



## **Yli 65-vuotiaiden ravintolapalveluiden kysyntä Järvenpään kaupungissa**

Janina Jääskeläinen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomien tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2.10.2022

## Tiivistelmä

**Tekijä**

Janina Jääskeläinen

**Tutkinto**

Restonomi

**Opinnäytetyön nimi**

Yli 65-vuotiaiden ravintolapalveluiden kysyntä Järvenpään kaupungissa

**Sivu- ja liitesivumäärä**

47+6

Väestön vanheneminen koskee Suomea sekä koko Eurooppaa, koska elinajanodote kasvaa ja syntyvyys laskee, hyvän terveydenhuollon, hygienia- ja elintason nousun takia. Tästä syystä ikääntyvän väestön huomioimisen tarve ravintolapalveluissa kasvaa. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten Järvenpään kaupungissa vastataan yli 65-vuotiaiden ravintolapalvelutarpeisiin. Tutkimuksessa selvitettiin, kuinka usein ja kenen kanssa 65-vuotiaat Järvenpäälaiset käyttävät Järvenpään ravintoloita sekä minkälaisia toiveita heillä on ravintolapalveluista. Aikaisempiin tutkimuksiin viitaten, on tärkeää, että henkilö kokee itsensä terveeksi ja hyvinvoivaksi, jotta hän käyttäisi aktiivisesti eri palveluita. Tästä syystä kyselyssä kysyttiin yleisesti vastaajien henkistä ja fyysistä hyvinvointia. Taloudellisesta tilanteesta kysyttiin myös, jotta tiedettäisiin, mitkä lähtökohdat yli 65-vuotiailla Järvenpäälaisillä on ostaa ravintolapalveluita. Ravintoloiden historia otettiin huomioon, jotta ymmärrettäisiin, miten nykyiset ravintolapalvelut ovat muodostuneet. Ikääntyvään väestöön kohdistuvia tutkimuksia löytyy kattavasti ja aikaisemmat tutkimukset otettiin huomioon opinnäytetyössä. Toimeksiantajana toimi Järvenpään kaupunki, ja yhteyshenkilöinä olivat Järvenpään kaupungin matkailu-, elinkeino- sekä viestinnän työntekijät.

Tutkimus toteutettiin keväällä 2022 nettikyselyllä Webropol-järjestelmän kautta, paperilomakkeilla sekä kadulla kasvotusten. Kysely oli määrällinen eli kvantitatiivinen. Kyselylomake sisälsi viisi osiota, jossa oli yhteensä 18 kysymystä. Tavoitteena oli saada vastauksia vähintään 100 ja yhteensä vastauksia saatiin 142 kappaletta. Suurin osa yli 65-vuotiaista olivat tyytyväisiä omaan henkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin sekä taloudelliseen tilanteeseen. Tuloksista kävi ilmi, että yli 65-vuotiaat käyttävät Järvenpään ravintoloita eniten viikoittain ja ajallisesti kello 10–14. He käyttävät enemmän Järvenpään ravintoloita kuin Järvenpään ulkopuolella olevia. Tuloksista selvisi, että puoliso ja ystävät ovat suosituimpia seuralaisia ravintolapalveluita käyttäessä. Vastaajien mielestä tärkeimpiä ominaisuuksia ravintolapalveluissa ovat siisteys, ruoan laatu, tuotteet ja palvelun ystävällisyys.

Tyytyväisyys Järvenpään ravintolatarjontaan sai keskiarvon 7 (asteikolla 0–10). Järvenpään ravintoloista suosituimmaksi osoittautuivat Huili, Huvila, Kulmakonditoria, Cooperin kulma, Kakkutalo Gilan, Lounaskahvila Tyyni ja Cantina Viva Zapata. Moni vastaajista kertoi olevansa tyytyväinen Järvenpään ravintoloihin, mutta esille nousi toiveita uusista ravintolapalveluista kuten paikka, johon mennä yksin ja tutustua uusiin ihmisiin, siisti ja laadukas iltapainotteinen ruokaravintola, ketjuravintola, aikuisten tanssipaikka, eri maiden laadukkaita ravintoloita, eri ruokavaliot ja ruokasuosituksia huomioiva ravintolapalvelu ja kasvis/vegaaninen ravintola.

Tutkimus korostaa ikääntyvän väestön huomioimisen tarvetta sekä tukee aikaisempia tutkimuksia. Tutkimus antaa tärkeää tietoa Järvenpään kaupungille ja Järvenpään yrityksille, sekä antaa näkökulmia, jossa otettaisiin huomioon ikääntyneet ravintolapalveluiden suunnittelussa. Toimeksiantajalta saatu palaute vahvistaa tutkimuksen tärkeyttä. Jatkotutkimuksille on tarvetta, sillä ikääntyvän väestön tarpeet ja mielenkiinnon kohteet muuttuvat jatkuvasti. Samantyylisille tutkimuksille voi olla kysyntää eri kaupungeissa, ja tutkimuksen aiheita sekä ongelmia on mahdollista rajata tai täsmentää tarpeen mukaan.

**Asiasanat**

Ikääntynyt väestö, tarpeet, väestörakenne, ravintolapalvelut, kysyntä

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Ikääntynyt väestö.....	3
2.1	Ikääntyminen käsitteenä .....	3
2.2	Väestörakenne ja muutokset .....	4
2.3	Ihmisen perustarpeet.....	5
2.4	Ikääntymisen turvaaminen .....	6
2.5	län mukaiset palvelut.....	7
2.6	Ikääntynyt väestö asiakassegmenttinä .....	8
3	Ravintolapalvelut .....	11
3.1	Ravintolapalveluiden historia .....	11
3.2	Ravintolapalveluiden käyttötottumuksia.....	14
3.3	Järvenpään kaupunki ja ravintolapalvelut.....	17
4	Tutkimusmenetelmä .....	21
4.1	Kvantitatiivinen tutkimus.....	21
4.2	Kyselylomakkeen laatiminen ja toteutus .....	22
4.3	Aineiston kerääminen ja analysointi .....	24
5	Tulokset .....	26
5.1	Vastaajien taustatiedot .....	26
5.2	Ravintoloiden käyttöasteet ja seuran valinta .....	28
5.3	Tärkeimmät ominaisuudet ravintolapalveluissa .....	32
6	Pohdinta.....	35
6.1	Tutkimuksen luotettavuus ja jatkotutkimukset .....	35
6.2	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset .....	37
6.3	Oman toiminnan ja oppimisen arviointi .....	41
	Lähteet.....	43
	Liitteet .....	48
	Liite 1. Kyselylomake.....	48

## 1 Johdanto

Väestön muutokset ja erityisesti ikääntyvän väestön rakenteellinen kasvu Suomessa sekä koko Euroopassa on ajankohtainen aihe. Aihe on maailmanlaajuinen ja kaikkia ihmisiä koskettava asia, koska ikääntyminen tulee vastaan väistämättä kaikilla. Ikääntyminen vaikuttaa yhteiskuntien talouteen sekä väestön rakenteeseen ympäri maailmaa. Ikääntyminen on nähtävissä nousevana trendinä. Väestön elinajanodote ja elintaso on ollut jatkuvassa kasvussa, ja näiden huomioiminen konseptin sekä toimintasuunnitelmien kehittämisessä voi olla yritykselle kilpailuetu.

Tutkimuksen toimeksiantaja on Järvenpään kaupunki, joka auttaa etenkin tutkimuksen kyselyiden lähettämisessä. Yhteyshenkilöinä toimivat Järvenpään kaupungin matkailu-, elinkeino- sekä viestinnän työntekijät. Järvenpää on noin 45 000 ihmisen kaupunki, ja se sijaitsee noin 40 kilometrin päässä Helsingistä pohjoiseen. Halusin alkaa tutkia, miten omassa kotikaupungissani ikääntyvä väestö otetaan huomioon, ja mitä parannettavaa voisi olla Järvenpään ravintolapalveluissa. Tarkoitukseni on selvittää, kuinka paljon yli 65-vuotiaat käyttävät ravintolapalveluita, eli löytyykö Järvenpään kaupungista kohderyhmälle heidän kysyntänsä mukaiset palvelut, vai etsivätkö he niitä muualta. Sen lisäksi huomioin tutkimuksessani, missä seurassa eri ravintolakategorioita käytetään. Toimeksiantajan erityistoiveena on saada tietää, mitä ravintolapalveluita erityisesti yli 65-vuotiaat ja heidän lapsenlapsensa yhdessä käyttävät. Järvenpään kaupunki on pyrkinyt tuomaan yhteen ikääntyneitä ja lapsia, esimerkiksi päiväkodin toiminnan kautta, ja aihe on heille tärkeä sekä ajankohtainen.

Kysely on määrällinen eli kvantitatiivinen, ja sillä pyritään saamaan laaja vastaajakunta, jotta saadaan mahdollisimman monen henkilön näkökulma. Tietoperustassa käyn läpi aihepiiriin kuuluvat yleisimmät käsitteet, tuon esille ikääntyvän väestön tarpeet ja palvelunäkökulmat sekä tilastotietoja. Lisäksi käyn läpi ravintola-alan historian ja ravintolapalveluiden eri kategoriat. Ravintola-alan historian läpikäymisen tarkoitus on ymmärtää laajalaisesti eri ravintolakategorioiden muodostumista ja samalla selkeyttää yli 65-vuotiaiden menneisyyden ravintolatottumuksia.

Tutkimuksesta on hyötyä Järvenpään kaupungille, koska he saavat tietoa ikääntyneestä väestöstä enemmän ja voivat näin ottaa heidät huomioon paremmin kaupungin suunnittelussa, toiminnassa tulevaisuudessa. Ravintola-alan yritykset voivat hyödyntää tuloksia esi-

merkiksi yrityksen strategiassa, palvelumuotoilussa tai yleisesti liiketoiminnassa. Strategialla tarkoitetaan esimerkiksi yrityksen suunnitelmaa tulevaisuudelle, ja palvelumuotoilulla tarkoitetaan esimerkiksi, miten asiakas löytää paikan päälle ja minkälainen kokemus hänelle halutaan luoda palvelua käyttäessä. On mahdollista, että tutkimusta voidaan hyödyntää muillakin osa-alueilla, koska kohderyhmän esiin tuominen lisää ymmärrystä ja kiinnostusta jatkotutkimuksille. Haluan nostaa esille kohderyhmän mahdollisuuden kilpailuetuna, tuoda paremmin esille heidän toiveensa ja kannustaa Järvenpään kaupunkia sekä ravintolapalvelunyrityksiä huomioimaan ikääntyneen väestön toiveet.

Pääongelma:

- Miten Järvenpäässä vastataan yli 65-vuotiaiden ravintolapalvelutarpeisiin?

Alaongelmat:

- Mihin aikaan ja kuinka usein järvenpääläiset yli 65-vuotiaat käyttävät ravintolapalveluita Järvenpäässä?
- Kenen kanssa järvenpääläiset yli 65-vuotiaat käyttävät ravintolapalveluja?
- Minkälaisia toiveita järvenpääläisillä yli 65-vuotiailla on ravintolapalveluista?

Aikaisempia tutkimuksia löytyy eri vuosilta siitä, miten ja kuinka paljon ihmiset käyttävät ravintolapalveluita. Materiaalia löytyy paljon ikääntyneiden ihmisten terveyspalveluista, iän mukaisesta huomioimisesta ja tarpeista, eettisestä näkökulmasta, ravitsemuksesta sekä hoidosta. Ikääntyneisiin keskitytään eniten terveydenhuollollisesta ja väestönrakenteellisesta näkökulmasta. Vuonna 2021 on julkaistu ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö samantyyllisestä aiheesta kuin opinnäytetyöni. Kyseisessä opinnäytetyössä tulee esille useita tutkimuksia, jotka kohdistuvat ikääntyneisiin ja heidän ravintolakäyttäytymiseensä sekä tottumuksiin.

## 2 Ikääntynyt väestö

Tässä pääluvussa käsitellään ikääntymisen käsitettä, väestön rakennetta, minkälaisia perustarpeita ihmisillä on ja kuinka ikääntyminen on turvattu Suomessa sekä Euroopassa. Lisäksi keskitytään palveluun ja sen laadun merkitykseen ikääntyneillä ja kuinka ikääntynyt väestö tulisi nähdä kannattavana kohderyhmänä ravintolapalveluiden näkökulmasta. Luvuissa tuodaan esille ikääntymisen ajankohtaisuus sekä tärkeys ja aiheen tutkimisen tarpeellisuus.

### 2.1 Ikääntyminen käsitteenä

Ikääntymistä käsitellessä 65-vuotta täyttäneiden aikuisväestöä verrataan usein 15–64 vuotiaisiin, eli kuinka monta ihmistä on yhtä yli 65-vuotiaasta kohden. Tätä kutsutaan mittariksi nimeltä vanhushuoltosuhte. Mittari ei kuitenkaan anna varsinaista tietoa hoivaa tarvitsevien ikääntyneiden määrästä vaan on suuntaa antava. (Vanhustyönkeskusliitto 2021.) Tilastokeskus, kuntaliitto ja Eurostat -sivustojen kaaviot käyttävät kolmea ikäjakaumaa: alle 15-vuotiaat, 15–64-vuotiaat ja yli 65-vuotiaat. Tästä syystä tutkimuksessani kohdeikäryhmä on yli 65-vuotiaat, jotta saadaan mahdollisimman tarkkaa ja tilastollisesti vakuuttavaa tietoa. Tutkimuksen tekohetkellä vuonna 2022 yli 65-vuotiaat ovat syntyneet ennen vuotta 1956, eli ikääntyneeseen väestöön kuuluvat suuret ikäluokat, jotka ovat sodan jälkeen syntyneet vuosina 1945–1949. Näiden vuosien 1945–1949 aikana syntyi yhteensä noin 520 000 lasta, ja tämän myötä kouluja, taloja sekä palveluita oli rakennettava ja perustettava enemmän. (Tilastokeskus A 2021, Tilastokeskus B 2016.)

Suomessa yli 65-vuotiaille ei ole varsinaista käsitteellistä nimitystä, mutta eri vaihtoehtoja löytyy kuten: ikääntyvä, ikääntynyt, iäkäs, ikäihminen, eläkeläinen, eläkeikäinen, vanhus, seniori, vanha ihminen. Kaikkiin nimikkeisiin liittyy omat haasteensa, esimerkiksi ”eläkeläinen” voi koskea myös nuoria henkilöitä tai 70-vuotias ei koe olevansa seniori. Vuonna 1999 tehdyssä vanhusbarometrissa kysyttiin yli 60-vuotiailta mielipidettä nimikkeistä, ja vastaukset olivat niin eri suuntiin jakautuneita, ettei esiin noussut yhtä nimikettä. Vuoden 1999 jälkeen ei ole tehty uutta kyselyä. Euroopan unionissa on huomattu sama ilmiö, ja jokseenkin eniten käyttöä on ollut nimikkeellä seniorikansalainen. On huomioitava, että yli 65-vuotiaista löytyy, kuten muistakin ikäluokista, fyysisesti ja henkisesti eri voimavaroin toimivia ihmisiä. Ikäjakaumaan on ehdotettu neli-ikäisjaottelua eli ensimmäisenä lapsuus ja nuoruus, toisena työikäiset kansalaiset, kolmantena työiästä irtautuvat noin yli 60-vuoden ikäiset ja neljäntenä muiden ihmisten apua tarvitset henkilöt. (Helander, V. 2006.)

Tutkimuksessani käytän nimikettä ikääntyneet ja ikääntynyt väestö, puhuttaessa yli 65-vuotiaasta ihmisryhmästä, perustuen kuntaliiton tekemään raporttiin ”seniorikansalainen voimavarana”. (Helander 2006.) Ylen julkaisemassa uutisessa otetaan kantaa yli 65-vuotiaiden terminologisiin määritelmiin. Sana vanhus ei toimi nykyaikana puhuttavaksi kyseisestä ikäluokasta, koska heidän määränsä on kasvanut ja toimintakyky on huomattavasti parempi verraten parikymmentä vuotta taaksepäin. (Yle 2014.) Helander (2006) raporttiin viitaten, raportissa käytettävät nimikkeet olivat seniorikansalainen ja vanhus, mutta huomioiden raportin julkaisuvuosi, koen, että nimikkeet eivät kuvaa oikeaa kohderyhmää tutkimuksessani. Tutkimuksessani otan mahdollisimman hyvin huomioon ikääntyneiden puhut-  
telun ja sen, kuinka erilaisia elämäntilanteita heillä on.

## **2.2 Väestörakenne ja muutokset**

Väestön vanheneminen on merkittävää Suomessa sekä koko Euroopassa. Väestön vanhenemiseen vaikuttaa vähäinen kuolleisuus, syntyvyyden lasku ja odotetun eliniän keskiarvollinen nousu. (Kuntaliitto 2019.) Elinajan kasvu alkoi jo viime vuosisadalla, koska lapsikuolleisuus väheni, terveydenhuolto parani, elintaso nousi ja hygienia kohentui (Valtioneuvos A 2021, 18). Viimeisen kolmenkymmenen vuoden aikana yli 85-vuotiaiden määrä on kolminkertaistunut, ja samalla yli 90-vuotiaiden eliniänodote on noussut 0,6 prosenttia (Vanhustyönkeskusliitto 2021). Eliniänodotteen ennustetaan nousevan vuosi vuodelta. Siihen vaikuttavat kuitenkin selvästi tuloerot. Vuonna 2016 Suomessa naisen elinajanodote on arvioitu olevan 84,1-vuotta naisilla ja 78,4-vuotta miehillä. Vuonna 2080 ennuste naisilla on 91,1-vuotta ja miehillä 87-vuotta. (Terveyskylä A 2019.)

Suurin osa ikääntyneestä väestöstä elää itsenäistä arkea. Vuonna 2013 yli 63-vuotiaita oli Suomessa yli miljoona, joista noin 140 000 henkilöä käytti palveluja säännöllisesti. Kotipalveluja käytti noin 90 000 henkilöä ja ympärivuorokauden huolenpitoa tarvitsevia oli 50 000 henkilöä (Valtioneuvosto 2013 A, 13.) Järvenpäässä vuonna 2020 yli 65-vuotiaita oli yhteensä 8396 henkilöä. Asukasluku oli vuonna 2020 yhteensä 44470, joten yli 65-vuotiaiden prosentuaalinen osuus koko Järvenpään väestöstä oli 18,8 %. Alapuolella olevassa taulukossa esitetään väestösuunnite Järvenpään vuodesta 2020 vuoteen 2030 asti.

Taulukko 1 Järvenpään väestösuunnite 2020–2040 (Järvenpää A 2020)

Väestösuunnite 2020-2040, Venni 4.5.2020											
Väkiluku ikäryhmittäin											
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
<b>0-24</b>	12476	12611	12870	13158	13362	13589	13797	14056	14281	14464	14655
Muutos %		1,1 %	2,1 %	2,2 %	1,6 %	1,7 %	1,5 %	1,9 %	1,6 %	1,3 %	1,3 %
<b>25-64- vuotiaat</b>	23598	23783	24214	24750	25350	25940	26494	27011	27632	28312	29007
Muutos %		0,8 %	1,8 %	2,2 %	2,4 %	2,3 %	2,1 %	2,0 %	2,3 %	2,5 %	2,5 %
<b>+65 vuotiaat</b>	8396	8795	9207	9526	9887	10264	10665	11061	11422	11799	12159
Muutos %		4,8 %	4,7 %	3,5 %	3,8 %	3,8 %	3,9 %	3,7 %	3,3 %	3,3 %	3,1 %
<b>Asukasluku yht</b>	<b>44470</b>	<b>45189</b>	<b>46291</b>	<b>47434</b>	<b>48599</b>	<b>49793</b>	<b>50956</b>	<b>52128</b>	<b>53335</b>	<b>54575</b>	<b>55821</b>
	1,74 %	1,62 %	2,44 %	2,47 %	2,46 %	2,46 %	2,34 %	2,30 %	2,32 %	2,32 %	2,28 %

Taulukossa voidaan nähdä, että yli 65-vuotiaiden määrään ennustetaan kasvavan tasaisella nousulla. Yli 65-vuotiaita arvioidaan vuonna 2021 olevan yhteensä 10264, ja vuodelle 2030 arvio on 12159 henkilöä. (Järvenpää A 2020, 9.)

Euroopassa suuret ikäluokat ikääntyvät ja se näkyy suoranaisesti väestön ikärakenteessa ja työikäisten määrän vähenemisessä. Euroopan-Unionin 27 maan yhtenäisestä väkiluvusta, joka oli noin 446,8 miljoonaa vuonna 2019, oli 20,3 prosenttia yli 65-vuotiaita. Nuorten (0–14-vuotiaiden) prosentuaalinen osuus EU:ssa oli suurin Irlannissa ja Ranskassa, kun taas pienin osuus Italiassa ja Saksassa. Yli 65-vuotiaiden osuus koko väestöstä oli suurin Italiassa, Kreikassa, Portugalissa sekä Suomessa, ja pienin Irlannissa ja Luxemburgissa. Vanhushuoltosuhte oli EU:n maissa vuonna 2019 31,4 prosenttia eli vähän yli kolme henkilöä per 65 vuotta täyttänyt henkilö. Suomessa huoltosuhte prosentti oli 35,1. (Eurostat 2020.)

### 2.3 Ihmisen perustarpeet

Jokaisella ihmisellä on perustarpeet. Vuonna 1943 julkaistiin, nykyäänkin pohjana käytetty, Maslown tarvehierarkia, joka on psykologinen teoria ihmisen perustarpeista. Tarvehierarkian mukaan ihmisellä on viisi perustarvetta: fysiologinen, turvallisuus, rakkaus ja yhteenkuuluvuus, sekä itsensä toteuttaminen. Fysiologisiin tarpeisiin kuuluvat hengissä pysymiseen välttämättömät asiat kuten nukkuminen, syöminen nälkään, juominen janoon ja hengittäminen. Turvallisuuden tarpeet tulevat seuraavaksi, eli ihmisen täytyy kokea olevansa turvallisessa ympäristössä. Rakkaus ja yhteenkuuluvuus liittyy tunteeseen, että kuuluu johonkin ja tulee huomatuksi sekä välitetyksi. Itsensä toteuttaminen tarkoittaa omien mieltymyksien mukaista tekemistä, ilmaisemista, harrastamista ja oppimista. Tarvehierarkia on esitetty usein pyramidin muodossa niin, että tärkein asia on pohjana, eli fysio-



logisten tarpeiden tulisi olla täytettynä, jotta muut osat voivat toteutua. Esimerkiksi jos ihminen ei koe olevansa turvassa ja on nälkäinen, hänen on vaikeampi toteuttaa itseänsä. (Psychclassics 2000.)

Mallia on kuitenkin kritisoitu, ja ihminen pystyy esimerkiksi syrjäyttämään fysiologiset tarpeensa ainakin hetkellisesti ja toimimaan niistä huolimatta. Ihminen voi myös täyttää eri tason tarpeita yhtäaikaaisesti esimerkiksi aterioimalla muiden kanssa, jolloin yhteenkuuluvuuden kokemus vahvistuu näläntunnetta samalla poistamalla. Näiden viiden tarpeen lisäksi ihmisellä on tarve oppia lisää maailmasta, todennäköisesti siksi, että se auttaa edeltävien tarpeiden vahvistamista. Tarvehierarkiaa on tutkittu paljon ja monet käyttävät sitä pohjana esimerkiksi tutkimuksille. On kuitenkin todettu, että tarvehierarkia on liukuva ja ennemminkin opas. (Greenlane 2020.)

## 2.4 Ikääntymisen turvaaminen

Maailman terveysjärjestö (World Health Organization), lyhenne WHO, on Suomen ja muiden maiden maiden yhteistyökumppani, jonka tarkoituksena on tukea kansainvälisesti terveydellisissä asioissa. WHO on laatinut myös listan, jossa luetellaan ikäystävällisen kaupungin piirteitä kuten selkeydestä kulkemisesta ja informaatiosta, ystävällisyys ja avuliaisuus sekä siisteys ja näkyvät opasteet. (World Health Organization A 2022, World Health Organization B 2017.) Euroopan Unioni on perustanut vuonna 2004 SHARE nimisen hankkeen, lyhenne tulee englannin kielen sanoista Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe. Hanke tutkii sekä kerää tietoa yli 50-vuotiaiden eurooppalaisten eläköitymisestä, terveydestä ja hyvinvoinnista. Suomi pääsi mukaan SHARE-hankkeeseen vuonna 2017. Hanke on vertailukelpoinen kaikissa EU:n maissa ja sillä halutaan parantaa sekä selventää ikääntyvien ihmisten terveyttä, ja auttaa poliittisissa päätöksenteoissa. (Tietoarkisto 2018.) WHO, Eurostatin tilastot ja SHARE-hanke ovat esimerkkejä, jotka kertovat nykyisen maailman tilanteesta, ja siitä, että ikääntyvien ihmisten määrän kasvu on huomattu maailmanlaajuisesti ja se on tulevaisuuteen vaikuttava aihe. Aiheesta löytyy tietoa, artikkeleja ja tilastoja laajasti eri lähteistä sekä eri maista kattavasti.

Suomessa ikääntyvien hyvinvointia tukevat vanhuspalvelulaki, sosiaali- ja terveysministeriö, Kuntaliitto, eläkeläisjärjestöt sekä -neuvostot. Tavoitteena on ohjata, turvata ja mahdollistaa terve ikääntyminen. (Terveyskylä B 2019; Eläkesaajien Keskusliitto 2022.) ETENE-raportti käsittelee valtakunnallisesti terveydenhuoltoa eettisestä näkökulmasta. Raportti on varsinaisesti tarkoitettu terveydenhuoltoalalla työskenteleville, kunnalle ja valtiolle, mutta myös vanhuksille ja heidän omaisilleen. Raportissa käsitellään eettisiä puolia

vanhusten hoidossa. Tarkoitus on auttaa ymmärtämään, arvioimaan haasteita, kehittämään toimintaa sekä ymmärtää vanhusten tarpeita eettisistä näkökulmista. (Valtakunnallinen terveydenhuollon eettinen neuvottelukunta 2008.) Sosiaali- ja terveysministeriö on tehnyt vuonna 2013 laatusuosituksen: ”Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi”. Aikaisemmat laatusuositukset on tehty vuosina 2001 ja 2008. (Valtioneuvosto A 2013.)

## **2.5 Iän mukaiset palvelut**

Palvelu käsitteenä tarkoittaa toimintaa tai toimintojen yhdistelmää, jonka palveluntarjoaja toteuttaa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa vastatakseen asiakkaan tarpeeseen (Business Finland 2010). Palveluita voivat olla esimerkiksi tuotannolliset palvelut, kuljetus, matkailu, vakuutus-, eläke-, kulttuuri- ja virkistyspalvelut (Tilastokeskus C 2021). Palvelu, joka on laadukasta vastaa asiakkaiden selvitettyihin tarpeisiin vakuuttavasti, järjestelmällisesti, kustannustehokkaasti ja säännösten mukaisesti. Hyvälaatuinen palvelu on asiakaslähtöistä, hyvin koordinoitua, vaikuttavaa sekä turvallista. (Valtioneuvos B 2013, 10.)

Valtioneuvoksen julkaisussa tuodaan esiin kulttuuri-, sosiaali- ja liikuntapalvelut, mutta mainintaa ei ole ravintolapalveluista. Tekstiä voi kuitenkin käyttää yleisesti, ottamalla huomioon iäkkäiden ihmisten elämäntavat sekä tarpeet. Julkaisun tarkoitus on edistää ja turvata hyvä elämänlaatu ja toimiva arki. (Valtioneuvos B 2013, 3.) Osallisuus ja sen monitorointi tuodaan esiin useissa tekstin kohdissa. Osallisuus tarkoittaa mahdollisuutta vaikuttaa yhteisöllisellä tasolla, olla yhteisön jäsen ja kansalainen, joka pääsee mukaan palvelujen toimintaan ja niiden kehittämiseen. Ikääntyneiden ääntä on kuunneltava asioissa, jotka koskevat heitä. Heidät tulee ottaa mukaan suunnitteluun, arvioimaan ja kehittämään palveluja, vaikka ikääntynyttä ei koettaisi aktiiviseksi tai toimintakyky on heikentynyt. Osallisuus luo yhteenkuuluvuutta, joka on tärkeä huomioida ikääntyneiden kohdalla. Iäkkämpiä ihmisiä ei saa ajatella pelkästään palvelun ostajina ja kuluttajina, vaan heille pitää turvata täyden elämän mahdollisuudet. Esiin nousee kunnan vastuu luoda elinpaikka, jossa on mahdollisuus osallistua, esimerkiksi yhteisen tekemisen kautta. (Valtioneuvos B 2013, 17.)

Jotta ikääntynyt saadaan osallistumaan, tulee palveluiden suunnittelussa huomioida mahdolliset fysiologiset esteet, eli esteettömyys on merkittävä osa palvelua. Samalla saataavuuden helppoutteen on kiinnitettävä huomiota, jotta ikääntyvillä ja ylipäättänsä kaikilla ihmisillä on oltava mahdollisuus käyttää palveluita toimintarajoitteista, iästä tai sairaudesta

huolimatta. Ikääntyneiden arkea vaikeuttaa liikkumisen hankaluus, yksinäisyys, turvattu-  
muus, mielekkään tekemisen puute, yhteiskunnan kielteiset asenteet, koetun elämänlaa-  
dun heikentyminen, palvelujen ja ennalta ehkäisevän toiminnan riittämättömyys. (Valtio-  
neuvos B 2013, 19.) Valtioneuvoksen uudemmassa julkaisussa (2020) nostetaan esille  
samoja aiheita ja näkökohtia kuin valtioneuvoksen 2013 julkaisussa. Yhteisöllisen ruokai-  
lun kerrotaan olevan osa hyvinvoinnin ja toimintakyvyn heikkenemistä ennaltaehkäisevä  
palvelu. Toimintakykyä parantaa omien asioiden hoitaminen, ystävien tapaaminen, it-  
sensä kehittäminen, kulttuurista nauttiminen ja osallistuminen yhteiskunnan toimintaan.  
(Valtioneuvos C 2020, 21.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2020, 54, 96, 98) on laatinut ikääntyneille ruokasuosituk-  
set, jossa kerrotaan, mitä ravintoaineita iäkkäämmät tarvitsevat ja mitä tulee huomioida,  
kun keho vanhenee. Ruokasuositusten ohella tekstissä tuodaan esille lisäksi ympäristö-  
vaikutuksien huomioiminen ja se, miten yhdessä syöminen lisää ruokahalua ja mielihyvää.  
Ruokasuositukset ovat melko samat kuin terveellä aikuisellakin, kuitenkin ikä tuo muka-  
nansa erilaisia sairauksia ja fysiologisia rajoituksia, jotka tulee ottaa huomioon etenkin  
energiansaannissa sekä vitamiineissa. Raportissa tuodaan esille palvelukeskusravintolat,  
jotka ovat tärkeitä paikkoja ikääntyneille kotona asuville. Yhdessä syöminen auttaa jaksaa-  
maan henkisesti ja mahdollistaa kotona asumisen pitempään. Esimerkiksi sovitut yhteiset  
ruokailut porukassa viikoittain loisi yhteisöllisyyttä, ja etenkin jos porukka koostuisi eri ikä-  
ryhmistä, voisi se tuoda iloa molemmiin puoliin. Tekstissä esiin nousee tärkeiksi tekijöiksi  
huomioida ruokailutilanteessa kodikkuuden luominen, kiireetön ja myönteinen ympäristö,  
hyvät ja toimivat istuimet sekä välineet, ruokaseura, lämmin tila ja sopiva valaistus, mah-  
dollisuus eri koostumuksiin ruoissa, kasvien suosiminen. (Terveyden ja hyvinvoinninlai-  
tos 2020, 54, 96, 98.)

## **2.6 Ikääntynyt väestö asiakassegmenttinä**

Asiakassegmentointi on prosessi, jossa asiakkaat luokitellaan eri osiin/ryhmiin. Segmen-  
tointi voi pohjautua ikään, maantieteelliseen sijaintiin, tuloihin, taloudelliseen tilanteeseen,  
perhe- ja parisuhteen tilanteeseen tai ammattiin. Lisäksi yritykset voivat segmentoida asi-  
akkaansa sen mukaan, kuinka asiakkaat käyttävät rahaa, kuinka usein ja mihin tuotteisiin.  
Segmentoinnin tarkoitus on auttaa etenkin yrityksen markkinoinnin, tuotteistamisen ja hin-  
noittelun kohdentamisessa. (Qualtrics 2022.)

Kilpailuetu tarkoittaa, että yritys menestyy, erottuu ja tuottaa palvelua sekä tuotteita tavalla, joka erottuu muista yrityksistä ja kilpailijoista. Yrityksellä ei voi olla montaa kilpailuetua, vaan sen tulee keskittyä pariin menestystekijään, jotta yrityksen konsepti eli idea pysyy kasassa sekä selkeänä. Kilpailuetu voi olla aineetonta ja/tai aineellista, uusi taikka kehitelty jo olemassa olevasta palvelusta/tuotteesta. (Tieteen termipankki 2015.)

Kysynnällä tarkoitetaan yleensä rahallista mittayksikköä, summaa, jonka asiakas on valmis maksamaan tuotteesta tai palvelusta. Kysyntää määrittelee sijainti, korvaavat ja muut samankaltaiset tuotteet ja palvelut, ostajien ikä, henkilökohtaiset ominaisuudet ja ostovoima. Kysyntään vaikuttaa ulkoiset tekijät, kuten yhteiskunnan taloudellinen tilanne ja kulttuuri. Ulkoisiin tekijöihin yrityksen on mukauduttava, jos se haluaa menestyä ja olla kannattava. Vastavoima on tarjonta, joka kyseenalaistaa ovatko tuottajat valmiita myymään tuotetta annetulla hinnalla. Vaikuttavina tekijöinä ovat markkinahinta ja tuotannon kustannukset. ”Kuluttajakäyttäytyminen on kysynnän, merkin tai tuotevalinnan, ostotapah-tuman ja käytön yhdistelmä, joiden lopputulos näkyy tuotteiden/palveluiden kysyntänä, eli lopulta tuotevalintana eli ostona.” (Kiviranta 2017.)

Kannattavuutta tarkastellen rahallisesta ja varallisuuden näkökulmasta, 65–74-vuotiaiden mediaanitulo oli 21 600 euroa ja yli 75-vuotiailla 18 300 euroa vuonna 2018 (Tilastokeskus D 2020). Mediaanitulo tarkoittaa tulonsaajien keskimmäisen tulonsaajan tuloa, niin että kummallakin puolella on yhtä paljon tulonsaajia, eli toisella puolella enemmän tienaavia ja toisella vähemmän (Tilastokeskus E, s.a.) Eläketulot ovat matalampia, kun verrataan niitä työikäisten tuloihin. Eläkeläisten tulot ovat kuitenkin vakaampia, koska työttömyyden riskiä ei ole, eivätkä tulot riipu suhdanteista. Keskiarvollisesti naisten eläke on noin 1400 euroa ja miesten eläke on vajaat 1 800 euroa. (Jämsén & Kukkonen 2017, 12.)

Ikä ei kerro ihmisen terveydentilasta, elämäntilanteesta, varallisuudesta tai tarpeista. Ikä ei myöskään mustavalkoisesti kerro, minkälaista palvelun tulisi olla. Ikäihmisten keskinäisiä eroja löytyy myös asenteiden ja arvojen maailmasta. Senioriviestinnän näkökulmasta sosiaalista mediaa markkinointikanavana ei voi ylenkatsoa. Osa ikäihmisistä tunnistaa some-markkinoinnin, kun taas osa kaipaa ehdottomasti henkilökohtaista yhteydenottoa ja kiireetöntä keskustelua. Yritysaineiston keräämien tietojen perusteella kuitenkin suuri osa ikääntyneistä on ostovoimaisempia kuin ennen, vaativat enemmän aikaa ja kokonaispalvelua ja arvostavat helppokäyttöisyyttä. (Jämsén & Kukkonen 2017, 37, 41.)

Julkaisussa tuodaan esille, että ikääntynyt tulisi ottaa mukaan toiminnan kehittämiseen, jotta yrityksen asiakasymmärrys vastaisi parhaimmalla tavalla ikääntyneiden tarpeita. Asiakkaiden sekä yrittäjien aito kiinnostus yritystoiminnan kehittämiseen takaa, että palvelu vastaa kohderyhmän tarpeita. Yrityksen tulisi kiinnittää huomiota tuote- ja palveluvalikoimaan, siihen miten ikääntyneet voisivat osallistua palvelukokonaisuuden suunnitteluun ja kehittämiseen, millaista markkinointia, asiakaspalvelun laatu huomioidessa ikääntyntä yksilöllisesti, erityistarpeiden huomiointi, tilan toimivuus ja kehitystarpeiden jatkuva etsiminen. (Jämsén & Kukkonen 2017, 44, 47.)

Valtioneuvoksen julkaisussa (B 2021, 32) kerrotaan, että ”Väestön ikääntymisen vaikutuksia kotitalouksien säästämiseen arvioidaan yleensä elinkaariajattelun avulla. Sen mukaan työiässä säästetään vanhuutta varten ja työiän jälkeen puretaan varallisuutta. Lisäksi kotitaloudet säästävät erilaisten riskien toteutumisen varalle ja perintöjä varten.” Elinaikojen piteneminen näkyy tarpeena säästää ja varallisuuden kasvuna eläkeikää lähestyessä. Suuret ikäluokat ovat siinä tilanteessa, että säästäminen vähentyy ja varallisuutta aletaan purkamaan. Alhainen syntyvyys haastaa huoltosuhdetta, kun säästäjien määrä suhteessa eläkeläisten määrään laskee. (Valtioneuvos A 2021, 32.)

### 3 Ravintolapalvelut

Seuraavissa luvuissa käsitellään ravintolapalveluiden historiaa ja sen kautta eri aikakausien trendejä, ikääntyneen väestön huomioitavia ravintosuosituksia, ravintolatutkimuksia sekä -luokituksia. Käsitteenä trendi tarkoittaa pitkää aikaväliä ja siinä tapahtuvaa pitkää sekä jatkuvaa kehitystä, joka luo pysyviä muutoksia (Tilastokeskus F s.a.).

#### 3.1 Ravintolapalveluiden historia

On oleellista tietää historia ja ruokatapojen kehitykset, eri aikakausien trendit, jotta tiedämme, mistä nykypäivän ruokamaailma on kehittynyt. Maantieteelliset erot, tuloerot ja säätyluokka ovat pitkälti vaikuttaneet siihen, mitä kukin syö, eikä ruoan saanti, taikka siitä nauttiminen, ole aina ollut itsestäänselvyys verrattaessa nykypäivään. Ravintolahistorian käsittely antaa ymmärrystä ravintolapalveluiden kehityksestä sekä eri ikäisten tottumuksista käyttää ravintolapalveluita.

Martialan ja Lylyharjun kirja ”Parasta pöytään. Suomalaisen gastronomian historia” käsittelee laajasti Suomen ravintolapalveluiden historiaa ja se on julkaistu Suomen itsenäisyyden 100-vuotis juhluvuotena. Kirjaa varten on haastateltu 40 gastronomian huipputekijää ja kirja on tehty yhteistyössä Suomen ravintolamuseon, Suomen keittiömestarit ry:n ja Paistinkääntäjien kanssa. Kirja antaa näkemystä siitä, minkälaisia ruokia Suomessa on ollut ja kuinka ravintolakulttuuri on kehittynyt. (Martiala & Lylyharju 2017.) Kirja on kattava ja sisältää tarpeeksi yksityiskohtia ravintolahistoriasta opinnäytetyön pohjaksi, jonka takia, muita kirjalähteitä ei ole otettu esille.

Majoitus- ja ravintola-alat ovat kulkeneet käsikädessä monia vuosia. Jo keskiajalla (noin 1150–1520 luvuilta) luostarit olivat ensimmäisiä paikkoja, joissa majoitettiin ja ruokittiin ohi kulkevia matkailijoita. Vuonna 1347 määrättiin, että majoituksia piti olla jokaisessa kaupungissa, ja vuodesta 1442 tavernoja tuli rakentaa tienvarsille ja tämä sääntö kulkeutui 1950-luvulle saakka. Majoittumisesta itsestään ei pyydetty maksua, mutta ruoasta täytyi maksaa, eikä palvelun laatua ollut määritelty. Joskus majoittujat olivat ennemminkin riesa majatalonpitäjälle. (Martiala & Lylyharju 2017, 10–13.) Suomen ensimmäinen varsinainen hotelli toimi Turussa Seipelin talossa, mutta vielä 1700-luvulla hotelli nimitystä ei tunnettu. Hotellissa toimi myös ravintola, jossa tarjoiitiin harvinaisempia juhlavia herkkuja. 1750-luvulla Turkuun tuotiin kahvia ja ensimmäiset kahvilat, ”Kaffehusit”, avattiin myös Turkuun.

Kahvin tuontimäärä kasvoi 30 vuodessa 35 kilosta 22 000 kiloon. Helsinkiin avattiin ensimmäinen kahvila vuonna 1773, Porissa vuonna 1778, Porvoossa vuonna 1803. Alkoholien myynti otettiin mukaan kahviloihin ja näin ollen kilpailu kellareiden ja ravintoloiden kanssa alkoi. (Martiala & Lylyharju 2017, 28–29.)

Ennen 1900-luvun puoltaväliä ensimmäiset etniset ravintolat perustettiin Helsinkiin, kiinalainen sekä espanjalainen ravintola. Naisia katsottiin pahalla, jos he menivät ravintolaan ilman miesseuraa, ja osassa naisia ei otettu sisälle edes miesseuran kanssa. (Martiala & Lylyharju 2017, 44–45.) Varsinaista laillista anniskelua maalla ei saanut olla ennen vuotta 1963, sisällyttäen tuolloin vielä Taka-Töölön, koska maalla asuvia pidettiin huono-osaisina. Maaseudulla syntyivät perinteisemmät suomalaiset ruoat, mutta niille ei annettu aikaa taikka arvoa kehittää eteenpäin, ravintolat keskittyivät ”tasokkaampaan” ruokaan, eli enimmäkseen ulkomailta tuleviin raaka-aineisiin. Sodanaikainen pula-aika koski eniten nautintoaineita eli voita, sokeria, kahvia, mutta pulaa ei ollut esimerkiksi kaloista tai juureksista. (Martiala & Lylyharju 2017, 51–52.)

Sodan aikana pyrittiin suosimaan suomalaisia raaka-aineita, samalla monia liharuokia ja kastikkeita kiellettiin, ruokamääriä tarkkailtiin ja säännösteltiin grammamäärällisesti ravintoloissa kuusi vuotta. (Martiala & Lylyharju 2017, 70.) Sotien jälkeen alkoholin nautiskelua rajoitettiin ja suomalaisia haluttiin raitistaa. Ravintoloissa rajoitettiin alkoholin nauttimista niin, että ruokaa oli tarjoitava koko ajan eikä alkoholijuomien nauttimiseen saanut millään tavalla kannustaa, etenkin viinan juontiin. (Martiala & Lylyharju 2017, 56–57.) 1950-luvulla, kun varsinainen pula-aika loppui, maidontuotanto otti suuren aseman Suomessa ja voin, kerman käyttö yleistyi kaikissa säätyluokissa, ja muistiyhteys entisiin ruokatottumuksiin muuttui. Sota-aikana kokkien ammattitaito piti ravintolat toiminnassa, kun raaka-aineiden saanti oli rajoitettua, ja käytössä olivat säännöstelykortit. (Martiala & Lylyharju 2017, 52–53.)

Olympialaiset vuonna 1952 saivat Helsingin heräämään ja näkemään tulevaisuuden taas toiveikkaampana sodan jälkeen. Olympialaisia varten alkoholisäädöksiä löysättiin, lisäksi uusia ravintoloita sekä hotelleja perustettiin. Maalta palkattiin työntekijöitä ja ruokailutavat löystyivät, esimerkiksi kadunvarsi baarit hyväksyttiin. Osassa ravintoloissa kehitettiin itsepalvelu, kun työntekijöitä ei ollut tarpeeksi. (Martiala & Lylyharju 2017, 80–85.) Ensimmäinen hampurilaisravintola rantautui Suomeen Linnanmäelle vuonna 1952, eli olympialaisten aikaan, ja sen mukana Coca-Cola vei voiton maidon juomisesta hampurilaisen kanssa

(Martiala & Lylyharju, 2017, 88, 89.) Ensimmäinen pizzeria Giovanni perustettiin Haminaan vuonna 1961, josta pizzeriakulttuuri levisi eteenpäin ympäri Suomen (Martiala & Lylyharju 2017, 124).

1960-luvulla Suomessa alkoi tapahtumaan ja esimerkiksi anniskelulaki muuttui kokeilevammaksi ja laivamatkustuskulttuuri seisovan pöydän antimilla alkoi. 1960-luvulla anniskeluikärajaksi tuli 18 vuotta, olutpaikkoja perustettiin, laadukasta palvelua alettiin vaati- maan enemmän ja naiset pääsivät yksin sekä naisseurueena ravintolaan asiakkaiksi. Naisiin kuitenkin kohdistui pitkään tarkkaileva asenne. Ravintoloita käyttivät edelleen eniten varakkaat, johtoasemassa olevat ja pukukoodina miehillä tuli olla puku sekä kravatti. Kotonaa säästeliäitä oltiin etenkin ruoan suhteen, koska sodan jälkeinen pula-aika jätti huolen ja pelon vähävaraisuudesta. Leipomo-, lihakauppa- ja maitokauppa-kulttuuria ei tämän takia ole ollut Suomessa paljoa, koska paljon on tehty itse tai sukulaiset ovat auttaneet. (Martiala & Lylyharju 2017, 111–118.)

Suomessa otettiin etenkin 1970-luvulta lähtien vaikutteita ulkomailta. Ulkomaan matkailu Etelän lämpöön lisääntyi ja sieltä haluttiin tuoda samoja makuja myös Suomeen. Pizzeriat, kiinalaiset, hampurilaispaikat yleistyivät katukuvassa. Lounaseteleiden tullessa käyttöön, alkoi ravintolassa käyminen yleistymään ja arkipäiväistymään vähitellen, tästä syystä itsepalvelua lisättiin ravintoloihin ja ravintolakouluja alkoi tulemaan lisää työntekijöiden puutteen vuoksi. (Martiala & Lylyharju 2017, 128–129.) Lapin matkailu kasvoi ja alkoi kehittymään 1970-luvulla. Lappilaiset ruokailuperinteet haluttiin nostaa enemmän esille ja panostaa Suomen pohjoisosan tuntemiseen. Lappi toi esiin kotimaisuuden, puhtauden, paikallisuuden ja nämä teemat näkyvät nykypäivän ravintoloissa sekä luomukäsitteessä. (Martiala & Lylyharju 2017, 132–135.) 1980-luvulla suhtautuminen ravintoloihin arkipäiväistyi yhä enemmän, naisia ei enää vieroksuttu niin paljoa ravintoloissa, lisäksi nuoremmat tykkäsivät myös käydä ravintoloissa ja loivat uutta, raikasta sekä arkipäiväisempää ravintolakulttuuria. Anniskelu sallittiin useammalle yrittäjälle ja samalla hovimestarin, alkoholi- kassa- sekä eteisvahti työntekijät alkoivat vähentymään merkittävästi työvoimapulan takia. (Martiala & Lylyharju 2017, 140–150.)

1990-luvulla ravintolamaailmassa vaikutti Neuvostoliiton romahdus ja siitä seurannut lama. Monet ravintolat joutuivat konkurssiin ja esimerkiksi puolivalmisteita käytettiin enemmän ravintoloissa, lisäksi yrityksiä anniskelu-oikeudet lisäsivät kilpailua ja vaikeuttivat ravintolan ylläpitoa. Laman jälkeen ravintoloita perustettiin lisää ja kotimaisuuden arvostus raaka-aineissa kasvoi huomattavasti, sekä pienempiä ravintoloita haluttiin tukea. Laman



jälkeiselle sukupolvelle ravintolassa käynti oli mahdollista lapsuudesta asti, ja siitä tuli arkipäivää monille, kun ravintoloissa käynti perheen kesken lisääntyi. Ravintolakulttuuri muuttui nopeasti ja on luonnut eroja eri sukupolvien käsityksiin sekä asenteisiin ravintoloista. Kun Suomi liittyi Euroopan Unioniin, se mahdollisti: menestymisen ravintola-alalla, eri raaka-aineiden ympärivuotisen saatavuuden, lisäsi maku- ja raaka-aine tietämystä ulkomaista sekä laatutietoisuuden kasvua ja vertailua. (Martiala & Lylyharju 2017, 151, 159.)

2000-luvulla kasvis-, laktoositon-, gluteeniton ruoka, hävikin minimointi ja ekologisuus nousivat enemmän tietoisuuteen ja nykyään niiden huomioinen on arkipäivää ravintoloiden ruokalistoissa. Nousevana trendinä 2000-luvulla oli itseensä panostaminen ja hyvinvointi, jolloin ruokaan ja sen laatuun haluttiin panostaa. Konkreettisenä esimerkkinä on, että ravintoloissa ei enää saanut tupakoida. (Martiala & Lylyharju 2017, 168–170.) Nykyään luomu ja eläimen hyvinvointi on noussut ruokakulttuuriin keskiöön. Ekologisuutta ei ole ennen mietitty, johtuen siitä, että ruoka on aikaisemmin automaattisesti tullut suhteellisen läheltä ja ollut luonnonmukaista. Teollisuuden ja massatuotannon myötä ekologisuus ja luomu on pitänyt nostaa esiin, jotta puhdas ruoka pysyisi tarjolla ja ihmisellä olisi mahdollisuus valita ympäristöystävällinen tuote. Lisäksi ilmastonmuutos ohjaa valintojamme sekä ruokakulttuuria. (Martiala & Lylyharju 2017, 178–181.)

Nykyisin ulkona syömisessä on käsite- ja tottumuseroja. Kun ravintoloiden käyttö on arkipäiväistynyt, ei välttämättä ajatella opiskelujen ohella opiskelijaravintolassa, sairaalan kahviota käyttäessä tai hampurilaista drive in:stä hakiessa, että nyt syödään ulkona tai käytetään ravintolapalveluita. Osalle ravintolaan meno/ravintolapalvelun käyttö käsitteenä vaatii suunnittelua ja siirtymistä kotoa ravintolaan konkreettisesti. Suomessa ravintolakulttuuri on ollut hyvin vastaanottavainen, kokeileva ja mukautuva, etenkin ulkomailta tulevista vaikutteista. Esimerkkinä pizza, jota suomalaiset ovat muokanneet luovasti eri versioihin. Tarinallisuus, historia ja tunne ovat osa suomalaista ruokakulttuuria, ja tulevat olemaan edelleen meidän vahvuuksiamme. (Martiala & Lylyharju 2017, 182–183.)

### **3.2 Ravintolapalveluiden käyttötottumuksia**

Matkailu- ja ravintolapalvelu (MaRa ry) on tehnyt ravintolaruokailun trenditutkimuksen vuonna 2020 loka-marraskuussa, jossa tarkoituksena oli selvittää kodin ulkopuolella tapahtuvaa ruokailua ja sen kehitystä. Tutkimus antaa yleistä tietoa ihmisten ravintolakäyttäytymisestä ja pohjaa omalle tutkimukselleni. Huomioitava on se, että tutkimus on toteu-

tettu koronapandemian aikana, jolloin ravintoloilta rajoitettiin asiakaspaikkoja sekä anniskelua. Ravintolaruokailun trenditutkimuksessa kyselyssä ruokapaikkojen kategoriointi esitettiin seuraavasti: ruokaravintola (esim. à la carte), henkilöstöravintola, kahvila, jonkun maan ruokaan erikoistunut ravintola, hampurilaisravintola, liikenneasemaravintola, pizzeria, opiskelijaravintola, kaupan sisällä oleva kahvila/ ravintola, muu pikaruokapaikka. (MaRa ry etrenditutkimus 2020.)

Tutkimuksessa tulee esille, että yli 65-vuotiaat käyvät aterioimassa ulkona kahden viikon sisällä keskiarvollisesti 1,3 kertaa. Alle 25-vuotiaat aterioivat kahden viikon sisällä eniten, keskiarvoltaan 3,9 kertaa kahdessa viikossa. Kaikkien vastanneiden keskiarvo ulkona syömiseen kahden viikon sisällä on 2,9 kertaa. Vuonna 2020 tutkimuksessa on laskettu myös noudetut ja/tai tilatut ateriat. Ateriointi muualla kuin kotona on noussut vuodesta 2002. Keskiarvollisesti suurimmat käyntimäärät ovat olleet vuonna 2012 keskiarvoltaan 3,83, vuonna 2014 keskiarvoltaan 3,6 ja vuonna 2018 keskiarvoltaan 3,6. (MaRa ry trenditutkimus 2020, 8.)

Ruokailupaikan valintaperusteiksi vuosina 2004–2020 nousivat esille: henkilöstön palvelu- alttius, palvelun ystävällisyys, palvelun nopeus, edullinen hintataso, kanta-asiakkuuden hyödyntämismahdollisuus, ravintolan maine/imago, lasten huomiointi, ruoan laatu, ravintolan sijainti. Kärjessä ovat olleet aina ruoanlaatu sekä edullinen hintataso ja vuodesta 2008 eteenpäin kärkeen on noussut myös ravintolan sijainnin merkitys. Näiden jälkeen valintaperusteina ovat palvelun nopeus sekä ystävällisyys. Henkilöstön palvelu- alttius ja imago tulevat seuraavina ja ovat vaihdelleet vain hieman tärkeysjärjestyksessä. kanta-asiakkuus ja lasten huomiointi tulevat viimeisinä. (MaRa ry trenditutkimus 2020, 12.)

Toinen tutkimus, jota käytän oman tutkimukseni pohjana, on Kespron tutkimus ”Suomalaisten odotukset ravintoloille 2020”. Kespron tutkimuksen aineisto perustuu neljään eri ulkona syöjän profiiliin, jotka ovat: spontaanit kokeilijat, laatutietoiset nautiskelijat, käytännölliset vatsantäyttäjät ja harkitsevat kotikokkaajat. Kespron tutkimuksen nimeämät ulkona syömis- en kategoriat ovat: fine dining, casual, fast casual, pikaruoka, lounas-/työpaikkara- vintolat, kahvila, liikenneasema ja pub/baari. Lisäksi tutkimuksessa luokitellaan asiakkaat neljään eri ryhmään: harkitsevat kotikokkaajat, käytännölliset vatsantäyttäjät, laatutietoiset nautiskelijat ja spontaanit kokeilijat. Tutkimuksessa tuodaan esille, että ruokailun sosiaali- suus on yleisesti tärkeää, ja etenkin yksinasuville seuran puute oli este ulkona syömiseen. Ulkona syömistä rajoittaa eniten se, ettei ole varaa käydä useammin (53 prosenttia 985 vastaajasta, ja toiseksi suurimpana syynä oli se, ettei ole kiinnostavaa ravintolatarjontaa

lähetyvillä (31 prosenttia vastaajista). Syitä käydä ravintolassa olivat seuraavia Kespron tutkimuksessa: arjen piristys (67 prosenttia), tavata ystäviä / sukulaisia rennosti ruoan ääressä (48 prosenttia), juhlistaa jotakin (43 prosenttia), ei viitsi kokata itse (38 prosenttia), kokea jotain uutta (31 prosenttia), työpäivän lounasruokailu (24 prosenttia), vatsan täyttö (19 prosenttia), kiire (19 prosenttia), ei osaa laittaa ruokaa itse (4 prosenttia). Vastaajia oli yhteensä 985 ja he olivat 18–70-vuotiaita. Tärkeimpiä valintakriteerejä olivat hyvä hintalaatusuhde (83 prosenttia), kätevä sijainti (58 prosenttia), asioinnin helppous (53 prosenttia), ensiluokkainen ruoan laatu (42 prosenttia) ja voi mennä ravintolaan omana itsenään (39 prosenttia). (Kespro 2020.)

Laura Lepistön (2021) tekemässä ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä keskitytään ikääntyneiden ruokailuun ravintoloissa. Opinnäytetyö perustuu kattavaan tietopuustaan ja laadulliseen tutkimukseen. Lisäksi Lepistön tutkimuksen yhteistyötahona on Ikäruoka 2.0 -hanke, jonka tavoitteena on kehittää kotona asuvien ikääntyneiden toimintakykyä, ravitsemusta sekä sosiaalista kanssakäymistä. Ikäruoka 2.0 hanke käsittelee samoja teemoja, mutta enemmän kotona syömisestä näkökulmasta. Lepistö nostaa esille eri lähteiden kautta, että ikääntyneitä ei ole nähty kannattavana ryhmänä erityisesti palvelutuottajien näkökulmasta, mutta tulevaisuudessa ikääntyneet tulevat olemaan aktiivisia yhteiskunnallisesti sekä elämänlaadullisesti, osaavat hyödyntää teknologiaa ja asuvat palveluiden lähetyviltä. (Lepistö 2021, 5,6.)

Lepistön opinnäytetyö vahvistaa näkemystä siitä, kuinka tärkeää on ottaa huomioon ikääntyneiden tarpeet ja nähdä heidät tärkeänä kuluttajaryhmänä nyt ja tulevaisuudessa. Opinnäytetyössä keskitytään Jyväskyläläisiin 65–75 vuotiaisiin ja heidän ravintolapalveluiden käyttöön. Tutkimuksessa tulee ilmi ikääntyneiden ravintolan valintaan vaikuttavat tekijät. Tärkeimpiä valintakriteerejä olivat ravintolaympäristö (siisti, viihtyisä ja rauhallinen), sijainti, hintataso, ruokalistan monipuolisuus ja palvelualtis henkilökunta. Tutkimustulosten mukaan 65–75-vuotiaat käyttivät ravintolapalveluita vähintään kerran kuukaudessa, eniten à la carte ravintoloita ja seurana oli usein ystävät ja sukulaiset. (Lepistö 2021, 44–51, 62–64.) Lisäksi Lepistön työssä nostetaan esille ”kulttuuri ja vapaa-aika Suomessa 2007” -kyselytutkimuksen tuloksia, jossa kartoitettiin suomalaisten lempiruokia ja juomia. Tuloksista tuli esille, että 55–74-vuotiaista 86 prosenttia pitää karjalanpaistista sekä paistetusta kughasta, 84 prosenttia pitää wieninleikkeestä, 73 prosenttia pizzasta, 65 prosenttia kreikkalaisesta salaatista, 47 prosenttia châteaubriandista sekä kiinalaisesta ruoasta, 43 prosenttia hampurilaisista, 16 prosenttia sushista. (Purhonen 2014, 27, 185.)

### 3.3 Järvenpään kaupunki ja ravintolapalvelut

Järvenpään kaupunki nimettiin kauppalaksi vuonna 1951, ja kaupunki siitä tuli vuonna 1967, kun asukasluku saavutti tarvittavan määrän 15000. Nykyisin Järvenpäässä asuu yli 45 000 asukasta ja yrityksiä on yhteensä noin 3000. Kaupungin henkilöstössä toimii noin 1500 työntekijää. Järvenpään arvoja ovat asukaslähtöisyys, rohkeus, osallisuus sekä avoimuus ja vastuullisuus sekä tuloksellisuus. Järvenpään verkkosivuilla kerrotaan Järvenpään kaupungin tulevaisuuden kuvista, strategiasta, brändistä ja tavoitteista avoimesti. (Järvenpään B s.a.) Järvenpäästä on tehty kaksi kertaa imagotutkimus ja viimeisimmässä esille nousi vahvuuksina vetovoimaisuus, turvallisuus ja yhteisöllisyys. Järvenpää on kasvattanut vetovoimaansa ja väkiluku on noussut vähitellen. Heikkouksina esille nousi kaupungin keskuksen elävyyden ja kaupallisten palveluiden riittämättömyys, mutta Järvenpäähän on juuri rakenteilla uusi kauppakeskus. (Järvenpää C 2021.)

Otin yhteyttä Järvenpään kaupungin työntekijöihin, kun tutkimukseni aihe oli päätetty. Kysyin kaupungin työntekijöitä tueksi tutkimuksen teossa, ja he lupautuivat auttamaan yhteyksien saamisessa, kyselyiden lähettämässä ja yleisesti olemaan tukena sekä apuna. Kaupungin yhteyshenkilöt ovat Järvenpään matkailu-, elinkeino- ja viestinnän työntekijöitä, ja he olivat itsekkin kiinnostuneita aiheesta työn, Järvenpään kaupungin sekä henkilökohdallisen mielenkiinnon puolesta. Kokonaisuudessaan Järvenpään kaupunki saa tutkimuksen kautta tietoa siitä, mitkä ravintolapalvelut nousevat eniten esille kaupunkilaisten keskuudessa, ja mitä ravintolapalveluita Järvenpäähän mahdollisesti halutaan lisää. Erityistoina tutkimukselle oli kysyä lapsenlapsen vaikutusta ikääntyneen ravintolapalveluiden valikoimisessa ja käyttäessä. Järvenpään kaupunki on jo mukana tukemassa ikääntyvää väestöä, esimerkiksi järjestämällä yhteistoimintaa lasten ja ikääntyneiden kanssa sekä erilaisia kerhoja ja tapahtumia.

Järvenpään kaupunki (2017) on tehnyt vuonna ikääntyneiden hyvinvointisuunnitelman vuosille 2018–2019, jonka tarkoituksena on tukea ikääntymistä. Suunnitelmassa kuvataan Järvenpään kaupungin väestön rakennetta vuodesta 2017 vuoteen 2035 asti. Suunnitelmassa ennustetaan, että 65–74-vuotiaiden määrä tulee pysymään suhteellisen samana. 65–74-vuotiaiden määrä vuonna 2017 oli 4723 henkilöä, arvio vuodelle 2022 oli 5244 henkilöä ja 2025 vuonna arviolta 5082 henkilöä. Kun taas yli 75–84-vuotiaiden määrän arvioidaan kasvavan 1000–2000 henkilöllä vuosina 2022–2032, eli väestö ikääntyy selkeästi kymmenen vuoden sisällä. Myös yli 85-vuotiaiden määrän arvioidaan kasvavan suhteellisen lineaarisesti vuosien 2022–2032 aikana noin 700 henkilöllä. (Järvenpää D 2017.)

Asun itse Järvenpäässä, joten Järvenpään palvelut ovat minulle entuudestaan tuttuja. Lisäksi apuna käytin yrityshakua (Synergia yrittäjät s.a.), Järvenpään kaupungin yritysluetteloa (Järvenpää E s.a.), Googlen karttapalvelua sekä joidenkin yritysten omia sivuja. Kategoriat pohjautuvat MaRa ry:n sekä Kespron tutkimukseen. MaRan kategoriat ovat: ruokaravintola (esim. à la carte), henkilöstöravintola, kahvila, jonkun maan ruokaan erikoistuneessa ravintola, hampurilaisravintola, liikenneasemaravintola, pizzeria, opiskelijaravintola, kaupan sisällä oleva kahvila/ ravintola, muu pikaruokapaikka (MaRa ry 2020). Kespron kategorioinnit ovat: fine dining, casual, fast casual, pikaruoka, lounas-/työpaikkaravintolat, kahvila, liikenneasema ja pub/baari (Kespro 2020).

Fine dining tarkoittaa nimensä mukaisesti hienompaa ruokailua, jossa panostetaan palveluun, tyyliin sekä ruoanlaatuun täydellä teholla ja se näkyy yleisesti myös hinnassa. Casual tarkoittaa rennompaa ja edullisempaa ruokailua, mutta palveluun, tyyliin sekä ruokaan panostetaan, verrattuna esimerkiksi pikaruokaravintolaan. Fast casual tarkoittaa rentoa, mutta nopeampaa ruokailua, eroten edelleen pikaruokasta hienommalta tyyliältään. Pikaruoka on nimensä mukaisesti nopeaa ruokaa ja sen kuluttamista edullisesti.

(Webstaurantstore 2019.) MaRan ja Kespron kategoriointiin ja Järvenpään tarjontaan pohjautuen tutkimukseni kategorioinnit ovat: Ruokaravintola (à la carte), jonkun maan ruokaan erikoistunut ravintola, pizzeria, hampurilaisravintola, muu pikaruoka, lounasravintola, opiskeluravintola, kahvila, kaupan/muun palvelun sisällä oleva ravintolapalvelu, liikenneasemaravintola, pub/baari ja sesonkipainotteinen.

Järvenpäästä pizzerioita, pub/baareja ja kahviloita löytyy eniten. Lounastarjontaakin on ja sitä löytyy kahviloista sekä paikoista, joissa on ainoastaan lounasta. À la carte ravintoloita on vain muutama verrattaen pikaruokaloitten määrään, josta herää kysymys, eikö kysyntää ole esimerkiksi fine diningille. Huvila ja Huili edustavat ruokaravintoloita, ja niiden rinnalla on muita paikkoja, jotka ovat myös toisissa kategorioissa. Jonkun muun maan erikoistunut ravintolapalvelu tarkoittaa esimerkiksi italialaisia, meksikolaisia, kiinalaisia ja sushi-paikkoja. Muu pikaruoka tarkoittaa esimerkiksi grillejä ja smoothie-paikkoja. Opiskeluravintolat ovat koulurakennuksien sisällä ja ovat tarkoitettu enimmäkseen kyseisen koulun opiskelijoille, mutta myös ulkopuolisille. Järvenpään kahviloista löytyy ketjuja, mutta myös paikallisia yrityksiä erilaisissa ympäristöissä. Hampurilaispaikat sisältävät ketjuravintolat, mutta myös paikalliset fast casual tyyliiset paikat. Pizzerioista löytyy eniten yksittäisiä pizza-kebab tyyliisiä paikkoja, mutta lisäksi paikallisia fast casual -

tyylisiä ravintoloita ja yhden ketjuravintolan, joka on Kotipizza. Sesonkipainotteisilla ravintolapalveluilla tarkoitetaan torikahviloita, kesäkahviloita ja terasseja, eli paikkoja, jotka ovat vain tiettyinä aikana auki. Alla on listaus, joka hahmottaa, kuinka paljon erilaisia ravintolapalveluita on. Jotkin ravintolat ovat useammassa kohdassa, koska toimikuva on laajempi kuin luokittelu.

Taulukko 2. Järvenpään ravintolapalvelut kategorioittain

<b>Ruokaravintola (à la carte)</b>	Huvila, Huili, Milano, Cantina viva Zapata, Bumma pizza and bar, Sauhu Bistro & Bar.
<b>Jonkun maan ruokaan erikoistunut ravintola</b>	Pikku Buddha, China Wok, Green sushi, Bambu, Cantina viva Zapata, Milano, Kin Sushi.
<b>Pizzeria:</b>	Verona, Pizza Time, Star Pizza, Kotipizza, Mamas Pizza and Grill House, Pop-ravintola, Roze, Haarajoen pizzakeskus, Felicia Pizzeria, Pizza Cafe No stop, Pizza express, Bumma pizza and bar, Milano, Mama's pizza & grill house.
<b>Hampurilaisravintola</b>	Rolls, Hesburger, McDonalds, Burger King, Sauhu Bistro & Bar, Barot's.
<b>Muu pikaruoka</b>	Subway, Jungle Juice Bar, Pietolan Grilli, Liisan grilli, Mama's pizza & grill house.
<b>Lounasravintola</b>	Härmän Rati, Lounaskahvila Tyyni, Lounasravintola Hermannin, Huili, Huvila, Cooperin Kulma, Järvenpää-talo.
<b>Opiskeluravintola</b>	Yolanda (Seurakuntaopisto), Puistola ja Paatela (Keuda ammattikoulu)

<b>Kahvila</b>	Herkkupaja Aino Areena ja Nonna, Kakkutalo Gilan, Kartanon Kahvila, Kulmakonditoria, Ph7 kahvilakonditoria, Espresso House, Coffee House, Lentävä Iapanen, Cooperin Kulma, JUST-terveyskeskus, Kissantassu.
<b>Kaupan/ muun palvelun sisällä oleva ravintolapalvelu</b>	Uimahallin kahvila, Viadia (kirpputorin kahvila), Kahvila Makea (Helmi kirpputorin yhteydessä), Cafe Albert (juna-asema), Mannilan konditoria (kampaamon yhteydessä), K-Citymarket kahvila, K-kauppa Pajala, K-Rauta Järvenpää, Rolls.
<b>Liikenneasemaravintola</b>	Teboil, Neste K, Shell, St1, ABC, Sahlala (autokorjaamon yhteydessä).
<b>Bub/Baari</b>	Roze, Korona, Mc Arthur Irish bar, Shed, omega bar and night club, Four Monkey Bar, Papa's pub, Eikan Pub, Eikan pankki, Pub Mylly, James Dean bar, Blues Café 19.
<b>Sesonkipainotteinen</b>	jäätelökioskit, Fox Shed terassi, Blues Cafe 19, torikahvilat, Tervanokan satama, Vellikello kahvila, Cafe Aulis, Kallio Kuninkala.

Listaus on tehty toukokuussa 2022. Ravintolapalveluiden tilanne on muuttunut ja tulee muuttumaan jatkuvasti. Etenkin Järvenpäähän valmistuva kauppakeskus tulee mahdollistamaan uusien ravintolapalvelujen avaamista, mutta samalla kauppakeskuksen avaaminen voi vähentää nykyisten ravintolapalveluiden asiakaskuntaa.

## 4 Tutkimusmenetelmä

Seuraavissa luvuissa käydään läpi erilaisia vaihtoehtoisia tutkimuksien toteuttamistapoja, kohderyhmän valintaa, tutkimusongelmia sekä tavoitteita.

### 4.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Mahdollisia tutkimusmenetelmiä on kaksi: määrällinen ja laadullinen. Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus tarkoittaa isoa otantaryhmää koskevaa tutkimusta ja laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus tarkoittaa pienempää otantaa. Molempia tutkimustyyliä voi myös yhdistää tarpeen mukaan. Laadullinen tutkimus keskittyy tutkimaan aihetta syvällisemmin esimerkiksi analysoimalla dokumentteja, kuten artikkeleja, tai haastattelemalla viittä henkilöä. Määrällisellä tutkimuksella pyritään saamaan laaja vastaajakunta, jotta saadaan mahdollisimman monen kohderyhmään kuuluvan henkilön näkökulma asiasta ja tulokset ovat muutettavissa luvuiksi. (Opinnäytetyökoordinaattorit 2022.) Laadullinen tutkimus on tulkitaan perustuva ja henkilökohtaisempi tutkimustapa. Tutkijan tulee ymmärtää, miten ja miksi tutkittava ilmiö on merkityksellinen ja kiinnostava henkilöille tai yhteisöille. (Vilka 2021.) Kun taas määrällinen tutkimus perustuu numeeriseen analyysiin ja antaa yleisen kuvan mitattavan asian ominaisuuksista ja niiden eroista sekä suhteista. Määrällisessä tutkimuksessa on tärkeää tunnistaa asiaongelmat ja saada niihin mittarilla täsmällistä tietoa. (Vilka 2021.) Tutkimukseni on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, koska tarkoituksena oli saada mahdollisimman monen kohderyhmään kuuluvan mielipide. Tutkimuksessani oli tavoitteena saada mahdollisimman monen mielipide, jotta ravintolapalvelut voisivat vastata kohderyhmään kuuluvan tarpeita ja mieltymyksiä kattavasti.

Tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin yli 65-vuotiaat, koska yli 65-vuotiaiden määrä kasvaa tulevaisuudessa ja on ajankohtaista tutkia, minkälaisia toiveita tällä ikäryhmällä on. Alkuperäisenä ajatuksena oli keskittyä yli 55-vuotiaisiin, mutta suurin osa tutkimuksista, aineistoista ja kaavioista käyttää ikäluokituksia vasta yli 65-vuotiaista kuin 55-vuotiaista. (luku 2). Kohderyhmää päätettiin lähteä tavoittelemaan enimmäkseen Webropol- järjestelmän nettikyselyn kautta. Tavoitteena oli saada vähintään 100 vastausta, joten nettikysely oli paras vaihtoehto ison otannan saamiseen. Huomioitava oli se, ettei yli 65-vuotiaat välttämättä käytä aktiivisesti sosiaalista mediaa, jonka vuoksi myös paperisia versioita jaettiin Myllytien toimintakeskukseen sekä kadulla avustaen. Näin varmistettiin, että saatiin kuulla mielipide heiltä, jotka eivät ole tavoitettavissa sosiaalisen median kautta. Nettikysely mahdollisti vastaajan tekemään kyselyn rauhassa ja omalla ajallansa. Toimeksiantaja toimi



Järvenpään kaupunki, eli Järvenpään kaupungin kolme työntekijää olivat mukana opin-  
näytetyöprosessissa.

Pääongelmana oli: Miten Järvenpäässä vastataan yli 65-vuotiaiden ravintolapalvelutarpei-  
siin? Alaongelmat ovat seuraavat: Mihin aikaan ja kuinka usein järvenpääläiset yli 65-vuo-  
tiaat käyttävät ravintolapalveluita Järvenpäässä? Kenen kanssa ravintolapalveluja käyte-  
tään? Minkälaisia toiveita yli 65-vuotiailla on ravintolapalvelusta? Lisäksi tutkimuksen tar-  
koituksena on selvittää käyvätkö yli 65-vuotiaat muualla kuin Järvenpäässä syömässä ja  
mitä tulevaisuudessa tulisi huomioida, kun kohderyhmänä ovat yli 65-vuotiaat. Ymmärtä-  
mällä ikääntyneiden elämäntilannetta, tarpeita ja toiveita, voidaan palveluita suunnata pa-  
remmin asiakaslähtöisiksi.

#### **4.2 Kyselylomakkeen laatiminen ja toteutus**

Kyselylomake (liite 1.) tehtiin Webropol-työkalun avulla keväällä 2022 ja kyselystä käytet-  
tiin ajastettua nettilinkkiä, jonka pystyi jakamaan. Kyselylomake sisälsi viisi osiota, jossa  
oli yhteensä 18 kysymystä ja lisäksi kysymys, haluaako vastaaja osallistua lahjakortin ar-  
vontaan. Lahjakorttiarvonnan tarkoituksena oli lisätä halukkuutta ja houkuttelevuutta vas-  
tata kyselyyn. Kyselylomake jaettiin viiteen eri osioon, jotta lomake olisi käyttäjystävälli-  
sempi, helpommin ymmärrettävä ja houkuttelevampi vastata. Kyselyn ensimmäisessä osi-  
ossa selvitettiin, kuuluuko vastaaja määriteltyyn kohderyhmään. Vastaajan tuli olla yli 65-  
vuotias sekä järvenpääläinen.

Kyselyn toisessa osiossa kysyttiin taustatietoja, jonka tarkoituksena oli jäsenellä ja sel-  
ventää, ketkä ja minkälaisessa elämäntilanteessa olevat henkilöt käyttävät ravintolapalve-  
luita. Osiossa kysyttiin vastaajan sukupuoli, kenen kanssa asuu, minkälaiseksi kokee fyy-  
sisen, henkisen sekä taloudellisen tilanteen asteikolla 0–10 (10 erinomainen, 0 erittäin  
huono), sekä mitkä ovat vastaajan mielenkiinnonkohteita (1–5 tärkeintä). Kyselyssä jätet-  
tään selvittämättä siviilisäätty, mutta sen sijaan kysytään, kenen kanssa vastaaja asuu,  
koska se voi näkyä eri tavoin ravintolapalveluiden käytössä verrattaen yksin tai puolison  
kanssa asuva. Sukupuolta kysyttiin kyselyssä, koska yli 65-vuotiailla ravintolakulttuurin  
historia on ollut hyvin muuttuva ja erilainen verrattuna nykypäivään erityisesti sukupuolen  
takia. Huomioitavaa on esimerkiksi, että sukupuoli on voinut vaikuttanut nuoruudessa ra-  
vintoloihin pääsyyn ja käyttöön yleisesti. On tärkeää havainnoida, kuinka tilanne on nyky-  
ään, jotta tarpeisiin osataan vastata. Perustuen tarvehierarkiaan, kyselyssä selvitetään

fyysinen, henkinen ja taloudellinen tilanne vastaajan kokemuksesta, eli heijastuuko henkilökohtainen hyvinvointi ravintolapalveluiden käyttöön. Taloudellinen tilanne vastaa siihen, miten paljon vastaaja on valmis käyttämään rahaa palveluihin, eli ovatko yli 65-vuotiaat ostovoimaisia ja onko heidän mahdollista käyttää palveluja rahallisesta näkökulmasta. Kyselyn kolmannessa osiossa selvitettiin, mitä ravintolapalveluita vastaaja on käyttänyt Järvenpäässä sekä Järvenpään kaupungin ulkopuolella ja kuinka usein. Koronapandemian vaikutukset ravintolapalveluiden käyttämiseen päätettiin rajata, koska tutkimuksen tarkoitus ei ollut keskittyä pandemian vaikutuksiin. Pandemia on vaikuttanut ravintolapalveluiden käyttöön, mutta tutkimuksen tarkoituksena on keskittyä tulevaan ja kehitykseen, eikä pandemian huomioon ole tarpeellinen tutkimuksessa. Tutkimuksen tekohetkellä koronapandemian rajoituksia ei ollut enää voimassa. Tuloksia tarkastellessa on kuitenkin muistettava, että vastaajien käyntimääriin tai ajatukseen käyttää ravintolapalveluita on voinut vaikuttaa koronapandemia. Alussa selvitettiin, mitkä ovat ravintolapalveluita, jotta välttyttäisiin väärinymmärryksiltä.

Kolmannen osion vastauksien tarkoituksena oli antaa ymmärrystä siitä, mitkä ravintolapalvelut ovat eniten suosiossa ja mitkä jäävät vähemmälle käytölle. Vastaajalle tehtiin lista Järvenpään kaikista ravintolapalveluista, ja vastaajan tuli ilmoittaa, missä kaikissa paikoissa on asioinut. Asioinnilla tarkoitettiin kaikkia asioimisen muotoja, niitä tarkentamatta eli ei ollut väliä, onko vastaaja esimerkiksi noutanut ruoan tai käyttänyt kotiinkuljetusta. Kysymyksellä haluttiin selvittää, mitkä paikat ovat suosituimpia tai tunnetuimpia. Listassa on kaikki Järvenpään ravintolat, jotta vastaajan ei tarvinnut muistaa kaikkia paikkoja, ja hän vastaisi mahdollisimman tarkasti. Järvenpään ravintolapalveluiden listauksen jälkeen kysyttiin, kuinka usein vastaaja käyttää Järvenpään ravintolapalveluita, kuinka tyytyväinen on yleisesti ja kuinka paljon käyttää ravintolapalveluita muualla kuin Järvenpäässä. Tarkoituksena oli selvittää, kuinka kannattava kohderyhmä ikääntyneet ovat ja käyttävätkö he palveluita muualla useammin kuin Järvenpäässä.

Neljäs osio oli toiseksi viimeinen, ja siinä kysyttiin, kenen seurassa vastaaja käyttää eri kategorioiden ravintolapalveluita, mihin kellonaikaan yleensä, ja kuinka paljon arvioi käyttävänsä rahaa ravintolapalveluihin. Tarkoituksena oli saada dataa siitä, minkälaisessa seurassa vastaajat yleensä käyttävät ravintolapalveluita, mihin aikaan ja paljonko he ovat valmiita käyttämään rahaa ravintolapalveluihin. Lapsenlapsien seuran vaikutus ravintolapalvelun valintaan -kysymys tuli toimeksiantajan toiveesta. Tarkoituksena oli aluksi keskittyä enemmän pelkästään lasten ja lastenlasten seuran vaikutukseen ravintolapalvelun va-

linnassa, mutta kysymys osoittautui haasteelliseksi toteuttaa käytännössä kyselylomakkeelle. Ratkaisuna päädyttiin isompaan kysymykseen, jossa kysyttiin yleisesti kaikista seuralaisista, ja heidän vaikutuksestaan ravintolapalveluiden valintaan.

Viimeisessä eli viidennessä osiossa kysytään mieltymyksiä ravintolapalveluita koskien. Tarkoituksena oli saada tietää, mitkä ovat tärkeimmät ominaisuudet ravintolapalveluissa, mitä toiveita on ja onko jokin tietty paikka, joka vastaa omia mieltymyksiä. Kaksi viimeistä kysymystä oli vapaita ja avoimia kysymyksiä. Tämän jälkeen vastaajalla on mahdollisuus osallistua lahjakortin arvontaan ja jos vastaa kyllä, kysely siirtyy eri kyselylomakkeeseen, johon voi jättää yhteystiedot (nimi, puhelinnumero tai sähköposti). Osion tarkoituksena on selvittää, mitä toiveita vastaajilla on, löytyykö tällaisia ravintoloita entuudestaan, vai pitäisikö sellaisia kehittää.

### **4.3 Aineiston kerääminen ja analysointi**

Nettilinkki jaettiin sähköpostitse Järvenpään kaupungin työntekijöille, ja työntekijät auttoivat lähettämään kyselylomaketta sähköisesti Järvenpään omilla sivuillaan sekä Järvenpään Facebook-kanavalla ajalla 26.4.-6.5.2022. Nettikyselyn kautta tavoitteena oli saada vähintään 100 vastausta, jotta otanta olisi kattava.

Kyselylomaketta jaettiin paperisena versiona 9.5.-18.5.2022 välisenä aikana Myllytien toimintakeskuksessa Järvenpäässä, jossa ikääntyville järjestetään päiväohjelmaa. Kyselylomaketta pääsi täyttämään paperisena versiona 7.5.2022 Järvenpää päivä -tapahtumassa Järvenpään torilla kello 11–13, jossa avustin henkilökohtaisesti lomakkeen täytössä. Järvenpäässä toimiva vapaaehtoisjärjestö ikääntyneille ihmisille Simot ja Siskot jakoi kyselylinkkiä Facebook-sivuillansa 9.5.-15.5.2022 välisellä ajalla. Kyselylinkki jaettiin suunnitellun kyselyn aikataulun jälkeen heidän kauttansa, koska Järvenpään sivujen ja Järvenpään Facebook-kanavan kautta vastauksien määrä ei enää kasvanut viimeisellä viikolla, ja piti kokeilla vielä eri kanavaa. Kyselylinkin jakamista Simojen ja Siskojen kauttansa ei ollut suunniteltu etukäteen, vaan hidastuneen vastausmäärien takia selvitettiin vielä mahdollisia paikkoja jakaa linkkiä.

Netin kautta saadut vastaukset kyselyistä kerääntyivät automaattisesti, ja niitä pystyi tarkistella jatkuvasti. Webropol-järjestelmä teki vastauksista automaattisesti analyysiä taulukoiden muodossa ja avoimista vastauksista järjestelmä keräsi yleisimmin käytetyt sanat automaattisesti. Lahjakorttia varten tarvittavat yhteystiedot olivat erillisellä kyselypohjalla,

jolloin yhteystietoja ja vastauksia ei voitu yhdistää. Paperista kyselylomaketta oli muokattava erikseen, jotta siihen mahtui kaikki vastausvaihtoehdot. Kun vastaukset tehtiin paperille, otettiin yhteystiedot erilliselle lomakkeelle ja hävitettiin, kun tiedot oli saatu kirjattua koneelle. Myllytien toimintakeskuksen henkilökunta huolehti, että lahjakortin arvontaan osallistuneiden yhteystiedot olivat erillisellä lapulla sekä vastauksien kanssa omissa kirjekuoreissa.

## 5 Tulokset

Vastauksia Järvenpään kaupungin sivujen sekä Facebook-kanavan kautta tuli yhteensä 121 kappaletta. 10 vastausta tuli Järvenpää päivässä kasvotusten kyselyyn ja 10 vastausta tuli Myllytientoiminta keskukselta. Yksi vastaus tuli Simojen ja Siskojen Facebook-sivun kautta. Tavoitteena oli saada 100 vastausta ja vastauksia tuli yhteensä 142, eli yli tavoitteen.

### 5.1 Vastaajien taustatiedot

Vastaajista 102 oli naisia ja 38 miehiä, kaksi vastaajista ei halunnut ilmoittaa sukupuolensa. Vastaajista 71,8 prosenttia oli naisia. Vastaajista 54 (38 prosenttia) asuu yksin, puolison kanssa asuu 86 (60,6 prosenttia), yksi henkilö (0,7 prosenttia) asuu sukulaisen kanssa ja yksi henkilö (0,7 prosenttia) ystävän kanssa.

Alla olevassa kuvassa näkyy, minkälaiseksi vastaajat ovat kokeneet fyysisen hyvinvointinsa asteikolla 0–10, josta 0 on erittäin huono ja 10 on erinomainen. 0–6 vastaukset ovat väritetty punaisella taustalla, 7–8 vastaukset keltaisella ja 9–10 vihreällä. Jokaisen värin sisäpuolella on vastauksien kokonaismäärä numerollisesti sekä prosentuaalisesti. Vaa- leaman värin sisäpuolella olevat luvut kertovat numerokohtaisen vastausmäärän numerollisesti sekä prosentuaalisesti.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
n = 19						n = 85		n = 38		
13,4%						59,8%		26,8%		
0	1	0	1	2	7	8	29	56	22	16
0,0%	0,7%	0,0%	0,7%	1,4%	4,9%	5,6%	20,4%	39,5%	15,5%	11,3%

Kuva 1. Minkälaiseksi koet fyysisen hyvinvointisi

Fyysinen hyvinvointi asteikolla 0–6 sai vastauksia yhteensä 19 kappaletta, 7–8 asteikolla 85 kappaletta ja 9–10 asteikolla 38 kappaletta. Keskiarvallisesti fyysinen hyvinvointi koettiin 7,8 (asteikolla 0–10). Kaikilla asteikolla eniten vastauksia sai numero kahdeksan (56 kpl). Seuraavaksi kysyttiin samalla kysymystyyppillä, minkälaiseksi vastaajat kokevat henkilön hyvinvointinsa.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
n = 12							n = 51		n = 79	
8,5%							35,9%		55,6%	
0	0	0	0	0	7	5	9	42	51	28
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,9%	3,5%	6,4%	29,6%	35,9%	19,7%

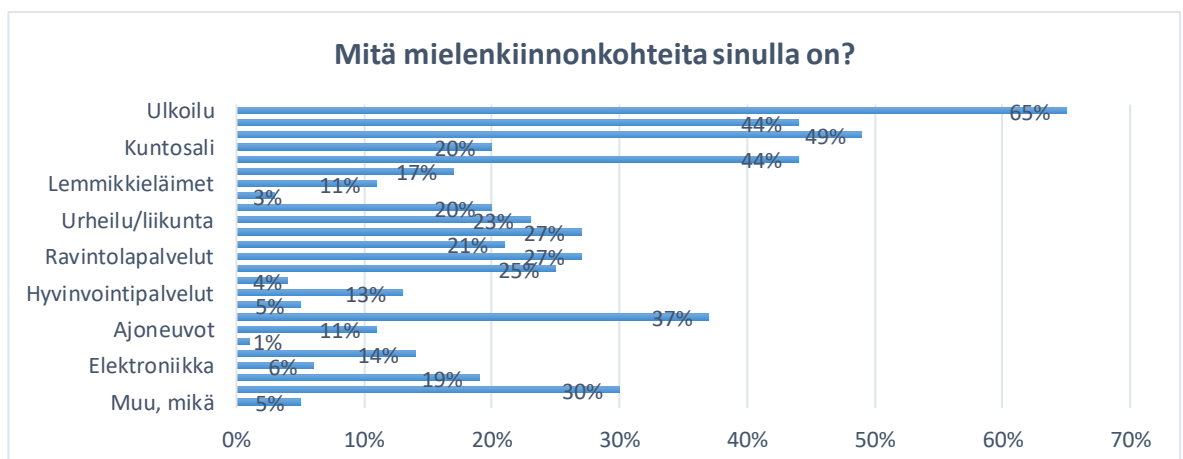
Kuva 2. Minkälaiseksi koet henkisen hyvinvointisi

Henkinen hyvinvointi asteikolla 0–6 sai vastauksia yhteensä 12 kappaletta, 7–8 asteikolla 51 kappaletta ja 9–10 asteikolla 79 kappaletta. Henkistä hyvinvointia arvioitiin keskiarvoisesti arvosanalla 8,5 (asteikolla 0–10) ja eniten vastauksia sai numero yhdeksän. Viimeiseksi samalla kysymystyypillä kysyttiin, minkälaiseksi vastaajat kokevat taloudellisen tilanteensa.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
n = 21							n = 77		n = 44	
14,8%							54,2%		31,0%	
0	1	0	1	1	10	8	28	49	28	16
0,0%	0,7%	0,0%	0,7%	0,7%	7,1%	5,6%	19,7%	34,5%	19,7%	11,3%

Kuva 2. Minkälaiseksi koet taloudellisen tilanteesi

Taloudellinen tilanne asteikolla 0–6 sai vastauksia 21 kappaletta, 7–8 asteikolla 77 kappaletta ja 9–10 asteikolla 44 kappaletta. Keskiarvoisesti taloudellinen tilanne koettiin 7,8 (asteikolla 0–10), ja eniten vastauksia sai numero 8.



Kuva 3. Suosituimmat mielenkiinnon kohteet

Suosituimpia mielenkiinnon kohteita vastaajilla olivat: ulkoilu 65 prosenttia, ystävien/perheen kanssa oleminen 49 prosenttia, matkailu 44 prosenttia, lukeminen 44 prosenttia, kulttuuri 37 prosenttia ja mökkeily 30 prosenttia vastaajista.

## 5.2 Ravintoloiden käyttöasteet ja seuran valinta

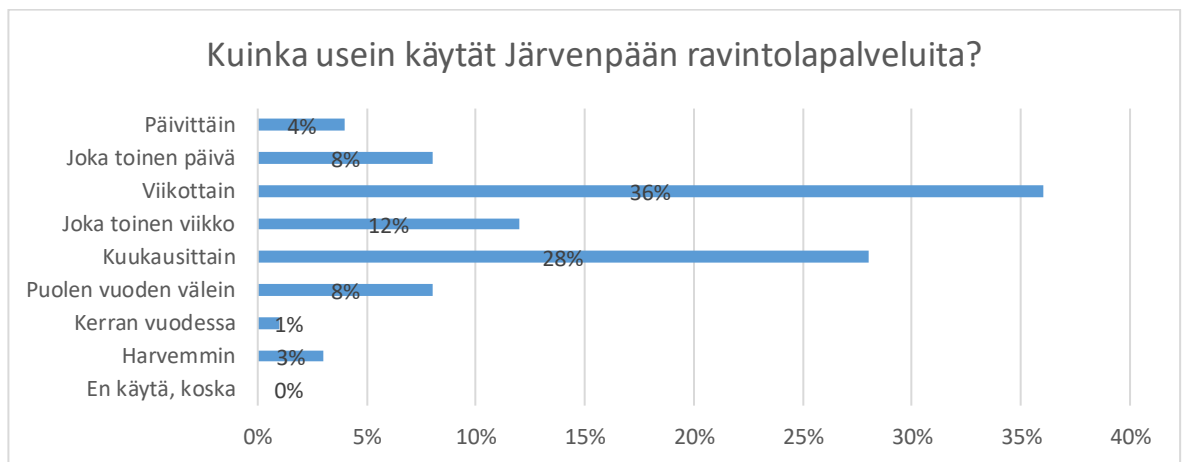
Kyselyyn otettiin mukaan kaikki ravintolapalvelut, koska haluttiin tuoda esille kaikki mahdolliset paikat, jossa ihmiset voivat viettää aikaa ja nauttia tarjoiluista kotinsa ulkopuolella. Mukaan ei otettu laitosravintoloita, koska kyseessä on paikka, joka on kodin sisällä, eli henkilö ei mene muualle ruokailun takia. Suosituimmat kolme ravintolaa, joissa vastaajat olivat asioineet, olivat Huili 75,4 prosenttia, Huvila 71,8 prosenttia ja Kulmakonditoria 71,8 prosenttia vastaajista. Seuraavaksi suosituimpia olivat Cooperin kulma, Kakkutalo Gilan, Lounaskahvila Tyyni, Cantina Viva Zapata ja Härmän Rati, joissa vastaajista vähintään yli viisikymmentä prosenttia oli asioinut. Vähiten käytettyjä paikkoja olivat yleisesti pizzeriat, pubit, opiskelijaravintolat ja huoltoasemat. Ruokaravintolat, lounaspaikat ja kahvilat olivat suurimmassa suosiossa.

Taulukko 3. Kategorioiden mukaan suosituimmat paikat Järvenpäässä

Kategoria	Paikka
Ruokaravintola	Huili (107kpl)
Jonkun maan ruokaan erikoistunut ravintola	Cantina Viva Zapata (83kpl)
Pizzeria	Bumma pizza and bar (40kpl)
Hampurilaispaikka	Hesburger (57kpl)
Muu pikaruoka	Tervanokan satama (61 kpl) ja Subway (24kpl)
Lounasravintola	Lounaskahvila Tyyni (86kpl)
Opiskeluravintola	Keudan ravintolapalvelut (41kpl)
Kahvila	Kulmakonditoria (102kpl)
Kaupan/muun palvelun sisällä oleva ravintolapalvelu	K-Citymarket ravintolapalvelut (55kpl)
Liikenneasemaravintola	St1 ja Teboil (14 kpl ja 14kpl)

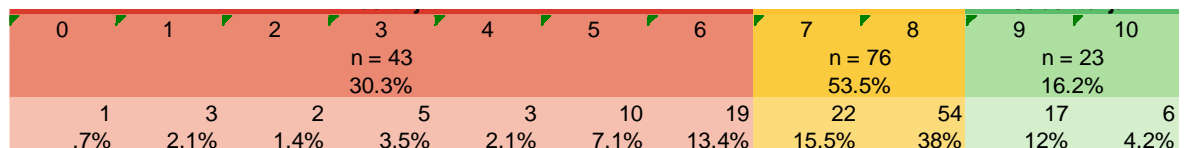
Pub/baari	Fox Shed baari ja kesäterassi (31kpl)
Sesonkipainotteinen	Torikahvilat (68kpl)

Seuraavaksi kysyttiin kuinka usein vastaajat käyttävät Järvenpään ravintolapalveluita.



Kuva 4. Kuinka usein käytät Järvenpään ravintolapalveluita

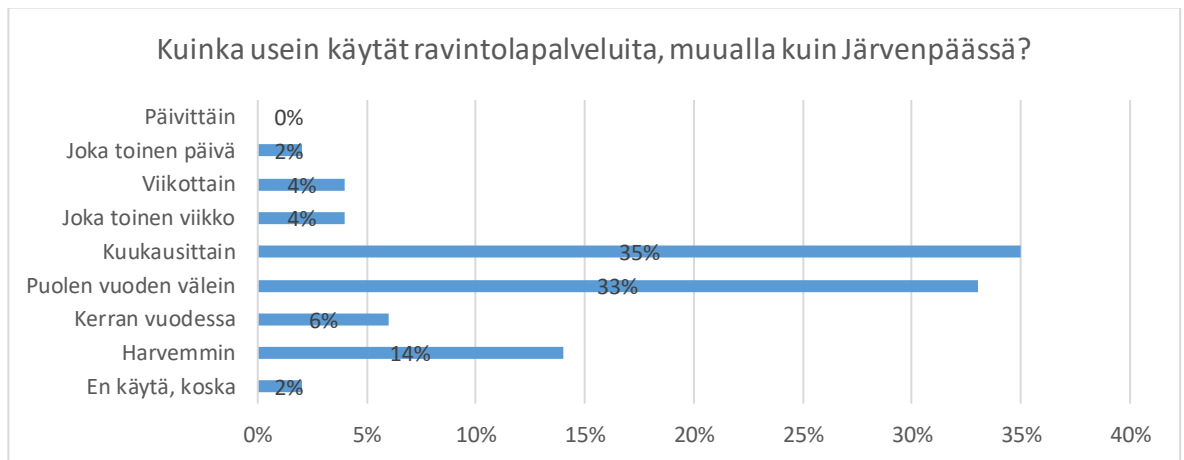
Järvenpäässä ravintolapalveluita käyttää päivittäin 4,2 prosenttia, joka toinen päivä 8,5 prosenttia, viikottain 35,9 prosenttia, joka toinen viikko 12 prosenttia, kuukausittain 27,5 prosenttia, puolen vuoden välein 7,7 prosenttia, kerran vuodessa 1,4 prosenttia, harvemmin 2,8 prosenttia vastaajista.



Kuva 5. Kuinka tyytyväinen olet yleisesti Järvenpään ravintolapalvelutarjontaan

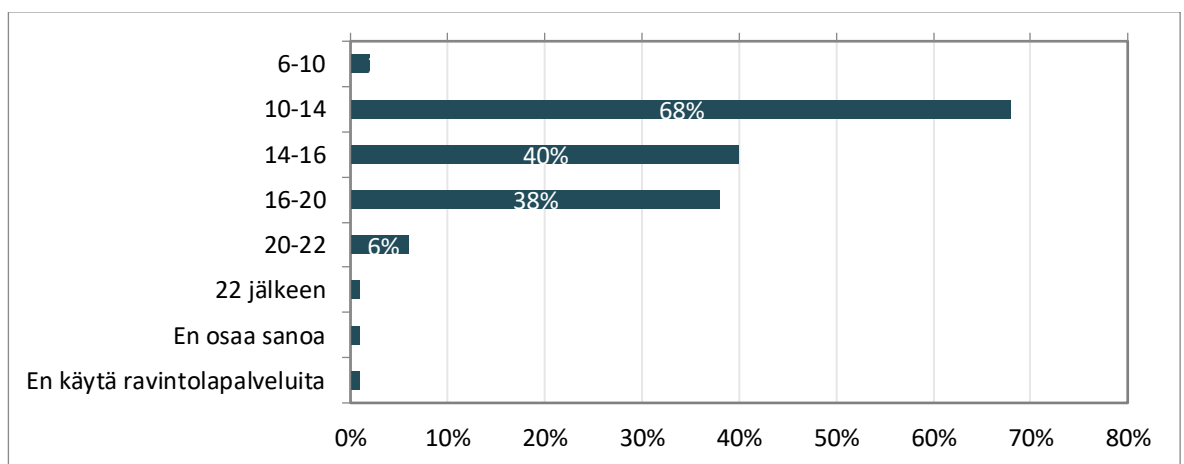
Yläpuolella oleva kaavio kertoo, kuinka tyytyväisiä Järvenpääläiset ovat Järvenpään palveluihin. Tyytyväisyys keskiarvollisesti on 7 ja eniten vastauksia oli numerossa 8.





Kuva 6. Kuinka usein käytät ravintolapalveluita, muualla kuin Järvenpäässä

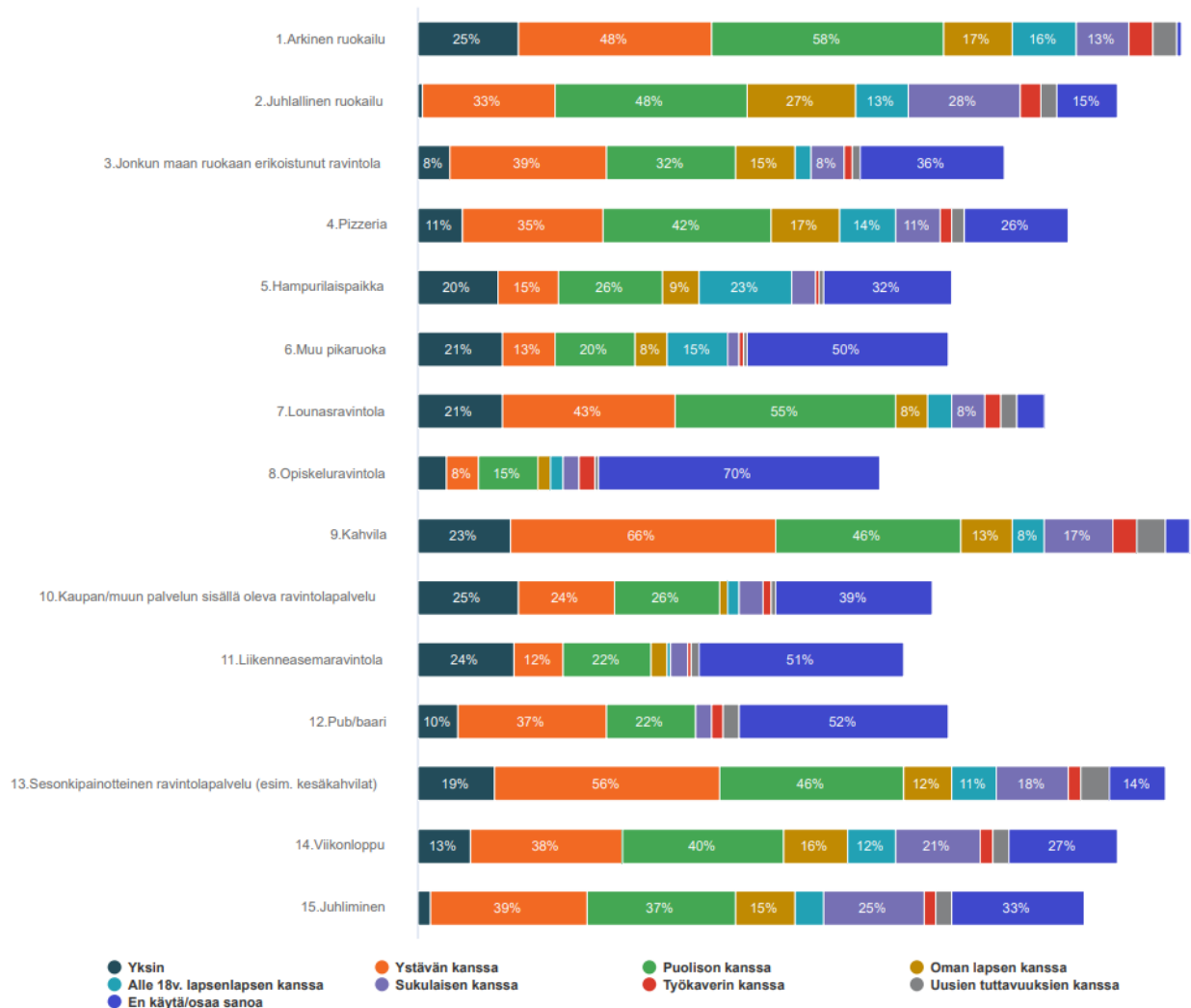
Järvenpään ulkopuolella ravintolapalveluita käytetään eniten kuukausittain ja puolen vuoden välein. Verrattessa Järvenpään palveluiden käyttöasteeseen, Järvenpään ulkopuolella olevia ravintolapalveluita käytetään huomattavasti harvemmin. Seuraavaksi kysyttiin, mihin kellonaikaan vastaajat käyttävät ravintolapalveluita.



Kuva 7. Mihin kellonaikaan useimmiten käytät ravintolapalveluita

Yli 65-vuotiaat Järvenpääläiset käyttävät palveluita eniten kello 10–14 ja toiseksi eniten kello 14–16 sekä 16–20, eli päivällä eniten. Kysymyksessä oli mahdollista valita useampi aika.

Seuraavaksi kysyttiin, kenen seurassa yleisesti käyttää eri kategorioiden ravintolapalveluita. Kyselyssä oli mahdollista valikoida useampi seuralainen yhtä kategoriala koskien. Tämä kysymys tarkensi kysymystä siitä, mitä ja minkälaisia ravintolapalveluita vastaajat käyttävät. Alla olevassa kaaviossa saadut vastaukset prosentuaalisesti:



Kuva 8. Kenen seurassa yleensä asioit/asioisit mieluiten seuraavissa tilanteissa

Tuloksista voidaan nähdä, että vastaajat käyttävät ravintolapalveluita eniten ystävien ja puolison seurassa. Lisäksi monia ravintolapalveluita käytetään myös yksin tai ei ollenkaan. Seuraavaksi yleisimpiä vastauksia ovat oman lapsen tai sukulaisten kanssa. Hampurilaispaikka sekä muu pikaruoka nostivat esille eniten alle 18-vuotiaan lapsen seuran valinnan, muuten lapsenlapsi seurana ravintolapalveluita käyttäessä ei ollut merkittävänä prosenttiosuutena ravintolapalveluita käyttäessä. Oman lapsen seura tuli eniten esille arkisessa sekä juhlallisemmassa ruokailumuodossa. Suurin osa vastaajista ei käytä opiskeluravintoloita, baareja, pikaruokaravintoloita ja liikenneasemienravintoloita. Kyselyn vastaajista suurin osa asuu puolison kanssa, joten se näkyy seuran valinnassa suoranaisesti.

Kysyttäessä arviota rahankäytöstä ravintolapalveluissa, tuloksista selvisi, että päivässä sekä viikonloppuisin rahankäyttö jää 1–10 euroon, mutta viikossa rahankäyttö on 10–30 euroa. Kuukaudessa rahankäyttö oli eniten 50–100 euroa ja puolessa vuodessa yli 300

euroa. Verraten ravintoloiden käyttöastetta kyselyssä, suosituin aika oli viikoittain ja vähiten päivittäin tai joka toinen päivä, joten rahan kulutus kulkee suoranaisesti vastauksissa.

### 5.3 Tärkeimmät ominaisuudet ravintolapalveluissa

Kysyttäessä, mitkä ovat tärkeimpiä ominaisuuksia ravintolapalveluissa, suurimman kannatuksen saivat: Siisteys 76,1 prosenttia, ruoan laatu 71,8 prosenttia, tuotteet 49,3 prosenttia, palvelun ystävällisyys 43 prosenttia, henkilöstön palveluattius 38 prosenttia, edullinen hintataso 38 prosenttia ja rauhallisuus 37,3 prosenttia vastaajista.

Kysyttäessä, mitä tai minkälaisia ravintolapalveluita toivottaisiin Järvenpään, 80 henkilöä vastasi avoimeen kysymykseen. Esille nousivat toivetta uusista ravintolapalveluista kuten: paikka, johon mennä yksin ja tutustua uusiin ihmisiin, siisti ja laadukas ruokaravintola, ketjuravintola, aikuisten tanssipaikka, iltapainotteinen laadukas ja edullinen ravintola, viikonloppuisin auki oleva ravintola ja/tai kahvila, perinteistä ruokaa, etnisiä ravintoloita, eri maiden laadukkaita ravintoloita, kasvi/vegaaninen ravintola tai vaihtoehtoja ainakin enemmän. Monet olivat myös sitä mieltä, että Järvenpäässä on jo tarpeeksi kaikkea, etenkin lounasravintoloita. Alla kootusti vastauksia avoimesta kysymyksestä:

*”Perinteistä ruokaa, vaikka jotakin nakkisoppaa listavaihtoehtona. Edullista, mutta laadukasta ruokaa. Jokin humppa/tanssi paikka olisi mahtava olla.”*

*”Jonne voisi mennä yksin ja siellä sitten voisi rupertella muiden kanssa. Aina ei saa mukaansa ystävää, joten käyn yksin etenkin kahvilla mutta kivempi olisi juttukaveri.”*

*”Monipuolinen gluteeniton ja laktoositon kahvila/ravintola, ravitsemussuosittelun mukainen tarjonta. Kiitos.”*

*”Olen tyytyväinen valikoimaan Järvenpäässä.”*

*”Hyvä ruoka, monipuolinen ruokalista (myös kevyitä ruokavaihtoehtoja), halvat hinnat, rauhallisuus (ei metelöintiä), viihtyisä sisustus, asiantunteva henkilöstö, vuoropuhelu henkilöstön kanssa.”*

*”Eri maiden ravintoloita, esim. Kreikkalainen, espanjalainen ja sekä enemmän hyviä lounaspaikkoja.”*

*”Laadukkaampia, mutta kohtuuhintaisia, jotka keskittyvät ruoan laatuun ja hyvään palveluun, ja jotka olisivat auki myös sunnuntaisin (ja sitten enemmän kiinni, vaikka maanantaina). Ei liian laaja menu, mutta menu, joka vaihtelee, eikä sama menu kuukaudesta toiseen.”*

*”Pöytiin tarjoilu, erikoiskahveja ja kansainvälinen menu.”*

*”Keskustaan SUOMALAINEN ruokapaikka, tyyliin Rosso, tai vastaava. Lounasravintola Hermanni ei ole viikonloppuisin käytettävissä.”*

Kysyttäessä, onko Järvenpäässä tai jossakin muualla ravintola, joka vastaa sinun toiveisiisi ravintolapalvelun ominaisuuksissa, yhteensä 68 henkilöä antoi esimerkkejä ravintolapalveluista. Eniten toistuvuutta oli ravintoloilla: Huvila (17 vastausta), Cooperin kulma (6), Zapata (5), Härmän Rati (5) ja Lounasravintola Tyyni (5). Lisäksi mainittiin: Huili, Kakkutalo Gilan, Hermanni, Lentävä Iapanen, Kallio-Kuninkala, Kulmakonditoria, Bambu (ei enää toiminnassa), Herkkupaja, Papa’s pub, Bumma pizza & bar, Pikku budha, Hesburger, Ainola, Shed, St1, Sauhu, Keuda, Kartanon kahvila.

Järvenpään ravintolapalveluiden lisäksi mainintoja tuli Järvenpään ulkopuolella olevista ravintolapalveluista, jotka olivat seuraavat: Nurkka (Tuusula), Rosso, Natura (Helsinki), Muru (Helsinki), ABC Lati ja Kuortti, Juustoportti, Kahvila Sose (Helsinki), Elite, Korea house, Ismet, Luopioisten Grilliravintola, ABC Kolmenkulma ja Nokia, Sesonki, Sherif (Kellokoski), Muikkubaari (Savonlinna), Takatasku (Joensuu), Krapa (Tuusula), Lehtovaara (Helsinki), Kaisa Liskin ravintola (Riihimäki), Trappi (Naantali), Kalatori (Rauma), Phin Coffee (Kerava), Nätti- Jussi (Karstula), Sokos Casa Largo, Sokos 10. kerros, Sipuli (Helsinki), Valtava (Helsinki), Silvous Plees vegaaniravintola (Helsinki), Silvople (Helsinki), Vaiha (Mikkeli) ja Merikeskus Vellamo (Kotka).

Kun olin toteuttamassa kyselyä kadulla kasvotusten, sain kuulla muutamia kommentteja Järvenpään hyvistä ravintolapalveluista, esille nousivat: Huvila, Huili, Cooperin Kulma, Lounasravintola Tyyni ja ph7. Osa koki, että ravintolapalveluita on tarpeeksi, osa ei käytä eikä aio käyttää kiinnostuksen tai rahallisen tilanteen takia. Osa kaipasi tanssipaikkaa aikuisväestölle ja osa paikkaa, jossa tutustua uusiin ihmisiin. Joidenkin mielestä Järvenpäässä ei ole kunnollisia ravintolapalveluita ja mainitsi, että Huvila ja Huili ovat ainoita illallispaikkoja.

Lopussa olevaan lahjakortin arvontaan halusi osallistua yhteensä 60 prosenttia vastaajista, joita kokonaisuudessaan oli 66 henkilöä. Vastaajista arvottiin yksi voittaja ja voittajalle soitettiin henkilökohtaisesti. Lahjakortin sponsoroi Järvenpään kaupunki ja paikaksi valikoitui yksi suosituimmaksi osoittautunut ravintola Järvenpäässä.

## 6 Pohdinta

Tässä luvussa käydään läpi tutkimuksen tuloksien merkityksiä ja havaintoja. Tuloksia tarkastellaan keskittyen tutkimusongelmiin ja peilaten aikaisempiin tutkimuksiin. Lopuksi käydään läpi johtopäätöksiä sekä mahdollisia kehitysehdotuksia aiheeseen liittyen, ja arvioidaan omaa opinnäytetyöprosessia sekä omaa oppimista. Tutkimuksen pää- ja alaongelmat olivat seuraavat:

Pääongelma:

- Miten Järvenpäässä vastataan yli 65-vuotiaiden ravintolapalvelu tarpeisiin?

Alaongelmat:

- Mihin aikaan ja kuinka usein järvenpääläiset yli 65-vuotiaat käyttävät ravintolapalveluita Järvenpäässä?
- Kenen kanssa ravintolapalveluja käytetään?
- Minkälaisia toiveita yli 65-vuotiailla on ravintolapalvelusta?

Tutkimusta tarkastellaan ja käsitellään luotettavuuden eli reliabiliteetin sekä pätevyyden eli validiteetin avulla. Tutkimus on validi, jos vastaukset vastaavat ongelmiin, ja tutkimuksen mittareiden tulee olla oikeat sekä perustellut. Sisäinen validiteetti käsittelee syy-seuraussuhdetta ja ulkoinen validiteetti yleistettävyyttä. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta ja pysyvyyttä. (Kananen 2014, 126–130.)

### 6.1 Tutkimuksen luotettavuus ja jatkotutkimukset

Tutkimuksen validiteettia tarkastellessa, Webropol-linkki ohjelmoitiin tehtäväksi ainoastaan yhden kerran per laite (tietokone, puhelin, tabletti), koska haluttiin varmistaa, ettei vastauksia tulisi useampi samalta vastaajalta. Kysely oli kestoltaan kymmenen minuuttia, joten kysely ohjelmointiin niin, että vastaajalla oli mahdollista keskeyttää vastaamisen ja sitä pystyi jatkamaan myöhemmin keskeytetystä kohdasta. Yleisesti netin kautta vastattaviin kyselyihin, ei voida tietää, kuka oikeasti vastasi. Paperinen kyselylomake jaettiin ainoastaan Järvenpää Myllytiellä toimivaan toimintakeskukseen, jossa järjestetään ikääntyneille ohjelmaa. Lomaketta ei jaettu ravintoloille, koska tämä olisi mahdollistanut tietyn ravintolapalvelun puolueellisia ja ennalta-arvattavia vastauksia ravintolayrityksen käytöstä. Tarvetta ei ollut saada tietyn ravintolapalvelun kävijöiden vastauksia, vaan kuulla kaikkia ikääntyneitä, riippumatta siitä, käyttävätkö he ravintolapalveluita.

Kyselyjen tekeminen kasvotusten lisää varmuutta ja validiteettia siitä, että kyseinen henkilö kuuluu kohderyhmään ja että juuri hän vastaa kyselyyn. Kun kysely toteutetaan kasvotusten, on huomioitava, että kyselijän/avustajan läsnäolo voi vaikuttaa vastaamiseen ja vastauksiin. On tärkeää, että kyselyn avustaja tietää roolinsa ja pyrkii olemaan mahdollisimman neutraali kysymyksiä kysellessä sekä vastauksia kirjatessa ylös. Tutkimuksessa kyselyn toteuttaminen kadulla mahdollisti kuulemaan monen mielipiteen, etenkin niiden, jotka eivät jaksaneet muuten vastata kyselyyn, mutta halusivat jakaa silti mielipiteensä.

On huomioitava, että yli 65-vuotiaiden tavoittaminen netin kautta ja vastauksien saaminen ei ole itsestäänselvyys, koska teknologian käytössä ikääntyneillä saattaa olla eroja. Kuitenkaan ikääntyneiden digiosaamista ei haluttu aliarvioida, ja haluttiin nähdä, kuinka hyvin netin kautta saadaan vastauksia. Kyselylomaketta käytiin läpi yhdessä opinnäytetyön ohjaajan, Järvenpään kaupungin työntekijöiden sekä yhden yli 65-vuotiaan kanssa. Kyselylomake ei kokonaisuudessaan ollut kuitenkaan helppokäyttöinen, ja sitä olisi pitänyt testata kohderyhmän kanssa enemmän. Kysely oli vaativa pituudeltaan ja kysymysten laajuudelta. Listaus Järvenpään ravintolapalveluista oli kolme sivua pitkä ja saattoi turhauttaa vastaajaa niin, että ei enää jaksanut lukea kaikkia vaihtoehtoja. Tämä laskee tutkimuksen reliabiliteettia, ja se tulisi huomioida, jos tutkimus toteutettaisiin uudestaan, esimerkiksi kysymyksiä muokkaamisella helppokäyttöisemmäksi. Kyselyn pituudesta kuitenkin ilmoitettiin esittelytekstissä ja vastauksia saatiin tarvittava määrä jo viikon sisällä, ja näin ollen lisää reliabiliteettia.

Reliabiliteettia laskevat seuraavat tapaukset kyselylomakkeessa. Kysymys 14 (liite 1.) seuran valinta eri ravintolapaikan ja tilanteen mukaan, saattoi aiheuttaa virhevastauksia, koska nettiversiossa koneella tehtynä kysymys 14 ei toiminut moitteettomasti. Jokaisen vastausvaihtoehdon kohdalla piti rullata oikealle, jotta vastaaja näki kaikki vaihtoehdot. Tämä saattoi vaikuttaa vastaajan keskittymiseen ja tarkkaavaisuuteen. Paperisessa versiossa pois jääneet vaihtoehdot kirjoitettiin käsin paperille. Jos tutkimusta lähdetäisiin toteuttamaan uudestaan, tulisi tämä asia korjata, jotta kysely olisi käyttäjäystävällisempi. Kysymys 9 (liite 1.) sisälsi vastausvaihtoehdon ”muu, mikä”, jos jokin ravintolapalvelu oli unohtunut kyselylomakkeesta. Kyselylomakkeeseen lisättiin, nettikyselyn ollessa viikon auki, vastausvaihtoehdot Cafe Aulis, Järvenpää-talo, Barot's, ja Kin Sushi, koska ne olivat jääneet laittamatta listaan ja osa vastaajista mainitsi paikat erikseen. Näiden ravintolapalveluiden unohtaminen on voinut vaikuttaa kyseisten ravintolapalveluiden vastausmäärään ja luonnut virhemarginaalia.

Opinnäytetyötä tehdessä on kiinnitettävä huomiota eettisyyteen. Eettisyys käsitteenä liittyy tekstin kirjoittamisen laatuun (lainaukset, viittaukset, asiallisuus), aiheen käsittelyyn ja siihen perehtymiseen, sopimuksiin, käyttöoikeuksiin, henkilötietojen käsittelyyn ja julkisuuteen. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry 2020.) Otin tutkimukseni aiheesta ja käsitteistä tarkasti selvää. Pyrin kirjoittaessa asialliseen, neutraaliin ja tutkimukselliseen kirjoitustyyliin. Tutkimuksessani kysyttiin henkilötietoja ainoastaan erillisessä arvontakyselyssä, jos vastaaja itse halusi osallistua. Henkilötietoja ei voinut yhdistää tutkimuksien vastauksiin, koska arvonta ja tutkimuksen kyselylomake olivat erillisiä. Arvonnassa henkilötiedot hävitettiin heti kun arvonta oli suoritettu. Kasvotusten toteutuksessa kyselytilanteessa pyrin ystävälliseen, kunnioittavaan sekä neutraaliin kommunikointiin ja vastaajat tulivat oma-aloitteisesti vastaamaan kyselyyn. Nettikyselyssä ja kasvotusten kerrottiin alussa tarkasti, mitä kysely koskee ja kuka sen tekee. Kasvotusten kerroin alussa kaikille taustatiedot kyselystä ja ilmoitin, mistä he voivat lopullisen työn nähdä. Järvenpään työntekijät julkaisevat opinnäytetyön heidän omilla sivuillansa ja sitä on myös mahdollista jakaa, jotta kaikki halukkaat saavat luettavaksi tulokset.

Tutkimuksen validiteettia korostaa se, että vastauksia saatiin tarvittava määrä, tutkimusongelmiin saatiin vastaukset ja jatkotutkimuksille on tarvetta. Ikääntyneeseen väestöön kohdistuville tutkimuksille on aina tarvetta, kuten muillekin ikäryhmille, koska tarpeet ja mielenkiinnon kohteet muuttuvat jatkuvasti. Samantyyllisille tutkimuksille voi olla kysyntää eri kaupungeissa, jos kaupunki ja sen yritykset haluavat tarkentaa tietyn ikäluokan tai ryhmän ravintolapalvelun tarpeita. Toinen tutkimusaihe voi olla, että tutkimuksen aihetta sekä ongelmia rajataan tai täsmennetään, esimerkiksi keskittymällä vain seuran vaikutukseen ravintolapalveluiden valinnassa tai ottamalla huomioon myös laitosruokailuun. Lisäksi eri tapoja käyttää ravintolapalveluita voitaisiin tutkia, esimerkiksi kuinka usein yli 65-vuotiaat tilaavat ruokaa kotiin suoraan ravintolapalveluista tai kuinka suuri osa noutaa ruoan kotiin eikä jää syömään paikan päälle.

## **6.2 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset**

Tuloksista selvisi, että suurin osa vastaajista asui puolisonsa tai ystävän kanssa, mutta osa myös yksin. Avoimen kysymyksen (liite 1. kysymys 17) kommentteista tuli ilmi, että olisi hyvä olla paikka, jossa tutustua uusiin ihmisiin. Lisäksi osa vastasi käyttävänsä ravintolapalveluita yksin. Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen sekä valtioneuvoston julkaisut nostavat esiin sen, että yhdessä syöminen lisää hyvinvointia, ruokahalua ja tukee ihmisen toimintakykyä. Yhteisöllisyyden luominen on tärkeää, jotta yksinäisyyden kokemukselta



voidaan välttyä. Ravintolapalvelut voivat edesauttaa ihmistä täyttämään tarpeensa, kuten nälän tunteen poistamisen ja samalla saada yhteenkuuluvuuden tunteen.

Ravintolapalveluilla on mahdollisuus auttaa vähentämään yksinäisyyttä ja luoda yhteisöllisyyttä kaikille ikäryhmille, ja käyttää sitä näin ollen myös kilpailuetuna. Ravintolapalvelut voivat muiden palveluiden ohella olla tukena ikääntyvien hyvinvoinnissa. Ravintolapalvelun ylläpitäjän tulee kuitenkin tiedostaa asia ja tuoda asiaa esille, jotta ikääntyvät ihmiset saadaan suuremmaksi asiakasryhmäksi yrityksessä esimerkiksi tiedottamalla selkeästi ravintolapalvelun toiminnasta, aukioloajoista ja tarjouksista. Kynnys ei saa olla henkisesti, fyysisesti eikä rahallisesti liian iso ikääntyneelle ihmiselle, jotta hänet saadaan käyttämään ravintolapalveluita. Lisäksi ikääntynyt ihminen tulee ottaa mukaan palvelujen luomisessa, jotta yritys osaa vastata varmasti kysyntään.

Fyysisen sekä henkisen kunnon kysymisen tarkoituksena oli lähtökohtaisesti selvittää, miten ihmisen kokema hyvinvointi on mahdollisesti yhteydessä ravintolapalveluiden käyttöön, mutta jälkikäteen tuloksia tarkastellessa, yhteyttä on vaikea muodostaa. Kuitenkin suurin osa vastaajista koki henkisen, fyysisen sekä taloudellisen tilanteen hyväksi, ja tämä kertoo siitä, että yli 65-vuotiaat Järvenpääläiset voivat yleisesti hyvin ja ovat toimintakykyisiä. Perustuen tarvehierarkiaan ja valtioneuvoksen julkaisuihin, kun perustarpeet ja hyvinvointi on turvattu, ihminen on toimintakykyinen.

Kyselyn tuloksista käy ilmi, että yli 65-vuotiaat käyttävät ravintoloita viikoittain, mutta ei päivittäin. Tulokset tukevat MaRan trenditutkimusta, jossa kävi ilmi, että yli 65-vuotiaat käyttävät ravintolapalveluita keskiarvallisesti 1,3 kertaa kahdessa viikossa (MaRa Ry trenditutkimus 2020, 8). Yli 65-vuotiaiden rahankäyttö on edelleen hillittyä ja tutkimuksen tulokset osoittavat, että päivittäinen rahankäyttö ravintolapalveluissa on minimaalista (1–10 euroa). Jotta yli 65-vuotiaat olisivat kannattava asiakasryhmä ravintolapalvelulle, tulisi esimerkiksi käyntimäärien tai rahankäytön määrä lisääntyä.

Kyselyn tuloksista käy ilmi, että yli 65-vuotiaat arvostavat eniten ravintolapalveluissa siisteyttä, ruoan laatua, tuotteita, palvelun ystävällisyyttä, henkilöstön palvelualttiutta, edullinen hintataso ja rauhallisuus. Kespron tutkimuksessa ensimmäisinä tärkeimpinä asioina ravintolapalvelun valinnalle olivat: hyvä hinta-laatusuhde, kätevä sijainti, asiointin helpous, ensiluokkainen ruoan laatu, voin mennä ravintolaan omana itsenäni ja henkilökoh-

tainen huomiointi ja palvelu. (Kespro 2020.) MaRan trenditutkimuksessa tärkeimpiä ominaisuuksia olivat henkilöstön palvelualltius, palvelun ystävällisyys, palvelun nopeus ja edullinen hintataso (MaRan trenditutkimus 2020).

Verratessa tutkimukseni tuloksia Lepistön ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyöhön, 65–75-vuotiaat Jyväskyläläiset käyttivät ravintolapalveluita kuukausittain, eli harvemmin kuin Järvenpääläiset. Huomioitavaa on se, että otanta oli pienempi Lepistön tutkimuksessa. Samankaltaisuuksia esiintyi minun ja Lepistön töissä, kuten asiat, jotka vaikuttavat ravintolapalvelun valintaan: hintataso, henkilökunnan palvelualltius, à la carte ravintolan suosiminen, ystävät ja sukulaiset seuran valinnassa, siisteys sekä perinteisten ruokien arvostaminen. (Lepistö, 2021). Huomioitavaa on, että tutkimukseni ajankohta on koronapandemian jälkeinen, eli rajoituksista on luovuttu. Taustalla on kuitenkin kahden vuoden mittainen pandemia, jossa ravintolapalvelut ovat kokeneet kovia. Historia vaikuttaa nykyisyyteen ja ihmisten asenteet ravintolapalveluita kohtaan ja käyttöön ovat kokeneet muutoksia. Kadulla tehdessäni kyselyä, muutama henkilö mainitsi, etenkin seuran valinnassa juhlimista kohtaan, ettei ole voinut juhlia koronapandemian takia. Koronapandemian vaikutuksesta yleisesti tulevaisuudessa ravintolapalveluita kohtaan ei voida täysin tietää.

Toimeksiantajalla oli toive, että olisi saatu täsmennetympää tietoa lapsenlapsien ja yli 65-vuotiaiden ravintolapalveluiden käytöstä yhdessä, mutta tutkimuksen kokonaisuuden, tasapainon ja tavoitteiden puolesta, toimeksiantajan toiveesta luovuttiin yhteisymmärryksessä. Kuitenkin tuloksista tuli ilmi, että lapsenlapsien seuran prosentuaalinen määrä kasvoi, kun kysyttiin seuran valintaa hampurilaispaikoissa ja muissa pikaruokaloissa. Tämä antaa merkkejä siitä, että lapsenlapset herkemmin ovat mukana pikaruokaravintoloissa yli 65-vuotiaiden kanssa. Ravintolahistoriaa tarkastellessa, pikaruokat tulivat vasta 1900-luvun lopulla enemmän suosioon. Pikaruoka ei ole ollut yli 65-vuotiaiden lapsuudessa, mutta heidän lapsien ja lapsenlapsien lapsuudessa kyllä. On mahdollista, että tulevaisuudessa ikääntyvien ravintolapalveluiden valinnat mukautuvat pitkälti lapsuuden ravintolapalvelukokemuksiin. Ravintolapalvelun valinnassa näkyy myös kulttuuri sekä yhteiskunnallinen tilanne. Nykyään ravintolapalveluita käytetään arkipäiväisesti, yksin tai yhdessä ja sukupuoleen katsomatta.

Kespron 2020 tekemässä tutkimuksessa nousi esille, että ruokailun sosiaalisuus on yleisesti tärkeää, ja etenkin yksinasuville seuran puute oli este ulkona syömiseen. (Kespro 2020). Tutkimuksessani nousi myös esille, että osa ikääntyneistä kaipaa paikkaa, johon voisi yksin mennä ja tutustua uusiin henkilöihin. Tutkimuksessani suurin osa vastaajista

asui toisen henkilön kanssa ja käyttivät eniten ravintolapalveluita puolison tai ystävän kanssa. Yksin asuvien määrä oli pieni, mutta juuri sen vuoksi, yksin syömisen esiin nouseminen on tärkeä huomio.

Vastaukset osoittavat, että yli 65-vuotiaat Järvenpääläiset ovat keskiarvollisesti tyytyväisiä Järvenpään ravintolatarjontaan ja ravintolapalvelut vastaavat suurimmaksi osaksi kysyntää. Kuitenkin joitakin toiveita ja puitteita. Joillekin ravintolapalveluille olisi kysyntää ja kiinnostusta nykyisten ravintolapalveluiden lisäksi. Vastauksia saatiin tarpeeksi ja ensimmäisellä viikolla, mikä kertoo halusta kertoa mielipide ravintolapalveluista. Kadulla kasvotusten tehty kysely oli arvokas ja mahdollisti kuulla myös niiden äänen, jotka eivät käytä ravintolapalveluita tai jaksanut vastata kyselyyn. Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että Järvenpään ravintolatarjonta vastaavat yli 65-vuotiaiden kysyntään hyvin, eivätkä he käytä ravintolapalveluita muualla enempää kuin Järvenpäässä vaan päinvastoin.

Ottamalla huomioon iän mukaiset tarpeet, voidaan palvelut kohdentaa ikääntyneille ilman suurempia korjauksia ravintolan strategiassa. Ikääntyneille palvelun täytyy olla helposti lähestyttävää, siistiä, palveluallista, esteetöntä, ja konkreettisesti isoja näkyviä kylttejä, mainoksia ja selkeitä edullisia tuotteita. Markkinoinnissa on huomioitava se, että vanhemmat henkilöt saavat tiedot esimerkiksi aukioloajoista ja alennuksista helposti, ilman varsinaista oma-aloitteisuutta. On mahdollista kohdentaa palvelut suoraan ikääntyneille ja sen ei tarvitse sulkea muuta ostajakuntaa pois. Ja esimerkiksi palveluita voidaan kohdentaa eri kellonajoille, kuten aamupäivällä ikääntyneille aamukahvit, lounasaikaan kaikille suunnattuja palveluita, iltapäivällä koko perheelle suunnattuja palveluita, illalla nuoremmille vapaa-aikaa viettäville suunnattua palvelua. Kynnys ostaa ravintolapalveluita tulee olla matala ja esimerkiksi ikääntyneille tulisi antaa alennusta tuotteista tietynä kellonaikana. Kellonajan määrittely alennuksien kautta voisi lisätä ikääntyneiden tiettyä aikaa kokoontua ja näin olen tutustua uusiin ihmisiin.

Opinnäytetyötä tehdessä, samaan aikaan oli käynnissä ikäruoka 2.0 hanke, joka kotona syömisen näkökulmasta tavoitteena oli parantaa ikääntyneiden syömistä sekä sosiaalista kanssakäymistä. Hanke vahvistaa väestön ikääntymisen olevan ajankohtainen sekä monesta näkökulmasta huomioitava aihe. Maaliskuussa 2022 Järvenpäässä oli ikäruoka 2.0 hankkeen aloitustilaisuus, jonka jälkeen Järvenpäässä aloitettiin kehittelemään ideoita ja kehittämistarpeita. Toisessa kehittämistyöpajassa esille nousi viisi kehitysideaa, jotka olivat: hävikkiruoan vähentäminen, yhteisöllinen syöminen, teemaruokailujen järjestäminen ikäihmisille, tiedotus ja uudenlaisten ruokien tunnetuksi tekeminen kauppakierrosten

avulla. Ikäruoka 2.0 hanke jäi kesätauolle ja jatkuu syksyllä 2022. (Xamk a.s.). Yhdistämällä opinnäytetyön tiedot sekä tutkimustulokset ja Järvenpään ikäruoka 2.0 hanke, voitaisiin saada kehiteltyä Järvenpään ravintolapalveluita toimivaksi kokonaisuudeksi ikääntyneille Järvenpääläisille. Järvenpään kaupunkiin on rakenteilla uusi kauppakeskus, joka voisi olla käytännöllinen paikka uudenaikaiselle ikääntyneille kohdistetulle ravintolapalvelulle.

Jämsén ja Kukkonen (2017) toivat esille esimerkkiyrityksiä, joissa on huomioitu ikääntyneet. Sieltä nousi esille kaksi toimivaa esimerkkiä ravintolapalvelusta sekä kauppapalvelusta. Nämä kaksi esimerkkiä voivat toimia ideoina uusia ravintolapalvelukonsepteja miettiessä Järvenpäähän. Ensimmäisenä esimerkkinä ikäystävällinen kahvila, nimeltään Brooklyn Swirl, jossa kahvilan tuotevalikoima on suunnattu ikääntyneille. Kahvilassa huomioidaan ruokavaliot, esteettömyys ja alennukset ikääntyneille tiettyinä kellonaikoina. Toisena esimerkkinä on ikäystävällinen viini- ja lahjakauppa Corkscrew Brookly. Kauppa kiinnittää erityishuomiota esteettömyyteen ja asiakaspalveluun esimerkkinä ostosten kantoapu, maksuton kotiinkuljetus ja tila, jossa on tarjolla penkkejä. (Jämsén & Kukkonen 2017, 32, 38).

Ravintolahistoriaa tarkastellessa voidaan huomata, kuinka sodat, taloudelliset muutokset, teknologiset muutokset, kulttuuri ja ympäristön tilanne vaikuttavat ruoan saantiin ja suoraan ravintolapalveluihin. Jatkotutkimuksille on tarvetta ja tuloksia pitää päivittää jatkuvasti, jotta pysytään mukana muutoksessa ja ymmärretään muutoksen vaikutusta kysyntään. Tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää jatkossa pohjana muille tutkimuksille sekä vertailukohteena.

### **6.3 Oman toiminnan ja oppimisen arviointi**

Opinnäytetyössä tuodaan esille ikääntyneisiin sekä ravintolapalveluihin liittyvät tärkeät käsitteet. Aiheeseen liittyviä sekä samankaltaisia tutkimuksia löytyi riittävästi ja kuitenkin niin, että tutkimukselle oli tarvetta. Järvenpään ravintolapalveluita ei ole tutkittu ikääntyneiden näkökulmasta ja Järvenpään kaupungilla oli tarve tietää, minkälaisia toiveita ikääntyneillä on. Opinnäytetyössä esille tuodut käsitteet sekä aikaisemmat tutkimukset tukivat ja vahvistivat opinnäytetyön tutkimusta.

Opinnäytetyö aloitettiin keväällä 2021 ja kysely toteutettiin keväällä 2022. Opinnäytetyö ei edennyt suunnitellussa aikataulussa vaan venyi pidemmäksi. Siitä huolimatta opinnäytetyö eteni koko ajan ja tapaamisia opinnäytetyön ohjaajan sekä Järvenpään kaupungin

työntekijöiden kanssa oli tarvittavasti. Syynä aikataulun venymiseen oli henkilökohtainen elämäntilanne sekä koronaepidemia. Koronaepidemia vaikutti yhteisöllisyyden tunteen puutteeseen sekä työskentelytilan saamiseen. Lisäksi koronapandemia muutti tutkimuksen toteutuksen ajankohtaa ja kevät 2022 oli otollinen, koska rajoituksia ei enää ravintolapalveluissa ollut. Tutkimuksen viivästyminen ei haitannut toimeksiantajaa eikä vaikuttanut negatiivisesti toteutukseen. Koronapandemia vaikeutti tekemistä myös siten, että koulu-tehtäviä ei ollut totutusti mahdollista tehdä yhdessä opiskelijoiden kanssa koululla tai kirjastossa, joka lisäsi yksinäisyyttä ja haastoi työhön tarttumiseen. Vaikuttava tekijä oli myös se, että opinnäytetyö tuli tehdä yksin, ja suurin osa restonomin opinnoista Haaga-Heliassa toteutettiin ryhmittäin, eli projektin tekeminen yksin ei ollut totuttu tapa. Opinnäytetyö oli henkilökohtaisesti kokonaisuudessaan uusi ja erittäin haastava, mutta opettava projekti.

Opinnäytetyön ohjaajan kanssa käydyt keskustelut olivat tärkeitä ja opettavaisia. Ohjaajalta sai konkreettista apua edetä prosessissa ja oppiminen oli jatkuvaa. Ohjaajan kanssa sovittiin jokaisella tapaamiskerralla uusi tapaaminen ja niistä pidettiin kiinni. Keskustelut Järvenpään kaupungin työntekijöiden kanssa vahvistivat tutkimuksen merkittävyyttä. Tapaamisia oli tarpeeksi ja kaikista asioista puhuttiin avoimesti ja työ eteni kaikkien mielen mukaisesti. Kaikki tapaamiset tehtiin etänä Microsoft Teams-palvelun kautta. Tutkimuksen tulokset käytiin Järvenpään työntekijöiden kanssa läpi ennen opinnäytetyön julkaisemista ja he osoittivat kiitollisuutta tehdystä työstä sekä saaduista vastauksista. Kiitosta tuli etenkin konkreettisesta, tarpeellisesta ja laajasta tiedosta sekä sujuvasta yhteistyöstä. Järvenpään kaupunki aikoo hyödyntää tutkimuksen tuloksia uusien liiketoimintojen näkökulmien luomisessa. Lisäksi tuloksista tiedotetaan Järvenpää yrityksille sekä eläkeläisjärjestölle, jotta he voivat ottaa huomioon tutkimuksen tulokset yritystoiminnassaan.

## Lähteet

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Luettavissa: <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>. Luettu 18.12.2021.

Business Finland 2010. Palveluliiketoiminnan sanasto. Luettavissa: [https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palveluliiketoiminnan\\_sanasto.pdf](https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palveluliiketoiminnan_sanasto.pdf). Luettu 9.11.2021.

Eläkesaajien Keskusliitto 2022. Luettavissa: <https://www.ekl.fi/yhteystiedot/>. Luettu 21.2.2022.

Eurostat 2020. Archive: väestörakenne ja ikääntyminen. Luettavissa [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Archive:V%C3%A4est%C3%B6rakenne\\_ja\\_ik%C3%A4ntyminen&olid=510219#lk.C3.A4.C3.A4ntyneiden\\_osuus\\_v.C3.A4est.C3.B6st.C3.A4\\_edelleen\\_kasvussa](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Archive:V%C3%A4est%C3%B6rakenne_ja_ik%C3%A4ntyminen&olid=510219#lk.C3.A4.C3.A4ntyneiden_osuus_v.C3.A4est.C3.B6st.C3.A4_edelleen_kasvussa). Luettu 10.2.2022.

Greenlane 2020. Maslows hierarchy of needs. Luettavissa: <https://www.greelane.com/fi/science-tech-matematiikka/yhteiskuntatieteet/maslows-hierarchy-of-needs-4582571/>. Luettu 9.11.2021.

Helander, V. Seniorikansalainen voimavarana. Suomen kuntaliitto 2006 Helsinki. Verkkojulkaisu. Luettavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2006/1319-seniorikansalainen-voimavarana-havaintoja-ja-pohdintoja-ikapolitiikan>. Luettu 9.11.2021.

Jämsén A. & Kukkonen T. 2017. Ikäystävällinen yritys – Senioriasiakkaat tulevat. Karelia ammattikorkeakoulu. Joensuu. Luettavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/124619/B50.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 9.11.2021.

Järvenpää A 2020. Järvenpään väestösunnite 2020. Luettavissa: [https://www.epressi.com/media/userfiles/139801/1599035172/vaestosunnite-2020\\_nettiin.pdf](https://www.epressi.com/media/userfiles/139801/1599035172/vaestosunnite-2020_nettiin.pdf). Luettu: 8.8.2021.

Järvenpää B s.a. Järvenpään historiaa. Luettavissa: <https://www.jarvenpaa.fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/jarvenpaa-tietoa/jarvenpaan-historiaa>. Luettu 8.8.2021.

Järvenpää C 2021. Imagotutkimus. Luettavissa: <https://www.jarvenpaa.fi/a/imagotutkimus-suomalaiset-tuntevat-jarvenpaan-entista-paremmiin-ja-mielikuva-on-aiempaa-myonteimpi>. Luettu 8.8.2021.

Järvenpää D 2017. Järvenpään kaupunki - Ikääntyneiden hyvinvointisuunnitelma 2018–2019. Luettavissa: [https://jarvenpaa.cloudnc.fi/fi-FI/Toimielimet/Sosiaali\\_ja\\_terveyslautakunta/Kokous\\_2032018/IkaumlaumIntyneiden\\_hyvinvointisuunnitel\(2080\)](https://jarvenpaa.cloudnc.fi/fi-FI/Toimielimet/Sosiaali_ja_terveyslautakunta/Kokous_2032018/IkaumlaumIntyneiden_hyvinvointisuunnitel(2080)). Luettu 8.8.2021.

Järvenpää E s.a. Yrityshakemisto. Luettavissa: <http://yrityshakemisto.jarvenpaa.fi/default.asp?op=NaytaYritykset&rajauksia=x>. Luettu 24.1.2022.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona: Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kespro 2020. Suomalaisten odotukset ravintoloille. Luettavissa: Suomalaisten odotukset ravintoloille 2020 Kespro.pdf. Luettu 8.8.2021.

Kiviranta, O. Lapin ammattikorkeakoulu 2017. Kysyntä ja tarjonta. Luettavissa: <https://www.lapinamk.fi/loader.aspx?id=82b8bb58-8c98-4e4d-9e7c-174a471393ef>. Luettu 20.11.2021.

Kuntaliitto 2019. Väestörakenne. Luettavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/tietotuotteet-ja-palvelut/analyysit-ja-tietoaineistot/kuntakuvaajat/vaesto>. Luettu: 8.8.2021.

Lepistö, L. Senioreiden ruokailu ravintolassa. Jyväskyläläisten senioreiden ravintolapalveluiden käyttäminen ja ruoka-annoksien valinta 2021. Opinnäytetyö ylempi AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Luettavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/495153/Opinn%C3%A4ytety%C3%B6\\_Lepist%C3%B6\\_Laura.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/495153/Opinn%C3%A4ytety%C3%B6_Lepist%C3%B6_Laura.pdf?sequence=2&isAllowed=y). Luettu 8.8.2021.

Martiala, K., Lylyharju, h. Parasta pöytään. Suomalaisen gastronomian historia. Gummerus Kustannus Oy 2017.

Opinnäytetyökoordinaattorit 2022. Ohje tutkimustyyppiselle opinnäytetyölle. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/file/2022-02/tutkimustyyppinen-ont-ohje.pdf> Luettu 7.8.2021

Purhonen, S. 2014. Suomalainen maku. Helsinki: Gaudeamus.

Qualtrics 2022. Customer segmentation. Luettavissa: <https://www.qualtrics.com/experience-management/brand/customer-segmentation/>. Luettu 22.9.2022.

Synergia yrittäjät s.a. Yrityshaku. Luettavissa: <https://synergia.yrittajat.fi/Yritykset/Yrityshaku/?query=&location=j%c3%a4rvenp%c3%a4%c3%a4&industry=l>. Luettu 24.1.2022.

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2020. Vireyttä seniorivuosiin - ikääntyneiden ruokasuositus. Luettavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/139415>. Luettu 9.11.2021.

Terveyskylä 2019 A. Ikääntyminen Suomessa. Luettavissa: <https://www.terveyskyla.fi/ikatalo/ik%C3%A4%C3%A4ntyneelle/ik%C3%A4-ja-arki/v%C3%A4est%C3%B6n-ik%C3%A4%C3%A4ntyminen-suomessa>. Luettu 25.1.2022.

Terveyskylä 2019 B. Suomi ja palvelujen rakennemuutos. Luettavissa: <https://www.terveyskyla.fi/ikatalo/ik%C3%A4%C3%A4ntyneelle/ik%C3%A4-ja-arki/ik%C3%A4%C3%A4ntyv%C3%A4-suomi-ja-palvelujen-rakennemuutos>. Luettu 20.2.2022.

Tilastokeskus A 2021. Väestö. Luettavissa: [https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html](https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html). Luettu 3.1.2022.

Tilastokeskus B 2016. Mitä kuuluu suurille ikäluokille. Luettavissa: <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2016/mita-kuuluu-suurille-ikaluokille/>. Luettu 25.1.2022.

Tilastokeskus C s.a. Palvelu. Luettavissa: <https://www.stat.fi/meta/kas/palvelut.html#tab2>. Luettu 9.11.2021.



Tilastokeskus D 2020. Väestöryhmien tulot ja tuloerot. Luettavissa: [https://www.stat.fi/til/tjt/2018/06/tjt\\_2018\\_06\\_2020-03-12\\_kat\\_002\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/tjt/2018/06/tjt_2018_06_2020-03-12_kat_002_fi.html). Luettu 3.1.2022.

Tilastokeskus E s.a. Mediaanitulo. Luettavissa: <https://www.stat.fi/meta/kas/mediaanitulo.html>. Luettu 3.1.2022.

Tilastokeskus F s.a. Trendi. Luettavissa: <https://www.stat.fi/meta/kas/trendi.html>. Luettu 3.1.2022.

Tieteen termipankki 2015. Kilpailuetu. Luettavissa: <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Kasvatustieteet:kilpailuetu>. Luettu 3.1.2022.

Tietoarkisto 2018. SHARE ikääntyvät eurooppalaiset. Luettavissa: [https://www.fsd.tuni.fi/fi/ajankohtaista/artikkelit/share\\_ikaantyyvat\\_eurooppalaiset/](https://www.fsd.tuni.fi/fi/ajankohtaista/artikkelit/share_ikaantyyvat_eurooppalaiset/). Luettu 9.2.2022.

Uudenmaanliitto 2020. Väestöennuste. Luettavissa: <https://www.uudenmaanliitto.fi/tietopalvelut/uusimaa-tietopankki/vaesto/vaestoennuste>. Luettu 9.2.2022.

Valtioneuvosto 2021 A. Väestön ikääntymisen taloudelliset vaikutukset. Luettavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163134/VNTEAS\\_2021\\_36.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163134/VNTEAS_2021_36.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Luettu 20.1.2022.

Valtioneuvosto 2013 B. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Luettavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/69933>. Luettu 8.2.2022.

Valtioneuvosto 2020 C. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi. Luettavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162455>. Luettu 20.3.2022.

Valtakunnallisen terveydenhuollon eettisen neuvottelukunnan (ETENE) raportti 2008. Luettavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/71357/etene20.pdf;jsessionid=D9D235F449421ADC4955D9E0538725FA?sequence=2>. Luettu 21.2.2022.

Vanhustyönkeskusliitto 2021. Vanheneminen on etuoikeus. Luettavissa: <https://vtkl.fi/vanheneminen-on-etuoikeus>. Luettu 8.8.2021.

Vernerri 2019. Ikääntymisen määrittely. Luettavissa: <https://verneri.net/yleis/ikaantymisen-maarittely>. Luettu 8.8.2021.

Vilka, H. 2021. *Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin*. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. (Laadullinen tutkimus ja määrällinen tutkimus). Luettu 23.9.2022.

Xamk s.a. Ikäruoka 2.0 hanke. Luettavissa: <https://www.xamk.fi/tutkimus-ja-kehitys/ika-ruoka-2-0-miten-ikaihmissen-kauppa-ja-ravintolapalvelut-saadann-sujuvammaksi/>. Luettu 20.12.2021.

Yle 2014. Älä sano yli 65-vuotiasta vanhukseksi. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-7513924>. Luettu 9.2.2022.

Webstaurantstore 2019. Casual dining vs. fine dining. Luettavissa: <https://www.webstaurantstore.com/article/2/casual-dining-vs-fine-dining.html>. Luettu 20.4.2022.

World Health Organization A 2022. Luettavissa: <https://www.who.int/>. Luettu 2.2.2022.


World Health Organization B 2007. Age friendly cities checklist 2007. Luettavissa: [https://www.who.int/ageing/publications/Age\\_friendly\\_cities\\_checklist.pdf?ua=1](https://www.who.int/ageing/publications/Age_friendly_cities_checklist.pdf?ua=1). Luettu 2.2.2022.

## Liitteet

### Liite 1. Kyselylomake



#### Yli 65-vuotiaiden ravintolapalveluiden kysyntä Järvenpään kaupungissa

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

Hei!

Tämä kysely on osa opinnäytetyötä, jonka aiheena on yli 65-vuotiaiden ravintolapalveluiden

kysyntä Järvenpään kaupungissa. Opinnäytetyön tekee hotelli- ja ravintola-alan opiskelija Janina Jääskeläinen, Haaga-Helian ammattikorkeakoulusta. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Järvenpään kaupunki.

Kyselyn tarkoituksena on selvittää, löytyykö Järvenpäästä yli 65-vuotiaille mieluisia ravintolapalveluita, kuinka usein ravintolapalveluita käytetään, sekä mitä toiveita ja tarpeita tulee eniten esille.

Kyselyn vastaukset auttavat Järvenpään kaupunkia ja sen yrityksiä ottamaan huomioon yli 65-vuotiaiden tarpeet ja parantamaan ravintolapalveluiden toimintaa.

Kysely koostuu viidestä eri osiosta. Ensimmäisessä osiossa varmistetaan, kuulutko kyselyn kohderyhmään.

Toisessa osiossa kysytään vastaajan taustatietoja. Kolmannessa osiossa keskitytään ravintolapalveluiden käyttöön Järvenpäässä sekä muualla. Neljännessä osiossa kysytään seuran vaikutuksesta ravintolapalvelun valintaan. Viimeisessä osiossa keskitytään henki lökohtaisiin toiveisiin ja tarpeisiin ravintolapalveluista.

Kyselyn vastausaika on 26.4.-6.5.2022.

Kysely kestää arviolta 10 minuuttia.

Kiitos mielenkiinnostasi!

Kyselyn ensimmäinen osio.

Jos et kuulu valittuun kohderyhmään, kysely loppuu automaattisesti. Kiitos mielenkiinnostasi!

#### 1. Oletko yli 65-vuotias? \*

- Kyllä  
 En

#### 2. Asutko Järvenpäässä? \*

- Kyllä  
 En

Tämä on kyselyn toinen osio, jossa kysytään taustatietoja sekä elämäntilannetta. Vastaukset auttavat jäsentelemään ja selvittämään, ketkä ja minkälaisessa elämäntilanteessa ovat henkilöt käyttävät ravintolapalveluita.

Jos kyselyn aikana tai sen jälkeen herää kysymyksiä, ota rohkeasti yhteyttä:  
janina.jaaskelainen@myy.haaga-helia.fi

### 3. Oletko \*

- Nainen  
 Mies  
 Muu  
 En halua ilmoittaa

### 4. Asutko \*

- Yksin  
 Puolison kanssa  
 Ystävien kanssa  
 Sukulaisen kanssa  
 Hoivakodissa  
 Muu, mikä \_\_\_\_\_

### 5. Minkälaiseksi koet fyysisen hyvinvointisi? \*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
 Erittäin huono ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Erittäin hyvä

### 6. Minkälaiseksi koet henkisen hyvinvointisi? \*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
 Erittäin huono ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Erittäin hyvä

### 7. Minkälaiseksi koet taloudellisen tilanteesi? \*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
 Erittäin huono ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Erittäin hyvä

### 8. Mitä mielenkiinnonkohteita sinulla on? Voit valita 1-5 vaihtoehtoa. \*

- Ulkoilu  
 Matkailu  
 Ystävien/perheen kanssa oleminen  
 Kuntosali  
 Lukeminen  
 Lapsien vahtiminen  
 Lemmikkieläimet  
 Opiskelu  
 Kirjasto  
 Urheilu/liikunta  
 Uimahalli  
 Taide  
 Ravintolapalvelut  
 Piha/puutarha  
 Rakennus  
 Hyvinvointipalvelut  
 Muoti  
 Kulttuuri  
 Ajoneuvot  
 Huvipuisto  
 Koti/sisustus  
 Elektroniikka  
 Käsiyöt / askartelu

Mökkeily

Muu, mikä \_\_\_\_\_

Tämä on kyselyn kolmas osio.

Tässä osiossa selvitetään, mitä ravintolapalveluita käytätte Järvenpäässä sekä Järvenpään kaupungin ulkopuolella ja kuinka usein. Vastaukset antavat ymmärrystä siitä, mitkä palvelut ovat eniten suosiossa ja mitkä jäävät vähemmälle käytölle.

Ravintolapalveluilla tarkoitetaan kaikkia ruoka- ja juomapalveluita, esimerkiksi kahviloita, liikenneasemia, pizzerioita, baareja tai kaupan sisällä olevia ravintoloita.

HUOM! Koronaa ja sen vaikutusta ei tarvitse/pidi huomioida.

**9. Missä Järvenpään ravintolapalveluista olet asioinnut? \***

Bar my way

Bambu

Blues Cafe 19

Bumma pizza and bar

Burger King

Cantina viva Zapata

Cafe Albert (juna-asema)

Cooperin Kulma

Coffee House

China wok

Eikan Pub

Eikan pankki

Espresso House

Felicia Pizzeria

Fox Shed baari ja kesäterassi

Green sushi

Huvila

Huuli

Haarajoen pizzakeskus

Herkkupaja Aino Arcena

Herkkupaja Nonna

Hesburger

Härmän Rati

James Dean bar

Jungle Juice Bar

JUST-terveyskeskus

Jätelökioskit

Kahvila Makea

Kakkutalo Gilan

Kartanon Kahvila

Kotipizza

Korona

Kissantassu

Keudan ravintolapalvelut (Puistola, Paatela)

Kallio Kuninkala

Kulmakonditoria

K-Citymarket ravintolapalvelut (kahvila, ravintola)

K-kauppa Pajala

K-Rauta Järvenpää

Lentävä lapanen

Liisan grilli

Lounaskahvila Tyyni

Lounasravintola Hermann





	1-10		10-30		30-50		50-100		Yli 100		Yli 300	
	0 €	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
Viikonloppuisin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuukaudessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puolessa vuodessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tämä on kyselyn viimeinen osio, jossa kysytään mieltymyksiäsi ravintolapalveluita koskien.

**16. Mitkä ovat sinulle tärkeimpiä ominaisuuksia ravintolapalvelussa? Voit valita 1-5 tärkeintä \***

- Siisteys
- Rauhallisuus
- Ympäristöystävällisyys
- Esteettömyys
- Tuotteet
- Sisustus
- Tilavuus
- Persoonallisuus
- Toimivuus
- Eloisuus
- Helppokäyttöisyys
- Paikallisuus
- Sesonkipainotteisuus
- Asiantuntevuus
- Valaistus
- Henkilöstön palvelualttius
- Palvelun ystävällisyys
- Palvelun nopeus

- Edullinen hintataso
- Kanta-asiakkuuden hyödyntämismahdollisuus (esim. bonukset)
- Ravintolan maine/imago
- Lasten huomiointi
- Ruoan laatu
- Eristysruokavalioiden huomiointi
- Ravintolan sijainti
- Tutut omistajat
- Muu, mikä \_\_\_\_\_

**17. Mitä tai minkälaisia ravintolapalveluita toivoisit Järvenpäähän?**

**18. Onko Järvenpäässä tai jossakin muualla ravintola, joka vastaa sinun toiveisiisi ravintolapalvelun ominaisuuksissa? Voit kirjoittaa yrityksen nimen tekstikenttään.**

- Yritys
- Yritys

**19. Haluatko osallistua lahjakortin arvontaan?**

Lahjakortin kohde tulee olemaan kyselytulosten suosituimmaksi kohteeksi havaittu ravintola-alan yritys.

Osallistuminen tapahtuu eri lomakkeella, eli yhteystietoja ei voida yhdistää vastauksiisi.

- Kyllä haluan!
- Ei kiitos.