

Jenni Peltonen

## **Kotona asuvien seniorien kokemuksia ja näkemyksiä ravintolaruokailusta**

Opinnäytetyö

Kevät 2016

SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Sosiaalialan koulutusohjelma, ylempi ammattikorkeakoulututkinto

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Tutkinto-ohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma (YAMK)

Tekijä: Jenni Peltonen

Työn nimi: Kotona asuvien seniorien kokemuksia ja näkemyksiä ravintolaruokailusta

Ohjaaja: Arja Hemminki

Vuosi: 2016

Sivumäärä: 61

Liitteiden lukumäärä: 3

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia kokemuksia ja näkemyksiä kotona asuvilla senioreilla oli ravintolaruokailusta. Opinnäytetyö oli toimeksianto Senioriaterioista liiketoimintaa ja elämänlaatua -hankkeelle, jota hallinnoi Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Senioriateria -hanke on jatkoa Nautinnollista ruokailua -hankkeelle, jossa pyrittiin selvittämään millaista seniorien ruokailu oli laitoksissa ja kotona. Nautinnollista ruokailua -hankkeen tuloksissa toivottiin, että kotona asuvien seniorien ravintolaruokailukokemuksiin paneuduttaisiin.

Opinnäytetyöllä pyrittiin selvittämään sitä, millaisia ravintolapalveluita kotona asuvat seniorit käyttivät, ja millaisia kokemuksia heillä ravintolaruokailusta oli. Yhtenä opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää myös se, millaisia näkemyksiä ja toiveita senioreilla oli ruokailuravintoloista sekä niiden tarjoamista palveluista.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullisen tutkimuksen narratiivista analyysia ja teemoittelua. Aineiston keräämistapana toimi narratiivinen haastattelu. Opinnäytetyön tutkimustuloksista muotoiltiin narratiivisen analyysin avulla ruokailijatyyppit. Ruokailijatyyppejä löytyi kaksi; palvelua ja laatua arvostava senioriasiakas sekä perusruokaa arvostava hintatietoinen senioriasiakas. Seniorien ravintolaruokailukokemuksista muotoutui kaksi erilaista kertomustyyppiä. Kertomustyyppit olivat kertomuksia positiivisesta ravintolaruokailukokemuksesta ja kertomuksia negatiivisesta ravintolaruokailukokemuksesta. Teemoittelun avulla opinnäytetyön tutkimusaineistosta ilmi käyneitä asioita verrattiin olemassa olevaan tutkimus- ja teoretietoon. Opinnäytetyön tuloksissa kävi selvästi ilmi se, että ruokailuun ravintolassa liittyy vahvasti sekä sosiaalinen että terveyden ja toimintakyvyn näkökulma. Osa senioreista näyttäytyi tutkimustuloksissa laatutietoisina kuluttajina, jotka halusivat rahoilleen vastinetta hyvän asiakaspalvelun ja laadukkaan ruuan muodossa. Osa senioreista tyytyi siihen että ravintolaruokailulla sai nälän tyydytettyä. Seniorit olivat kuluttajina yksilöitä, joiden ravintolaruokailukäyttäytymisestä löytyi kuitenkin jonkin verran samankaltaisuusiakin.

Avainsanat: seniori, ikääntyneet, ravintolat, ruokailu, kokemus, näkemys

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Master's degree programme in social services

Author/s: Jenni Peltonen

Title of thesis: Home Living Senior Citizens Experiences and Views Regarding Food Restaurant Services.

Supervisor(s): Arja Hemminki

Year: 2016                      Number of pages: 61    Number of appendices: 3

---

The purpose of this Master's thesis was to examine the experiences and views on food restaurant services of senior citizens who live at home. This thesis is an assignment from Business and Life Quality from Senior Meals –project, which is managed by Seinäjoki University of Applied Sciences. The Senior Meal - project was a follow up for the Enjoyable Eating –project that examined senior citizens eating at facilities and at home.

The research methods used were qualitative. The research material was analysed by using narrative and thematic analysis. The collection of research material happened through narrative interviews. The results of this study showed that part of the senior citizens are quality-demanding customers who wanted value for their money. They valued good customer service and good food at restaurants. The other part of the senior persons settled for the fact that the restaurant food took away their hunger. Senior citizens were individual consumers when it came to eating at a restaurant, but there were also some resemblances to be found.

There were two kind of diner types formed through narrative analysis. One was a senior citizen client who valued service and quality, and the other was a senior citizen client who valued basic food. The narrative analysis was also used in forming story types of restaurant eating experiences.

Keywords: senior citizen, elderly people, restaurants, eating, experience, view

# SISÄLTÖ

## OPINNÄYTETYÖN TIIVISTELMÄ

## THESIS ABSTRACT

SISÄLTÖ.....	4
1 JOHDANTO .....	6
2 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TAVOITTEET .....	8
2.1 Aineistonkeruu.....	9
2.2 Narratiivinen analyysi.....	10
2.3 Narratiivinen haastattelu .....	11
2.4 Tutkimuksen etiikka.....	11
2.5 Haastattelujen narratiivinen näkökulma ja teemoittelu analyysimenetelmänä.....	14
3 SENIORIEN RAVITSEMUS.....	18
3.1 Sosiaalinen näkökulma .....	18
3.2 Terveyden ja toimintakyvyn näkökulma .....	21
4 RAVINTOLARUOKAILU ERI AIKAKAUSINA .....	24
4.1 Historiaa- kokemuksia vanhoilta ajoilta .....	24
4.2 Ravintolaruokailun tulevaisuudennäkymiä .....	28
5 SENIORIT RAVINTOLOIDEN ASIAKKAINA .....	30
5.1 Seniorit asiakkaana .....	31
5.2 Seniorien elämäntyyli, elämäntavat ja ravintolakäyttäytyminen .....	35
5.3 Seniorien odotukset ja toiveet ravintolaruokailulle .....	37
6 RUOKAILIJATYYPIT .....	42
6.1 Tyyppi 1: Palvelua ja laatua arvostava senioriasiakas .....	42
6.2 Tyyppi 2: Perusruokaa arvostava hintatietoinen senioriasiakas.....	44
7 KERTOMUKSET RAVINTOLARUOKAILUKOKEMUKSISTA .....	47
7.1 Kertomuksia positiivisesta ravintolaruokailukokemuksesta.....	47
7.2 Kertomuksia negatiivisesta ravintolaruokailukokemuksesta .....	48

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO .....	51
9 POHDINTA JA JATKOTUTKIMUSAIHEET .....	56
LÄHTEET.....	58
LIITTEET .....	61

## 1 JOHDANTO

Minulle seniori-ikäiset ihmiset ovat olleet aina tärkeitä. Rakkaat isovanhempani ovat kuuluneet päivittäiseen elämäni lapsesta saakka. Olen varma, että heidän tarjoamansa lämpö ja rakkaus ovat vaikuttaneet käsitykseeni senioreista. Tämä oli myös yksi tekijä joka vaikutti siihen että hakeuduin ylioppilaaksi valmistumisen jälkeen opiskelemaan geronomiksi. Toimiessani geronomina työelämässä olen saanut päivittäin toimia seniori-ikäisen rinnallakulkijana ja minua kiinnostaa suuresti se, miltä ihmisestä tuntuu olla seniori ja millaisia merkityksiä hän ikääntymiselleen ja elämälleen luo.

Tämä ylemmän ammattikorkeakoulututkintoni opinnäytetyön aihe on minulle rakas. Minulle on tärkeää, että seniorit ja heidän tarpeensa tulevat kuulluksi ja tunnistetuksi. Tämän asian edesauttamista varten ryhdyin tutkimaan sitä, millaisia kokemuksia kotona asuvilla senioreilla, yli 65- vuotiailla eläkeläisillä, on ravintolaruokailusta ja millaisia toiveita ja näkemyksiä heillä asian suhteen on.

Minulle tarjoutui mahdollisuus tehdä opinnäytetyö Seinäjoen ammattikorkeakoulun hallinnoimaan Senioriaterioista liiketoimintaa ja elämänlaatua -hankkeelle, ja tartuin tähän mahdollisuuteen innokkaasti. Hanke käynnistyi vuoden 2015 alussa ja sen tavoitteena oli herätellä ravitsemisliiketoimijoita näkemään kotona asuvat seniorit palvelujensa kohderyhmänä sekä kehittää heidän tarpeisiinsa räätälöityä toimintaa. Toisin sanoen hankkeen tavoitteena oli luoda uudenlaisia senioriruokailun toimintamalleja. Hanke on jatkoa Nautinnollista ruokailua -hankkeelle, jonka jatkotutkimusaiheeksi kotona asuvien seniorien ravintolaruokailu tuli. Hanketta rahoitti Euroopan aluekehitysrahasto EAKR.

Nautinnollista ruokailua -hanke toteutui ajalla 14.6.2013- 30.6.2014. Hanketta oli rahoittamassa Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus TEKES ja sitä hallinnoi Seinäjoen ammattikorkeakoulun Sosiaali- ja terveysalan yksikkö. Hankkeessa olivat mukana Seinäjoen ammattikorkeakoulun Elintarvike- ja maatalousyksikkö sekä Seinäjoen yliopistokeskuksen Elintarvikekehitys. Myös useat alueen vanhustyön ja ravitsemispalveluiden organisaatiot ja muut ruokaketjun toimijat Etelä-Pohjanmaalta olivat

hankkeessa mukana. Hankkeessa selvitettiin sitä, millaista seniorien ruokailu on laitoksissa ja kotona, sekä tutkittiin millaisia merkityksiä ruokailulla ja siihen liittyvällä kulttuurilla on seniorien toimintakyvylle ja hyvinvoinnille. Hanke kartoitti myös sitä, miten seniorien palveluissa tällä hetkellä ruokapalvelut toteutuvat ja millaisia uudenlaisia innovaatioita seniorien ruokailupalveluissa voitaisiin löytää. (Perttula ym. 2014, 1). Projektin tuloksissa kävi voimakkaasti ilmi se, miten tärkeänä seniorit kokivat ruokailun osana identiteettiään ja se miten tiiviisti ruokailu ja koti liitettiin yhteen. (Perttula ym. 2014, 95). Projektin tuloksissa seniorien hyvään ruokailukokemukseen näytti kiinteästi liittyvän kuusi osatekijää. Näitä tekijöitä olivat sosiaalisuus, osallisuus, valinnanvaihtoehdot, terveellisyys, ruokailu esteettisenä kokemuksena sekä mieliruuat. (Perttula ym. 2014, 96).

Senioriaterioista liiketoimintaa ja elämänlaatua -hanke (Senioriateria-hanke) syntyi jatkotutkimusaiheena Nautinnollista ruokailua -hankkeelle. Hanke käynnistyi vuoden 2015 alussa ja sitä hallinnoi sekä toteuttaa Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Hankkeen tavoitteena oli pyrkimys kehittää senioriruokailulle uudenlaisia toimintamalleja kaupallisten, yhteisöllisten sekä julkisten sektorin toimijoiden kanssa yhteistyössä. Hanke koostui kolmesta kokonaisuudesta. Näitä kokonaisuuksia olivat seniorien toiveiden kartoittaminen, kaupallisten lounaspaikkojen toimintamallien kartoitus ja senioriystävällisten palveluiden sekä senioriateriointiin kohdistuvien liiketoimintamallien kehittäminen. (Perttula 2015, saatekirje).

Opinnäytetyössäni pyrin selvittämään minkälaisia kokemuksia ja näkemyksiä kotona asuvilla senioreilla oli ravintolaruokailusta, ja millaisia merkityksiä he sille antoivat. Kun arjessa on aktiivista tekemistä ja kokemista, koetaan elämä merkityksellisenä. Mikä sen mukavampaa kuin nauttia maittavasta ravitsevasta ateristiä hyvässä seurassa ja kauniissa ympäristössä. Opinnäytetyössäni hyödynsin laadullisia tutkimusmetodeja ja keräämääni tutkimusaineistoa analysoin teemoitellen, sekä narratiivista analyysia käyttäen. Työni alkuosassa esittelen aiheeseen liittyvää teoretietoa ja aiempaa tutkimusta. Opinnäytetyöni keskivaiheilla esittelen käyttämäni tutkimusmetodia ja tekemäni tutkimuksen konkreettista kulkua. Opinnäytetyön loppuosa on omistettu tulosten esittelylle ja pohdinnalle, sekä mahdollisten jatkotutkimusaiheiden esille nostamiselle.

## 2 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TAVOITTEET

Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää sitä, millaisia kokemuksia ja näkemyksiä kotona asuvilla senioreilla oli ravintolaruokailusta, ja millaisia merkityksiä he ravintolaruokailulle loivat. Tavoitteeni saavuttamiseksi opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat seuraavat kolme kysymystä, joihin pyrin saamaan narratiivisen haastattelurungon avulla vastauksia:

1. Millaisia kokemuksia kotona asuvilla senioreilla on ravintolaruokailusta kertomustensa perusteella?
2. Millaisia toiveita ja näkemyksiä kotona asuvilla senioreilla on ravintolaruokailusta kertomustensa perusteella?
3. Miten aktiivisia kotona asuvat seniorit ovat käyttämään kodin ulkopuolella sijaitsevia ravintolapalveluita kertomustensa perusteella?

Tutkimusaineisto kerätään tutkimukseen osallistuvilta henkilöiltä. Tutkimukseen osallistuviksi henkilöiksi pyritään värväämään sellaisia ihmisiä, joilla on kokemusta ja tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Haastateltavien täytyy pystyä ilmaisemaan omia ajatuksiaan ja tunteitaan artikuloiden. Vuorovaikutteisissa haastattelutilanteissa haastattelija voi auttaa haastateltavaa artikuloimaan, mutta pitkissä haastatteluissa se voi olla hankalaa. Tämä seikka täytyy ottaa huomioon erityisesti esimerkiksi vammaisia ihmisiä haastateltaessa. On tärkeää saada myös heidän kokemuksensa yhteiskunnan tietoisuuteen. (Freshwater & Holloway 2007, 69–70.)

Vilka (2005, 97) kertoo, että silloin tarkastellaan ihmisten välistä ja sosiaalista maailmaa, kun käytetään laadullista tutkimusmenetelmää. Opinnäytetyöni lähestymistavaksi valitsin laadullisen tutkimuksen, ja aineistoni analyysitavaksi narratiivisen analyysin. Tutkimusta tehdessäni ja tutkimusprosessin edetessä päätin analysoida tuloksia teemoittelun avulla, koska narratiivinen analyysi voi sisältää myös teemoittelun. Tuloksia tulkitsin sekä teemoittelemalla, että luomalla erilaisia ruokailijatyyppejä aineistosta pohjautuen. Lisäksi jaoittelin seniorien kertomuksia positiivisiin ja negatiivisiin ravintolaruokailukokemuksiin.



Kuvaan tutkimustuloksiani teorian tiedon lomassa esittelemällä haastatteluissa ilmenneitä lainauksia peilaten niitä aiemmin tutkittuun tietoon ja tutkimustuloksiin. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa tarkastellaan usein kokonaisuutena (Alasuutari 1999, 38). Opinnäytetyöni aihe sopii tämänkaltaisen menetelmän käyttöön koska tutkin sitä, millaisia merkityksiä kotona asuvat seniorit luovat ravintolaruokailulle ja keskinäisiä merkityksiä on melkein mahdoton irrottaa toisistaan niiden välisten suhteiden vuoksi. Laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruun välineenä toimii tutkija (Kiviniemi 2007, 70). Koin että itse tutkimukseen osallistujia haastatteleamalla sain ensikäden kokemuksia ja tietoa, joita aloin heti sen keräämisen jälkeen analysoida.

## 2.1 Aineistonkeruu

Oma aineistoni koostui narratiivisista haastatteluista. Kävin esittelemässä Senioriaterioista liiketoimintaa ja elämänlaatua-hanketta, sekä oman opinnäytetyöni suunnitelmaa Seinäjoen seurakunnan kahdessa eri tilaisuudessa huhti- ja toukokuussa 2015 (Liite 1. Saatekirje senioreille). Tilaisuuksien kautta sain yhteensä kahdeksan haastateltavaa. Tein huhti- ja toukokuussa yhteensä seitsemän haastattelua (yksi pariskunta). Pyrkimykseni oli, että tutkimukseeni osallistuvat haastateltavat olisivat yli 65-vuotiaita, mutta haastateltavaksi tarjoutui yksi 62-vuotias henkilö itse, joten käytin aineistossa myös hänenkin haastatteluaan. Haastateltavat olivat iältään 62–95 -vuotiaita, joista neljä oli miestä ja neljä naista. Viittä henkilöä haastattelin heidän kotonaan ja kolmea seurakunnan tiloissa (Liite 2. Suostumus).

Haastateltavien saaminen oli aiheen vuoksi hieman haasteellista (Liite 3. Haastattelukysymykset), koska jostakin syystä seniorit kokivat että heillä ei välttämättä ole tarpeeksi kokemusta ravintolaruokailusta osallistuakseen tutkimukseen. Haastattelut tehtyinä litteroin ne puheesta tekstimuotoon, jotta ne olisivat paremmin tarkasteltavana ja analysoitavana. Vilkka (2005, 115) toteaa, että aineiston on oltava kuvatai tekstimuodossa kun sitä analysoidaan laadullisella tutkimusmenetelmällä. Litteroinnista on paljon hyötyä tutkimusprosessille. Kun tutkija litteroi aineistoa, on hän jatkuvassa vuorovaikutuksessa aineiston kanssa. Aineistoa litteroitaessa tutkija muodostaa jo alustavaa kuvaa aineistonsa rakenteesta.

## 2.2 Narratiivinen analyysi

Narratiivistä analyysiä voidaan käyttää tuomaan esimerkiksi marginalisoitujen ihmisryhmien ääntä kuuluviin yhteiskunnassa ja tällä tavalla voimauttaa heitä. Yksilöiden tai ryhmien voimauttaminen osallistumalla narratiivien kerrontaan voi olla heille vapauttava kokemus. Narratiivisilla lähestymistavoilla on käänteentekevä ja muutoksellinen voima, joten monet sosiaalitieteentekijät pitävät sitä suosittuna metodina. (Freshwater & Holloway 2007, 57.)

Vilma Hänninen (1999, 16) toteaa väitöskirjassaan *Sisäinen tarina, elämä, muutos*, että narratiivisen tutkimuksen perusta on kertomusten analyysissä. Kertomalla omaa kertomustaan haastateltava tuo esiin oman ainutkertaisen kokemuksensa kertomastaan asiasta tai tapahtumasta. Hänninen (1999, 19) jatkaa, että käsitteenä tarina on levinnyt useiden tieteenalojen jäsennyvälineeksi, joten tarinalla voisi siten olettaa olevan ihmisten erilaisten kokemusten ymmärrettäväksi tekemiseen liittyvää potentiaalia. Itse käytän tutkimuksessani termejä kertomus ja tarina.

Narratiivisia aineistoja kuten kerrottuja tarinoita ja kirjoitettuja tekstejä käytetään tiedonlähteinä psykologiassa, sosiologiassa ja antropologiassa. Menetelmä on laajentunut myös sosiaalitieteisiin kuten hoitotieteeseen, lääketieteeseen ja opetukseen. Narratiivien merkitys on alun perin tunnistettu kirjallisuuden tutkimuksessa, mutta sen tutkimus on laajentunut kokemusten ja tapahtumien analyysiin myös muille aloille, kuten sosiaalitieteisiin ja terveydenhuoltoon. (Freshwater & Holloway 2007, 5.)

Narratiivien käyttö mahdollistaa esimerkiksi potilaan maailman tutkimisen sairaala-  
maailmassa. Potilas on hoidon ja terveydenhuollon keskiössä, joten tämä menetelmä on ensiarvoisen tärkeä hoitotieteelle. (Freshwater & Holloway 2007, 34.)

Narratiivinen tutkimus ja analyysi ovat kohdanneet aikojen saatossa myös kritiikkiä. Narratiivista tutkimusta on kritisoitu siitä, että sen lähestymistapa on journalistimainen ja siitä, että se ei ole todisteisiin perustuvaa tai tieteellistä. Narratiivista tutkimusta on kritisoitu myös siitä, että sen otanta on tutkittavien henkilöiden osalta usein pieni, ja tämän vuoksi tutkimustuloksia ei voitaisi viedä yleiselle tasolle. Tähän

kritiikkiin on vastattu sillä, että on olemassa sellaisia tapahtumia ja tiloja, joista saatava tieto on yhtä tärkeää kuin yleistettävät ajatukset tai kaavat ja laadullisessa tutkimuksessa ei pyritäkään tilastolliseen yleistettävyyteen. (Freshwater & Holloway 2007, 117–118.)

### 2.3 Narratiivinen haastattelu

Narratiivisten haastattelujen kautta tutkija pääsee sisään haastateltavan tarinoihin. Yksinkertaisimmillaan haastattelu on ikään kuin strategia, jossa haastateltavalta saatavaa sanojen muodossa olevaa informaatiota kerätään hänen kokemuksistaan ja elämästään. Haastattelu- termi voi kuitenkin olla harhaanjohtava sen sisällyttämän suuren interaktio- oletuksen takia. Narratiivisessa haastattelussa tutkijan haastattelukysymyksiä määrä on pieni, ja huomio keskittyykin haastateltavan itse tuottamaan ja hänen kokemuksistaan kumpuavaan kertomukseen. Tarinan lanka voisi katketa ja häiriintyä, jos haastattelija puuttuisi sen kulkuun toistuvasti. (Freshwater & Holloway 2007, 76.)

Tutkimukseni haastatteluissa pyrin tietoisesti antamaan haastateltavalle henkilölle tilaa ja aikaa kertoa itse kokemuksistaan. Pyrin luomaan haastattelutilanteesta miellyttävän ja turvallisen. Suurin osa haastatteluista tehtiin haastateltavien kotona, joka osaltaan oli edesauttamassa turvallisuuden tunnetta. Annoin haastateltavan kertoa omasta kokemuksestaan sekaantumatta tarinan kulkuun.

### 2.4 Tutkimuksen etiikka

Hyvän tieteellisen käytännön ja sen kautta asianmukaisen tutkimusetiikan noudattaminen on ensiarvoisen tärkeää tutkimusta tehdessä. Tutkimusetiikka kulkee tutkijan mukana koko ajan, aivan ensimmäisistä ideointivaiheista tutkimustuloksista tiedottamiseen asti. Tutkimusetiikka velvoittaa kaikkia tutkijoita, oli ala mikä hyvänsä. (Vilka 2005, 41.)

Hyvään tieteelliseen käytäntöön ja tutkimuseetiikkaan kuuluu se, että tutkija käyttää tutkimuksessaan eettisesti kestäviä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä. Hyvän tutkimuseiikan hallitsemisen osoittaa myös se, että tutkija pystyy todistamaan tekemällään tutkimuksella osaavansa tutkimusmenetelmien, tiedonhankinnan ja tutkimustulosten johdonmukaisen hallinnan. Tutkimustulosten on myös täytettävä vaatimukset, jotka tieteelliselle tutkimukselle on asetettu, ja siten tuotettava uutta tietoa, tai näyttää miten olemassa olevaa tietoa voi hyödyntää uudella tavalla. Hyvän tutkimuseiikan mukaisesti tutkijan täytyy olla vilpitön ja rehellinen muita tutkijoita kohtaan, eli täytyy kunnioittaa muiden tutkijoiden työtä. Muiden tutkijoiden työn kunnioittaminen todennetaan käyttämällä tarkkoja lähdeviitteitä kun heidän tutkimuksiaan siteerataan omassa työssä. On myös hyvän tutkimuseiikan mukaista kirjoittaa muiden tutkijoiden tutkimustuloksista kunnioittavasti vaikka ne olisivatkin kritiikin kohteina omassa tutkimuksessa. (Vilkkä 2005, 42.)

Narratiiviseen haastatteluun liittyy omat eettiset seikkansa. Haastattelija ei käytä yleensä pitkää ja tarkkaa kysymyspatteristoa, vaan muutamalla aiheeseen liittyvällä kysymyksellä hän yrittää saada haastateltavaa kertomaan kokemuksiaan tai näkemyksiään tutkimusaiheesta. Haastattelun alkaessa alustin tilannetta siten, että tutkimukseen osallistujat ymmärsivät haastattelun luonteen. Kerroin, että pyrin puuttumaan heidän kertomuksiinsa mahdollisimman vähän ja he saavat kertoa omista kokemuksistaan ikäänkuin asiantuntijan roolissa. Narratiivinen haastattelu antaa haastateltavalle mahdollisuuden itse valita ne tapahtumat ja kokemukset, jotka ovat merkinneet heille eniten. Narratiiviseen haastatteluun osallistujalle kokemus haastattelusta voi olla joko positiivinen tai negatiivinen riippuen siitä, koetaanko tutkijalle jaettu narratiivi epämiellyttävässä tai kiperässä tilanteessa jolloin ikäviä tunteita ilmaantuu. Toisaalta tapahtuma voidaan kokea myös terapeuttisena tapaamisena, josta muutos parempaan saa lisäpotkua. (Freshwater & Holloway 2007, 54–55.)

Kaikenlaisen tutkimuksen tekemisessä on tärkeää huomioida se tosiasia, että tutkimukseen osallistumisesta ei ole tutkittavalle haittaa. Tutkijan täytyy olla tietoinen siitä, että hänen toteuttamansa tutkimus voi olla eettisesti kelvollista ainoastaan silloin kun hän käsittää sen, että tutkittavan hyvinvointi on tärkeämpää kuin tutkijan tekemä tutkimus. (Laitinen & Uusitalo 2008, 119.) Tarkoitus ei siis pyhitä keinoja tässä tapauksessa, vaan tutkittavan henkilön hyvinvointi on aina etusijalla. Tutki-

muksen teon pitkäaikaisia seurauksia on usein kuitenkin haasteellista ennakoida. Tutkijan pitäisi pystyä turvaamaan tutkimukseen osallistuvalla henkilölle intymiteetti, tarjota tutkittavalle kattava informaatio siitä mihin hän on osallistumassa (suostumus), sekä varmistaa tutkimussuhteen luottamuksellisuus. (Freshwater & Holloway 2007, 53.)

Tutkimusta tehdessäni kerroin tutkimuksen haastateltaville tutkimukseni etiikasta ja luotettavuudesta sekä suullisesti, että kirjallisesti. Sekä haastateltavat että minä tutkijan roolissa allekirjoitimme kirjalliset suostumukset. Tein haastateltaville selväksi, että he voivat missä tahansa tutkimuksen vaiheessa kieltäytyä haastattelusta tai sen käytöstä tutkimuksessa. Jätin jokaiselle haastateltavalle yhteystietoni, joten heillä on mahdollisuus olla minuun yhteydessä heitä mietityttävien asioiden suhteen. Tutkimuksen luotettavuuden turvaamiseksi käsitteelin haastatteluaineistot siten, että litteroinnin jälkeen haastattelunauhut hävitettiin asianmukaisella tavalla. Tutkimuksen luotettavuutta lisäsi myös se, että kaikissa haastattelutilanteissa toimittiin samalla tavalla.

Freshwaterin ja Hollowayn (2007, 57) mukaan narratiivisen tutkimuksen holistisen ja kontekstuaalisen luonteen vuoksi tutkijalle on haasteellista varmistaa tutkimukseen osallistuvalla henkilölle anonymiteettiä. He korostavat että tätä eettistä seikkaa voi tutkija yrittää ratkaista tekemällä haastateltavalle henkilölle selväksi, mihin hän on suostumustaan antamassa. Ongelmia esiintyy silloin, kun narratiiveista nousee odottamattomia tuloksia, ja näistä tuloksista tutkimukseen osallistuva henkilö olisi tunnistettavissa. Toisaalta he, jotka haluaisivat saada äänensä kuuluviin kokevat että tutkimuksen anonymiteetti ja luottamuksellisuus riistävät heiltä mahdollisuuden siihen. Tutkijan täytyy siis jättää tutkimuksessaan kertomatta tunnistettavat yksityiskohdat.

Narratiivista analyysia käytetään ihmisten kertomusten tulkitsemisessä. Miksi juuri tämä ihminen kokee tämän asian tietyllä tavalla? Narratiivit ovat suuresti kontekstuaalisia, joten narratiivin kerronnan hetki on ainutkertainen tapahtuma. Narratiivit ovat siis vahvasti sidoksissa aikaan ja paikkaan. Tämän tapahtuman ainutkertaisuutta ja autenttisuutta täytyy tutkijan kunnioittaa. (Freshwater & Holloway 2007, 54.)

Narratiivisessa tutkimuksessa on osia sekä tutkimuksesta että terapiasta, joten molempien alojen etiikkaa tulee soveltaa. Henkilökohtaiset narratiivit liittyvät tiiviisti henkilöiden identiteettiin, joten narratiivien analyysiin ja tulkintaan täytyy kiinnittää erityistä huomiota koska se vaikuttaa myös haastateltavaan henkilöön. Narratiivisessa tutkimuksessa haastattelun lisäksi myös tutkimusaineiston tulkinnassa ja analyysissä on ensiarvoisen tärkeää käyttää hienotunteisuutta, että tutkimuksesta ei tule tutkittavaa henkilöä loukkaavaa ja vahingoittavaa. (Freshwater & Holloway 2007, 56.)

Boldin (2012, 54) mukaan narratiivista analyysia tehdessään tutkijan täytyy olla tietoinen omasta tutkijanroolistaan ja pohtia koko ajan tutkimusprosessin edetessä omaa objektiivisuuttaan ja vaikutustaan tutkimustulosten tulkinnassa. On tärkeää että tutkija saa tulkittua aineistoaan siten, että siitä välittyvät juuri ne merkitykset ja kokemukset, joita tutkittavat henkilöt ovat halunneet tarinoillaan ja kertomuksillaan tuoda esiin, ja joita he pitävät merkittävinä. Tutkijan omien asenteiden ja mielipiteiden ei ole aiheellista näkyä.

## 2.5 Haastattelujen narratiivinen näkökulma ja teemoittelu analyysimenetelmänä

Freshwaterin ja Hollowayn (2007, 3) mukaan narratiivinen analyysi on yksi laadullisen tutkimuksen analyysitavoista ja se on kasvattanut suosiotaan menetelmänä jatkuvasti. He toteavat että tätä suosion kasvua kutsutaan ihmistieteissä narratiiviseksi käännteeksi. Tämänlainen ilmiö oli nähtävissä myös omassa ylemmän ammatikorkeakoulututkinnon opiskeluryhmässäni, jossa huomattavan moni valitsi tutkimusmenetelmäkseen narratiivisen analyysin. Myös Syrjälä (2015, 258) toteaa, että oman elämän kerronnallisuus on lisännyt suosiotaan muun muassa kirjoittajakursseilla sekä terapiassa.

Freshwater ja Holloway (2007, 4) kertovat, että narratiivisen tutkimuksen tekeminen on yhtä aikaa sekä taidetta että tiedettä. Taiteellista sävyä narratiiviseen analyysiin tuovat sen luovuus, esteettisyys ja oman kädenjäljen näkyminen. Tieteellistä näkökulmaa narratiiviseen analyysiin taas tuo se, että tiede tarvitsee perusteluja ja todis-

teita. Näitä perusteluja ja todisteita tuotetaan narratiivisessa analyysissä refleksiivisyyden, tarkoituksellisuuden ja spesifisyyden kautta.

Freshwaterin ja Hollowayn (2007, 4) mukaan narratiivit ovat ihmisten kertomuksissa syntyviä tarinoita joissa on monia ulottuvuuksia. Pelkistettynä narratiivit ovat suullisia versioita henkilökohtaisista kokemuksista, mutta ne voivat olla myös kirjallisia aineistoja. Narratiivit koostuvat erilaisista osista. He toteavat että narratiivit ovat jatkuvia tarinoita jotka koostuvat juonesta, ongelmasta ja erilaisista vivahteista.

Myös Vilma Hänninen (1999, 20) esittelee tarinan kolmijaon: sillä on alku, keskikohta ja loppu. Hänninen kertoo juonen olevan tarinan keskeinen osa. Narratiivit liittyvät yleensä vahvasti aikaan ja paikkaan (kontekstiaalisuus), ja ne kertovat jostakin tapahtumasta, kokemuksesta tai asiasta (Freshwater & Holloway 2007, 4). Hänninen (1999, 19) toteaa että tarinan (narrative) käsitettä käytetään hyvin laajoissa merkityksissä, ja tämän monikirjoinen käyttö vaarantaa tarina- käsitteen merkityksen.

Narratiivisella analyysillä etsitään aineistojen kertomuksista usein tarinatyyppejä. Hänninen (1999, 145) esittelee väitöskirjassaan erilaisia elämäntarinatyyppejä. Hän toteaa, että kun kulttuurissa kerrotaan tarinoita, ilmentävät ne yleensä jotain tiettyä arvoa viitoittamalla hyvän elämän määreitä. Esimerkiksi sankaritarinan ydin on rohkeudessa ja uhrautuvaisuudessa. Rakkaustarina korostaa romanttisen rakkauden kaikkivoipaisuutta. Uskonnollisessa tarinassa henkiset arvot nousevat merkitykselliseksi. Komediasa leikkimielisyys on arvojen ilmentymänä.

Teemoittelua pidetään perusanalyysitapana, jota voidaan käyttää kaikenlaisen laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmänä. Teemoittelu voidaan nähdä osana narratiivista analyysitapana, sitä voidaan käyttää liittäen myös muihin erilaisiin analyysintapoihin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.) Teemoittelussa on Sarajärven ja Tuomen (2009, 93) mukaan kyse siitä, että laadullinen aineisto pilkotaan ja ryhmitellään erilaisten aihepiirien mukaan. He toteavat, että tällä tavoin toimien on mahdollista vertailla erilaisten teemojen esiintymistä aineistoissa.

Leena Kosken (2011, 136–138) mukaan teemoittelun prosessi voidaan eritellä seuraavalla tavalla. Hän kertoo, että ensin tutkija ryhtyy etsimään aineistosta sellai-

sia asioita, jotka ovat tärkeitä tutkimuskysymyksen ja teoreettisen ajattelun kannalta. Näitä nimitetään avaintapahtumiksi. Avaintapahtumat ovat kohtia, joita haastateltava toistaa ja painottaa, tai vaihtoehtoisesti kohtia, joissa haastateltavan kertomus kulminoituu ja tekee käänteen. Avaintapahtumista voidaan tehdä luokitteluja ja alustavia kategorisointeja. Hän painottaa että teemoittelun toisessa vaiheessa kategoriat jalostuvat teemoiksi, jotka syntyvät vuoropuhelussa teorian kanssa. Analyysin teemat täytyy siis miettiä niiden suhteessa teoriaan. Lopuksi kun tutkimuksen teemat ovat löytyneet, kirjoitetaan niistä sisällöllisiä lukuja. Sisällöllisissä luvuissa osoitetaan esimerkiksi aineistolainauksin teemojen perustelut. Analyysin täytyy sisältyä myös teeman tulkintaa.

Leena Koski (2011, 145–146) toteaa, että tulkintaa tehdään siis rintarinnan analyysin kanssa, jossa aineistosta nousevat teemat ovat vuoropuhelussa teorian kanssa löytääkseen vastauksia tutkimuksen tutkimuskysymyksiin- ja ongelmaan. Tutkimuksen johtopäätökset tehdään analyysin teemojen tulkinnan pohjalta. Kun johtopäätöksiä esitellään tutkimuksessa, kerätään kaikki teemojen tulkinnat yhteen ja tutkitaan niitä uudelleen. Hänen mukaansa tutkijan täytyy pohtia saiko hän teemojen tulkintojen kautta vastauksen sekä tutkimuskysymyksiinsä, että tutkimusongelmaansa.

Teemoittelussa on tarkoituksena löytää aineistosta esimerkiksi jonkinlaista toiminnan logiikkaa, tai jonkinlainen tyyppikertomus. Tämän tyyppisessä analyysissä lähdetään etenemään siten, että tutkija päättää ennen analyysiä aineiston keruun jälkeen sen, mistä lähtökohdista toiminnan logiikkaa tai tyyppikertomusta lähdetään hakemaan. Tämän jälkeen ryhdytään pelkistämään tutkimusaineistoa karsimalla tutkimusongelman kannalta epäolennainen informaatio pois tiivistämällä tutkimusaineistoa, ja pilkkomalla sitä osiin tutkimusongelman prosessia ohjatessa. Seuraava askel on ryhmitellä pelkistetty tutkimusaineisto uudelleen, sen mukaan mitä siitä ollaan etsimässä. Ryhmittelyä voi tehdä esimerkiksi erilaisten ominaisuuksien tai piirteiden mukaan. Uudelleen ryhmittelyn jälkeen jokainen uusi ryhmä nimetään sen sisältöä parhaiten kuvaavalla käsitteellä. Tällaisen analyysin tuloksena syntyy käsitteitä, tuloksia tai uusia teoreettisia malleja (Vilka 2005, 163–165.) Vilkan (2005, 170) mukaan teemoittelu ei suinkaan pääty tähän, vaan se jatkuu tulkinnan tarkas-



telulla teoreettisesta viitekehystä, sekä vertailemalla sitä aiempaan teoreettiseen tietoon.

Teemoittelu voi olla oivallinen osa narratiivista analyysia ja sitä hyödyntäen voidaan syventää tutkimuksen tuloksista saatavaa tietoa. Tällä tavoin toimien on mahdollista vertailla erilaisten teemojen esiintymistä aineistoissa. Aloitin narratiivisen analyysin teemoitteluprosessin lukemalla litteroituja haastatteluja kymmeniä kertoja läpi. Kirjoitin sivujen marginaaliin huomioita haastattelun tekstistä. Tämän jälkeen vertailin eri haastatteluja ja tutkin oliko haastattelujen marginaaleissa yhteneväisiä huomioita. Näistä huomioista ryhdyin hahmottelemaan erilaisia kategorioita, joista sitten lopulta muodostin isommat teemat. Teemoissa toimivat vuorovaikutuksessa tutkittu teoria haastatteluista ilmenneiden aineistolainauksen kanssa.

Tämän opinnäytetyön luvuissa kolme, neljä ja viisi käytän teemoittelua osana narratiivista analyysia. Luvussa kuusi käytän narratiivista analyysia luoden kaksi erilaista ruokailijatyyppeä tutkimusaineistoon tukeutuen. Luvussa seitsemän olen luonut kaksi erilaista kertomustyyppiä tutkimusaineiston pohjalta liittyen seniorien ravintolaruokailukokemuksiin.

### 3 SENIORIEN RAVITSEMUS

Ihminen tarvitsee ravintoa pysyäkseen elinvoimaisena ja toimintakykyisenä jokaisessa elämänvaiheessa. Jokaisessa elämänvaiheessa on ravitsemuksen suhteen myös omat erityispiirteensä, joita nyt tässä luvussa tarkastelen seniorien näkökulmasta tarkemmin. Ravitsemus fyysisenä ja sosiaalisena ilmiönä liittyivät seniorien ravintolaruokailuun kiinteästi, joten asian tarkastelu on tärkeää. Tässä luvussa alan kuvata tutkimuksen tuloksia sitoen sen olemassa olevaan tutkimustietoon.

#### 3.1 Sosiaalinen näkökulma

Ruokailu ja ravitsemus ei ole pelkästään nälän poistamista, vaan sillä on monta muutakin tarkoitusta. Ruokailulla on enenevässä määrin alettu nähdä myös muitakin merkityksiä kuin pelkästään biologinen ja fyysinen tarkoitus. Ruokailu on osa hyvinvointia ja hyvinvointitutkimuksen tarveteoreettisen lähestymistavan traditiossa hyvinvointi katsotaan saavutettavan tarpeiden tyydyttämisellä. Nälän ollessa fysiologinen perustarve, on syömisellä muitakin tarpeita tyydyttävä tarkoitus. Kuluttajien resurssit, preferenssit, arvot ja asenteet vaikuttavat ruoan hankintaan, elintarvikkeiden valintaan ja syömiseen, jolloin tyydytetään tarpeiden sijaan usein haluja. Tarpeiden tyydyttämättömyys vahingoittaa yksilöä kun taas halut ovat valinnaisia, ja niiden toteutuminen riippuu tarpeiden toteuttamisesta hyvinvoinnin tarveteoreettisesta lähestymistavasta katsottuna. Kulutussosiologisessa tutkimuksessa taas ei näin selvää yhteyttä ole nähty tarpeiden ja halujen välillä. (Lammi & Raijas 2007, 9.)

Nautinnollista ruokailua- hankkeen loppuraportissa on esitelty erilaisia ruokailuun liittyviä elämyksellisiä ulottuvuuksia, jotka vaikuttavat ruokailun kokemuksellisuuteen. Tällaisia ulottuvuuksia ovat muun muassa ruokailun kodikkuus kuin myös yhteisölliset ja sosiaaliset elementit (Perttula ym. 2014, 8.) Yhdessä syöminen koettiin arvokkaana asiana Nautinnollista ruokailua- hankkeen tuloksissa. Ruokailu merkitsi monille yhdessäoloa ja vain harva halusi ruokailla yksin. Ruoka maistui muiden seurassa paremmin. Ruokailutilanne on tekijä, joka luo senioreille sosiaalista ympäristöä, jossa he elävät. Usein on niin, että seniorin asuessa kotonaan yksin, hän myös ruokailee yksin. Yksin syöminen voi johtaa seniorien kohdalla usein ru-

okailutottumusten yksipuolistumiseen (Perttula ym. 2014, 32–33.) Seniori voi kokea ruuan valmistamisen yhdelle henkilölle turhauttavaksi (Suominen 2013, 20). Ruokailu on mahdollisuus sosiaaliseen kanssakäymiseen ja yhdessä syöminen koetaan tärkeänä asiana (Wikby & Fägerskiöld 2003, 123).

Sirkka- Liisa Kivelä (2012, 35–36) toteaa myös seniorien ravitsemukseen liittyvän sosiaalisen näkökulman. Ruokailuun liittyy myös sosiaalinen ulottuvuus. Ruokailu yksin saattaa olla ruokahalua laskeva tekijä. Hänen mukaansa myös kaupassa käynnin haasteet sekä ateriapalveluiden tuotteiden mahdollinen mauttomuus laskee seniorien ruokahalua. Ateriapalvelut sekä kotiintuotavien aterioiden, että vanhus-tenpalveluyksiköiden yhteydessä olevien ruokalojen suhteen herättivät tämän tutkimuksen aineistossa monenlaisia mielipiteitä. Kotiin tuotavia aterioita pidettiin viimeisenä vaihtoehtona ja niitä oli käytetty vain silloin kun esimerkiksi terveydentila oli ollut huonompi jonkin akuutin sairauden takia. Seuraavassa esimerkkejä ateriapalvelukokemuksista:

Kun on siis tämmössii että sulle tuodaan, ovikello soi ja sulle tuodaan. Sillon kun vaimoni oli elossa ja hän oli kippee ja me oltiin yhtä aikaa kipeitä niin keiltiin vähän aikaa niitä. Mutta mä en niistä sapuskoista oikein tykänny ja aikataulu, ne tuli niin aikaisin, et tuota se ei sopinu mulle oikeen. (Mies 95-vuotta.)

Että kun tämä ateriapalvelu tulis monipuolisemmaks, eikä nämä missä käydään syömässä. Ei kaikki vanhukset edes pysty käydä ravintolas. (Nainen 82-vuotta.)

Suominen (2013, 494) toteaa, että iäkkään ihmisen ravitsemustilan heikkenemisen riski kasvaa, jos hänelle on sosiaalisen verkoston tai sosiaalisen tuen puutetta. Myös tässä tutkimuksessa sosiaalinen näkökulma nousi esiin:

Siinä on hyvä kokoontumistila niin meidän ryhmälle on pääasia että saaraan toimittaa, niin ei se ruoka nyt oo siinä ihan tärkein. (Mies 79-vuotta.)

Toki onhan nyt muutama oikee semmonen hyvä kaveri joiden kanssa käydä jossakin ja jotka tulee mua saattamaan hautaan. Tänäänkin mua tulevat hakemaan varttia vaille kakstoista ja vievät mut syömään. (Mies 95-vuotta.)

Nautinnollista ruokailua –hankkeen loppuraportissa tuotiin esille se, että siihen syökö seniori vai ei, vaikuttavat suuresti ruokailuympäristö, ruokailutilanne ja sen ilmapiiiri (Perttula ym. 2014, 8). Wikby ja Fagerskiöld (2003, 124) korostavat myös sitä, että ruokailuympäristöllä on suuri vaikutus ruokahuuluun.

Teija Leminen (2009, 41) on tarkastellut seniorien ruokailuympäristöjä ja toteaa, että ruokailutapahtuma tarjoaa senioreille ravitsemuksen lisäksi tilaisuuden tavata muita ihmisiä ja olla heihin yhteydessä. Ruokailuympäristön sisustaminen asianmukaisesti ja siististi ja pöytien somistaminen liinoin sekä kukin luo ympäristöön kodinomaisuutta. Lemisen mukaan hiljaisuus ei häiritse senioreita ruokailutilanteessa koska he kokevat siitä huolimatta olevansa yhteydessä ympäristöönsä. Tämän tutkimuksen tutkimusaineistossa ruokailuympäristön merkitys nousi myös tärkeäksi:

Kyllä se viihtyvyys paljon teköö. Jos näköö että on siistiä ja tosin että siellä on kukkia pöyrällä ja liinat ja näin niin kyllä siinä toisenlainen on olla kun sitte semmoses joka on joku toisenmoonen. (Nainen 79-vuotta.)

Kyl mua kiinnostaa, mua vetää musiikki puoleensa. Myöskin jos olis hyvä sellanen valaistus ja tunnelma siel nii... Vaimo varsinkin puhui aina tunnelmasta ravintolassa. Täällä on tunnelmaa, silloin maistui ruokakin. Huonokin ruoka maistui paremmalta kun oli tunnelmaa. (Mies 95-vuotta.)

Karisto ja Konttinen (2004, 122–124) ovat tutkineet ihmisten elämäntyyplejä ja kartoittaneet esimerkiksi sosiaalisen elämän suosikkipaikkoja. Heidän tutkimuksessaan kävi ilmi että kahviloista ja ravintoloista puhuttiin yleisellä tasolla ja nimeltä mainiten. Usein ne olivat juuri sellaisia kahviloita, joissa samat henkilöt ovat tavanneet toisiinsa säännöllisesti vuosien ajan. Muun muassa Sinuhe- nimisessä kahvilassa oli miesporukka kokoontunut aamukahville jo 30 vuoden ajan. Tällaista miesyhteyttä vahvistavaa tarkoitusta saattavat ajaa myös huoltoasemien kahvilat maaseudulla. Myös ravintoloista ja ruokapaikoista kerrottiin yleisellä tasolla. He toteavat, että kun ikää tuli lisää, väheni kahviloissa ja ravintoloissa viihtyminen. Etenkin miehet näyttivät kuitenkin viihtyvän kahviloissa ja ravintoloissa, kun naiset taas suuntasivat enemmän kerho-, yhdistys- tai harrastetoimintaan.

Riitta Hanifi (2005, 173) on tutkinut seniorien vapaa-aajan viettoa. Hän kertoo, että seniorien keskuudessa eräs tärkeimmistä vapaaehtoistyön muodoista oli yhdistys-

toiminta ja he osallistuivat kyseiseen toimintaan varsin aktiivisesti. Aktiivisimmin seniorit osallistuivat muun muassa eläkeläisyhdistysten, uskonnollisten yhdistysten, sosiaali- ja terveystoimintojen, maanpuolustusyhdistysten sekä kotiseutu- sekä asuinalueyhdistysten toimintaan. Yhdistystoiminta linkittyi myös tässä tutkimuksessa ravintolaruokailuun. Yli puolet tutkimukseen osallistuneista haastatelluista (5/8) harrasti järjestö- tai yhdistystoimintaa ja he kertoivat käyvänsä ravintoloissa kyseisen toiminnan puitteissa.

No, toisaalta se (ravintolassa käynti) liittyy siihen että mä olen aika monenlaisessa järjestötoiminnassa mukana että siinä taas tämmöstä, siihen liittyvien kavereiden kanssa. (Mies 66-vuotta.)

Mä kuulun sellaseen yhdistykseen joka tekee kesämatkoja, niin me syödään aina ravintoloissa kun me kuljetaan eri paikkakunnilla ja eri puolella Suomea. (Nainen 90-vuotta.)

Aina me yhyristyksen kanssa käyrään syömäs kun me lähretään teatterihin tai johonkin ja aina syörähän. (Nainen 82-vuotta.)

### 3.2 Terveystoiminnan ja toimintakyvyn näkökulma

Haju- sekä makuaistin herkkyys heikkenee iän myötä. Myös pureskelun tehokkuus vähenee. Nämä edellä mainitut ikääntymismuutokset ovat yhteydessä huonoon ruokahuonoon. Huonoa ruokahuonoa voidaan kuitenkin herätellä paremmaksi parantamalla ruuan makua ja sen rakennetta. Valtion ravitsemusneuvottelukunta on vuonna 2010 antanut ohjeet ikääntyneiden ruokavalioon. Ikääntyneiden ruokavaliossa täytyy kiinnittää erityishuomiota energian, proteiinin, D-vitamiinin, kuidun sekä veden määrään. Aliravitsemusta esiintyy alle kymmenellä prosentilla senioreista, määrä kuitenkin lisääntyy kun seniorit tulevat 80- vuoden ikään. Ikääntyneiden aliravitsemus on yhdistetty dementiaan, päivittäisten toimintojen heikkenemiseen sekä aivohalvaukseen. (Heiniö ym. 2014, 5.)

Ihmisen ikääntyessä lihasmassan määrä vähenee ja perustoimintoihin vaadittavan energian määrään vaikuttavat vanhenemismuutokset. Perusaineenvaihdunta hidastuu, eli elimistön perustoiminnot eivät kuluta energiaa samansuuruisesti kuin nuorempina. Suojaravinteiden, kuten vitamiinien ja hivenaineiden, sekä muiden ravin-

teiden tarve säilyy kuitenkin samalla tasolla kuin nuorempana. Ikääntyneiden ihmisten on siis saatava sama määrä suojaravinteita kuin muunkin ikäisten, mutta vain pienemmästä energiamäärästä. (Kivelä 2012, 33–34.) Tämän haasteellisen yhtälön olemassaolon on todennut myös Suominen (2013, 492), joka toteaa, että ihmisen ikääntyessä hänen energiantarpeensa pienenee, mutta ravinnetarve pysyttelee vähintään samalla tasolla kuin nuorempaanakin..

Ikääntyessä syljen erityis huononee ja pureskelusta tulee vaivalloisempaa. Lääkityksellä voi myös olla vaikutusta syljen eritykseen. Ravintoaineet imeytyvät sitä tehokkaammin mitä paremmin ne on pureskeltu. Hampaiden ja suun hyvinvointi liittyy tiiviisti hyvään ravitsemukseen. Riittävä nesteen saaminen liittyy myös tiivistä hyvään ravitsemukseen. Iäkäs ihminen ei kestä nestehukkaa hyvin ja elimistön vesipitoisuus ikääntyessä pienenee. (Kivelä 2012, 35–36.)

VTT ja Kuluttajatutkimuskeskus tutkivat Seniori–Sapuska-hankkeessa sitä, millaisia senioriruokia sekä ruokapakkauksia seniorit haluaisivat. Kyseisen tutkimuksen haastatteluista kävi ilmi, että on olemassa joukko senioreita, jotka haluavat valmistaa ruokansa itse. Heille prosessi ruuan aineiden ostosta sen valmistamiseen on päivän kohokohtia. Ruuan valmistamista omatoimisesti pidettiin myös päivittäisen toimintakyvyn ylläpitäjänä. (Heiniö ym. 2014, 6.) Ruuan valmistaminen luo seniorille kykenemisen kokemuksia ja edistää arjen osallisuutta (Perttula ym. 2014, 9).

Seniorin ravitsemuksen ollessa kyseessä täytyy kiinnittää huomiota mahdollisiin erityisruokavalioihin. Erityisruokavaliolla pyritään hoitamaan erilaisia sairauksia ja tiloja. Tällaisia ovat esimerkiksi imeytymishäiriöt, aineenvaihdintahäiriöt sekä fysiologiset tilat, joissa hyötyy erityisruokavaliosta. Yleisiä erityisruokavaliota vaativia sairauksia ovat keliakia, laktoosi-intoleranssi ja erilaiset suolistosairaudet kuten ärtyvä suoli – oireyhtymä tai ummetus. Myös diabetesta hoidetaan ruokavaliolla lääkehoidon tukena. Diabeetikon ruokavaliolla, joka sisältää säännöllisen ruokailurytmin ja terveellisen ruokavalion, pyritään pitämään diabetesta sairastavan henkilön verenokeritasot hoitotasolla. (Mustajoki 2015, 82.)

Erityisruokavalion noudattaminen voi olla haasteellista, ja silloin onkin kiinnitettävä erityistä huomiota, että ikääntynyt saa ruuasta kaikki tarvittavat ravintoaineet (Suo-

minen 2008, 76.) Erityisruokavalioiden merkitys seniorien arjessa nousi esille myös tässä tutkimuksessa:

Ja sitte olis huomioitava jos on sellaaasia tautia jotta ei saa kaikkia syörä. Että ne ihmiset vois sitte valita, ihmiset jotka on diabeetikkoja taikka sitte nämä ke-liaatikot ja jauhoallergiset, ja mitä niitä nyt on. Että olis maharollisuus valita niil-läkin. (Mies 79-vuotta.)

Mä suurin piirtein tierän täälä nämä. Koska mä oon täysin laktoositon, niin sen mukaan mä valitten kun mä tierän nämä paikat. (Nainen 82-vuotta.)

Kuten aiemmassakin tutkimustiedossa kävi ilmi, ei tämänkään tutkimuksen mukaan seniorien ravitseminen ole ainoastaan fysiologisen tarpeen, nälän, tyydyttämistä. Ravitsemukseen liittyy monia eri ulottuvuuksia, jotka ovat toisiinsa sidoksissa. Kaikki ulottuvuudet ovat tärkeitä ja huomionarvoisia kun on seniorien ravitseminen ja sen laatu kyseessä.

## 4 RAVINTOLARUOKAILU ERI AIKAKAUSINA

Ravintolaruokailulla on oma historiansa Suomessa. Tässä luvussa tarkastelen ravintoruokailun historiaa eri aikakausilla sekä sen tulevaisuutta nimenomaan Suomessa. Ravintolaruokailun historian tarkastelu tässä tutkimuksessa on olennaista siksi, koska sillä on yhteys tähän tutkimukseen osallistuneiden seniorien kokemukseen ravintolaruokailusta.

### 4.1 Historiaa- kokemuksia vanhoilta ajoilta

Maatalousyhteiskunnan vallitessa ruokailtiin kotona, mutta teollistumisen seurauksena työ siirtyi kodin ulkopuolelle huonontaen erityisesti ravitsemusta miesten keskuudessa. Teollinen ruokailu tehtaissa koki päivänvalon Suomessa jo 1800-luvun lopulla. Pian tämän jälkeen alkoivat monet tehtaat perustaa työpaikkaruokaloita. Työväestön anniskelupaikat painottivat alkoholinmyyntiä ja sen hankintaa, joten lämpimän ruuan järjestäminen työpaikoilla oli myös taistelua raittiuden puolesta. Kun elinkeinovapaus lisääntyi 1800-luvun puolivälistä lähtien, edisti se myös ruokapaikkojen avaamista, jolloin esimerkiksi taloudenhoitajattaret saivat ruveta ottamaan ruokavieraita. Työväestöllä ei kuitenkaan ollut näihin ruokapaikkoihin varaa sen enempää kuin ravintoloihinkaan. Kouluissa kaivattiin myös ruokaa, koska kansakouluopetus vei lapset kouluihin. Kansakoulun yleistyttyä havaittiin, että heikko ravitsemus heikensi monen köyhän perheen lapsen koulunkäyntiä. Oppilaiden ravitsemustilanteen parantaminen olikin siten vuonna 1905 perustetun Koulukeittoyhdistyksen tavoitteena. Kun oppivelvollisuuslaki tuli voimaan vuonna 1921, se ei vielä tuonut kaikille lapsille kouluruokaa. Vain kolmannes Suomen kouluista tarjosi vuonna 1932 kouluruokaa, yleensä vellejä ja keittoja. Osa oppilaista toi mukanaan omat eväät kouluruuan ollessa vielä maksullista, vasta vuodesta 1948 lähtien kaikille Suomen kansakoululaisille on tarjottu ilmaiset kouluateriat. (Lammi & Raijas 2007, 16–17.)

Erilaiset keittiömuodot kuten osuuskeittiöt, keskuskeittiöt ja kansankeittiöt tarjosivat huokeita kotiin vietäviä ruoka-annoksia vuosisadan vaihteessa. Ensimmäiset kunnalliset kansankeittiöt perustettiin Suomeen ensimmäisen maailmansodan aikana.



Suomessa toimi seitsemän kunnallista kansanravintolaa vuonna 1918. 1920-luvulla tehtaiden työpaikkaruokailu yleistyi Helsingissä, ja Elanto mainosti 1930-luvulla työssäkäyville valmistavansa heille ruokaa. Elanto tarjosi edullisia ruokapaikkoja myös tavalliselle kansalle. (Lammi & Raijas 2007, 14–15 .)

Ravintoloiden ruokatarjonta vaihteli 1930-luvulla suuresti. Kotiruuuan tyyppistä ruokaa, kuten makkaramuhennosta ja -paistosta, sianlihakastiketta, veriruokia ja pan-nukakkuja, oli tarjolla kansanravintoloissa. Ranskalaistyyppisestä keittiöstä sen sijaan otettiin mallia tasokkaisiin ravintoloihin. Suomessa keskusteltiin tällöin siitä, että ravintoloissa olisi hyvä olla tarjolla suomalaista ruokaa. Tälle 1930-luvun keskustelulle oli pohjana suomalaisen ravintolaruokakulttuurin katkos joka tapahtui, kun 1800-luvulla maaseudun majatalojen kehitykseen puututtiin säädöksiin. Tästä seurasi se, että maaseudun majatalot eivät enää vaalineet talonpoikaisten keittotaitoa, eikä se näin ollen siirtynyt kaupunkeihin. Suomalaisten ravintoloiden ruokatarjonta olikin tämän vuoksi siis hyvin kansainvälistä. (Lammi & Raijas 2007, 15.)

Kauppojen tyhjät hyllyt ajoivat ihmisiä sotavuosina ravintoloihin ja suomalaiset kävivätkin tuohon aikaan paljon ravintoloissa. Sotavuosiin liittyvät ruokailumuistot nousivat tässä tutkimuksessa esiin:

Kyllä sen huonompaa ruokaa ei ole kuin talvella nelkytyks, nelkytkaks Suomen armeijassa. Minä silloin olin siis siellä, asepuke päällä. Niin oli köyhää. Niil oli neljän laatusta. Oli hirssipuuro, ruispuuro, hernesoppa ja sit oli olevinaan joku jonkunnäköst perunasoppaa. (Mies 95-vuotta.)

Ulkona syömisestä innostuivat kokonaiset perheet ja se muodostuikin välttämättömäksi monille työssäkäyvillekin, koska heillä ei ollut aikaa jonottaa tai ”metsästäää” mustan pörssin ruokaa. Ihmisillä oli kyllä käytössään rahaa vaikka pula olikin, mutta ei ollut tarjolla elintarvikkeita johon rahat olisi voinut käyttää. Sodan jälkeen ulkona syöminen yleistyi edelleen. Useat heistä jotka työskentelivät kodin ulkopuolella, söivät yhden aterian päivässä työmaaruokalassa, kahvilassa tai ravintolassa. Yksinäiset miehet käyttivät yli 70 prosenttia ravintomenoistaan ravintolassa syömiseen vuonna 1956, kun taas yksinäiset naiset käyttivät vain 20 prosenttia ravintomenoistaan siihen. Lapsettomat avioparit käyttivät vain vajaa yhdeksän prosenttia ravinto-

menoistaan ravintolaruokailuun ja he ruokailivat kaikkein harvimmin kodin ulkopuolella. (Lammi & Raijas 2007, 15.)

Keittiöiden puuttuessa monesta koulusta kouluruokailun alkuvuosina ruuanvalmistilat olivat monessa koulussa heikot. Vielä 1950-luvulla kouluruoka oli samanlaisen lusikkaruoan tasolla kuin kaksi vuosikymmentä aikaisemminkin ja niin ruuan laadun parantamisesta alettiin keskustella. Vuonna 1957 säädetty laki määräsi koululaisille riittävän kouluaterian. Ateria määriteltiin riittäväksi kymmenen vuotta myöhemmin sillä perusteella, että se täyttää kolmanneksen päivän energiatarpeesta. Kouluruokailu ja koko suomalainen koulujärjestelmä kokivat 1970-luvulla suuren muutoksen peruskouluun siirtymisen myötä. Myös lukioissa on ollut tarjolla ilmainen ruoka vuodesta 1983. Koulujen ruokalistat uudistuivat ja monipuolistivat 1970-luvulla ja kouluissa saatettiin tutustua aivan uusiin ruokalajeihin kuten kanaviillokiin, risottoon ja spagettiin. Pääruokien lisukkeiksi tulivat erilaiset raasteet, salaatit, tuoremehut ja hedelmät. Kustannustehokkuus on asia, jonka kanssa myös kouluruokailu painiskelee; vähällä rahalla pitäisi saada laadukasta ja terveellistä ruokaa. Nykypäivän Suomessa jo päiväkodissa alkaa kodin ulkopuolinen ruokailu ja se jatkuu edelleen koulussa ja muiden opiskelupaikkojen yhteydessä. Aikuisten osalta työpaikkaruokailu on jo institutionalisoitunut, vaikka varsinaisten henkilöstöravintoloiden määrä notkahtikin 2000-luvulle tultaessa. (Lammi & Raijas 2007, 16–17.)

Kun keskiolet vapautui vuonna 1969, lisäsi se ravintoloiden määrää. Ravintolat myös monipuolistuivat ja erikoistuivat ja esimerkiksi pizzeriat ja pihviravintolat ilmestyivät katukuvaan. Muutokset ravintolamaailmassa kuitenkin hidastuivat tämän jälkeen 1980-luvun puoliväliin asti. Ravintoloista tuli työssäkäyvien ruokapaikkoja vaikka Valtion ravitsemuskeskuksen pyrkimykset työpaikkaruokalojen kehittämiseksi hermostuttikin ravintoloitsijoita. Asiakkaat pitivät hyvänä vaihtoehtona lounassetelijärjestelmää, jonka ravintola-alan toimijat olivat luoneet. Lounassetelijärjestelmä innosti asiakkaita ruokailemaan yksityisissä ravintoloissa. Virka- ja työehtosopimuksissa sovittiin suosituksenomaisesti työpaikkaruokailun kehittämisestä vuonna 1976 ja tuolloin myös työpaikkaruokailuun kiinnitettiin erityistä huomiota. Samana vuonna jokainen suomalainen söi noin 2,8 kertaa viikossa kodin ulkopuolella ja 18 prosenttia joukkoruokailusta tapahtui kahviloissa ja ravintoloissa. Lounasravintoloiden ja -kahviloiden asema vakiintui, kun työsuhteruokailu yleistyi. (Lammi & Raijas

2007, 16.) Tähän tutkimukseen osallistuneet kertoivat nuoruusvuosiensa ravintola-ruokailusta seuraavasti:

Ja eihän sitä nuorempana silloin kun mä oo ollu nuori ja naimisiski niin harvoon sitä mentihin mihinkää, eipä niitä (ravintoloita) juuri ollukkaa täällä. (Nainen 90-vuotta.)

On aina ollu pieni ihminen polovella niin ei oo päässy (ravintoloihin). Ja sitte kun nyt pääsis niin ei enää huvita. (Nainen 67-vuotta.)

Menot, joita suomalaiset käyttävät ravintoloihin ja kahviloihin, ovat 1990-luvun laman jälkeisenä aikana tasaisesti nousseet, samoin on niiden osuus kaikesta kulutuksesta kasvanut. Elintason noustessa voidaan kuitenkin ravintola- ja kahvilakulutus katsoa edelleen ylellisyyskulutukseksi, josta tarpeen tullen voidaan karsia, koska nälän ja janon tarpeen perustason tyydytykselle on aina olemassa huokeampikin vaihtoehto. Tämä seikka kävi ilmi myös tässä tutkimuksessa:

Tämmönen eläkeläinen, niin se, niinku minäkin niin ruuasta minä mieluiten piistäisin. Se ei oo mulle niin tärkeää. Siis ruuan herkullisuus. (Mies 95-vuotta.)

Ravintolassa ja kahvilassa käymiseen liittyy muunlaistakin tarpeentyydytystä kuin pelkästään nälän tai janon tyydytys. Maan eri osien ja paikkakuntien välillä ilmeni eroja hotelli-, kahvila- ja ravintolapalveluiden kulutusmenoissa vielä vuonna 1990, mutta vuonna 2001 nämä erot olivat hävinneet. Lammi ja Raijas (2007, 18) kertovat, että juuri tässä edellä mainitussa menoryhmässä kulutus lisääntyi vuonna 2001 maaseudulla ja eteläisen Suomen ulkopuolella, kun taas kulutus pääkaupunkiseudulla, Uudellamaalla ja Etelä-Suomessa on pysynyt jokseenkin ennallaan. Kulutusta hotelli-, kahvila- ja ravintolapalveluihin voidaan silti pitää kaupunkilaisena kulutuskulttuurina. Tämä oletamus johtunee siitä, että pääkaupunkiseudulla asuvat pienet yhden ja kahden hengen taloudet käyttävät tähän kulutukseen suhteellisesti muualla maassa asuvia vastaavia talouksia enemmän. Laajemmasta tarjonnasta seuraa runsaampi kulutus.

#### 4.2 Ravintolaruokailun tulevaisuudennäkymiä

Lammi ja Raijas (2007, 18) toteavat, että jälkiteollisessa yhteiskunnassa keskeinen osa koko yhteiskunnan toiminnassa on syömiseen liittyvillä palveluilla. Tulevaisuudessa sekä ruokapalvelujen tarjonta, että kysyntä, tulevat kuitenkin muuttumaan.

Lammi ja Raijas (2007, 18–19) pohtivat sitä, miten ruokaan yhdistettävät palvelut täytyy tuottaa kuluttajälähtöisesti sekä kuluttajan mieltymysten että sijainnin mukaan. Palveluiden tuottajan menestykselle on siis ensiarvoisen tärkeää, että hän osaa kuunnella kuluttajia. Kuluttajalle suunnatuissa palveluissa on edelleenkin kehittämisen varaa palveluiden monipuolisuessakin. He toteavat, että palveluiden helppous, nopeus ja laadukkuus tulevat olemaan tärkeitä seikkoja tulevaisuudessa. Näihin tarpeisiin vastaaminen tulee olemaan hyvin työvoimakeskeistä. Ruokapalveluihin liittyy erilaisten yksilöllisten arvojen, asenteiden ja ihanteiden seuraamista sekä kuluttajan halujen toteuttamista. Mieltymyksiä ovat muokanneet muun muassa kuluttajien vaurastuminen sekä monikulttuurinen kehitys.

Palvelujen tarjoajat ja kehittäjät kohtaavat aiempaa enemmän haasteita yksilöllisten toiveiden, halujen sekä taloudellisen tehokkuuden vaatimuksista. Lammi ja Raijas (2007, 19) kertovat, että tuotanto kohtaa lisähaasteita koska kuluttajat ovat toisaalta vaihtelunhaluisia mutta toisaalta epäjohdonmukaisia. Esimerkkinä he käyttävät kuluttajaa, joka arkisin tekee ostoksensa nopeasti ja viikonloppuisin taas käyttää ostokseen aikaa ja rahaa. Vaihtelunhalu ruokailun suhteen kävi ilmi myös tässä tutkimuksessa:

Mä en oo niitä semmosia, muutenkin mä haluan olla vapaa. Siis sillä tavalla etten sitoudu mihinkään. Et mä menen sillon kun mun tekee mieli. Jos mä oon laiska niin mä otan tuolta jääkaapista. (Mies 95-vuotta.)

Lammi ja Raijas (2007, 19) kertovat, että kysyntäpuolella väestön rakenteelliset muutokset ja ostovoiman lisääntyminen tuovat muutoksia palveluiden tarjonnan luonteeseen. Pienet kotitaloudet lisääntyvät ja väestö ikääntyy ja tästä johtuen ruokailuun liittyvien palveluiden kysyntä lisääntyy hyvin todennäköisesti. He toteavat, että tutkimusten mukaan ihmisten ruokailutottumukset muuttuvat melko hitaasti. Kun elintaso nousee on syöminen enemmän kuin vain nälän ja janon tyydyttämistä.

He painottavat kuluttajien arvostavan sitä, että elintarvikkeet ovat nopeasti ja tehokkaasti saatavilla.

Mäkelän (2003, 55) mukaan kotona ateriointi on saanut rinnalleen monia kilpailevia ateriointimuotoja. Hän toteaa, että ateriointia tapahtuu niin työpaikka- kuin koulurukaloissa, kuin ravintoloissakin. Eines- ja valmisruokateollisuuskin tarjoavat jatkuvasti uusia vaihtoehtoja kotiruokailulle. Einesruuan suosio näkyi tämän tutkimuksen tutkimusaineistossa. Einesruoka koettiin helppona vaihtoehtona ruuanlaitolle, mikä nousi esille myös tekemässäni haastattelussa:

Vähän hyväihän ne yleensä on. Mitä niitä nyt, kaikenmaailman pannupihvit ja semmoset, mitä ne valmispaketissa myydään tuolla. Jotka on sinänsä aika halpoi, eihän ne maksa kun jonku kaks ja puol euroo paketti. (Mies 95-vuotta.)

Sekä Suomen että ravintolaruokailun historialla on vaikutusta seniorien ravintolaruokailutottumuksiin, ravintolaruokailunäkemyksiin sekä kokemuksiin ravintolaruokailusta. On tärkeää pureutua ilmiöiden taustalla vaikuttaviin asioihin, että voisi tulkita tämänhetkistä tilannetta.

## 5 SENIORIT RAVINTOLOIDEN ASIAKKAINA

Seniorit ovat tällä hetkellä ja tulevaisuudessa merkittävä kuluttajaryhmä. Suomen väestöstä 19,4 prosenttia oli yli 65-vuotiaita vuoden 2013 loppuun mennessä. Seniorien osuus väestöstä kasvaakin vuoteen 2030 mennessä 26 prosenttiin. Väestön ikääntyessä senioreilla on vahva pyrkimys elää itsenäisesti omassa kodissaan niin pitkään kuin mahdollista. Omasta ruokailusta halutaan päättää viimeiseen asti. Senioreille on tärkeää hyvän terveydentilan ylläpitäminen ja hyvinvoinnin kokeminen. Seniorit eivät ole homogeeninen ryhmä, vaan tähän ryhmään sisältyy ihmisiä laajan ikäluokan sisältä sekä terveydentilojen ja elämäntyylien erilaisuuksista (Heiniö ym. 2014, 4). Tähänkin tutkimukseen osallistujien vanhimman osallistujan ikä oli 95-vuotta, ja nuorimman 62-vuotta. Mäki-Petäjä-Leinonen (2013, 42) toteaa itsemäärämisoikeuden olevan jokaisen toimintakykyisen yksilön yhdenvertainen oikeus päättää omista asioistaan. Valinnanvapauden säilyminen ruokailuvalinnoissa ja itsemäärämisoikeus kyseisiin valintoihin liittyen nousi tämän tutkimuksen tuloksissa vahvasti esille, kuten seuraavassa esimerkissä:

Niin, siellä on salaatteja ja leikkeleitä niin paljon jotta siellä on varaa mistä ottaa ja mitä haluaa. Ei tartte ottaa jotta kun on vain yhtä tai kahta lajia jotta on pakko ottaa samaa lautasellensa. (Nainen 79-vuotta.)

Valinnanvapautena koettiin mahdollisuus syödä myös muualla kuin kotona:

Ei siinä oo mittään systeemiä, se on nyttien niin. Minä voin päättää etten minä laitakaan tota mikropihvii mikä mullon tuola jääkaapis, vaan menen si tonne Minimaniin. Mä pidän itteeni semmosena vapaana ihan. (Mies 95-vuotta.)

Tilastokeskus on tehnyt tutkimusta vapaa-ajan käytöstä ja Riitta Hanifi on tutkinut nimenomaan seniorien vapaa-ajan käyttöä. Hanifin (2004, 179) mukaan seniorien vapaa-ajan käyttö jakaantuu erilaisten kategorioiden välille, joita ovat esimerkiksi tapahtumat ja tilaisuudet, ravintolat ja tanssit, matkustaminen ja opiskelu, liikunta ynnä muut sellaiset aktiviteetit. Hanifin tutkimukseen vastanneista 65-vuotiaista lähes puolet ja 75-vuotiaista 35 prosenttia ilmoittivat käyvänsä ravintolassa harvemmin kuin kerran vuodessa tai ei koskaan. Sukupuolten välillä ei ikäluokissa ollut suuria eroja, tosin naisten ravintolassa vierailumäärät olivat kymmenessä vuodessa

lisääntyneet. Noin 70 prosenttia 65-vuotiaista oli vierailut kahvilassa viimeisen puolen vuoden aikana. Kahvilassa käymisen suhteen naiset olivat miehiä aavistuksen verran aktiivisempia. Oman tutkimukseni tuloksissa kävi ilmi, että yli puolet haastateltavista (viisi henkilöä) kävivät säännöllisesti ja aktiivisesti ravintoloissa syömässä. Kolme haastateltavaa kertoi käyvänsä hyvin harvoin tai ei ollenkaan ravintolassa syömässä.

No, me ollaan aikaisemmin käytiin aika useen, mutta se on vähenny että sanotaan kolme neljä kertaa talvessa. (Mies 79-vuotta.)

Käyn kolme-neljä kertaa viikos. Mä käyn Citymarketis, siel on hyvä semmonen ruokala, ja sit Prismassa on, Minimanissa on ja sit tossa Kivipurossa. (Mies 95-vuotta.)

Mitä täällä ny on käyny niin aika vähän oon käyny, muutaman kerran. Mä en paljon sitä ravintolaruokailua oo harrastanu. (Nainen 90-vuotta.)

Ei viitti oikeen lähtiä mihinkää ravintolaan kun on niin hankalaa tuo syöminen. (Nainen 66-vuotta.)

## 5.1 Seniorit asiakkaana

Seniorien määrän lisääntyminen erilaisten palvelujen asiakkaina tuo uudenlaisia haasteita myös asiakasosaamisen suhteen. Senioreille on muodostunut pitkän elämän aikana omat tapansa toimia, ja he tietävät mitä haluavat.

Helena Tuorila (2007, 165–166) on tutkinut seniorien asiakasosaamista. Tuorilan mukaan ikääntyviltä kuluttajilta edellytetään nykyään asiakasosaamista palvelumarkkinoilla. Tuorila (2007, 165) määrittelee asiakasosaaminen seniorien omien tarpeiden tunnistamisena sekä keinojen tiedostamisena noiden tarpeiden tyydyttämiseksi. Tuorila kertoo, että seniorikuluttajat on nähty enemmän huoltokohteina, kuin kuluttajina ja siten heihin suhtaudutaan vähätellen. Kuitenkin tulevaisuudessa senioreista tulee yksi vaikuttavimmista kuluttajaryhmistä.

Hu (2005, 11) kertoo, että monille seniorielle jää vanhemmiten tuloistaan enemmän rahaa ylimääräiseen kulutukseen pakollisten menojen jälkeen, ja näin ollen seniorit

tulevat olemaan aiempaa ostovoimaisempi markkinasegmentti. Hänen mukaansa senioreilla on huomattavasti vähemmän kustannuksia ja laskuja maksettavanaan kuin työikäisellä väestöllä. Varallisuus tulee myös keskittymään valtaosin vanhoille ikäluokille, ja he hallinnoivat suurta osaa pitkäaikaistalletuksista sekä sijoituksista (Tuorila 2007, 166).

Tämän tutkimuksen tutkimushaastatteluissa varallisuuden ja käytettävissä olevien rahavarantojen määrän vaikutus ravintolaruokailuun tuli esille. Puolet haastateltavista (neljä henkilöä) kertoi yrittävänsä elää säästeliäästi ja välttävänsä turhia menoja. Toinen puoli (neljä henkilöä) taas kertoi, että he hyvillä mielin kuluttavat rahaa ravintolaruokailuun. Hilppa Miikkulainen (2012, 32) on tutkinut opinnäytetyössään ikääntyneiden ravintolakäyttäytymistä. Hänen tutkimuksessaan kävi ilmi, että ruuan hinnalla ei ollut yksistään suurta merkitystä ikääntyneille, vaan sillä että ruuan hinta ja laatu kohtaavat, ja rahoilleen saa vastinetta.

Seuraavassa esimerkkejä haastatteluista:

Minä sanon jotta kaharen kolomen euron takia minen oo nuuka. Justiin kun ruokaalus sielä käyty niin toiset on niin tarkkoja kun mina eherootan että mennähän johonkin, niin se on niin paljon kallihee. (Nainen 79-vuotta.)

En enää joka penniä säästä. (Nainen 82-vuotta.)

Mä käyn niin harvoon, jotta kyllä mä sen hinnan kans pärjään. Mutta en mä-kään mahdollomia rupea maksamaan. Mutta mä tierän monta joille on mahdollisuus maksaa suurta hintaa. Eikä oikeastaan kellään meillä vanhemmilla eläkeläisil, kun eläke on niin pieni niin, ja sitten kun indeksikorotus otettiin pois siitä, niin se vaikuttaa yllättävän paljon. (Nainen 90-vuotta)

Tuorilan (2007, 166) mukaan yritykset alkavat olla enenevässä määrin kiinnostuneita tästä kasvavasta markkinasegmentistä väestön ikääntymiskehityksen seurauksena. Hän toteaa että ikääntyvien kuluttajien ymmärtäminen on suuri haaste, joten tuotteiden ja palvelujen tarjoajat joutuvat ottamaan huomioon ikääntyvien toiveet ja tarpeet. Ikääntyvät kuluttajat eivät ole homogeeninen ryhmä, vaan he muodostavat kulutukseltaan keskenään poikkeavia alaryhmiä. Se minkä ikäiseksi ihminen itsensä tuntee (tunneikä) nousee oikeaa ikää tärkeämmäksi kulutukseen vaikuttavaksi tekijäksi.



Seniorien kuluttajaryhmällä on heterogeenisyydestään huolimatta kuitenkin yhteisiä kuluttajakysymyksiä. Erityispalvelujen tarve kasvaa ikääntyessä. Senioreille on nykyisin yleisempää asua kotona ja heidän kotona asumistaan tuetaan erilaisilla tavoilla. Uudenlaisille asumisratkaisuille tulee kysyntää, mutta myös kotiin tuotaville hoivapalveluille on omat markkinansa ja nämä palvelut tulevat olemaan entistä enemmän elinkeinoharjoittajien tuottamia. Se että palvelu hankitaan elinkeinoharjoittajalta, vaatii varmuutta sopimuksen sisällöstä ja laadusta. (Tuorila 2007, 166–167.) Iän lisääntyessä asuin- ja asiointiympäristön sekä ravintolaympäristön esteettömyys ja helppokulkuisuus koettiin tutkimuksessa tärkeäksi haastateltujen keskuudessa:

Mä oon siitä onnellinen etten oo kiinnittäny huomiota tohon ja ettei koskaan oo niinkun itte törmänny semmoseen niinku että on vaikeeta. (Mies 95-vuotta.)

Mutta nyt kun mä ajattelen niin kyllä mones paikas on rappuja, niin onhan niitä nyt varmaan sellaaasiakin että on ihan hyvä mennä mutta jos on rappuja ylös tai alas niin monen on vaikea mennä jos ei hissiä tai mitää. (Nainen 90-vuotta.)

Kaikkihin pääsee misä me käyrään. Mullon rollaattori niin pääsen kyllä. (Nainen 82-vuotta.)

Tuotteiden laatu on tärkeää ja asiakkaan ikääntyminen asettaa sille tiettyjä vaatimuksia. Myös turvallisuustekijät vaikuttavat suuresti. Ostopäätösten teon helpottamiseksi onkin seniorikuluttajille tarjottava riittävästi tietoa tuotteen hinta- ja laatukysymyksistä. Seniorien erityistarpeet tulee ottaa huomioon erityisesti uusia teknisiä ratkaisuja kehitettäessä, etteivät he joudu ulkopuolelle tietoyhteiskunnan kehityksen vaatimuksista. Markkinoinnissa kuitenkin nähdään seniorit entistä suosittumpana kohderyhmänä tiettyjen myyntimenetelmien ja hyödykkeiden tarjoajille ja keskeistä onkin pohtia miten heitä suojataan aggressiivisilta ”myyntikikoilta”. (Tuorila 2007, 167.)

Suurin osa senioreista on sopeutujia. Tulevaisuuden seniorit eivät välttämättä kuitenkaan suuressa määrin ole sopeutujia, vaan he ovat osaavia ja vaativia kuluttajia, jotka ovat kasvaneet tieto- ja itsepalveluyhteiskunnan kehityksen myötä. Seniorit haluavat käyttää varallisuuttaan oman hyvinvointinsa lisäämiseen. Seniorien rooli

on nousemassa keskiöön kuluttaja-keskustelussa heidän vaurautensa, aktiivisuutensa ja paremman terveydentilansa vuoksi. Markkinat ovat juuri ymmärtämässä tämän tulevaisuuden seniorikuluttajien potentiaalin. (Tuorila 2007, 167–168.)

Seniöri saa paremman mahdollisuuden palvelujen hankintaan, mikäli hän hallitsee asiakasosaamisen, joka sisältää omien tarpeiden tunnistamisen sekä keinot tarpeiden tyydyttämiseen. Asiakasosaamisen korostaminen voi johtaa siihen, että seniörikuluttaja joutuu toimimaan omana asiantuntijanaan. Itsepalvelun lisääntyessä ikääntyvän kuluttajan oman osaamisen merkitys korostuu ja tuo hänelle uusia velvollisuuksia, kuten esimerkiksi omien virheiden tekemisen huomaaminen ja niiden korjaaminen. (Tuorila 2007, 168–169.)

Asiakasosaaminen kohtaa väestön ikääntyessä uudenlaisia haasteita. Seniörikuluttajalta ei voida odottaa samanlaista asiakasosaamisen hallintaa kuin nuorelta kuluttajalta, koska esimerkiksi pidentyneen eliniän seurauksena myös huonokuntoisten seniörien määrä lisääntyy. Riittävää asiakasosaamista ei huonokuntoisilla seniöreillä välttämättä ole, joten he ovat asiakasosaamisen suhteen riippuvaisia esimerkiksi lähiomaistensa taidosta palvelujen ollessa kyseessä. Osa seniöriasiakkaista on nykyään analyttisiä ja kriittisiä kuluttajia, joten tuotteiden ja palveluiden markkinointi heille ei ole aivan yksioikoista. (Tuorila 2007, 169–170.) Kriittisyyttä ja laadukkaan palvelun odottamista esiintyi myös tämän tutkimuksen tutkimushaastattelussa, josta seuraavat esimerkit:

Että mullon täälä täälä Seinäjoellakin monesta paikasta niin että minä oon ronkeli, ja minä sanon jotta minen tuu toista kertaa. (Nainen 79-vuotta.)

Ruuan tason pitäis olla semmonen että siitä näkee että tämän eteen on nähty vähän vaivaa. Että ruoka ei oo mitään mössöä, vaan se maistuu vähän erilaiselta kuin naapurin. (Mies 95-vuotta.)

## 5.2 Seniorien elämäntyyli, elämäntavat ja ravintolakäyttäytyminen

Karisto ja Konttinen (2004, 18–19) kertovat, että elämäntyyli on erilaisilla kulu- tusmarkkinoilla suuren kiinnostuksen kohteena. Elämäntyyliä on myös alettu tutkia enenevässä määrin. Heidän mukaansa elämäntyylin ja elämäntavan käsitteet ovat sidoksissa toisiinsa. Elämäntyyli on kuvaileva käsite, kun taas elämäntapa on käsi- te, jonka taustalla on ajatuksia sen kausaalisesta, eli syy-seuraussuhteellisesta taustasta. Elämäntapaa ja elämäntyyliä erottaa se, että elämäntyyli ei muutu niin hitaasti, eikä ole yhtä jähmeää kuin elämäntapa, vaan siinä on myös trendeille omi- naista käytöstä, eli vaihtelevuutta. He toteavat että elämäntapa on tiedostamatonta ja niin sanotusti sosiaalisesti ”annettua”, kun taas elämäntyyli on enemmän yksi- löllisyyttä. Elämäntapa kiinnittyy yhteiskunnallisiin rakenteisiin toisin kuin elämäntyy- li.

Ravintolapalvelujen käyttäminen linkittyy ihmisten erilaisiin elämäntyyliin. Karisto ja Konttinen (2004, 128–129) ovat tutkineet iäkkäiden elämäntyyliä. Heidän mu- kaansa pitsan syönti oli tutkimukseen vastanneiden keskuudessa yleistä. Hampuri- laisen ja pitsan syönti näyttivät liittyvän lasten ja lastenlasten kanssa ulkona syömi- seen ajoittuvana. Miesten vastauksista kävi ilmi, että he söivät pitsaa enemmän kuin naiset, ja he näyttivät muutenkin harrastavan enemmän niin kutsuttua ”nuori- sosityömistä”. Miehille oli maistunut myös makkara naisia useammin. Vihanneksia ja juureksia miehet kuitenkin eivät suuressa määrin kuluttaneet, lähes päivittäin vi- hanneksia tai juureksia söi vain 25 prosenttia miehistä. Makeiden leivonnaisten ku- lutuksessa ero ei ollut suuri sukupuolten välillä. Omassa tutkimuksessani haastatel- tavien ravintolaruokailu liittyi tiiviisti elämäntapoihin ja tyyliin. Varsinkin yhdistys- ja järjestötoiminnassa mukana olevat kertoivat ruokailevansa ravintolassa verraten usein.

Karisto ja Konttinen (2004, 131–134) kertovat, että terveystavoitteisuudesta voi tulla osa elämäntyyliä, ja näin oli tapahtunut monelle heidän tutkimuksensa vastaajalle. Heidän tutkimuksessan kävi ilmi, että erityisesti vastaajista vanhimmat söivät päivit- täin puuroa tai muroja, sekä vihanneksia, marjoja, juureksia ja hedelmiä. Ruokava- liota täydennettiin myös ravintoainevalmisteilla kuten vitamiineilla ja kivennäisaineil- la. Myös maidonkulutusta tiedusteltiin tutkimuksessa: maidon käyttö oli vähentynyt

ja rasvainen maito oli usealla vaihtunut kevytmaitoon. Terveystavoitteisuudesta kieli myös se, että suuri määrä vastanneista kertoi esimerkiksi laihduttaneensa, lopettaneensa tupakoinnin, vähentäneensä sokerin ja suolan käyttöä, tai muulla tavalla muuttaneensa käytöstään terveydellisten pyrkimysten edistämiseksi ja etenkin naiset olivat kaikissa suhteissa olleet aktiivisimpia toimimaan näin. Naisten kohdalla vanhimmassa naisryhmässä oli vähemmän elämäntapojaan muuttaneita kuin kahdessa nuorimmassa naisryhmässä. 1920-luvulla syntyneille naisille terveystavoitteisuus ei siis ollut yhtä yleistä kuin nuoremmille 1930- ja 1940-luvuilla syntyneille naisille. Alkoholinkäytön suhteen naisvastaajissa näytti olevan paljon niitä, jotka eivät sitä käyttäneet. Tupakoinnin kohdalla oli sama ilmiö nähtävissä. Naiset näyttivät muutenkin olevan motivoituneempia elintapojensa korjaukseen terveystavoitteiden perusteella. Miesten terveystavoitteellisuuden vähäisyys näytti juontuvan heidän perinteisestä tyylistään, joka kapinoi kaikkea kevyttä sekä laimennettua ruokaa vastaan. Kasviksia, hedelmiä ja marjoja löytää yhä useamman eläkeikäisen lautaselta. Lääkärit ovat alkaneet vaatia terveellisyyttä hyvältä ruokailulta (Perttula ym. 2014, 11). Omassa tutkimuksessani alkoholin rooli ravintolaruokailussa nousi esiin vain kahdessa haastattelussa:

Ja sä sanoot että hyvät viinit? Niin no se on sitten sun (mielipide), mutta mina en niin viinin takia viitti ravintolaan lähtiä. Kyllä se on ruoka joka on pääroolis. (Nainen 79-vuotta.)

Siellähän on kiusauksia, siellähän saa viiniä jos haluaa ja maistuuhan se hyvältä. (Mies 95-vuotta.)

Karisto ja Konttinen (2004, 136) tutkivat myös sitä missä päivän pääateriat syödään. Kävi ilmi, että kahdessa vanhimmassa ikäryhmässä (1926–1935-syntyneet ja 1936–1940-syntyneet) pääateria on yli 90-prosenttisesti itse valmistettu ja kotona syöty. Kodin ulkopuolella, esimerkiksi palvelukeskuksessa, sen söi vain muutama prosentti. Eineksistä pääateria valmistettiin vain harvoin, miehet käyttivät niitä kuitenkin enemmän kuin naiset. Siviilisäädyllä näytti olevan suuri vaikutus päivän pääateriaan. Tämä vaikutti eritoten miesten kohdalla, koska vaimo oli yleensä vastuussa ruuan laittamisesta. Omaan tutkimukseeni osallistuneet söivät päivän pääateriansa pääosin kotona. Osa heistä valmisti ruuan alusta asti itse, osa käytti puolivalmisteita ja eineksiä. Riippuen haastatteluun osallistuneen henkilön ravinto-

lassakäyntiaktiivisuudesta, saattoi henkilö ruokailla ravintolassa jopa 3-4 viikossa tai sitten ei ollenkaan.

Nythän saa niinkun kaupasta puolivalmisteita ja on mikrouunit mitä ei aikoi-  
naan ollu. Et sähän saat, ostat kaupasta ja pistät mikroon ja se on siinä.  
(Mies 95-vuotta.)

### 5.3 Seniorien odotukset ja toiveet ravintolaruokailulle

Kariston ja Konttisen (2004, 137–140) tutkimuksessa kartoitettiin lempiruokia. Kävi ilmi, että lempiruusta suurin osa oli kotimaisia. Ulkomaalaiset eksoottiset ruuat olivat harvinaisia mieliruokana, mutta hieman yllättäen kotimaiset perinneruuat olivat myös vähemmistön (2 prosentin) lempiruokana. Lempiruuat olivat tavallisia, kotoisia ja arkisia. Vanhempien vastaajien suosiossa olivat peruna, kastike sekä lihakeitto. Kala- ja hernekeitto maistui myös senioreille. Nautinnollista ruokailua- hankkeen tuloksissa kävivät myös ilmi seniorien mieltymykset perinteisiin kotiruokiin sekä perunaan ja kastikkeisiin. Ruuan tuttuus oli tärkeää. (Perttula ym. 2014, 86–87.) Oman tutkimukseni haastateltavat henkilöt toivat ilmi ruokamieltymyksiään:

Mut joskus siel on tämmössii pohjalaisii ruokii mitä mä en voi sietää. Kaljavelli ja nämä tämmöset niin minä kierrän kaukaa semmoset. (Mies 95-vuotta.)

Sattu niin huono valinta meille. Kalaa piti olla, minä tykkään niin paistetusta kalasta, mutta en tiiä olisko se jossain vedessä keitetty. (Mies 79-vuotta.)

Seniori- Sapuska- hankkeen tutkimus kartoitti myös sitä, millaista aterialla seniorit pitivät hyvänä, ja millaista pahana ateriana. Hyvälle aterialle annettuja ominaisuuksia olivat muun muassa hyvä maku ja tuoksu, sopiva koostumus ja houkutteleva ulkonäkö. Hyvässä ateriasa pitäisi myös haastateltujen mukaan olla tuoreet raaka-aineet ja vihanneksia sekä jälkiruoka. Huonon aterian määreitä olivat mauttomuus, liika suolaisuus ja huono rakenne. (Heiniö ym. 2014, 6–7.) Omaan tutkimukseeni osallistuneilla henkilöillä oli kokemuksia hyvistä ja huonoista aterioista.

Se on niinkun pahan ja hyvän ruuan ero. Paha ruoka ei maistu miltään ja se on semmosta mössöä vaan. (Mies 95-vuotta.)

Viimeksi kun mä olin niin oli ne juhlapyhät, siinä ei ollu myyjiä lähellä mutta mä olisi sanonu että en voi tulla enää. Sielä on niin paksua ruokaa ja sitten kylmää. (Nainen 82-vuotta.)

Suominen (2008, 20) kertoo, että seniorien ja ruuan ollessa kyseessä, täytyy myös ruokailuun ja ruokaan liittyviin kokemuksiin ja muistoihin kiinnittää huomiota. Joihinkin ruokalajeihin saattaa senioreilla liittyä hyvinkin voimakkaita muistoja niin hyvässä kuin pahassa. Hänen mukaansa senioria ei saa asettaa sellaiseen tilanteeseen, jossa hänen täytyisi syödä huonoja muistoja ja kokemuksia aiheuttaneita ruokia. Sota-ajan ruokamuistot nousivat omassa tutkimuksessani myös esille. Sota-ajan ruokailu toimi vertailukohtana nykypäivän ruokamuistoille:

Kyllä ruoka voi olla huonookin, muttei niin huonoo kun silloin sodan aikana, mutta semmosta huonoo, siis ettei maistu miltään. (Mies 95-vuotta.)

Knuuttila (2004, 12) toteaa, että sota-ajan miellyttävät ja myös negatiiviset ruokamuistot elävät nykyaikana ainakin vertailukohtana. Lapsuusajan ruokamuistot luovat myös vankan pohjan tulevaisuuden makumieltymyksille ja ruokatottumuksille, ja näitä ruokia pidetään myöhemmällä iälläkin tuttuina ja turvallisina (Mäkelä ym. 2003, 8). Tämän tutkimuksen haastatteluissa nousi esille toive siitä, että senioreille muodostuneita makumieltymyksiä ja ruokailutottumuksia kunnioitettaisiin, eikä heille tarjottaisi sellaisia ruokalajeja joista he eivät pidä:

No jos puhutaan nyt vanhuksista, senioreista niin, ne jotka vanhaksi elää, niin kyllä niillä on yleensä näihin ruoka-asioihin kehittynyt semmonen maku. Että tosta mä tykkään ja tota mä en syö. Tämmösen senioriväestön reaktioiden vastaanotto erilaisten ruokien suhteen, niin se on vähän toisenlaista kun vaikka koululaisten. Nykyäänhän koululaiset jo sanoo että en syö tommosta, joka on ongelma. Vanhoil ihmisil jokaisel on jo semmonen maku josta tykkää. Ja sit semmoset ruuat joita ei voi sietää. Semmonen tajuaminen että tämmöset vanhat niin ne on. (Mies 95-vuotta.)

Hilppa Miikkulainen (2012, 31) on opinnäytetyössään tutkinut seniorien ravintolakäyttäytymistä ja kartoittanut heidän toiveitaan ravintolapalvelujen suhteen. Hänen työssään tärkeimmäksi tekijäksi ravintolaruokailussa koettiin palvelun laatu. Palvelulta vaadittiin ystävällisyyttä, kiireettömyyttä sekä sen piti olla asiakasta kunnioittavaa ja huomioivaa. Seniorit halusivat tuntea olevansa tervetulleita ravintolaan ja teitittelyä pidettiin suotavana. Palvelualltius arvotettiin myös korkealle. Palvelun

laatu nousi yhdeksi tärkeimmistä arviointikriteereistä myös Nautinnollista ruokailua -hankkeen tuloksissa. Palvelussa seniorit arvostivat ystävällisyyttä ja sitä että heitä arvostettiin asiakkaan roolissa. Palvelun nopeudella ei sen sijaan ollut yhtä paljon merkitystä kuin sen laadulla. (Perttula ym. 2014, 85.) Omassa tutkimuksessani palvelun laatu nousi myös ensiarvoisen tärkeäksi ja laadukas palvelu yli yksi tärkeimmistä ravintolan valintakriteereistä:

Ehkä se, että se hyvin aito asiakkaan kohtaaminen, niin se olis semmonen asia joka tuntuis myönteiseltä ja aika monessa paikkaa puuttuu että vähän niinku irvokkaalta tuntuu semmonen tavanomanen kun sanotaan hyvää ruokahalua ja kysytään sitten maistuuko ja silmiinkään ei edes katsota. (Mies 66-vuotta.)

Miikkulaisen (2012, 32) tutkimuksessa ravintolassa ruokailtaessa tarjoilijan ammattitaitoa pidettiin tärkeänä ,sekä ruuan alkuperän että valmistustavan selvittämistä arvostettiin. Toivottiin myös tyylikästä kattausta ja kaunista ruuan esillepanoa. Hän toteaa että seniorien toiveiden mukaisessa ravintolassa olisi esteetöntä ja väljää liikkua niin pöytien välissä kuin wc-tiloissakin. Klassista musiikkia toivottiin ravintolaan taustalle tunnelmaa luomaan. Nautinnollista ruokailua -hankkeen tuloksissa kävi ilmi, että seniorit toivoivat ravintolalta lämmintä tunnelmaa, esteettisyyttä ja ilmapiiiriä. Esteettisyydestä tuotiin esille sisustus, äänimaisema, näkymä ja erilaiset tuoksut. Ruokailutilanteen äänimaiseman meluttomuutta ja hälinättömyyttä pidettiin tärkeänä. Arvokkaana pidettiin myös ravintolan ympäristön viihtyisyyttä. (Perttula ym. 2014, 85.) Oman tutkimukseni tuloksissa tärkeinä asioina pidettiin ravintolan esteettisyyttä, tunnelmaa ja tilavuutta. Ruokailun taustalle toivottiin rauhallista taustamusiikkia. Musiikkia ei tosin pidetty pakollisena, pääpaino oli ruokailutilanteen rauhallisuudella ja sillä, että pystyy keskustelemaan toisen ihmisen kanssa. Ravintolahenkilökunnan ammattitaidolle annettiin myös arvoa:

Joo, sekin teköö jo jos siä on tilaa ja että siä on aina liinat pöyräs jottei tartte syörä paljahalta pöyrältä joka on mulle aivan kauhistus, syörä paljahalta pöyrältä. (Nainen 79-vuotta.)

Luulisin vaan että jos siinä ravintolas on musiikkii, niin mun mielestäni se olis hyvä kun se olis tommosta konserttimusiikkia taikka tanssimusiikkikin käy kuten valssi kuin että ei olis siis tämmöstä rokkia. (Mies 95-vuotta.)

Esteettömyys ja helppokulkuisuus nousivat myös merkittäväksi asiaksi (Perttula ym. 2014, 29–30, 86). Ruonakoski ym. (2005, 20) toteavat tutkimuksessaan, että

ympäristön esteettömyyteen liittyy kiinteästi sen saavutettavuus. Heidän mukaansa saavutettavuus vaikuttaa usein toimintakyvyn ylläpitämiseen. Kun seniorin toimintaympäristö on esteetön ja saavutettavuus hyvä, lisää se hänen elämänlaatuun. Tässä omassa tutkimuksessani esteettömyysasiat tunnustettiin tärkeäksi, mutta haastatelluille itselleen ne eivät olleet vielä kovin ajankohtaisia.

No, mulle ei tähän asti oo ollu mitään väliä, minoon hyvin päässy vielä kuluemaan, eikä oo mitään apuvälineetä käytös. (Nainen 79-vuotta.)

Miikkulainen (2012, 34) toteaa että ruuan toivottiin olevan keskinkertaisesti maustettua, kauniisti esille laitettu ja ruokalistalla toivottiin olevan moninaisia ateriavaihtoehtoja. Hänen tutkimukseensa osallistuneet seniorit pitivät tärkeänä sitä, että annoksissa oli kokovaihtoehtoja joiden mukaan myös hinta vaihtelee. Merkitystä oli annettu myös sille, että ravintolassa tarjottiin asiakkaan omiin tarpeisiin räätälöityä ruokaa (esim. pehmeää). Hän kertoo että pöytiin tarjoilu, seniorialennukset ja edulliset hinnat tulivat myös esille haastatteluissa. Ruuan herkullisuus nousi tärkeäksi kriteeriksi myös Nautinnollista ruokailua -hankkeen tuloksissa (Perttula ym. 2014, 86). Toive erikokoisista annoksista nousi esille myös oman tutkimukseni tuloksissa:

Se ruoka monessa paikassa, jos annetaan annoksia, se on toisessa paikassa olemattoman pieni. (Nainen 79-vuotta.)

Miikkulaisen (2012, 35) tutkimuksessa seniorit saivat myös olla mukana ideoimassa ihanneravintolaansa. Ihanteellisessa ravintolassa on tilaa ja väljyyttä liikkumisen helpottamiseksi. Valoisuutta ja värikkyttä arvostettiin myös ihanteena. Muita ominaisuuksia, joita ihanteelliselta ravintolalta odotettiin olivat miellyttävät kalusteet, netinkäyttömahdollisuus ja musiikkilista, jolta voi toivoa musiikkia. Kiireetön palvelu, arvostava kohtelu, ja mahdollisten vapaa-ehtoistyöntekijöiden käyttö ravintolan henkilökunnan lisänä esitettiin myös toiveina. Hänen mukaansa ravintoloiden sosiaalista merkitystä korostettiin ja toivottiin teemailtoja, myöhäisen lounaan päiviä ja päivätansseja. Hän toteaa, että ruokalistojen toivottiin olevan selkeitä ja isotekstisiä. Eläkeläisille toivottiin omaa alennusjärjestelmää sekä kanta-asiakkaille ideoitiin myös ilmaisia aterioita lupaava järjestelmä. Oman tutkimukseni haastatteluihin osallistuneet henkilöt pohtivat myös erilaisten seniorialennusten mahdollisuutta:

Tietysti sitte vois olla joku tämmönen, että jos ajatellaan tämmöstä kanta-



asiakkuutta, niin tarjotaanko ruokailun yhteydessä jotakin etuja sitten että, jotakin joka olis vähän erilaista kuin joku S-etukortti. (Mies 66-vuotta.)

Miikkulaisen tutkimukseen (2012, 36) osallistuneet olivat innovoineet perinteisten ravintoloiden ruokapalvelujen rinnalle myös toisenlaisia toimintoja kuten kauppa-palveluja, kuntosalitoimintaa, toivekonsertteja, tansseja sekä mahdollisuutta hankkia ravintolasta viikonlopun ruuat itselle ja vierailleen. Hänen tutkimuksensa luo ikäihmisten ideoimasta ravintolasta enemmänkin hyvinvointikeskusta kuin pelkkää ravitsemistoimijaa.

Seniorien määrä tulee tulevaisuudessa kasvamaan. Tämän kyseisen kuluttajasegmentin kasvu edellyttää palveluntarjoajilta paneutumista seniorien tarpeisiin ja toiveisiin, jotta he voisivat kohdentaa palvelujaan senioriväestölle paremmin. Oman tutkimukseni perusteella voisin sanoa, että senioreilla on suhteellisen paljon kokemusta ravintolaruokailusta ja hyviä ideoita ravintolaruokailun kehittämiseen.

## 6 RUOKAILIJATYYPIT

Tässä luvussa esittelen tutkimusaineistosta nimeämiäni ruokailijatyyppejä, jotka ovat syntyneet narratiivisen analyysin avulla. Hain haastateltavien kertomuksista tyypillisiä ja toistuvia piirteitä, sekä niihin liittyviä ominaisuuksia. Nämä kyseiset kaksi ruokailijatyyppeä muotoutuivat haastateltavien narratiivisista kertomuksista.

### 6.1 Tyyppi 1: Palvelua ja laatua arvostava senioriasiakas

Nimesin ensimmäisen ruokailijatyypin palvelua ja laatua arvostavaksi senioriasiakkaaksi. Tähän tyyppiin kuuluva haastattelukertomus painottaa ruuan ja palvelun tasoa, tunnelmaa, tilaa, ja sosiaalista kokemusta. Tähän tyyppiin 1 kategoriaan sopii viisi kahdeksasta tutkimukseen osallistuneesta henkilöstä, eli suurin osa tutkimukseen osallistuneista henkilöistä. Palvelua ja laatua arvostava senioriasiakas piti tärkeänä sitä, että hän saa rahoilleen vastinetta laadukkaan ruuan ja palvelun muodossa. Ravintolan hinnoilla ei sinänsä ollut merkitystä ja hinnat voivat olla korkeitakin, kunhan rahalle saa arvoisensa vastineen.

Mullei sillä hintatasolla niin oo merkitystä, jos se on kaks kolme euroa kalliimpaa, johona on palvelu ja tilat ja nämä muut, niin ei se haittaa se pari euroa siinä mitää. (Nainen 79-vuotta.)

Haastateltavien kertomuksissa kävi ilmi valinnanvaran merkitys. On tärkeää että on monenlaista ruokalajia, joista valita omien mieltymysten ja mahdollisten ruokailurajoitusten mukaan. Valinnanvara yhdistettiin kertomuksissa usein noutopöytiin. Sillä ei ollut väliä tarjoltiinko ravintolassa pöytään, vai haettiin ruoka noutopöydästä. Tärkeää oli kuitenkin se, että noutopöydästä ruokaa haettaessa sai toimia omassa tahdissaan ja ottaa ruokaa rauhallisesti.

Mä pidän itteni semmosena vapaana ihan. Mut se on noin puolet ja puolet nykyään. Syön kotona, otan jääkaapist pakasteet ja panen mikrouuniin. Taikka että menen ravintolaan joka on Citymarket, Prisma, Minimani. Niitä mä vaihtelen. (Mies 95-vuotta.)

Palvelua arvostettiin haastateltujen kertomuksissa. Ihmisen todellinen kohtaaminen ja hänen tarpeidensa kiinnostavuus nousi kertomuksissa esiin. Asiakaspalvelun toivottiin olevan aitoa, eikä keinotekoisia "muodon vuoksi" tapahtuvaa. Yksilöllisyyttä toivottiin.

Ja esimerkiksi mä täällä Lakeus-hotellis kerran käytiin poikani ja hänen vaimonsa kans kun ei oikein tieretty mihinkä oltais menty, niin mentiin sinne. Siellä oli todella hyvä palvelu. (Nainen 90-vuotta.)

Tilaratkaisut ja esteettiset elementit olivat näissä kertomuksissa huomioituina, tärkeää oli muun muassa se, että ruokapöydillä oli ruokaliinat. Ravintolatilaa valaistus oli haastateltavien kertomuksissa asetettu suhteellisen neutraaliin asemaan, mitään suuria vaatimuksia sitä kohtaan ei esitetty. Pääasia oli, että valaistusta oli sen verran, että pystyi hyvin näkemään ja hahmottamaan ympäristöään. Ravintolan mahdollinen taustamusiikki kävi myös kertomuksissa ilmi. Kertomuksissa painotettiin sitä, että mahdollinen taustamusiikki olisi rauhallista ja ruokailutilanteeseen sopivaa.

Mä en piittaa musiikista, ei siinä saa puhuttua kenenkään kans eikä mitään, mutta taustamusiikki nyt käy. (Nainen 90-vuotta.)

Palvelua ja laatua arvostava senioriasiakas kertoi yleensä käyvänsä kodin ulkopuolella ruokailemassa suhteellisen usein. Kertomusten mukaan raviintoloissa ruokailtiin noin 1-10 kertaa kuukaudessa. Ravintolaan ruokailemaan mentiin usein joko perheen tai ystävien kanssa. Monet haastateltavat kertoivat olevansa aktiivisia yhdistys- ja järjestötoimijoita, ja tämän toiminnan kautta käytiin usein myös ravintolassa. Ravintolassa käytiin myös spontaanisti ilman sen kummempaa suunnittelua.

Meillä on täällä, käydäänköhän me kerran kuussa, minun työalan eläkeläiset kokoontuu kerran kuukaudessa iltapäiväruokailuun. (Mies 79-vuotta.)

Palvelua ja laatua arvostavan senioriasiakkaan kertomuksissa ravintolan valintaperusteiksi nousi usein ravintolan tuttuus ja sieltä saadut hyvät kokemukset. Hyväksi koettuun ravintolaan mentiin uudestaan, kun taas huonon kokemuksen tarjonneeseen ravintolaan ei yhden kerran jälkeen enää menty. Myös mahdolliset haastateltavien erityisruokavaliot toimivat yhtenä ravintolan valintakriteerinä. Ravintoloissa käytiin suurimmaksi osaksi kaupungin alueella, pois lukien matkojen

yhteydessä tapahtuvat ravintolakäynnit. Ravintolan lähellä olevaa paikoitusaluetta pidettiin kertomuksissa tärkeänä.

No, en vartavasten syömistä varten lähde kauemmas, mutta tuota nii, ehkä se liittyy liikkumiseen, että sitte tulee käytettyä sen alueen ravintoloita jossa on. (Mies 66-vuotta.)

Noo, sanotaan näin jos aatellaan että ei sillä sijainnilla muuten oo merkitystä kunhan on tota, kohtuullisen läheltä löytyy pysäköintipaikka. (Mies 66-vuotta.)

Seniorikansalaisille tarjottuihin mahdollisiin palveluihin ei haastateltavien kertomuksissa kerrottu kiinnittäneen huomiota, koska oma toimintakyky koettiin vielä hyvänä. Ravintoloissa käytiin yleensä päiväsaikaan. Kertomusten mukaan tieto ravintolasta saatiin usein puskaradion kautta. Jonkin verran seurattiin myös lehti-ilmoittelua ja ihan puhtaasta uteliasuudestakin uutta paikkaa käytiin tutkimassa ja testaamassa. Myös internetin käyttö tiedonhaun kanavana nousi kertomuksissa esiin.

No, lehti-ilmoittelua tulee jonkin verran seurattua, tämänkin aamun lehdessä oli justiin jotakin. (Nainen 90-vuotta.)

Noh, kyllähän aika paljon netistä ettimällä löytää että jos vaan nettiin on mahdollisuus, niin sillä tavalla. Sitten se on joskus vähän semmosta sattumanvarasta kun tuolla tien päällä on että kun jonkun paikan näkee niin aattelee että mennään nyt kattomaan. (Mies 66- vuotta.)

## 6.2 Tyyppi 2: Perusruokaa arvostava hintatietoinen senioriasiakas

Nimesin toisen asiakastyypin, joka muodostui tutkimukseen osallistuneiden haastateltavien henkilöiden kertomuksista, perusruokaa arvostavaksi hintatietoiseksi senioriasiakkaaksi. Tämän tyyppiset asiakkaat painottivat ruokailun helppoutta, edullista hintaa, pikaruokaa, ja ruoka ja syöminen nähdään enemmän tarpeen tyydytyksenä kuin sosiaalisena tapahtumana. Tyyppiin 2 eli perusruokaa arvostava hintatietoinen senioriasiakas kategoriaan kuului kolme kahdeksasta haastateltavasta. Perusruokaa arvostavat hintatietoiset senioriasiakkaat pitivät tärkeänä sitä, että ravintolaruuan hinta oli edullinen. Edellä mainittujen kertomusten mukaan tiedostettiin se, että jos hinta oli huokea, oli laatukin hieman alempaa tasoa ja tämä asia hyväksyttiin jo ostopäätöstä tehdessä:

Hyvää ruokaa ja erullista. (Nainen 66-vuotta.)

Ravintolassa vierailtiin kuitenkin useasti, noin 1-10 kertaa kuukaudessa. Ravintolaan mentiin pääsääntöisesti yksin ja nimenomaan syömään. Toisinaan ravintolaan mentiin näiden kertomusten mukaan myös ystävien ja perheen kanssa tai yhdistystoimintaan liittyen.

Meen vaan huvikseni. (Nainen 82-vuotta.)

Kertomuksissa kuvaillut ravintolat, joissa ruokailtiin valittiin edullisen hintatason sekä niiden sijainnin takia. Valinnanvapaus ravintoloiden suhteen ja tietynlainen rutiinittomuus niiden valinnassa nousivat kertomuksissa tärkeäksi. Ravintolat, joissa käytiin sijaitsivat usein laitakaupungilla olevien isojen kauppakeskusten yhteydessä, ja pääsy näihin koettiin haasteellisena. Paikallisliikenne kulki kyseisiin paikkoihin huonosti ja muuta mahdollisuutta ei oikein ollut, paitsi yhdellä haastateltavalla, jolla oli vielä ajokortti ja oma auto käytössä.

Mä meen vain. Mä suurin piirtein tierän täällä nämä. Koska mä oon täysin laktoositon, niin sen mukaan mä valitteen kun tierän ne paikat. (Nainen 82-vuotta.)

Tämän tyyppin kertomuksissa kävi ilmi se, että huomiota oli jonkin verran kiinnitetty seniorikansalaisille tarjottuihin erityispalveluihin, kuten esteettömyysasioihin. Ravintolan rauhallista musiikkimaailmaa pidettiin tärkeänä, kovaäänisestä ”nuorisomusiikista” ei pidetty, eikä sellaisiin paikkoihin menty. Valaistusta pidettiin näissä kertomuksissa hyvän tunnelman luojana. Ruoan koettiin maistuvan paremmalta kun tunnelma oli hyvä. Tietoa ravintoloista perusruokaa arvostavat hintatietoiset asiakkaat kertoivat kertomuksissaan hankkivansa lehti-ilmoittelun ja puskaradion kautta. Myös spontaanisti ja uteliaasti lähdettiin uusia ravintoloita tutkimaan.

No kyllä mä leheren katton mutta se on niin hätäästä jotta enpä paljo sellaaasia mainoksia huomaa. Kyllä jokku sitte sanoo että on, mutta en mä oikeastaan huomaa itte. (Mies 62-vuotta.)

Näissä kertomuksissa pöytään tarjoilua arvostettiin ja pidettiin tärkeänä ruokailutilanteen yksityisyyttä. Oli tärkeää saada ruokailla rauhassa varsinkin jos oli joku ruokailua fyysisesti rajoittava sairaus tai kiputila.

No kuinkahan olis. Jos on tilaa hyvin niin se on ihan sama, mutta jos on pienet tilat niin sais kyllä pöytään tuora sen ruuan. (Mies 62-vuotta.)

Tämän tutkimuksen haastatteluista nousevista kokemuksista muotoilin kaksi erilaista ruokailijatyyppiä. Nämä tyypit olivat selkeästi erilaisia ravintolaruokailukäyttämiseltään, mutta samankaltaisuuksiakin tyyppien välillä oli nähtävissä. Molempien tyyppien edustajat kävivät suurinpiirtein yhtä usein ravintolassa, keskimäärin 1-10 kertaa kuukaudessa.

## 7 KERTOMUKSET RAVINTOLARUOKAILUKOKEMUKSISTA

Tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden kertomuksissa nousi esille kertomuksia niin positiivisista, kuin negatiivisistakin ravintolaruokailukokemuksista. Yllättävää kyllä, negatiivisia kokemuksia tuntui olevan enemmän kuin positiivisia. Ennakkoletuksena oli, että ravintolaruokailukokemukset olisivat olleet positiivissävytteisempiä. Tässä luvussa kerron positiivisista ja negatiivisista ravintolaruokailukokemuksista.

### 7.1 Kertomuksia positiivisesta ravintolaruokailukokemuksesta

Tutkimukseen osallistuneista henkilöistä kaikki toivat esille positiivisia kokemuksia, vaikkakin aluksi tuntui, että niitä ei heti mieleen tullut. Siihen että ravintolaruokailusta muodostui positiivinen kokemus, oli monia syitä. Positiivisissa ravintolaruokailukertomuksissa pidettiin tärkeänä hyvän kokemuksen mahdollistajana sitä, että ruokailussa oli valinnanvaraa. Oli hienoa, että oli erilaisia ruokalajeja, ja ruokannoksen määrän sai itse valita. Hyvänmakuinen ruoka liittyi kiinteästi positiiviseen kokemukseen:

Mutta se on se pizzeria Piikki nimeltänsä. Siellähän ei oo tarjoilua, siellä on oma ruuan ottaminen ja silleen. Mutta ihan hyvää se on. Sellasta, sinne on mukava mennä joskus syömään. Siellä on monenlaista. (Nainen 90-vuotta.)

Joskus kertomus positiivisesta ravintolaruokailukokemuksesta liittyi nuoruusajan riemullisiin matkakokemuksiin. Nämä nuoruuden ajan muistot toimivat vertailukohteina vanhemman iän kokemuksille:

Mä menin sinne ihan tavalliseen viikolla kokoukseen ja siellä oli viis, viis eri työkalut, erilaiset lautaset ja viis ruokalajii. Tavallisena arki-iltana päivällinen ja siis niin kyllä todella viimeisen päälle et se on jääny niinku ateriasta mieleen. (Mies 95-vuotta.)

Annoksen kohtuullinen hinta ja hinta-laatusuhteen kohtaaminen olivat perusedellytyksinä positiivisen kokemuksen syntymiselle.

Almassa on kohtuuhinta siihen ruuan laatuun nähden niin kyllä se voittaa vaikkapa noitten baarien noitten tommosten ruuat niin paljon vähempi niin ei siinä hinnassa tuu yhtään eroa jos niin ajatteloo. (Nainen 79-vuotta.)

Ravintolaan tunnelmaan vaikuttavat tekijät, kuten tilat, valaistus ja musiikki olivat onnistuessaan edesauttamassa positiivisen kokemuksen syntymiselle kertomuksissa.

Nykyaikana valaistus on aika hyvää, se vähä mitä nyt yleensä kuljen. Varmasti on huonompikin valaistus joissakin, mutta kyllä se on nykyisin on aika hyvä jo. (Nainen 90-vuotta.)

Mieluinen ja tärkeä seura ravintolaruokailussa liittyi myös kiinteästi positiivisen kokemuksen muodostumiseen.

Hyvä ruoka, hyvä seura ja miellyttävä ympäristö. (Mies 66-vuotta.)

Asiantunteva asiakaspalvelu ja ystävällinen tarjoilu olivat tärkeitä tekijöitä miellyttävän kokemuksen muodostumiselle positiivisen ravintolaruokailun kokemuksen kertomuksissa.

Ja yleensä ehkä tapahtumaan tulee niinku sellainen rutiinimainen kohtelu josta kaikki yksilöllisyys puuttuu ja vois niinkun kysyä sitä että onko ne kysymykset todellisiakaan että... Jos kysytään että maistuuko niin onko tällä tarjoilijalla sitten valmiutta ruveta pitkälliseen keskusteluun jos ruvetaan keskustelemaan että miltä toi nyt maistuu. Että semmonen ja ehkä myös tämmönen niinku, että jos ajatellaan mikäli henkilökunta todella haluais luoda sellasta asiakassuhdetta että siinä tulis semmonen yksilöllinen kohtaaminen. (Mies 66-vuotta.)

## 7.2 Kertomuksia negatiivisesta ravintolaruokailukokemuksesta

Kaikissa tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden kertomuksissa tuotiin esille myös negatiivisia ravintolaruokailukokemuksia. Tekijät, jotka tekivät ravintolaruokailusta positiivisen kokemuksen, yleensä puuttuivat negatiivisissa ravintolaruokailukoke-



musten kertomuksista. Negatiivisen kokemuksen jälkeen ei samaan ravintolaan enää palattu, mutta palautetta huonosta kokemuksesta oli antanut vain kaksi kahdeksasta tutkimukseen osallistuneesta haastateltavasta.

Minä sanon jotta pitää kotia lähtiä keittämään ruokaa jotta jaksaa olla. (Nainen 79-vuotta.)

Negatiivisen kokemuksen syntymiseen vaikuttivat monet seikat. Ruoan maku, kypsyytys ja lämpötila olivat epäonnistuneina suuri syy negatiiviseen kokemukseen. Kylmä ja jämähtänyt ruoka oli pettymys, ja nämä asiat vaikuttivat myös ruoan rakenteeseen, ja sitä kautta ruokailukokemuksen miellyttävyyteen.

Melekeen kun on mennyt syömään puoli yhdeltätoista niin on ollu kylmää ruokaa. Ja se oli oikein kylmää ettei mitään vähää oo. (Mies 62-vuotta.)

Pitkät odotusajat, huono asiakaspalvelu ja korkea hinta, joka ei kohdannut laatua olivat osaltaan vaikuttamassa negatiivisen kokemuksen syntymiseen.

Noh, tuota. Kyllähän niitä joku semmonenkin on tullut että on ollut että on ollut hyvin, hyvin suuri odotusaika, ja joskus on sitä semmosta että se ruokakaan ei ole oikein innostanut. (Mies 66-vuotta.)

Jos ravintolan viihtyvyyteen ei ole panostettu esteettisillä seikoilla, saattaa se vaikuttaa tunnelmaan kielteisesti ja näin edesauttaa negatiivisen ravintolaruokailukokemuksen syntymistä.

Toisen kerran koko talavana, justiin sillä kun ollaan sellasessa paikassa että kun on navetan seinät ja musta semmonen pöytä, ei minkäänlaista liinaa. (Nainen 79-vuotta.)

Yksi kertomus negatiivisesta kokemuksesta sisälsi muiston sota-ajan ruokailusta rintamalta. Tämä muisto toimi vertailukohtana kaikelle sen jälkeen syödyille ruoalle. Kertomuksen mukaan näin negatiiviselle tasolle ei ole yksikään ruokailukokemus sota-ajan jälkeen yltänyt.

Todella muistan sen vielä ja hernekeittoakin olis hyvää, mutta siinä oli vettä huomattavasti paljon, sellasta aika laihaa ja kovaa näkkileipää oli. Siis sitä oli ja pieni semmonen voinappi oli joka, mutta ei siis pehmeitä leipää ollu vaan

siis näkkileipää. Se on niikun mun elämässä semmonen miinus, absoluuttinen nolla tai mikä se pakkasmäärä onkaan, 273 astetta pakkasta siis, sen alemmas ei voi mennä. (Mies 95-vuotta.)

Positiivisen ja negatiivisen ravintolaruokailukokemuksen syntyyn vaikutti moni asia. Asiat, jotka kokemuksiin vaikuttivat ovat osaltaan syntyneet haastateltavan oman kokemushistorian kautta, joten asia joka oli muodostamassa yhdelle haastateltavalle ravintolaruokailukokemuksesta positiivista, saattoi olla toiselle haastateltavalle muodostamassa kokemuksesta negatiivista. Kokemukset olivat siis aina yksityisiä ja yksilöllisiä.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

Tutkimukseni tarkoitus oli tutkia sitä, millaisia kokemuksia ja näkemyksiä kotona asuvilla senioreilla oli ravintolaruokailusta. Tähän tutkimusongelmaan pyrin saamaan vastauksia muotoilemieni kolmen tutkimuskysymyksen avulla. Tutkimuskysymyksiin vastauksia saadakseni tein haastatteluja varten hyvin vapaamuotoisen haastattelurungon kysymyksistä, joiden kautta yritin saada vastauksia tutkimuskysymyksiin (Liite 3).

Tässä luvussa tarkastelen sitä, miten hyvin aineistosta sain vastauksia tutkimuskysymyksiin ja sitä kautta myös tutkimusongelmaan. Ensin tarkastelen sitä, kuinka hyvin keräämäni haastatteluaineisto vastasi ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni, joka oli: millaisia kokemuksia kotona asuvilla senioreilla on ravintolaruokailusta kertomustensa perusteella?

Haastatteluaineistoissa seniorit kertoivat runsaasti erilaisista ravintolaruokailukokemuksista. Negatiivisia kokemuksia oli helpompi löytää ja muistella kuin positiivisia kokemuksia. Senioreiden kertomuksissa tuotiin esille myös tekijöitä, jotka kokemuksen laatuun vaikuttivat. Haastatteluaineiston perusteella muotoilin seniorien kertomustyypit kertomuksiin positiivisesta ravintolaruokailukokemuksesta, ja kertomuksiin negatiivisesta ravintolaruokailukokemuksesta. Tällä tavoin toimien aineistoon tukeutuen ensimmäinen tutkimuskysymys sai vastauksen. Mielestäni haastatteluaineistosta löytyi hyvin tietoa seniorien ravintolaruokailukokemuksista.

Seuraavalla sivulla olevasta taulukosta (Taulukko1) käy hyvin ilmi tekijät, jotka vaikuttivat seniorien ravintolaruokailukokemuksiin. Tekijät on jaettu kahteen eri kategoriaan joita ovat positiiviseen ravintolaruokailukokemukseen vaikuttavat tekijät, sekä negatiiviseen ravintolaruokailukokemukseen vaikuttavat tekijät.

Taulukko 1. Ravintolaruokailukokemukseen vaikuttavat tekijät.

Positiiviseen ravintolaruokailukokemukseen vaikuttavat tekijät:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valinnanvara</li> <li>• Ruuan hyvä maku</li> <li>• Ruokailutilan esteettisyys</li> <li>• Kohtuullinen hinta-laatusuhde</li> <li>• Hyvä palvelu ja tarjoilu</li> <li>• Miellyttävä seura</li> </ul>
Negatiiviseen ravintolaruokailukokemukseen vaikuttavat tekijät:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruuan huono maku, kypsyyys ja lämpötila</li> <li>• Pitkät odotusajat</li> <li>• Huono palvelu</li> <li>• Korkea hinta suhteessa laatuun</li> <li>• Epäviihtyisä tila</li> </ul>

Positiiviseen ravintolaruokailukokemukseen vaikuttavia tekijöitä kerrottiin seniorien haastatteluissa olevan seuraavien: valinnanvara, ruuan hyvä maku, kohtuullinen hinta-laatusuhde, hyvä palvelu ja tarjoilu, sekä miellyttävä ruokailuseura. Samansuuntaisia tutkimustuloksia saatiin myös Nautinnollista ruokailua -hankkeessa, jonka loppuraportissa on todettu ruokailuympäristön kodikkuus ja esteettisyys, sekä yhteisöllisten että sosiaalisten elementtien tärkeys positiivisen ruokailukokemuksen luoja (Perttula ym. 2014, 8). Hilppa Miikkulainen (2012, 32) on tutkinut opinnäytetyössään ikääntyneiden ravintolakäyttäytymistä. Hänen tutkimustuloksensa tukevat oman tutkimukseni tuloksia. Hän toteaa, että ruuan hinnalla ei ollut yksistään suurta merkitystä ikääntyneille, vaan sillä että ruuan hinta-laatusuhde on kohdallaan ja rahoilleen saa vastinetta. Hänen tutkimuksensa tuloksissa tärkeänä asiana koettiin hyvä palvelun laatu. Palvelun laatua pidettiin tärkeänä myös Nautinnollista ruokailua -hankkeen tuloksissa (Perttula ym. 2014, 85). Seniori-Sapuska -hankkeen tutkimusraportissa esiteltiin hyvälle aterialle annettuja ominaisuuksia, joita olivat muun muassa hyvä maku ja tuoksu, sopiva koostumus ja houkutteleva ulkonäkö. Hankkeen tutkimushenkilöt pitivät siis myös ruuan hyvää makua tärkeänä. (Heiniö ym. 2014, 6–7.) Seuraavia negatiiviseen ravintolaruokailukokemukseen vaikuttavia tekijöitä tuotiin esille tutkimukseni kertomuksissa: huono ruuan maku, pitkät

odotusajat ja huono palvelu, korkea hinta sekä epämieluisat tilat. Negatiiviset tekijät olivat siis vastakohtia positiiviselle tekijöille.

Tutkimukseni toinen tutkimuskysymys oli: millaisia toiveita ja näkemyksiä kotona asuvilla senioreilla on ravintolaruokailusta kertomustensa perusteella? Ja tutkimukseni kolmas tutkimuskysymys oli: miten aktiivisia kotona asuvat seniorit ovat käyttämään kodin ulkopuolella sijaitsevia ravintolapalveluita kertomustensa perusteella? Toisen ja kolmannen tutkimuskysymyksen vastaukset olen yhdistänyt seuraavalla sivulla olevaan taulukkoon 2 (Taulukko 2). Taulukossa esittelen kaksi erilaista ruokailijatyyppejä jotka muotoilin tutkimusaineiston kertomuksista. Ensimmäinen tyyppi oli palvelua ja laatua arvostava senioriasiakas. Tämä ruokailijatyypin vieraili ravintolassa 1-10 kertaa kuukaudessa ja ravintolakäynnit liittyivät yleensä yhdistystoimintaan, sosiaalisten suhteiden ylläpitoon tai juhlapäiviin. Riitta Hanifi (2005, 173) on perehtynyt seniorien vapaa-ajan viettoon. Hänen mukaansa seniorien keskuudessa eräs tärkeimmistä vapaaehtoistyön muodoista oli yhdistystoiminta, ja he osallistuivat kyseiseen toimintaan varsin aktiivisesti. Palvelua ja laatua arvostavan senioriasiakkaan toiveina ja arvostuksina ravintolassa olivat: valinnanvara, hyvä palvelu, esteettiset seikat ja erityisruokavalioiden huomiointi. Erityisruokavalioiden huomiointi voi olla ravintolaruokailussa haasteellista, mutta silloinkin on kiinnitettävä erityistä huomiota, että ikääntynyt saa ruuasta kaikki tarvittavat ravintoaineet (Suominen 2008, 76).

Toinen ruokailijatyypin oli perusruokaa arvostava hintatietoinen senioriasiakas. Tämän tyyppin asiakkaan ravintolassakäyntiaktiivisuus ei paljoakaan eronnut ensimmäisen tyyppin aktiivisuudesta, molemmat vierailivat ravintolassa 1-10 kertaa kuukaudessa. Perusruokaa arvostavan hintatietoisien senioriasiakkaan ravintolavierailut liittyivät pääsääntöisesti yhdistystoimintaan ja perusruokailuun. Tämän tyyppin senioriasiakkaan toiveet ja arvostukset ravintolan suhteen olivat: edullinen hinta, hyvä sijainti, esteettömyys, ja arkiruuan saatavuus. Kariston ja Konttisen (2004, 137–140) tutkimustuloksissa kävi ilmi että ikääntyneiden lempiruoista suurin osa oli kotimaisia. Heidän mukaansa lempiruokat olivat tavallisia, kotoisia ja arkisia. Myös Nautinnollista ruokailua -hankkeen loppuraportissa tuotiin esille, että senioreille ruuan tuttuus on tärkeää (Perttula ym. 2014, 86–87).

Taulukko 2. Ruokailijatyytit.

	Ravin- tolassa käynti- tiheys:	Syyt käydä ravintolassa:	Arvostuksen kohteet ravin- tolassa:
Tyyppi1: Palvelua ja laatua ar- vostava se- nioriasiakas	1-10 kertaa kuukau- kau- dessa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yhdis- tystoi- minta</li> <li>- Sosiaa- listen suhtei- den yl- läpito</li> <li>- Juhla- päivät</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valin- nanva- ra</li> <li>- Hyvä palvelu</li> <li>- Tilaan ja es- teetti- syy- teen liittyvät seikat</li> <li>- Erityis- ruoka- valioi- den huomi- ointi</li> </ul>
Tyyppi 2: Perusruo- kaa arvos- tava hinta- tietoinen se- nioriasiakas	1-10 kertaa kuukau- kau- dessa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yhdis- tystoi- minta</li> <li>- Ruokai- lu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Edulli- nen hinta</li> <li>- Hyvä sijainti</li> <li>- esteet- tömyys</li> <li>- Arki- ruoka</li> </ul>

Suurin osa tutkimuksessani mukana olleista senioreista näyttäisivät tutkimustulosten ja johtopäätösten perusteella olevan aktiivisia ravintolassa kävijöitä. Kaikille tutkimukseen osallistujilla oli omat motiivinsa ravintolassakäynnille. Myös toiveet arvostuksen kohteet ravintolalle vaihtelivat. Yhteistä kaikille oli kuitenkin se, että he kokivat ravintolassa vierailun tuovan jonkinlaista positiivista lisäarvoa päivittäiseen elämäänsä.

## 9 POHDINTA JA JATKOTUTKIMUSAIHEET

Minulla tarjoutui mahdollisuus tehdä opinnäytetyö toimeksiantona Senioriateria- projektille loppuvuodesta 2014. Tartuin heti innokkaasti aiheeseen sen suuren kiinnostavuuden vuoksi. Nyt minulla oli mahdollisuus tutkia seniorien ravintolaruokailun näkymiä. Aloitin tutkimusprojektini keräämällä mahdollisimman paljon teoretietoa seniorien ravintolaruokailusta. Aiheesta ei ollut paljonkaan tutkimustietoa, joten tiedonkeruu oli ajoittain haasteellista. Sain kuitenkin paljon apua ja hyviä vinkkejä Seinäjoen korkeakoulukirjaston informaattikolta.

Tietoa kerätessäni aloin myös hahmottelemaan mielessäni jo mahdollisia tutkimuskysymyksiä ja tutkimusmetodeita. Opintoissamme oli tuolloin menossa analyysikurssi, jonka aikana kiinnostuin kovasti narratiivisesta analyysitavasta, ja koin sen sopivan hyvin tutkimaani aiheeseen. Myöhemmin lisäsin aineistoni toiseksi käsitteilytavaksi vielä teemoittelun, joka osoittautui hyväksi ratkaisuksi. Haastatteluja tein yhteensä seitsemän. Haastatteluista yksi oli parihaastattelu, joten käytössäni oli yhteensä kahdeksan henkilön haastatteluaineistot. Haastateltavat henkilöt sain rekrytoitua tutkimukseen Seinäjoen seurakunnan eri tilaisuuksista. Haastattelut suoritin keväällä 2015. Haastattelut tehtyänä litteroin ne tekstimuotoon.

Syksy 2015 kului haastattelujen analysoinnin parissa. Keväällä 2016 viimeistelin analyysin, ja kirjoitin johtopäätöksistä. Loppukevästä 2016 esittelin opinnäytetyön seminaarissa, ja toukokuussa osallistuin Senioriateria- projektin työkokoukseen, jossa esittelin opinnäytetyötäni ja sen tuloksia. Opinnäytetyöprosessini edistyi mielestäni hyvin aikataulussa ja johdonmukaisesti. Uskon, että tarkka tutkimustyön aikatauluttaminen oli osasy syy työn etenemiseen. Hain myös usein opinnäytetyönohjausta ja sitä aina tarvittaessa sainkin.

Opinnäytetyöni tulokset olivat hyvin samansuuntaisia kuin aiheesta olevan aiemman tutkimustiedon tulokset. Onnistuin hyvin saamaan tutkimukselle asettamiini tutkimuskysymyksiin tutkimusaineistostani vastauksia. Opinnäytetyöni tuloksia voidaan hyödyntää suunniteltaessa ruokailuravintolapalveluja senioreille.



Mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe opinnäytetyölleni olisi tutkia paikallisliikenteen vaikutusta seniorien ravintolaruokailuun. Tutkimuksessani kävi useasti ilmi se, että suositut ja hyvänä pidetyt lounaspaikat sijaitsivat kaukana kaupungin keskustasta ja niihin ei päässyt paikallisliikennettä hyödyntämällä. Mitä tapahtuisi seniorien ravintolaruokailukulttuurille jos esimerkiksi paikallisliikenne lisäisi reittejä suosittujen lounasruokapaikkojen varrelle?

Kotona asuvien seniorien määrä tulee kasvamaan tulevaisuudessa, joten heidän toimintakykynsä ylläpitäminen tulee olemaan ensiarvoisen tärkeää. Yksi varteenotettava keino heidän aktivoimisekseen voisi olla edullisten kuljetusjärjestelyjen järjestäminen kaupunkien taajamien reunoilla sijaitseviin ostoskeskuksiin, joissa olisi senioriystävällisiä ravintoloita ja muita virkistäytymispaikkoja.

Haluan kiittää opinnäytetyöni ohjaajaa Arja Hemminkiä asiantuntevasta opinnäytetyön ohjaamisesta ja opinnäytetyöprosessissa myötäelämisestä. Erityskiitoksen haluan esittää Senioriaterioista liiketoimintaa ja elämänlaatua -hankkeen projektipäällikköä Katariina Perttulalle yhteistyöstä ja haastatteluhenkilöiden rekrytoinnissa auttamisesta. Sydämelliset kiitokset esitän myös tutkimukseen osallistuneille henkilöille, ilman heidän arvokkaita kokemuksiaan tutkimuksen tekeminen ei olisi ollut mahdollista!

## LÄHTEET

- Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 3. uud. p. Helsinki: Vastapaino.
- Bold, C. 2012. Using narrative in research. London: Sage publications limited.
- Freshwater, D. & Holloway, I. 2007. Narrative research in nursing. Oxford: Blackwell.
- Hanifi, R. 2005. Ikääntyneiden osallistuva vapaa-aika. Teoksessa: R. Hanifi, U. Hannula & M. Liikkanen (toim.) Yksilöllisiä valintoja, kulttuurien pysyvyyttä: vapaa-ajan muutokset 1981-2002. Helsinki: Tilastokeskus. 169–188.
- Heiniö, R-L., Pentikäinen, S., Rusko, E. & Peura-Kapanen L. 2014. Food for seniors (Seniori- sapuska): Final report. Espoo: VTT & NCRC.
- Hu, S-H. 1.7.2005. A structural equation model of the senior citizen`s purchasing process in foodservice: considering the quality of food, nutrition, service and entertainment in foodservice enviroment. [Verkojulkaisu]. Graduate colllege of the Oklahoma state university. [Viitattu: 6.9.2015]. [https://shareok.org/bitstream/handle/11244/7224/School%20of%20Hotel%20and%20Restaurant%20Administration\\_26.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://shareok.org/bitstream/handle/11244/7224/School%20of%20Hotel%20and%20Restaurant%20Administration_26.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hänninen, V. 1999. Sisäinen tarina, elämä, muutos. Tampereen yliopisto. Sosiogian ja sosiaalipsykologian laitos. Väitöskirja. Acta Universitatis Tamperensis 696.
- Karisto, A. & Konttinen, R. 2004. Kotiruokaa, kotikatua, kaukomatkailua: tutkimus ikääntyvien elämäntyyleistä. Helsinki: Palmenia-Kustannus.
- Kivelä, S-L. 2012. Hyviä vuosia: arvokas ja turvallinen ikääntyminen. Helsinki: Karisto.
- Kiviniemi, K. 2007. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa: J. Aaltola & R. Valli (toim) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus. 70–85.
- Knuuttila, M. 2004. Saatesanat. Teoksessa: M. Knuuttila, J. Pöysä & T. Saarinen (toim.) Suulla ja kielellä: Tulkintoja ruuasta. Saarijärvi: Suomen Kirjallisuuden Seura. 9–18.
- Koski, L. 2011. Teksteistä teemoiksi: dialoginen tematisointi. Teoksessa : A. Puusa & P. Juuti (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Helsinki: Johtamistaidon opisto. 126–149.
- Laitinen, M. & Uusitalo, T. 2008. Narratiivinen lähestymistapa traumaattisten elämäkokemusten tutkimisessa. Teoksessa: K. Nurmi, R. Kaasila & R. Rajala (toim.) Narratiivikirja. Tampere: Lapin yliopistokustannus. 106–151.
- Lammi, M. & Raijas, A. 2007. Pelloilta itsepalvelumyymälään: palvelujen muutos suomalaisessa ruokataloudessa. Teoksessa: M. Lammi, R. Järvinen & J. Leski-

nen (toim.) Kuluttajat kehittäjinä : miten asiakkaat vaikuttavat palvelumarkkinoilla? Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus. Hakapaino Oy. 7–22.

- Leminen, T. 2009. Ympäristö on puoli ruokaa. Teoksessa: E. Mäkinen, E. Kruus-Niemelä & M. Roivas (toim.) Ikäihmisen hyvä elämä. Helsinki: Metropolia ammattikorkeakoulu. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A. Tutkimukset ja raportit 1/2009. 41–51.
- Miikkulainen, H. 2012. Harmaahapset ruokaravintolassa. Lahden ammattikorkeakoulu. Matkailualan yksikkö, hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Mustajoki, P. 13.5.2015. Diabetes (sokeritauti). [Verkojulkaisu] Lääkärikirja Duodecim. Helsinki: Kustannus Oy DuoDecim. [Viitattu 13.10.2015]. Saatavana: [http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_osio=&p\\_artikkeli=dlk00011&p\\_haku=](http://www terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_osio=&p_artikkeli=dlk00011&p_haku=)
- Mäkelä, J. 2003. Luonnosta kulttuuriksi. Teoksessa: J. Mäkelä, P. Palojoki & M. Silanpää (toim.) Ruisleivästä pestoon: Näkökulmia muuttuvaan ruokakulttuuriin. Porvoo: WS Bookwell Oy. 34–73.
- Mäki- Petäjä- Leinonen, A. 2013. Ikääntymisen ennakointi: vanhuuden varautumisen keinot. Liettua: Talentum Media Oy.
- Perttula, K. 2015. Projektipäällikkö Liiketoimintaa ja elämänlaatua senioriaterioista- projekti. Saatekirje senioreille. 13.5.2015.
- Perttula, K., Eromäki, H., Kaukonen, R., Nissinen, K., Peltoniemi, A. & Hopia, A. 2014. Kropsua, hunajaa ja puutarhan tuotteita: Ruokakulttuuri osana ikäihmisen hyvää elämää. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 95.
- Ruonakoski, A., Somerpalo, S., Kaakinen, J. & Kinnunen, R. 2005. Esteettömyys ja ikääntyneiden palveluntarve. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:11. Helsinki: Yliopistopaino.
- Suominen, M. 2013. Ravitsemus. Teoksessa: E. Heikkinen, J. Jyrkämä & T. Rantanen (toim.) Gerontologia. 3. uud. p. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 485–494.
- Suominen, M. 2008. Ikääntyneen ravitsemus ja erityisruokavaliot: opas ikääntyneitä hoitavalle henkilökunnalle. 7. uud.p. Vammala: Ravitsemusterapeuttien yhdistys ry.
- Syrjälä, L. 2015. Elämäkerrat ja tarinat tutkimuksessa. Teoksessa: R. Valli & J. Aaltonen (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 4. uud.p. Juva: PS- kustannus. 257–270.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 11. uud. p. Vantaa: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuorila, H. 2007. Ikääntyvien asiakasosaaminen terveydenhuollon palvelumarkki-

noilla. Teoksessa: M. Lammi, R. Järvinen & J. Leskinen (toim.) Kuluttajat kehittäjinä: miten asiakkaat vaikuttavat palvelumarkkinoilla? Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus. Hakapaino Oy. 165–177.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Wikby, K. & Fägerskiöld, A. 2003. The willingness to eat: An investigation of appetite among elderly people. *Scandinavian journal of caring sciences* 2004 (18), 120–127.

## LIITTEET

Liite 1. Saatekirje senioreille

Liite 2. Suostumus

Liite 3. Haastattelukysymykset

## Liite 1. Saatekirje senioreille.

Tervehdys!

Olen Jenni Peltonen, geronomi (AMK) ja sosiaalian ylemmän AMK- tutkinnon opiskelija Seinäjoen Ammattikorkeakoulussa. Opiskelen sosiaalian kehittämisen koulutusohjelmassa, johon liittyen teen tällä hetkellä opinnäytetyötä.

Opinnäytetyöni liittyy Seinäjoen ammattikorkeakoulun hallinnoimaan Senioriaterioista liiketoimintaa ja elämänlaatua -hankkeeseen. Hanke käynnistyi vuoden 2015 alussa, ja sen tavoitteena on herätellä ravitsemisliiketoimijoita näkemään kotona asuvat ikäihmiset palvelujensa kohderyhmänä ja kehittämään heidän tarpeisiinsa räätälöityä toimintaa, toisin sanoen kehittää uudenlaisia senioriruokailun toimintamalleja.

Opinnäytetyöni ”työnimi” on tällä hetkellä: ”Kotona asuvien seniorien kokemuksia ja visioita ravintolaruokailuista.” Työni aineistona tulen käyttämään yksilohaastatteluja, joita sitten analysoin narratiivisella eli kerronnallisella otteella. Haastattelut nauhoitetaan, mutta käsittelen nauhat luottamuksellisesti ja tuhoan ne asianmukaisella tavalla opinnäytetyön valmistuttua. Haastateltavien oikeat nimet eivät myöskään tule käymään missään vaiheessa ilmi. Haastateltava tulee siis säilyttämään anonymiteettinsä koko prosessin ajan.

Haastattelut tulen suorittamaan huhti- ja toukokuun aikana. Olisin kovin iloinen jos Te haluatte olla osallisena tutkimuksessani. Alla ovat sekä minun, että Senioriateriahankkeen projektipäällikön Katariina Perttulan yhteystiedot mikäli Te haluatte saada lisää tietoa hankkeeseen liittyen.

Yhteistyöterveisin,

Geronomi (YAMK) -opiskelija  
Jenni Peltonen

Projektipäällikkö  
Katariina Perttula

## Liite 2. Suostumus.

Olen Jenni Peltonen, geronomi (AMK) ja sosiaalialan ylemmän AMK- tutkinnon opiskelija Seinäjoen Ammattikorkeakoulussa. Opiskelen sosiaalialan kehittämisen koulutusohjelmassa, johon liittyen teen tällä hetkellä opinnäytetyötä.

Opinnäytetyöni liittyy Seinäjoen ammattikorkeakoulun hallinnoimaan Senioriateria-hankkeeseen. Senioriateria hanke käynnistyi helmikuussa 2015, ja sen tavoitteena on herätellä ravitsemisliiketoimijoita näkemään kotona asuvat ikäihmiset palvelujensa kohderyhmänä ja kehittämään heidän tarpeisiinsa räätälöityä toimintaa, toisin sanoen kehittää uudenlaisia senioriruokailun toimintamalleja.

Opinnäytetyöni ”työnimi” on tällä hetkellä: ”Kotona asuvien seniorien kokemuksia ja visioita ravintolaruokailuista.” Työni aineistona tulen käyttämään yksilöhaastatteluja, joita sitten analysoin narratiivisella eli kerronnallisella otteella. Haastattelut nauhoitetaan, mutta käsittelen nauhat luottamuksellisesti ja tuhoan ne asianmukaisella tavalla opinnäytetyön valmistuttua. Haastateltavien oikeat nimet eivät myöskään tule käymään missään vaiheessa ilmi. Haastateltava tulee siis säilyttämään anonymiteettinsä koko prosessin ajan.

Suostun olemaan osallisena opinnäytetyön tutkimuksessa.

---

Allekirjoitus

### Liite 3. Haastattelukysymykset.

Narratiivisen haastattelun haastattelurunko:

1. Taustatiedot:

- Ikä
- Sukupuoli
- Asuinpaikka (maalla vai kaupungissa)
- Siviilisääty

2. Kokemukset:

- Muistelkaa konkreettisia tilanteita kun ruokailu ravintolassa kun ollut erityisen miellyttävä tilanne.
- Muistelkaa konkreettisia tilanteita kun ruokailu ravintolassa on ollut epämiellyttävää.

3. Visiot:

- Kuvatkaa kuviteltu tilanne , kun ravintolaruokailu onnistuu täydellisesti.