structural equation model of the senior citizens' purchasing process in foodservice: considering the quality of food, nutrition, service and entertainment in foodservice environment.[viitattu1.8.2012]

Saatavissa: <http://digital.library.okstate.edu/etd/umi-okstate-1426.pdf>

Sivistyssanakirja 2012.[viitattu 29.6.2012]

Saatavissa:<http://suomisanakirja.fi/ik%C3%A4ihminen>

Synonyymisanakirja 2010. [viitattu 29.6.2012]Saatavissa:

<http://suomisanakirja.fi/ik%C3%A4ihminen>

Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu OLO2 26.4.2005 CASE 5.

Yhteenveto. TKK, Tietoliikennelaboratorio (nyk. Aalto- yliopisto).

[viitattu1.8.2012]Saatavissa:http://www.comlab.hut.fi/opetus/501/OLO2_kooste5.pdf

Tilastokeskus. 2010: Väestön koulutus rakenne. Helsinki: Tilastokeskus

[viitattu:27.7.2012]

Saatavissa: http://www.stat.fi/til/vkour/2010/vkour_2010_2011-1202_tie_001_fi.html

Tilastokeskus 2010: Väestöennuste. Helsinki: Tilastokeskus. [viitattu: 27.7.2012]
Saatavissa: <http://www.stat.fi/til/vaenn>

Tilastokeskus 2010: Väestörakenne. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 7.7.2012].
Saatavissa: <http://www.stat.fi/til/vaerak/index.html>

Tilastokeskus 2010: Väestöennuste Helsinki: Tilastokeskus [viitattu:27.7.2012].
Saatavissa: <http://www.stat.fi/til/vaerak/index.html>

Tilastokeskus 2010: Väestöennuste 2009. Helsinki: Tilastokeskus
[viitattu:27.7.2012] Saatavissa:
http://www.stat.fi/til/vaenn/2009/vaenn_2009_2009-09-30_tie_001_fi.html

Tilastokeskus. 2012. Väestörakenne 2011. [verkkójulkaisu]. Helsinki:
Tilastokeskus [viitattu: 27.7.2012].
Saatavissa: <http://www.stat.fi/til/vaerak/index.html>

Tilastokeskus 2009: Väestö iän, siviilisäädyn ja sukupuolen mukaan 31.12.2009.
Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 28.7.2012]. Saatavissa:
http://www.stat.fi/til/vaerak/2009/vaerak_2009_2010-03-19_kuv_003_fi.html

Tilda- tilastotietokanta. Lahden kaupunki 2011 [viitattu 28.7.2012] Saatavissa:
<http://www4.lahti.fi/verkkotilastointi>

Tuominen E., Nyman H. & Lampi J. 2011. Eläkkeiden reaalin kehitys vuosina
2000-2010. Helsinki: Eläketurvakeskus. [viitattu 1.8.2012] Saatavissa:
[Eläkkeensaajat ja eläkkeensaajien toimeentulo -2010.](#)

Valtioneuvoston kanslia 2010. Ikääntymisraportti. Kokonaisarvio ikääntymisen
vaikutuksista ja varautumisen riittävydestä. [viitattu 13.7.2012] Saatavissa:
vnk.fi/julkaisut/listaus/julkaisut/fi.jsp?oid=251432

Writankar Mukherjee & Sarah Jacob, ET Bureau Mar 23, 2012, 05.55AM IST
The Economic Times. [viitattu 3.8.2012] Saatavissa:
http://articles.economictimes.indiatimes.com/2012-03-23/news/31230375_1_restaurant-chain-senior-citizens-mcdonald-s-india

YK/WHO, verkkosivut. [viitattu1.8.2012]

Saatavissa:<http://www.who.int/healthinfo/survey/ageingdefolder/en/index.html>

LIITTEET

LIITE 1

Ravintolapalvelut – tutkimus, Hilppa Miikkulainen
20.8.2012

TUTKIMUSHAASTATTELU

55- 64-vuotiaat

Haastattelija: _____ NRO _____

KYSY henkilöltä onko hän alle 65-vuotias. Jos HÄN ON, kysy ikää tänä vuonna.
KYSY henkilöltä asuuko hän Lahdessa tai lähikunnassa. Jos asuu, kysy missä.

MUUSSA TAPAUKSESSA eli:

- on 55- 64-vuotias tänä vuonna, JATKA
- on vanhempi tai nuorempi, KIITÄ, ÄLÄ JATKA
- tai asuu muualla kuin Lahdessa tai lähikunnassa, KIITÄ, ÄLÄ JATKA.

YLEISTÄ

1. Mikä on ikänne tänä vuonna (RUKSAA)

1= 55- 59 vuotta
2= 60- 64 vuotta
2. Asutteko Lahdessa tai lähikunnassa

1= Lahdessa
2= lähikunnassa (Hollola, Asikkala, Nastola, Orimattila)
3. HAASTATTELIJA täytä tämä: sukupuoli

1= Nainen
2= Mies
4. Asutteko tällä hetkellä pysyvästi (ei siis vierailemassa):

1 = yksin
2= kaksin
3= useamman henkilön kanssa perheessä
5. Mikä on korkein koulutusasteenne?

- 1= peruskoulu (kansakoulu, kansalaiskoulu)
- 2= ammattikoulu
- 3= opisto
- 4= akateeminen koulutus (yliopisto, korkeakoulu)

6. Oletteko nyt:
- 1= eläkkeellä (varhaiseläke, osa-aikaeläke, sairaseläke)
 - 2= työelämässä, kokoaikaisesti

RAVINTOLAPALVELUJEN KÄYTÖSTÄ

Kuinka usein kävitte kaupallisessa ravintolassa Lahdessa tai muualla viimeisen puolen vuoden aikana:

7. Pika- ruokaravintolat (hampurilaisravintola, kebabravintolat, grillikioskit)

- 5 = joka päivä tai lähes joka päivä (5-7 kertaa viikossa)
- 4 = 3-4 kertaa viikossa
- 3 = kerran viikossa
- 2 = pari kertaa kuukaudessa
- 1 = kerran kuukaudessa tai harvemmin
- 0 = en käyttänyt lainkaan

8. Kahvilat (tarjolla kahvia ja leivonnaisia)

- 5 = joka päivä tai lähes joka päivä (5-7 kertaa viikossa)
- 4 = 3-4 kertaa viikossa
- 3 = kerran viikossa
- 2 = pari kertaa kuukaudessa
- 1 = kerran kuukaudessa tai harvemmin
- 0 = en käyttänyt lainkaan

9. Lounasravintolat (käynyt syömässä aterian, ei pikaravintola, ei kahvila, Presso Sokos (lounas))

- 5 = joka päivä tai lähes joka päivä (5-7 kertaa viikossa)
- 4 = 3-4 kertaa viikossa
- 3 = kerran viikossa
- 2 = pari kertaa kuukaudessa
- 1 = kerran kuukaudessa tai harvemmin
- 0 = en käyttänyt lainkaan

10. Etniset ravintolat

- 5 = joka päivä tai lähes joka päivä (5-7 kertaa viikossa)
- 4 = 3-4 kertaa viikossa
- 3 = kerran viikossa
- 2 = pari kertaa kuukaudessa
- 1 = kerran kuukaudessa tai harvemmin
- 0 = en käyttänyt lainkaan

11. Ala carte- listaravintolat (Taivaanranta, El Toro jne.)

- 5 = joka päivä tai lähes joka päivä (5-7 kertaa viikossa)
- 4 = 3-4 kertaa viikossa
- 3 = kerran viikossa
- 2 = pari kertaa kuukaudessa
- 1 = kerran kuukaudessa tai harvemmin
- 0 = en käyttänyt lainkaan

12. Seurustelu- ja viihderavintolat (ei ateriointia) esim. Teerenpeli, SantaFeejne.

- 5 = joka päivä tai lähes joka päivä (5-7 kertaa viikossa)
- 4 = 3-4 kertaa viikossa
- 3 = kerran viikossa
- 2 = pari kertaa kuukaudessa
- 1 = kerran kuukaudessa tai harvemmin
- 0 = en käyttänyt lainkaan

RUOKARAVINTOLOISTA

Seuraavaksi esitän muutaman kysymyksen **ruokaravintoloista**. Tarkoitan tässä sellaisia ravintoloita, joissa käydään pääasiassa syömässä kuten Taivaanranta, Vanha Herra, Wanha Walimo, Rosso, Cafe Charlotta ja muita. Ei pikaravintolat. Etniset mukaan (esim. kiinalainen, mutta ei kebab-ravintola)
Tarkoittaa lounasta tai illallista.

Seuraavaksi haluaisimme tietää, mitkä asiat juuri Teille ovat tärkeitä kun käytte ruokaravintolassa. Kuulemme mielellämme Teidän odotuksistanne ja toiveistanne.

Esitän muutamia väittämiä. Kertokaa miten hyvin väittämä vastaa Teidän mielipidettänne eli miten tärkeää tämä asia on Teille itsellenne. NÄYTÄ asteikko 1-5 pahvilla ja pyydä osoittamaan sormella kohta!)

- 5= Minulle on erittäin tärkeää, että...
- 4= Minulle on tärkeää, että..
- 3= Minulle on jonkin verran tärkeää, että...
- 2= Minulle on kutakuinkin sama, että...
- 1= Minulle ei ole ollenkaan tärkeää, että...

PALVELU

13. Tarjoilijoilla on siisti olemus.

14. Ruokaravintolassa on myös muita asiakkaita kuin ikäihmisiä.

15. Tarjoilijalla on riittävästi aikaa kuunnella erityistoiveitani.

16. Ruokaravintolassa on rauhallista taustamusiikkia.

17. Ruokaravintolassa on viihdeohjelmaa aterian lomassa (lauluesityksiä, soittoa)

18. Ruokaravintolassa on tila, jossa on mukavia nojatuoleja. Siellä voi lukea lehtiä tai kirjahyllystä kirjoja ennen tai jälkeen aterioinnin.

19. Teitä teititellään

RUOKA

20. Ruoan tulee olla maustettu

3 = voimakkaasti

2 = keskinkertaisesti

1= vähän

Väittämät:

5= Minulle on erittäin tärkeää, että...

4= Minulle on tärkeää, että..

3= Minulle on jonkin verran tärkeää, että...

2= Minulle on kutakuinkin sama, että...

1= Minulle ei ole ollenkaan tärkeää, että...

21. Saan vähärasvaista ruokaa.

22. Saan lähes suolatonta ruokaa.

23. Ateriani on kauniisti esillä.

24. Minulle tarjoillaan pöytään (ei noutopöytä tms.)

25. Ateriovaihtoehtona on myös sokeriton vaihtoehto.

ATERIAVAIHTOEHDOT (lista)

26. Ruokalistalla on valittavana useita ateriovaihtoehtoja (ei vain 1-2)

27. Saatavilla on minun tarpeisiini nyt tai tulevaisuudessa sopivaa ruokaa esimerkiksi helposti purtavaa tai helposti sulavaa ruokaa

28. Tarjolla on myös tavallista pienempiä annoksia pienemmällä hinnalla.

29. Valittavana on monentyyppistä ruokaa (esimerkiksi ei vain **kotiruokaa** tai kiinalaista ruokaa, tai salaatteja) Teille mieleisin vaihtoehto.

HINTA

30. Ikäihmiset saavat alennusta ruokaravintolassa.

31. Kävisin ruokaravintolassa paljon useammin lounaalla tai illallisella jos se olisi edullisempaa

TYTYTYVÄISYYS saatuihin palveluihin ruokaravintoloissa.

32. Onko mielestänne lahtelaisissa ruokaravintoloissa otettu ikäihmiset huomioon palvelun tasossa, ruuassa ja ympäristössä? Miten on otettu tai ei ole otettu?

33. Millaisten asioiden ruokaravintoloissa pitäisi muuttua, että kävisit niissä useammin? Esim. palvelu, ruuan maku (mikä siinä?)

34. Millainen olisi mielestänne tulevaisuuden ruokaravintola ikäihmisille?

35. Mitä muuta haluaisitte sanoa?

Kiitos!

RUOKARAVINTOLOISTA: RUOKA JA HINTA HAASTATTELUVASTAUSTEN YHTEEENVETO LUVUT VASTAUSTEN KESKIARVOJA N=30		4= Minulle on tärkeää, että..											
Ruoan tulee olla maustettu 3 = voimakkaasti 2 = keskinkertaisesti 1= vähän		Saan vähärasvaista ruokaa	Saan lähes suolatonta ruokaa	Ateriani on kauniisti esillä	Minulle tarjolla on pöytään (ei noutopöytä tms.)	Ateriavaihteluna on myös sokeriton vaihtoehto	Ruokalistalla on valittavana useita ateriavaihtoehtoja (ei vain 1-2)	Saatavilla on minun tarpeisiini nyt tai tulevaisuudessa sopivaa ruokaa esimerkiksi helposti purtavaa tai helposti sulavaa ruokaa	Tarjolla on myös tavallista pienempiä annoksia pienemmällä hinnalla	Valittavana on monentyyppistä ruokaa (esimerkiksi ei vain kotiruokaa tai kiinalaista ruokaa, tai salaatteja)	Ilkähmiset saavat alennusta ruokaravintolassa	Kävisin ruokaravintolassa paljon useammin lounaalla tai illallisella jos se olisi edullisempaa	
IKÄ	60-64 vuotiaat (N=9)	1,8	3,3	2,6	4,3	2,9	1,3	3,9	3,1	4,8	4,0	3,8	3,7
	55-59 vuotiaat (N=21)	2,2	2,7	1,5	4,4	3,6	1,2	4,5	2,8	3,2	4,0	3,1	3,3
SUKUPUOLI	Naiset (N=22)	2,0	3,1	2,0	4,5	3,6	1,3	4,4	3,2	3,7	3,8	3,1	3,2
	Miehet (N=8)	2,1	2,3	1,4	4,0	2,6	1,1	4,3	2,5	3,9	4,3	3,8	3,5
KOULLUTUS	Peruskoulu (N=3)	2,3	3,7	3,3	4,7	4,0	1,3	4,3	3,3	4,7	4,7	3,7	4,0
	Ammattikoulu (N=7)	2,0	3,0	1,1	4,1	3,1	1,1	4,4	2,9	3,4	3,7	3,3	3,7
	Opisto (N=15)	2,0	2,7	1,9	4,4	3,1	1,1	4,3	2,9	3,9	3,7	3,3	3,2
	Akateeminen (N=5)	2,0	2,8	1,6	4,6	4,0	1,6	4,4	3,6	3,4	4,4	2,8	2,6
ASUMINEN	Yksin asuvat (N=17)	2,1	3,4	2,1	4,4	3,6	1,3	4,4	3,3	3,6	3,8	3,3	3,5
	Kaksin asuvat (N=11)	1,8	2,3	1,6	4,3	2,8	1,2	4,1	2,8	3,8	3,8	3,0	3,1
	Perheessä asuvat (N=2)	2,5	2,0	1,0	5,0	4,0	1,0	5,0	2,0	4,5	5,0	4,5	2,5
TYÖ	Eläkkeellä olevat (N=12)	1,9	3,5	2,4	4,3	3,3	1,5	4,1	3,4	4,2	4,0	3,8	3,7
	Työelämässä olevat (N=18)	2,1	2,4	1,4	4,4	3,4	1,1	4,5	2,8	3,5	3,8	2,9	3,1
PAIKKAKUNTA	Lahtelaiset (N=20)	2,2	2,8	1,7	4,5	3,6	1,2	4,5	3,0	3,4	4,0	3,3	3,3
	Lähikunnissa asuvat (N=10)	1,8	3,1	2,1	4,3	2,9	1,3	4,0	3,1	4,5	3,7	3,3	3,3

