

## **Matkailijan ravintolaopas Helsinkiin Hostel Domus Academican asiakkaille**

Sanni Viirto

Opinnäytetyö

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeen-  
johdon koulutusohjelma

2014



Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma

<b>Tekijä tai tekijät</b> Sanni Viirto	<b>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi</b> 2011
<b>Raportin nimi</b> Matkailijan ravintolaopas Helsinkiin Hostel Domus Academican asiakkaille	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 66+33
<b>Opettajat tai ohjaajat</b> Johanna Rajakangas-Tolsa	
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa toimeksiantona Hostel Domus Academican asiakkaille suunnattu Helsingin ravintolaopas. Hostel Domus Academica on Helsingin yliopiston ylioppilaskunnalle kuuluva Kampissa sijaitseva hostelli, joka on auki kesäisin ajalla 1.6–1.9.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteina oli tuottaa kattava ja käytännöllinen ravintolaopas, jota Hostel Domus Academican asiakkaat voivat hyödyntää vieraillessaan Helsingissä. Ravintolaoppaan avulla tavoitteena on parantaa Hostel Domus Academican asiakastytytyä. Opinnäytetyön toisena tavoitteena on helpottaa vastaanottovirkailijoiden työtä tuottamalla ravintolaopas, jota he voivat hyödyntää jokapäiväisessä asiakkaiden ravintolaopastuksessa.</p> <p>Ravintolaopas laadittiin kyselytutkimuksen pohjalta. Kyselytutkimus suoritettiin Hostel Domus Academicassa elokuussa 2014 ja siihen osallistui yhteensä 122 kansainvälistä Hostel Domus Academican asiakasta. Koska jopa 70 % Hostel Domus Academican asiakkaista saapuvat ulkomailta, sekä kyselytutkimus että ravintolaopas toteutettiin englannin kielellä. Kyselytutkimuksessa selvitettiin muun muassa, millaisia ravintoloita asiakkaat toivovat osaksi ravintolaopasta, kuinka pitkän matkan päässä otolliset ravintolat sijaitsevat sekä minkä tyyllisiä ruokia ravintolat tarjoavat. Lisäksi selvitettiin, mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan ravintolavalintaan. Produkti käsittelee Helsingin ravintoloita ja siksi siitä on rajattu pois kahvilat ja muut ravitsemusliikkeet.</p> <p>Tutkimustulosten pohjalta selvisi, että suurin osa vastanneista toivoivat etenkin suomalaisia, skandinaavisia ja kansainvälisiä ravintoloita osaksi ravintolaopasta. Lisäksi kävi ilmi, että yli puolet vastanneista kokivat ravintolan otollisen sijainnin olevan 15–30 minuutin kävelymatkan päässä Hostel Domus Academicasta. Vastajat toivoivat tutkimustuloksien perusteella ravintoloita, jotka tarjoavat etenkin suomalaisia ja skandinaavisia ruokia ja raaka-aineita.</p> <p>Ravintolaopas on toteutettu alkuperäisesti sähköiseen muotoon, jotta sen muokkaaminen onnistuu jatkossa helposti. Ravintolaopas tulee käyttöön kesällä 2015 Hostel Domus Academican yleiseen asiakastilaan sille tarkoitettuun kansioon.</p>	
<b>Asiasanat</b> Ravintolaopas, ruokamatkailu, opaskirjallisuus, ruokakulttuuri	

Degree programme in Hotel and Restaurant Management

<b>Authors</b> Sanni Viirto	<b>Group or year of entry</b> 2011
<b>The title of thesis</b> A traveller's restaurant guidebook to Helsinki for Hostel Domus Academica's customers	<b>Number of report pages and attachment pages</b> 66+33
<b>Advisor</b> Johanna Rajakangas-Tolsa	
<p>The purpose of this Bachelor's degree was to create a traveller's restaurant guidebook to Helsinki for Hostel Domus Academica's customers. Hostel Domus Academica is a summer hostel located in Kamppi and it is open from June 1<sup>st</sup> till September 1<sup>st</sup>.</p> <p>This Bachelor's degree has two aims. The first one is to create a comprehensive and practical restaurant guidebook that Hostel Domus Academica's customers may use while visiting Helsinki. By creating the guidebook, the aim was to improve Hostel Domus Academica's customer satisfaction. The other aim was to ease the receptionists' daily work of advising customers about the restaurants in Helsinki.</p> <p>The restaurant guidebook was composed by creating a survey for Hostel Domus Academica's international customers. The survey was conducted at Hostel Domus Academica in August 2014 and there were a total of 122 respondents. Over 70 % of Hostel Domus Academica's customers are international and therefore the survey and the restaurant guidebook were both composed in English. The meaning of the survey was to find out i.e. what kind of restaurants the customers were hoping to have as a part of the guidebook, how far the favorable restaurants are located and what kind of foods and ingredients the restaurants serve.</p> <p>Based on the results, the majority of the respondents were looking for especially Finnish, Scandinavian and International restaurants. Over 50 % of the respondents also replied that the distance they were willing to travel for a restaurant recommendation was from 15 to 30 minutes by walk. The respondents were looking for restaurants that serve especially Finnish and Scandinavian dishes.</p> <p>The restaurant guidebook was originally created as an electronic version so that it is easier to modify. The guidebook is going to be put to use during Summer 2015 in Hostel Domus Academica. It is going to be located at the hostel's common room where it is available for everyone to read.</p>	
<b>Key words</b> Restaurant guidebook, food travelling, guide literature, food culture	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Ruokamatkailu .....	5
2.1	Mitä ruokamatkailu on ja keitä ruokamatkailijat ovat? .....	7
2.2	Ruokamatkailu Suomessa .....	14
2.3	Helsinki ruokamatkailukohteena .....	15
2.4	Ruokamatkailu majoitusliikkeen näkökulmasta .....	23
3	Opaskirjan laatiminen .....	25
3.1	Kenelle tarkoitettu ja miksi? .....	26
3.2	Sisältö ja rakenne .....	27
3.3	Ulkoasu ja tyyli .....	28
4	Opinnäytetyön toimeksiantajayritys Hostel Domus Academica .....	30
4.1	Palvelut ja vastuullinen liiketoiminta .....	32
4.2	Kesän 2014 onnistumiset, haasteet sekä tavoitteet seuraaville kausille .....	34
5	Kyselytutkimus .....	36
5.1	Kyselytutkimuksen tavoitteet, toteutus ja sisältö .....	36
5.2	Kyselytutkimuksen tulokset .....	40
5.2.1	Vastaajan perustiedot .....	41
5.2.2	Ravintoloiden otollinen sijainti Hostel Domus Academicasta .....	44
5.2.3	Raaka-aineet, joita oppaan käyttäjä haluaa maistaa .....	45
5.2.4	Tekijät, jotka vaikuttavat ravintolavalintaan .....	46
5.2.5	Ravintolatyypit, joita vastaajat haluaisivat kokeilla Helsingissä .....	47
6	Oppaan tekeminen .....	49
6.1	Ideasta suunnitteluun .....	49
6.2	Oppaan tavoitteet ja kohderyhmät .....	50
6.3	Suunnittelusta toteutukseen .....	52
6.4	Tuotoksena ravintolaopas .....	54
7	Pohdinta ja johtopäätökset .....	60
7.1	Onnistumiset ja kehityshedotukset .....	60
7.2	Jatkotutkimusmahdollisuudet .....	65



Lähteet.....	67
Liitteet.....	73
Liite 1. Kyltti .....	73
Liite 2. Kyselytutkimus .....	74
Liite 3. Kyselytutkimus .....	75
Liite 4. Kyselytutkimus .....	75
Liite 5. Kyselytutkimus .....	77
Liite 6. Ravintolavalintaan vaikuttavat tekijät .....	78
Liite 7. Ravintolatyypit, joissa asiakas haluaisi käydä Helsingissä ollessaan.....	79
Liite 8. Ravintolaopas .....	80

# 1 Johdanto

World Food Travel -yhdistyksen (2008) tutkimustulosten mukaan ruoan ja gastronomian tärkeyttä matkakohteessa kuvaa se, että lähes 100 % matkailijoista syövät ravintoloissa matkustaessaan uuteen matkakohteeseen. Ravintolaruokailun sanotaan lisäksi Kivela & Crottsin (2006) mukaan olevan matkailijalle kolmanneksi suosituin aktiviteetti itse matkakohteessa. Kohteen gastronomisten vaihtoehtojen uskotaan tuottavan asiakkaalle lisäarvoa ja uusia kokemuksia, jotka saattavat olla syinä siihen, että asiakas palaa samaan matkakohteeseen ja jopa samaan majoitusliikkeeseen uudelleen. Matkailuyrityksellä on siis mahdollisuus erottautua kohteen ruokatarjontaa hyödyntämällä muista alueen matkailuyrityksistä ja lisätä näin omaa kilpailuetuaan markkinoilla. (Ammattikeittiö 2014, 43.)

Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona majoitusliike Hostel Domus Academicalle. Opinnäytetyöprojektin keskeisimmässä osassa oli luoda Hostel Domus Academican asiakkaille suunnattu ravintolaopas Helsinkiin. Vastaavanlaisia opinnäytetöitä ei ole tehty Hostel Domus Academicaan aiemmin. Opinnäytetyö erottuu ainutlaatuisuudellaan ja sillä, että se on suunnattu juuri Hostel Domus Academican asiakaskunnalle helpottamaan heidän ravintolan valintapäätöstään. Aihe on lisäksi ajankohtainen, sillä ruokamatkailun sanotaan olevan Suomessa kasvavassa trendissä ja ruokamatkailijoiden sanotaan haluavan tutustua suomalaiseen elämäntapaan, johon liittyy vahvasti kohteen ruokakulttuuri (Havas & Jaakonaho 2013b, 73). Matkailijoiden kerrotaan hakevan yhä houkuttelevampia kokemuksia ruokamatkailun kautta ja näin etsivän uusia inspiroivia matkakohteita (Blomqvist, E. 2007, 17). Ravintolaoppaan avulla Hostel Domus Academia tarjoaa asiakaskunnalleen heille suunnatun palvelumuodon ja vastaa näin heidän tarpeisiinsa kohteen ruokakulttuurin kokemisesta. Tarpeiden tyydyttämisen kautta ravintolaoppaan avulla Hostel Domus Academicalla on mahdollisuus parantaa asiakastyytyväisyyttään.

Hostel Domus Academica on Helsingin Kampissa sijaitseva hostelli, joka toimii pääsääntöisesti kesällä. Opinnäytetyön laatija on työskennellyt Hostel Domus Academicassa kahtena edeltävänä kesänä ja sai kokemuksen perusteella ajatuksen lähteä laajentamaan majoitusliikkeen palvelutarjontaa. Yhdessä toimeksiantajan kanssa palvelutarjonnan nykytilaa kartoittaen löytyi tarve Helsingin ravintolaoppaalle.

Opinnäytetyöllä on kaksi päätavoitetta. Tavoittena on luoda toimiva ja kattava ravintolaopas Hostel Domus Academican asiakkaiden käyttöön ja lisätä näin matkailuyrityksen palveluita. Samalla tavoitteena on erottautua muista pääkapunkiseudun matkailuyrityksistä sekä tuottaa asiakkaalle lisäarvoa ja sen kautta parantaa majoitusliikkeen asiakastyytyvääisyyttä. Samalla ravintolaopas helpottaa asiakkaan ravintolan valintapäätöstä. Lisäksi tavoitteena on helpottaa vastaanottovirkailijoiden työkuormaa, sillä oppaan avulla Helsingin ravintolatarjonnan esittely asiakkaille onnistuu nopeammin ja sujuvammin.

Opas laadittiin kyselytutkimuksen pohjalta. Kyselytutkimus toteutettiin Hostel Domus Academicassa elokuussa 2014 ja otantaan osallistui yhteensä 122 kansainvälistä asiakasta. Kyselytutkimus oli avoin kaikille Hostel Domus Academican kansainvälisille asiakkaille ja sitä jaettiin Hostel Domus Academican vastaanotossa ja yleisissä tiloissa yhteensä kaksi viikkoa. Vastausten perusteella pyrittiin selvittämään, mitä Hostel Domus Academican asiakkaat toivovat ravintolaoppaan sisältävän. Lisäksi selvitettiin, millaisia ruokia ja ravintoloita asiakkaat haluavat kokeilla Helsingissä. Ravintolaopas on täten laadittu täysin tutkimustuloksien osoittamien vastausten perusteella ja se on segmentoitu juuri Hostel Domus Academican asiakkaille.

Opinnäytetyön tietoperusta on koottu kolmesta osiosta. Ensimmäiseksi on käsitelty ruokamatkailua ja sen määritelmää, ruokamatkailijatyyppejä sekä millaista ruokamatkailu on Suomessa. Lisäksi opinnäytetyössä on selvitetty Helsingin ruokamatkailun nykytilaa hyödyntämällä net scouting -tutkimusmenetelmää. Net scouting -tutkimusmenetelmän avulla haetaan tietoa aiheesta hyödyntäen internetistä

löytyviä lähteitä, joiden pohjalta opinnäytetyön tekijä on koonnut tiedot yhdeksi kokonaisuudeksi. Helsingin ruokamatkailun nykytilan arvoiminen tehtiin siksi, että se toimisi kattavana pohjana ravintolaoppaalle. Näin ravintolaopas sisältää ajankohtaisia ravintoloita ja tietoja. Opinnäytetyön tietoperustan toinen osio käsittelee opaskirjan laatimista. Osiossa käsitellään, mitä opaskirjallisuus on, kenelle se on suunnattu ja miten se tulisi rakentaa. Lisäksi osiossa on tuotu esille hyvän opaskirjan sisältämiä elementtejä ja tehokeinoja. Opinnäytetyön kolmas osio koostuu toimeksiantajayrityksen esittelystä. Esittelyssä kuvataan Hostel Domus Academican matkailijatilastoja kesältä 2014 sekä sen tavoitteita sekä palveluita. Opinnäytetyön lopussa on käsitelty kyselytutkimusta ja sen laatimisprosessia. Lisäksi on purettu kyselytutkimuksen osoittamia tuloksia. Viimeiseksi on esitetty koko ravintolaoppaan prosessikuvaus ja tuotu esille loppupäätelmiä, kehityshedotuksia sekä jatkotutkimusmahdollisuuksia.

Opinnäytetyö on rajattu käsittelemään juuri Helsingin ravintoloita ja Hostel Domus Academican asiakkaita. Lisäksi ravintolaopas on rajattu sisältämään ravintoloita, joita Hostel Domus Academican asiakkaat ovat kyselytutkimuksen pohjalta toivoneet. Rajaus on tehty siksi, että muuten ravintolaopas olisi paisunut liian laajaksi ja sen toteuttaminen olisi vaatinut paljon enemmän aikaa. Karhun ym. (2005, 212–213) ja Uimosen (2003, 19–20) mukaan on tärkeää, että kirjoittaja tuntee ja täyttää lukijansa tarpeet. Kirjoittajan pitää siksi miettiä, mitä opaskirjan lukijat odottavat sen sisällöltä. Täten ravintolaopas on laadittu täysin kyselytutkimuksen osoittamien vastausten pohjalta.

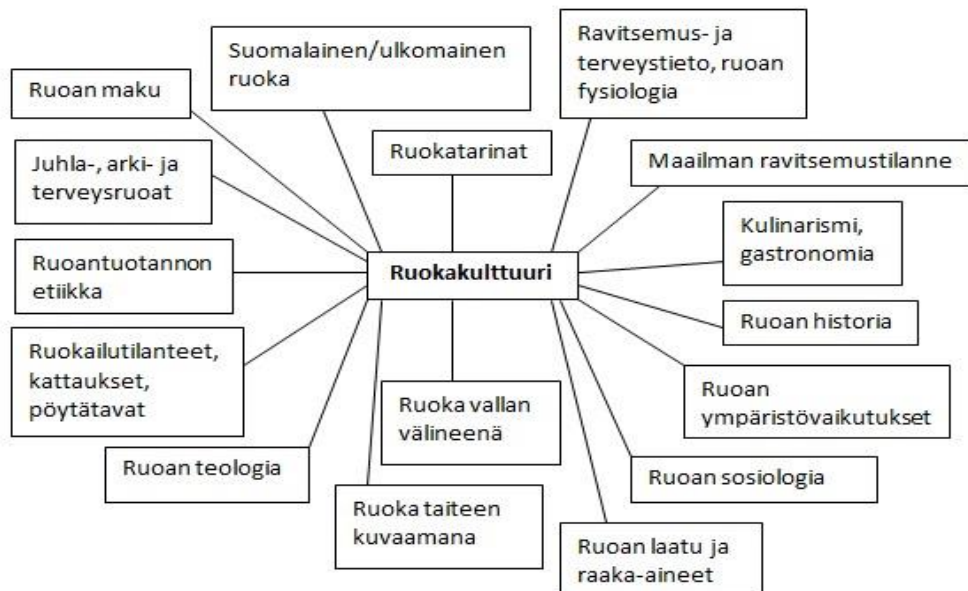
Koska Hostel Domus Academican asiakaskunnasta yli 70 % saapuvat ulkomailta, sekä kyselytutkimus että ravintolaopas on toteutettu englannin kielellä. Lisäksi ravintolaoppaan käytön helpottamiseksi opas on laadittu kirjalliseen muotoon. Ravintolaoppaassa on käytetty visuaalisia tehokeinoja, kuten värejä ja kuvia, jotta se olisi lukijalle mahdollisimman helppoa ja mielenkiintoista luettavaa. Tehokeinoja hyödyntämällä kirjoittaja saa viestin välittämiseen tehoa, joka puolestaan auttaa lukijaa vastaanottamaan tiedon. (Karhu ym. 2005, 271.) Ravintolaopas on koottu yhdeksi

kokonaisuudeksi, joka sisältää tietoa Suomen ruokakulttuurista, suomalaisista perinneruoista sekä ravintolatavoista- ja käyttäytymisestä. Lisäksi oppaaseen on koottu kattava lista erilaisia Helsingin ravintoloita, kuten suomalaisia, skandinaavisia ja kalaravintoloita. Oppaan loppuun on lisätty lähdekirjallisuutta ja internetlähteitä, joihin asiakkaat pystyvät tutustumaan halutessaan lukea lisää Helsingin ruokatarjonnasta ja Suomen ruokakulttuurista.

## 2 Ruokamatkailu

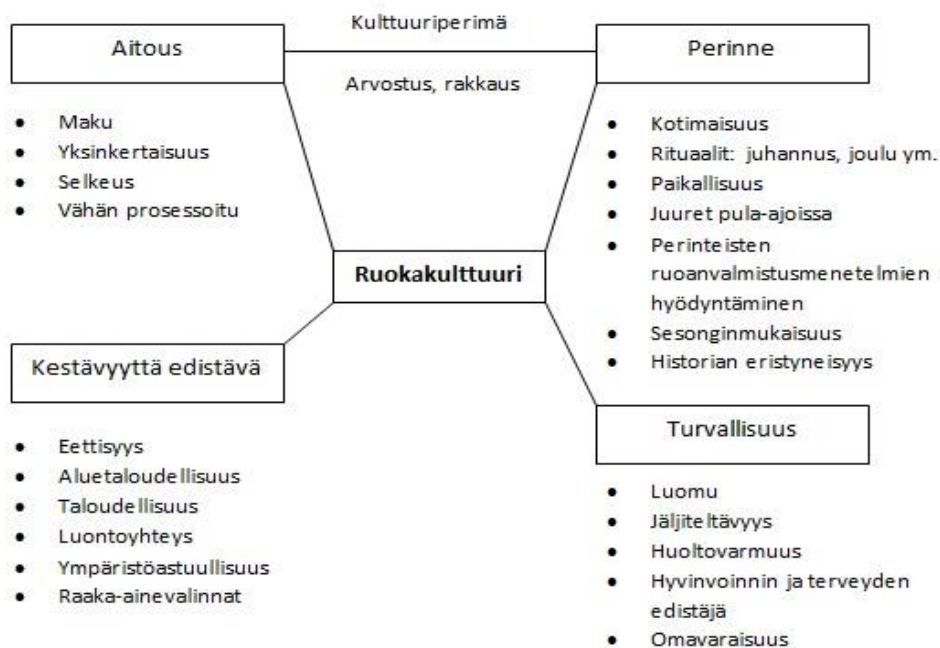
Yhä useammat nykypäivän matkailijoista ovat kiinnostuneempia maistamaan matkailukohteen alkuperäistä ja paikallista ruokaa sekä makuja. Erilaiset maust ja raaka-aineet kertovat kyseisen maan tai alueen kulttuurista, historiasta ja toimintatavoista. Ruokaan sanotaan siksi vaikuttavan yhä enemmän itse matkakohteen valintaan. Useissa tutkimuksissa sen arvioidaan toimivan jopa yhtenä matkakohteen valintakriteerinä. Ruokaan ja juomaan käytetään nykyään yksi kolmasosa matkailijoiden käyttämästä rahasta maailmanlaajuisesti (Mak, Lumbers & Eves 2012, 172). Eeva Blomqvistin (2007, 17) mukaan ruokamatkailuun liittyy lisäksi matkailuelämys, jonka sanotaan muodostuvan ruoan kautta sillaksi kahden eri kulttuurin välille.

Ruokamatkailuun liittyy vahvasti matkustuskohteen ruokakulttuuri. Siksi ruokakulttuurin määrittely on ruokamatkailun ymmärtämisen kannalta välttämätöntä. Ruokakulttuuriin sanotaan liittyvän ruoan ohella maan sosiaaliset ja kulttuuriset tekijät, raaka-aineet, ruoan historia ja maku sekä erilaiset ruokatarinat. Kun tekijät liitetään yhdeksi kokonaisuudeksi, puhutaan ruokakulttuurista. (Kuvio 1). Ruokakulttuurille ei täten ole yksiselitteistä määritelmää vaan se koostuu monen eri tekijän summasta. (Ruokatieto Yhdistys Oy 2009a , 38.)



Kuvio 1. Ruokakulttuurin muodostajat Rauramo (2008) mukaellen

Samoin ruokakulttuurin moniulotteisesta määritelmästä kuvaa valtakunnallinen kehittämisyksikkö EkoCentria. EkoCentrian (2008) mukaan ruokakulttuuri koostuu ruoan aitoudesta, maan kulttuuriperinteestä, kestävyiden edistämisestä sekä ruoan turvallisuudesta. EkoCentrian (2008) näkemys ruokakulttuurin moniulotteisuudesta on havainnollistettu kuviossa 2. (Syväniemi 2011, 14.)



Kuvio 2. Ruokakulttuurin moniulotteisuus EkoCentriaa (2008) mukaellen

Tässä osiossa olen käsitellyt ruokamatkailua Suomessa ja Helsingissä. Lisäksi olen määritellyt sen, mitä ruokamatkailu tarkoittaa, mitä eri ulottuvuuksia sillä on ja millaisia ovat ruokamatkailijatyypit. En kuitenkaan ole erikseen määritellyt ruokaa ja matkailua, sillä ne tulevat esille termin ”ruokamatkailu” yhteydessä. Olen käsitellyt ruokamatkailua erityisesti matkailun näkökulmasta, sillä opinnäytetyöni tuotoksen kannalta tämä rajaus tuo eniten lisäarvoa toimeksiantajalleni. Olen siksi rajannut tästä osiosta pois ruokamatkailun gastronomian, teollisuuden ja ruoantuotantotalouden näkökulmat.

Ruokamatkailua tietoperustassa käsittelen juuri sen takia, että se on vahvasti sidoksissa tuottamaani ravintolaoppaaseen. Ruokamatkailun määrittely ja pohdinta lisäksi auttaa ravintolaoppaan rakentamisessa ja kokonaiskuvan hahmottamisessa. Koska Hostel Domus Academica on majoituspalvelua tarjoava yritys ja ravintolaopas on vahvasti liitoksissa matkakohteen ruokakulttuuriin ja matkailuun on loogista, että käsittelen ruokamatkailua yhtenä tietoperustan osa-alueena. Lisäksi sen käsittely tuo toimeksiantajalleni lisäarvoa ja mahdollisuuksia kehittää toimintaansa, sillä ruokamatkailu on maailmalla kasvava matkailutrendi (Herrera, Herranz & Arilla 2012, 48).

## **2.1 Mitä ruokamatkailu on ja keitä ruokamatkailijat ovat?**

Ruokamatkailu on kokemuksellinen matkailun muoto, jossa matkailija matkustaa toiselle gastronomiselle alueelle joko elämyksen tai viihdetarkoituksen takia. Kyseisiä elämys- ja viihdetarkoituksia ovat erilaiset tapahtumat kuten ruokamessut ja ruokafestivaalit, myyjäiset, ruokatorit, ruokaohjelmat ja ruoanvalmistuskurssit tai maisteluretket. (Herrera, Herranz & Arilla 2012, 6.)

Lisäksi ruokamatkailuun sanotaan liittyvän elämäntapa, joka sisältää kokeilua, eri kulttuurien oppimista, tiedonhankintaa ja ymmärrystä matkailutuotteiden ominaisuuksiin sekä paikallisten kulinaaristen kokemusten kautta kulutukseen. Näillä elementeillä uskotaan olevan matkailijalle merkittävä syy tai motivaatio matkustaa tiettyyn matkakohteeseen. (Herrera, Herranz & Arilla 2012, 6.)



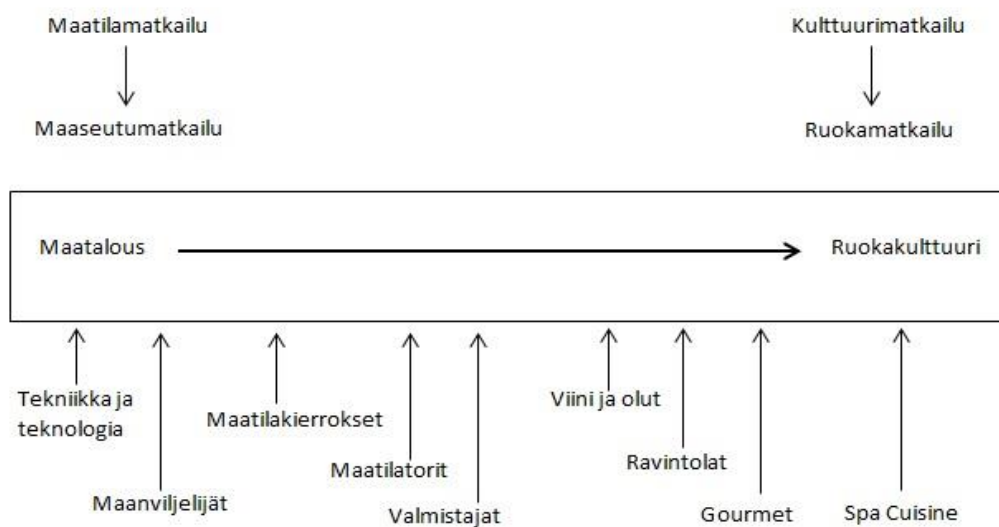
Toisaalta Erik Wolf teoksessaan *Culinary Tourism* (2006, 1–3) painottaa ruokamatkailun olevan ennen kaikkea ruokaan ja juomaan liittyvän kehityksen ja edistämisen summa, joka houkuttelee matkailijoita tiettyyn matkakohteeseen. Wolf täsmentää, että ruokamatkailu sisältää kaikki ruoan ja juoman nauttimiseen liittyvät kokemukset riippumatta siitä, minkä tasoinen ravintola tai ruokailukokemus on kyseessä. Olkoon kyseessä vierailu pienessä kahvilassa, fine dining -ravintolassa tai vaikkapa illallinen ystävien luona, kaikki ruokaan ja juomaan liittyvät kokemukset ovat yhtä lailla osa ruokamatkailua.

C. Michael Hall, Liz Sharples, Richard Mitchell, Niki Macionis sekä Brock Cambourne teoksessaan *Food Tourism Around the World* (2003) puolestaan tuovat esille erilaisen näkökulman ruokamatkailuun. Toisin kuin Erik Wolf (2006, 1–3) ja Herrera, Herranz & Arilla (2012, 6) kertovat ruokamatkailun koostuvan kaikesta ruoan ja juoman nauttimiseen liittyvistä kokemuksista, Hallin ym. (2003, 10) mukaan mikä tahansa ravintolavierailu ei kuitenkaan ole ruokamatkailua.

Hall ym. (2003, 10) esittävät teoksessaan teorian, jonka mukaan tärkeimpänä ruokamatkailun määritteenä on kiinnostus ja halu kokeilla tietynlaisia ruokia, tietyllä alueella tuotettuja ruokia tai jopa tietyn kokin valmistamia ruokia. Tiivistettynä ruokamatkailussa on heidän mukaansa ensisijaisesti kyse nimenomaan ruoasta matkustusmotiivina.

Ruokamatkailun synty ja kehitys liittyvät moneen eri tekijään ja niiden summaan. Maatalouden ilmestyminen ja kehitys on luonut vahvan pohjan erilaisille maakohtaisille ruokakulttuureille. Myöhemmin eri kulttuurien sekoittuminen globalisaation myötä ja sen kautta kiinnostus toisiin kulttuureihin loivat pohjaa ruokamatkailun synnylle ja kiinnostukselle eri maiden ruoka- ja juomakulttuureja kohtaan. Lisäksi ajan ja tarpeen sekä arjen ja loman väliset suhteet ovat liittyneet ruokamatkailun syntyyn ja sen kehitykseen. (Boniface 2003, 14.)

Ruokamatkailulla on juuret maataloudessa, sillä siihen liittyy vahvasti ruokakulttuuri. Ruoanvalmistusraaka-aineet kuten hedelmät, viljat, vihannekset ja kalat ovat alueesta riippumatta osa ruokakulttuuria. Nämä raaka-aineet ruoanvalmistuksessa ovat niitä, mitkä muodostavat matkailijalle ikimuistaisen ruokamatkailukokemuksen. Erona maaseutu- ja ruokamatkailun välillä on Wolfin mukaan se, että maaseutumatkailu keskittyy vahvemmin teknologiaan, maanviljelyyn ja maatalousprosesseihin, ruokamatkailu puolestaan valmistettuun ruokaan ja juomaan sekä ravintoloihin. (Kuvio 3.) Makrotasolla ruokamatkailu on täten osa kulttuurimatkailua, sillä ruokakulttuuri on yksi kulttuurin ilmenemismuoto. (Wolf 2006, 3–6.)



Kuvio 3. Ruokamatkailu on kulttuurimatkailun ilmenemismuoto Wolfin (2006, 6) mallia mukaellen

Kuviosta näkyy, että ytimenä keskellä ovat maatalous ja ruokakulttuuri. Maatalouden myötä ruokakulttuuri muodostuu ja siihen liittyy erilaisia tekijöitä. Maatalouden muokkaantumiseen vaikuttavat tekniikka ja teknologia, maanviljelys, maatilakierrokset ja torit sekä valmistajat. Mitä lähemmäs ruokakulttuuria kuviossa siirrytään, sen prosessoidumpia siihen liittyvät tekijät ovat. Ruokakulttuurin muokkaantumiseen vaikuttavat puolestaan maataloudesta lähtöisin olevat viini ja olut sekä ravintolat ja ruoka, kuten gourmet ja spa cuisine. (Wolf 2006, 5–6).

Spa cuisine tarkoittaa eräänlaista hoitomuotoa, jota käytetään muutamissa kylpyläkonsepteissa. Niiden tarkoituksena on kylpylähoitojen tapaisesti hoitaa ihmismieltä- ja vartaloa, mutta ne toimivat sisältäpäin ulos päinvastoin kuin kylpylähoidot. Spa cuisine -konseptille tyypillistä ovat tuoreet ja luonnolliset raaka-aineet sekä vähäinen suolan ja rasvan käyttö. (Spa Cuisine 2005, 66.)

Ruokamatkailu on matkailun muoto, joka on selvästi kasvuvaiheessa. Se on matkakohteen paikallinen ilmiö, jolla on positiivisia vaikutuksia maan talouteen, työllisyyteen sekä kulttuuriin, sillä matkailijat ovat kiinnostuneempia tutustumaan paikalliseen ruokaan, ruoan alkuperään ja tuotantoon sekä yleisesti maan ruokakulttuuriin. Siksi ruokamatkailua nimitetään joskus lisäksi kulttuurimatkailuksi. Vaikka ruokamatkailu on vielä vähemmistömatkailijoiden keskuudessa harjoitettua, se silti parantaa yleistä käsitystä matkakohteesta sekä tukee kyseisen maan taloutta. (Herrera, Herranz & Arilla 2012, 9–10.)

Ruokamatkailulla on erittäin hyvät tulevaisuudennäkymät ja sanotaan, että se tulee nousemaan yhdeksi matkailun vahvimaksi osa-alueeksi (Herrera, Herranz & Arilla 2012, 9–10). Euroopassa tehdään vuosittain noin 600 000 matkaa, joiden ensisijaisena tarkoituksena on matkakohteen ruoka ja juoma. Matkailualan asiantuntijoiden arvoiden mukaan matkailualan kysyntä tulee kasvamaan vuodessa 7–12 %. Ruokamatkailu on kasvanut vuosi vuodelta niin nopeaa vauhtia, että sen on sanottu muodostuneen matkailutrendiksi. Ruoka ja juoma eivät ole enää pelkästään matkan välttämättömyys vaan lähinnä kulttuurinen osatekijä, aivan kuten vierailu museoon tai konserttiin. (Herrera, Herranz & Arilla 2012, 48.)

Samoin ruokamatkailun hyvistä tulevaisuudennäkymistä kirjoittaa matkailun tulevaisuudentutkija Ian Yeoman teoksessaan *2050 – Tomorrow's Tourism* (2012, 174, 176–177, 190–191). Hänen mukaansa ruoan ja juoman kysynnän jatkuva kasvaminen tulee vaikuttamaan radikaalisti ruokamatkailun kasvuun. Yeoman lisää, että tulevaisuuden matkakohteet tulevat käyttämään maan ruokakulttuuria merkittävänä

matkailijoiden vetonaulana. Näin ruoalla tulee olemaan lisäksi merkitys matkailijan tuntemuksissa siitä, oliko matka lopulta onnistunut ja palaisiko matkailija mielellään samaan kohteeseen uudelleen.

Lisäksi Matkailun edistämiskeskuksen vuonna 2013 julkaiseman rajahaastattelututkimuksen mukaan Suomen matkailussa on tapahtunut muutoksia. Matkailijatilastojen mukaan Suomessa kävi vuonna 2012 noin 7,6 miljoonaa ulkomaista matkailijaa. Tulos oli jopa 5 % enemmän verrattuna edellisvuoteen ja yleisin matkan syy oli vapaa-ajan matka. Vajaa kolmasosa kaikista matkailijoista kertoivat päämatkakohteensa Suomessa olevan Helsinki. Selvää täten on, että Suomen ja Helsingin matkailu ovat nousukiidossa. Vapaa-ajan matkustelun suosio puolestaan kertoo, että ruokamatkailu on oletettavasti nousevassa asemassa. (MEK 2013, 30, 60.)

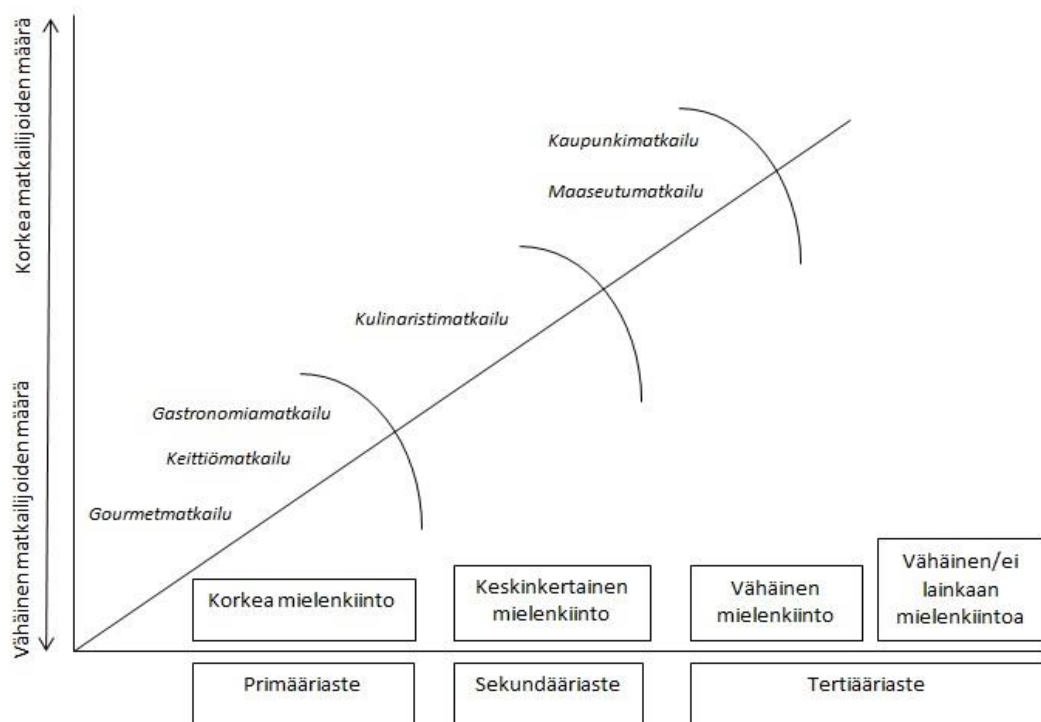
Bonifacen (2003, 19) mukaan on mahdollista määritellä, minkälainen on tyypillinen ruokamatkailija ja mitkä asiat ovat ruokamatkailijalle tyypillisiä. Ruokamatkailijan kuvaillaan hänen mukaansa olevan iäkkäämpi ja korkeasti koulutettu henkilö, joka on vaativa ja tarkkanäköinen sekä haluaa matkailukokemuksensa olevan elämyksellinen ja syvälinen.

Kyseinen matkailijatyypin ei silti hänen mukaansa ole ainoa, mutta kaikista yleisin. Toisen ruokamatkailijatyypin Boniface kuvailee olevan ekstrovertti ja elämäniloinen hulluttelija, joka haluaa kokea lomallaan ylellisyyttä. Tähän hän pyrkii nimenomaan ruoalla herkuttelun ja itsensä hemmottelun kautta. Ekstrovertin kaltainen ruokamatkailija haluaa kokeilla ennen kaikkea mainittavia ravintoloita ja loistokkaita yökerhoja eikä ole niinkään kiinnostunut maalle tai kaupungille tyypillisistä asioista. (Boniface 2003, 20.)

Hallin ym. (2003, 9) teorian mukaan ruokamatkailijatyypien jaottelu ei kuitenkaan ole yhtä mustavalkoista, kuin mitä Boniface teoksessaan *Tasting tourism: Travelling for Food and Drink* (2003, 20) kuvailee. Hallin ym. (2003, 9) mukaan oleellista on luokitella

erikseen matkailijat, joille ruoka on vain yksi osa koko matkailukokemusta ja matkailijat, joiden aktiviteetit, käyttäytyminen ja jopa matkakohde ovat vahvasti sidoksissa kiinnostukseen alueen ruokaa kohtaan.

Erik Wolf teoksessaan *Culinary Tourism* (2006, 3) kuvailee Hallin ym. (2003, 9) tapaisesti, ettei ruokamatkailijan määrittely ole yksiselitteistä. Wolfin mukaan ruokamatkailija ei aina ole pelkkä yksityishenkilö. Esimerkiksi pienryhmä, kokki tai muu ruoka-alan ammattilainen voi olla ruokamatkailija varsinkin, jos matkan tarkoitus on oppia lisää vaikka uusista ruoanlaittotekniikoista. Hall ym. teoksessa *Food Tourism Around the World* (2003, 11) ovat puolestaan jakaneet ruokamatkailun asteet kolmeen ja ruokamatkailijatyytit neljään eri kategoriaan riippuen siitä, mikä on heidän kiinnostuksensa taso matkakohteen ruokakulttuuriin. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Ruokamatkailun asteet ja ruokamatkailijatyytit Hallin (2003, 11) mallia mukaellen

Kuviosta näkyy, että ruokamatkailun kapeimpaan osioon, primääriasteeseen, kuuluvat gastronomiamatkailu, keittiömatkailu sekä osion huipulla gourmetmatkailu.

Primääriasteeseen kuuluvia ruokamatkailijoita on kaikista matkailijoista vähiten. *Global Culinary Tourism* (2009) raportin mukaan vain 8 %:lla kaikista matkailijoista matkan pääsyy on elämysten hakeminen fine dining- ja Michelin tähtiä omaavista ravintoloista (Ruoka & Matkailu 2013). Primääriasteeseen kuuluville ruokamatkailijoille tyypillistä on matkakohteen ruokaan liittyvä korkea mielenkiinto. He saattavat matkustavaa kohteeseen primäärimotiivinaan vierailu tiettyssä ravintolassa, torilla tai viinitilalla. Kaikkien primääriasteeseen kuuluvien matkailijoiden, tai suurimman osan heistä, aktiviteetit ovat vahvasti sidoksissa kohdealueen ruokakulttuuriin. (Hall ym. 2003, 11).

Kuvion sekundääriasteeseen sijoittunut kulinaristimatkailu on heti primääriasteen jälkeen. Kulinaristimatkailijoille on Hallin ym. (2003, 11) mukaan tyypillistä kesinkertainen mielenkiinto matkakohteen ruokakulttuuria kohtaan. He saattavat käydä tutustumassa alueen paikalliseen kauppatoriin tai ravintolaan yhtenä osana matkan laajempaa aktiviteettikonaisuutta.

Kolmanneksi kuvion osioista sijoittuu tertiääriaste, jolle tyypillistä on kohteen ruokakulttuurin toissijainen merkitys osana matkaa. Tämän osion matkailumuotoja kutsutaan maaseutu- ja kaupunkimatkailuiksi, jotka muodostavat suurimman matkailijajoukon. *Global Culinary Tourism* -raportin (2009) mukaan aidot ruokailukokemukset ovat keskiössä. Suurin osa matkailijoista ei kaipaa fine dining - hienouksia, vaan aidot ja yksinkertaiset ruokailukokemukset ovat tärkeämpiä. (Havas & Jaakonaho 2013a.) Tertiääriasteeseen sijoittuvalla matkailijalla on vain vähän mielenkiintoa kohteen ruokakulttuuriin. Hän saattaa käydä katsastamassa kohteen kauppatorin, ruokafestivaalin tai ravintolan vain, koska se on hänelle jotain uutta ja tuntematonta. Lisäksi kyseiseen matkailijajoukkoon kuuluvat matkailijat, joilla on vain vähän tai ei lainkaan kiinnostusta kohteen ruokakulttuuria kohtaan. Tähän joukkoon kuuluva matkailija saattaa käydä katsastamassa paikallisen ravintolan vain, koska hänen on syötävä matkansa aikana. (Hall ym. 2003, 11). Samoin Groce & Perri teoksessaan

*Food and wine tourism* (2010, 45) kirjoittavat ruokamatkailijoista, jotka eivät ole matkakohteen ruoan ja juoman suhteen kovin kiinnostuneita. Kyseinen matkailijatyyppejä haluaa mieluummin nauttia lomalla ja täten saada mukavia matkakokemuksia.

## 2.2 Ruokamatkailu Suomessa

Ruokamatkailun suosion kasvuun Suomessa on monia syitä. Erilaiset trendit, jotka ohjaavat ruoan kulutusta, vaikuttavat osaltaan ruokamatkailun suosioon. Näistä esimerkkejä ovat lukuiset ruokaohjelmat, kotikokkailun suosion nousu sekä ruokakulttuureja ja gastronomiasta käsittelevä kirjallisuus ja lehdet. Laadun, ympäristöystävällisyyden ja ruoan aitouden katsotaan vaikuttavan ruokamatkailun kysyntään ja kulutukseen, joiden kautta matkailijat hakevat yhä houkuttelevampia makuelämyksiä ja etsivät uusia inspiroivia matkakohteita. (Blomqvist 2007, 17.) Jo toisen maailmansodan jälkeen Suomeen alkoi syntyä yhdistyksiä, jotka toimivat eräänlaisina kotimaisen ruokakulttuurin ja ruokamatkailun puolestapuhujina, kuten Suomen Gastronomien Seura vuodesta 1945 lähtien. Suomen Gastronomien Seuran myötä syntyi ulkomaisiin järjestöihin liittyviä alaosastoja ja pienyhdistyksiä, kuten Tornin Ritarit -veljeskunta vuodesta 1949 lähtien. Ruoasta alettiin puhua yhä laajemmin gastronomiana. (Ruokatieto Yhdistys ry. 2009b.)

Matkailusta puhutaan lisäksi nykyään yhä useammin termillä *life-seeing* eli elämäntapamatkailu, ei niinkään *sightseeing*, johon puolestaan liittyy vahvasti pelkästään matkakohteen nähtävyydet. Samoin Suomessa yhä useammat matkailijat haluavat tutustua nimenomaan suomalaiseen elämäntapaan, johon liittyy vahvasti ruokamatkailu. Ruokamatkailun sanotaan muodostavan matkailijalle elämyksellisen matkailukokemuksen. Toisaalta sen kehittymisen uskotaan tuovat lisäksi kotimaan matkailuun uudenlaista vetovoimaa, joka vaikuttaa koko maan ja alueen brändäykseen. (Havas & Jaakonaho 2013b, 73.)

Toisaalta ruokamatkailulla ei ole vielä suurta merkitystä Suomen matkailualalle, sillä Suomea ei vielä pidetä täysivaltaisena ruokamatkailukohteena. Suomi silti mielletään

matkailumarkkinoillisesti osaksi Skandinaviaa, johon ympäri maailmaa yhdistyy positiivisia mielikuvia. Näihin mielikuviin liittyy lisäksi vahvasti ruoka. (Havas & Jaakonaho 2013b, 7.)

Jaakonahon ja Havaksen (2013b, 16–17) mukaan suomalainen ruoka on ollut pimennossa matkakohteiden markkinointiesitteissä, joten ulkomaan matkailijat eivät vielä tunne aitoa Suomen ruoka- ja tapakulttuuria. Suomalaisen ruoan silti kerrotaan herättävän mielenkiintoa maailmalla juuri sen erilaisuuden ja eksoottisuuden takia. Ulkomaalaiset matkailijat kokevat suomalaisen ruoan olevan puhdasta, turvallista ja terveellistä. Lisäksi ruoan paikallisuus, maukkaus ja perinteikkäys mielletään osaksi suomalaista ruokakulttuuria ulkomaalaisten matkailijoiden keskuudessa. Jotta Suomesta saataisiin nostettua elämyksellinen ruokamatkailukohde, tulisi ravintoloiden panostaa suomalaisen ruoan saatavuuteen. Villiruoka, yrtit ja riista toimivat näistä raaka-aineista esimerkkeinä. (Havas & Jaakonaho 2013b, 71.)

Matkailijoiden oletetaan haluavan selkeistä ja puhtaista raaka-aineista valmistettua ruokaa, jonka alkuperä tunnetaan. Lisäksi paikallisuus, suomalaisuus ja sesonkien hyödyntäminen koetaan tärkeäksi osaksi ruokatuotetta Suomessa matkailijan näkökulmasta. Super- ja villiruoan tarjonta sekä erilaiset kalat ovat näistä aitoja ja mutkattomia vaihtoehtoja ja yhdistettynä näyttävään, mutta yksinkertaiseen esillepanoon, houkuttelevat entistä suurempaa matkailijajoukkoa. (Havas & Jaakonaho 2013b, 28.)

### **2.3 Helsinki ruokamatkailukohteena**

Tässä osiossa olen tutkinut Helsingin ruokamatkailua eri näkökulmista. Koska Helsingin ruokamatkailu on käsitteenä vielä suhteellisen uusi, ei siitä löydy vielä luotettavia tutkimustuloksia tai kirjallisia lähteitä. Helsingin ruokamatkailun nykytilan selvittämiseksi päätin tutkia ensin, mistä asioista Helsingin ruokakulttuuri syntyy. Helsingin ruokakulttuurin selvittämisen pohjalta on helpompaa tarkastella sitä, mihin



suuntaan Helsingin ruokamatkailu on menossa ja mitkä tekijät siihen vaikuttavat. Tutkimusmenetelmänä aineiston etsimiseen olen käyttänyt net scouting - tutkimusmenetelmää.

Net scouting on tiedonhankintamenetelmä, jonka avulla etsitään tietoa tutkimuksen pohjaksi internetiä hyödyntäen. Tiedonhankintaprosesseista internet on noussut yhdeksi tärkeäksi tiedonhankintavälineeksi, jonka avulla niin uuden kuin vanhemman tiedon etsiminen ja hyödyntäminen mahdollistuu nopeasti ja useita eri lähteitä käyttäen. Net scouting tutkimusmenetelmänä tarjoaa työkalun monipuoliseen tiedon kartoittamiseen sekä sen hyödyntämiseen. Se tuo esille kirjallisuudessa tuotettua tietoa, artikkeleita, blogeja ja jopa kirjoituksia nousevista trendeistä. Toisin sanoen se on katsausta aiheen nykytilaan ja tuoreimpiin kirjoituksiin. Net scoutingissa tulee silti muistaa arviointikyvyn säilyttäminen ja kriittisen lukutaidon ylläpito, jotta lähteiden ja täten tutkimuksen luotettavuus pystytään säilyttämään. (Moritz 2005, 194.)

Koska Helsinki on ruokamatkailukohteena vielä tuoreessa, mutta nousevassa asemassa, ei siitä kirjallisuudessa ole vielä puhuttu paljoa. Net scoutingin avulla halusin kartoittaa Helsingin nykytilaa ruokakulttuurisena kohteena. Selvityksen kautta pystyin pohtimaan lisäksi Helsinkiä ruokamatkailukohteena, sen mahdollisuuksia sekä vaikutuksia majoitusliikkeeseen. Helsingin pohtiminen ruokamatkailukohteena on työlleni olennaista juuri siksi, että toimeksiantajani Hostel Domus Academica on nimenomaan Helsingissä sijaitseva majoitusliike.

Visit Helsingin ylläpitämässä blogissa on useita Helsingin ruokakulttuuriin ja matkailuun liittyviä kirjoituksia. Heinäkuussa 2014 julkaistussa kirjoituksessa kerrotaan Helsingin Street Food Carnival -tapahtumasta, joka houkuttelee tuhansia kävijöitä niin Helsingin sisältä kuin kauempaa. Helsinki Street Food Carnival on katuruokatapahtuma, jossa Helsingin Kasarmitori täyttyy erilaisia katuruokia tarjoavista rekoista. Tapahtuman käynnistivät yrittäjät Ville Juntila ja Richard McCormick ideasta

tarjota jotain yhteistä tapahtumaa kollegoilleen ja itselleen. (Visit Helsinki Blog 22.7.2014.)

Katuruoan suosiota Helsingin ruokamatkailukohteena uutisoi lisäksi Metro -lehti heinäkuussa 2014. Kirjoituksessa kerrotaan Teurastamolla kerran kuukaudessa järjestettävästä katuruokatapahtumasta eli Street Food Thursday -pihaklubista, jonka kuvaillaan olevan ruokarekkojen kokoontumistapahtuma pääpainonaan after-work - tyylinen henki. (Rissanen 2014.)

Helsingin katuruokatrendin kasvua perustelelee lisäksi Streat Helsinki omilla internetsivuillaan. Streat Helsinki on katuruokakonsepti, jonka tavoitteena on tukea katuruoan merkitystä ja mahdollisuuksia sekä Helsingissä että kansainvälisen yhteistyön avittamana globaalisti. Streat Helsinki -tapahtuman toteutukseen osallistuvat monet katuruoan harrastajat, ammatillaiset ja yrittäjät. Tapahtumaa ylläpitää Helsingin kaupungin ruokastrategia yhdessä paikallisten ja kansainvälisten yhteistyökumppaneiden kanssa. (Streat Helsinki 2014.)

Toisaalta Helsingissä neljä kertaa vuodessa järjestettävä Ravintolapäivä tukee samoin katuruoan sekä itse tekemisen trendiä. Ravintolapäivä on ruokakarnevaali, jonka tarkoituksena on tutustuttaa ihmisiä uusiin ruokakokemuksiin, yhteisöllisyyteen ja hauskanpitoon. Ravintolapäivänä tuhannet ihmiset ympäri Suomea ja maailmaa kerääntyvät Helsinkiin ja pystyttävät omia ravintoloita Helsingin kaduille, omiin koteihinsa tai muihin tiloihin. Tapahtumaa ylläpitää joukko vapaaehtoisia henkilöitä ja se sai alkunsa keväällä 2011. (Ravintolapäivä 2011.)

Helsinki on nostanut statustaan katuruokakaupunkina ja tavoitteellisuudellaan nostaa suomalaista ruokakulttuuria kansainvälisellä tasolla. Tässä kantavana voimana toimii Helsingin kaupungin talous- ja suunnittelukeskuksen luoma Helsingin kaupungin ruokastrategia vuosille 2009–2012. Strategiaohjelman tavoitteena on kehittää Helsinkiä suomalaisen ruoan ja huippu-gourmet'n statusta ruokakeskuksena yritysten ja

oppilaitosten yhteistyöllä. Sen avulla pyritään lisäämään kaupunkilaisten hyvinvointia ja viihtyvyyttä sekä vahvistaa Helsingin identiteettiä ja profilia kansainvälisellä tasolla. (Helsingin kaupungin ruokakulttuurin kehittämisvalinnat 2009, 2.)

Ytimenä strategian toimenpiteille on kaupungin ruokapalveluiden, tapahtumien sekä World Design Capital Helsinki 2012 -hankkeen ja Délice -ruokakaupunkien verkoston kautta ruokakulttuurin hyödyntäminen ja vahvistaminen yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa. Helsinkiä pyritään strategian avulla nostamaan eurooppalaiseksi laatuluokan ruokamatkailukaupungiksi sekä Pohjois-Euroopan jotavaksi ruokatapahtumakaupungiksi. (Helsingin kaupungin ruokakulttuurin kehittämisvalinnat 2009, 2.)

World Design Capital on organisaatio, joka edistää ja tukee suunnittelun hyödyntämistä taloudellisten, sosiaalisten ja kulttuuristen menetelmien avulla. Teollisen muotoilun maailmanjärjestö Icsid myöntää nimityksen joka toinen vuosi. Vuonna 2012 Helsinki nimitettiin World Design -pääkaupungiksi. (World Design Capital Helsinki 2012.) Délice -verkosto on puolestaan kansainvälinen ruokakaupunkien verkosto, jonka tavoitteina on edistää ruokakulttuurien ja hyvän ruoan merkityksiä sekä lisätä yhteistyötä alan kokkien, toimijoiden ja oppilaitosten välillä. Se perustettiin vuonna 2007 Ranskan Lyonissa ja nykyään verkostossa on mukana yhteensä 21 kaupunkia mukaan lukien Helsingin. (Jaakonaho 19.3.2014; Délice 2014.)

Strategian kautta Helsingin kaupunki pyrkii rohkaisemaan ravitsemisalan yrityksiä kehittelemään uusia ruokatapahtumia. Edistämistoimet ovat osana kehitysprosessia. Edistämisen tavoitteena on vahvistaa ja synnyttää Helsinkiin ruokaidentiteettiä sekä ruokamatkailua edistäviä tapahtumia ja innovaatioita sekä vahvistaa Helsingin ruokamatkailullista näkyvyyttä kansainvälisellä tasolla. (Helsingin kaupungin ruokakulttuurin kehittämisvalinnat 2009, 6–7.)

Helsingin kasvavasta ruokatarjonnasta ja suomalaisen ruoan puolestapuhumisesta kertoo lisäksi Makujen Suomi – Taste of Finland -konsepti. Konseptin toiminta alkoi vuonna 2000, kun Helsinki vietti 450-vuotisjuhliaan. Samaan aikaan Helsinki oli lisäksi yksi Euroopan kulttuuripääkaupungeista. Samana vuonna Helsinkiin suunniteltiin Ruokatieto Yhdistys ry:n hallinnoimana HelsinkiMenu. HelsinkiMenussa otetaan erityisesti huomioon ruoka-annosten kotimaisuus ja skandinaavisuus. HelsinkiMenu on klassikko ja siinä tarjotaan muun muassa tuoretta kalaa, marjoja, sieniä sekä riistaa. Erilaiset HelsinkiMenut kokoavat täten yhteen koko Suomen ruokakulttuuriset piirteet. HelsinkiMenussa on tällä hetkellä mukana yhteensä 13 helsinkiläistä ravintolaa. (Makujen Suomi – Taste of Finland 2013a.)

Makujen Suomi – Taste of Finland -konsepti toimii HelsinkiMenun tavoin suomalaisuuden puolestapuhujana. Vuoden Makujen Suomi -ravintola valitaan konseptiin muutaman vuoden välein. Valituille ravintoloille tyypillistä on vähintään kolmen ruokalajin menu, jossa käytetään tyypillisiä suomalaisia puhtaita raaka-aineita. Lisäksi kauden raaka-aineet ja paikallisuus korostuvat menuissa. Makujen Suomi -konsepti koostuu erityylisten ravintoloista, jotka kaikki jakavat kiinnostuksen valmistaa annoksia puhtaista ja suomalaisista raaka-aineista. (Makujen Suomi – Taste of Finland 2013b.)

Helsingin kaupungin ruokakulttuuristrategian ylläpitämille nettisivuille *Helsinki Foodism* (2012) on koottu Helsingin ruokavaikuttajien- ja harrastajien mielipiteitä Helsingin ruokavuodesta 2012. Helsinki Food Companyn perustaja Teresa Välimäki luonnehtii Helsingin ruokakulttuuria vuonna 2012 monipuolisena kokonaisuutena. Hänen mukaansa Helsingin ruokakulttuuri muodostui tällöin katuruoasta, yhdessä tekemisestä, kaupunkiviljelystä, uusista ja vanhoista ravintoloista sekä ravintolaketjuista. Hänen mukaansa Helsingin näkymät tulevaisuuden ruokamekkana näyttävät lupaavilta.

Samalta palstalta löytyy lisäksi ruokakirjoittaja -ja aktivisti Christer Lindgrenin sekä ruokayrittämisen moniottelija Sikke Sumarin mielipiteitä helsinkiläisestä luomu-, lähi- ja

kasvisruoasta. Heidän mukaansa Helsingissä näkyy selvästi uudet virtaukset, kuten kasvisruokavaliota tarjoavien ravintoloiden kasvu, luomu- ja lähiruokakulttuurin suosio sekä tapahtumien, kuten Ravintolapäivän, yleistyminen. Sumarin mukaan Helsinki ei kuitenkaan vielä pysy täysin muutosvirrassa mukana ja se näkyy kaupungin korkeissa hinnoissa. (Helsinki Foodism 2012.)

Chef & Sommelierin ravintoloitsija Johan Borgar kritisoi Helsingin ruokakulttuurisen muutoksen aiheuttamaa vastarintaa haasteelliseksi. Hänen mukaansa ruokaan haetaan toistaiseksi sisältöä vain juhlatarkoituksissa, mutta arkena siihen ei kiinnitetä huomiota. Hän arvioi syyksi vanhoja perinteitä, korkeita hintoja sekä niukkaa saatavuutta. (Helsinki Foodism 2012.)

Maa- ja metsätalousministeriön lähiruokakoordinaattori Kirsi Viljanen ottaa omassa kirjoituksessaan kantaa Helsingin mahdollisuuksiin ruokamatkailukohteena. Hän kertoo Helsingin olevan paikka, jolla on hyvät mahdollisuudet toimia tulevien ruokatrendien suunnanäyttäjänä maailmalla. Hänen mukaansa lisäksi lähi- ja luomuruokatrendit näkyvät selvästi pinnalla Helsingin ravintoloissa. Ruokapiiriaktiivi Olli Repo sekä Ravintolapäivän puuhamies ja mainonnan suunnittelija Olli Sirén puolestaan moittivat Helsingin vertailua muihin Euroopan ruokamatkailukaupunkeihin. Heidän mukaansa Helsinkiä ja helsinkiläisyyttä pitäisi tuoda rohkeammin esille erilaisissa tilaisuuksissa, kuten juhlapuheissa. (Helsinki Foodism 2012.)

Matkailuasiantuntija ja Pop-Up City:n bloggaaja Milla Visuri tuo kirjoituksessa esille nimenomaan ruokamatkailun näkökulman Helsingin mahdollisuuksista puhuttaessa. Hänen mukaansa ruoka on mitä vahvemmin osana Helsingin matkailulistoilla ja sen statusta halutaan nostattaa. Hänen mukaansa muut Pohjoismaat ovat silti kovasti Helsinkiä tässä edellä. Esimerkkinä hän käyttää norjalaista Mat Langs Nasjonale Turistveger -lehteä, joka kokoaa kansainvälisiä matkailukohteiden ruokaelämyksiä. (Helsinki Foodism 2012.)

Lisäksi Tanskassa ravintola Noma on sijoittunut ruokamatkailukohteiden kärkisijoille ja Ruotsi on julistettu tuoreeksi ruokamaaksi, josta kohutaan niin median kuin matkanjärjestäjien keskuudessa. Visurin mukaan Helsingillä on mahdollisuuksia, mutta niitä tulisi hyödyntää kulttuuristen vahvuuksien mukaisesti vaikkapa kapunkiviljelyn, yrttien ja katukeittiöiden avulla. Hän kirjoittaa, että Helsingissä ruoan ympärille on kyllä syntynyt uusia elämyksiä niin paikallisille kuin vierailijoille, mutta niitä tulisi räätälöidä siten, että ne palvelisivat entistä enemmän matkailijoita sekä paikallisia helsinkiläisiä. (Helsinki Foodism 2012.)

Helsingin Sanomat julkaisi syksyllä 2014 artikkelin uudesta ruokamatkaoppaasta, joka sisältää Helsingin ruokakohteiden esittelyn. Helsingin matkailu julkaisi yhdessä paikallisten ruokatoimijoiden kanssa Food Helsinki? HEL YEAH! -esitteen, joka esittelee Helsingin ruokakulttuuria, historiaa ja sanastoa. Esite on julkaistu Helsingin matkailijoita varten, sillä Helsingin ruokamatkailu on nousevassa trendissä ja sillä on hyvät mahdollisuudet pärjätä Eurooppalaisena ruokamatkailukohteena. (Grönholm 2014.)

Opinnäytetyössä tehtiin net scouting -tutkimusmenetelmän avulla hyödynnettyjen lähteiden yhteenveto siitä, mistä Helsingin ruokakulttuuri koostuu tällä hetkellä (taulukko 1). Net scoutingin avulla selvitettyjen tulosten perusteella Helsingin ruokakulttuuriset tekijät vaihtelivat tietolähteiden välillä, mutta selkeitä yhtäläisyyksiä oli silti huomattavissa.

Taulukko 1. Net scouting -tutkimustuloksia

<b>Tietolähde:</b>	<b>Mikä tai kuka?</b>	<b>Mitä?</b>
Visit Helsinki -blogi 2014	Helsinki Street Food Carnival	Katuruoka, yhteisöllisyys
Metro -lehti 2014	Street Food Thursday	Katuruoka, after work -tyyli
Street Helsinki 2014	Street Helsinki	Katuruoka ja sen merkityksen ja tarkoituksen tukeminen
Ravintolapäivä 2011	Ravintolapäivä	Ravintolatapahtuma, yhteisöllisyys
Helsingin talous- ja suunnittelukeskus 2009	Helsingin kaupungin ruokastrategia 2009–2012	Suomalaisuus ja huippu - gourmet, hyvinvointi ja viihtyvyys, Helsingin profiilin ja identiteetin vahvistaminen kansainvälisesti
Helsingin talous- ja suunnittelukeskus 2009	World Design Capital 2012	Helsinki laaturuokan ruokamatkailukaupungiksi ja Pohjois-Euroopan johtavaksi ruokatapahtumakaupungiksi
Helsingin talous- ja suunnittelukeskus 2009	Délice -verkosto	Helsinki laaturuokan ruokamatkailukaupungiksi ja Pohjois-Euroopan johtavaksi ruokatapahtumakaupungiksi
Makujen Suomi – Taste of Finland 2013	HelsinkiMenu	Suomalaisuus ja kotimaisuus
Helsinki Foodism 2012	Teresa Välimäki (Helsinki Food Company)	Katuruoka, yhteisöllisyys, kaupunkiviljely
Helsinki Foodism 2012	Christer Lindgren (ruokakirjoittaja- ja aktivisti)	Kasvis-, luomu- ja lähiruoka, ruokatapahtumat
Helsinki Foodism 2012	Sikke Sumari (ruokayrittäjä)	Kasvis-, luomu- ja lähiruoka, ruokatapahtumat
Helsinki Foodism 2012	Kirsi Viljanen (lähiruokakoordinaattori)	Lähi- ja luomuruoka, Helsinki ruokatrendien suunnannäyttäjä
Helsinki Foodism 2012	Milla Visuri (matkailuasiantuntija ja Pop-Up City -bloggaaja)	Kaupunkiviljely, yritys, katuruoka
Helsingin Sanomat 2014	Food Helsinki? HEL YEAH! -esite	Helsingin ruokamatkailu, ravintolaehdotukset, Helsingin profiilin ja identiteetin vahvistaminen kansainvälisesti

Yhtäläisyyksiä taulukkoa tarkastelemalla oli katuruokan mainitseminen yhtenä Helsingin ruokakulttuuria määrittelevänä tekijänä. Lisäksi suomalaisuuden ja kotimaisuuden esilletuonti monissa lähteissä oli selkeästi huomattavissa. Yhteisöllisyys, hyvinvointi ja

viihtyvyys korostuivat sekä pyrkimykset nostattaa Helsingin profiilia ja identiteettiä ruokamatkailukaupunkina kansainvälisellä tasolla. Lisäksi luomu- kasvis- ja lähiruoka mainittiin suunnanäyttäjinä, joista esimerkkeinä käytettiin kaupunkiviljelyä ja yrttien hyödyntämistä.

Tutkimustulosten pohjalta on mahdollista sanoa, että Helsingin statusta ruokamatkailukohteena pyritään nostamaan kansainvälisellä tasolla yhä enemmän. Helsingin ruokakulttuurista puhutaan kaikissa net scouting -lähteissä ja täten sillä näyttäisi olevan hyvät tulevaisuudennäkymät nostattaa päätään globaalisti. Helsingin ruokakulttuuri koostuu lähteiden perusteella katuruoasta ja yhteisöllisyyden luomisesta erilaisten ruokatapahtumien kautta.

Lisäksi kotimaisuus sekä lähi-, kasvis- ja luomuruoka ovat selkeitä ruokakulttuurisia määrittäjiä Helsingissä. Erilaisten ruokatapahtumien tuoman suosion myötä on mahdollista päätellä, että Helsingin ruokamatkailu koostuu tällä hetkellä vahvasti juuri mielenkiinnosta katuruokaan ja ruokatapahtumiin. Lisäksi puhtauden, ekologisuuden ja kotimaisuuden näkökulmat korostuvat juuri Helsingin ruokamatkailussa net scouting - tutkimustuloksia tarkastelemalla.

## **2.4 Ruokamatkailu majoitusliikkeen näkökulmasta**

Koska teen opinnäytetyöni toimeksiantona Hostel Domus Academicalle, on oleellista, että käsittelen ruokamatkailua lisäksi majoitusliiketoiminnan kannalta. Tämä tuo lisäarvoa toimeksiantajalleni ja lisäksi se tukee produktini tarkoitusta.

Sekä majoitusliikkeen että matkakohteen on mahdollisuus erottautua ruoan avulla muista alueen matkailuyrityksistä ja lisätä näin kilpailuetuaan markkinoilla. Ruokaa ja ruokatarjontaa hyödyntämällä majoitusliikkeen on mahdollisuus lisätä jopa myyntiään ja verkostoitua kohteen muiden yritysten kanssa. (Ammattikeittiö 2014, 43.)

Kohteen gastronomisten vaihtoehtojen uskotaan tuottavan asiakkaalle lisäarvoa sekä uusia kokemuksia. Lisäarvon tuottaminen ja uusien elämysten kokeminen saattavat



puolestaan olla syynä siihen, että asiakas palaa samaan matkakohteeseen ja jopa samaan majoitusliikkeeseen uudelleen. Mahdollisuudet korostautuvat erityisesti matkakohteissa, joissa ei ole tyypillisten rantalomakohteiden tapaisesti turkoosia merta, polttavaa aurinkoa tai pitkiä hiekkarantoja, jotka ovat matkailijan pääsyy matkakohteen valinnassa. (Kivela & Crofts 2006, 359.)

Ruoan ja gastronomian tärkeyttä matkakohteessa kuvaa lisäksi se, että tutkimuksien mukaan lähes 100 % matkailijoista syövät ravintoloissa matkustaessaan uuteen kohteeseen. Prosenttiosuuden suuruutta selitetään muun muassa sillä, että ravintolaruokailu tuo matkailijalle uuden ulottuvuuden maan kulttuuriin ja auttaa tutustumaan uusiin ihmisiin. Lisäksi ravintolaruokailun sanotaan olevan matkailijan kolmanneksi suosituin aktiviteetti itse matkakohteessa. Toisaalta ruokailumahdollisuuksien sitoutumattomuus ulkoisiin tekijöihin kuten säähän, vaikuttaa osaltaan siihen, että matkailijat hakeutuvat ravintoloihin. Matkakohteet pystyvät näin hyödyntämään ruokatarjontaa ympäri vuoden. (Kivela & Crofts 2006, 359.) Lisäksi ruoka ja juoma ovat usein matkakohteen kaksi ainoata tekijää, jotka yhdistävät kaikki matkailijat keskenään. (International Culinary Tourism Association 2006, 5.)

Ruokamatkailun vaikutuksista majoitusliikkeisiin perustelee lisäksi Yeong Gug Kim ja Anita Eves julkaisussaan *Construction and validation of a scale to measure tourist motivation to consume local food* (2012, 1459). Heidän mukaansa matkustaminen toiseen kulttuuriin on arjen rutiineista irtautumista, joka muuttaa arkielämän konsepteja. He lisäävät matkustamisen vähentävän tylsistymistä ja stressiä, joka puolestaan johtaa vapauden- ja tyytyväisyydentunteeseen. Selvää on, että majoitusliike hyötyy asiakkaalle matkustamisen tuomasta positiivisuuden tunteesta ja saattaa näin saada asiakkaan palaamaan uudelleen.

### 3 Opaskirjan laatiminen

Tässä osiossa kuvaillaan, millainen on hyvä ja toimiva opaskirja. Lisäksi kartoitetaan siihen kuuluvia elementtejä ja kerrotaan, mistä osioista se syntyy. Lisäksi osiossa kuvaillaan kenelle ja miten opaskirja laaditaan.

Valitsin opaskirjan laatimisen osaksi tietoperustaa siksi, että se on vahvasti sidoksissa toimeksiantajalleni tuottamassa ravintolaoppaassa. Jotta tuottamani opaskirja olisi mahdollisimman toimiva, kattava ja käytännöllinen, on olennaista, että käsittelen tietoperustassa sitä, mistä asioista toimiva opas koostuu.

Opaskirjan on tarkoitus toimia lukijan apuna. Sen on tarkoitus auttaa lukijaa ymmärtämään ja oppimaan uutta luetun tekstin pohjalta. Lukija saattaa etsiä opaskirjasta tietoa, apua tai hyötyä päämääränsä tueksi. (Jussila, Ojanen & Tuominen 2006, 92.) Tietokirjoittajan työprosessi on jatkuva ja luova. Tekstiä joutuu työstämään moneen otteeseen ja sen muokkaamisessa on tärkeitä kinnittää huomiota relevantin materiaalin keräämiseen ja tarkastamiseen. Työ ei lopu teoksen valmistuttua, sillä tieto ja kirja elävät. Hyvän opaskirjan laatimisessa kirjoittajan tulee tiedostaa omat vahvuutensa ja heikkoutensa. Silti oikeata kirjoittajatyyppejä tai työskentelymallia ei ole. Työnkulun hahmottamiseksi kirjoittamisen prosessi jaetaan neljään kategoriaan: ideointi, hahmottelu, muokkaus ja viimeistely. Ideointi ja hahmottelu muodostavat kirjoittamisen ensimmäisen päävaiheen, uppoutumisen. Muokkaus ja viimeistely muodostavat puolestaan toisen päävaiheen, urakoinnin. (Jussila, Ojanen & Tuominen 2006, 34–35.)

Kirjoittamisen ensimmäinen vaihe eli ideointi on aiheistan kehittelyä, aiheanalyysiä ja aihekartan pohtimista. Luonteva aloitus ideointiin on aineistonkeruu ja sen hahmottelu. Luonnostelun tarkoitus on luoda rakenteita ja malleja työn laatimisen pohjaksi. Näin konkretisoidaan teoksen rakenne. Luonnosten muokkaaminen ja tekstin järjestely kuuluu ideointiin oleellisena osana. Kirjoittamisen toiseen vaiheeseen eli urakointiin

liittyy vahvasti muokkausvaihe. Muokkausvaiheessa kirjoittaja tarkastelee kokonaisuutta ja sen mukaisesti joko karsii tai lisää tekstiään haluamallaan tavalla. Tekstin tulisi olla jäsenneltyä ja loogista, jotta tekstin luontevuus ja ymmärrettävyys säilyy. Lopuksi kirjoittajan tulisi kiinnittää huomiota tekstin viimeistelyyn eli editointiin. Viimeistelyn tarkoitus on hioa tekstiä eli parantaa sen luotettavuutta, tyyliä ja rakennetta. (Jussila, Ojanen & Tuominen 2006, 35–36.)

Opaskirjallisuus jakautuu useisiin eri lajeihin, joista muutamia esimerkkejä ovat matkaoppaat, käyttöoppaat, keittokirjat ja tässä tapauksessa ravintolaoppaat. Opaskirjallisuuden ominaisuuksiin kuuluu erityisesti käyttäjäkeskeisyys, mutta siihen liittyy lisäksi monia muita tekijöitä. (Taulukko 2.) Kohderyhmänä opaskirjallisuudelle ovat sekä ammattilaiset että harrastajat. (Jussila, Ojanen & Tuominen 2006, 24–25.)

Taulukko 2. Opaskirjallisuuden teostyytit, ominaisuudet ja kohderyhmät Jussilaa, Ojasta & Tuomista (2006, 24–25) mukaellen

Teostyytit	Harrastekirjat, keittokirjat, kielioppaat, ATK-oppaat, käyttöoppaat, lakioppaat, matkaoppaat, rakennuskirjat, tereysoppaat, työoppaat
Ominaisuudet	Ajantasaisuus, yleistajuisuus, käytännöllisyys, luotettavuus, päivitettävyys, käyttäjäkeskeisyys
Kohderyhmät	Ammattilaiset, harrastajat

### 3.1 Kenelle tarkoitettu ja miksi?

Opaskirjan laatimisen kaksi tärkeintä asiaa, jotka kirjoittajan tulisi ymmärtää, ovat kysymykset kenelle ja miksi. Kirjoittamisella tulee aina olla realistinen tavoite. Tavoite pitää määritellä tarkasti ja se tulisi konkretisoida. Esimerkiksi tutkimusraportin aikaansaaminen ei ole kantava tavoite, vaan se tulisi määritellä tarkemmin. Tällainen

päämäärä saattaa olla tavoite laatia tutkimusraportti, joka sisältää kiinnostavia tuloksia ja kehitysideoita. (Karhu, Salo-Lee, Sipilä, Selänne, Söderlund, Uimonen & Yli-Kokko 2005, 209–210.) Opinnäytetyöni yhteydessä tavoitteeksi ei täten riitä pelkästään tehdä toimiva opaskirja. Sen sijaan pyrkimyksenä on kasvattaa asiakastyytyväisyyttä Hostel Domus Academicassa ja helpottaa vastaanottovirkailijoiden työtä. Opinnäytetyön tavoitteista kerrotaan enemmän osioissa ”kyselytutkimus” ja ”oppaan tekeminen”.

Kirjoittajan tulisi lisäksi määritellä tarkasti, kenelle opaskirja on suunnattu. Toisin sanoen kirjoittajan pitää tuntea oma lukijakuntansa. Lukijoita on erilaisia ja jopa samalle tekstille on monenlaisia kohderyhmiä. Kirjoittajan tulee hankkia tietoa omasta lukijakunnastaan sekä selvittää millaisia he ovat ja mitä he haluavat. Potentiaalisten lukijoiden kiinnostuksenkohteet ja aikaisemmat kokemukset ovat tässä hyviä apuvälineitä, jotka kirjoittajan kannattaa selvittää. (Karhu ym. 2005, 210–211.)

Lukijakunnan tunteminen auttaa kirjoittajaa huolittelemaan tekstinsä ja kieliasunsa heille sopiviksi. Lisäksi se helpottaa tyylilajin kartoittamisessa. (Uimonen 2003, 13.) Opinnäytetyössäni lukijakuntaa ovat Hostel Domus Academican asiakkaat. Heidän kartoittamiseksi toteutin elokuussa 2014 kyselytutkimuksen, jonka avulla selvitin, keitä opaskirjani lukijat käytännössä ovat. Opinnäytetyöni prosessinkuvausosiossa eli oppaan tekeminen -osiossa puran tarkemmin kyselytutkimuksen laatimista ja analysointia.

### **3.2 Sisältö ja rakenne**

Jotta opaskirja olisi mahdollisimman käytännöllinen, käyttäjäkeskeinen ja toisi lukijallensa lisäarvoa, tulee kirjoittajan sisällyttää siihen lukijaa kiinnostavia asioita. Tekstin sisältö tulisi miettiä tarkkaan ja sen tulisi olla mielenkiintoinen ja tuoda aiheeseen uusia näkökulmia. Tekstin tulee olla ymmärrettävää ja konkreettista, sillä lukija lukee mielellään tekstiä, josta hänen on helppo saada selkoa. (Uimonen 2003, 14.) Samoin Karhun ym. (2005, 212–213) mukaan on tärkeää, että kirjoittaja tuntee ja täyttää lukijansa tarpeet. Kirjoittajan pitää miettiä, mitä opaskirjan lukijat odottavat sen sisällöltä. Lukijoiden tarpeiden pohdintaan auttaa miettiminen, mitä lukijat tekstillä

tekevät. Näin opaskirjan laatiminen saa uudenlaisen merkityksen. Parhaimmillaan sekä kirjoittajan että lukijan tarpeet kohtaavat ja tuotos on käytännöllinen ja merkityksellinen.

Opaskirjan pohjaksi laatimani kyselytutkimuksen avulla kartoitin juuri näitä asioita, joita Hostel Domus Academican asiakkaat eli opaskirjani lukijat vaativat. Olen laatinut opaskirjan täysin kyselytutkimukseen vastanneiden asiakastoiveiden perusteella. Toisaalta olen lisäksi määritellyt oman työni tavoitteen. Haluan luoda uutta ja käytännöllistä Hostel Domus Academican työntekijöiden ja asiakkaiden käyttöön. Kyselytutkimus -osiossa puran kyselyn vastauksia tarkemmin sekä perustelen valintojani.

Opaskirjan sisältö tulisi koota lukijoita kiinnostavista asioista. Kun kiinnostuksenkohteet ovat selvillä, tulee ne koota yhdeksi toimivaksi kokonaisuudeksi. Sisällön hahmotteleminen vaikka ajatuskartan avulla saattaa selkeyttää kirjoittajaa sisällön purussa. Sisältö tulisi järjestellä niin, että se on looginen ja ymmärrettävä. Tämä vaihe on hyvä aloittaa sisällön jäsentelyn hahmottamisella. Tärkeää on kysyä itseltä, missä järjestyksessä lukija kaipaa tietoja ja mitä lukija haluaisi tietää seuraavaksi. (Uimonen 2003, 19–20.)

Sisällön jäsentelyn ja rakentamisen jälkeen tulisi miettiä opaskirjan kieltä. Tässä auttaa kohderyhmän miettiminen. Kielen tulee olla kohderyhmää palveleva ja lukijoille helposti ymmärrettävissä. Sanavalinnat, murteet ja kielen tyyli tulee pitää mielessä, jotta opaskirja olisi lukijoille mahdollisimman helposti ymmärrettävissä. (Jussila, Ojanen & Tuominen 2006, 96.)

### **3.3 Ulkoasu ja tyyli**

Kun opaskirjan ulkoasua ja tyyliä rakennetaan, tulee kirjoittajan pysähtyä hetkeksi miettimään, miten näkee oman lukijansa lukemassa tuotosta. Kirjoittajan tulee siksi kiinnittää huomiota välineeseen. Tässä kontekstissa välineellä tarkoitetaan teostyyppiä.

Opaskirjaa laatiessa kirjoittajan tulisi tutkia vastaavia tuotoksia ja silmäillä niiden ulkoasua, tyyliä ja kokonaisuutta. Sisällön tulisi olla lukijalle helposti silmäiltävissä ja otsikoiden kiinnostavia. Sisällön visuaalistaminen pitää tekstin mielenkiintoisena ja herättää lukijan mielenkiinnon. (Karhu ym. 2005, 216, 271.)

Opaskirjan laatiminen on viestintää kirjoittajan ja lukijan välillä. Jotta viestinnän tavoite saada viesti luetuksi ja ymmärretyksi täyttyisi, tulee kirjoittajan kiinnittää huomiota tekstisisällön lisäksi selkeään ja johdonmukaiseen ulkoasuun. Visuaalisia tehokeinoja käytetään mielenkiinnon herättämisen välineinä ja niiden tarkoitus on auttaa lukijaa oivaltamaan viestin sisältö. Näitä tehokeinoja ovat kuvat, värit ja graafiset kuviot. Tehokeinoja hyödyntämällä kirjoittaja saa viestin välittämiseen tehoa, joka puolestaan auttaa lukijaa vastaanottamaan tiedon. (Karhu ym. 2005, 271.)

Kun opaskirja on sekä sisällöllisesti että rakenteellisesti toimiva kokonaisuus, tulee lopuksi vielä muokata teksti yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Kappalejakojen hiominen ja virkerakenteiden muokkaaminen kannattaa, sillä näin lukijan on helpompi ymmärtää tekstin idea. Kie liopin korjailu ja sanavalintojen muokkaus antavat tekstistä lukijalle huolitellumman kuvan. (Uimonen 2003, 23.)

## **4 Opinnäytetyön toimeksiantajayritys Hostel Domus Academica**

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön toimeksiantajayritystä, Hostel Domus Academicaa, sekä sen arvoja, palveluita ja toimintoja. Hostel Domus Academica, viralliselta nimeltään Oy Academica Hotels Ltd, on Helsingin Kampissa sijaitseva kesähostelli. Hostel Domus Academica kuuluu HYY Yhtymään eli Helsingin yliopiston ylioppilaskuntaan. HYY Yhtymä on monipuolinen yritysryhmä, jonka toiminnot koostuvat kiinteistö-, sijoitus-, ravintola-, majoitus- ja kustannustoiminnoista. Omistajana HYY Yhtymässä ovat Helsingin yliopiston opiskelijat ja siksi yhtymä tuottaa lisäksi yliopistoyhteisön hyvinvointia lisääviä palveluita. (HYY Yhtymä 2014a, 26–28.)

Hostel Domus Academica on Suomen suurin hostelli ja se toimii pääsääntöisesti kesähostellina ajalla 1.6–1.9. Kesällä 2014 hostellissa oli yhteensä 326 huonetta, jotka sijaitsivat kolmessa eri rakennuksessa samalla piha-alueella. Osa huoneista toimi dormitory -huoneina eli huoneina, joita myydään petipaikoittain matkailijoille 2–3 hengen huoneissa. Loput huoneista toimivat yhden-, kahden-, kolmen- ja neljän hengen huoneina. Lisäksi kaksi huoneista olivat invahuoneita. Talvisin huoneet ovat pääkaupunkiseudun korkeakoulujen vaihto-opiskelijoiden asuntoloita. (Vunneli, A. 9.9.2014.)

Hostel Domus Academica työllisti kesällä 2014 yhteensä 12 vastaanottovirkailijaa, kaksi myyntisihteeriä sekä hostellin majoitus- ja palvelupäällikön, joka toimii virassaan ympärivuotisesti. Vastaanottovirkailijoista viisi olivat uusia rekrytoituja ja loput työntekijöitä aikaisemmilta hostellikesiltä. Joukossa oli sekä HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijoita että eri alojen yliopisto-opiskelijoita. (Vunneli, A. 9.9.2014.)

Hostel Domus Academica kuuluu Hostelling International (HI) -järjestöön, josta Suomessa käytetään nimitystä Suomen Hostellijärjestö. Kaikki Suomen Hostellijärjestön hostellit ovat sitoutuneet täyttämään yhteiset kansainväliset laatuvaatimukset. Suomessa Hostelling International -järjestöön kuuluvaa hostellia on yhteensä 50 mukaan lukien Hostel Domus Academican. (Suomen Hostellijärjestö 2009.) Kesän 2013 jälkeen Hostel Domus Academican liikevaihto oli 1,4 miljoonaa euroa. Liikevoitto oli puolestaan 223 000 euroa. Kesän 2014 käyttöaste oli tuloksellisuudeltaan hyvä. (HYY Yhtymä 2014a, 38–39; Vunneli, A. 9.9.2014.)

Kesällä 2014 Hostel Domus Academican asiakaskunta muodostui pääosin ulkomaalaisista matkailijoista. Ulkomaalaisten matkailijoiden osuus kokonaismäärästä oli kesällä 2014 yhteensä 71 %, kun suomalaisten matkailijoiden osuus oli 29 %. Kesään 2013 verrattuna ulkomaalaisten matkailijoiden osuus oli kasvanut 6 % ja suomalaisten matkailijoiden osuus puolestaan vähentynyt 6 %. Hostellikäyntejä Hostel Domus Academicassa oli kesällä 2014 lähes 15 000, joka oli yli 700 hostellikäyntiä enemmän verrattuna kesään 2013. (Hotellinx -tietokanta 2014.)

Yleisimmät maat, joista asiakkaita saapui kesällä 2014, olivat Venäjä, Saksa, Italia, Espanja, Ranska ja Yhdysvallat. Kaikista ulkomaalaisista matkailijoista venäläisiä asiakkaita oli yli 15 %, joka muodosti selkeimmän kansallisuusenemmistön. Kansallisuusjakaumat olivat pysyneet suunnilleen samoina kesään 2013 verrattuna. Ainoina muutoksina olivat ranskalaisten matkailijoiden kävijämäärien väheneminen sekä espanjalaisten ja yhdysvaltalaisien matkailijoiden kävijämäärien kasvu. (Hotellinx -tietokanta 2014.)

Asiakkaiden yöpymien määrissä ei kesällä 2014 tapahtunut kesään 2013 verrattuna suuria muutoksia ja keskimääräinen yöpymisten määrä oli edelleen kaksi yötä per viipymä. Yöpymien määrä yhdysvaltalaisien keskuudessa oli kasvanut eniten, sillä kesällä 2013 keskimääräinen yöpymisaika oli kaksi yötä ja kesällä 2014 puolestaan neljä yötä. Määrää ei kuitenkaan ole täysin relevantti, sillä kesällä 2014 Hostel Domus



Academica sai enemmän yhdysvaltalaisryhmiä, jotka viipyivät asiakkaina useamman päivän. (Hotellinx -tietokanta 2014.)

#### **4.1 Palvelut ja vastuullinen liiketoiminta**

Hostel Domus Academicalle tärkeää ovat sekä hyvä majoituspalvelun laatu sekä osaava ja auttava henkilökunta. Kesällä 2013 Hostel Domus Academica sai eniten kiitosta arvosteluista henkilökunnan, turvallisuuden, sijainnin ja palvelun tehokkuuden osilta Hostelworld.com sekä Hihostels.fi -varauskanavien suorissa asiakaspalautteissa. Kokonaisarvosana laadusta oli kahdeksan molempien varauskanavien arvosteluissa asteikolla yhdestä kymmeneen, kun yksi on huono ja kymmenen on erinomainen.

Koska suurin osa varauksista Hostel Domus Academicaan tehdään sähköisissä varauskanavissa, ovat muiden matkailijoiden varauskanaviin jättämät arvostelut tärkeässä asemassa Hostel Domus Academicalle. Koska Hostel Domus Academica tunnetaan erinomaisesta asiakaspalvelustaan, halutaan sama mielikuva säilyttää internetissä. (HYY Yhtymä 2014a, 20.) Kesäaikana toteutetussa asiakastytyväisyyskyselyssä Hostel Domus Academica sai erinomaisia tuloksia, sillä vastausten mukaan jopa 92 % vastanneista majoittuisi Hostel Domus Academicassa uudelleen. (HYY Yhtymä 2014a, 38; Vunneli, A. 9.9.2014.)

Laadukkaiden huoneiden ja tasokkaan palvelun ohella Hostel Domus Academica tarjoaa buffet -aamiaista hostellin alakerrassa sijaitsevassa Ravintola Domuksessa, joka Hostel Domus Academican tavoin kuuluu HYY Yhtymään. Kesällä 2014 aamiaiselle lisättiin luomutuotteita, kuten itseleivottua luomuleipää, luomukahvia sekä luomupuuroa. Lähiruokaa, kotimaisia komponentteja ja luomutuotteita suositaan myös muissa aamiaisella tarjottavissa tuotteissa. Luomuruoan on huomattu tuovan asiakkaalle lisäarvoa kesällä 2014, sillä ekologisemmat vaihtoehdot, kotimaisuus ja lähiruoka ovat monen asiakkaan mielessä jopa valintakriteerinä majoituskohdetta päätettäessä. (Vunneli, A. 9.9.2014.)

Kesällä 2014 Hostel Domus Academica vuokrasi hostellin sauna- ja uima-allastilaa niin yrityksille kuin yksityishenkilöille. Sauna- ja uima-allastilat toimivat lisäksi hostellin vieraiden vapaassa käytössä joka aamu. Muita palveluita, joita Hostel Domus Academica tarjosi kesällä 2014, olivat autopaikoitus parkkihallissa, pesulamahdollisuus, matkamuistovalikoima sekä mahdollisuus ostaa Helsinki Card- ja Hostelling International -kortti suoraan hostellin vastaanotosta. (Vunneli, A. 9.9.2014.)

Hostel Domus Academica ottaa kaikessa toiminnassaan huomioon ympäristöasiat. Matkailupalveluissa vastuullinen liiketoiminta on yhä useammalle matkailijalle kohteen valintaperuste. Vastuullinen liiketoiminta näkyy Hostel Domus Academican jokapäiväisessä arjessa, sillä vastaanotossa tulostetaan vain välttämättömät tiedostot. Lisäksi toimistossa, asiakkaiden yleisessä tilassa sekä huoneissa on jätteille tarkoitettut erilliset lajittelupisteet. Lamput, patterit, metallit sekä lasit ja pullot kierrätetään eikä liinavaatteita vaihdeta joka päivä. Lisäksi kerrossiivouksessa mietitään ympäristöasioiden tärkeyttä, kuten pesuaineiden ekologisuutta ja kierrätysperiaatteita. (Vunneli, A. 9.9.2014; HYY Yhtymä 2014c.)

Hostel Domus Academica pitää tärkeänä yhteistyökumppaneiden sitoutuneisuutta ekologisempaan ja kestävämpään yritystoimintaan. Tämä näkyy monissa hostellin toimintakaavoissa, kuten siinä, että pesulan käyttämät pesuaineet ovat ekologisempia ja kestävä kehityksen mukaisia. Hostel Domus Academicassa yhteistyötä tehdään yritysten kanssa, jotka jakavat samat arvot sekä sitoutuvat ympäristövastuulliseen toimintaan. Ekologisemmalla ja vastuullisemmalla yritystoiminnalla säästetään luontoa sekä euroja pitkällä tähtäimellä. (Vunneli, A. 9.9.2014.)

Hostel Domus Academica on ensimmäinen majoitusliike Suomessa, joka on käynnistänyt yöpymisistä aiheutuvan hiilijalanjäljen laskennan ja kompensoinnin. Kesän aikana majoitustoiminnan aiheuttamat päästöt kompensoidaan ostamalla päästövähennyksiä. Päästöt muodostuvat Hostel Domus Academicassa majoitustoiminnan eri toiminnoista, kuten veden- ja energiankulutuksesta,

liinavaatehuollosta ja siivouksesta, logistiikasta ja hankinnoista, henkilöstön työmatkoista sekä kierrätys- ja jätehuollosta. Näiden toimintojen aiheuttamat päästöt kompensoidaan joka kesä erilaisiin hankkeisiin. Kesällä 2013 aiheutuneet päästöt kompensoitiin Nordic Offsetin myötä WWF -järjestön tukeman Gold Standardin kautta tuulivoimahankkeeseen Kiinan Zhangbeihin. (Vunneli, A. 9.9.2014; HYY Yhtymä 2014a, 38.)

#### **4.2 Kesän 2014 onnistumiset, haasteet sekä tavoitteet seuraaville kausille**

Kesäkausi sujui Hostel Domus Academicassa myynnillisesti hyvin. Elokuu on kävijämäärien perusteella aina kiireisin kuukausi, johon vaikuttaa kauden loppuminen ja uusien opiskelijoiden muuttaminen asuntoihin. Lisäksi elokuu on Euroopan lomakuukausi, joka lisää kansainvälisten matkailijoiden määrää Hostel Domus Academicassa. Henkilökunnan rekrytoinnissa onnistuttiin ja työn arki sujui kesällä 2014 moitteettomasti. Asiakastyytyväisyyskyselyiden ja myyntikanavien kautta saadun suoran palautteen perusteella asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä ja kaudessa on täten onnistuttu. (Vunneli, A. 9.9.2014.)

Haasteina ovat olleet kesällä 2014, kuten aiempina vuosina, hostellitoiminnan aloitus sekä lopetus. Kausitoiminnan takia perehdytyksen on oltava nopeaa ja tehokasta kauden aloituksen hektisyydestä huolimatta. Kokemusta ja tietotaitoa kerääntyy joka kesä lisää, mikä puolestaan helpottaa seuraavan kauden toiminnoissa. Haasteena on myynnin onnistuminen ja käyttöasteiden maksimointi, sillä huoneita on määrällisesti paljon. Lisäksi varausten käsittely ja varauskanavien hallinta ovat haasteellisia. (Vunneli, A. 9.9.2014.)

Kesästä 2014 on Hostel Domus Academicassa opittu uutta arvokasta tietoa, jonka pohjalta on hyvä lähteä rakentamaan kesän 2015 hostellikautta. Liikevoiton ja tuloksen kasvattaminen ovat kesän 2015 sekä myöhempien kausien tavoitteita. Suunnitelmissa on lisäksi ekologisuuden ja vastuullisen liiketoiminnan kehittäminen edelleen erilaisten

laatusertifikaatien avulla. Laatusertifikaateista käyttöön otetaan kesällä 2015 Hostelling International (HI) -järjestön HI Quality (HI-Q) laatusertifikaatti.

Samoin pidemmän aikavälin tavoitteita kaavaillaan Hostel Domus Academicassa. Strategisena tavoitteena on liiketoiminnan laajentaminen ja kehittäminen ympärivuotisuuden suuntaan. Lisäksi kansainvälistymisen mahdollisuuksia on pohdittu. Esimerkkinä tästä on työkielen vaihtaminen kokonaan englanniksi ja samalla mahdollisuudet rekrytoida kansainvälisiä työntekijöitä työharjoittelun muodossa. Lisäksi korkeakouluyhteistyön lisäämistä ja kehittämistä on suunniteltu seuraaville vuosille (Vunneli, A. 9.9.2014; Vunneli, A. 14.10.2014.)

## 5 Kyselytutkimus

Tässä osiossa kerrotaan opinnäytetyön produktin pohjaksi laaditusta kyselytutkimuksesta. Luvussa kerrotaan kyselytutkimuksen tavoitteista ja toteutuksesta sekä sen tuloksista. Lopuksi kerrotaan kyselytutkimuksen onnistumisista sekä kehitysehdotuksista.

### 5.1 Kyselytutkimuksen tavoitteet, toteutus ja sisältö

Tavoitteenani oli laatia Hostel Domus Academican asiakkaille toimiva, heitä kiinnostava ja käytännöllinen ravintolaopas. Halusin laatia oppaan, joka palvelee asiakkaiden tarpeita ja sisältää heitä kiinnostavaa tietoa. Minulle tärkeää oli saada oppaasta sellainen, jolla olisi käytännössä merkitystä eli asiakkaat ja vastaanottovirkailijat käyttäisivät sitä päivittäisissä toimissaan. En halunnut vain listata oppaaseen omasta mielestäni tai kollegojeni mielestä hyviä ja matkailijoita kiinnostavia ravintoloita. Kyseinen menetelmä ei olisi asiakkaita palveleva, vaikka se olisikin lisäpalvelun muoto. Halusin, että ravintolaopas sisältää juuri asiakkaiden toivomia ravintoloita ja informaatiota. Ravintolaoppaan sisältämän tiedon perustaksi halusin siksi järjestää kyselytutkimuksen. Kyselytutkimuksen avulla pyrin kartoittamaan asiakkaiden toivomuksia siitä, millaisia ravintoloita opas pitäisi sisällään.

Tavoitteena oli laatia ravintolaopas asiakastoivomuksien perusteella ja sen kautta lisätä asiakastyytyväisyyttä Hostel Domus Academicassa. Lisäksi tavoitteena oli helpottaa ja nopeuttaa vastaanottovirkailijoiden jokapäiväistä työtä, sillä vastaanotosta kysytään päivittäin ravintolavinkkejä erilaisiin kohteisiin. Ravintolaoppaan avulla vastaanottovirkailijoiden työ helpottuu ja sujuu nopeammin ja tehokkaammin. Sain ravintolaoppaan toimeksiantona Hostel Domus Academicalta asiakastyytyväisyyden lisäämiseksi ja vastaanottohenkilökunnan työkuorman helpottamiseksi.

Vastaavia asiakaskuntakohtaisia ravintolaoppaita ei ole vielä tehty, joten opinnäytetyöni erottuu osakseen siksi, että se on laadittu nimenomaan Hostel Domus Academican

asiakkaiden kyselytutkimuksen perusteella. Opas on täten segmentoitu juuri heille, eikä kohderyhmänäni ole siksi koko Helsingin matkailijat. Kyseinen rajausta tuo Hostel Domus Academicalle lisäarvoa ja tarjoaa heidän asiakkailleen jotain uutta ja henkilökohtaista.

Laadin kyselytutkimuksen heinäkuussa 2014 käyttäen Webropol -kyselytyökalua verkossa ja muokkasimme sitä yhdessä toimeksiantajani ja esimieheni Anna Vunnelin kanssa. Hän kertoi minulle omia näkemyksiään siitä, millaisia asioita kyselyn tulisi sisältää. Pohdimme vaihtoehtoja yhdessä ja laadin keskustelujemme pohjalta kyselylomakkeen. Kyselytutkimuksen pätevyyttä kuvastaa lisäksi se, että olen itse ollut töissä Hostel Domus Academican vastaanotossa kesällä 2013 sekä myyntisihteerinä kesällä 2014. Olen siis ollut itse vuorovaikutuksessa Hostel Domus Academican asiakkaiden kanssa ja kohdannut tilanteita, joissa minulta on kysytty ravintolasuosituksia. Tästä syystä minulla oli lähtökohtaisesti jo kattava ajatus siitä, millaisia asioita ja tietoja ravintolaoppaan tulisi sisältää.

Kyselytutkimus otettiin käyttöön elokuussa 2014. Kyselytutkimus toteutettiin elokuussa siksi, koska se on kesäkauden suosituin aika matkailijoiden keskuudessa. Näin varmistin, että kyselyyni on varmasti tarpeeksi vastaajia ja vastaajien kirjo on mahdollisimman laaja. Aikataulullisista syistä kesäkuu olisi ollut kyselytutkimuksen toteuttamiselle huono ajankohta, sillä hostellitoiminta aloitetaan kesäkuussa ja on siksi kiireistä aikaa. Heinäkuu on puolestaan hostellikauden hiljaisinta aikaa. Tällöin suuri osa ryhmistä ja kongresseista olivat Hostel Domus Academican asiakkaina. En halunnut ottaa riskiä, että kyselyni tulokset olisivat yksipuolisia ja että opas olisi tehty ainoastaan tietyn asiakassegmentin pohjalta. Taulukossa 3. on havainnollistettu koko kyselytutkimusprosessin aikataulutus ja toteutus.

Taulukko 3. Kyselytutkimuksen aikataulu ja toteutus

Milloin?	Mitä?
Kesäkuu	Aikataulun ja prosessin suunnittelu
Heinäkuu	Palaveri toimeksiantajan kanssa ja kyselytutkimuksen suunnittelu
Heinäkuu	Kyselytutkimuksen laatiminen ja viimeistely
Elokuu (5.8.–19.8.)	Kyselytutkimuksen käyttöönotto Hostel Domus Academicassa
Elokuu (26.8.)	Tulosten kirjaaminen ja analysointi

Kyselytutkimus suunnattiin Hostel Domus Academican kansainvälisille matkailijoille. Tämän rajauksen tein siksi, koska yli 70 % Hostel Domus Academican asiakkaista ovat kotoisin muualta kuin Suomesta ja halusin toimeksiantajani ohella ravintolaoppaan palvelevan asiakasenemmistöä. Itse opas on silti kaikkien asiakkaiden saatavilla ja käytettävissä, mutta se on laadittu enemmistöasiakassegmentin vastausten perusteella. Koska kysely on suunnattu Hostel Domus Academican kansainvälisille asiakkaille, laadin sen englannin kielellä. Kyseinen rajausta oli lisäksi toimeksiantajani toivomus, sillä yksi Hostel Domus Academican pitkän aikavälin tavoitteista on vaihtaa työkieli englanniksi. Näin ravintolaoppaani on käytännöllisesti mahdollinen asiakkaalle tarkoitettu lisäpalvelu ja henkilökunnan apuväline tulevaisuudessa.

Kyselytutkimus jaettiin kaksipuolisena paperiversiona vastaanotosta sisäänkirjautuville kansainvälisille asiakkaille. Päätin toteuttaa kyselytutkimuksen paperiversiona ennemmin kuin sähköisenä siksi, että se saavuttaisi mahdollisimman laajan asiakasjoukon. Vaikka Hostel Domus Academican yleisessä asiakastilassa on käytössä

langaton internetyhteys sekä asiakastietokoneita, halusin kyselyn toteutuvan mahdollisimman suoralla ja mutkattomalla tavalla. Tämä mahdollisti kaikkien asiakkaiden osallistumismahdollisuuden asiakkaan teknisistä taidoista riippumatta. Jos olisin laatinut kyselytutkimuksen verkossa, se olisi vaatinut vastaajan osaavan käyttää tietokonetta tai langatonta internetyhteyttä älylaitteessaan. Paperinen versio oli tähän tarkoitukseen kaikista kätevin ja tasapuolisin vaihtoehto. Lisäksi se onnistui helposti suoraan vastaanotosta jakamalla lomakkeita asiakkaille täytettäväksi.

Vastaanottohenkilökunta jakoi kyselyä vastaanotossa ja lisäksi olin itse jakamassa kyselyä yleisissä tiloissa sekä vastaanotossa. Kysely jaettiin nimenomaan sisäänkirjautuville asiakkaille siksi, että heillä oli luonnollisesti enemmän aikaa täyttää tutkimus joko heti vastaanotossa tai myöhemmin ehtiessään ja halutessaan. Jos olisin jakanut kyselyitä uloskirjautuville asiakkaille, olisi se edellyttänyt, että heillä on aikaa jäädä vielä täyttämään kysely vastaanottoon, joka olisi puolestaan saattanut vaikuttaa heidän kokemukseensa uloskirjautumisen sujuvuudesta ja ripeydestä. En halunnut ottaa riskiä, että asiakastyytyväisyys kärsii kyselytutkimukseni takia.

Kyselytutkimuslomakkeita jaoin lisäksi yleisen asiakastilan pöydälle, jotta se tavoittaisi mahdollisimman monta asiakasta. Näin asiakkaat pystyivät rauhassa itse tutustumaan kyselyyn ja täyttämään sen omalla ajallaan. Lomakkeiden viereen vein lisäksi kyltin, jossa luki tietoa siitä, miksi kyselytutkimus tehdään, mikä sen tavoite on ja mihin sen sai palauttaa (liite 1). Tämän halusin järjestää siksi, koska en ollut aina itse paikalla kertomassa asiakkaille erikseen tutkimuksestani. Kyselytutkimuksen sai palauttaa takaisin vastaanottoon tai halutessaan yleisessä asiakastilassa sijaitsevaan palautuslaatikkoon. Palautuslaatikon halusin ottaa käyttöön siksi, että asiakkaiden yksityisyys säilyisi.

Kyselyä jaettiin vastaanotossa ja yleisessä asiakastilassa yhteensä 14 päivää. Tähän aikarajaukseen päädyin siksi, koska halusin kyselyn olevan jaossa niin arkipäivinä kuin viikonloppuina. Lisäksi halusin, että se tavoittaisi mahdollisimman laajan



asiakaskunnan, sillä keskimääräinen yöpymien määrä Hostel Domus Academican asiakkaiden keskuudessa oli kesällä 2014 kaksi yötä. Tavoitteenani oli saada 100 vastausta, jotta tutkimus olisi mahdollisimman relevantti ja ravintolaopas palvelisi laajaa asiakasjoukkoa.

Kyselytutkimuksen sai täyttää anonyymisti ja se sisälsi kymmenen kohtaa alkaen vastaajan perustiedoista. Suurin osa kysymyksistä oli monivalintakysymyksiä. Tähän ratkaisuun päädyin siksi, että se olisi mahdollisimman sujuva ja mielekäs vastatata. Lisäksi se helpottaisi tulosten analysointia. Kaksi kysymyksistä olivat avoimia kysymyksiä, sillä näissä tapauksissa listaus ei olisi ollut mahdollinen johdattelevuuden tai pitkän vastausvaihtoehtolistan takia. Kyselytutkimus on tämän opinnäytetyön liitteenä (liite 2, 3, 4 ja 5.)

Kyselytutkimuksessa selvitin asiakkaista seuraavia asioita:

- Vastaajan perustiedot.
- Kenen kanssa vastaaja matkustaa.
- Onko vastaaja käynyt Helsingissä aiemmin.
- Mikä on vastaajan kansallisuus (avoin kysymys).
- Kuinka kauas vastaaja on valmis matkustamaan ravintolasuosituksen perusteella.
- Millaisia ruokia/raaka-aineita vastaaja haluaisi kokeilla Helsingin ravintoloissa (avoin kysymys).
- Mitkä tekijät vaikuttavat vastaajan ravintolavalintaan.
- Millaisia ravintoloita vastaaja haluaisi kokeilla Helsingissä.

## **5.2 Kyselytutkimuksen tulokset**

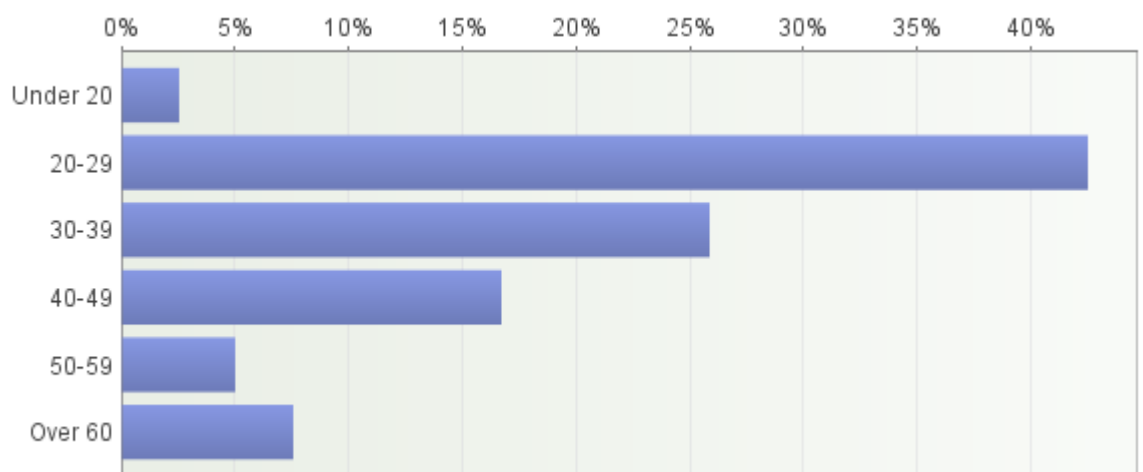
Vastaajien määrän suhteen asettamani tavoitteet ylittyivät ja sain yhteensä 122 vastausta. Kyselytutkimuksen päätyttyä keräsin kaikki vastaukset ja lisäsin ne Webropol-kyselytyökaluun, jonka pohjalta tulosten analysointi oli helpompaa. Päädyin Webropol-kyselytyökaluun siitä syystä, että se on HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulussa

käytetty. Lisäksi Hostel Domus Academica käyttää samaa työkalua asiakastytytyväisyyskyselyjen pohjana. Tunnukset työkalun käyttöön sain toimeksiantajaltani, jotta hänellä oli mahdollisuus tarkastella tuloksia verkossa.

### 5.2.1 Vastaajan perustiedot

Kyselytutkimuksen ensimmäisessä osiossa kysyin vastaajan perustietoja. Vastauksista kävi ilmi, että vastaajista 48 % oli naisia ja 52 % oli miehiä. Naisvastanneita oli yhteensä 58 ja miesvastanneita yhteensä 63. Yksi vastaajista jätti vastaamatta tähän kysymyksen. Vastaajien jakauma oli täten melkein tasan.

Vastaajien ikäjakaumassa sen sijaan oli enemmän hajontaa, mutta enemmistö eli 43 % vastaajista sijoittui ikäluokan 20–29 välille. Toiseksi suurin ikäluokka oli 30–39 vuotiaat, joita vastaajista oli yhteensä 26 %. Kolmanneksi suurin ikäluokka oli 40–49 vuotiaat, joita vastanneista oli 17 %. (Kuvio 5.) Kaksi vastaajista jätti vastaamatta tähän kysymyksen ja yhteensä vastanneita oli 120.

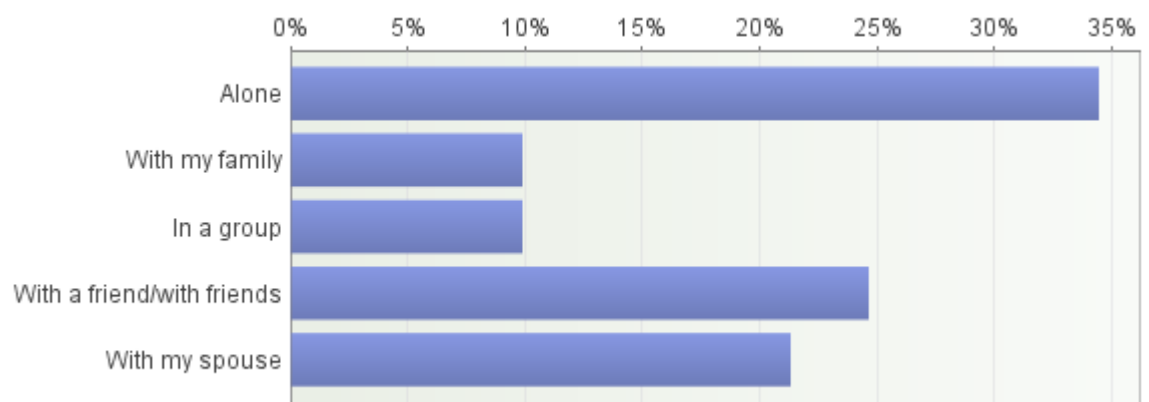


Kuvio 5. Vastaajien ikäjakaumat (n=120)

Kolmannessa kysymyksessä selvitin asiakkaan matkustustapaa eli matkustaako hän yksin, ryhmässä, ystävien, perheen vai puolisonsa kanssa. Tämän kysymyksen halusin selvittää siksi, koska ravintolaopasta suunnitellakseni se auttaisi miettiessäni sopivia

ravintolavaihtoehtoja. Jos suurin osa vastaajista olisi matkustanut ryhmässä, olisin huomionnut sen oppaassani siten, että selvittäisin ravintoloiden asiakaspaikkamäärät.

Vastaajista suurin osa eli 35 % matkustivat yksin. Toiseksi suurimpana joukkona olivat ystävien kanssa matkustavat, joita oli vastaajista yhteensä 25 %. Kolmanneksi suurimmaksi joukoksi muodostuivat asiakkaat, jotka matkustivat puolisonsa kanssa. Näitä vastanneista oli yhteensä 21 %. (Kuvio 6.) Tämän kysymyksen vastausprosentti oli yhteensä 100 % eli kaikki vastaajista vastasivat tähän kysymykseen.



Kuvio 6. Kenen kanssa vastaaja matkustaa (n=122)

Neljäntenä kysyin asiakkaalta, onko hän matkustanut Helsinkiin aiemmin. Tähän kysymykseen päädyin siksi, että se helpottaisi oppaani ravintolavalintoja. Jos suurin osa asiakkaista olisi käynyt Helsingissä jo useita kertoja, olisin lisännyt oppaaseen sellaisia ravintoloita, jotka eivät näy Helsingissä yhtä pinnalla muissa ravintolaoppaissa. Lisäksi olisin listannut oppaaseen uusimpia ravintoloita, jolloin todenäköisyys, että asiakas olisi käynyt siellä aiemmin, olisi pienempi. Lisäksi toimeksiantajani piti kysymystä mielenkiintoisena ja pystyy mahdollisesti hyödyntämään vastauksia omassa työssään.

Vastanneista enemmistö eli 75 % eivät olleet käyneet Helsingissä aiemmin.

Vastanneista puolesta Helsingissä 1–5 kertaa käyneitä tai enemmän kuin 5 kertaa

käyneitä oli saman verran eli 12 % vastanneista. Tähän kysymykseen jätti vain yksi kyselytutkimukseen osallistuneista vastaamatta.

Kyselytutkimuksen viides kysymys käsitti vastaajan kansallisuuden. Tätä kysymystä kysyttiin, koska se kertoi vastanneiden kansallisuusjakaumista ja auttoi ymmärtämään, mistä puolilta maapalloa suurin osa vastaajista saapuu. Lisäksi toimeksiantajani mielestä kysymys toi arvokasta lisätietoa hostellin käyttöön. Se toimii täten hyvänä vertailukohteena, kun tarkastellaan Hotellinx -tietokannan kansallisuusraporttien tilastoja. Tähän kysymykseen vastanneita oli yhteensä 120 ja vain kaksi vastaajaa jätti kysymyksen huomioimatta.

Kysymys jätettiin avoimeksi siksi, että Hostel Domus Academica saa asiakkaita ympäri maapalloa ja vastausvaihtoehtoja olisi täten pitänyt listata valtava määrä. Kaikkia vastausvaihtoehtoja ei olisi lisäksi ollut mahdollista listata, joten se olisi saattanut aiheuttaa eriarvoisuutta kansallisuuksien kesken. Koska kysymys jätettiin avoimeksi, asiakas sai itse kirjoittaa kansallisuutensa sille tarkoitettuun kohtaan. Kysymyksen tulosten analysointi oli aikaa vievää, koska jokainen vastaus piti kirjoittaa kohta kohdalta ylös. Siksi tämän kysymyksen vastauksista ei ole erillistä taulukkoa.

Vastauksista kävi ilmi, että kansallisuuksia vastanneiden kesken oli yhteensä 27. Suurin osa vastaajista saapui Hostel Domus Academicaan Euroopan maista kuten Saksasta, Espanjasta, Ranskasta ja Hollannista. Vastanneita saapui lisäksi Aasiasta, Australiasta sekä Etelä- ja Pohjois-Amerikasta. Enemmistö vastaajista oli saksalaisia ja heitä oli yhteensä 18 % kaikista vastaajista. Toiseksi suurimman kansallisuusjakauman jakoivat espanjalaiset ja ranskalaiset, joita molempia oli yhteensä 9 %. Kolmannelle sijalle ylsivät venäläismatkailijat, joita kaikista vastanneista oli yhteensä 8 %.

Samoja asiakasjakaumien suuntia osoittaa lisäksi Hostel Domus Academican kesän 2014 Hotellinx -tietokannan kansallisuusraportit, joissa käy ilmi, että suurin osa asukkaista kesällä 2014 saapuivat juuri Venäjältä, Saksasta, Espanjasta ja Ranskasta.

Erityisesti espanjalaisten matkailijoiden määrän kasvu on havaittavissa samoin kyselytutkimuksen tuloksista.

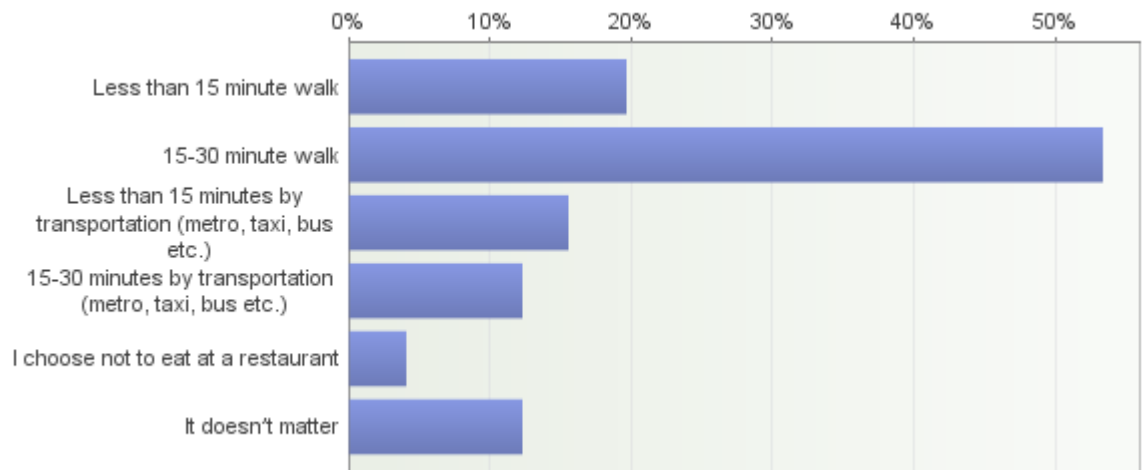
### **5.2.2 Ravintoloiden otollinen sijainti Hostel Domus Academicasta**

Seuraavaksi kyselytutkimuksessa pohdin asioita, joilla olisi suurta merkitystä ravintolaoppaan laatimista varten. Näistä kysymyksistä ensimmäisenä pohdin välimatkaa, jonka asiakkaat olisivat valmiita matkustamaan Hostel Domus Academicasta ravintolasuosituksen takia.

Kysymyksen päädyin siksi, että se konkretisoi sen, kuinka laajalta alueelta ravintolavaihtoehtoja ravintolaoppaaseeni kartoitan. Lisäksi se helpotti omaa työtäni ja tuo asiakkaalle lisäarvoa, sillä oppaan ravintolat ovat otollisen välimatkan päässä. Lisäksi tekee oppaastani käytännöllisen, sillä oppaaseeni valitsemat ravintolat ovat sellaisia, joihin asiakkaat välimatkan suhteen hakeutuvat. Opas ei tällöin jäisi asiakkaiden osalta käyttämättä. Helsingissä ruoka- ja ravintolatarjontaa on valtavasti, joten vastausten perusteella pystyin rajaamaan aluetta, jolta ravintoloita kartoitan.

Tämän kysymyksen vastausprosentti oli 100 % eli kaikki vastanneista vastasivat kysymykseen. Vastauksista kävi ilmi, että 53 % vastaajista olisivat valmiita kävelemään 15–30 minuuttia ravintolasuosituksen takia. 20 % vastanneista puolestaan kävelisivät enintään 15 minuuttia ravintolaan ja 16 % puolestaan enintään 15 minuuttia julkisella kulkuvälineellä, kuten taksilla, metrolla tai bussilla. (Kuvio 7.)

Siksi opinnäytetyöni ravintolaoppaan laatimisessa kiinnitän huomiota ravintoloiden sijaintiin ja siihen, että ne ovat kävelymatkan päässä tai vaihtoehtoisesti lyhyen bussi- tai raitiovaunumatkan ulottuvilla.



Kuvio 7. Ravintolan otollisin välimatka Hostel Domus Academicasta (n=122)

### 5.2.3 Raaka-aineet, joita oppaan käyttäjä haluaa maistaa

Kyselytutkimuksen seitsemäs kysymys koski ruokia ja raaka-aineita, joita vastaaja haluaisi maistaa ollessaan Helsingissä. Kysymys oli jätetty avoimeksi, jotta se ei olisi johdatteleva. Jätin kysymyksen avoimeksi lisäksi siitä syystä, että sen vastausvaihtoehdot olisivat vaatineet valtavan listauksen erilaisia tuotteita. Uskon, että vastaajan mielenkiinto tehdä kysely loppuun, olisi tällöin heikentynyt. Tähän kysymykseen vastaajat saivat vastata omasta tahdostaan ja listata niin monta raaka-ainetta, kuin halusivat.

Vastauksista kävi ilmi, että vain 31 henkilöä kokonaisvastanneiden määrästä vastasi tähän kysymykseen. Vastaajien määrä oli täten vain 25 % kokonaismäärästä. Toisaalta vähäinen vastausten määrä helpotti tulosten arviointia. Pohdinta ja johtopäätökset -osiossa pohdin sitä, miksi vain niin pieni osa vastanneista vastasi tähän kysymykseen.

Tuloksista kävi ilmi, että vastanneista 61 % halusi kokeilla suomalaisia ravintoloita ja ruokia. He halusivat maistaa paikallisia, aitoja ja tuoreita suomalaisia raaka-aineita. Yksi heistä oli lisäksi maininnut, että ruokailisi mieluusti paikassa, jota paikallinen helsinkiläinen on hänelle suositellut. Osa vastanneista oli listannut raaka-aineita, joita haluaisivat maistaa Helsingissä.

Raaka-aineita oli lueteltu tuloksissa seuraavasti:

- Poroa
- Ruisleipää
- Karhua
- Silakoita
- Marjoja
- Lohta ja paikallisia kaloja
- Hirveä ja peuraa

Loput 39 % vastanneista listasivat haluavansa kokeilla pohjoismaisia, skandinaavisia ja venäläisiä ravintoloita. Italialaiselle ruokakulttuurille tyypilliset pasta ja pizza oli listattu muutamassa vastauksessa. Lisäksi ranskalainen, amerikkalainen ja nepalilainen keittiö mainittiin vastauksissa. Vastanneista kaksi oli tarkentanut, että haluaisivat kokeilla erityisesti kasvisruokaa tarjoavia ravintoloita. Tutkimustulosten osoittamien kommenttien perusteella on helpompi lähteä työstämään opinnäytetyön produktia ja suunnitella siihen lisäämiäni ravintoloita.

#### **5.2.4 Tekijät, jotka vaikuttavat ravintolavalintaan**

Kahdeksas kyselytutkimuksen kysymyksistä koski tekijöitä, jotka vaikuttavat vastaajan ravintolavalintaan. Tämän kysymyksen lisäsin kyselyyn siksi, että se toisi arvokasta tietoa siitä, mitä asioita Hostel Domus Academican asiakkaat odottavat ravintolalta ja mitkä vaikuttavat siihen todenäköisyyteen, että he päättävät vierailla tietyssä ravintolassa. Päätin toteuttaa kysymyksen monivalintana, sillä näin varmistin kysymyksen tulosten analysoinnin sujuvuuden. Yksi vastausvaihtoehdoista oli avoin, jos vastaajan päätökseen vaikuttavaa tekijää ei löytynyt laatimastani listasta. (Liite 6).

Kysymykseen vastasi yhteensä 119 henkilöä kaikista vastaajista. Kolme vastaajista jättivät kysymyksen tyhjäksi. Vastauksia sai rastittaa yhteensä viisi kappaletta, sillä usealla ravintolavalinta on monen tekijän summa eikä siihen ole vain yhtä syytä.

Suurempi valintamäärä puolestaan hankaloittaisi ravintoloiden valintaa ravintolaoppaaseeni. Tällöin ravintolaoppaani käytännöllisyys ja tarkoituksenmukaisuus kärsisi.

Vastauksista kävi ilmi, että jopa 84 % vastanneista rastittivat hinnan tärkeyden ravintolavalinnassaan. Koska Hostel Domus Academica on hostelli ja täten hinnoiltaan alhaisempi kuin monet Helsingin hotelleista, osasin odottaa, että hinta on yksi vaikuttavimmista tekijöistä asiakkaiden ravintolavalinnoissa. Toiseksi eniten kannatusta sai jonkun toisen henkilön antama ravintolasuositus ja yhteensä 45 % vastanneista valitsi vaihtoehdon yhdeksi tärkeäksi tekijäksi ravintolavalinnoissaan. Tämän perusteella uskon, että ravintolaoppaallani on lähtökohtaisesti hyvät mahdollisuudet toimia käytännössä ja vaikuttaa asiakkaiden ravintolavalintoihin.

Kolmanneksi vastausvaihtoehdoista sijoittui ravintolan tunnelma ja ilmapiiri, jonka 45 % vastanneista valitsi. Neljäntenä ja vain muutaman prosentin erolla kannatusta sai ravintolan paikallisten raaka-aineiden käyttö menussaan. Yhteensä 41 % vastanneista listasivat vaihtoehdon yhdeksi tärkeimmistä. Viidentenä vaihtoehdoista kannatusta sai ravintolan sijainti ja 31 % vastanneista valitsivat vaihtoehdon yhdeksi merkittävimmistä.

Lisäksi 10 vastaajaa olivat valinneet avoimen kohdan yhdeksi vastausvaihtoehdoksi ja täsmensivät sitä sanallisesti. He olivat maininneet ravintolavalintaansa vaikuttavan erityisesti ravintolat, jotka tarjoavat ruoka-annoksia, jotka sopivat pähkinä- ja kala-allergisille sekä ravintolat, jotka tarjoavat kasvisruokavaihtoehtoja.

### **5.2.5 Ravintolatyypit, joita vastaajat haluaisivat kokeilla Helsingissä**

Viimeisenä kysymyksistä kysyin, minkä tyyppisiä ravintoloita vastaajat haluaisivat kokeilla Helsingissä ollessaan. Kysymyksen avulla pyrin saamaan konkreettista täsmennystä siihen, millaisia ravintoloita ravintolaoppaaseen listaisin. Koska oppaan tavoite on olla käytännöllinen ja toimia Hostel Domus Academican asiakkaiden



päivittäisenä apuvälineenä ravintolavalinnoissa, kysymys oli välttämätön. Kysymyksen avulla sain tietoa siitä, millaisissa ravintoloissa asiakkaat mielellään kävisivät. Vain kolme vastaajista jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

Kysymyksessä oli vastausvaihtoehtona monivalinta ja vastaaja sai valita itseään kolme eniten kiinnostavinta ravintolatyyppeä. Tähän menetelmään päädyin siksi, koska tulosten purku onnistui näin helpommin. Listasin vastausvaihtoehdoiksi ravintoloita, joita Helsingin ravintolatarjonnasta löytyy jo ennestään. Lisäksi yksi vastausvaihtoehdoista oli avoin ja kyseisen kohdan valinnut sai sanallisesti täsmentää, millaisessa ravintolassa haluaisi vierailla.

Kuten ensimmäisestä avoimesta kysymyksestä kävi ilmi, vastaajia kiinnosti eniten suomalaista ruokaa tarjoavat ravintolat sekä suomalaiset raaka-aineet ravintoloiden ruokalistoilla. Samaa tulosta osoitti lisäksi viimeinen kysymys, sillä 88 % vastanneista olivat valinneet suomalaiset ravintolat yhdeksi heitä kiinnostavaksi ravintolavaihtoehdoksi. Toiseksi eniten kannatusta sai skandinaavinen keittiö, jonka yhteensä 70 % vastanneista valitsivat yhdeksi ravintolatyypiksi, jota haluaisivat kokeilla Helsingissä. Kolmanneksi vaihtoehdoista sijoittui kansainvälinen keittiö ja yhteensä 24 % vastanneista valitsivat vaihtoehdon yhdeksi heitä kiinnostavaksi. Lisäksi 21 % vastanneista valitsivat venäläisen keittiön vastausvaihtoehdoksi. Avoimesta vastausvaihtoehdosta kävi ilmi, että kolme vastanneista toivoi kasvis- ja vegaaniravintoloita, yksi kalaravintoloita ja yksi virolaista keittiötä. (Liite 7.)

Viimeiseksi kohdaksi kyselytutkimustani lisäsin kohdan, johon asiakas sai lisätä muita aiheeseen liittyviä asioita. Yksi vastanneista lisäsi kohtaan, että toivoo lisäksi luonnonmukaisia ja terveellisiä ruokia tarjoavia ravintolavaihtoehtoja osaksi ravintolaopasta.

## 6 Oppaan tekeminen

Tässä luvussa kuvaillaan ja perustellaan sitä, miksi ravintolaopas toteutettiin Hostel Domus Academicalle. Tulevissa kappaleissa kuvataan koko prosessin kulku ja siihen liittyviä tekijöitä. Lisäksi kerrotaan työn tavoitteista, kohderyhmästä sekä sen toimivuudesta käytännössä. Lopuksi kerrotaan ravintolaoppaan laatimisprosessista sekä sen sisällöstä ja rakenteesta.

### 6.1 Ideasta suunnitteluun

Opinnäytetyöprojekti alkoi maaliskuussa 2014 opinnäytetyöseminaarien pohjalta. Seminaareissa pääsin kartoittamaan omaa aiheitani ja kiinnostuksenkohteitani sekä lisäksi sain tietoa siitä, millaisia opinnäytetöitä on jo ennestään tehty.

Sain idean opinnäytetyöaiheeseen ja oppaan tekemiseen miettimällä sopivia opinnäytetyöaiheita keväällä 2014. Olen ollut töissä Hostel Domus Academicassa kesällä 2013 vastaanottovirkailijana sekä kesällä 2014 myyntisihteerinä. Minulla oli tästä syystä jo ennestään vahva tietämys siitä, mitä Hostel Domus Academica tällä hetkellä asiakkailleen tarjoaa ja toisaalta, mitä lisäpalveluita asiakkaat toivovat. Olen huomannut vastaanottovirkailijan työssäni, että asiakkaat kysyvät ravintolasuosituksia vastaanotosta päivittäin. Ravintoloiden yhteystietojen ja menujen etsiminen internetistä erityisesti kiireisinä hetkinä on kuormittavaa ja aikaa vievää. Toisinaan koin työssäni riipeyden puutteen vaikuttavan asiakastytytyväisyyteen negatiivisesti.

Minua kiinnosti tehdä opinnäytetyönä produkti ja sen kautta kehittää tiettyä toiminnan osa-aluetta. Otin asian puheeksi esimieheni ja toimeksiantajani Anna Vunnelin kanssa. Keskustelimme yhdessä erilaisista vaihtoehdoista ja ehdotin hänelle pohtimaani ravintolaopasta. Hänen mukaansa vastaavanlaisia oppaita ei Hostel Domus Academicassa vielä ollut, joten se loisi jotain uutta palvelutarjontaan ja antaisi samalla asiakkaalle konkreettista hyötyä. Lisäksi muut Helsingin aluetta koskevat ravintolaoppaat ovat ajoittain Hostel Domus Academican asiakkaille vaikeasti

löydettävissä. Täten ravintolaoppaan avulla Hostel Domus Academicalla on mahdollisuus tarjota asiakkailleen lisäpalvelun muoto ja näin parantaa asiakastytytyväsyyttään.

Ravintolaoppaaseen päädyin lisäksi siksi, että valtaosa Hostel Domus Academican asiakkaista ovat kiinnostuneita Helsingin ruoka- ja ravintolatarjonnasta. Suurimmaksi osaksi Hostel Domus Academican asiakat kyselevät ravintolaehdotuksia juuri vastaanotosta. Prosessi kuormittaa siksi vastaanottohenkilökunnan työtä. Ravintolaoppaani avulla vastaanottohenkilökunnan on helppo näyttää asiakkaalle erilaisia ravintolavaihtoehtoja, joka puolestaan vähentää vastaanottovirkailijoiden työkuormaa. Asiakas pystyy halutessaan lukea ravintolaopasta yleisessä asiakastilassa omassa rauhassaan ja miettiä itselleen sopivinta ravintolavaihtoehtoa.

Toimeksiantajani suostui projektiin ja keskustelimme siitä, miten produktin todellisuudessa toteutan. Lisäksi olin yhteydessä opinnäytetyöohjaajaani Johanna Rajakangas-Tolsaan ja hän hyväksyi opinnäytetyösuunnitelmani, jonka laadin keväällä 2014.

## **6.2 Oppaan tavoitteet ja kohderyhmät**

Sain Hostel Domus Academicalta toimeksiannon tehdä kesälle 2015 toimivan ja kattavan ravintolaoppaan. Ravintolaoppaan tarkoituksena ja tavoitteina on olla käytännöllinen ja asiakkaita palveleva tuote. Sen tavoitteena on lisätä asiakastytytyväsyyttä Hostel Domus Academicassa ja täyttää asiakkaiden tarpeita. Asiakkaat usein kysyvät vastaanotosta neuvoja ravintolavalintoihinsa, joten oppaan avulla asiakkailla on mahdollisuus tutustua helposti ja vaivattomasti Helsingin ravintolatarjontaan. Ravintolaopas on keino asiakkaiden tarpeiden täyttämiseen sekä täten parannuskeino asiakastytytyväsyyden eduksi.

Lisäksi tavoitteena on helpottaa vastaanottovirkailijoiden työkuormaa, sillä ravintoloiden neuvonta vastaanotosta on aikaa vievää. Vastaavanlaisia juuri Hostel

Domus Academican asiakkaille tarkoitettuja oppaita ei ole vielä aiemmin tehty. Ravintolaopas palvelee juuri Hostel Domus Academican asiakkaita siksi, koska se on laadittu täysin asiakastoivomuksien pohjalta hyödyntäen kyselytutkimusta. Se on täten segmentoitu juuri tälle kohderyhmälle. Asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen ja heille segmentoitu ravintolaopas ovat pohjana asiakastytytyväisyyden tavoitteelliselle parantamiselle Hostel Domus Academicassa.

Ravintolaoppaan kohderyhmänä ovat Hostel Domus Academican asiakkaat, joiden pohjalta projekti sai idean. Ravintolaopas on suunnattu heille ja kohdennettu palvelemaan heidän tarpeitaan. Toisaalta kohderyhmää ovat lisäksi vastaanottovirkailijat ja muu henkilökunta, sillä he pystyvät hyödyntämään ravintolaoppaan sisältämää tietoa ja käyttämään sitä apuvälineenä omassa työssään.

Hostel Domus Academican asiakkaat ovat suurimmaksi osaksi nuoria, alle 35 -vuotiaita matkailijoita. Suurin osa asiakkaista saapuu Hostel Domus Academicaan ulkomailta ja matkustavat yksin. He ovat kiinnostuneita suomalaisesta kulttuurista ja suomalaisista ruoista, joista he usein kysyvät lisätietoja vastaanotosta. Lisäksi asiakkaita ovat lapsiperheet ja iäkkäämmät ihmiset. Heille kysymyksiksi nousevat usein ravintoloiden ja nähtävyyksien sijainnit, välimatkat ja mahdolliset liikenneyhteydet kohteisiin. Ravintolaoppaan avulla asiakkaan ravintolavalinta, sen sijainnin kartoittaminen ja sinne pääseminen helpottuvat ja yksinkertaistuvat.

Työntekijät ovat puolestaan suurimmaksi osaksi nuoria opiskelijoita. Osa heistä oli kesällä 2014 kotoisin Helsingistä, mutta suuri osa olivat muuttaneet Helsinkiin vasta opiskelujensa ajaksi. Kaikilla työntekijöillä ei täten ollut yhtä laajaa tietämystä kaikista Helsingin ravintoloista, nähtävyyksistä ja niiden sijainneista. Ravintolaopas helpottaa heidän työtään, sillä tarvittavat tiedot asiakkaiden neuvomiseksi ovat ravintolaoppaassa valmiina. Vastaanottovirkailijoiden ei täten tarvitse erikseen etsiä tietoa ravintoloiden sijainneista tai aukioloajoista, vaan he pystyvät neuvomaan asiakasta suoraan hyödyntämällä ravintolaoppaan sisältämiä tietoja.

Tavoitteellinen ravintolaopas on helppokäyttöinen ja helposti muokattavissa. Ravintolaoppaan muokkaaminen mahdollistaa sen käytön lisäksi jatkossa, jos vaikka ravintoloiden aukioloajat muuttuvat. Näin sen päivitettävyyks säilyy ja käyttömahdollisuus jatkuu. Tarkoituksena on laatia ravintolaopas ensin sähköisessä muodossa, jossa sen muokkaaminen onnistuu helposti. Itse ravintolaopas tulee käyttöön paperisena versiona, jotta se olisi kaikkien Hostel Domus Academican asiakkaiden ulottuvilla ja käytettävissä asiakkaan tietoteknisistä taidoista riippumatta. Tarkoituksena on tehdä ravintolaopas kansion muotoon ja säilyttää sitä hostellin yleisissä asiakastiloissa, jossa asiakkaiden on helppo lukea sitä.

Tarkoitukseni on tuottaa ravintolaopas siten, että se on asiakkaita hyödyttävä ja kiinnostava. Siksi haluan laatia ravintolaoppaan visuaalisesti kiinnostavaksi, jotta sitä olisi mukava lukea ja silmäillä. Ravintolavaihtoehtojen tulee olla helposti löydettävissä ja niiden tiedot tulee olla selkeästi näkyvillä. Koska asiakkaat usein kysyvät vastaanotosta ravintoloiden ruokatarjonnasta, aukioloajoista, hinnoista ja miljööstä, tarkoitukseni on kirjoittaa ravintolaoppaaseen lyhyt sanallinen selostus ravintoloiden ilmapiiiristä ja ruokatarjonnasta. Lisäksi tarkoitukseni on listata ravintoloiden kohdalle niiden aukioloajat, osoitteet, hintahaarukka, sijainti Hostel Domus Academicasta sekä toimeksiantajani toivomuksesta ravintoloiden kotisivut.

### **6.3 Suunnittelusta toteutukseen**

Koko projektin ajan olin yhteydessä toimeksiantajaani ja opinnäytetyöohjaajaani. Sain heiltä hyviä vinkkejä oppaani toteuttamiseen ja opinnäytetyöni laatimiseen.

Kokonaisuudessaan prosessi sujui hyvin ja ongelmitta. Aikataulullisesti pysyin suunnitelmassani, vaikka projektin toimeillepano tapahtui suunniteltua myöhemmin.

Olin suunnitellut aloittavani opinnäytetyöni laatimisen jo kesäkuussa 2014.

Todellisuudessa aloitin konkreettisesti tietoperustan laatimisen ja oppaan hahmottamisen vasta syyskuussa 2014. Tätä ennen olin kuitenkin jo hahmotellut ajatuskartan avulla, mitä osioita opinnäytetyöni ja oppaani pitää sisällään. Lisäksi olin laatinut opinnäytetyösuunnitelman alustavine lähdetietoineen. Olin kartoittanut lähteitä

ja selvittänyt keinoja, millä lähtisin opinnäytetyötäni ja ravintolaopasta laatimaan. Prosessissa auttoi paljon tutustuminen muihin toiminnallisiin opinnäytetöihin. Tutkin opinnäytetöiden rakenteita, oppaiden sisältöjä sekä lähdeviitteitä, joista sain vinkkejä ja ideoita oman opinnäytetyöni rakentamisen pohjaksi.

Keskustelimme toimeksiantajani kanssa oppaan laatimisen menetelmistä toukokuussa 2014. Olimme molemmat yhtä mieltä siitä, että halusimme oppaan palvelevan mahdollisimman hyvin juuri Hostel Domus Academican asiakkaita. Tulimme yhteistyössä siihen lopputulokseen, että laadin kyselytutkimuksen oppaan pohjaksi. Kyselytutkimuksen tulosten perusteella minun oli mahdollista rakentaa opas, joka palvelee mahdollisimman tarkasti juuri Hostel Domus Academican asiakkaiden tarpeita. Suunnittelimme kyselytutkimusta yhdessä heinäkuussa 2014, jonka pohjalta laadin kyselyn hyödyntäen Webropol -kyselytyökalua verkossa. Kyselytutkimus otettiin käytäntöön elokuussa 2014 ja sitä jaettiin yhteensä kaksi viikkoa, jonka jälkeen lisäsin vastaukset Webropol -kyselytyökaluun, jonka avulla vastausten analysointi oli helpompaa.

Syyskuussa 2014 kirjoitin tietoperustaa ja keskustelin opinnäytetyöohjaajani kanssa siihen liittyvistä asioista. Sain ohjeita ja apua vaikeissa tilanteissa niin ohjaajaltani, toimeksiantajaltani kuin opiskelutovereiltani. Tietoperustan kokoaminen, lähteiden keruu ja tutkimusosion kirjoitus sujuivat kaikki luontevasti ja ilman suuria ongelmia. Ajoittain tunsin, että tietoperustani on liian laaja tai ei keskity pääasioihin. Näissä tilanteissa koin ajatuskartan selkeyttävän ajatuksiani ja sain pidettyä projektin hallinnassa. Lisäksi palasin usein opinnäytetyösuunnitelmaani, jonka luettua koin, että minulle jäi selkeämpi kuva työni rakenteesta. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön tekeminen oli pitkä prosessi, joka tapahtui pitkällä aikavälillä. Sen pääkohdat keskittyivät silti vasta syys-lokakuulle, jolloin suurin osa työstä kirjoitettiin. Opinnäytetyöprosessin kulkua havainnollistaa kuvio 8.



Kuvio 8. Opinnäytetyöprosessin aikajana

## 6.4 Tuotoksena ravintolaopas

Syyskuun 2014 loppupuolella purin ja analysoin kyselytutkimuksen vastaukset ja aloitin itse oppaan laatimisen. Pohdin erilaisia oppaan toteutusvaihtoehtoja, mutta päädyin siihen tulokseen, että sen toteutus paperisena versiona olisi Hostel Domus Academicalle toimivin vaihtoehto. Opas on helppo tulostaa värillisenä ja lisätä sille tarkoitettuun kansioon, josta asiakkaiden on sitä helppo lukea ja tarkastella halutessaan. Oppaan paperista versiota kannatti lisäksi toimeksiantajani, sillä opas on tällöin käytännöllisempi ja monikäyttöisempi. Lisäksi se tavoittaa laajemman asiakaskunnan, sillä sen käyttö ei vaadi asiakkaalta teknisiä taitoja, toisin kuin sähköinen ravintolaopas.

Ravintolaopas tulee käyttöön kesällä 2015 paperisena versiona ja se laitetaan kansion muotoon, jotta se säilyy hyvänä mahdollisimman pitkään ja näyttää siistiltä. Kansio tulee käyttöön Hostel Domus Academican asiakkaille tarkoitettuun yleiseen tilaan, jossa he pystyvät halutessaan lukea ravintolaopasta ja tutustua sen sisältämiin ravintolavaihtoehtoihin. Lisäksi oppaasta tulee oma versionsa vastaanottoon, jolloin vastaanottovirkailijoiden on helppo katsoa oppaasta tietoja ravintoloista. Näin asiakkaiden neuvominen yksinkertaistuu ja vastaanottovirkailijoiden työkuorma vähenee. Heidän ei siis tarvitse erikseen etsiä tietoa internetistä, vaan voivat suoraan näyttää asiakkaalle ravintolaoppaasta heidän tiedustelemaansa kohtia.

Paperinen versio löytyy lisäksi sähköisenä versiona, jonka toimitan toimeksiantajalleni. Sähköinen versio mahdollistaa tekstin muokkaamisen, jos vaikka ravintoloiden aukioloajat muuttuvat. Näin tekstiä on mahdollista muokata ja tulostaa jälleen paperiseksi versioksi, jolloin sen liittäminen osaksi kansiota on vaivatonta. Tällä menetelmällä ravintolaopas pysyy ajantasaisena ja sen käyttömahdollisuus säilyy jatkossa.

Pohdin erilaisia vaihtoehtoja ja työkaluja, joilla laadin ravintolaoppaan. Halusin oppaan olevan osittain visuaalinen, jotta se on mahdollisimman kiinnostavaa luettavaa. Halusin käyttää oppaan laatimisessa värejä ja kirjailuja lukijan mielenkiinnon ylläpitämiseksi. Toisaalta halusin, että opas on selkeä, yksinkertainen sekä helppolukuinen. Päädyin toteuttamaan oppaan käyttäen Microsoft Word 2010 -työkalua. Kyseinen työkalu oli itselleni jo ennestään tuttu ja helppokäyttöinen. Lisäksi sen kautta kappaleiden jäsentely ja sisällysluettelon laatiminen onnistui helpoiten. Sama työkalu on lisäksi käytössä Hostel Domus Academicassa, joten ravintolaoppaan päivittäminen ja muokkaaminen jatkossa mahdollistuu näin myös hostellilla.

Kuvien liittäminen ja graafisuuden suunnittelu tekstiin oli itselleni helpointa Microsoft Word 2010 -työkalun avulla. Kuvia otin käyttöön hyödyntämällä Clip Art -toimintoa. Clip Art -toiminnon sisältämät kuvat ovat vapaassa käytössä, eikä niiden käyttöön tarvitse pyytää erillisiä tekijänoikeuslupia. Lisäksi Clip Art -valikoimasta löysin hyviä kuvia, jotka olivat sopivia ravintolaoppaan tarkoitukseen. Jos kuvia ei olisi löytynyt, olisin ottanut itse kameralla tarvitsemani kuvat tai kysellyt kuvia toimeksiantajaltani esimerkiksi aamupalalla käytettävistä tuotteista.

Kiinnitin paljon huomiota ravintolaoppaan kieleen. Halusin kirjoittaa oppaan selvällä kielellä niin, että kaikki lukijat ymmärtävät lukemansa. Siksi jätin hienommat ja monimutkaisemmat sanat ja lauserakenteet pois itse tekstissä ja pyrin keskittymään selkeään ja ymmärrettävään kieliasuun. Kyseinen vaihe oli itselleni yksi haasteellisimmista, sillä ravintolaopas toteutettiin englannin kielellä. Koska englannin



kieli ei ole itselläni vahvin kieli, oli ajoittain hankalaa yrittää miettiä lauserakenteita ja sanavalintoja niin, että ne olisivat loogiset ja ymmärrettävät. Pyrin koko prosessin ajan pitämään mielessäni ravintolaoppaan kohderyhmän. Suurin osa kohderyhmästä muodostuu Hostel Domus Academican kansainvälisistä asiakkaista, mutta vain murto-osa heistä puhuu englantia äidinkielenään. Siksi oppaan kielelliseen sisältöön paneutuminen oli prosessissa ehdottoman tärkeää. Tärkeätä oli, että ravintolaopas kirjoitetaan selkeällä englannin kielellä käyttäen yksinkertaisia sanavalintoja. Näin lukijat ymmärtävät lukemansa englannin kielitaidon vaihteluista riippumatta.

Rakenteeltaan teksti on koottu niin, että se on kirjoitettu A4 -kokoiselle paperille, jossa teksti kulkee kahdessa rinnakkaisessa palstassa. A4 -paperi on siis jaettu kahteen osaan. Kyseinen rakenteellinen valinta on ravintolaoppaassani toimiva ja selkeä vaihtoehto. Se antaa ravintolaoppaaseen lisäksi kirjamaisen tyylin. Jos olisin kirjoittanut tekstin pelkästään A4 -kokoiselle paperille ilman sivun kahtiajakoa, teksti olisi saattanut vaikuttaa liian raporttimaiselta. Sivun kahtiajako tuo täten ravintolaoppaaseen oppaan tuntua ja antaa huolitellun ja viimeistellyn vaikutelman.

Kuvilla, lihavoineilla ja väliotsikoilla pyrin tuomaan oppaan rakenteeseen tyyliä ja värejä. Lisäksi väliotsikot selkeyttävät oppaan sisältöä, jotta lukija ymmärtää, miten teksti etenee. Väreinä käytin Hostel Domus Academican logon sinertäviä värejä. Otsikot ja väliotsikot on kirjoitettu vaaleammalla sinisellä niin, että ne silti selkeästi erottuvat valkoisesta taustasta. Itse teksti on kirjoitettu tumman sinisellä värillä, jotta se toisi ulkoasuun hieman kontrastia mustan sijasta, mutta on silti tarpeeksi tumma, jotta teksti erottuu taustasta selkeästi.

Kirjaisintyylistä valitsin Bookman Old Stylen ja kirjaisinkooksi 12–14 riippuen, onko kyseessä otsikko vai itse teksti. Kirjaisintyylin valitsin, koska se sopii Hostel Domus Academican muihin samantyyliisiin ohjekirjoihin. Ravintolaopas sopii näin hyvin muiden Hostel Domus Academican ohjekirjojen rinnalle. Lisäsin kirjaisinkoko 12 oli

tarpeeksi selkeä ja sitä hyödyntämällä tekstin jäsentely oikeille sivuille onnistui helposti. Teksti ei näin näytä lukijalle epäselvän pieneltä tai liian väljältä.

Opas on jäsennelty niin, että se alkaa kansilehdestä. Halusin kansilehden olevan selkeä ja mielenkiintoinen ja siksi päädyin lisäämään siihen valokuvan ruoka-annoksesta otsikon lisäksi. Tällä menetelmällä pyrin herättämään lukijan mielenkiinnon. Kansikuva on valittu niin, että se tukee ravintolaoppaan sisältöä. Sen vuoksi valitsin valokuvan graavilohiannoksesta, enkä esimerkiksi hampurilaisesta. Koska suurin osa kyselytutkimukseen vastanneista toivoivat ravintolaoppaan sisältävän suomalaisia ravintoloita, koko ravintolaopas on rakennettu suomalaisuuden ympärille.

Ravintolaoppaassa on kansilehden jälkeen lyhyt esittelyteksti, jossa kerron ravintolaoppaan sisällöstä ja sen laatimisesta. Näin lukija ymmärtää, miksi ravintolaopas on laadittu ja ketkä ovat olleet sen toteutuksessa mukana. Esittelytekstin jälkeen liitin sisällysluettelon sivunumeroineen, jotta asiakkaan on helppo silmäillä ravintolaoppaan sisältö ja halutessaan siirtyä tiettyyn kohtaan sivunumeron perusteella.

Koska suuri osa asiakkaista toivoivat nimenomaan suomalaista ruokaa ja suomalaisia ravintoloita, koin tärkeäksi, että pohjustan ravintolaehdotukset suomalaisen ruokakulttuurin esittelyllä. Esittelyyn otin vinkkejä ruokamatkailu -osiossa käyttämistäni lähteistä. Tutustuin suomalaista ruokakulttuuria käsittelevään kirjallisuuteen ja internetlähteisiin. Poimin lähteistä asiakkaita hyödyntäviä asioita, jotka otin osaksi ravintolaopasta. Tässä osiossa käytin lisäksi hyödyksi net scouting -tutkimustuloksissa mainitsemiani internetlähteitä.

Ravintolaopas alkaa pohjustuksella suomalaiseen ruokakulttuuriin. Tekstissä kerron muiden muassa suomalaisen ruokakulttuurin historiasta ja tavoista sekä siihen vaikuttavista tekijöistä. Lisäksi kerron suomalaisista perinneruoista ja Suomessa käytetyistä raaka-aineista. Pohdin sesonkien vaihtelua ja vuodenaikojen vaikutuksia

ravintoloiden ruokatarjontaan. Lisäksi kerron suomalaisesta ravintolakäyttäytymisestä, maksutavoista, tippikulttuurista sekä alkoholipolitiikasta.

Kyseiset aiheet valitsin ravintolaoppaaseen siksi, että ne pohjustavat kattavasti ravintolaopastani. Ruokamatkailun sanotaan nousevan suureksi trendiksi tulevaisuudessa ja siksi koin, että asiakkaat saavat tekstistä hyödyllistä tietoa suomalaisesta ruokakulttuurista. Lisäksi asiakkaat usein kysyvät vastaanotosta ravintoloiden tippikulttuurista ja maksutavoista, joten kyseiset käytännönläheiset aiheet ovat varmasti monelle matkailijalle hyödyksi. Suomalaisen ruokakulttuurin pohjustustekstiin hyödyntämissäni useissa kirjalähteissä oli lisäksi mainittu kyseiset aihealueet. Koin siis, että aiheet ovat käytännölliset lisäksi tästä syystä.

Ravintolaopas sisältää suurimmaksi osaksi suomalaisia ravintoloita, sillä kyselytutkimuksen tulosten mukaan asiakkaat toivoivat suomalaisia ravintoloita sekä ravintoloita, joissa tarjoillaan suomalaisia raaka-aineita. Lisäksi asiakkaat toivoivat skandinaavisia ja kansainvälisiä ravintoloita, joten siksi olen ottanut ravintolaoppaaseen kyseisiä ravintoloita useamman kappaleen. Vaikka kyselytutkimuksen tulokset osoittivat yllä mainittuja asioita, valitsin silti osaksi ravintolaopasta myös muita ravintolavaihtoehtoja, jotka oli mainittu kyselytutkimuksen tuloksissa. Kyseisiä ravintoloita, joita valitsin osaksi opasta ovat italialaiset, venäläiset, ranskalaiset ja aasialaiset ravintolat. Lisäksi listasin muutamia kasvis- ja vegaaniravintoloita sekä kalaravintoloita.

Päädyin tähän järjestelyyn siksi, koska ravintolaoppaan tavoitteena on olla mahdollisimman monipuolinen ja monikäyttöinen. Jos olisin listannut oppaaseen pelkästään suomalaisia ravintoloita, ravintolaopas olisi jäänyt todella suppeaksi ja yksipuoliseksi. Lisäksi, koska Hostel Domus Academican asiakkaiden keskimääräinen viipymä kesällä 2014 oli kahdesta neljään yötä, on vaikea kuvitella, että asiakkaat haluaisivat ruokailla useampana päivänä peräkkäin vain suomalaisissa ravintoloissa. Halusin tarjota heille erilaisia ravintolavaihtoehtoja, jotta ravintolaopas olisi

mahdollisimman monikäyttöinen ja palvelisi mahdollisimman laajaa asiakaskuntaa. Lisäksi kyselytutkimustulosten perusteella osa asiakkaista toivoi kala-, kasvis- ja vegaaniravintoloita, joten halusin ottaa nämä vaihtoehdot huomioon ravintolaoppaassani. Näin oppaasta on hyötyä mahdollisimman monelle, riippumatta asiakkaan ruokavaliosta.

Ravintolaoppaasta on rajattu pois kahvilat, baarit ja pikaruokalat, sillä kyselytutkimustuloksien mukaan pikaruokaloita ei toivottu. Lisäksi päädyin rajaukseen pitää oppaassa pelkästään ravintolat, sillä muuten opinnäytetyöni olisi paisunut liian laajaksi. Ravintolaoppaasta on täten rajattu pois kahvilat, nähtävyydet ja kauppahallit, vaikka alustustekstissä niistä on muutamia mainintoja. Lisäksi toimeksiantajani mielestä oli hyvä ajatus pysyä alkuperäisessä ideassa ja sisällyttää ravintolaoppaaseen ainoastaan ravintoloita. Hänen mukaansa kyseinen rajaus pitää ravintolaoppaan selkeänä ja ytimekkäänä. Lisäksi vain murto-osa Hostel Domus Academican asiakkaista kyselevät vastaanotosta vinkkejä esimerkiksi baari- ja kahvilavalintoihin.

Ravintolaoppaan loppuun lisäsin vielä erillisen sivun, johon olen listannut erilaisia internetlähteitä sekä kirjallisuutta aiheesta. Kuten net scouting -tutkimustuloksista kävi ilmi, Helsingin ruokakulttuuri muodostuu pitkälti ekologisista ravintoloista, luomu- ja lähiruoasta sekä katuruoasta. Lisäksi HelsinkiMenu ja Makujen Suomi – Taste of Finland oli mainittu net scouting -tutkimustuloksissa. Siksi päätin lisätä ravintolaoppaan loppuun internetosoitteita muun muassa Visit Helsingin, Strömma Finlandin, Ravintolapäivän ja HelsinkiMenun sivuille. Kirjallisuudeksi valitsin samoja lähteitä, joita olin käyttänyt itse ravintolaoppaan alustustekstin laatimiseen. Lähteissä on hyvää ja kattavaa tietoa suomalaisuudesta sekä suomalaisista ruokatavoista- ja perinteistä. Näin asiakas voi halutessaan syventyä aiheeseen vielä laajemmin ja etsiä lisää tietoa aiheesta. Ravintolaopas on tämän opinnäytetyön liitteenä (liite 8.)

## 7 Pohdinta ja johtopäätökset

Tässä luvussa pohditaan ja arvioidaan sitä, kuinka opinnäytetyö ja ravintolaopas onnistuivat. Luvussa esitetään lisäksi kehitysehdotuksia, joiden kautta opinnäytetyö olisi ollut mahdollista laatia toisin. Lisäksi arvioidaan opinnäytetyön tavoitteiden täyttymistä sekä esitetään aiheen jatkotutkimusmahdollisuuksia.

### 7.1 Onnistumiset ja kehitysehdotukset

Arvioin opinnäytetyöni rakennetta, tietoperustaa sekä tutkimusmenetelmiä ensin yhtenä kokonaisuutena. Lisäksi arvioin ravintolaoppaan onnistumista erillisenä kokonaisuutena. Onnistumisien ja kehitysehdotuksien kartoittamista on hyvä arvioida tavoitteiden täyttymisten perusteella. Opinnäytetyön tavoitteina oli laatia kattava ja monikäyttöinen ravintolaopas Hostel Domus Academican asiakkaiden käyttöön, jonka kautta tavoitteena on parantaa asiakastytyväisyyttä. Lisäksi tavoitteena oli helpottaa vastaanottovirkailijoiden työkuormaa ravintolaoppaan avulla.

Opinnäytetyön tietoperustan koen onnistuneeksi, sillä se pohjusti hyvin ravintolaoppaan laatimista. Tietoperustan sisältämät asiat ja tiedot olivat hyödyllisiä ravintolaopasta tehdessäni. Tietoperusta onnistui lisäksi siinä mielessä, että se käsittelee ajankohtaista asiaa, ruokamatkailua. Lisäksi toimeksiantajani osoitti kiitosta lukiessaan opinnäytetyön tietoperustaa. Hänen mielestään siihen valitut asiat olivat kiinnostavia ja liittyivät itse aiheeseen. Toimeksiantajani sai itse hyödyllistä informaatiota tietoperustan sisältämistä asioista. Ajoittain koin, että tietoperusta on liian laaja ja käsittelee asioita turhan tarkasti. Opaskirjan laatimisen osio on puolestaan tiiviimpi ja ytimekkäämpi. Tietoperustaa olisi tietysti saanut tiivistettyä ja supistettua, mutta päädyin pitämään siinä mainitsemani asiat opinnäytetyössäni, sillä ne olivat ravintolaoppaan laatimisen kannalta oleellisia asioita. Tekstiä pyrin selkeyttämään kaavioiden ja taulukoiden avulla, jonka koen onnistuneeksi vaihtoehdoksi. Lisäksi ohjaajani ja toimeksiantajani antoivat hyvää palautetta tietoperustan sisältämistä asioista.

Opinnäytetyön rakenne osoittautui selkeäksi ja johdonmukaiseksi. Ruokamatkailu -osio on laaja, mutta se etenee loogisessa järjestyksessä taulukoiden ja kaavioidien tukemana. Toimeksiantajan esittelyn osiossa oli paljon hyvää tietoa, mutta osa sen sisältämisistä asioista osoittautui hieman epäolennaisiksi opinnäytetyön kannalta. Koska olin laatinut kyseisen osion ensimmäisenä, en halunnut siitä alkaa karsimaankaan, koska sisällöltään ja rakenteeltaan se oli onnistunutta. Lisäksi toimeksiantajani mielestä mainitut asiat ovat tärkeitä ja pohjustavat hyvin itse ravintolaopasta.

Ravintolaoppaan onnistumista kuvaa sen sisältö ja rakenne. Ravintolaopas osoittautui laajemmaksi, kuin olin aluksi suunnitellut, mutta se silti sisältää asiakkaita kiinnostavia asioita. Suomen ruokakulttuurin esittely ravintolaoppaan alussa muokkautui vasta ravintolaoppaan laatimisvaiheessa. En ollut aluksi suunnitellut kirjoittavani erillistä johdattelevaa lukua. Menetelmä osoittautui hyväksi, sillä se antaa asiakkaalle mahdollisuuden oppia lisää ja tutustua suomalaiseen ravintola- ja ruokakulttuuriin syvemmin. Jos asiakas ei kuitenkaan mielellään lue koko pohjustuslukua, hänen voi halutessaan sisällysluettelo hyödyntämällä siirtyä suoraan ravintolaehdotuksiin. Lisäksi toimeksiantajani mukaan johdatus suomalaiseen ruokakulttuuriin -osio oli hyvä aloitus ravintolaoppaalle ja hän uskoo, että asiakkaat arvostavat laatimaani informaatiota.

Täytin tavoitteen opinnäytetyön monikäyttöisyydestä ja kattavuudesta. Ravintolaopas on laaja, mutta selkeä ja tarpeeksi yksinkertainen. Olen tyytyväinen sen sisällön rakenteeseen sekä kieleen. Lisäksi sen ulkoasu ja tyyli ovat selkeät ja johdonmukaiset. Kuvilla sain lisättyä tekstiin tehoa, jotta sen lukeminen on mielenkiintoisempaa. Toimeksiantajani osoitti lisäksi kiitosta ravintolaoppaan sisällöstä ja ulkoasusta. Hänen mukaansa ravintolaopas on onnistunut ja täyttää asetetut tavoitteet monikäyttöisyydestä ja käytännöllisyydestä.

Ravintolaoppaasta olisi tietysti saanut vielä monikäyttöisemmän, jos siihen olisi ravintoloiden lisäksi listannut lisäksi muita palveluita, kuten kahviloita ja baareja. Täten asiakkaalla olisi yhä laajempi ravintolavalikoima. Näin laajan ravintolaoppaan laatiminen

olisi kuitenkin vaatinut paljon enemmän aikaa opinnäytetyön tekemiseksi. Tällöin kyseessä olisi ennemmin ollut kirja tai lehtinen, kuin opas ja opinnäytetyön tavoite olisi täten muuttunut. Tiivistettynä ravintolaopas on käytännöllinen ja tulee varmasti hyödyksi. Tätä kuvastaa Kivela ja Crotts (2006, 359) teoksessaan, jossa mainitaan, että lähes 100 % matkailijoista syövät ravintoloissa matkustaessaan uuteen kohteeseen. Käytin ravintolaoppaassa kuvina Clip Art -toiminnon arkistosta löytyviä kuvia. Itse otetuilla kuvilla olisin saanut ravintolaoppaaseen ehkä enemmän lisäarvoa. Toisaalta Clip Art -toiminnon avulla löytyneet kuvat olivat kuitenkin hyviä ja sopivat kokonaisuuteen.

Kyselytutkimuksen laatiminen ravintolaoppaan pohjaksi oli erinomainen menetelmä. Se antoi konkreettista tietoa siitä, millaisia asioita asiakkaat toivovat ravintolaoppaan sisältävän. Kysymykset olivat onnistuneita, mutta niistä löytyi lisäksi kehityskohteita. Asiakkaan perustiedot lisäsin kyselytutkimukseen osittain mielenkiinnosta ja osittain siitä, että se tuo toimeksiantajalle arvokasta tietoa Hotellinx -raporttien tueksi. Valintakysymykset osoittautuivat hyviksi, vaikka alussa mietin, olinko listannut liikaa vastausvaihtoehtoja. Kyselytutkimuksen vastauksia analysoidessa silti huomasin, että vastausvaihtoehtojen monipuolisuus ei osittautunut ongelmaksi. Selviä eroja vastausten väliltä löytyi, mutta niistä oli silti helposti havaittavissa pääkohdat. Lisäksi asiakkaiden vastausprosentit eivät kärsineet pitkien vastausvaihtoehtolistauksien takia, vaikka aluksi tätä epäilin.

Avoimet kysymykset puolestaan osoittautuivat hankalemmiksi. Avoimien kysymyksien vastausprosentti oli suhteellisen pieni. Luulen tämän johtuneen siitä, että kyselytutkimuksen vastausympäristö oli asiakkaiden mielestä ehkä liian hektinen. Heillä ei ehkä ollut tarpeeksi aikaa jäädä miettimään sopivaa vastausta. Toisaalta luulen tämän johtuneen lisäksi kyselytutkimuksen tulostusominaisuuksista. Kyselytutkimus tulostettiin kaksipuolisena paperina ja toinen avoin kysymys raaka-aineista ja ruoista jäi kyselytutkimuksen sivun yläreunaan, josta se oli vaikeammin huomattavissa. Huomasin asian jo kyselytutkimuksen jakovaiheessa, mutta sen muuttaminen olisi käynyt

hankalaksi eikä kysymykseen olisi tällöin jäänyt tarpeeksi vastaustilaa. Toisaalta, jos olisin tulostanut kyselytutkimuksen kahdelle erilliselle paperille, asiakkaan halukkuus vastata kysymykseen olisi todenäköisesti kärsinyt. Kyselytutkimus olisi tällöin vaikuttanut pitkältä ja raskaalta. Yksi kehityshedotuksistani liittyy siis näihin kyselytutkimuksen teknisiin ominaisuuksiin.

Lisäksi avoimissa kysymyksissä huomasin muutamia kehityskohtia. Kyselytutkimuksen kahdeksannessa kysymyksessä ravintolavalintaan vaikuttavista tekijöistä osoittautui muutamia kehitysideoita. Olin lisännyt yhdeksi vastausvaihtoehdoksi hinnan, jonka suurin osa vastaajista valitsi yhdeksi vaikuttavaksi tekijäksi. Hinta on kuitenkin hyvin laaja käsite ja toisille 15 euron hintainen ruoka-annos saattaa olla liian kallis. Jotta ravintoloiden valinta ja hinnan pitäminen sopivana olisi onnistunut helpommin, olisi ollut hyvä, että olisin määritellyt hinnan tarkemmin erillisenä kysymyksenä. Koska kyseessä on hostelli, oletusarvona kuitenkin on, että asiakkaat etsivät edukkaampia ravintoloita, kuin fine-dining -elämyksiä. Näin perustellaan lisäksi *Global Culinary Tourism* -raportissa (2009), jonka mukaan suurin osaan matkailijoista ei kaipaakaan fine-dining -hienouksia, vaan aidot ja yksinkertaiset kokemukset ovat keskiössä. Siksi oppaassani kiinnitin huomiota ravintoloiden hintatason keskiluokkaisuuteen.

Lisäksi osa vastausvaihtoehdoista ruokalistan laajuudesta osoittautuivat osittain turhiksi. Monikaan vastaajista ei valinnut näitä vaihtoehtoja itseään koskeviksi. Kyseiset vastausvaihtoehdot olisi täten voinut jättää kyselytutkimuksesta kokonaan pois. Lisäksi yhtenä lisäkysymyksenä olisin voinut kysyä vastaajan matkan tarkoitusta. Vastaukset olisivat voineet tuoda toimeksiantajan kannalta tärkeitä tutkimustuloksia. Lisäksi tällöin olisi ollut mahdollista tarkastella, kuinka suuren osan vastaajista matkan päätarkoitus on ruokamatkailu. Mahdollisuus olisi ollut täten selvittää asiakkaiden matkan tarkoitus ja tätä kautta tarjota heille jatkossa heidän matkalleen sopivia lisäpalveluita.

Opinnäytetyön tavoitteiden perusteellista täyttymistä on hankala arvioida, sillä ravintolaopas otetaan käyttöön vasta kesällä 2015. Erillistä asiakastyytyväisyyskyselyä



on täten mahdoton tehdä ennen seuraavaa kesää. Asiakkailta saatua palautetta ei siis ole mahdollista saada tavoitteiden täyttymisen arvioimiseksi. Ravintolaopas on kuitenkin laadittu kyselytutkimuksen pohjalta, joten se vastaa asiakkaiden toivomuksia. Toimeksiantajani ja opinnäytetyöohjaajani antoivat kuitenkin palautetta koko ravintolaoppaan laatimisprosessin ajan. Olimme yhteydessä koko prosessin ajan ja muokkasimme ravintolaoppaan sisältöä ja ulkoasua toimeksiantajani toivomusten mukaisesti. Ravintolaoppaan valmistumisen viimehetkillä sain vielä toimeksiantajaltani yhden ravintolalisäyksen listaan, jonka muokkasimme osaksi lopullista työtä.

Toimeksiantajani antoi ravintolaoppaan valmistumisen jälkeen vielä positiivista palautetta tehdystä työstä. Hänen mukaansa ravintolaoppas täytti asetetut tavoitteet ja siitä tuli kattava, monipuolinen ja mielenkiintoinen kokonaisuus. Toimeksiantajani oli erittäin tyytyväinen tulokseen ja se täytti odotukset. Toimeksiantajani mukaan ravintolaoppaan avulla Hostel Domus Academicalla on mahdollisuus laajentaa ja kehittää palvelutarjontaa ja näin mahdollisesti parantaa asiakastyytyväisyyttä. Lisäksi työkollegani ovat olleet prosessin alusta asti sitä mieltä, että ravintolaopas on hyödyllinen myös heidän kannaltaan. Täten on mahdollista olettaa, että ravintolaopas onnistui ja täytti tavoitteet. Tärkein palaute saadaan silti ensi kesänä asiakkailta, jonka pohjalta varsinainen onnistuminen on tarkemmin tulkittavissa.

Mak, Lumbers ja Eves (2012, 172) teoksessaan kertovat, että ruoan sanotaan vaikuttavan yhä enemmän matkakohteen valintaan. Lisäksi Herrera, Herranz ja Arilla (2012, 9–10) kirjoittavat, että ruokamatkailulla on erittäin hyvät tulevaisuudennäkymät ja sen uskotaan nousevan yhdeksi matkailun vahvimaksi osa-alueeksi. Kyseisten teorioiden perusteella uskon, että ravintolaoppaastani tulee olemaan hyötyä tulevaisuudessa. Koska ruokamatkailun odotetaan kasvavan maailmanlaajuisesti trendiksi, olennaisesti myös asiakkaiden odotukset matkakohteen ruokatarjonnasta ja -palveluista kasvavat. Ravintolaoppaan avulla Hostel Domus Academica erottautuu ainutlaatuisella ja ajan hermolla olevalla palvelumuodollaan.

Samaa kantaa perustellaan lisäksi Ammattikeittiön (2014, 43) artikkelissa, jossa kerrotaan matkailuryhtymien mahdollisuuksista erottautua muista alueen matkailuryhtymistä ruoan avulla ja näin lisätä kilpailuetuaan markkinoilla. Artikkelissa mainitaan lisäksi majoitusliikkeen mahdollisuuksista lisätä jopa myyntiä ruokatarjontaa hyödyntämällä. Ravintolaoppaan avulla kyseinen täten mahdollistuu Hostel Domus Academicalle. Asiakkaalle tarjottu ravintolaopas kiteyttää ruokatarjonnan mahdollistamisen asiakkaille. Tämä puolestaan lisää asiakkaan kokemaa lisäarvoa ja tarpeiden tyydytystä. Parhaassa tapauksessa Hostel Domus Academican asiakastytyväisyys lisääntyy, kuten oli yksi ravintolaoppaan tavoitteista. Lisäarvon tuottaminen asiakkaalle puolestaan tuottaa Kivelä ja Crottsin (2006:359) mukaan uusia elämyksiä, jotka saattavat olla syynä siihen, että asiakas palaa samaan matkakohteeseen ja jopa samaan majoitusliikkeeseen uudelleen. Lisäämällä asiakastytyvääisyyttä ravintolaoppaan avulla on siis mahdollista, että asiakkaat valitsevat Hostel Domus Academican majoitusliikevaihtoehtokseen seuraavallakin kerralla.

## **7.2 Jatkotutkimusmahdollisuudet**

Opinnäytetyön laatimisvaiheessa jouduin tekemään muutamia rajoituksia, joita käsittelemme aiemmissa luvuissa sekä johdannossa. Rajoitukset oli tehtävä, koska muuten opinnäytetyö olisi paisunut liian laajaksi ja sen toteuttaminen olisi vaatinut paljon enemmän aikaa. Rajoituksia tehdessäni huomasin, että opinnäytetyölle nousi muutamia jatkotutkimusmahdollisuuksia.

Ravintolaoppaasta on mahdollisuus tehdä jatkotutkimus tavoitteiden onnistumisesta. Se olisi mahdollista toteuttaa ensi kesänä mittaamalla asiakkaiden kokemaa hyötyä ja tyytyväisyyttä ravintolaoppaan suhteen. Tutkimus on mahdollista toteuttaa kyselytutkimuksena, jonka kautta saataisiin tietoa ravintolaoppaan kehittämismahdollisuuksista. Samalla onnistuisi lisäksi tutkimus, jossa mitattaisiin vastaanottovirkailijoiden kokemaa hyötyä ravintolaoppaan käytön avulla. Tutkimuksessa saataisiin täten selville, kokevatko vastaanottovirkailijat ravintolaoppaan hyödylliseksi jokapäiväisessä työssään.

Toisaalta yhtenä jatkotutkimusmahdollisuutena on laajemman ravintolaoppaan kehittäminen muokkaamalla jo laadittua ravintolaopasta. Ravintolaoppaaseen on mahdollista lisätä kahviloita, baareja, kauppahalleja ja nähtävyyksiä. Näin asiakkaille tarjottaisiin yhä kattavampi ja laajempi opas käyttöönsä. Kyseinen opas olisi mahdollista toteuttaa lisäksi vaikkapa kokonaan sähköiseen muotoon, paperisen oppaan lisäksi. Kyseisten menetelmien avulla olisi mahdollista nostattaa Hostel Domus Academican asiakkaiden kokemaa lisäarvoa entisestään sekä sen kautta lisätä asiakastytyväisyyttä Hostel Domus Academicassa.

## Lähteet

Ammattikeittiö. 2014. Ruokamatkailulla kilpailukykyä matkailuyrityksiin.

Ammattikeittiö, 2, s. 43–45.

Blomqvist, E. 2007. Ruokamatkailun kv-markkinat kasvavat. *Maaseutu & Matkailu*, 12, s. 16–17.

Boniface, P. 2003. *Tasting tourism: Travelling for Food and Drink*. Ashgate Publishing Limited. Hampshire.

Délice. 2014. About Délice. Luettavissa: <http://delice-network.com/about-delice/>.  
Luettu: 13.9.2014.

Groce, E. & Perri, G. 2010. *Food and wine tourism. Integrating food, travel and territory*. CAB International. Cambridge.

Grönholm, P. 2014. Uusi ruokamatkaopas listaa Helsingin parhaat ruokakohteet. *Helsingin Sanomat*. Luettavissa: <http://www.hs.fi/ruoka/a1412648188551>. Luettu: 14.10.2014.

Havas, K. & Jaakonaho, K. 25.9.2013a. Ruokamatkailuterveisia Ruotsista. *Ruoka ja Matkailu -blogi*. Luettavissa:  
<http://ruokajamatkailu.wordpress.com/2013/09/25/ruokamatkailuterveisia-ruotsista/>. Luettu: 12.9.2014.

Havas, K. & Jaakonaho, K. 2013b. *Evästä matkailuun*. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Helsinki.

Helsinki Foodism. Helsingin kaupungin ruokakulttuuri -strategia. 2012. Kylälaisten kertomana. Luettavissa: <http://www.helsinkifoodism.com/kylalaisten-kertomaa/>.  
Luettu: 13.9.2014.

Helsingin kaupungin ruokakulttuurin kehittämisvalinnat 2009. Luettavissa:  
[http://www.hel.fi/static/public/hela/Kaupunkisuunnittelulautakunta/Suomi/Esitys/2010/Ksv\\_2010-08-26\\_Kslk\\_23\\_El/001FC591-9DEE-4283-85BD-1FDBDABDD01C/Liite\\_1\\_Ruokakulttuurin\\_kehittamisvalinnat\\_FINAL\\_3.pdf](http://www.hel.fi/static/public/hela/Kaupunkisuunnittelulautakunta/Suomi/Esitys/2010/Ksv_2010-08-26_Kslk_23_El/001FC591-9DEE-4283-85BD-1FDBDABDD01C/Liite_1_Ruokakulttuurin_kehittamisvalinnat_FINAL_3.pdf).  
Luettu: 13.9.2014.

Herrera, C., Herranz J. & Arilla J. 2012. Gastronomy's importance in the development of tourism destinations in the world. UNWTO (toim.). Global report on food tourism. AM Reports, 4, s. 6–48. UNWTO. Espanja. Luettavissa:  
[http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/global\\_report\\_on\\_food\\_tourism.pdf](http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/global_report_on_food_tourism.pdf). Luettu: 12.9.2014.

Hostel Domus Academica. 2014. Vastuullisuus. Luettavissa:  
<http://www.hostelacademica.fi/fi/vastuullisuus/>. Luettu: 8.9.2014.

Hotellinx -tietokanta 2014. Hostel Domus Academica. Kansallisuusraportit. 3.9.2014.

HYY Yhtymä. 2014a. HYY Yhtymän vuosi 2013. Arkea, juhlaa ja ajatuksen aiheita. Luettavissa:  
[http://hyy.s3.amazonaws.com/yhtyma/HYY\\_Yhtyman\\_vuosikertomus\\_2013.pdf](http://hyy.s3.amazonaws.com/yhtyma/HYY_Yhtyman_vuosikertomus_2013.pdf).  
Luettu: 8.9.2014.

HYY Yhtymä. 2014b. HYY Yhtymän vuosi 2013. Tilinpäätös ja toimintasuunnitelma. Luettavissa: <http://hyy.s3.amazonaws.com/yhtyma/HYY-Yhtyma-tilinpaatos-2013.pdf>. Luettu: 8.9.2014.

HYY Yhtymä. 2014c. Majoituspalveluiden ekologisuudesta myyntivaltti venäläismatkailijoille. Luettavissa: <http://yhtyma.hyy.fi/ajankohtaista/uutiset/majoituspalveluiden-ekologisuudesta-myyntivaltti-venalaismatkailijoille/>. Luettu: 9.9.2014.

International Culinary Tourism Association. 2006. Luettavissa: <http://www.nxtbook.com/dx/ICTCDX/ICTCDX701/index.php?startid=22>. Luettu: 16.9.2014.

Jaakonaho, K. 19.3.2014. Délice ruokakaupunkien tapaaminen Barcelonassa 4.–6.4.2014. Luettavissa: <https://ruokajamatkailu.wordpress.com/tag/ruokakaupunki/>. Luettu: 13.9.2014.

Jussila, R., Ojanen, E. & Tuominen, T. 2006. Tieto kirjaksi. Kansanvalistusseura. Helsinki.

Karhu, M., Salo-Lee, L., Sipilä, J., Selänne, M., Söderlund, L., Uimonen, T. & Yli-Kokko, P. 2005. Asiantuntija viestii – ajatuksesta vaikutukseen. Inforviestintä Oy. Helsinki.

Kim, Y. G. & Eves, A. 2012. Construction and validation of a scale to measure tourist motivation to consume local food. *Tourism Management*, 33, 6, s. 1458–1467.

Kivela, J. & Crotts, J. C. 2006. Tourism and gastronomy. Gastronomy's influence on how tourists experience a destination. *Journal of Hospitality & Tourism research*, 30, 3, s. 354-377.

Mak, A., Lumbers, M. & Eves, A. 2012. Globalisation and food consumption in tourism. *Annals of tourism research*, 39, 1, s. 171–196.

Makujen Suomi – Taste of Finland. 2013a. HelsinkiMenu. Luettavissa:  
<http://www.tasteoffinland.fi/fi/helsinkimenu>. Luettu: 24.9.2014.

Makujen Suomi – Taste of Finland. 2013b. Taustaa. Luettavissa:  
<http://www.tasteoffinland.fi/fi/lisatietoja/taustaa>. Luettu: 24.9.2014.

MEK 2013. Matkailun edistämiskeskus. Ulkomaiset matkailijat Suomessa vuonna 2012. Rajahaastattelututkimus. Rajahaastattelututkimus. MEKin julkaisusarja. MEK A:173. Matkailun edistämiskeskus. Helsinki. Luettavissa: [http://www.mek.fi/wp-content/uploads/2013/05/2013-A173-Raja\\_2012.pdf?dl](http://www.mek.fi/wp-content/uploads/2013/05/2013-A173-Raja_2012.pdf?dl). Luettu: 14.10.2014.

Moritz, S. 2005. Service Design. Practical access to an evolving field. Köln International School of Design. Lontoo. Luettavissa: [http://stefan-moritz.com/\\_files/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf](http://stefan-moritz.com/_files/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf). Luettu: 12.9.2014.

Ravintolapäivä. 2011. Luettavissa: <http://www.restaurantday.org/fi/>. Luettu: 15.9.2014.

Rissanen, V. 2014. Helsinki saa uuden viikottaisen katuruokatapahtuman. Metro-lehti. Luettavissa: <http://www.metro.fi/uutiset/a1387805290198>. Luettu: 13.9.2014.

Ruokatieto Yhdistys ry. 2009a. Suomalaisen ruokakulttuurin ulottuvuuksia. Luettavissa: [http://www.ruokatieto.fi/sites/default/files/Liitetiedostot/sru\\_katsaus\\_2702091.pdf](http://www.ruokatieto.fi/sites/default/files/Liitetiedostot/sru_katsaus_2702091.pdf). Luettu: 26.9.2014.

Ruokatieto Yhdistys ry. 2009b. Gastronominen Suomi. Luettavissa: <http://www.ruokatieto.fi/ruokakulttuuri/gastronominen-suomi>. Luettu: 9.9.2014.

Spa Cuisine. 2005. Nutrition. Luettavissa: [http://spachefs.com/images/66\\_PS09.pdf](http://spachefs.com/images/66_PS09.pdf).  
Luettu: 19.9.2014.

Streat Helsinki. 2014. Mikä Streat Helsinki? Luettavissa:  
<http://streathelsinki.com/mmm/>. Luettu: 13.9.2014.

Suomen Hostellijärjestö – Hostelling International Finland. 2009. Laadukasta budjettimajoitusta kaikenikäisille. Luettavissa: <http://www.hihostels.fi/hostellit-suomessa.aspx>. Luettu: 8.9.2014.

Syväniemi, A-M. 2011. Lähiruoka on mahdollisuus myös julkisessa ruokailussa. Luettavissa:  
[http://www.mtk.fi/liitot/pirkanmaa/ajankohtaista/tapahtumakalenteri/menneettapahumat/fi\\_FI/ruokapaivaosarassa/\\_files/86470856716911975/default/OSARA%20L%C3%A4hiruoka%20Syv%C3%A4niemiAM.pdf](http://www.mtk.fi/liitot/pirkanmaa/ajankohtaista/tapahtumakalenteri/menneettapahumat/fi_FI/ruokapaivaosarassa/_files/86470856716911975/default/OSARA%20L%C3%A4hiruoka%20Syv%C3%A4niemiAM.pdf). Luettu: 26.9.2014.

Uimonen, T. 2003. Taitoa tekijälle, tehoa teksteihin – opas tiedottavaan kirjoittamiseen. Inforviestintä Oy. Helsinki.

Visit Helsinki Blog. 22.7.2014. Street Food Carnival – Uusi katuruokatapahtuma joka keskiviikko Kasarmitorilla! Luettavissa: <http://blog.visithelsinki.fi/archives/11927>.  
Luettu: 13.9.2014.

Vunneli, A. 9.9.2014. Majoitus- ja palvelupäällikkö. HYY Yhtymä. Haastattelu. Helsinki.

Vunneli, A. 14.10.2014. Majoitus- ja palvelupäällikkö. HYY Yhtymä. Haastattelu. Helsinki.



Wolf, E. 2006. Culinary Tourism. The Hidden Harvest. Kendall/Hunt Publishing Company. Dubuque. Iowa.

World Design Capital Helsinki 2012. 2012. Organisaatio. Luettavissa: <http://wdchelsinki2012.fi/organisaatio>. Luettu: 13.9.2014.

Yeoman, I. 2012. 2050 – Tomorrow's Tourism. Channel View Publications. Bristol.

## Liitteet

### Liite 1. Kyltti



Dear Customer,

I am a third year hotel and restaurant management student of HAAGA-HELIA University of Applied Sciences in Helsinki. I am writing my final thesis about a traveller's food guide in Helsinki for Hostel Domus Academica's guests and this questionnaire is a part of my thesis research.

I would really appreciate your participation to this research. However, your participation in this study is completely voluntary and your survey responses are strictly confidential and therefore will not identify you as an individual. This questionnaire takes only a few minutes to complete.

The questionnaire sheet be found at the side and can be returned to the reception.

Thank you for your time and support.

With kind regards,

Sanni Viirto      [sanni.viirto@myy.haaga-helia.fi](mailto:sanni.viirto@myy.haaga-helia.fi)

## Liite 2. Kyselytutkimus



### Traveller's food guide questionnaire

Dear Respondent,

I am a third year hotel and restaurant management student of HAAGA-HELIA University of Applied Sciences in Helsinki. I am writing my final thesis about a traveller's food guide in Helsinki for Hostel Domus Academica's guests and this questionnaire is a part of my thesis research. I would really appreciate your participation to this research. However, your participation in this study is completely voluntary and your survey responses are strictly confidential and therefore will not identify you as an individual. This questionnaire takes only a few minutes to complete.

Thank you for your time and support.

With kind regards,

Sanni Viirto [sanni.viirto@myy.haaga-helia.fi](mailto:sanni.viirto@myy.haaga-helia.fi)

Please answer the following questions by putting a check mark on the blank before the choices.

#### 1. Gender

- ☐ Female
- ☐ Male

#### 2. Age

- ☐ Under 20
- ☐ 20-29
- ☐ 30-39
- ☐ 40-49
- ☐ 50-59
- ☐ Over 60

#### 3. I am travelling

---

### Liite 3. Kyselytutkimus

- ☐ Alone
- ☐ With my family
- ☐ In a group
- ☐ With a friend/with friends
- ☐ With my spouse

#### 4. Have you ever visited Helsinki before?

- ☐ Never
- ☐ 1-5 times
- ☐ More than 5 times

#### 5. Nationality

#### 6. How far are you willing to travel for a restaurant recommendation?

- ☐ Less than 15 minute walk
- ☐ 15-30 minute walk
- ☐ Less than 15 minutes by transportation (metro, taxi, bus etc.)
- ☐ 15-30 minutes by transportation (metro, taxi, bus etc.)
- ☐ I choose not to eat at a restaurant
- ☐ It doesn't matter

#### 7. What kind of foods/components would you like to try? (You may list unlimited factors)

#### 8. What factors affect the choice of your restaurant? (Please choose 5 factors)

- ☐ Price
- ☐ The distance between the restaurant and Hostel Domus Academica
- ☐ Restaurant's ratings
- ☐ Restaurant's recognition

## Liite 4. Kyselytutkimus

- ☐ Use of local ingredients on the menu
- ☐ Special diet
- ☐ Use of organic ingredients on the menu
- ☐ Somebody else's recommendation
- ☐ Tradition
- ☐ Been there before
- ☐ Haven't been there before
- ☐ Restaurant's atmosphere
- ☐ Restaurant's location
- ☐ Restaurant's/site's history
- ☐ Healthiness of food on the menu
- ☐ Fine dining
- ☐ Casual dining
- ☐ Wide menu selections
- ☐ Limited menu selections
- ☐ Chain restaurants
- ☐ Fast food
- ☐ Other, please specify

9. What type of restaurant would you like to try the most while in Helsinki? (Please choose 3 factors)

- ☐ Finnish
- ☐ Scandinavian
- ☐ Russian
- ☐ American
- ☐ Spanish
- ☐ French
- ☐ Italian
- ☐ Japanese
- ☐ Chinese
- ☐ Thai
- ☐ Ethnic
- ☐ Indian
- ☐ Nepalese
- ☐ Fast food

## Liite 5. Kyselytutkimus

☐ International

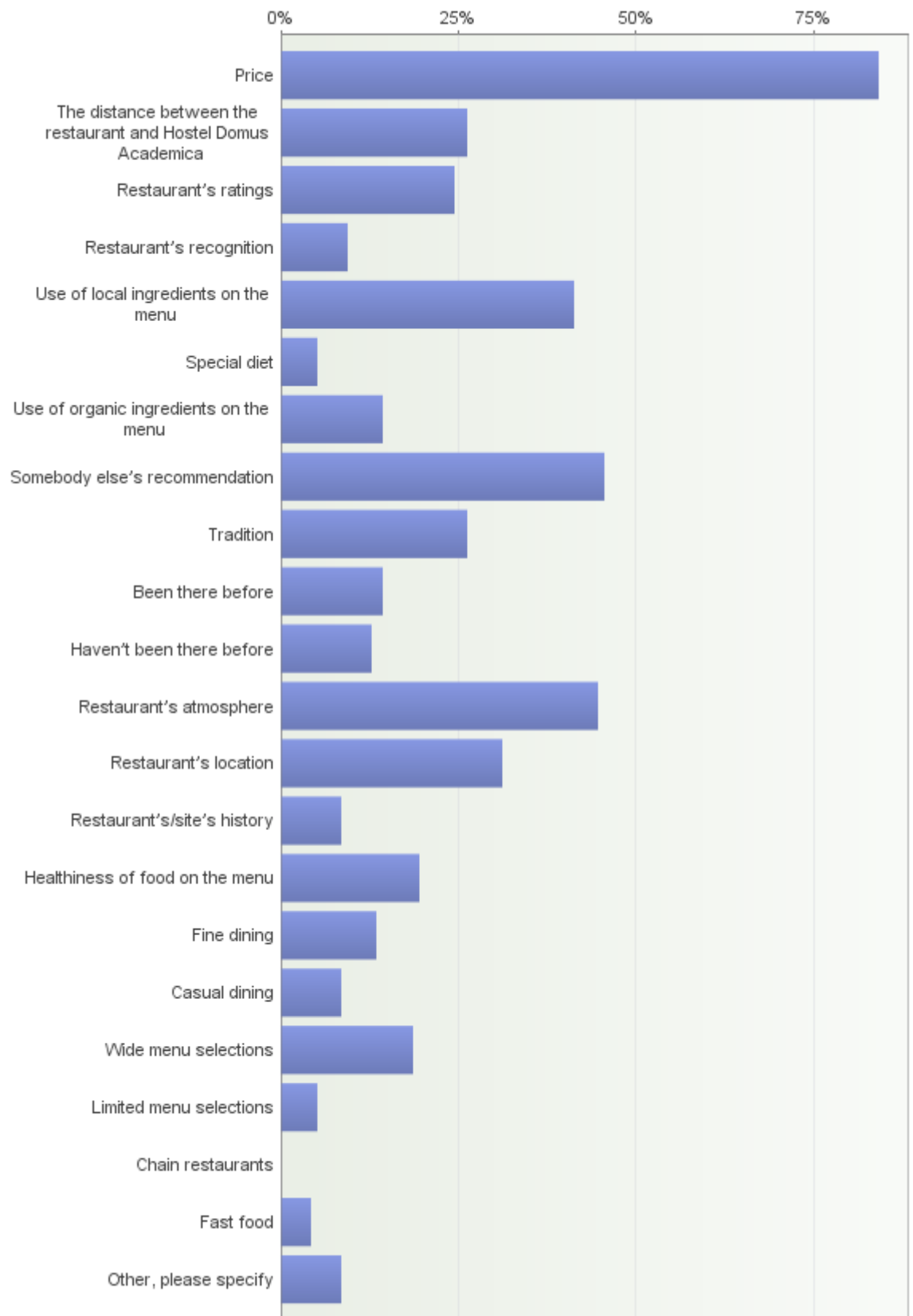
☐ I choose not to eat at a restaurant

☐ Other, please specify

**10.** Please share any additional comments of concerns on this subject:

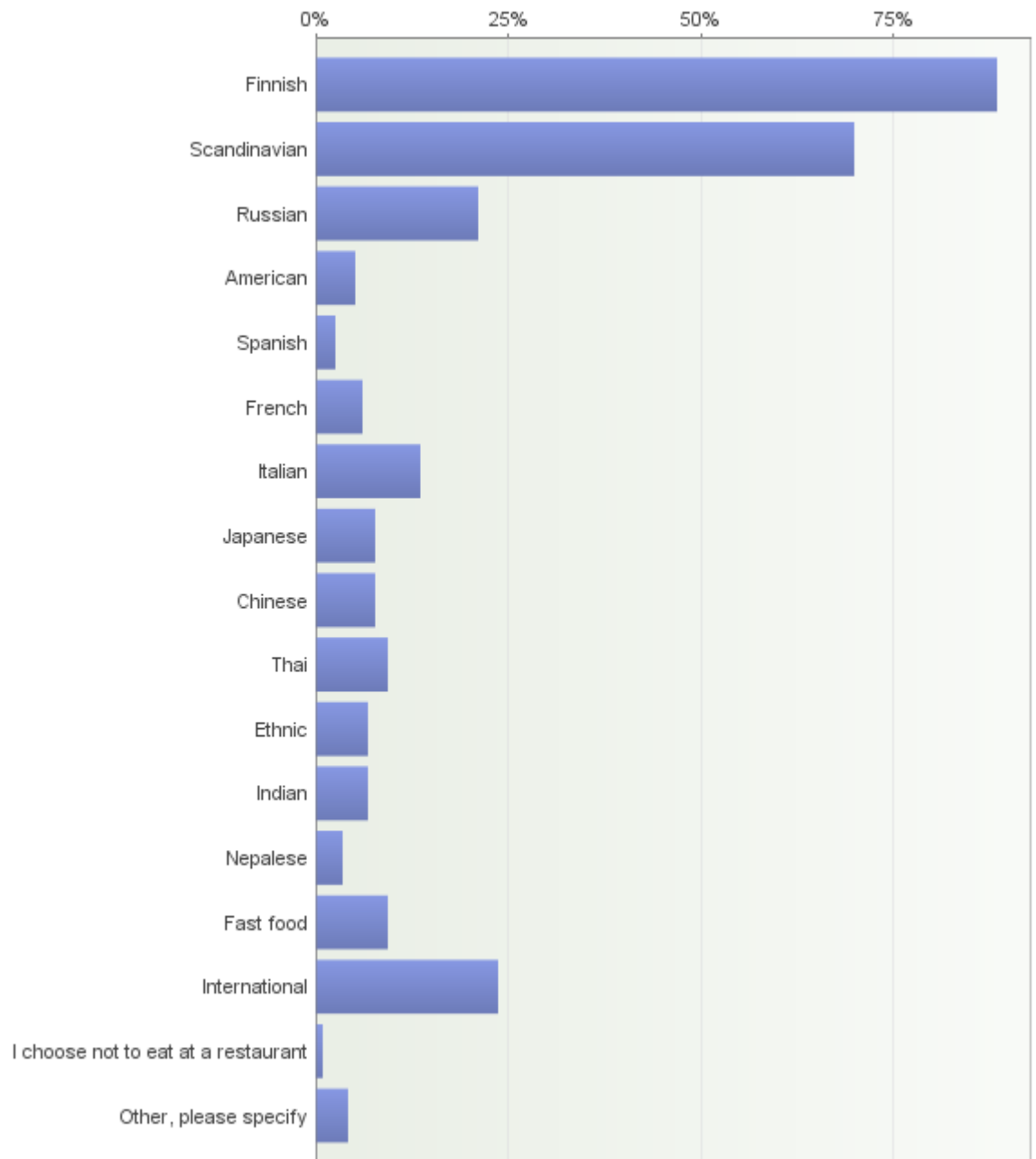
## Liite 6. Ravintolavalintaan vaikuttavat tekijät

(n=119)



## Liite 7. Ravintolatyypit, joissa asiakas haluaisi käydä Helsingissä ollessaan

(n=119)





---

## RESTAURANT GUIDEBOOK TO HELSINKI

---



## ABOUT THIS GUIDEBOOK

---

Dear customer,

Welcome to Helsinki and Hostel Domus Academica. On behalf of our staff we wish that you have a very pleasant stay with us. This guidebook was made in 2014 as a part of my senior thesis research of HAAGA-HELIA University of Applied Sciences.

This guidebook was highly requested by our staff and customers. The information in this guidebook has been gathered by the results of a questionnaire that was made in August 2014 in Hostel Domus Academica. Therefore, this guidebook is specially designed for all Hostel Domus Academica's customers.

The content of this guidebook includes an introduction to Finnish food culture. It also includes information about Finnish dining habits, traditional Finnish dishes and tips what to try while in Helsinki. This guidebook also includes a wide selection of restaurant options in Helsinki. Due to the high demand, this guidebook includes especially Finnish, Scandinavian and International restaurants though other options were also taken into account.

According to the questionnaire results, most respondents were looking for restaurants as near to Hostel Domus Academica as possible. That is also why the restaurant contents of this guidebook limit to the closest ones to Hostel Domus Academica. In the end of this guidebook you may also find a map of Helsinki with all the restaurant recommendations. A public transportation map is also attached in the end of this guidebook.

I hope you find this guidebook helpful!

With warm regards,

Sanni Viirto

HAAGA-HELIA University of Applied Sciences



## CONTENTS

---

<b>INTRODUCTION TO FINNISH FOOD CULTURE</b>	<b>4</b>	<b>FINNISH RESTAURANTS</b>	<b>14</b>
HISTORY AND LOCATION	4	<b>SCANDINAVIAN RESTAURANTS</b>	<b>16</b>
THE CORNERSTONES OF FINNISH FOOD CULTURE	5	<b>INTERNATIONAL RESTAURANTS</b>	<b>17</b>
FINNISH CUISINE	5	<b>FISH RESTAURANTS</b>	<b>18</b>
PREPARING METHODS AND SEASONINGS	6	<b>RUSSIAN RESTAURANTS</b>	<b>19</b>
COFFEE CULTURE	7	<b>VEGETARIAN AND VEGAN RESTAURANTS</b>	<b>20</b>
TRADITIONAL FINNISH DISHES	7	<b>ASIAN RESTAURANTS</b>	<b>21</b>
RYEBREAD – RUISLEIPÄ	7	<b>FRENCH RESTAURANTS</b>	<b>22</b>
FISH DISHES	8	<b>ITALIAN RESTAURANTS</b>	<b>23</b>
ARCTIC BERRIES	8	<b>RESTAURANT LOCATIONS ON MAP</b>	<b>24</b>
PREPARING METHODS	9	<b>TRAM AND BUS ROUTES IN CENTRAL HELSINKI</b>	<b>25</b>
SOUPS AND MUSHROOMS	9	<b>TRAM STOPS IN CENTRAL HELSINKI</b>	<b>26</b>
MEAT DISHES	9	<b>REFERENCES AND ADDITIONAL INFORMATION</b>	<b>27</b>
DESSERTS	10		
EATING OUT	11		
MEALTIMES AND PRICE RANGES	11		
PAYMENT AND ADDITIONAL CHARGES	12		
ALCOHOL POLICY	12		



## INTRODUCTION TO FINNISH FOOD CULTURE

---

Finland has a vibrant food culture and it tells about how the Finns eat, about the Finnish nature, society, identity and culture.

Finland is known for its thousands lakes, forests and fields that cover most of the country. Therefore, Finns have traditionally fed themselves with natural ingredients such as fish, berries and grains. This takes place even in the history since the Finns used to come from tribes of hunter-gatherers.

Big mammals such as reindeer and moose, game birds like grouse and hazelhen and also various fresh- and saltwater fish have been Finnish delicacies for ages. These delicacies are often served with grains, potatoes or root vegetables along with fresh berries or jams.



## HISTORY AND LOCATION

---

The Finnish food culture has been changing through history and time. Finland has a history of being part of both Russia and Sweden and therefore the Finnish cuisine has been influenced by both of the countries. The influence from East is one of the reasons why Finnish food culture is different than in the other Nordic countries. Finland's

location in far up North limits the agriculture but at the same time it helps to keep the soil clean. The cold winters limit the availability of natural resources all year round. This is why the Finnish cuisine is also known for its seasonal changes. The amount of lakes and forests reduce the area used for agriculture. Though, at the same time it gives opportunities to find food straight from the nature.

Ever changing weather is one of the reasons why root vegetables have been a big part of the Finnish cuisine for ages. Vegetables and grains that sustain a bare growth environment have been used because they have been the most prolific. The same reason goes for eating meat since game animals have always been available all year round.

When we look further back in history, Finland has suffered from food scarcity due to World Wars. These wartimes used to limit trading and led to purchase restrictions. This is one of the reasons why especially older people in Finland look at food very differently from the younger ones. In the older generations minds food can be even connected to sacred values. History has therefore changed the people's ways of thinking about food. These ways of thinking differ between the people and even between the regions.

The different meanings of food can be seen by the Finnish ways, values, valuations, beliefs and myths. If we look at Finland today, the current problem seems to be that the amount of food we have, is way enough. These changes can be seen especially in responsible actions of taking care on own and the nature's well-being.



## THE CORNERSTONES OF FINNISH FOOD CULTURE

---

The Finnish food can be described by use of local ingredients, typical work methods and old recipes. These factors combined create countless combinations of foods that represent the Finnish taste. Through globalization and Finland being part of the European Union, the Finnish food culture has also been blended with new ideas from the rest of the world.

It is said that the Finnish food culture is a mixture of safety, healthiness, creativity and know-how is authentic. It is simple, clean and little processed and also has a unique taste. Finnish food is also safe. It is often organic, pure and supply chain is highly supervised. The Finnish food culture promotes health and well-being. This can be seen if we look the food system in public schools. The foods on the school menu are chosen so that they have a high nutritional value.

The Finnish food culture is also sustainable. It is ethical, economical and highly connected to nature. The food processes are environmentally responsible and made of real raw materials. Tradition also goes hand in hand with the Finnish food culture and cuisine. Traditionally the Finnish foods are domestic and local. The seasonal changes of food supply and ingredients can be seen in both restaurant menus and in home cooking. During the summer time the restaurants favor using fresh berries, fish and vegetables in their menus. During the fall and winter mushrooms, root vegetables and game animals are usually the main ingredients.

One of the main parts of the tradition and seasonal change in Finnish food culture is the rituals. Christmas is one of the biggest celebrations in Finland

and food is a big part of it. Typical dishes during Christmas are different kinds of oven-baked casseroles and meats like pork and fish. These dishes are often prepared using traditional food preparing methods that many households have had for generations. The methods are usually passed over to the younger generations who then keep the same rituals alive by preparing foods in a certain way.

The cornerstones of a Finnish food culture are therefore the Finnish raw natural resources, the preparing methods, traditions and flavors. Therefore the Finnish food culture is seen as a brand that meets authentic, pure, simple, rational and sincere components. Though, some critics claim that the Finns don't have a food culture. If thought as that, the food culture is understood differently and it is looked at from nutritional, technological or traditional perspective and not in a bigger scope.

## FINNISH CUISINE

---

Finnish cuisine is typically and traditionally a mixture of Eastern and Western cuisines. It has had an impact of both Scandinavian and Russian cuisines as well as the European cuisine. Today the Finnish cuisine is said to have even an international flavor to it due to mixture of different cultures. Finnish cuisine is also known to be seasonal and constantly changing through time.

Due to regional differences, Finland is said to have a few different kinds of food cultures that all have similarities but also differences. These similarities and differences can be seen especially in their cuisines. This goes down in history and since Middle Age Finland has been roughly divided into two categories; the



Eastern and the Western cuisines. The differences result mainly from different kinds of food preparing methods and equipment. Today the differences are not as easily to be seen, but the areas still have influences of those regional divisions.

Eastern parts of Finland had an impact on Russian and Slavic cultures where sour and vinegar were mainly used. The Western parts got influences from Sweden's food culture that was mainly sweet and sour. Also the differences between Northern and Southern parts of Finland can still be seen today. An example of this is the Lappish food in the Northern parts of Finland.

As winter in Finland often associates with Lapland – the Northern parts of Finland and so called Lappi – then Lappish food comes into its own. Smoked and dried foods are typical to Lapland as well as berries and other fresh ingredients from the nature. These foods many Finns also consider as a form of typical Finnish cuisine.



Senses, preferences and experiences are all highly associated with food and eating. The taste of food has also a meaning in what we choose to consume. Even though many of the ingredients of typical Finnish dishes are produced in other parts of the world, they still are considered as part of the Finnish food culture and cuisine.

## PREPARING METHODS AND SEASONINGS

---

The taste of Finnish food is often described as simple, pure and fresh. Local ingredients and the pure taste of these ingredients play a meaningful role in the Finnish cuisine. Therefore, it can be said that the Finnish cuisine is very authentic and real. The typical Finnish foods are also made by using traditional food processing methods such as boiling, poaching, smoking, sweetening, preserving and salting. Berries, mushrooms, root vegetables, meats and fish are knowingly very common ingredients in the Finnish cuisine.

Seasoning has been changing in typical Finnish foods from time to time. The traditional Finnish cuisine is fairly simple and mild. For a long time the only seasonings used were only herbs, salt and pepper. Though, due to cultural mixtures and globalization, spices and seasonings have been a bigger part in the Finnish cuisine as well. One typical Finnish way of adding flavor and taste to otherwise simple dish is by serving it with gravy or jam.

For a few years now Finland and especially Helsinki has changed its course towards street food. Especially during the summer time the streets of Helsinki are packed by food trucks and street food events like the Restaurant Day. Restaurant Day is a food carnival that is held in Helsinki four times a year. Thousands of people from Finland and all over the world join the carnival and can set up their own food stand to sell their favorite dishes.

Street foods in Helsinki consist usually of pita type sandwiches, pulled-pork hamburgers, kebabs and grilled vegetables. Street food is a great option if you're looking for a quick, tasty and



affordable bite while discovering the rest of the Helsinki.

## COFFEE CULTURE

Finnish people are big coffee drinkers and it's a proven fact that the Finns drink more coffee per capita than anywhere else in the world. It's not always that the Finns drink more cups of coffee than people from other countries but that the coffee they drink is much stronger.



In the beginning of the 18th century coffee was brought to the Northern countries. It had soon become so popular that the Finnish government even tried to make it illegal. The popularity of coffee is the main reason why Helsinki has numerous cafés around the entire region.

## TRADITIONAL FINNISH DISHES

As mentioned, Finnish cuisine consists of fresh and natural ingredients like berries, grains, vegetables, meats and fish. In this section you may find a list of typical Finnish delicacies with additional information.

### RYEBREAD – RUISLEIPÄ

One of the most common delicacies of Finland is rye bread and as the Finns call it – ruisleipä. Rye bread is a typical

Finnish food and it has been a traditional symbol in Finland for decades.



There are various options to choose from. Sour or sweet rye bread, rye crisps and rye loaf are just a few examples. Rye bread can be eaten in many different ways. A popular way of enjoying a piece of rye bread is with butter, cheese and vegetables or even with lightly salted salmon. The cafés in Helsinki always serve some kind of rye bread to enjoy with a nice cup of coffee. Also local grocery stores and farmer's markets like in Market Square or in Hietalahti Market Hall sell home baked rye bread.

As tradition and old preparing methods are said to be a part of the Finnish cuisine, Karelian pie is a great example of these two. Karelian pie – Karjalanpiirakka is a small bread type of pie which crust is made from rye flour. It is shaped like an oval and it has a wrinkled edge along the top.

Traditionally Karelian pie is filled with rice mixture although there are several other variations such as potato-, carrot- or beet root filling. Karelian pie can be eaten either warm or cold, by itself or with toppings. Traditional topping that comes from Joensuu – a city in the Easter part of Finland – is butter with chopped egg. These pies can be found typically from bakeries, cafés or from local grocery stores. Hietalahti Market



Hall also has a bakery shop that has Karelian pies in their selection.

## FISH DISHES

---

Another great example of the Finnish cuisine is fish-pie –Kalakukko. It is a well-known delicacy that comes from Kuopio – a city in Eastern Finland. It is a loaf shaped pastry traditionally filled with fish. The crust is made out of rye flour and the pie itself is filled with either vendace, pork, perch, rainbow trout or even turnip. The pie is then wrapped in an aluminum foil and baked in oven. These pies can be bought from farmer's markets in Helsinki and also a few grocery stores have them in their selection.

Grains are a big part of the Finnish cuisine, so is the fish. Finland's thousands of lakes offer a great selection of tasty salt- and freshwater fish. Finnish people have prepared fish for ages and in many different ways. The common preparing methods used are smoking, glazing, salting and grilling but you can also find fish in a pickle, spicy curry sauce, marinated and charred.

One of the most popular fishes in Finland is Baltic Herring –silakka. Baltic Herring is a tasty small fish and very traditional Finnish main course.

Normally the fish is prepared by deep-frying, grilled or smoked. The Finns eat it normally with potatoes since it gives the dish more taste and texture. Helsinki's Market Square offers unique ways to try out Baltic Herring and other traditional fish dishes.



## ARCTIC BERRIES

---

The Arctic berries are known all over the world due to their extremely rich nutritional values. Typical Finnish berries are wild blueberries, lingonberries, cranberries, arctic bramble and cloudberries that you can find most likely in Northern parts of Finland growing on swamps.

Strawberries, raspberries, black and white currants and gooseberries are also examples of traditional Finnish berries. The berries are of course the sweetest and the most nutritious when eaten raw and fresh but popular ways of consuming them are also as sauces, jams and even porridges. Some of the Finnish liquors and wines are also flavored with a taste of a certain berry.





## PREPARING METHODS

---

Smoking is a very old method of preparing food in Finland. Normally the Finns eat smoked meat like reindeer, lamb and ham but smoked salmon and trouts are a must to try too when visiting Helsinki. Market Square in Helsinki is a perfect place to find smoked treats easily and affordably.

Slightly salted fresh salmon as – Finns call it Graavilohi– is a great way to get introduced to Finnish fish culture. Salted fish just like salted meats like reindeer or moose make a great snack or even a light lunch. These Nordic delicacies can be paired with almost anything.

Flamed whitefish and flamed salmon also worth trying while visiting Helsinki. Flaming is an age old method of preparing fish with low temperature using open fireplace or camp fire. The fish is nailed to a wooden panel and slowly smoked over an open flame.

This preparing method gives the fish a very delicate taste and also a unique flavor if prepared with using a special type of wood panel like alder. Market Square and the Market Hall of Hietalahti again offer great variations of blazed fishes to try out.

## SOUPS AND MUSHROOMS

---

As the winter time arrives and the colder weather sets upon Finland, soups and meat dishes become a part of a Finnish cuisine. Pea soup is a very traditional and common Finnish dish and is often served as lunch. Paired with rye bread and Finnish pancakes with jam and whipped cream as a dessert used to be a traditional meal in Finland on Thursdays. You may try original Finnish pea soup in many lunch restaurants in

Helsinki on Thursdays. Restaurant Salve in Hietalahdenranta is an example.

In the fall when nature provides its delicacies, mushrooms are a popular ingredient in Finnish dishes. One of the best ways to enjoy the Finnish mushrooms like chanterelle, funelle chanterelle or cep are in sauces or soups.

Mushroom soup is traditionally a very creamy and thick soup made out of season's fresh mushrooms and onions. Most of the Finnish restaurants serve mushroom soup as a starter or as a main dish.



Spinach soup is also a traditional Finnish dish. It is a creamy and smooth soup made out of fresh or frozen spinach, milk or cream, butter and seasonings. It is often served with divided boiled eggs on top to give it more taste and texture. The base of this soup is simple so some restaurants serve variations of it. Using nettle as a part of the main ingredients is one of the old traditional Finnish ways.

## MEAT DISHES

---

Meats are a base of the traditional Finnish cuisine. During the summer time Finnish people tend to eat lighter like vegetables and fish but during the winter meats become a bigger part of the cuisine. Reindeer meat is commonly



known as the traditional Finnish dish although it is not as common meal in regular households in the Southern parts of Finland whereas it is in Lapland. However, most of the Finnish restaurants serve reindeer dishes in Helsinki.

Probably the most common reindeer dish in Finland is called Sautéed reindeer –poronkärstys. The meat is thinly sliced, fried on a pan, seasoned with black pepper and salt and finally some water, cream or beer is added. The dish is traditionally served with creamy mashed potatoes and sweet lingonberry jam. In Finland it is too often served with pickles on the side.

Bear meat is one of the oldest Finnish dishes though it is not as common nowadays in Finland. However, many tourists are eager to try some while visiting Finland. In Helsinki, there are a few restaurants where you can find bear meat dishes. Restaurant Savotta at Senate Square has a wide selection of bear dishes including a bear platter where you can get bear meat prepared in several different ways.



Also moose meat and deer meat are common meats that the Finns often consume. These dishes are common in many of the Finnish restaurants all over Finland especially during the moose hunting season which is in the fall and early winter. Moose soup, deer meat balls and steaks are the most common ways to prepare these meats for a dish.

Meatballs are also considered as one of the traditional dishes in Finland though more traditionally meatballs are connected to Sweden. Finnish meatballs are usually made out of mincemeat, breadcrumbs, onions, eggs and seasonings. They are often served with mashed potatoes, creamy brown gravy and sometimes with sweet lingonberry jam.

## DESSERTS

---

As Finns love coffee it also has an impact on the Finnish dessert culture. Dessert is often enjoyed with a cup of coffee after the day's main meal. The traditional Finnish dessert is called Runeberg's tort. It is a sweet dessert cake seasoned with almonds, arrack liqueur or rum. The topping is traditionally raspberry jam and sugar frosting. The tort was named after a Finnish national poet Johan Ludvig Runeberg who was said to enjoy this dessert as breakfast with a glass of arrack liqueur. The national Runeger's day is on February 5th when most of the cafés in Helsinki have Runeber's torts on their selection. Some of the café's, bakeries and grocery stores even sell them all year round.

The Finnish squeaky cheese is also a traditional dessert in Finland and it comes from the Northern parts of Finland like Lapland, Kainuu and Pohjanmaa. It is made out of hot milk and rennet. The mass is then gathered together and shaped as flat bread. The cheese is then baked in an oven until the top of the cheese becomes spotty. The old traditional way of consuming the Finnish squeaky cheese was with sugar and coffee on the side. The newer and more common tradition of serving squeaky cheese is with sweet cloudberry jam and cream once the cheese is still warm. It also goes well with salads when



served chilled. You can find Finnish squeaky cheese as a dessert from most of the Finnish restaurants and local grocery stores. The Market Hall in Hietalahti also has a cheese boutique where you can find this traditional Finnish treat.

Cinnamon bun has been one of the most favorite Finnish pastries for decades. The Finnish cinnamon bun –korvapuusti resembles a lot like the Swedish cinnamon bun but the difference is normally the shape. Finnish cinnamon bun is a regular sweet bun with a cinnamon swirl inside. It is often topped with coarse sugar and consumed with a cup of coffee – a combination that the Finns love. Cinnamon buns are easy to find from all over Helsinki. Bakeries, cafés and grocery stores sell cinnamon buns as daily basis.



If you're a friend of black liquorice then you will love salmiakki. Salmiakki is a Finnish candy and it used to be used as a cough medicine. In 1930's it was produced as a candy in Finland. Salmiakki is a variety of black liquorice flavored with ammonium chloride that gives it a salty flavor. It is often consumed by itself as a treat but you will find many other variations of it too including alcoholic beverages, ice creams, sauces and chocolate. You can find salmiakki in any grocery stores in Helsinki.

## EATING OUT

---

Helsinki is a great city for dining out and it has multiplied, improved and developed its restaurant supply quickly in the past few years. In this paragraph you can find some useful information about the restaurants and food culture in Helsinki

## MEALTIMES AND PRICE RANGES

---

Finns tend to normally eat their breakfast at home and around 7–10 in the morning. The breakfast culture in restaurants is not fairly as common as it is for example in the United States but you can still find cozy cafés around downtown Helsinki for a nice breakfast bite. For example the Esplanade park area is a great option for this.

A common breakfast dish that the Finns love is oatmeal. It has been a traditional Finnish meal for decades because it is easy to prepare and didn't require many ingredients. Especially during the wartimes when the money was low in many households, oat meal became a popular meal. It is usually made of oats and milk or water and enjoyed with a pat of butter or a pinch of jam. Although breakfast is not as common to enjoy at a restaurant, brunch restaurants have become very popular among the people from Helsinki. Kallio region for instance offers plenty of pleasant restaurants where you can enjoy a nice Sunday brunch for about 10–20 euros.

Finns tend to eat their lunch around 11–14 in the afternoon. Lunches in Helsinki are normally very extensive and affordable and there are lots of different quality places from vegetarian options to lunch buffets. Most of the restaurants in Helsinki offer a lunch menu for a special price from about 7–15 euros. Soups and salads are normally common lunch



dishes among the Finns but especially in Helsinki, sushi has become a very popular lunch option.

Dinner is normally eaten between 16–19 in the evening but it is also common to enjoy a dinner with family or friends out at a restaurant even later than that.

Helsinki's restaurants tend to have their dinners served until late night but most of the restaurants close before midnight. The dinner prices vary depending on the place. Laid back and casual restaurants offer dinner from about 15 euros to 30 euros.

Fine dining restaurants are naturally more expensive and their price range is normally between 30 euros and 100 euros. After the late hours you can still find take-away places like street food grills, fast food chains and pizzerias around the Helsinki region normally for less than 10 euros.

#### PAYMENT AND ADDITIONAL CHARGES

---

Service charges and the value-added taxes are always included in the advertised food prices. That being said there won't be any additional charges included into the final bill. In most places payment can be made with either cash or debit/credit card and normally the restaurants accept most of the credit cards including VISA, American Express and Master Card.

Tipping is not customary in Finland but if you feel satisfied with the service and the food, tips are of course very appreciated. Some restaurants offer discount prices for students that show a student card and also with Helsinki Card you can get good discounted deals from many restaurants and cafés in Helsinki. Most of the restaurants offer their menus as well as service also in

English and sometimes in other languages too.

If you're dining out with a Finn it is not a surprise that the Finns prefer to pay separately. The Finns don't normally split the bill equally by the number of people attending like in many other European countries. In other words, the Finns like to pay precisely for what they have had.

The same pattern normally goes for drinks as well. The Finns don't usually drink in rounds meaning that everyone pays for their own drinks. This is just a habit and the case might also be that the alcoholic drinks are usually expensive, especially in the Helsinki region.

#### ALCOHOL POLICY

---

Drinking policy is sometimes one of the things that the Finns are known for in the other parts of the world. All through history, the alcohol policy has constantly been strictly regulated by law.

A few decades back people were not even allowed to buy alcoholic beverages without ordering something to eat as well. Something that tells about the strict alcohol policy in Finland is also that the government has a monopoly over selling alcoholic beverages on stores. In most grocery stores you are able to buy mild alcoholic beverages like beer and cider but for liquor and wine you will need to go to a liquor store called Alko.

The selling times for alcoholic beverages also apply everywhere including grocery stores and restaurants. Alcoholic drinks are allowed to buy only after 9 in the morning and the stores stop selling them at 9 in the evening.



The same pattern doesn't always apply on restaurants and bars and most of them stop selling alcohol at 4 in the morning the latest. That is also the time most of the bars and clubs in Finland close.





## FINNISH RESTAURANTS

---

Here you may find a list of Finnish restaurants in Helsinki with additional information. The distances below are measured from Hostel Domus Academica to the specific restaurant.

### AINO

---

**Address:** Pohjoisesplanadi 21  
**Distance:** 20 minute walk  
**Open:** Mon–Fri 11.30–22.30, Sat 16.00–22.30, Sun closed  
**Price range:** 10–35€  
**Website:** <http://www.ravintolaaino.fi>

Restaurant Aino is a traditional Finnish restaurant with a modern twist. Restaurant Aino offers traditional Finnish lunch dishes that change every week. For dinner they offer traditional Finnish foods such as Baltic Herring, glazed trout and reindeer steak.

### ZETOR

---

**Address:** Mannerheimintie 3–5  
**Distance:** 15 minute walk  
**Open:** Sun–Mon 12.00–24.00, Tues 12.00–02.00, Wed–Sat 12.00–03.00  
**Price range:** 15–38€  
**Website:** <http://www.zetor.net/>

Restaurant Zetor is a laid back restaurant that offers traditional Finnish dishes like Sautéed reindeer, vendace and meat balls. The restaurant's atmosphere is unique and cozy with a hint of rock n' roll. During the night time restaurant Zetor works as a bar as well.

### KONSTAN MÖLJÄ

---

**Address:** Hietalahdenkatu 14  
**Distance:** 10 minute walk  
**Open:** Mon closed, Tues–Fri 12.00–24.00, Sat 16.00–23.00  
**Price range:** 10–20€  
**Website:**  
<http://www.kolumbus.fi/konstanmolja>

Restaurant Konstan Möljä is a unique Finnish restaurant that offers both food and service in a traditional Finnish way. They appreciate the Finnish foods from the East and therefore offer Karelian delicacies like Karelian pie, salmon and reindeer with traditional side potatoes. The restaurant offers a wide dinner buffet for 19 euros per person but also a few à la carte options.

### ATELJÉ FINNE

---

**Address:** Arkadiankatu 14  
**Distance:** 5 minute walk  
**Open:** Sun–Mon closed, Tues–Sat 17.00–24.00  
**Price range:** 39–45€  
**Website:** <http://www.ateljefinne.fi>

Ateljé Finne is an elegant fine dining restaurant with an artsy atmosphere. They offer simple yet delicious Finnish menus of either 2 or 3 dishes. Their main courses are traditional Finnish foods like fried herrings, cabbage rolls or fish of the day. They also offer exotic dishes to try, like braised ox tongue or liquorice spiced crème brûlée.

### KUUKUU

---

**Address:** Museokatu 17  
**Distance:** 10 minute walk  
**Open:** Mon–Thurs 11.30–24.00, Fri 11.30–24.00, Sat 12.00–24.00, Sun 12.00–22.00  
**Price range:** 10–44€  
**Website:** <http://www.kuukuu.info>

KuuKuu is an informal and relaxed restaurant with a pleasant terrace during the Summer. The menu offers a generous selection of homemade classic dishes like slow cooked lamb, fish and shrimp sandwich. KuuKuu offers a modern and progressive style of cuisine that favors Finnish quality ingredients of the season. They also have lunch served from Mon–Fri 11.00–16.00. For lunch they offer tasty home dishes, soups and salads.



---

**HIISI**

---

**Address:** Kaisaniemenkatu 4**Distance:** 20 minute walk**Open:** Mon–Fri 11.00–14.00**Price range:** 7,50–10€**Website:** <http://www.ravintolahiisi.fi>

Restaurant Hiisi is a Finnish style lunch restaurant with a twist of modern Scandinavian kitchen. The restaurant uses local and organic food made in a traditional Finnish way. Their lunches vary each day but they always serve something traditional like pea soup, salmon casserole or spinach soup.

---

**HELKA**

---

**Address:** Pohjoinen Rautatiekatu 23**Distance:** 5 minute walk**Open:** Sun–Fri 17.00–21.30, Sat 12.00–21.30**Price range:** 17–40€**Website:** <http://www.helka.fi/en>

Helka's á la carte menu includes both Finnish and international classics like game meatballs, roasted salmon, asparagus risotto and Finnish cheese platter. All the dishes are prepared from the scratch by using fresh ingredients.

---

**LAPPI**

---

**Address:** Annankatu 22**Distance:** 10 minute walk**Open:** Mon–Fri 16.00–24.00, Sat 13.00–24.00, Sun closed**Price range:** 10–40€**Website:** <http://www.lappires.com/>

Restaurant Lappi serves fresh Finnish ingredients that introduce you to a true Lappish cuisine and atmosphere. Restaurant Lappi's food, interior, ambience and friendly service all have a Lappish style. Their menu includes a variety of Lappish foods like reindeer tongue, original sautéed reindeer, cold-smoked reindeer soup and breaded cep. For dessert they offer traditional delicacies like Finnish squeaky cheese and lingonberry mousse.

---

**KAARNA BAARI & KEITTIÖ**

---

**Address:** Mannerheimintie 20**Distance:** 10 minute walk**Open:** Mon–Thurs 11.00–23.00, Fri–Sat 11.00–24.00, Sun 12.00–21.00**Price range:** 5–29€**Website:** <http://www.ravintolakaarna.fi/>

Restaurant & Bar Kaarna is located in the center of Helsinki. Kaarna is a laid back Finnish restaurant with a Scandinavian twist. The restaurant has a generous and tasty lunch buffet of Finnish foods. The lunch is served on weekdays from 11.00–14.00. They also serve á la carte dishes such as platters of Finnish ingredients called snapas. They also serve different kinds of salads and meats. One of their classics is overripe lamb shoulder and meatballs in Jaloviina -liquor cream.

---

**SAVOTTA**

---

**Address:** Aleksanterinkatu 22**Distance:** 25 minute walk**Open:** Mon–Sat 12.00–23.00, Sun 17.00–22.00**Price range:** 10–43€**Website:** <http://www.asrestaurants.com>

Restaurant Savotta is located at the Senate Square and has a nostalgic atmosphere and interior design. The dishes are authentic, original and have been inspired by the Finnish forests and thousands of lakes. The design of the restaurant represents true Finland and the atmosphere of the restaurant takes you back in time to the logging camps of the old days. Savotta's kitchen cherishes the real Finnish food tradition. They use only Finnish ingredients that are carefully selected from small suppliers. The menu includes traditional foods such as lake fish, game and berries. The dishes are also prepared with a home-made touch. In Savotta you can taste traditional Finnish delicacies like Karelian pie and vendace pastry but they also serve a good deal of local Finnish beers.



## SCANDINAVIAN RESTAURANTS

---

Here you may find a list of Scandinavian restaurants in Helsinki with additional information. The distances below are measured from Hostel Domus Academica to the specific restaurant.

### SALUTORGET

---

**Address:** Pohjoisesplanadi 15

**Distance:** 20 minute walk

**Open:** Mon 11.00–23.00, Tues–Fri 11.00–24.00, Sat 12–24, Sun 11.00–17.30

**Price range:** 10–55€

**Website:** <http://www.salutorget.fi/>

Restaurant Salutorget is a stylish Scandinavian bistro. Salutorget used to be a bank building in the 1960s so the building itself has a long history and story behind. The restaurant offers selections from menus to separate dishes. Their selection includes tasty salads, rich soups, grilled fish and braised meat.

### KELLARIKROUVI

---

**Address:** Pohjoinen Makasiinikatu 6

**Distance:** 25 minute walk

**Open:** Mon–Wed 11.00–23.00, Thurs–Fri 11.00–24.00, Sat 16–24, Sun closed

**Price range:** 10–32€

**Website:** <http://www.kellarikrouvi.fi/>

Kellarikrouvi is a pleasant restaurant in a Jugend -style building. Kellarikrouvi serves Finnish-Scandinavian food in a unique dining room. Their main courses include Scandinavian treats like smoked rainbow trout, Elk Wallenberg stake and pork sirloin sandwich. Their desserts include delicacies from parfaits to pies.

### KANNAS

---

**Address:** Eerikinkatu 43

**Distance:** 10 minute walk

**Open:** Mon–Thurs 15.00–22.00, Fri 15.00–23.00, Sat 14.00–23.00, Sun 14.00–22.00

**Price range:** 6–29,50 €

**Website:** <http://www.kannas.fi/>

Kannas is a Finnish–Scandinavian style restaurant and has a wide menu selection of Nordic dishes. They have a long list of salads and soups such as halloumi cheese salad and salmon soup. Their main courses are generous and include Scandinavian delicacies like steaks, hamburgers and sandwiches. The atmosphere of the restaurant is cozy with a hint of tavern style.

### HARALD

---

**Address:** Aleksanterinkatu 21

**Distance:** 15 minute walk

**Open:** Mon–Tues 11.00–22.00, We–Fri 11.00–23.00, Sat 12.00–23.00, Sun 13.00–22.00

**Price range:** 8–40 €

**Website:**

<http://shop.ravintolaharald.fi/frontpage>

Harald is a true Scandinavian restaurant with a unique style. Harald's Viking milieu takes you on a voyage back to the age of the Vikings. Harald offers a selection of Scandinavian dishes like potato flatbread with beetroot, tar-glazed salmon, chicken with goat cheese and beef stew. For dessert they also serve unique dishes like tar - flavored ice cream and homemade cheese with cane sugar.

### VIOLA

---

**Address:** Kaisaniemenranta 2

**Distance:** 25 minute walk

**Open:** Mon–Fri 11.00–14.00, Sat–Sun closed

**Price range:** 7,90–10€

**Website:**

<http://www.hyyravintolat.fi/juhlaravintolat/viola>

Restaurant Viola is a great lunch option in a beautiful Empire style villa. Restaurant Viola offers daily changing lunch options including salads and soups like roast beef salad and creamy salmon soup. The surroundings of Restaurant Viola are worth seeing as the restaurant is located in a beautiful park next to Kaisaniemi beach.



## INTERNATIONAL RESTAURANTS

Here you may find a list of International restaurants in Helsinki with additional information. The distances below are measured from Hostel Domus Academica to the specific restaurant.

### MEMPHIS

**Address:** Annanaukio 2 D

**Distance:** 10 minute walk

**Open:** Mon–Tues 11.00–23.00, We–Thurs 11.00–24.00, Fri–Sat 11.00–02.00, Sun 12.00–23.00

**Price range:** 6,50–22 €

**Website:** <http://www.memphiskamppi.fi/>

Memphis is a comfy restaurant with a relaxed atmosphere. Their menu includes American, Caribbean and Asian delicacies. They have a great list of gluten and lactose free dishes and the restaurant is also suitable for children. Their menu includes different kinds of sandwiches and burgers, steaks and also salads.

### MORRISON'S

**Address:** Keskuskatu 7

**Distance:** 15 minute walk

**Open:** Mon–Tues 11.00–22.00, We–Fri 11.00–24.30, Sat 12.00–23.00, Sun 13.00–22.00

**Price range:** 8–30 €

**Website:** <http://www.rafla.fi/morrisonshelsinki.fi>

Restaurant Morrison's serves a wide list of hamburgers that are made American style. The relaxed atmosphere, big portions and tasty dishes have fast become a hit in the city! They also serve lunch on weekdays from 11.00–15.00.

### HARD ROCK CAFÉ HELSINKI

**Address:** Aleksanterinkatu 21

**Distance:** 15 minute walk

**Open:** Sun–Thurs 11.00–22.00, Fri–Sat 11.00–23.00, Fri–Sat 11.00–02.00, Sun closed

**Price range:** 8–30 €

**Website:** <http://www.hardrockcafe.fi/>

Hard Rock Café Helsinki serves American style dishes and cocktails surrounded by legendary rock design. Their menu selection is wide and includes light dishes like salads and sandwiched but also hamburgers, steaks and desserts. Their menu is also suitable for children as they have a separate menu for kids.

### STREET GASTRO

**Address:** Albertinkatu 36

**Distance:** 15 minute walk

**Open:** Mon–Thurs 11.00–21.00, Fri 11.00–23.00, Sat 12.00–23.00, Sun 12.00–18.00

**Price range:** 9 €

**Website:** <http://www.streetgastro.fi/>

Street Gastro is a unique food truck that serves street food. It was founded by two Finnish guys who wanted to spice up the Finnish street food scene. As a result they opened up a van that serves gourmet sandwiches filled with e.g. pork, chicken or vegetarian filling. They use fresh ingredients and the flat bread is baked every morning with their own recipe.

### WOOLSHED BAR & KITCHEN

**Address:** Töölönlahdenkatu 3 B 1

**Distance:** 15 minute walk

**Open:** Mon–Thurs 11.00–21.00, Fri 11.00–22.00, Sat 14.00–22.00, Sun 14.00–21.00

**Price range:** 5–40 €

**Website:** <http://www.woolshed.eu/>

Woolshed is an Australian owned restaurant with a unique rustic atmosphere. Their dishes are light on the pocket and typically the main courses range between 13–20 euros. They serve gourmet burgers, lobsters and prime cut Australian beef.



## FISH RESTAURANTS

Here you may find a list of fish restaurants in Helsinki with additional information. The distances below are measured from Hostel Domus Academica to the specific restaurant.

### FISHMARKET

**Address:** Pohjoisesplanadi 17  
**Distance:** 25 minute walk  
**Open:** Mon–Fri 17.00–23.00, Sat 17.00–23.00, Sun closed  
**Price range:** 6–30 €  
**Website:** <http://www.fishmarket.fi/>

Fishmarket is a fine dining restaurant that offers fresh and modern seafood by the Market Square. Their selection includes seafood menus such as oyster menu or a shrimp platter. They also serve separate dishes including smoked salmon, glazed whitefish and baked perch. In addition, they serve lunch dishes during the week days from 11.00–14.30.

### MERIMAKASIINI

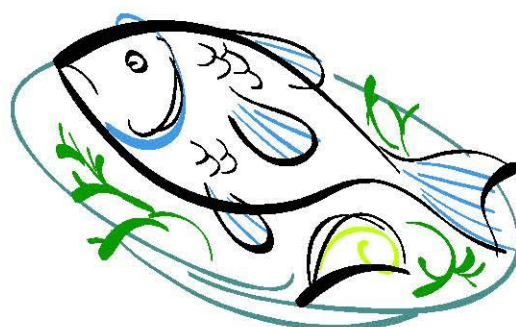
**Address:** Hietalahdenranta 14  
**Distance:** 15 minute walk  
**Open:** Mon–Tues 11.00–22.00, Wed–Fri 11.00–23.00, Sat 13.00–23.00, Sun 13.00–22.00  
**Price range:** 6–30 €  
**Website:** <http://www.merimakasiini.fi>

Restaurant Merimakasiini is a true fish restaurant that serves seasons delicacies like fresh fish and seafood dishes all year around. Their menu includes classic dishes like mussels, pike-perch and flatfish. For dessert they offer e.g. Finnish pancakes with cloudberry jam.

### SALVE

**Address:** Hietalahdenranta 11  
**Distance:** 20 minute walk  
**Open:** Mon–Sat 10.00–24.00, Sun 10.00–23.00  
**Price range:** 9–35 €  
**Website:** <http://www.ravintolasalve.fi/>

Restaurant Salve is an old and unique restaurant located right next to the sea. The restaurant's activity started in 1897 and it used to be a small kiosk from which food and tobacco was sold mainly to sailors. Salve's atmosphere and unique style are born from the tales of the storms at sea and over 100 years of memories. Their dishes include the sea's delicacies with a Finnish twist. For instance try pike-perch covered in crushed rye or chanterelle sauce. They also offer lunch on week days from 10.30–14.00.



## RUSSIAN RESTAURANTS

---

Here you may find a list of fish Russian restaurants in Helsinki with additional information. The distances below are measured from Hostel Domus Academica to the specific restaurant.

### TROIKKA

---

**Address:** Caloniuksenkatu 3  
**Distance:** 5 minute walk  
**Open:** Tues–Fri 17.00–22.30, Sat 14.00–22.30, Sun closed  
**Price range:** 11–30 €  
**Website:** <http://www.troikka.fi/>

Restaurant Troikka is an old Russian restaurant that has been working from the 1920s. Troikka has a colorful history and has a unique ascetic but home-like decoration and atmosphere. They serve a wide selection of Russian delicacies like pelmenies, Russian blinis, borsch soup and beef stroganoff.

### BELLEVUE

---

**Address:** Rahapajankatu 3  
**Distance:** 35 minute walk  
**Open:** Tues–Fri 11.00–24.00, Sat 13.00–24.00, Sun–Mon closed  
**Price range:** 10–33 €  
**Website:**  
<http://www.restaurantbellevue.com>

Restaurant Bellevue has a long history and it was first founded in 1917 by an Estonian man Grigori Pavloff. Restaurant Bellevue has a formal touch to it and its design. Their menu includes traditional Russian dishes like kulebjaka pastries, caviar and fish dishes. Also, chicken Kiev is one of the best-known and best loved classics of modern Russian cooking and the Bellevue.

### KASAKKA

---

**Address:** Meritullinkatu 13  
**Distance:** 25 minute walk  
**Open:** Mon–Fri 17.00–23.00, Sat 15.00–23.00, Mon closed  
**Price range:** 10–40 €  
**Website:** <http://www.kasakka.fi/>

Restaurant Kasakka is a Russian style restaurant that values old Russian traditions. The delicacies are made with traditional recipes and the design of the restaurant includes famous Russian paintings. Their menu includes Russian dishes like blinis, game birds and lamb. They also offer tasty 3 course menus for an overall experience of the Russian cuisine.





## VEGETARIAN AND VEGAN RESTAURANTS

Here you may find a list of vegetarian and vegan restaurants in Helsinki with additional information. The distances below are measured from Hostel Domus Academica to the specific restaurant.

### ZUCCHINI

**Address:** Fabianinkatu 4  
**Distance:** 25 minute walk  
**Open:** Mon–Fri 11.00–16.00, Sat–Sun closed  
**Price range:** 8–15€  
**Website:** –

Restaurant Zucchini is a vegetarian restaurant that also offers vegan options. They offer delicious vegetarian dishes for lunch like soups, salads and warm vegetarian meals. Their lunch is generous and the atmosphere of the restaurant is cozy. It has been voted as one of the best vegetarian restaurant in Helsinki.

### SILVOPLEE

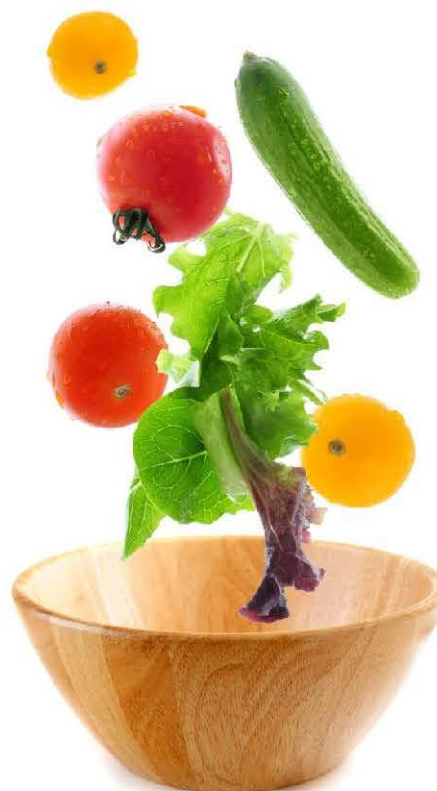
**Address:** Toinen linja 7  
**Distance:** 30 minute walk  
**Open:** Mon–Fri 11.00–20.00, Sat 11.00–18.00, Sun closed  
**Price range:** 5–30€  
**Website:** <http://www.silvoplee.com/>

Silvoplee is a great vegetarian restaurant located in Kallio. Silvoplee offers a wide vegetarian buffet of dozens of tasty vegetarian and vegan choices. The ingredients are mostly organic and local. The restaurant prepares everything from the scratch and also over half of their dishes are prepared according to raw vegetarian lifestyle.

### UNICAFFE YLIOPPILASAUKIO

**Address:** Mannerheimintie 3  
**Distance:** 15 minute walk  
**Open:** Mon–Fri 10.30–19.00, Sat 11.30–18.00, Sun closed  
**Price range:** 2,60–7,80€  
**Website:**  
<http://www.hyyravintolat.fi/unicafe#/Keskuusta/Ylioppilasaukio/1/8>

UniCafe is a student restaurant of the University of Helsinki and offers a variety of lunch dishes. It is open for everyone but with a certain student card you can get a great discount of the price. UniCafe has a few different lunch selections to choose from including a salad buffet, a vegetarian or vegan option and a soup lunch. They also serve meat and fish so the restaurant is suitable for everyone.





## ASIAN RESTAURANTS

---

Here you may find a list of Asian restaurants in Helsinki with additional information. The distances below are measured from Hostel Domus Academica to the specific restaurant.

### INDIA TANDOOR

---

**Address:** Salomonkatu 19

**Distance:** 5 minute walk

**Open:** Mon–Fri 11.00–23.00, Sat 12.00–23.00, Sun 12.00–22.00

**Price range:** 10–25€

**Website:** <http://www.tandoor.fi>

India Tandoor is an Indian cuisine restaurant that offers delicious meals with an Indian tradition. Their menu selection is wide and includes starters, meats, fish, vegetarian options and also great menu deals. The restaurant's atmosphere is stylish yet laid-back and calm. They also serve lunch on week days from 11.00–14.30.

### KONNICHIIWA

---

**Address:** Pohjoinen Rautatiekatu 21

**Distance:** 5 minute walk

**Open:** Mon–Fri 17.00–21.00, Sat–Sun 12.00–21.00

**Price range:** 5–35€

**Website:** <http://www.konnichiwa.fi/>

Konnichiwa is a stylish and modern Japanese sushi restaurant located near Hostel Domus Academica. They offer a variety of tasty sushi selection on their buffets including salads and warm dishes. They also offer lunch buffet during week days from 11.00–15.00 and à la carte dishes. The friendly service and cool atmosphere top the experience.

### CHINA

---

**Address:** Annankatu 25

**Distance:** 10 minute walk

**Open:** Mon–Fri 11.00–23.00, Sat–Sun 12.00–23.00

**Price range:** 9–25€

**Website:** <http://www.ravintolachina.fi/>

Restaurant China is Helsinki's first Chinese restaurant and has been working since 1973. Restaurant is specialized in Cantonese cuisine and offers a wide lunch buffet and also a variety of à la carte dishes. The restaurant's atmosphere is stylish and fancy but the prices are still very affordable.

### MT. EVEREST

---

**Address:** Lapinlahdenkatu 17

**Distance:** 10 minute walk

**Open:** Mon–Thurs 10.30–22.00, Fri 10.30–23.00, Sat 12.00–23.00, Sun 12.00–22.00

**Price range:** 9–25€

**Website:**

<http://www.everestyeti.fi/fi/kamppi/>

Restaurant Mt. Everest is a traditional Nepalese restaurant that serves authentic dishes with a great and friendly service. The restaurant's atmosphere is cozy and laid back with a nice design. You can find great dishes from their lunch options but they also serve Nepalese à la carte dishes like kebabs, tandoori chicken and grilled cream cheese with tasty seasonings.

### THAI ORCHID

---

**Address:** Urho Kekkosen katu 1 in Kamppi food court

**Distance:** 10 minute walk

**Open:** Mon–Thurs 11.00–21.30, Fri–Sat 11.00–22.00, Sun 12.00–20.00

**Price range:** 6–24€

**Website:**

<http://www.thaimaalainenravintola.fi/>

Restaurant Thai Orchid is specialized in classical and modern Thai cuisine and the dishes are made from fresh ingredients and seasoned with traditional Thai spices. The atmosphere is stylish and authentic with a real feeling to it. Their menu includes a great variation of spicy curries, seafood and vegetarian choices. They also offer lunch dishes during the day.



## FRENCH RESTAURANTS

---

Here you may find a list of French restaurants in Helsinki with additional information. The distances below are measured from Hostel Domus Academica to the specific restaurant.

### PASTIS

---

**Address:** Pieni Roobertinkatu 2

**Distance:** 25 minute walk

**Open:** Mon–Sat 16.30–23.30

**Price range:** 11–28€

**Website:** <http://www.pastis.fi/>

Restaurant Pastis is a French style restaurant that serves classical French dishes. Their aim is to offer their customers real and authentic tastes. Their ingredients are selected with care and prepared from the scratch with traditional recipes. Their menu includes tasty casseroles, seafood and roasted steaks.

### FRANSMANNI

---

**Address:** Kluuvikatu 8

**Distance:** 20 minute walk

**Open:** Mon–Tues 11.30–22.30, Wed–Thurs 11.30–23.00, Fri 11.30–24.00, Sat 12.00–24.00, Sun 13.00–19.00

**Price range:** 7–27€

**Website:**

<https://www.raflaamo.fi/helsinki/ravintola-fransmanni>

Fransmanni is a restaurant offers traditional French cuisine with a welcoming atmosphere. Their menu consists of warm briossi -breads, vegetarian choices and seafood. They also offer a selection of different steaks like pepper steak and beef pot.

### RAFFAELLO

---

**Address:** Aleksanterinkatu 46

**Distance:** 20 minute walk

**Open:** Mon 11.00–23.00, Tues–Fri 11.00–24.00, Sat 12.00–24.00, Sun 13.00–22.00

**Price range:** 9–32 €

**Website:** <http://www.center-inn.fi/raffaello/fi/etusivu>

Restaurant Raffaello offers French cuisine with a Mediterranean touch. The atmosphere is inviting with casual and comfy touches. Their menu is wide and the prices are reasonable. They serve à la carte dishes like antipastos, shrimps and salads. If you're feeling for something a little bit more filling, they also offer pastas and risottos, pizzas and steaks. They also offer lactose and gluten free dishes to choose from.



## ITALIAN RESTAURANTS

---

Here you may find a list of Italian restaurants in Helsinki with additional information. The distances below are measured from Hostel Domus Academica to the specific restaurant.

### LEONARDO BAR & RISTORANTE

---

**Address:** Kaivokatu 6  
**Distance:** 15 minute walk  
**Open:** Mon–Thurs 10.00–21.45, Fri–Sat 11.00–22.45, Sun 12.00–20.45  
**Price range:** 9–27€  
**Website:** <http://www.leonardobarristorante.fi/>

Leonardo Bar & Ristorante is an Italian style restaurant that offers pleasant service and a great atmosphere. The restaurant offers lunch during the week days at 11.00–15.00. As á la carte dishes they offer delicious Italian dishes such as bruschettas, pastas and pizzas.

### PUTTE'S BAR & PIZZA

---

**Address:** Kalevankatu 6  
**Distance:** 15 minute walk  
**Open:** Mon–Tues 11.00–24.00, Wed–Thurs 11.00–02.00, Fri–Sat 11.00–03.00, Sun 14.00–24.00  
**Price range:** 9–16€  
**Website:** <http://www.puttes.fi/>

Putte's Bar & Pizza is an Italian pizza-restaurant with a Finnish twist. Their á la carte pizzas are well known and tasty but they also serve lunch during week days from 11.00–14.00. The atmosphere of the restaurant is cozy and ascetic. Their pizza selection includes original Italian style delicacies like Margherita pizza, but they also serve daily specialities.

### TONY'S DELI

---

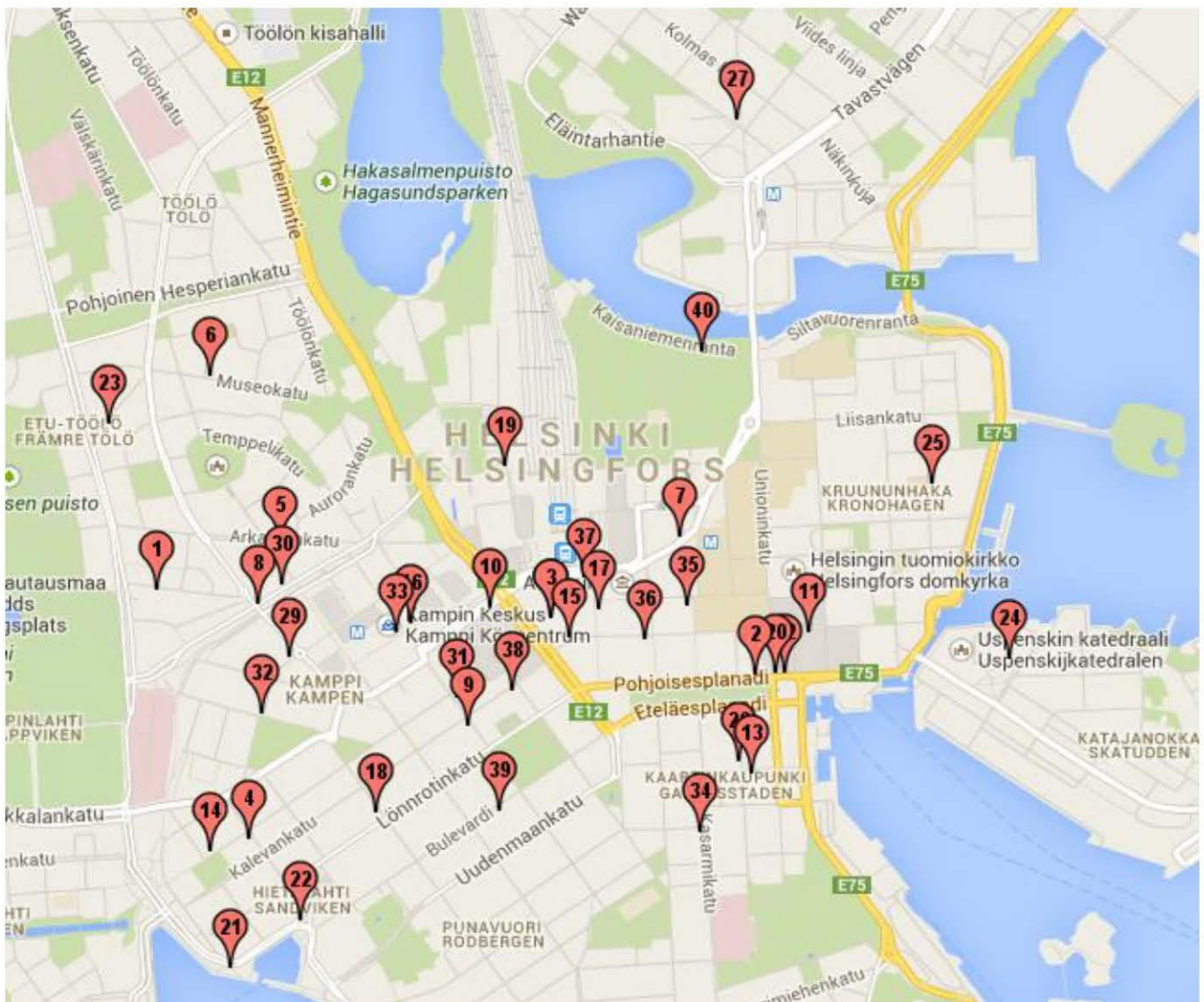
**Address:** Bulevardi 7  
**Distance:** 15 minute walk  
**Open:** Mon–Thurs 11.00–22.00, Fri 11.00–24.00, Sat 13.00–24.00 Sun closed  
**Price range:** 5–30€  
**Website:** <http://www.tonysdeli.fi/>

Restaurant Tony's Deli is an Italian restaurant with an atmospheric feeling to it. They serve tasty Italian delicacies and are known for their friendly service. They also have Helsinki's largest antipasto buffet. Their main dishes include fish, pastas and tasty risottos as well as stakes.





## RESTAURANT LOCATIONS ON MAP



### 1. Hostel Domus Academica

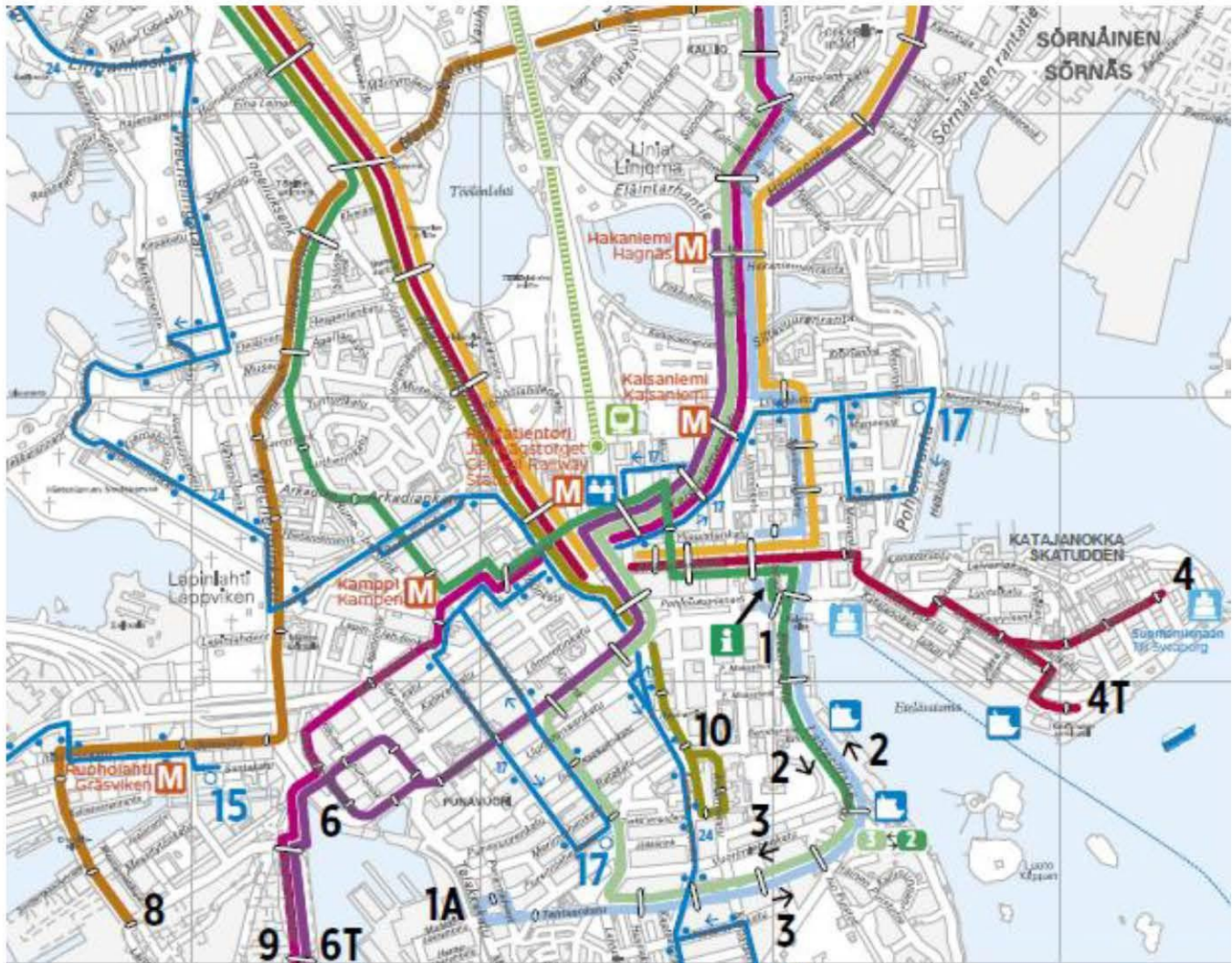
2. Aino
3. Zetor & Unicafe
4. Konstan Möljä
5. Ateljé Finne
6. KuuKuu
7. Hiisi
8. Helka
9. Lappi
10. Kaarna Baari & Keittiö
11. Savotta
12. Salutorget
13. Kellarikrouvi
14. Kannas
15. Harald & Hard Rock Cafe
16. Memphis
17. Morrison's

18. Street Gastro
19. Woolshed Bar & Kitchen
20. Fishmarket
21. Merimakasiini
22. Salve
23. Troikka
24. Bellevue
25. Kasakka
26. Zuchhini
27. Silvoplee
29. India Tandoor
30. Konnichiwa
31. China
32. Mt. Everest
33. Thai Orchid
34. Pastis
35. Fransmanni

36. Raffaello
37. Leonardo Bar & Ristorate
38. Putte's Bar & Pizzeria
39. Tony's Deli
40. Viola



## TRAM AND BUS ROUTES IN CENTRAL HELSINKI



**Raitiolinjat**  
Spårvägslinjer  
Tramroutes

1

**Kauppatori - Käpylä**

Salutorget - Kottby

1A

**Eira - Kauppatori - Käpylä**

Eira - Salutorget - Kottby

2

**Kaivopuisto - Kamppi (M) - Töölö -**

Nordenskiöldinkatu

Brunnsparken - Kampen (M) - Töölö -

Nordenskiöldsgatan

3

**Kaivopuisto - Kallio - Nordenskiöldinkatu**

Brunnsparken - Berghäll - Nordenskiöldsgatan

4

**Katajanokka - Munkkiniemi**

Skatudden - Munksnäs

4T

**Katajanokka (terminaali) - Munkkiniemi**

Skatudden (terminalen) - Munksnäs

6

**Hietalahti - Arabia**

Sandviken - Arabia

6T

**Länsiterminaali - Rautatieasema - Arabia**

Västra terminalen - Järnvägsstationen - Arabia

7A

**Senaatintori - Töölö - Pasila (asema) - Senaatintori**

Senatstorget - Töölö - Böle (station) - Senatstorget

7B

**Senaatintori - Pasila (asema) - Töölö - Senaatintori**

Senatstorget - Böle (station) - Töölö - Senatstorget

8

**Jätkäsaari - Töölö - Arabia**

Busholmen - Töölö - Arabia



**Busslinjat**  
Buslinjer  
Busroutes

9

**Länsiterminaali - Kamppi - Kallio - Itä-Pasila**

Västra terminalen - Kampen - Berghäll - Östra Böle

10

**Kirurgi - Pikku Huopalahti**

Kirurgen - Lillhoplax



**Busslinjat**  
Buslinjer  
Busroutes

15

**Ruoholahti - Salmisaari**

Gräsviken - Sundholmen

17

**Kruununuhaka - Kamppi - Viiskulma**

Kronohagen - Kampen - Femkanten

24

**Merikatu - Seurasaari**

Havsgatan - Fölisön



## TRAM STOPS IN CENTRAL HELSINKI



# Raitiolinjat Spårvagnslinjerna



- 1** Kauppatori - Käpylä (Ei liikennöi iltaisin ja viikonloppuisin)  
Salutorget - Kottby (Körs ej på kvällen och under veckosluten)
- 1A** Eira - Kauppatori - Käpylä (Ei liikennöi iltaisin ja viikonloppuisin)  
Eira - Salutorget - Kottby (Körs ej på kvällen och under veckosluten)
- 2** Kaivopuisto - Kamppi (M) - Töölö - Nordenskiöldinkatu  
Brunnsparken - Kampen (M) - Töölö - Nordenskiöldsgatan
- 3** Kaivopuisto - Kallio - Nordenskiöldinkatu  
Brunnsparken - Berghäll - Nordenskiöldsgatan
- 4** Katajanokka - Munkkiniemi  
Skatudden - Munksnäs
- 4T** Katajanokka (terminaali) - Munkkiniemi  
(Liikennöi laivojen kulkuaikoina)  
Skatudden (terminalen) - Munksnäs  
(Körs enligt farjornas ankomst- och avgångstider)

- 6** Hietalahti - Arabia  
Sandviken - Arabia
- 6T** Länsiterminäli - Rautatieasema - Arabia  
(Liikennöi laivojen kulkuaikoina)  
Västra terminalen - Järnvägsstationen - Arabia  
(Körs enligt farjornas ankomst- och avgångstider)
- 7A** Senaatintori - Töölö - Pasila (asema) - Senaatintori  
Senatstorget - Töölö - Bole (station) - Senatstorget
- 7B** Senaatintori - Pasila (asema) - Töölö - Senaatintori  
Senatstorget - Bole (station) - Töölö - Senatstorget
- 8** Jätkäsaari - Töölö - Arabia  
Busholmen - Töölö - Arabia
- 9** Länsiterminäli - Rautatieasema - Itä-Pasila  
Västra terminalen - Järnvägsstationen - Östra Bole
- 10** Kirurgi - Pikku Huopalahti  
Kirurgen - Lillhoplax

## REFERENCES AND ADDITIONAL INFORMATION

---

### LITERATURE

---

- Swallow, D. 2008. Culture Shock! A Survival Guide to Customs and Etiquette. Finland. Marshall Cavendish Corporation. New York. US.
- Dahlgren, M. & Nurmelin, M. 2007. A Survival guide to Finnish Sauna, Sisu & Sibelius. Yrityskirjat Oy. Jyväskylä. Finland.
- Bird, T. 2006. Faces of Finland. Yrityskirjat Oy. Helsinki. Finland.
- Helsingin Matkailu Oy. 2014. Helsingin kaupungin matkailusite. Helsinki – Matkailijan Opas 2014. Forssa Print. Forssa. Finland.
- Strömman Finland Oy AB. 2014. Helsinki This Week, 6, s. 37–65. Printall. Helsinki. Finland.

### WEBSITES

---

- Visit Helsinki:  
<http://www.visithelsinki.fi/en>
- Strömman:  
<http://www.stromma.fi/en/helsinki/>
- Taste of Finland. HelsinkiMenu:  
<http://www.tasteoffinland.fi/en/helsinkimenu>
- Restaurant day:  
<http://www.restaurantday.org/en/>
- Food Helsinki? HEL YEAH!:  
[http://www.visithelsinki.fi/sites/visithelsinki.fi/files/files/Liitteet/food\\_helsinki\\_hel\\_yeah\\_map.pdf](http://www.visithelsinki.fi/sites/visithelsinki.fi/files/files/Liitteet/food_helsinki_hel_yeah_map.pdf)
- Journey Planner:  
<http://www.reittiopas.fi/en/index.php>
- Helsinki Region Transport:  
<https://www.hsl.fi/en>

