

Lapsiystävällinen ravintola

Satu Flinck



| | |
|---|--|
| Tekijä(t) Satu Flinck | |
| Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma, keittiömestari | |
| Raportin/Opinnäytetyön nimi Lapsiystävällinen ravintola | Sivu- ja liitesivumäärä 38 + 1 |
| <p>Tässä tutkimuksessa selvitetään lapsiperheiden käsityksiä lapsiystävällisestä ravintolasta. Mediassakin esillä ollut aihe on ajankohtainen. Tutkimuksen kohteena ovat sekä aikuisten että lasten kokemukset ja käsitykset lapsiystävällisestä ravintolasta, koska tarkoituksena on saada asiasta laaja ja syvä ymmärrys.</p> <p>Lapsiperheet ovat iso kohderyhmä, joka sisältää monia huomioonotettavia tekijöitä. Lapsilla on kuluttajina tiettyjä erityispiirteitä, jotka lapsiystävällisen ravintolan tulee huomioida. Lapsiperheiden palvelemisessa on huomioitava lapsen kohtaaminen asiakkaana siinä, missä aikuinenkin.</p> <p>Ihmisen suhde ruokaan kehittyy varhain ja ruokailu on kokonaisvaltainen kokemus. Eri ikävaiheille on löydettävissä erityispiirteitä. Lapsille on omat ravitsemussuositukset, joissa korostuu monipuolisuus ja terveellisyys. Yksi nykyajan trendi on ruoan viihteellistyminen.</p> <p>Palveluiden kehittämisestä on tullut palvelumuotoilua, jossa huomioidaan asiakkaan näkökulma ja yksilölliset tarpeet. Palvelupolku kattaa kaikki palvelun osa-alueet lähtien tiedon etsimisestä aina palautteenantamiseen saakka. Myös ravintolassa käynti sisältää monia eri kontaktipisteitä ja lapsiystävällisyyden olisi hyvä näkyä prosessin joka vaiheessa.</p> <p>Tutkimus on laadullinen haastattelututkimus. Kohderyhmänä ovat helsinkiläiset lapsiperheet, joiden lapset ovat 0–12 -vuotiaita. Aineisto kerättiin puolistrukturoidulla haastattelulla. Haastateltavina oli yhdeksän aikuista ja yhdeksän lasta. Litteroitu aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla.</p> <p>Tuloksissa selvisi, että perheet käyvät kohtuullisen usein yhdessä ravintolassa. Ravintolassa käydään muiden asioiden hoitamisen yhteydessä sekä erityispäivinä. Tietoa etsitään erityisesti internetistä. Ravintola valinnassa painottuvat sijainti, helppous, tuttuus ja hinta. Lapsiystävällisyyttä toivotaan varustelussa ja ympäristössä. Aikuiset muistivat erityisellä lämmöllä lasten huomioimista asiakaspalvelussa. Lapsille toivotaan monipuolista kotiruokaa ja viihdettä, mikä estää turhautumista.</p> <p>Lapsilla on hyviä kokemuksia ravintolakäynneistä. Heille tärkeimpänä tekijänä on ruoka. Tämän lisäksi lapset pitivät viihteestä.</p> <p>Tutkimuksen tulokset vahvistavat käsitystä siitä, että lapsiystävällisyys tulee huomioida palvelupolun eri osa-alueilla. Tutkimuksen lopuksi pohditaan tulosten suhdetta aikaisempaan tutkimustietoon sekä tutkimuksen luotettavuutta.</p> | |
| Asiasanat Lapset, lapsiystävällisyys, ravintola, perhe | |

Sisällys

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Johdanto..... | 1 |
| 2 | Lapsiperheet ravintolassa..... | 2 |
| 2.1 | Lapsiperheet kohderyhmänä | 2 |
| 2.2 | Lapset kuluttajina..... | 3 |
| 2.3 | Lasten ravitsemus | 5 |
| 2.3.1 | Lapsen suhde ruokailuun..... | 5 |
| 2.3.2 | Lasten ruokasuositukset..... | 6 |
| 2.3.3 | Ruokailukäyttäytyminen eri-ikäkausia | 9 |
| 3 | Ravintolan palvelupolku..... | 10 |
| 3.1 | Palvelupolku | 10 |
| 3.2 | Lapsiperheen palvelupolku ravintolassa | 12 |
| 3.3 | Tutkimuksia lapsiperheiden toiveista | 13 |
| 3.4 | Ravintolan markkinointi lapsiystävällisenä | 14 |
| 4 | Lapsiperheiden huomioiminen ravintolapalveluissa | 16 |
| 4.1 | Lapsiperheiden huomioiminen ravintoloiden nettisivuilla | 16 |
| 4.2 | Lasten huomioiminen ruokalistassa, miljöössä ja palvelussa | 17 |
| 5 | Menetelmät..... | 20 |
| 5.1 | Tutkittavat..... | 20 |
| 5.2 | Aineiston keruu..... | 20 |
| 5.3 | Aineiston analyysi..... | 21 |
| 6 | Tutkimustulokset..... | 23 |
| 6.1 | Aikuisten käsitykset lapsiystävällisestä ravintolasta | 23 |
| 6.1.1 | Ravintolakäyntien syyt | 23 |
| 6.1.2 | Ravintolan valitseminen | 23 |
| 6.1.3 | Ympäristö..... | 24 |
| 6.1.4 | Varustelu..... | 25 |
| 6.1.5 | Asiakaspalvelu | 25 |
| 6.1.6 | Ruoka | 27 |
| 6.2 | Lasten käsitykset lapsiystävällisestä ravintolasta..... | 29 |
| 6.2.1 | Ruoka | 29 |
| 6.2.2 | Ravintolakäyntien määrä..... | 29 |
| 6.2.3 | Lempi ruokapaikka..... | 29 |
| 6.2.4 | Unelma ravintola | 30 |
| 6.2.5 | Ravintolassa on kivaa | 30 |
| 6.2.6 | Viihde..... | 31 |
| 7 | Pohdinta | 32 |
| 7.1 | Päätulokset..... | 32 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| 7.2 Tutkimuksen luotettavuus | 33 |
| Lähteet | 35 |
| Liitteet..... | 39 |
| Liite 1. Haastattelukysymykset..... | 39 |

1 Johdanto

Tutkimuksessa selvitetään, minkälainen on helsinkiläisten lapsiperheiden mielestä lapsiystävällinen ravintola. Lapsiystävällisyys koostuu monesta tekijästä. Kiinnostukseni aiheetta kohtaan nousee omista kokemuksistani pienen lapsen äitinä.

Mediassa on ollut viime vuosina keskustelua aiheesta. Esimerkiksi Ylen artikkeli aiheesta otsikolla Voiko lapsen ottaa mukaan hienoon ruokaravintolaan? (Philman 2015.) Ja Keski-suomalaisen mielipidekirjoitus Ovatko lapset oikeasti tervetulleita ravintoloihin? (Virtanen 2016.) Mediassa esiin noussut kysymys on yleensä, miten ravintolat pyrkivät vastaamaan lapsiperheiden toiveisiin ja samaan aikaan pitämään muut asiakkaat tyytyväisinä. Monesti tuodaan ilmi, että tämä ei aina ole niin yksinkertaista.

Toimittaja Maria Hintikka on yhdessä Kuningaskuluttaja-ohjelman kanssa etsinyt Suomen lapsiystävällisintä ravintolaa. Ihmiset ovat saaneet merkitä internetissä Suomen karttaan mielestään lapsiystävälliset kriteerit täyttäviä ravintoloita ja kirjoittaa omat perustelunsa valinnalleen. (Kirves & Vuorela 2015.) Monissa perusteluissa mainitaan ruokapaikassa olevat syöttötuolit lapsia varten, henkilökunnan asenne, lasten huomioiminen ruokalistassa ja hinnoittelussa sekä leikkipaikka. Tämä osoittaa, miten monesta eri osa-alueesta lapsiperheen onnistunut ravintolakokemus syntyy.

Tutkimuskysymykseni on: minkälainen on helsinkiläisten lapsiperheiden unelmaravintola? Jos lapsiperheen kokemus ja toiveet halutaan todella huomioida, on selvitettävä sekä vanhempien että lasten toiveet. Tämän tutkimuksen kohderyhmänä ovatkin vanhemmat ja heidän lapsensa. Tarkoitus on siis saada kokonaisvaltainen käsitys lapsiperheiden näkökulmasta.

2 Lapsiperheet ravintolassa

Tässä luvussa tarkastellaan lapsiperheitä ravintolan kohderyhmänä sekä lasten ravitsemusta ja kuluttajuutta.

2.1 Lapsiperheet kohderyhmänä

Segmentointi eli yrityksen kohderyhmän määrittely tarkoittaa, että asiakasryhmät määritellään tiettyjen kriteerien mukaan. Yritys ei voi täyttää kaikkien asiakasryhmien toiveita, joten sen on valittava, mihin ryhmiin haluaa panostaa niin markkinoinnissa kuin tuotteistamisessakin. (Hämäläinen ym. 2016, 110-111.) Lapseksi määritellään yleisesti henkilö, joka on alle 18-vuotias (Unicef). Ravintoloiden kohdalla lapsille suunnatut annokset on yleensä tarkoitettu alle 12-vuotiaille. Tämän johdosta tässä tutkimuksessa keskitytään 0–12-vuotiaisiin.

Lapsiperheet ravintolan asiakkaina on Suomessa suhteellisen tuore ilmiö. Erityisesti lapsiperheille kohdistettua markkinointia alettiin ravintoloissa ja hotelleissa tehdä enenevässä määrin 1980-luvulta lähtien, vaikka varhaisimmat tiedot lapsille kohdistetusta ravintolapalveluista löytyvät jo 1960-luvulta. Jo alusta alkaen ravintolat ovat ottaneet lapsien viihdyttämisen osaksi lapsiperheille suunnattuja palveluita. Myös ruokalistoilta löytyi alusta asti annoksia, joista lasten tiedettiin pitävät. Jo 1960-luvulla lasten listoilta löytyi edelleen pintaansa pitäviä ruokalajeja, kuten lihapullia, nakkeja ja perunamuusia. (Mäkelä ym. 2003, 98-103.)

Mäkelä, Palojoki ja Sillanpää siteeraavat Kimmo Hirvosen vuonna 1999 tekemää opinnäytetyötä, jonka mukaan lasten ravintolakäynnit keskittyivät erityisesti hampurilaisravintoloihin, pitserioihin ja hotelliravintoloihin. Ravintolan valinnassa vaikutti eniten hyvä ruoka ja toiseksi eniten tuttuus eli se, että paikassa oli käyty ennenkin. Lisäksi lapset mainitsivat viihdykkeet, kuten esimerkiksi pallomeren. Mäkelä, Palojoki ja Sillanpää puolestaan tuovat esiin, että siinä missä aikuisten ravintolakulttuurissa oli tapahtunut suuria muutoksia 1960-luvulta 1990-luvulle, oli lasten ravintolaruokailu pysynyt lähes muuttumattomana. Mäkelän mukaan olisi tärkeää, että lapsilta itseltään kysyttäisiin heidän mielipidettään ravintolaruokailusta, koska aikuiset saattavat tehdä asiasta paikkaansa pitämättömiä päätelmiä. 2000-luvulle tultaessa lasten osallistuminen ravintolaruokailuun oli lisääntynyt, mutta asenteet lapsiasiakkaita kohtaan olivat edelleen osittain kielteisiä. (Mäkelä ym. 2003, 103-107.)

2.2 Lapset kuluttajina

Wardin (1974) mukaan lapset oppivat kuluttajuuden ja siihen liittyvät tiedot, taidot sekä asenteet sosialisoinnin kautta. Tämä perheen sisällä tapahtuva sosialisointi on osaksi suoraa kommunikaatiota ja vanhempien tietoista opettamista, mutta myös sitä, että lapset matkivat näkemäänsä toimintaa. Näin ollen lapsen ruokailutottumukset nousevat siitä ruokakulttuurista, jossa hän on kasvanut. (Marshall and O'Donohoe 2010, 171.)

Vanhemmillä on yleensä suuri auktoriteetti ruokavalintoihin liittyen erityisesti pääruokien ollessa kyseessä ja lasten omat päätökset liittyvät usein välipaloihin. (Marshall and O'Donohoe 2010, 177-178.) Vanhempien ja sisarusten vaikutus lasten kulutuskäyttäytymiseen on dominoiva erityisesti pienten lasten kohdalla. Mitä vanhemmaksi lapsi kasvaa, sitä suuremmaksi kasvaa kavereiden rooli. (Ekström 2010, 42.)

Nykypäivän lasten ruokakulttuuriin liittyy erityispiirre, jossa ruokailuun liitetään hauskuus. Näin ollen ruokaan liittyy viihteellisyys ja luovuus, jossa tietyn ruoan erityislaatuisuus nostetaan esille esimerkiksi värien tai piirroshahmojen kautta. Kriitikoiden mukaan ruoan viihteellistyminen voi vääristää lasten suhdetta ruokaan ja lisätä lasten halua sellaisia ruokatuotteita kohtaan, jotka osataan mainostaa houkuttelevasti, mutta joiden ravintoaineet ovat huonot. (Marshall and O'Donohoe 2010, 169-171.) Lasten kasvava ylipaino on länsimaissa kasvava ja huolta herättävä ongelma, minkä myötä ruoan terveellisyys on noussut tärkeäksi teemaksi. Vaikka vanhemmat tietävät, mikä ruoka on terveellistä, on sen toteuttaminen käytännössä osoittautunut monille vaikeaksi. On tärkeää, että terveellisyys on kokonaisvaltaista ja etteivät lapset opi suhtautumaan ruokaan vain rajoitusten kautta, jolloin ruokasuhteet vääristyy ja sisältää nautinnon sijaan syyllisyyden ja ahdistuksen tunteita. (Marshall and O'Donohoe 2010, 178.)

Karin Ekström esittelee kymmenen erilaista perhetyyppiä, joissa on erilainen kulutuskulttuuri, lasten vaikutus kulutukseen sekä perheen sisäinen sosialisointi. Jako perustuu Ruotsalaisille perheille tehtyyn tutkimukseen. Perustuen erilaisiin identifikaation tapoihin luotiin viisi perhetyyppiparia, joissa parin muodostivat ääripäät. Muodostetut parit ovat ystävyysperhe ja autoritaarinen perhe, trendikäs perhe ja konservatiivinen perhe, paljon kuluttava perhe ja rajoittunut perhe, spontaani perhe ja strukturoitu perhe sekä sekoittuneiden roolien perhe ja rooleihin pitäytyvä perhe. Jokainen perhe voidaan sijoittaa jompaankumpaan vaihtoehtoon kaikissa viidessä erilaisessa luokittelutavassa. (Ekström 2010, 46-48.)

Ystävyysperheessä (Friendship family) kulutus päätökset tehdään yhdessä ja lasten mielipidettä kuunnellaan. Autoritaarisessa perheessä (Authoritarian family) vanhempien ja lasten välinen suhde on perinteisempi ja vanhemmat päättävät kulutuksesta. Tämän perheparin identifikaation perustana on päätöksentekomalli sekä lasten ja vanhempien välinen suhde ja kommunikaatio. (Ekström 2010, 48-49.)

Trendikkään ja konservatiivisen perheparin identifikaation perustana on innovatiivisuus. Trendikäs perhe omaksuu nopeasti uusia tapoja, tuotteita ja palveluita ja muuttaa nopeasti kulutustottumuksiaan. Konservatiivinen perhe sen sijaan ei pidä tärkeänä trendien seuraamista eivätkä vaihda helposti hyväksi havaittua tuotetta tai brändiä. (Ekström 2010, 49.)

Paljon kuluttava perhe ja rajoittunut perhe on identifioitu kulutusorientaation sekä kulutusvoiman perusteella. Paljon kuluttava perhe omaa suuren kulutusvoiman ja koko perhe rakastaa kuluttamista ja tekee sitä paljon. Rajoittunut perhe ei ole suuntautunut kulutukseen, monesti vähävaraisuuden takia. Näiden perheiden lapsilla ei ole yhtä suurta mahdollisuutta vaikuttaa vanhempien kulutuspäätöksiin kuin kuluttavalla perheellä. Näillä perheillä on usein myös muita kiinnostuksen kohteita eikä kuluttamista pidetä tärkeänä. (Ekström 2010, 50.)

Spontaani perhe ja kaavamainen perhe eroavat toisistaan suunnittelussa ja organisoinnissa. Spontaani perhe ei suunnittele kuluttamista ja tekee nopeita ostopäätöksiä ostopäätöksen ohjaimena. Strukturoitu on perhe sen sijaan kaavamainen ja suunnittelee ostokset usein jo kauan ennen ostotapahtumaa. Perhe vertailee eri tuotteita ja käyttää suunniteltuja ostoslistoja. Lasten vaikutus perheen ostopäätöksiin on tämän vuoksi rajoitetumpi kuin spontaanilla perheellä. (Ekström 2010, 50-51.)

Sekoittuneiden roolien perhe ja rooleihin keskittyvä perhe eroavat eri perhejäsenten kulutusrooleissa. Perheessä, jossa roolit ovat sekoittuneet, ei ole selkeitä vanhempilapsi rooleja tai sukupuolten välistä rooleja, jolloin lapset ovat usein tekemässä päätöksiä. Rooleissa keskittyvässä perheessä pysytään selkeissä rooleissa, esimerkiksi äiti hoitaa ruokaostokset ja isä käyttötavarat. Lapsilla ei usein ole suurta päätösvaltaa. (Ekström 2010, 51-52.)

2.3 Lasten ravitseminen

Lapsen ravitsemuksesta on nykyisin paljon tietoa ja suosituksia. Myös eri ikäkausille ominaisia piirteitä voidaan löytää.

2.3.1 Lapsen suhde ruokailuun

Ihmisen makumieltymykset ja ruokatavat kehittyvät osittain jo hyvin varhaisessa lapsuudessa, joten lapsuusajan merkitys ravintoon on merkittävä. Vanhempien suhtautuminen ja esimerkki vaikuttavat todella paljon siihen minkälainen ruokakulttuuri lapselle syntyy. Aikuisen ja lapsen välinen vuorovaikutus ruokailtaessa on myös merkityksellinen tekijä. Turvallisuudentunteen tuo säännöllinen ateriarytmi ja lapsen ravitsemuksellisten tarpeiden huomioiminen. (VRN & THL 2016. 8, 12.)

Lapselle on tärkeää saada kokea olevansa osallinen ruokailutilanteessa. Lapsilähtöisyys tarkoittaa sitä, että lapsen eri kehitysasteet ja niihin liittyvät erityistarpeet huomioidaan. Ikäkohtaisten vaatimustasojen asettaminen lapselle auttaa vanhempaa asettamaan sopimuksen mukaiset raamit. (VRN & THL 2016. 13.)

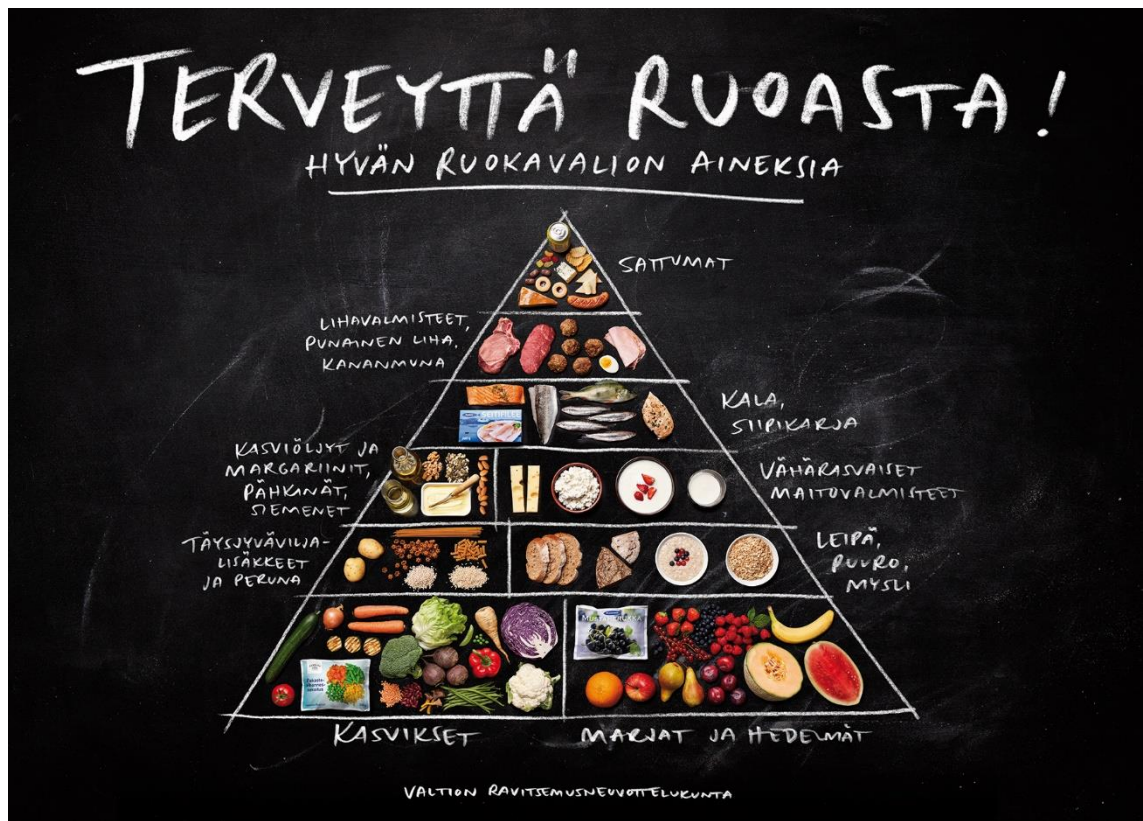
Monipuolisuus lapsen ruokavaliossa on erityisen tärkeää, koska näin tottuu syömään erilaisia ruokia, mikä edistää terveyttä. Lapsen epäluuloisuus uusia ruokia kohtaan eli neofobia on tyypillisintä 2–3-vuotiaille. Lapsen on tärkeää saada rauhassa tutkia kokonaisvaltaisesti uusia ruoka-aineita. Lapsi tottuu uuteen ruoka-aineeseen noin 15 maistamiskerran jälkeen. (VRN & THL 2016. 78.)

Lapsi ei joka aterialla välttämättä syö yhtä paljon. Lapselle ei tule tuputtaa ruokaa vaan syö sen verran kuin jaksaa tai mieli tekee. Jos pakottaa syömään syömisestä tulee vastenmielistä ja lapsi voi kokea ruokailutilanteet kielteisinä. Epäsäännöllisyys ja napostelu vaikuttavat luonnolliseen ruokahalunsäätely. (VRN & THL 2016. 79.)

Säännöllinen ateriarytmi on lapselle erityisen tärkeää, koska he eivät pysty käyttämään varastoitua energiaa aikuisen tavoin hyväkseen. Pitkät ateriavälit voivat aiheuttaa ahmimista. (VRN 2014. 24.)

Ravitsemusasiantuntija ETM Kati Kuisman mukaan lapsen kehitystä ymmärretään nykyisin paremmin kuin ennen. Pieni lapsi tutustuu ruokiin kaikilla aisteillaan, mitä on aikaisemmin pidetty kiellettynä ruualla leikkimisellä. Esimerkiksi tuoreet kasvikset ovat pienelle lapselle mieluisampia selkeinä paloina, sen sijaan että ne olisi sekoitettu muiden ruokien sekaan. Näin lapsi näkee mikä ruokalaji kyseessä. Osa lapsista on hyvin herkkiä maistajia. Ruokarohkeus kasvaa pikkuhiljaa. (Kukkonen 2016, 6.)

2.3.2 Lasten ruokasuositukset



Kuva 1 Ruokakolmio (VRN 2014)

Ruokavalion terveellisyydessä ratkaisee kokonaisuus. Ruokakolmio (Kuva 1) kuvaa terveystieteiden mukaista monipuolista ruokavaliota, jonka päivittäisen perustan luovat kolmion alaosassa olevat kasvikunnantuotteet. Mitä lähemmäs kolmion huippua päästää sitä pienemmän osan ruokavaliosta kyseiset tuotteet muodostavat. Aivan huipulla on epäterveelliset runsaasti rasvaa, sokeria ja lisäaineita sisältävät tuotteet, joita ei suositella syötäväksi päivittäin. (VRN 2014, 21.)



Kuva 2. Lautasmalli (VRN 2014)

Lautasmalli (Kuva 2.) havainnollistaa terveystieteidenmukaista raaka-aineiden määrää suhteessa toisiinsa yhdellä aterialla. Lautasella on puolet kasviksia. Neljäsosa on perunaa tai jotain täysjyvälisäkettä ja toinen neljäsosa lihaa, kananmunavalmisteita, kalaa tai kasvisvaihtoehtona runsaasti proteiineja sisältäviä palkokasveja, siemeniä tai pähkinöitä. Juomaksi suositellaan vettä, piimää tai vähärasvaista maitoa. Jälkiruuaksi marjoja tai hedelmiä. Täysjyväleipä, jonka päällä on kasviöljypohjaista rasvaveitettä, on osana aterialla. (VRN 2014, 22.)

Monipuolinen terveellinen ruoka perustuu kasvikunnan tuotteisiin ja sisältää niiden lisäksi vähärasvaisia maitovalmisteita, kasviöljyjä ja muita pehmeitä rasvoja (tydyttymättömiä rasvahappoja), kalaa sekä jonkin verran siipikarjaa ja punaista lihaa. Toisaalta myös monipuolisesti toteutetut kasvisruokavaliot ovat yhtä hyvä vaihtoehto. Pienet lapset kuuluvat herkkään kuluttajaryhmään, jotka ovat erityisen haavoittuvia vääränlaiselle ruokavaliolle. Lapsen ruokavalio on väistämättä suppeampi, jolloin epäterveellisten ruokien vaikutus on helposti suurempi kuin aikuisella. Lapsen keho ei ole vielä tottunut käsittelemään vierasaineita ja he ovat alttiimpia mikrobeille. Lasten kasvuun liittyvä kasvava energiantarve nostaa tarvetta huomioida turvallisuustekijöitä. (VRN & THL 2016. 19, 39.)

Lapsen tulisi syödä kasviksia noin puolet aikuisen päiväannoksesta eli ¼ kiloa, mutta annoskoko on luonnollisesti kasvaa lapsen varttuessa. Kasvispainotteisen ruokavaliion terveysvaikutukset ovat huomattavat, eikä sitä voi korvata vitamiineilla. Keitetty peruna on hyvä arkirooka, koska se sisältää hiilihydraatteja ja useita kivennäisaineita.

Viljavalmisteita tulisi antaa leikki-ikäiselle lapselle vähintään neljä annosta. Annos sisältää

yhden desin riisiä, pastaa ja puuroa tai yhden leipäviipaleen. Viljavalmisteista parhaita ovat vähäsuolaiset täysjyvävalmisteet, koska niistä saa kuitua ja muita ravintoaineita. (VRN & THL 2016. 21-23.)

Maitovalmisteita suositellaan leikki-ikäisille lapsille 4 dl nestemäisenä ja yhden viipaleen verran juustoa päivässä kalsiumin ja jodin saamisen turvaamiseksi. Kouluiästä eteenpäin nestemäisiä maitovalmisteita tulisi juoda 5-6 dl ja juustoa pitäisi syödä 2-3 viipaletta päivässä. Maitovalmisteiden tulisi olla vähärasvaisia ja ilman lisättyä sokeria. Maito on hyvä proteiininlähde, kuten myös liha, kala, kananmuna ja palkokasvit. Palkokasveja kannattaa käyttää viikoittain, kalaa kahdesta kolmeen kertaa viikossa, siipikarjaa kahdesta kolmeen kertaa viikossa ja punaista lihaa harvemmin. Leikki-ikäiselle lapselle tulisi antaa mahdollisimman vähärasvaista punaista lihaa enintään 250 g viikossa. Kananmunien kohdalla suositus riippuu perinnöllisistä tekijöistä ja siitä, imeytyykö munien runsas kolesteroli tehokkaasti. Yleinen suositus kahdesta kolmeen munaa viikossa. (VRN & THL 2016. 24-25.)

Näkyvän rasvan lähteenä tulisi olla pehmeää rasvaa sisältävät kasviöljyt ja -margariinit. Kouluikäinen lapsi saa syödä päivittäin kahdesta kolmeen ruokalusikallista kasviöljyä tai kuudesta kahdeksaan teelusikallista kasvimargariinia. Leikki-ikäisen lapsen kohdalla suositus on puolestatoista kahteen ruokalusikallista öljyä tai neljästä kuuteen teelusikallista margariinia. Pähkinät, siemenet, mantelit sekä avokado sisältävät runsaasti pehmeää hyvää rasvaa. Leikki-ikäinen lapsi voi syödä niitä puolet aikuisen suosituksesta eli noin 15 grammaa päivässä. Pellavan ja muiden öljykasvien siemeniä ei kannata syöttää enempää kuin noin puoli ruokalusikallista päivittäin, koska ne keräävät maaperän raskasmetalleja itseensä. Ruoanvalmistamiseen sekä esimerkiksi salaattinkastikkeissa kannattaa käyttää kasviöljyperäisiä tuotteita. (VRN & THL 2016. 27.)

Päivittäisen energiansaannin määrästä sokerin osuus saa olla maksimissaan 10 %. Kasvikunnantuotteiden ja maidon sisältämää sokeria ei tarvitse varoa. Suositus koskee lisättyä sokeria, jota saa olla kaksivuotiaan lapsen päivittäisessä ruoassa enintään kaksi ruokalusikallista ja viisivuotiaan ruoassa enintään 2,5 ruokalusikallista. Liikasokeri on terveydelle haitaksi ja aiheuttaa esimerkiksi ylivilkkautta, liikalihavuutta ja hammaskariesta. Suolankäytössä tulee olla tarkka, sillä lähes kaikki ruoka-aineet sisältävät luontaisesti natriumia. 2-10 vuotiaiden lasten suolansaanti saa olla enintään kolmesta neljään grammaa vuodessa. Lapsen kohdalla on tärkeää, että hänet totutetaan vähäsuolaiseen ruokavalioon, koska suolan makuun tottuu helposti. Liiallinen suolankäyttö altistaa kohonneelle verenpaineelle, sydän ja verisuonisairauksille, mahasyövälle, aivohalvaukselle sekä osteoporoosille. (VRN & THL 2016. 30-32.)

2.3.3 Ruokailukäyttäytyminen eri-ikäkausina

Lasten ruokailukäyttäytyminen kehittyy jatkuvasti. Eri ikäkausina on löydettävissä tiettyjä erityispiirteitä, jotka selitetään tässä osiossa.

2-3 vuotiaat: Omatoiminen ruokailu alkaa kehittyä ja lapselle on tärkeää yhdessä syöminen. Lapsien kiinnostus ruokaa kohtaan on suuri. Hän opettelee nimeämään ruokia ja haluaa olla mukana ruuanlaitossa. Samoin ruokapuhe kehittyy vuorovaikutuksessa vanhempiensa kanssa. Hän opettelee sanomaan ruokailun jälkeen kiitos.

4-6 vuotiaat: Siististi syöminen ja pöytätavat kehittyneet. Lapsi arvioi itse, paljonko jaksaa syödä. Hän haluaa olla osallisena ruokakaupassa sekä ruuanvalmistuksessa. Lapsi tutustuu uteliaana uusiin ruokalajeihin.

7-vuotiaasta eteenpäin: Lapsen syöminen on lähes itsenäistä ja hän osallistuu seurustellen yhteiseen ruokailuun. Lapsi osaa voidella leivän itse sekä kuoria perunan. Ikäkaudelle on tyypillistä oppimistaan taidoista nauttiminen ja niiden ihmetteleminen, esimerkiksi kurkkujen pilkkominen. Annetaan hoidettavaksi pieniä ruoanvalmistustehtäviä, ja hän Osaa ilmaista tarkemmin mieltymyksensä ruokaa kohtaan miksi pidän / en pidä ruoasta. (VRN & THL 2016. 80.)

3 Ravintolan palvelupolku

Nykyisin palveluja suunnitellaan palvelupolku termin kautta. Palvelupolku huomioi sekä myyjän, että asiakkaan näkökulman ja koko ostamiseen liittyvän prosessin.

3.1 Palvelupolku

Palveluiden kehittäminen on viimeisten vuosien aikana muuttunut palvelumuotoiluksi, jossa huomioidaan palvelun käyttäjän näkökulma. Prosessin lähtökohtana on siis asiakkaan tarpeet, unelmat ja toiveet, joiden ymmärtäminen auttaa palveluiden kehittämisessä toivottuun suuntaan. Palvelumuotoilulle tyypillisiä prosesseja ovat iteraatio eli toistuva suunnittelu sekä yhteissuunnittelu. Palvelumuotoilussa huomioidaan itse tuotteen tai myydyn palvelun lisäksi käyttäjäkokemuksen eri osa-alueet. Kuten tuotteelle annetut merkitykset käyttäjän persoona ja esimerkiksi estetiikka. Palvelumuotoilussa asiakkaat voivat osallistua suunnitteluprosessiin joko aktiivisesti tai passiivisesti. (Miettinen 2011, 20-30.)

Palvelu on prosessi, joten sen kuluttaminen on aika-akselille sijoittuva tapahtuma, moniulotteinen kokemus. (Tuulaniemi 2011, 78.) Palvelupolku kuvaa asiakkaan kokonaisvaltaista kokonaisuutta palvelusta alusta loppuun saakka.

Ydinpalvelutapahtuman lisäksi siihen kuuluu esipalvelu ja jälkipalvelu. Palvelupolun avulla on mahdollista tunnistaa asiakkaan palvelukokemukset koko kehityskaari, asiakkaantarpeet ja suunnitella palvelu jouhevaksi ja pitkänäköisesti. Palvelupolun painopisteessä on siis asiakkaan näkökulma ja jokaisen asiakkaan yksilöllinen polku, jonka eri vaiheissa tämä valitsee eri vaihtoehtoista ja erilaisista tavoista kuluttaa palveluita. Polun muotoutumiseen vaikuttavat siis yhtä lailla palvelutarjoajan luoma tuotantoprosessi sekä kunkin asiakkaan valinnat. (Koivisto 2011, 49-55.)

Grönroosin mukaan palveluiden laatu ei liity vain tuotteen teknisiin ominaisuuksiin vaan koko palveluprosessiin. On tärkeää, että yritys määrittelee laadun yhtä laajaksi käsitteeksi kuin asiakkaatkin. Asiakkaiden kokemukseen palvelusta liittyy olennaisena osana ostajan ja myyjän välinen vuorovaikutussuhde. Asiakkaan laatu kokemukseen ei siis vaikuta ainoastaan saatu palvelu tai tuote vaan koko se prosessi, joka palvelun tai tuotteen toimittamiseen liittyy. Laadussa voi siis sanoa olevan kaksi eri ulottuvuutta: mitä saadaan ja miten saadaan. (Grönroos 2009, 100-102.)

Asiakaspolku on se kokonaisprosessi, jonka kautta kuluttaja etenee tiedon etsimisestä ostopäätökseen, palvelun tai tuotteen käyttöön, tukipalveluihin, sekä uuteen ostoon. Yritysten on tärkeää ymmärtää ostoprosessi kokonaisvaltaisesti ja siihen saatetaan helposti suhtautua liian kevyesti. Kuluttajan kokemus tuotteesta tai palvelusta ei synny ostohetkellä vaan rakentuu pikkuhiljaa prosessin eri vaiheiden kautta. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 127-134.) Asiakkaan palvelupolku voidaan jakaa eri pituisiin osiin eli palvelutuokioihin ja niiden sisältämiin palvelun kontaktipisteisiin.

Kontaktipisteisiin kuuluvat kaikki ne ihmiset, toimintatavat, ympäristöt ja esineet joiden kautta asiakas on eri tavoin yhteydessä palveluun. Ambient desing tarkoittaa eri suunnittelualojen yhdistämistä, jolloin asiakasta pyritään palvelemaan kaikkien aistien kautta. Siinä otetaan huomioon äänet, valot, värit, tuoksut, maut sekä materiaalit kokonaisvaltaisesti palvelukokemuksen ja tunnelman luomiseksi. Jokainen kontaktipiste voi luoda negatiivisenkin kokemuksen, ja olisi tärkeää huomioida kokonaisuus ja se, että palvelun eri osa-alueet välittäisivät yhtenäistä viestiä. (Tuulaniemi 2011, 78-81.)

Sekä asiakas itse, että asiakasta palveleva henkilö ovat ihmiskontaktipisteitä. Yksi osa palvelumuotoilua on palveluhenkilöstön roolien ja toimintamallien suunnittelu. Asiakkaan palvelupolku pyritään suunnittelemaan etukäteen ja ennakoimaan hänen kohtaamansa kontaktipisteet. Palveluympäristöt tarkoittavat sekä fyysisiä, että virtuaalisia tiloja, joiden rooli palveluprosessin onnistumisessa on erittäin suuri. Niiden kautta vaikutetaan asiakkaan mielialaan ja ohjataan hänen käytöstään. Kontaktipisteisiin kuuluvat erilaiset esineet, joiden kautta kuluttaminen on mahdollista. Esimerkiksi ravintolassa on kalusteet ja ruokailuvälineet isossa osassa. Toimintatavat ovat kaikki ne käyttäytymismallit, jotka kuuluvat palveluprosessiin. (Tuulaniemi 2011, 81-82.)

Tuulaniemen mukaan erityisesti lapsiperheiden kohdalla tiloilla on valtava merkitys. Lapsiperheiden huomioiminen palveluprosessissa tarkoittaa sekä lasten, että vanhempien tarpeiden huomioimista. Hyvin suunnitellut ja toimivat tilat vaikuttavat olennaisesti palvelun arvoon ja onnistumiseen ja voivat olla tärkeä kilpailuetu. (Tuulaniemi 2011, 82-83.)

Hyvään asiakaskokemukseen liittyvissä tutkimuksissa on tullut ilmi, että keskeisin elementti on asioinnin helppous. Helppouden kokemus syntyy seuraavista keskeisistä tekijöistä: helppo saavutettavuus, nopeus, prosessien sujuvuus sekä asioinnin miellyttävyys. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 229–234.)

3.2 Lapsiperheen palvelupolku ravintolassa

Palvelupolku sisältää asiakkaan kokonaisvaltaisen kokemuksen palvelun kuluttamisesta. Ravintola-asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna palvelu ei siis rajoitu itse ruokailutapahtumaan vaan käsittää koko prosessin lähtien toiveista, valinnan tekemisestä aina palautteen antoon asti. Myös ravintola-asiakkaan palvelupolku jakaantuu palvelutuokioihin, jotka koostuvat erinäisistä kontaktipisteistä. (Tuulaniemi 2011, 78-83.)

Kati Ulvila on opinnäytetyössään luonut arviointikriteeristön ravintoloiden lapsiystävällisyydelle. Ulvilan tutkimus keskittyy 12–36 kuukauden ikäisiin lapsiin. (Ulvila 2012, 9.) Tutkimuksen tulosten mukaan tärkeimpiä kriteerejä olivat sijainti, miljöö, palvelu, tuotteet, wc-tilat, leikkitilat sekä extra palvelut ravintolaa valittaessa. Sijaintia kuvattiin hyvien kulkuyhteyksien päässä, ydinpaikalla ja mieluiten katutasossa. Miljööstä toivottiin savutonta, tilavaa, jotta rattaiden kanssa voi liikkua sekä rauhallista ja viihtyisää. Palveluiden kohdalla esiin nousi henkilökunnan riittävyys, yleinen ystävällisyys, hymyileminen ja perheiden tarpeiden ymmärtäminen sekä lapsen kohtelu tasa-arvoisesti. Tuotteista toivottiin edullista hintaa, pieniä annoksia ja mahdollisuutta yhdistettä annoksia listan ulkopuolella. Lasten annosten toivottiin olevan miedosti suolattuja ja maustettuja. Asiakkaat myös toivoivat annoksista olisi tuoteselosteet sekä mahdollisesti kuvat. wc-tiloista toivottiin ennen kaikkea siisteyttä, tilavuutta, rengasistuin, minipönttö, potta, hoitotaso ja vaippoja sekä muutamia tuoleja. Lisäpalveluihin toivottiin lukeutuvan esimerkiksi ruokalappuja, lasten ruokailuvälineitä, myynnissä olevaa purkkiruokaa, nokkamukeja ja ei-särkyviä astioita. Perheet toivoivat teemoja, perhehintoja sekä kilpailuita. Pöytiin toivottiin siisteyttä varten kosteuspyyhkeitä. Ekologisuutta pidettiin tärkeänä. (Ulvila 2012, 55-56.)

Taloussanomien haastatteleva kuluttajatutkimuskeskuksen erikoistutkija Johanna Varjosen mukaan lapsiperheet ovat ravintoloille haasteellinen kohderyhmä. Lasten eloisien käyttäytymisen hyväksyminen ja toisaalta muiden asiakasryhmien viihtyvyyden takaaminen voi toisinaan olla vaikeaa sovittaa yhteen. Lapsiperheet odottavat ystävällisyyttä, edullisuutta, toimivuutta, nopeutta ja toivovat, että lapsia kohdellaan tasavertaisesti. Varjonen tuo myös esille sen, että lapsiystävällisten ravintoloiden määrä esimerkiksi Etelä-Euroopassa on Suomeen verrattuna suuri, mutta toisaalta niiden maiden kasvatuskulttuuri on tiukempi. (Ranta 2012.)

3.3 Tutkimuksia lapsiperheiden toiveista

Kidzsmartin teettämän tutkimuksen mukaan lapset itse pitivät ulkona syömisessä eniten siitä, että saa viettää aikaa perheen kanssa (60 %). Toiseksi eniten lapset painottivat hauskuutta (48 %) ja kolmanneksi eniten ruokaa (43 %). (NRA 2013.)

Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma teetti vuonna 2009 tutkimuksen suomalaisten lapsiperheiden ravintolakulttuurista. Tutkimuksen vastaajina oli 500 lapsiperheen vanhempaa ja 248 ravintola alan päättäjää. Tutkimuksessa kävi ilmi, että lapsiperheiden vanhemmat ja ravintola-alan päättäjät painottivat lapsille maittavaa ruokaa ja henkilökunnan alttiutta palvella lapsiasiakkaita tärkeimmiksi elementeiksi perheystävällisessä ravintolassa. Lisäksi toivottiin rauhallista ja turvallista ilmapiiriä, lapsille omaa ruokalistaa, nopeaa palvelua, rentoa tunnelmaa ja lapsille omaa ruokalistaa. Vähintään 50 % vastaajista piti näitä tekijöitä tärkeinä. (Leppänen 2009, 19.)

Sre:n tutkimus osoittaa myös, että perheet käyvät syömässä kodin ulkopuolella erityisesti matkustaessaan, halutessaan opettaa lapsille ruokakulttuuria, juhlistaessaan jotain tilannetta. Ravintolaan mennään myös, kun ei jakseta tai ehditä tehdä ruokaa kotona tai kun halutaan vaihtelua arkeen. (Leppänen 2009, 9.) Fast food –ravintolat ja matkaruokailu ovat hallitsevassa asemassa lapsiperheiden kohdalla. Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että lasten viihtyvyyteen panostaminen on todella tärkeää. Sekä vanhemmat, että ravintola-alan vaikuttajat pitivät yhtenä suurena syynä lapsiperheiden vaikeudelle tulla ravintolaan sitä, että lapset kyllästyvät tilanteeseen ja alkavat käyttäytyä huonosti. (Leppänen 2009, 17.)

Henkilökunnan alttiudessa palvella lapsiasiakkaita oli vanhempien mielestä parannettavaa. Yli puolet vastaajista painotti seuraavia asioita; laskea aterioiden hintaa, pieniä annoksia lapsille aikuisten listalta, lapsille maittavaa ruokaa ja nopea palvelu. (Leppänen 2009, 23.)

Kysyttäessä vanhemmilta niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat negatiivisesti lapsiperheiden ravintolassa käymiseen vastauksissa painottui selkeästi eniten korkea hintataso. Tämän jälkeen eniten ääniä saaneet tekijät liittyivät lasten viihtyvyyteen, kyllästymiseen sekä tarjoilijoiden alttiuteen palvella. (Leppänen 2009, 26.) Lasten palvelemisessa tärkeänä pidettiin lapsen kohtaamista ja mielipiteiden kuulemista, kiireettömyyttä, tarkentavien lisäkysymysten tekemistä, mahdollisuutta muokata annoksia lapsen toiveiden mukaan sekä hymyä. Vanhemmat arvostavat kokonaisvaltaista orientoitumista lapseen tuomasta palvelusta ja toivat esiin, ettei lasten palveleminen ole aikuisilta pois. (Leppänen 2009, 29.) Ympäristöön liittyen vastaajat toivat esiin kaipaavansa korotettuja istuimia lasten

istuinten lisäksi, kodikasta ilmapiiriä, ei alkoholisoituneita ihmisiä, näkyvyyttä leikkinurkkaukseen, piirtämisvälineitä ja sallivaa ilmapiiriä lapsia kohtaan. (Leppänen 2009, 32.) Huhtalan mukaan hyvässä asiakaskohtamisessa kohdallaan asiakasta arvostaen ja hänen mielipidettään kuunnellen riippumatta asiakkaan iästä. Tämä onkin asia, jota myös lasten kanssa tulisi huomioida. (Huhtala 2015.)

Kuten palvelumuotoilua koskevassa luvussa todettiin, ympäristöllä on lapsiperheiden kohdalla todella suuri merkitys. Nykyisin ravintoloiden palveluprosessiin kuuluu sekä virtuaalinen, että konkreettinen tila. Lapsiperheen tarpeet tulisi huomioida molemmissa ympäristöissä. Ravintolatilat kohdalla on tärkeää avarat tilat, jotta pääsee rattaiden kanssa liikkumaan sekä leikkutila. Olisi esimerkiksi hyvä, että olisi rajattu leikkutila, johon vanhemmilla on esteetön näköyhteys, tämä olisi kaikkien eduksi. (Tuulaniemi 2011, 82-83.)

3.4 Ravintolan markkinointi lapsiystävällisenä

Markkinoinnissa etsitään uusia asiakkaita. Pyritään säilyttämään nykyiset asiakkaat ja asiakkuuden laajentamista. Lapsiystävällisten ravintoloiden markkinoinnissa tulee ottaa huomioon muun muassa lapsiperheiden odotukset ja tarpeet. Lapsiperheet saisivat tiedot, mitkä erityispiirteet tekevät ravintolasta juuri lapsiperheelle sopivan. Asiakassuhde tulisi ylläpitää. Tässä oleellisia asioita ovat markkinointiin kuuluvat osat eli suhteen luominen, täytetään odotukset, mitä luvattu markkinointi vaiheessa. Asiakkaan saadessa hyvän kokemuksen hän kertoo siitä lähipiirilleen ja sitoutuu myös tunnetasolla yritykseen. (Grönroos 2009, 317-318.) Lapsille kohdistuvassa markkinoinnissa voi käyttää hahmoja kuten esimerkiksi ABC -ketjulla on Apsi Apina, mistä lapset muistavat kyseisen ketjun. Apsi apina -teema näkyy leluissa liikennemyymälässä, ruokalistalla ja leikkipaikalla. (ABC-asetat.)

Verkko on muuttanut liiketoimintaa ja sen logiikkaa radikaalisti ja peruuttamattomasti. Aikaisemmin ostotapahtuma on ollut selkeästi sidottuna ihmisten väliseen kanssakäymiseen, mutta digitalisaation myötä asiakas hoitaa monet ostotapahtuman osa-alueet itsepalveluna. Näin ollen asiakaspolku ei enää noudata perinteistä arvoketjua, mikä on huomioitava asiakaskokemuksen suunnittelussa. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 46-47.)

Digitalisaatio on muuttanut voimakkaasti asiakkaan odotuksia ostokokemuksesta. Palvelut ovat nykyisin käytettävissä monikanavaisesti ja ympärivuotisesti. Kolme keskeistä digitalisaatioon liittyvää teknologiaa ovat markkinoinnin automaatio, sosiaalinen kuuntelu sekä monikanavaisen asiakaspalvelun ratkaisut. Markkinoinnin automaatio tarkoittaa sitä,

että viestipolku rakentuu automaattisesti kerätyn asiakasdatan mukaisesti, jolloin asiakkaalle saadaan nopeassa ajassa kohdennettua juuri hänen tarpeisiinsa sopiva markkinointia. Näin palvelu on henkilökohtaisempaa. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 134-135.) Esimerkiksi S-ryhmä kerää asiakasrekisteriinsä S-etukortin kautta tiedot käyttämistä asiakaspalveluista. Tätä kautta saadaan kohdennettua palvelua ja markkinointia. (S-kanava 2016.)

Sosiaalinen kuuntelu tarkoittaa sitä, että verkosta kerätään järjestelmällisesti asiakas- ja kilpailijaviestejä. Tietoa kerätään digitaalisesta asiakaspalautteesta, sosiaalisesta mediasta ja eri keskustelufoorumeista tiettyjen asiansanojen kautta. Sosiaalisen kuuntelun kautta voidaan saada paljon sellaista tietoa, mitä ei saada suorassa asiakaskontaktissa. Monikanavainen asiakaspalvelu tarkoittaa erilaisten viestintäkanavien hyödyntämistä ostotapahtuman yhteydessä. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi itsepalveluportaalia tai reaaliajassa toimivia chat-palveluja. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 137-139.)

Esimerkiksi TableOnline -palvelussa voi varata pöydän haluamastaan ravintolasta. Asiakkaat voivat myös arvostella ja antaa palautetta sekä hyödyntää tarjouksia kyseisellä sivustolla. (TableOnline.) ResQ palvelu tarjoaa asiakkailleen ravintolaruokaa, mikä muuten menisi hukkaan. Samalla palvelu on ravintoloille ja kahviloille kannattava keino päästä eroon ylijääneestä ruuasta ja mainostaa yritystään. Asiakas saa maittavaa ruokaa halvalla. Toiminta on käytössä Lahdessa, Helsingissä, Jyväskylässä ja Turussa. Foodora on nettipalvelu, minkä kautta asiakas voi tilata ravintolaruoan suoraan työpaikallensa tai kotiinsa useammasta eri ravintolasta Turussa, Helsingissä ja Tampereella. (Foodora)

4 Lapsiperheiden huomioiminen ravintolapalveluissa

Tämä luku käsittelee niitä eri osa-alueita, joilla ravintolat huomioivat lapsiperheitä erityisenä kohderyhmänä. Valitsin esimerkeiksi eri ravintolatyyppejä edustavia paikkoja: kahvila/lounasravintola Cafe Köketin, liikennemyymälä ABC:n ja modernin fine dining ravintola Farangin.



Kuva 3. Cafe Köketin viikonloppubrunssi 1 (© 2007-2017 Köökki Oy, kuvan käyttämiseen pyydetty lupa).

4.1 Lapsiperheiden huomioiminen ravintoloiden nettisivuilla

Lapsiperheiden huomioiminen alkaa ravintoloiden nettisivuilla. ABC -ketju on ottanut erityisen hyvin huomioon lapset. He ovat suunnitelleet kaksi eri ruokalistaa lapsille. 3–7-vuotiaille ja 8–12-vuotiaille omat menut. Alle 3-vuotiaat saavat syödä ilmaiseksi noutopöydästä aikuisten ruokaillessa. Apsi Apina jäätelöpuikon tai mehujään saa ruokailun päätyttyä. (S-ryhmä a.) Internetissä on ABC -liikennemyymälöiden sivulta löydettäessä valikko, mistä sai valita mitä palveluja milläkin asemalla on lapsiperheellä. Valikosta löytyi lasten leikkipaikka sisällä ja lastenhoituhuone muun muassa, minkä pystyi

valitsemaan. Tällöin voi jo etukäteen ennakoida, mitkä pysähdyspaikat sopivat omalle perheelle. (S-ryhmä b.)

Ravintola Farang kertoo internetsivuillaan, että esteettömyys on otettu huomioon ravintolassa. Takapihan kautta pääsee pyörätuolilla sisään. Ravintolassa on inva-wc. (Farang a.) Myös Cafe Kökettiin pääsee helposti. Paikoissa ei ole portaita ravintolaan. Ratikkapysäkki ihan vieressä ja Rautatieasemalle ja Kampin keskukseen kävelee lyhyessä ajassa. Eteisessä on hyvin tilaa vaunuille. (© 2007-2017 Köökki Oy.) Ruokapaikkaa mainostetaan internet-sivuillaan lapsille ja perheille soveltuvaksi. Tämä näkyy esimerkiksi lapsille sopivana annoksena. Tarvittaessa halutun annoksen saa lapsille sopivaksi. Maistelumenut saa juniorille puolet pienempänä. Pidän ajatuksesta, että kaikki syövät samaa ruokaa seurueesta. (Farang b.)

Toisaalta voi olla ongelmallista yhdistää kaksi niin erilaista kohderyhmää kuin lapset ja business-ihmiset. Lounasta tulevat kumpikin nauttimaan samanaikaisesti. Internet sivuilla kerrotaan kabinetista. Tämä mahdollistaa rauhassa keskustelemisen. Henkilökunta luultavasti suosittelee tätä yrityksille, jos käy varauksessa ilmi yrityspalaverilounas. Tai vastaavasti lapsiperheelle voidaan ilmoittaa, ettei kyseinen päivä ole sopiva tulla nauttimaan lounaasta kummankin asiakaskunnan hyväksi. (Farang c.)

4.2 Lasten huomiointi ruokalistassa, miljöössä ja palvelussa

USA:n kansallinen ravintolayhdistys NRA:n mukaan ravintoloiden kannattaa panostaa perheisiin ja huomioida lapset sekä ruokalistan että kaiken muunkin suunnittelussa. Perheiden kohdalla ulkona syömisessä on useimmiten kyse juhlatilanteesta. NRA esittää neljä strategiaa, joilla saadaan perheistä uskollisia asiakkaita. Ensimmäinen esiin nostettu tekijä on ruokalistan monipuolisuus. Lapsille kaivataan paljon eri vaihtoehtoja ja nykyisin erityisesti terveelliset lastenruoat ovat suosiossa. Lapset kaipaavat myös jännittäviä ja hauskoja annoksia. Toinen strategia on panostaminen palveluun. Lapsiystävällisen ravintolan tulee huomioida lapset asiakkaina, joilla on erityistarpeita, kuten korkeammat tuolit, sopivat astiat ja niin edespäin. Kolmas kohta on tarjoilijoiden kouluttaminen perhekattausten nopeaan suunnitteluun ja lasten huomiointi kattauksessa esimerkiksi siinä, että lasten annokset tuodaan pöytään nopeammin. Neljäs esiin tuotu seikka on asiakaskunnan tunteminen eli esimerkiksi eri ikäisten lasten tarpeiden huomiointi. Lapsille tulee antaa kokemus siitä, että tarjoilija on kiinnostunut myös heidän mielipiteistään ja vanhemmille puolestaan kokemus siitä, että ravintola tarjoaa lapsille tarpeeksi virikkeitä. (NRA 2013.)

NRA:n nettisivuilla olevassa artikkelissa kilpailuja voittaneiden lastenannosten tekijät kertovat, miten lasten ruokalista kannattaa tehdä. Siinä painotetaan lasten mielipiteiden kuuntelemisen tärkeyttä, jotta ravintola pystyisi mukautumaan muuttuviin toiveisiin. Nykyisin esimerkiksi terveellisyys on asia, jota myös lasten ruuilta toivotaan. Lasten kohdalla on kuitenkin huomioitava myös heidän vanhempiansa toiveet ja hyvä lasten lista onkin yhdistelmä lasten ja aikuisten mieltymyksiä ruuista. Nämä kaikki toiveet tulisi esitellä lapsille jännittävässä ja houkuttelevassa muodossa. Tämän ajan haaste on erityisesti terveellisten aterioiden tekeminen houkutteleviksi oheistuotteiden ym. avulla. Asiantuntijat tuovat esiin myös, että lapset pitävät yleisesti ottaen siitä, että saavat itse muodostaa ateriakokonaisuuden valitsemalla eri vaihtoehtoista. (NRA 2014.)

Smith tuo esiin erilaisia tapoja, joilla ravintolat houkuttelet lapsiperheitä. Monet ravintolat pyrkivät tarjoamaan lapsille erityistä viihdykettä toisinaan myös järjestämällä teemapäiviä. Erityistarjoukset houkuttelevat lapsiperheitä, joten monet ravintolat tekevät omia tarjouksia asiakaskohderyhmälle. Lisäksi erilaiset ”syö niin paljon kuin jaksat” tempaukset houkuttelevat. Smithin mukaan nykyisin monet ravintolat tarjoavat lapsille myös fine dining annoksia, jotka ovat ainakin Amerikassa saavuttaneet suuren suosion. Jotkut ravintolat huomioivat eri ikäisten lasten tarpeet tarjoamalla eri kokoisia vaihtoehtoja lastenannoksissa. Pintansa on pitänyt myös perinteinen keino: aterian yhteydessä tuleva lelu, josta McDonald on varmaankin tunnetuin esimerkki. (Smith 2009.)

Hyvä esimerkki on ABC liikennemyymälät. Ravintolassa suunnitteluvaiheessa mietitty jo, missä esimerkiksi säilytetään ruokailun ajan lastenvaunuja. Helppo kulkuinen ja siisti inva-wc, jossa on myös hoitopöytä, tämä on tärkeää lapsiperheille. Lapset otettu hyvin huomioon. Isoimmista liikennemyymälöistä löytyy muun muassa iso leikkinurkkaus, missä pallomeri, kyniä, värityskuvia ja kosketusnäyttöpelejä sisältävä laite. (S-ryhmä.)

Cafe Köket Senaatintorin kupeessa on toinen hyvä esimerkki lapsille sopivasta paikasta. Brunssi viikonloppuisin maksaa lapsilta 1€ / per ikävuosi 15-vuotiaaksi asti. Hyvin oli otettu huomioon erityisruokavaliot, mitä on paljon lapsilla. Lapsilla oli mahdollisuus paistaa vohveleita vanhemman kanssa. Arkipäivisin on babybrunssi. Tarjolla on sormiruokaa, vauvalle omaa puuroa. Vauva / taapero syö samaan hintaan aikuisen kanssa. Noutopöytä on hyvä, kun ruoan saa saman tien ja saa itse valita ruokansa esillä olevista ruuista. Tällöin lapsi voi syödä samaa ruokaa aikuisen kanssa. (© 2007-2017 Köökki Oy.)



Kuva 4. Cafe Köketin viikonloppubrunssi 2 (© 2007-2017 Köökki Oy, kuvan käyttämiseen pyydetty lupa).

Ravintola ja hotelliketju Restel toteutti vuonna 2016 yhteistyössä MTV 3:n kanssa Suomen lapsellisin ruokalista -tv-sarjan, jossa viisi 11–12-vuotiasta lasta saivat suunnitella yhtenäisen lastenruokalistan Restel -ketjun ravintoloihin. Ruokalista sisältää humoristisesti nimettyjä ja aseteltuja annoksia, joihin liittyy myös aina jonkinlainen tarina. (Restel.)

5 Menetelmät

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus, koska tahdon saada aiheesta syvällistä tietoa. Tutkin suomalaisia lapsiperheitä, mikä on heidän mielestä lapsiystävällinen ravintola. Valitsin aiheen, koska se on mielestäni tärkeä ja ajankohtainen. Oma kokemukseni on, että lapsiystävällisiä ravintoloita kaivataan lisää.

5.1 Tutkittavat

Tutkimuksen kohderyhmäksi valikoitui helsinkiläiset lapsiperheet, koska tarkoitus on saada selville urbaanien perheiden kokemukset. Päätin haastatella sekä aikuisia, että lapsia, jotta lasten äänet saadaan myös kuuluviin. Tutkimuksen kohderyhmä rajattiin alle 12-vuotiaisiin lapsiin ja tämän ikäisten lasten vanhempiin, koska kokemukseni mukaan suurin osa ravintoloista on ottanut lasten annosten ikäraajaksi 12 vuotta.

Tutkittavat löytyivät lapseni päiväkodin vanhempainillasta ja naapurustosta. Haastattelin yhdeksää aikuista ja yhdeksän lasta. Vanhemmista naisia oli seitsemän ja miehiä kaksi. Yhdessä haastattelussa oli vastaajina saman perheen äiti ja isä, mutta muutoin vain yksi vanhempi lapsensa tai lapsiensa kanssa. Lasten iät vaihtelivat kolme vuotiaasta yhdeksän vuotiaaseen. Lapsista tyttöjä oli viisi ja poikia neljä.

5.2 Aineiston keruu

Aineiston keruu menetelmäksi valitsin puolistrukturoidun tutkimushaastattelun (katso liite 1 haastattelukysymykset.) Haastattelu on tutkimusmenetelmänä joustava ja siinä voi huomioida uusia näkemyksiä ja viedä haastattelu ennalta suunnittelemaan suuntaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.) Puolistrukturoidussa haastattelussa edetään etukäteen suunniteltujen teemojen mukaan, mutta siinä jätetään tilaa tarkentaville lisäkysymyksille. Tarkoituksena on saada selville ihmisten eri asioille antamia merkityksiä ja heidän tulkintojaan tutkitusta kysymyksestä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Haastattelut toteutettiin niin, että jokaisen haastattelun vastaajina oli yksi vanhempi-lapsi pari. Testasin haastattelurungon kahdella henkilöllä. Haastattelukysymykset jakautuivat kolmeen yläluokkaan, jotka ovat miljö, ruokalista ja saavutettavuus. Kysymykset olivat avoimia kysymyksiä, koska tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää syvällisesti lapsiperheiden käsityksiä unelmaravintolasta. Kerroin haastateltaville, että heidän nimeään ei näy missään ja selitin että kirjoitan äänitetyn haastattelun tekstiksi tietokoneella. Selitin myös haastattelun etenemisen: montako kysymystä, mikä on

opinnäytetyöni aihe. Paikkana oli joko perheen koti tai taloyhtiöni kerhohuone. Näin välttyin ylimääräisiltä häiriötekijöiltä.

Haastattelut on nauhoitettu, koska nauhoituksen avulla kerätty tieto saadaan mahdollisimman hyvin talteen ja nauhoitus mahdollistaa haastattelutilanteen tarkastelemisen jälkikäteen. Tämä auttaa haastatteluvuorovaikutuksen analysoimisessa. Nauhoitetut haastattelut litteroitiin eli muutettiin kirjoitettuun muotoon. (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 14-16.)

Haastattelu ei tapahdu tyhjiössä, vaan on vuorovaikutustilanne. Johon vaikuttavat kaikki mukana olevat toimijat ja instituutiot eli sosiaalinen kenttä, johon haastattelu sijoittuu. Lasten kohdalla on erityistä se, että lapsen haastattelu tapahtuu vähintään kolmen henkilön välisenä vuorovaikutuksena eli haastattelijan, lapsen sekä huoltajan, koska lapsi ei voi täysin itse päättää osallistumisestaan tutkimukseen. Tässä tutkimuksessa lapsia on haastateltu huoltajan kanssa yhteisessä haastattelussa, jotta lapsi voisi kokea tilanteen turvalliseksi. Tutkimus etiikan kannalta on tärkeää, että lapselle annetaan riittävästi tietoa tutkimuksesta, haastattelusta ja lapsen vastausten käsittelystä. (Alasuutari 2005, 147-148.)

Vaikka tutkija pyrkiikin objektiivisuuteen suhteessa tutkittavaan ilmiöön, hän ei pysty koskaan täysin irrottautumaan omasta kulttuuristaan, kokemuksistaan tai tietopohjastaan. Näin ollen tutkijan ennako-oletukset vaikuttavat tutkimukseen aina suunnitteluvaiheesta sen loppuun saakka. Maarit Alasuutari tuo esiin, kuinka haastattelijan käyttämät termit ohjailevat huomaamatta haastateltavan lapsen vastauksia. Tutkijan on tärkeä olla tietoinen oman kielenkäyttönsä vaikutuksesta lapseen sekä aikuisen ja lapsen välisestä valtasuhteesta, joka on olennainen osa yhteiskunnallisia käytäntöjämme. Alasuutarin mukaan lasten kohdalla on tärkeää refleksiivisyys suhteessa haastateltavan lapsen tapaan kommunikoida. Lasten kohdalla kysymykset on hyvä liittää lapsen arkeen ja päivittäisiin tapahtumiin tai rajata ne ajallisesti tiettyyn tapahtumaan. (Alasuutari 2005, 147-162.)

5.3 Aineiston analyysi

Aineiston analyysiin käytän laadullista sisällönanalyysiä. Teen analyysin aineistolähtöisesti, eli pyrin siihen, että aikaisempi teoria ei ohjaa analyysia, vaan se etenee aineistosta käsin. Aineisto lähtöisessä analyysissa aineistosta valitaan tutkimuksen tarkoituksen mukaiset analyysiyksiköt ja aineisto muokataan teoreettiseksi kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 95.) On kuitenkin tärkeä huomioida, että täysin aineistolähtöistä tutkimusta on mahdoton tehdä, koska tutkijan omaama ennakkotieto ohjaa väistämättä analyysin etenemistä. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 96.)

Miles ja Huberman (1994) jakavat aineistolähtöisen sisällön analyysin kolmeen vaiheeseen, jotka ovat aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely ja aineiston abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.)

Aineiston pelkistäminen tarkoittaa sitä, että analysoitavasta informaatiosta, tässä tapauksessa haastatteluaineistosta, karsitaan pois kaikki tutkimuskysymyksen kannalta epäolennainen. Pelkistämistä ohjaa siis tutkimustehtävä ja sen voi tehdä esimerkiksi etsimällä ja koodaamalla, vaikka eri värein, aineistosta kaikki se tieto, jolla on tutkimuksen kannalta merkitystä. Aineistosta poimitut analyysiyksiköt voivat tarpeen olla yksittäisiä sanoja, lauseita tai ajatuskokonaisuuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109-110.)

Pelkistämisen jälkeen aineisto klusteroidaan eli ryhmitellään. Aineistosta esiin nostetut ja koodatut alkuperäisilmaukset järjestellään ryhmiin etsimällä niistä samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Näin ryhmitellyistä alkuperäisilmauksista muodostetaan alaluokkia, jotka nimetään niiden sisältöä parhaiten kuvaavilla käsitteillä. Tämä pelkistäminen tiivistää aineistoa ja antaa osviittaa tutkimuksen rakenteelle. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110.)

Aineiston abstrahointi eli käsitteellistäminen sisältää prosessin jossa alkuperäisilmauksista lopulta muodostetaan teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. Ryhmiteltyjä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110-111.)

6 Tutkimustulokset

6.1 Aikuisten käsitykset lapsiystävällisestä ravintolasta

Haastateltavat kertoivat käyvänsä lasten kanssa ravintolassa vähintään kerran kuukaudessa. Suurin osa kävi syömässä kerran viikossa, jolloin useimmat käynnit suuntautuivat pikaruokapaikkoihin. Kolmen mielestä lapsiystävällisiä ravintoloita on tarpeeksi. Neljän mielestä kaivataan lisää lapsiystävällisiä ravintoloita.

6.1.1 Ravintolakäyntien syyt

Haastateltavien vastaukset liittyen ravintolakäyntien syihin jakautuivat aika tasaisesti neljää eri luokkaan. Nämä olivat merkkipäivä, asioiden hoitamisen yhteydessä syöminen, ystävien näkeminen ja viikonloppu.

"Mun perheessäni on tapana aina, kun jollain on syntymäpäivät nii käydään isolla porukalla sitten syömässä ulkona." Aikuinen 2, äiti.

"Joo ja sitten syntymäpäiviin ja ja tota ylipäättäänsä niinku just viikonloppuun. Se on ihan kiva, et ei tarte laittaa kotona ruokaa nii tota." Aikuinen 8, äiti.

"Me käydään usein niinku Kaaressa syömässä, jos niinku menee aikataulut liian tiukaks, et ollaan käyty vaikka niinku pitää käydä ruokakaupassa ja sit todetaan, että ei vaan niinku ehi, ja et tota. Sillai käymää sit tietysti, jos on niinku menossa on jotain vaikka kaupungilla ostoksia ja sit käydään siinä yhteydessä." Aikuinen 3, äiti.

6.1.2 Ravintolan valitseminen

Lapset huomioidaan päätöksenteossa, mutta vanhemmat tekevät päätöksen lopulta itse. Monet vanhemmat antavat vaihtoehtoja, joista lapsi saa valita.

"No saatetaan antaa pari vaihtoehtoa, että ehkä joskus ehdotetaan, että mennäänkö tähän vai tähän ravintolaan, mutta kyllä sen päätöksen sitten vanhemmat lopulta tekee." Aikuinen 2, äiti.

Edullisuus vaikuttaa ravintolaa valittaessa. Hinta-laatusuhde, rahoille vastiketta ja että kaikille löytyy sopivaa syötävää, mikä useamman vastaajan mukaan vaikutti päätöksentekoon.

Internetin merkitys tiedon etsimisessä nousi esiin, monissa vastauksissa. Tietoa etsittiin ravintoloiden kotisivuilta, sosiaalisesta mediasta sekä arvioinneista. Vastauksissa nousi

esiin toive siitä, että internetissä löytyisi maininta lapsiystävällisyydestä. Yksi vastaaja kertoi suosivansa ravintoloita, joista voi varata pöydän internetin kautta.

”Miten etsit tietoa ravintoloista? J: Mä ravintolan omille sivuille meen katon ehkä löytyyks sieltä menua hinnastoa jotain kuvia ehkä siitä paikasta mitkä sit tavalla avaa sitä lisää minkä näköinen se sitten ennen, ku sinne sit mennään. Et näin täällä Suomessa ja ulkomailla sama juttu.” Aikuinen 1, isä.

Tietoa sopivista ravintoloista saatiin myös kavereiden, työkavereiden ja sukulaisten kautta.

Sijainti nousi merkittäväksi tekijäksi valittaessa ravintolaa. Vastaajat suosivat lähellä olevia ravintoloita ja sellaisia paikkoja, jotka ovat helposti saavutettavissa muiden asioiden hoitamisen yhteydessä. Sijaintiin liittyy myös se, että ravintolaan on helppo mennä.

”Sijainti on kans yleinsä aika tärkeetä, et miten sinne pääsee ja millä tavalla.” Aikuinen 4, äiti.

Vastaajat suosivat tuttuja ravintoloita, mitkä havaittu hyviksi.

”No, oikestaan ehkä mennään tuttuihin ravintoloihin enemmän lasten kanssa koska taas sitten tiedetään se, että lapset tykkää niistä ruuista ei tuu semmosta känkkää.” Aikuinen 1, isä.

6.1.3 Ympäristö

Turvallisuus kysymyksestä tuli esille henkilökunnan huolimattomuus sekä ravintolan suunnittelu. Vastaajien mukaan turvallisuus on merkittävä osatekijä lapsiystävällisyydessä. Turvallisuus koettiin kokonaisvaltaisena asiana, joka tulisi huomioida kaikilla osa-alueilla lähtien sisustuksesta ja varustelusta.

”No, joo vaikka jos on pieniä lapsia, että tarjoilijat, ku kantaa kuumia ruokia nii ei käy mitään sellasta, että putois lapsen päälle. Ja ylipäätään, et siel ravintolas ei oo mitää putoamisvaaraa, et olis joku kaide minkä yli lapsi vois pudota vaikka korkeelta. Et voi luottaa, et se lapsi voi jos siel on leikkipaikka nii voi päästää hänet sinne leikkipaikalle ja takasin kulkemaan ilman, et pitää koko ajan olla kauheesti kyttäämättä.” Aikuinen 6, äiti.

Siisteys oli tärkeä tekijä kolmelle vastaajalle. Lisäksi esiin nousi yleinen viihtyisyys.

”No, että se on rauhallinen, viihtyisä, puhdas, et siel on oma rauha vaikka olis lasten kanssa, että ei oo liian lähellä kukaan muu. Jaa kaunis, esteettinen vaikka.” Aikuinen 6, äiti.

Lähes kaikki vastaajat kokivat rauhallisuuden tärkeänä tekijänä.

”Et lähinnä lähetään siitä, että et mitä on X:lla on syönyt aikaisemmin sen mukaan sit pyritään valitsemaan, että koska sit se voi olla etteikö se ravintolassa oleva tilanne

monesti myös paljon muuta mielenkiintoista tai on jotain häiriötekijöitä nii sit, jos antaa täysin uuden ruuan niin sit se voi jäädä syömättä ja se aina harmittaa sit tosi paljon.” Aikuinen 4, äiti.

Tilavuus ja esteettömyys olivat tärkeitä monelle vastaajalle, koska lapsiperheet liikkuvat usein rattaiden/vaunujen kanssa.

”Ravintolaympäristöltä. No joo, siis mä tietenkki silleen, et siel oi sää tilaa, siis jos mä meen niinkun lasten kanssa nii jos on on vaunu ikäsii nii silloin oli aina hirveen tärkeetä, et sais jotenki vaunut siihen parkkeerattua hyvin et siis tilaa. Ja sitten se, että et tietenkki ois esimerkiks tämmösii loosseja, mis ois ehkä kivempi olla lasten kanssa sitten, että ois vähä semmosta lasten kanssa pääsis vähän ehkä sitten rauhallisempaan paikkaan, että ettei nyt ehkä keskeiselle keskeiselle siihen.” Aikuinen 8, äiti.

6.1.4 Varustelu

Lapsiystävälliseltä ravintolalta toivottiin lapsille sopivaa viihdykettä, jotta lapset jaksaisivat olla ravintolassa. Viihteen eri muotoja olivat muun muassa leikkipaikka, piirustusjutut, Leikkipaikka vaikuttaa päätöksen tekoon ja perheen viihtyvyyteen.

”Ainii ja sit meil oli ku viimeks ku oltiin siellä laivalla nii kesällä sai aamupalaa syödä siellä sillai, et siel oli konferenssisentteri rakennettu. Et siel oli niinku toinen leikkipaikka. Siel oli kaikki pallomeret ja pomppulinnat ja muut siellä niinku ravintolassa. Se oli kyllä ihan vanhemmille ihanaa, kun lapset pysty syömään 10 min ja juoksee sinne ja sitten me vaan jäätii 1-2 tunniks juomaan kahvia.” Aikuinen 3, äiti.

Ravintoloilta toivottiin lastenhuomioimista huonekaluissa sekä ruokailuvälineissä. Tämä tarkoittaa lastenaterimia, syöttötuolia yms.

”Ihan niinku ylipäättään, et onks tarjoo meille ei nyt oo enää tarvetta, mut syöttötuolia tai muille semmoselle sillee, et onks tarjolla syöttötuolit ja vaipanvaihto pisteet ja sitten jota niin semmonen yleinen hyvä meininki.” Aikuinen 7, äiti.

6.1.5 Asiakaspalvelu

Vanhemmat kokivat tärkeäksi, ett lasten käytöstä ei pidetä häiritsevänä. Tällöin aikuisetkin voivat rentoutua. Tästä syystä perheet välttävät liian hienostuneita ravintoloita. Kohdentaminen on tärkeää ja siihen tulisi vastaajien mukaan enemmän kiinnittää huomiota.

”Ehkä ennen kaikkea semmone rentous, että ei oo nii liian tiukkapiponen ilmapiiri ravintolassa että että. Tarjoilijat ja muutkin henkilökunta suhtautuu sillalaila ymmärtäväisesti, jos lapset nyt vähän sotkee.” Aikuinen 2, äiti.

Asiakaspalvelu oli selkeästi vanhemmille tärkeä aihe, josta syntyi paljon keskustelua. Lapsiystävällisyys näkyy vanhempien mukaan erityisesti siinä, että lapset huomioidaan

tasavertaisina asiakkaina ja he saavat yksilöllistä palvelua. Henkilökunnat eleet ja tapa tervehtiä myös lapsia ovat merkityksellisiä asioita.

”Kyl se on tota sanotaanko näin, et kyl mä laskisin et sillä henkilökunnallakin on niinku aika suuri merkitys, että ottaako sen lapsen huomioon siinä palvelussa, että se jos se lapsi unohdetaan tai sivuutetaan kokonaan nii siitä itelekin vähä semmone olo, et voi kysyä siltä lapseltakin itseltäänkin, mitä hän haluaa kyl se osaa kertoa, että mitä se juo tai mitä se haluaisi syödä, mutta voi sitten itse korjata, että sitten se että, kun on syöty niin voi kysyä onko syöny. Ja tosiaan se, et jos ne ruoat tulee huomioidaan se, et lapset ei jaksu välttämättä odottaa. Sit toinen on se, että aikuisetkin haluais joskus syödä rauhassa. Niin se, et se lapselle tuodaa se ruoka etukäteen nii ei se niinku pilaa sitä mitenkään sitä ravintolakokemusta niinku keneltäkään muulta.” Aikuinen 4, äiti.

”Ainaki just siel Satkaris on hirveen lapsiystävällistä ja tytötki usein saa sieltä jotku jätskit tai muuta niinku vaa sillee he ovat lapsia.” Aikuinen 7, äiti.

Ruoan odottaminen on hetki, johon vanhemmat kaipaavat lapselle tekemistä.

Vastauksissa nousi esiin muun muassa piirustusvälineiden tuominen sekä pieni naposteltava, jotka auttavat lasta jaksamaan odottaa. Yksi vastaaja toivoi lapsen ruoan tulevan ennen vanhempien ruokaa, koska se koettiin kaikkien kannalta parhaimmaksi.

”Sit yks, mikä ois kauheen ihana joissakin. Missäköhän ravintolassa se oli eiku se olikin laivalla ku oltiin. Se on musta kauheen ihana, ku siel on näitä tuodaan lapsille, ku sä meet nii vaikka a la carteen tämmöne piirustus tai siis tämmönen siis kynät ja sit tämmönen piirros. Must se on kauheen siis pieni asia mikä ei välttämättä välttämättä ois mikää kalliskaan, ku ei sen tarviskaa olla semmonen mikän iso vihko. Niin ihan tämmönen et ne voi sit piirrellä siinä, ku ne odottaa ruokaa et ihan tämmönen ois joku ja sit leikkipaikka on se on ihan kiva kyllä. Yleensähan ne on hirveen pieniä, mut et kyllä ne viihtyy viihtyy siellä kuitenkin. Ja sit onhan näitä missä on jossain Chicosis on tämmönen ns. tietokone, mis voi tai semmone mis voi väritellä tämmöset on ihan kivoja, koska kyllähän ne helpottaa sitä odottamista et ku lapset ei kuitenkaan jaksu niin olla paikoillaan niin. On niillä iso merkitys.” Aikuinen 8, äiti.

”Ja sit ne teki isosiskolle sen aterian ja okei sit niin oli viel se oli semmonen tosi rauhallinen ilta heinäkuu ilta et siel ei juuri ketää muuta arki-iltana ollut. Sitten tota tarjoilija haki jossain vaiheessa, ku sil oli aikaa haki tommosen jonku sitarin tai mandoliinin soitteli siinä. Sit se otti pikkusiskon syliin jossain vaiheessa ja tanssi sen kanssa kanssa. Vei isosiskon keittiöön. Isosisko sai tehdä siellä tsatsikileivän itselleen odottaessaan ja muuta. Ja isosisko niinku sen jälkeen niinku puhu siitä tosi kauan ja se oli sille paljon isompi juttu kuin se Linnanmäki sinä päivänä. Et parasta siinä päivässä oli ravintolakäynti. Et jotenki niinku emmä tiiä se laitto niinku omaa persoonaansa peliin siinä ihan hirveesti ja jotenki niinku otti sen lapsen ihmisenä nii kyl se jäi meille mieleen. Et tietysti se ihan normi lapsiystävällisyys tuntee olevansa tervetullut lapsen kanssa nii e. Mä en oikestaan kokenu siinä mitään ongelmaa muilta oon kuullu, et saattaa kokea että lasta ei sais viedä tai katottain jotenki pahasti mutta tota. Meiät on aina hirveen hyvin otettu vastaan.” Aikuinen 3, äiti.

Lisäpalvelut eivät vaikuta ravintolan valintaan. Ravintolan logolla varustelut tuotteet eivät kokeneet merkitykselliseksi. Yksi vastaajista antoi lisäarvoa oheistuotteille. Muutama vastaaja piti hyvänä ideana tapahtumien järjestämisen ravintokäynnin yhteyteen. Tällaisia

tapahtumia ovat esim. taikuri tai oman jäätelöannoksen kokoaminen. Yksi henkilö mainitsi, että kanta-asiakkuus kannustaa menemään uudelleen ravintolaan.

6.1.6 Ruoka

Lapset saavat itse vaikuttaa päätökseen siihen, mitä syövät. Vanhemmat antavat monesti vaihtoehtoja annoksia valittaessa.

"No yleensä luetaan, että mitä siellä lasten annoslistalla on ja sitte ehkä vähän niinku ehdotetaan jotain mut kyl lapset saa sit itekki sanoa sitten sanontansa. Kyl me saatetaan ehkä vähän just ehdottaa jotain painokkaammin jotain tiettyä ruokaa, mut sit jos lapsi ehdot ehdottomasti sitä mieltä et ei halua sitä niin sitten hän saa itse kyllä päättää."

Aikuinen 7, äiti

"Meen sillä, että mitä mä kysyn lapsilta. Mä kysyn aina mitä ne haluaa syödä, että jos siellä lastenmenuu, nii siellä on yleensä ne kolme neljä viis vaihtoehtoa ja tota niistä mikä maistuu."

Niin tota mm mulla J on alkanu hirveesti kokeilee, et se ei nykysin aina oo se, jos ollaan jossain muussakin paikassa, ku hampurilaispaikassa ni ei se enää tota välttämättä oo se ranskanperunat ja hampurilainen, et kyllä nyt kokeilee välillä lihapulliaakin ja kalaakin. Et se syö. S ottaa kalaa aika useinkin. Et se on niinku sinällään. Lapset valikoi siis itse listalta."

Aikuinen 8, äiti.

Mahdollisuus erityistoiveisiin lastenannoksissa koettiin hyvänä.

"Me oltiin Zorbasissa. Me oltiin oltu lintsillä se päivä ja sit mentiin Zorbasiin syömään sen jälkeen niillä ei oo lastenlistaa ja sit ne sanoo, että meillä ei oo lastenlistaa me keskustellaan lasten kanssa, että mistä he pitää. Ja tehdään sen mukaan ateria ja tää oli siis kreikkalainen mies joka ei juuri puhunut suomea. Siinä sit keskusteli V:n kanssa, et mistä siin oli jotain sanoi sillai: "Mistä sinä tykkäät? Pastaa, perunaa, jotain tällästä kanaa laitetaanko juustoa." V: Ei ei äiti tykkää juustosta minä en tykkää."

Aikuinen 3, äiti.

Toivottiin annoskokoa puolitettuna aikuisten listalta tai lapsille omaa listaa. Kaikissa ravintoloissa ei vastaajien mukaan ole erillistä lastenlistaa vaan annokset saadaan puolikkaina. Yksi vastaaja toi esiin hyvän kokemuksen ravintolasta, jossa lastenannos tehtiin täysin lapsen toiveiden mukaan.

"Siljalla olla siin italialaisessa nykyään semmonen, että ei oo lastenlistaa, et lapsille puolikkaat annokset listalta."

Aikuinen 3, äiti.

"No lapsille ihan omia ruokia tai sitten samat ruoat, mutta pienemmässä koossa. Sekin on ainakin toiminut muutamassa paikassa. Et tota silloin se hinta on sen muutama euro pienempi et tota tän tyyppiset ainaki mun mielestä toimii tosi hyvin."

Aikuinen 1, isä.

"Ää sitten taas ihan listalta tilattaessa nii niin no mun mielestä välttämättä ei tarvitse olla mitään erillistä lastenlistaa. Et oikestaa mielumminkin niin, että opetetaan lapsia syömään samoja ruokia, ku aikuisetki. Et toki plussaa siitä jos on mahdollista tilata puolikkaita annoksia ja just vaikka miedommin maustettuna. Että sitten maistuis niille lapsillekin, mutta kyllä me ollaan pyritty siihen, et maisteltais kaiken tyyppisiä erilaisia ruokia. Ei nyt välttämättä tarvi olla jotain niin, ku vakio nakit ja muusi annosta aina siellä listalla, et ei todellakaan mielumminkin ehkä niin sitten saatais ravintolassa syömisen kautta vähän

laajennettuu ruokakulttuuria. Ja opetettua lapsilleki laajemmin kuin mitä kotona tulis.”
Aikuinen 2, äiti.

Monipuolisuus ruokalistalla herättää monenlaisia mielipiteitä. Osa vastaajista toivoi lapsille tavallisia ruokia ja osa vaihtoehtoja. Tavallisella ruoalla tarkoitetaan miedosti maustettua sekä kotiruoan tyylistä ruokaa. Aikuisten mukaan lapset kaipaavat tuttuja ja turvallisia annoksia, joissa ei ole esimerkiksi yrtejä. Vanhemmat olivat sitä mieltä, että kotona kokeillaan ja totutetaan mausteisempaan ja eksoottisempaan ruokaan. Näin ollen ravintolassa ei jää annos syömättä sen takia, kun ruoka poikkeaa totutusta. Toisaalta sanottiin, että lastenlistat ovat usein tylsiä ja mielikuvituksettomia.

”Jos mä meen ravintolaan nii mä oon jo sen oppinu, että mun on hirveen turhaa tilata kauheen mitään eksoottista. Hyvähän se on et se tottuu makuihin, mut mielummin mä totutan sitä kotona, kun sit meen ja maksan sen annoksen mitä ei syödä. Et mulle on melkein tärkeintä, et kunhan se lapsi sitten syö siellä jotain, et olkoon sit niitä ranskanperukoita.” Aikuinen 8, äiti.

”No semmonen missä on tarpeeksi valinnan varaa, mut ei kuitenkaa ehkä nii liikaa. Ja sitten tota semmone mis ois jotain vähä terveellisii vaihtoehtoja. Tosi usein ne on just ne ranskalaiset ja nakit ja lihapullat ja semmoset nii. Ois toivetta, että olis just semmonen joku terveellisempi vaihtoehto et sellast paikkaa ei oikee tunnu olevan. Et se on just aina silleen meillä se mäkkäri tai satkar et se satkar on aina parempi kyllä sitten. Vaihtoehtoja sinne lapsetki halua helposti, mutta ois kiva jos ois joku semmone mis ois jotain luomuruokaa ja sit semmosta niinku jotenki helposti lähestyttävää mut semmost terve henkistä.” Aikuinen 7, äiti.

Terveellisyys on teema, joka näkyy vastauksissa. Vanhemmat ihmettelivät miksi aikuisilla usein on terveellisemmät annokset kuin lapsilla.

”Ehkä enemmänkin just lastenlistassa, että monestihan vaikuttaa sieltä, että lastenlistalla tälläisiä raskalaisia ja nakkeja, vaikka aikuisten ruuat oliskin ihan terveellisiä vaik omalla kohdalla huomaa, että enemmänkin on ehkä kiinnostunut siitä lastenruokavalion terveellisyydestä, vaikka itse välillä söiskin jotain ihan muuta kuin pitäisi. Että hassusti joskus ravintoloiden listoilla taas onkin sitten ihan päinvastainen asetelma, että vaikka vanhemmat mielellään lapsille syöttäisiki vähän terveellisempää ruokaa kuin, mitä itse sitten syövät niin ravintolistoja tarkastelemalla tulee sellanen vaikutelma, että tarjonta olis just päinvastasta, että aikuisille on kyllä hyvin terveellistäkin ruokaa tarjolla, mutta lapsille taas sitten enempi tämmöstä roskaruokaa.” Aikuinen 2, äiti.

Toivottiin lasten ruokalistaan kuvia annoksista, jotta lapset näkevät millaisen annoksen saavat. Esimerkiksi yhden haastateltavan lapsi oli tilannut lehtipihvin. Lapsi luuli, että saa kasvisannoksen, mikä on ison lehden muotoinen.

”Lehti kuulostaa siltä, että jotain lehdistä. Et sillai kuvat ruokalistalla lastenlistalla ihan älyttömän tärke juttu ... Koska eihän lapset osaa lukee ja ne ei välttämättä ymmärrä niit kuvauksia että se on kyl ihan konkreettinen toive.” Aikuinen 3, äiti.

Nykyisin haastateltavien lapsilla ei ollut enää ruoka-aineallergioita. Eikä vastauksissa siis käynyt ilmi, miten lasten erityisruokavalioihin suhtaudutaan.

6.2 Lasten käsitykset lapsiystävällisestä ravintolasta

Lasten vastauksissa selviää ruoan olevan oleellinen asia ravintolakäynnille. He menevät mielellään aina ravintoloihin.

6.2.1 Ruoka

Lasten mukaan he valitsevat itse ruokansa ravintolassa. Paitsi kahden mukaan vanhemmat valitsevat heidän puolestaan.

Kun lapsilta kysyttiin, millaista ruokaa he haluaisivat ravintolassa syödä, he mainitsivat tavallisia kotiruokia, kuten pasta, kalaa, lihapullia, kanakastiketta, makaronia ja jauhelihaa ja pinaattilettuja.

”Noo, mä voisin syyä vaikka jotain riisiä ja jotain kastiketta vaikka.” Lapsi 7A, tyttö 8v.

Toisaalta lapset kertoivat pitävänsä rasvaisesta pikaruoasta, esimerkiksi pitsasta ja ranskalaisista.

”Satu: Mikä on sun lempiruokaa, jos sä saisit valita minkä vaan annoksen?

L: Nugettia ja hampurilaista”. Lapsi 6, poika 7v.

6.2.2 Ravintolakäyntien määrä

Olivat sitä mieltä, että käydään ravintoloissa usein syömässä. Yhden lapsen mielestä käydään liian harvoin syömässä ulkona.

”Satu: Käyttekö usein ravintolassa?

J: Ää, eei

S: Haluisit käydä useemmin.

J: Mitä?

S: Haluisit käydä useemmin?

J: Joo”. Lapsi 8, tyttö 8v.

6.2.3 Lempi ruokapaikka

Lasten mukaan tavallinen kotiruoka on parasta, joten heidän lempi ruokapaikkansa ovat sellaisia, josta saa tuttua ruokaa. Pari haastateltavaa lasta pitävät pitsasta. Kaksi mainitsi Subwayn.

"Satu: Mikä on lempiruokapaikkasi ja miksi?"

D: Mmm, Subi siksi koska tykkään patongeista." Lapsi 1, poika 9v.

Toisaalta jotkut tykkäävät etnisistä ravintoloista. Lapset mainitsivat muu muassa nepalilaisen ja kiinalaisen ravintolan.

Yksi lapsi mainitsi laivan mieluisana muistona.

6.2.4 Unelma ravintola

Yksi tyttö oli tehnyt paperille listaa, minkälainen olisi hänen unelma ravintolansa. Hän toivoi valkoista ja pinkkiä sisustuksessa, ruoaksi kanasalaattia, kalaa, juustohampurilaisia, ranskalaisia, pitsaa. Juomaksi teetä, maitoa, vettä ja limsaa.

Unelma ravintolaan liittyen tuli esiin monenlaisia toiveita. Yksi vastaaja toivoi ravintolan olevan keltainen ja vaaleanpunainen, missä paljon karkkia ja prinsessa teema.

Leikkipaikkaa toivottiin unelmaravintolaan. Leikkipaikassa olisi pallomeri. Jälkiruoksi toivottiin vohveleita kermavaahdon kera.

6.2.5 Ravintolassa on kivaa

Ravintolassa on lasten mukaan kivaa. Heillä oli selkeästi positiivisia kokemuksia ravintola käynneistä. Ruoka nousi kaikkein keskeisimmäksi osaksi ravintolakäynneissä. Osassa haastatteluista kävi ilmi, että lapset muistavat erityisellä lämmöllä jotain tiettyä erikoisannosta, kuten jäähilejuomaa.

"Satu: Mm. Mikä ravintolassa on kivaa?"

H: Noo, emmä tiedä. Siellä on niinku vaa kivaa mun mielestä." Lapsi 7A, tyttö 8v.

"Satu: Mikä ravintolassa on kivaa?"

A: Jälkiruoka." Lapsi 4, tyttö, 3v.

"Satu: Tuleeks sul jotain viestiä, minkä sä haluisit sanoa ravintoloille?"

L: Siellä on hyvää ruokaa!" Lapsi 6, poika 7v.

"Satu: Onko sinulla joku kiva ravintolamuisto?"

L: On.

S: Kerro mulle

L: Koska siellä on Rivoletossa on niin hyvää pitsaa, että saa veden kielelle." Lapsi 7B, tyttö 6v

Yhden lapsen mielestä ravintolassa on liian kallista.

"Satu: Onko ravintolassa jotain tylsää?"

L: Siel on kallista." Lapsi 6, poika 7v.

6.2.6 Viihde

Lapset muistivat ravintolakäynneistä leikkipaikan ja lelut.

"Satu: onks sulla joku erityinen ravintolamuisto mikä on jäänyt mieleen?"

D: yksi punainen auto

S: mikä siitä teki erityisen?"

D: sen takia, että se sit jos sitä vetää taaksepäin niin se menee eteenpäin." Lapsi 1, poika 9v.

"Satu: Joo. Missä viimeksi kävitte syömässä, mikä siellä oli kivaa?"

L: Mäkkärissä. No koska no koska ää me saatiin sieltä ku me otettiin lastenateriat ja ku me saatiin sielt sellasen sellanen lelu.

S: Mm-m. Se oli hyvä juttu.

L: No paketti

E: Ne ei yleensä saa niitä leluja. ku nyt siin oli erityisen hieno.

L: Semmonen pussi

S: Joo. Mikä sielt pussista tuli?"

L: No selane kynä ja sellasii tarroi semmone vihko." Lapsi 7B, tyttö 6v.

Yleisesti ottaen heidän vastaukset olivat lyhyitä ja heistä oli vaikea saada irti pitkiä vastauksia. Aikuiset ohjasivat joissain haastatteluissa lasta vastauksissa tai vastasivat puolesta, kun lapsi ei tiennyt mitä sanoa.

7 Pohdinta

7.1 Päätulokset

Tutkimustulokset osoittavat, että lapsiperheiden ravintolakäynti on laaja kokonaisuus, jonka onnistumiseen vaikuttavat monet eri osa-alueet. Palvelupolku sisältää ajatuksen prosesseista, mikä lähtee tiedon etsimisestä ja sisältää itse palvelun lisäksi muun muassa sisustuksen, tilat, tarpeet ja asiakaspalvelun. Haastatellut lapsiperheet painottivat ruoan lisäksi tilojen, asiakaspalvelun sekä viihteen tärkeyttä.

Gerdt & Korkiakoski painottivat saavutettavuuden tärkeydestä. Ruoan nopeudesta sekä asioiden sujumuudesta. Myös haastatellut vanhemmat toivat esiin, että helppous on yksi merkittävä tekijä ravintolan valinnassa. Helppouteen liittyy sekä sijainti, että tuttuus. Lapsiystävällisiä ravintoloita oli joidenkin vanhempien mielestä riittävästä, mutta he käyvät aina samoissa hyväksi havaituissa paikoissa. Palvelun sujumuus korostuu asioinnin sujumuus ja nopeus, koska lapset ovat kärsimättömämpiä. Internetillä on suuri merkitys tiedon haussa ja ravintoloiden kannattaa mainita lapsiystävällisyys nettisivuillaan.

Ruokasuositukset ja terveellinen ravinto ovat nykyisin hyvin omaksuttu. Vanhemmat toivovat laadukasta ja monipuolista ruokaa myös lapsillensa. Tässä oli myös vaihtelua eri perheiden välillä. Lasten erilaiset mieltymykset näkyivät jo kolme vuotiaiden välillä. Siinä missä toinen lapsi halusi vain syödä ranskalaisia, toisen lempiruoka on kanasalaatti.

Segmentoinnissa lapsiystävällisyys tarkoittaa vanhempien sekä lasten huomioon ottamista asiakkaina. Vanhemmat toivat erityisellä lämmöllä esiin muistoja siitä, miten jossain ravintolassa oli lapset huomioitu asiakaspalvelussa. Vanhemmilla on päätösvalta loppupeleissä, mutta he huomioivat lapsen/lasten mielipiteen/mielipiteet.

Lapsia saatetaan pitää häiritsevinä asiakkaina, jotka sotkevat ja pilaavat muiden ruokarauhan. Vanhemmat toivatkin esiin, että lapsiystävällisessä ruokapaikassa ei tarvitsisi stressata lasten käytöstä. He odottivat ravintolan henkilökunnalta ymmärrystä ja tilannetajua sekä valmiutta ohjata lasta tarvittaessa. Lisäksi toivottiin turvallisuutta, jotta lapsen voi päästää vapaasti leikkipaikkaan ilman pelkoa.

Kirjallisuudessa nousi esiin ruokailun kasvava viihteellisyys ja se, että erityisesti lapset houkutellaan syömään viihteen avulla. Viihde oli myös sekä aikuisten, että lasten mielestä olennainen osa lasten ravintolakokemusta. Kaikki lapset toivoivat ravintolaan leikkipaikkaa.

Uvilan mukaan lapsiperheiden tärkeimpiä kriteerejä ravintolalle olivat sijainti, miljöö, palvelu, tuotteet, wc-tilat, leikkilat sekä extra palvelut. Nämä nousivat esiin tämän tutkimuksen tuloksissa lukuun ottamatta saniteettitiloja, joita ei mainittu. Uvilan luoma arviointikriteeristö lapsiystävällisyyden mittaamiseen on siis monista osin yhteneväinen tämän tutkimuksen tulosten kanssa, vaikka lasten ikäjakauma on eri.

ABC on hyvä esimerkki ravintolaketjusta, missä on lapset huomioitu palvelupolun alusta loppuun saakka. ABC:llä on lasten aterimet, astiat, syöttötuolit, eri ikäisille lastenlistat, maskotti Apsi apina, leikkipaikka, buffet ateriaan kuuluu jälkiruoka ja kaikki tieto asiakkaalle löytyy ABC nettisivuilta. Ravintola Farang kertoo sivuillaan esteettömyydestä rattaiden kanssa. Tämä nousi vanhempia haastateltaessa esille.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Lasten haastatteleminen tuo omat haasteensa tutkimuksen toteuttamiseen. Heitä haastateltiin yhtä lukuun ottamatta vanhemman/vanhempien läsnä ollessa, jotta tilanne olisi turvallinen. Lapset osoittautuivat vähäpuheisiksi. Tämä oli yllätys, johon ei oltu täysin varauduttu. Näin ollen lasten vastaukset olivat huomattavasti suppeampia kuin aikuisten. Voi olla, että vanhempien läsnäolo ohjasi lapsia vastaamaan tietyllä tavalla. Muutama vanhempi vastasi useamman kerran lapsen puolesta lapsen ollessa pitkään hiljaa. Ekan kerran, kun tein haastattelua, haastattelin lasta ensin ja kerroin, miten haastattelu etenee.

Koska haastateltavat löytyivät naapureista ja lapseni päiväkotikavereiden vanhemmista, oli heidän asuinalueensa suppea, mikä saattoi vaikuttaa tuloksiin. Kaikki vastaajat olivat kantasuomalaisia. Vanhempien iät ja elämäntilanteet olivat kuitenkin toisistaan poikkeavia. Osa oli opiskelijaperheitä ja osa työssäkäyviä, joten heidän tulotasonsa vaihteli.

Jos nyt alkaisin tehdä tutkimusta, ottaisin enemmän vähän vanhempia lapsia haastateltaviksi. Koska vanhemmat lapset osaisivat luultavasti perustella laajemmin kysymysten vastaukset ja kertoa omia näkemyksiään. Miesten osuus vastaajista oli pieni ja olisi mielenkiintoista kuulla enemmän heidän näkemyksiään.

Haastatteluja oli mukava tehdä ja olin yllätynyt, miten helposti sain haastateltavat ja miten positiivisesti vanhemmat suhtautuivat tutkimuksen tekemiseen. Muutama pyysi mahdollisuutta lukea valmis tutkimus, joten aihe kiinnosti heitä. Tällä hetkellä olen tyytyväinen siihen, mitä olen saanut aikaiseksi opinnäytetyöni eteen.

Etsin lapsiperheisiin liittyviä artikkeleja lehdistä ja sosiaalisesta mediasta. Selvisi minulle, että luotettavuus niissä oli epäselvää. Kirjoitukset olivat enemmän mielipidetekstejä eikä varsinaiseen laajempaan tutkimukseen liittyviä.

Olen yllättynyt, miten vähän aiheesta on tehty tutkimuksia. Lapsiperheet ovat mielestäni käyttäneet kiitettävästi ravintoloiden palveluita vuosia. Ravintolassa käyntien syyt ovat vaihtuneet. Nykyään on matalampi kynnyks mennä syömään ulos.

Lähteet

- Alasuutari, M. 2005. Mikä rakentaa vuorovaikutusta lapsen haastattelussa? Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) Haastattelu – tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. s. 145-162. Vastapaino. Tampere.
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Edita. Helsinki.
- Ekström, K. 2010. Consumer Socialization in Families. Teoksessa Marshall, D. (Toim.) 2010, Understanding Children as Consumers. s. 41-60. Sage Publications. London.
- Farang a. Esteettömyys. Luettavissa: <http://farang.fi/ravintola-ja-tilat/esteettomyys/>. Luettu: 5.7.2016.
- Farang b. Lapsille ja perheille. Luettavissa: <http://farang.fi/ravintola-ja-tilat/lapsille-ja-perheille/>. Luettu: 5.7.2016.
- Farang c. Ravintola ja tilat. Luettavissa: <https://farang.fi/ravintola-ja-tilat/>. Luettu: 11.7.2016.
- Foodora. Suosikkiravintolasi tuotuna. Luettavissa: <https://www.foodora.fi/>. Luettu: 7.9.2016.
- Gerdt, B & Korkiakoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus työkalupakki. Talentum. Helsinki.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOYpro. Helsinki.
- Hämäläinen, M. & Kiiras, H. & Korkeamäki, A. & Pakkanen, R. 2016. Palvelun taitajaksi. Sanoma Pro Oy. Helsinki.
- Huhtala, M. 2015. Asiakaspalvelu vaatii psykologista silmää. Luettavissa: http://herkkuammatti.fi/pdf/Fidary_asiakaspalvelu_lowres.pdf. Luettu: 14.6.2016.
- Kirves, K. & Vuorela, U. 2015. Missä perhe syö mukavasti ja hyvin? Yle 22.10.2015.

Ilmianna lapsiystävällinen ravintola! Luettavissa:

<http://yle.fi/aihe/artikkeli/2015/10/22/missa-perhe-syo-mukavasti-ja-hyvin-ilmianna-lapsiystavallinen-ravintola>. Luettu: 11.8.2016.

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiateollisuus ry, Jyväskylän ammattikorkeakoulu Savonia-ammattikorkeakoulu, s. 42-59. Kuopion Muotoiluakatemia. Tampere.

Kukkonen, A. 2016. Rennommin ruokapöydässä. Lapsen terveys, s. 6. Mediaplanet. Maaliskuu 2016,

© 2007-2017 Köökki Oy. Brunssit. Luettavissa: <http://cafekoket.fi/menu/brunssit>. Luettu: 11.7.2016.

Marshall, D. & O'Donohone S. 2010. Children and Food. Teoksessa Marshall, D. (Toim.) 2010, Understanding Children as Consumers. s.167-183. Sage Publications. London.

Marshall, D. (Toim.) 2010, Understanding Children as Consumers. Sage Publications. London.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – Yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiateollisuus ry, Jyväskylän ammattikorkeakoulu Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion Muotoiluakatemia. Tampere. s. 20-41.

Mäkelä, J. & Palojoki, P. & Sillanpää, M. 2003. Ruisleivästä pestoon. Näkökulmia muuttuvaan ruokakulttuuriin. WSOY. Helsinki.

NRA 2013. Why your restaurant should connect with kids. Luettavissa: <http://www.restaurant.org/Manage-My-Restaurant/Marketing-Sales/Specialty-Promotions/Why-your-restaurant-should-connect-with-kids>. Luettu: 1.6.2016.

NRA 2014. Re-engineering your kids' menu? Try these 8 healthful tips. Luettavissa: <http://www.restaurant.org/Manage-My-Restaurant/Food-Nutrition/Nutrition/Re-engineering-your-kids%E2%80%99-menu-Try-these-8-healthf>. Luettu: 14.6.2016.

- Pihlman, O. 2015. Voiko lapsen ottaa mukaan hienoon ruokaravintolaan? Yle 13.11.2015.
Luettavissa:
http://yle.fi/uutiset/voiko_lapsen_ottaa_mukaan_hienoon_ruokaravintolaan/8450225.
Luettu: 11.8.2016.
- Ranta, E. 2012. Kiljuvat lapset ja vaativat vanhemmat – siinäpä haaste ravintoloille.
Luettavissa: <http://www.taloussanomat.fi/i ihmiset/2012/02/13/kiljuvat-lapset-ja-vaativat-vanhemmat-siinapa-haaste-ravintoloille/201223044/139?n=1>. Luettu: 14.6.2016.
- ResQ. Pelasta päivällinen. Luettavissa: <https://resq-club.com/>. Luettu: 31.8.2016.
- Restel. Nyt lapset ovat asialla! Luettavissa: <https://www.restel.fi/fi/lapsetasialla>. Luettu: 5.8.2016.
- S-kanava. Tarkemmilla ostotiedoilla hyötyä ja helppoutta arkeen. 27.7.2016. Luettavissa:
https://www.s-kanava.fi/uutinen/tarkemmilla-ostotiedoilla-hyotya-ja-helppoutta-arkeen/2887789_384136. Luettu: 31.8.2016.
- S-ryhmä a. Asemat. Luettavissa: <https://www.abcasemat.fi/fi/asetat>. Luettu: 11.7.2016.
- S-ryhmä b. Lapsille tarjottavat palvelut ABC -liikennemyymälöissä. Luettavissa:
<https://www.abcasemat.fi/fi/abc/ruokailu-ja-ostokset/lapset>. Luettu: 5.7.2016.
- Sre. Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma. 2009b. Suomessa lapsiperheet käyvät vähän ravintolassa. Suurin syy löytyy ravintolalaskusta. Tiedote. 26.8.2009.
Luettavissa: Haaga-Helia 2013. Tutkintosäntö. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/opintoopas/yleista-hhsta/tutkintosaanto>. Luettu: 10.6.2016.
- Smith Killian, K. 2009. Restaurant marketing strategies for playing to kids and families. The ten-minute manager's guide to playing to kids and parents. Restaurants & Institutions. 119, 8.
- Sarajärvi, S. & Tuomi, J. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.
- TableOnline. Parhaat ravintolat TableOnlinessa. Luettavissa: <https://www.tableonline.fi/>.
Luettu: 31.8.2016.

Tiittula, L. & Ruusuvuori, J. 2005. Johdanto teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) Haastattelu -tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. s. 9-21. Vastapaino. Tampere.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. Hämeenlinna.

Ulvila, K. 2012. Perheravintolan lapsiystävällisyyden arvioimiskriteeristö. Opinnäytetyö. Savonia ammattikorkeakoulu. Luettavissa: file:///C:/Users/satu/Documents/HAAGA-HELIA/Oppari/Ulvila_Kati_oppari.pdf. Luettu: 5.8.2016.

Unicef. The convention on the rights of the child. Luettavissa: http://www.unicef.org/crc/files/Guiding_Principles.pdf. Luettu: 5.8.2016.

VRN, Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Terveyttä ruoasta! Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014. Luettavissa: http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/files/images/vrn/2014/ravitsemussuositukset_2014_fi_web.pdf. Luettu: 7.9.2016.

Virtanen, I. 2016. Ovatko lapset oikeasti tervetulleita ravintoloihin? Keskisuomalainen 07.06.2014. Luettavissa: <http://www.ksml.fi/mielipide/mielipidekirjoitus/Ovatko-lapset-oikeasti-tervetulleita-ravintoloihin/254588>. Luettu: 11.8.2016.

VRN & THL 2016. Valtion ravitsemusneuvottelukunta & Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Syödään yhdessä – ruokasuositukset lapsiperheille. Suomenyliopistopaino Oy. Tampere. Luettavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129744/KIDE26_FINAL_WEB.pdf?sequence=1. Luettu: 11.8.2016.

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset

Kysymyksiä lapsille

Minkälaista ruokaa haluat syödä ravintolassa?

Mikä ravintolassa on kivaa?

Onko ravintolassa jotain tylsää?

Käyttekö usein ravintolassa?

Mikä on lempiruokapaikkasi, miksi?

Onko sinulla jotain erityisiä muistoja ravintolasta?

Valitsetko itse ruokasi?

Kysymyksiä aikuisille

Kuinka usein käyt lapsen / lasten kanssa ravintolassa?

Liittykö ravintolassa käynti erityisiin tapahtumiin esim. synttärit?

Minkä tekijöiden perusteella valitset ravintolan?

Miten etsit tietoa ravintoloista?

Ovatko lapset mukana päätöksenteossa tai huomioidaanko heidän toiveitaan ravintolaa valittaessa?

Mikä tekee asiakaspalvelusta lapsiystävällisen?

Mitä toivoisit ravintolaympäristöltä?

Ovatko jotkin turvallisuuteen liittyvät tekijät mielestäsi otettava erityisesti huomioon?

Millainen on lapsiperheen kannalta onnistunut ruokalista?

Miten valitsette lasten annokset?

Onko lisäpalveluilla merkitystä ravintolakokemuksen kannalta? Millaista merkitystä?

Onko vielä jotain tekijöitä, jotka haluaisit nostaa esiin lapsiystävällisyyteen liittyen?

Koetko lapsiystävällisiä ravintoloita olevan tarpeeksi?

Millä perusteella valitset ruokapaikan?

Mitä haluat sanoa ravintoloille?

Aina voi kysyä tarkentavia kysymyksiä esim. kerro tarkemmin mitä tarkoitat