

Asiakasyhteistyön kehittäminen – Ruokaraatitoiminta espoolaisissa kouluissa

Tuija Sivonen

Opinnäytetyö

Ylempi amk-tutkinto

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma

2013



<p>Tekijä tai tekijät Tuija Sivonen</p>	<p>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi 2009</p>
<p>Raportin nimi Asiakasyhteistyön kehittäminen - Ruokaraatitoiminta espoolaisissa kouluissa</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 63+8</p>
<p>Opettajat tai ohjaajat Pirjo Nuotio ja Johanna Rajakangas-Tolsa</p>	
<p>Kouluruokailusta ja sen kehittämisestä on tehty lukuisia tutkimuksia ja hankkeita. Oppilaat eivät puheissaan arvosta kouluruokailua kovinkaan korkealle. Kouluruokailua tulisi kehittää yhdessä ruokailija-asiakkaiden eli oppilaiden kanssa. Ruokapalveluiden tuottajien tulisi pohtia ja kehittää uudenlaisia tapoja asiakkaan kuunteluun ja asiakastietojen keräämiseen.</p> <p>Espoo Catering -liikelaitos järjestää ja tuottaa Espoon kaupungin toimialojen tarvitsemat ateriapalvelut. Sen suurin asiakasryhmä on sivistystoimi ja ruokailija-asiakkaana koulujen oppilaat. Useissa espoolaisissa kouluissa on ollut toiminnassa ruokaraadit ruokailijoiden ja keittiöhenkilökunnan yhteistyöfoorumina. Ruokaraadin tavoitteena on kehittää kouluruokailua. Ruokaraatien toiminnasta tulee tehdä säännöllistä ja niiden toimintaa on seurattava. Oppilaiden mielipiteet kouluruokailusta ja sen kehittämisestä tulee saada Espoo Catering -liikelaitoksen käyttöön. Oppilaiden ja keittiöhenkilöstön välisellä hyvällä yhteistyöllä on mahdollista parantaa oppilaiden asennetta kouluruokailua kohtaan.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on kehittämistehtävä, joka käsittelee espoolaisten koulujen ruokaraatitoimintaa ja sen kehittämistä. Lähestymistavaksi on valittu konstrukttiivinen tutkimus. Tutkimusmenetelminä on käytetty kyselyä, haastattelua ja havainnointia. Kyselyllä kartoitettiin ruokaraatitoiminnan nykytilaa. Haastatteluilla etsittiin vastauksia ruokaraatien toimimattomuuteen tai toimivuuteen. Havainnoinnin avulla kerättiin tietoa ruokaraadin jäsenten rooleista ruokaraadin palaverissa. Opinnäytetyö on tehty vuosina 2010–2013.</p> <p>Opinnäytetyön konkreettisena tuotoksena syntyi uudistettu ruokaraadin toimintamalli Espoo Catering -liikelaitoksen käyttöön. Toimintamallin rinnalle luotiin työkaluja ruokaraatitoiminnasta vastaaville henkilöille. Ruokaraadin toimintamallia ja työkaluja voivat hyödyntää kaikki kouluruokailua järjestävät tahot.</p>	
<p>Asiasanat ruokaraati, kouluruokailu, kehittäminen, asiakkuudenhallinta</p>	

Master in Hospitality Management

<p>Authors Tuija Sivonen</p>	<p>Group or year of entry 2009</p>
<p>The title of thesis Customer co-development –meal councils activities in schools of Espoo</p>	<p>Number of pages and appendices 63+8</p>
<p>Supervisor(s) Pirjo Nuotio and Johanna Rajakangas-Tolsa</p>	
<p>There has been numerous studies and projects about school meals and development of school meals. Students doesn't seem to appreciate school catering that much. School catering should be developed together with customers (students). Providers of school catering services should consider and develop new ways to listen to customers and gather customer feedback.</p> <p>Espoo Catering enterprise organize and provides required catering services for the City of Espoo. Its biggest customer group is Education department and students of schools as customers. In many schools of Espoo, meal councils work as collaborative forum between customers and kitchen staff. The aim of meal councils is to develop school catering. Activities of meal councils should become regular and their activities should be supervised. Students opinions about school catering and how to develop it should be in the use of Espoo Catering. With cooperation between students and kitchen staff it is possible to improve students attitude toward school catering.</p> <p>This thesis is a development assignment which process meal councils activities and development in schools of Espoo. Approach for this thesis is constructive study. Used research methods are inquiry, interviews and observation. Inquiries purpose was to chart meal councils present situation. Interviews were used to find answers to inactivity or functionality of meal councils. With observation new information was gathered about the roles of different members of meal council in meetings. Thesis has been made between 2010-2013.</p> <p>As a result of this thesis, a new operations model was created for the use of Espoo Catering enterprise. In addition to operations model, tools for the persons in charge of meal councils were created. Tools and operations model created for meal councils can also be used by other school catering providers.</p>	
<p>Key words meal councils, school catering, development, CRM</p>	

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Espoo Catering -liikelaitos	5
3 Kouluruokailun merkitys ja toteuttaminen osana opetussuunnitelmaa	7
3.1 Kouluruokailu Suomessa	7
3.2 Kouluruokailu muissa maissa	9
4 Asiakkuuksien hallinta	10
4.1 Asiakkuuksien johtaminen	10
4.2 Asiakastieto ja sen hankkiminen	11
5 Asiakkaat mukana palveluiden kehittämisessä	17
6 Tutkimuksia ja hankkeita kouluruokailusta ja sen kehittämisestä	24
6.1 Kouluruoan rooli Ruotsissa	24
6.2 Asiakaslähtöisen kokonaisvaltaisen kouluruokailumallin kehittäminen	25
6.3 Palautejärjestelmän kehittäminen ja asiakastyytyväisyys	27
6.4 Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelman kouluruokailua kehittäviä hankkeita	30
7 Kehittämistehtävä	37
7.1 Tutkimuksellinen kehittämistyö	39
7.2 Ruokaraatitoiminnan nykytila espoolaisissa kouluissa	42
7.3 Haastattelut ja havainnoinnit	46
7.4 Ruokaraatitoiminnan kehittäminen tuloksien pohjalta	50
8 Pohdintaa ja kehittämiss ehdotukset	57
Lähteet	61
Liitteet	64

1 Johdanto

Lakisääteinen, maksuton kouluruoka kuuluu Suomessa peruskoululaisille sekä lukioiden ja ammatillisen perusasteen koulutuksen opiskelijoille. Varsinkin peruskoulussa opiskelevilla nuorilla kouluruokailuun liittyvässä keskustelussa on negatiivinen sävy. Lukioiden ja ammatillisen perusasteen opiskelijat osaavat arvostaa kouluruokailua enemmän. Kouluruokailusta on tehty lukuisia tutkimuksia ja hankkeita eri näkökulmista. Niiden pohjalta on tehty suosituksia, joilla saataisiin kouluruokailua kehitettyä ja sen imagoa kohotettua.

Kouluruokailua kehitettäessä tulee käydä keskusteluja poliitikkojen ja viranhaltijoiden kesken. Tämä on tärkeää, koska he päättävät kouluruokailuun käytettävästä rahasta ja kouluruokailulle ja sen kehittämiseksi asetettavista suuntaviivoista. Päätöksenteossa tulisi huomioida myös ruokailija-asiakkaat eli oppilaat. Heidän mielipiteitään ja toiveitaan tulisi tiedustella riittävän usein ja ottaa ne huomioon. Kaikkien toimijoiden olisi yhdessä mietittävä niitä keinoja joilla saataisiin oppilaiden ääni paremmin kuuluviin, kun puhutaan heitä itseään koskettavasta tärkeästä asiasta, kouluruoasta.

Espoo Catering -liikelaitos tiedustelee sopimus- ja tilaaja-asiakkaiden mielipiteitä toiminnasta asiakastyytyväisyyskyselyillä vuosittain. Lisäksi toiminnan kehittämistä varten on olemassa erilaisia yhteistyöryhmiä, kuten ruokapalveluiden kehitysryhmä. Kehityskokouksessa keskustellaan kouluruokailuun liittyvistä sopimuksista ja käytännön toteutumisesta. Kehityskokouksessa tilaaja-asiakasta edustavat valitut rehtorit alakouluista, yläkouluista ja lukioista. Myös terveydenhoitajien edustaja on ollut läsnä. Oppilaiden edustajiksi on nimetty nuorisovaltuustosta kaksi edustajaa, jotka ovat osallistuneet kehityskokouksiin satunnaisesti.

Ruokailija-asiakkaiden, oppilaiden, mielipiteitä kartoitetaan joka toinen vuosi tehtävässä kouluruokakyselyssä. Kouluruokakyselyyn osallistuvat koulujen viidennen ja kahdeksannen luokan oppilaat sekä lukion toisen vuosikurssin oppilaat. Kouluruokakyselyjen tuloksia pyritään hyödyntämään kouluruokailua kehitettäessä. Kuinka paljon kyselyn

tuloksista voidaan oikeasti hyödyntää? Antavatko ne oikeaa tietoa? Ja ennen kaikkea, kokevatko kyselyyn vastanneet oppilaat, että heidän mielipiteillään ja toiveillaan on mitään vaikutusta? Ruokailija-asiakkaiden mielipiteiden kuunteleminen on ensiarvoisen tärkeää, jotta kouluruokailua pystyttäisiin kehittämään sellaiseen suuntaan, että yhä useampi oppilas nauttisi päivittäisen koululounaan mielellään.

Espoo Catering -liikelaitos kerää palautteita usealla tavalla. Kaikilla asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta internetin kautta, suullista tai kirjallista palautetta kaikissa ruokailupaikoissa, sähköpostitse ja puhelimitse. Ruokailupaikkoihin suoraan tulleet palautteet keittiön toiminnasta vastaava esimies vie Webropol- järjestelmään, jonka kautta asiakaspäälliköt voivat käydä hakemassa raportteja annetuista palautteista. Riittävätkö nämä tavat kerätä tärkeää asiakastietoa oppilaista vai pitäisikö olla vielä muita tapoja tiedustella oppilaiden mielipiteitä ja toiveita kouluruokailusta?

Espoo Catering -liikelaitoksen asiakaspäälliköiden toimenkuvaan kuuluu olennaisena osana asiakasyhteistyön kehittäminen sekä olla mukana tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä. Asiakastietojen keräämisen, asiakkaan kokeman arvon ymmärtämisen ja sitä kautta asiakkuuksien hallinnan myötä, opitaan tuntemaan asiakkaat ja heidän tarpeensa ja toiveensa paremmin. Kun asiakkaat tunnetaan paremmin, voidaan tuottaa ja kehittää palveluita asiakkaiden tarpeisiin yhdessä asiakkaan kanssa.

Yhteistyössä asiakkaan kanssa saadaan kehitettyä toimivia yhteistyökäytänteitä, parantaa palveluita ja kehitettyä tuotteita. Espoo Catering -liikelaitoksen asiakaspäälliköillä tulisi olla keinot saada kaikkien asiakkaiden, niin sopimus-, tilaaja- kuin ruokailija-asiakkaankin tarpeet ja toiveet esille ja pyrkiä yhteisesti kehittämään kouluruokailua heidän kanssaan. Kaikilla asiakkailla on omat intressit ja toiveet, siksi onkin iso haaste saada kaikille yhteinen ymmärrys ja tahtotila kouluruokailusta ja sen kehittämisestä.

Tässä opinnäytetyössä keskitytään ruokailija-asiakkaiden, oppilaiden kanssa tehtävään yhteistyöhön. Asiakastiedon keräämiseen ja asiakkaiden tarpeen ymmärtämiseen eivät enää perinteiset kouluruokakyselyt ja palautelaatikot riitä, vaan on aika luoda uusia me-

netelmiä ja tapoja. Opinnäytetyöni tulee käsittelemään espoolaisten koulujen ruokaraatitoiminnan kehittämistä. Aihe on syntynyt tiedostetusta tarpeesta ja minun omasta kiinnostuksestani kouluruokailuun ja sen kehittämiseen.

Espoossa ruokaraatitoimintaa on ollut jo 2000-luvun alkupuolelta lähtien, vaihtelevalla menestyksellä. Ruokaraati on koulukohtainen yhteistyöryhmä, jossa on edustajia keittiöstä, opettajista ja oppilaista eri luokka-asteista. Lisäksi mukana saattaa olla terveydenhoitaja ja vanhempien edustaja. Ruokaraadin tavoitteena on ollut edistää ja tehostaa koulun ja keittiön välistä yhteistoimintaa, tiedonkulkua sekä toimia kanavana hyvään ravitsemukseen, hyviin ruokailutapoihin ja -tottumuksiin. Ruokaraati toiminnalle on ollut raamit, mutta niiden toimintaa ei ole säännöllisesti seurattu. Espoo Catering -liikelaitoksen johto ei ole ollut tietoinen ruokaraadeissa käsitellyistä asioista, koska keittiön edustajalla ei ole ollut raportointivelvollisuutta Espoo Cateringille.

Ruokaraatien toiminnasta tulee tehdä suunniteltua ja säännöllistä toimintaa. Yksi ruokaraatitoiminnan kehittämisen lähtökohdista on ollut saada kerätyksi tietoa oppilaiden mielipiteistä kouluruokailusta sekä antaa heille vaikuttamismahdollisuus kouluruokailun kehittämiseen. Ruokaraatien toiminnasta tulee saada raportit Espoo Cateringin johdon käyttöön. Raporteista tulee ilmetä ruokaraadissa käsitellyt asiat ja kouluruokailun kehitystä vaativista kohteista sekä oppilailta tulleet kehittämisideat. Kehittämiskohteet voivat olla koulukohtaisia tai koko Espoo Catering -liikelaitoksen toimintaa koskevia.

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka lähestymistavaksi olen valinnut konstrukttiivisen tutkimuksen. Tutkimusmenetelminä käytän kyselyä, haastattelua ja havainnointia. Opinnäytetyöni tavoitteena on kehittää ruokaraatien toimintaa espoolaisissa kouluissa luomalla siihen uudistettu toimintamalli. Toimintamallin tueksi luodaan työkaluja Espoo Catering -liikelaitoksen keittiöhenkilökunnalle helpottamaan heidän työtään ruokaraadin vetäjänä.

Opinnäytetyöni konkreettisenä tuotoksena syntyi uudistettu ruokaraadin toimintamalli ja työkalut ruokaraadin vetäjälle. Keittiöhenkilökunnalle luotujen työkalujen tuli olla

helppokäyttöisiä ja käytännön läheisiä. Niiden tulee tukea Espoo Catering -liikelaitoksen arvoja ja toimintaperiaatteita. Uudistettu ruokaraadin toimintamalli ja ruokaraadin työkalut tullaan ottamaan käyttöön asteittain vuosien 2013 -2014 aikana kaikissa kouluissa, joiden ruokapalveluiden tuottamisesta ja järjestämisestä vastaa Espoo Catering -liikelaite.

Rajaan tämän opinnäytetyön ulkopuolelle Espoo Catering -liikelaitoksen ruokapalveluiden suunnittelijoiden ja asiakaspäälliköiden tarvitsemat toimintaohjeet, joiden luomiseksi tuli tarve opinnäytetyön edetessä.

2 Espoo Catering -liikelaitos

Espoo Catering -liikelaitos tuottaa ja järjestää Espoon kaupungin eri toimialojen tarvitsemat ateriapalvelut, joko omana toimintana tai ostamalla palveluita muilta yrittäjiltä. Espoo Catering -liikelaitos vastaa lasten, nuorten, ikäihmisten, potilaiden ja henkilöstön sekä kaupungin johdon kokouksiin ja vierastarjoiluihin liittyvistä ateriapalveluista. Tämän lisäksi tuotetaan sopimusmyyntiä tukevaa myyntiä kouluissa välipalamyynnillä, henkilöstöravintoloissa kahvila- ja noutomyynnillä sekä kaikissa toimipaikoissa vieras- ja tilaustarjoilumyynnillä. Espoo Catering -liikelaitos tarjoaa kaupungin muille toimialoille myös ateriapalvelutoimintaan liittyviä asiantuntijapalveluita. Espoo Catering -liikelaitoksen suurin sisäinen asiakas, on sivistystoimi, joka vastaa Espoon kaupungissa opetuksesta ja varhaiskasvatuksesta. Sivistystoimen osuus on 73 % Espoo Catering -liikelaitoksen koko asiakasmäärästä. (Espoo Catering -liikelaitoksen toimintaohje. 2011.)

Vuonna 2012 Espoo Catering -liikelaitos tuotti yhteensä 15,3 miljoonaa ateriaa. Päiväta-solla se oli noin 63 000 ateriaa päivässä. Liikevaihto oli noin 40 miljoonaa euroa. Espoo Catering -liikelaitoksessa työskenteli omaa henkilökuntaa noin 490 henkilöä, joiden lisäksi käytettiin myös ostopalvelutyövoimaa. Espoo Catering -liikelaitoksen hallinnassa oli 259 erikokoista keittiötä, joista tuotantokeittiöitä 81 ja palvelukeittiöitä 178. Lisäksi aterioita toimitettiin noin 115 palvelupisteeseen. Keittiöiden kokonaismäärästä 88 oli koulujen keittiöitä, joista 74:ssä Espoo Catering -liikelaitos vastasi ateriapalveluiden tuottamisesta kokonaisuudessaan. (Espoo Catering -liikelaitoksen toimintakertomus 2012.)

Espoo Catering -liikelaitos kuuluu palveluliiketoimen alaisuuteen, jonka toimintaa seuraa palveluliiketoimen johtokunta. Espoo Cateringin koko toiminnasta vastaa toimitusjohtaja. Toiminnat on jaoteltu neljään eri osa-alueeseen. Asiakasyhteistyöstä vastaavat asiakaspäälliköt, liiketoimintapalveluiden vastuuhenkilönä on talouspäällikkö, ruokatuo-tannosta vastaa tuotantopäällikkö ja tuotannon asiantuntijapalveluista kehityspäällikkö. Kuviossa 1 on kuvattu Espoo Catering -liikelaitoksen organisaatio.



27.3.2013

7

Kuvio 1. Espoo Catering -liikelaitoksen organisaatio (Espoo Catering -liikelaitoksen perehdytysmateriaali 2013)

Espoo Catering -liikelaitoksella asiakkuudet on jaoteltu neljään ryhmään, joista vastaavat asiakaspäälliköt. Suurin asiakasmäärä, koulujen ja päiväkotien asiakkaat, on jaettu kahdelle asiakaspäällikölle. Yksi asiakaspäällikkö vastaa pitkä-aikaishoidon ja vanhusten palveluiden asiakkaista ja yksi henkilöstöravintoloiden sekä kokous- ja vierasateria asiakkaista. Näiden kahden asiakaspäällikön vastuulle kuuluu myös henkilöstöjohtaminen omilla asiakasryhmiensä toimipisteissä. Koulujen ja päiväkotien keittiöhenkilökunnasta vastaa tuotantopäällikkö.

3 Kouluruokailun merkitys ja toteuttaminen osana opetus-suunnitelmaa

3.1 Kouluruokailu Suomessa

Kouluruokailulla on pitkät perinteet Suomessa. Oppivelvollisille on tarjottu lakisääteinen, maksuton kouluruokailu oppivelvollisille vuodesta 1948 alkaen. (Lintukangas, Manninen, Mikkola-Montonen, Palojoki, Partanen & Partanen 2007, 148.) Kouluruokailun järjestämisestä on säädetty perusopetuslaissa 31§:n (628/1998) ja lukiolain 28 §:n (629/1998), että jokaiselle peruskouluissa opetukseen osallistuvalla ja lukioissa päätoimisissa opinnoissa opiskelijalle on järjestettävä jokaisena työpäivänä maksuton, tarkoituksen mukaisesti järjestetty täysipainoinen ateria.

Perusopetuksen opetussuunnitelmissa kuntia veloitetaan järjestämään kouluruokailu ja määrittelemään sen periaatteet osaksi oppilashuoltoa. Opetussuunnitelmiin voidaan määrittellä kouluruokailun osuus yhteisesti koko kunnalle tai koulukohtaisesti. Yhteisen näkemyksen aikaansaamiseksi kouluruokailusta on hyvä ottaa oppilaat, vanhemmat ja eri toimijoiden edustajat mukaan opetussuunnitelman laadintaan. Kouluruokailun tavoitteet, sisältö, toimintakulttuuri ja yhteiset periaatteet tulee kirjata selkeästi. Lisäksi olisi hyvä laatia kouluruokailulle laatuksiteerit ja arvioinnin perusteet, joiden avulla voidaan ohjata ja kannustaa kouluruokailun kehittämistä. (Lintukangas ym. 2007, 11–13.)

Espoossa perusopetuksen koulukohtaisissa opetussuunnitelmissa kouluruokailua on kuvattu vain muutamalla lauseella. Toki löytyy myös sellaisia kouluja, jotka ovat omissa opetussuunnitelmissaan avanneet kouluruokailun merkitystä laajemmin.

Suomessa kouluruokailulla on kansanterveydellisestikin iso merkitys. Kouluruokailun tavoitteena on edistää kansanterveyttä antamalla hyvä malli ravitsemuksesta ja ruokailusta sekä tilaisuus hyvien tapojen oppimiseen. Kouluruokailun yhteydessä puhutaan täysipainoisesta kouluateriasta, jolla tarkoitetaan asianmukaisesti tarjottua monipuolista

ja ravitsemussuositusten mukaista maukasta ja houkuttelevaa ateriakokonaisuutta. Aterioiden tulee sisältää lämmin pääruoka, kasvislisäke, leipä, levite ja juomana maito tai piimä. Jotta kouluruokailun ravitsemukselliset tavoitteet toteutuisivat, ruokailijan tulee syödä kaikki aterian osat. (Lintukangas ym. 2007, 19–21; Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 7-8.)

Lintukankaan mukaan (2007,28) kouluruokailuun on varattava riittävästi aikaa, ruokasalien on oltava viihtyisiä ja ruokailutilanteen sujuttava rauhallisesti aikuisten hyvällä ohjauksella. Valtion ravitsemusneuvottelukunta (2008, 6) suosittelee ruokailun vähimmäisajaksi 30 minuuttia. Valtakunnallisissa opetussuunnitelman perusteissa ei ole virallisesti määritelty mikä on riittävä ruokailuaika. Näin ollen useimmiten koulukohtaisissa opetussuunnitelmissakaan ei ole selkeästi mainittu kuinka paljon oppilaalle varataan aikaa ruokailla.

Onnistuneen kouluruokailun ja sen tavoitteiden onnistumiseksi tarvitaan kaikkien koulun aikuisten, oppilaiden ja vanhempien välistä yhteistyötä. Kouluruokailun tulee olla osa opetusta. Oppilaiden ja koulun henkilökunnan tulee saada riittävästi tietoa kouluruokailun tarkoituksesta, merkityksestä ja käytännön järjestelyistä. Ruokasalissa esillä olevalla malliannoksella, oppilaita ohjataan koostamaan ravitsemussuositusten mukainen ateria. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 6,10.)

Espoossa on määritelty kouluruokailun tavoitteet ja toimintatavat sivistystoimen suomenkielisen opetuksen ja ruotsinkielisen opetuksen tulosityksikköjen ja Espoo Catering-liikelaitoksen välisissä palvelusopimuksissa. Toimintatavat on kuvattu melko yksityiskohtaisesti. Sopimus sisältää myös sovitut yhteistyökäytännöt. Malliannoksesta on sovittu, että sen tulee olla esillä jokaisen koulun oppilasravintolassa. Tarjottimelle koostetaan konkreettisesti päiväkohtaisesti tarjolla olevista aterian osista ravitsemussuositusten mukainen malliannos.

3.2 Kouluruokailu muissa maissa

Suomen lisäksi Ruotsissa laki velvoittaa kuntia tarjoamaan ilmaisen kouluruoan kaikille peruskoulun oppilaille. Suomesta poiketen Ruotsissa lukiolaisilta voidaan periä maksu kouluruokailusta. Lukuvuonna 2005–2006 lähes kaikki Ruotsin kunnat antoivat ilmaisen kouluruoan myös lukion oppilaille. (Lintukangas ym. 2007, 139.)

Ruotsissa elintarvikevirasto määrittelee kouluruokailun suuntaviivat. Ohjeen mukaan ruokailussa tulee olla tarjolla kaksi lämminruokavaihtoehtoa, joista toinen voi olla kasvisruoka. Lisäksi salaattipöydässä tulee olla tarjolla vähintään viittä erilaista kasvista. Koululounaalla tulee olla tarjolla myös leipää, kevytrasvaa, maitoa ja vettä. Monet Ruotsin kunnista haluavat noudattaa elintarvikeviraston suosituksia, vaikka ne eivät ole pakollisia. (Lintukangas ym. 2007,140.)

Maksullinen kouluruokailu on hyvin organisoitua monessa maassa. Kunnat ja valtiot voivat tukea kouluruokajärjestelyitä, mutta useimmiten maksajana ovat vanhemmat. Köyhimmissä kehitysmaissa kouluruokailun järjestäminen on lahjoitusten varassa. Hieman vauraimmissa kehitysmaissa valtio ja paikalliset viranomaiset vastaavat kouluruokailun järjestämisestä. Niissä kouluissa, joissa vanhempien tulotaso on riittävä, vanhemmat maksavat lastensa kouluruoasta. Niissä korkean elintason maissa, jossa on järjestetty maksullista kouluruokailua, vanhemmat maksavat kouluruokailusta. Matalan tulotason perheillä hinta voi maasta riippuen olla edellisempi kuin muilla. (Urho 2013.)

4 Asiakkuuksien hallinta

Yritysten tulisi muokata strategioitaan asiakasjohtamisen näkökulmasta ja miettiä mikä merkitys asiakkaiden johtamisella on liiketoiminnalle ja saadaanko tavoitteellisella ja systemaattisella asiakassuhteiden hallinnalla sekä niiden kehittämällä molemminpuolista arvoa. Yritysten tulee mitata ja analysoida asiakastuloksia systemaattisesti, jotta asiakastuntemus kehittyisi ja opittaisiin hyödyntämään asiakkaista saatua tietoa. (Hellman 2003,76–80.)

Yrityksen tulee yksiselitteisesti määritellä asiakkaansa ja segmentointiperusteensa. Asiakashallintajärjestelmien tulisi olla sellaisia, että niiden avulla voidaan seurata erilaisia asiakasryhmiä, miten ne toimivat ja millaisia muutoksia niissä tapahtuu. Asiakasmääritelmät tulee olla selkeitä, jotta yrityksen liiketoimintatavoitteista voidaan luoda asiakastavoitteet ja asiakasstrategiat. Yrityksen koko henkilöstön on tiedettävä ja tunnettava kuinka asiakkuudet on määritelty ja asiakasstrategiat tulee viedä käytännön tasolle siten, että henkilöstö motivoituu tekemään strategian mukaisia toimenpiteitä. (Hellman 2003, 145–146.)

4.1 Asiakkuuksien johtaminen

Asiakkuuksien johtamisen lähtökohtana on asiakkuuden arvon tunteminen. Asiakkaat etsivät palveluita, jotka tuottavat heille arvoa ja tukevat heidän päivittäisiä toimintojaan ja prosesseja. Asiakkuuksien kehittämistä ja analysointia tulee tehdä järjestelmällisesti huomioiden asiakkaan toiveet arvon tuottamisesta. Selkeällä asiakkuusstrategialla asiakastavoitteet ja mittarit saadaan näkyviksi työntekijöille ja asiakkaille. (Grönroos 2009, 25; Storbacka, Blomqvist, Dahl & Haeger 2003, 19, 27.)

Tuotteiden johtaminen koetaan helpommaksi kuin asiakkaiden johtaminen. Asiakkaiden johtamisen haasteena ovat, ettei asiakkaita tunneta ja asiakassuhteet ja niissä tapahtuvat muutokset eivät ole hallinnassa. Asiakkaiden johtamisen selkeyttämiseksi yrityk-

sen tulee määritellä asiakassuhteidensa tärkeys, mihin asiakassuhteisiin halutaan panostaa ja kehittää. (Hellman2003, 75–76.)

Espoo Catering -liikelaitoksen palvelusopimukset ja niiden sisältö ohjaavat Espoo Cateringin toimintaa. Sopimusten lisäksi on tehty suunnitelmat asiakasyhteistyöstä. Niissä on määritelty asiakkaat toimialoittain ja asiakastyypeittäin. Suunnitelmassa asiakasyhteistyön toimenpiteet, vastuuhenkilöt ja aikataulut on määritelty selkeästi. Keittiöhenkilöstöllä on käytössään palvelusopimukset ja suunnitelmat asiakasyhteistyöstä. Heidän kanssaan on käyty sopimukset ja asiakasyhteistyösuunnitelmat lävitse, jotta he olisivat tietoisia siitä, mitä heidän tulee konkreettisesti tehdä ja milloin. Seuranta asiakasyhteistyön toteuttamisesta ei ole ollut säännöllistä ja järjestelmällistä. Tietoja on kerätty vain silloin, kun tiettyyn asiakasryhmään koskevaa tietoa on tarvittu. Ruokaraatitoiminta on määritelty yhdeksi suunnitelman mukaiseksi asiakasyhteistyöksi kouluilla. Sen toteuttamista ei ole seurattu säännöllisesti.

4.2 Asiakastieto ja sen hankkiminen

Asiakkuuslähtöinen yritys haluaa tietoa, kuinka voi auttaa asiakasta omalla osaamisellaan. Yritys pyrkii tekemään itsensä helposti lähestyttäväksi ja on asiakkaan saavutettavissa. Asiakkaan arvo syntyy, kun asiakas käyttää yritykseltä hankittua tuotetta tai palvelua. Arvon syntymiseksi on asiakkaan ja yrityksen prosessien sovittava yhteen. Jos nämä prosessit ovat toisiaan tukevia, niin asiakas on valmis osallistumaan aktiivisesti molempia osapuolia tukevaan arvon tuottamiseen. (Storbacka ym. 2003, 21–26.)

Hellmanin (2003) mukaan yrityksen tulisi investoida asiakkaisiinsa. Hän tarkoittaa asiakasinvestoinnilla sellaisia pitkävaikutteisia ja kustannustehokkaita toimenpiteitä, jotka on kohdennettu asiakaskannan arvon kasvattamiseksi. Asiakasinvestoinnista saatu hyöty riippuu siitä, minkälaisia muutoksia tapahtuu asiakkaan käyttäytymisessä suhteessa yritykseen. Jotta yrityksen koko henkilökunnalla olisi yhteinen näkemys ja ymmärtämys asiakaskunnasta, arvon kasvattamisen merkityksestä ja sen menetelmistä, johdon tulee luoda ymmärrettävät ja yhteisesti hyväksytyt toimintamallit. Monipuolisella asiakastie-

don hallinnalla voidaan kehittää tuotteita ja palveluita asiakaskohtaisesti. Asiakkaalla on odotusarvo, että yritys tuntee hänet henkilökohtaisesti, tietää hänen ostokäyttäytymisensä ja odotuksensa yrityksen toiminnasta ja näiden tietojen näkymistä yrityksen toiminnassa. (Hellman 2003, 76–81,84.)

Yrityksen tulee määritellä asiakassuhteiden tärkeys ja sen jälkeen löydettävä keinot, miten asiakastietoa kerätään ja hyödynnetään. On luotava prosesseja, joilla asiakkaat opitaan tuntemaan paremmin ja asiakastiedoista löydetään asiakkaan arvontuotantoa tukevat kehittämiskohteet. Järjestelmällisellä asiakastiedon keräämisellä voidaan siis saavuttaa asiakasymmärrys. Asiakastyytyväisyysmittaukset ja markkinatutkimukset ovat keinoja kerätä asiakastietoa. Havainnoimalla asiakkaan arkielämää, voidaan saada tietoa asiakkaan motiiveista, odotuksista ja tarpeista. Yhtenä vaihtoehtona asiakastiedon keräämiseksi voidaan käyttää asiakasdialogia, jossa yritys ja asiakas vaihtavat tietoja järjestelmällisesti. Asiakasdialogia tulee käydä riittävän usein ja sen on edettävä asiakkaan ehdoilla. (Storbacka ym. 2003,84.)

Myös Hellmanin (2003, 69) mukaan yrityksen tulee pystyä keräämään asiakastietoa monin eri tavoin saadakseen kokonaiskuvan asiakkaistaan. Asiakasstrategiassa on määriteltävä mitä tietoa tarvitaan, kuinka sitä käsitellään ja jaetaan yrityksen sisällä. Asiakassuhteita ja yrityksen toimintaa voidaan kehittää vain kerätyn asiakastiedon pohjalta. Asiakastietoa tulee hallita, mitata ja analysoida, jotta sitä voitaisiin hyödyntää. Kerätyn asiakastiedon arvo voidaan määritellä vasta sen perusteella kuinka asiakastietoa käytetään. (Hellman 2003, 160–161.)

Asiakkaan kanssa käyty dialogi auttaa yrityksen ymmärtämystä asiakkaista ja mahdollistaa palveluiden kehittämisen asiakkaan tarpeiden pohjalta. Yrityksen on luotava uusia ja kehitettävä jo olemassa olevia vuorovaikutusmahdollisuuksia yhdessä asiakkaan kanssa. Palautetta tulee voida antaa helposti eri kanavien kautta ja asiakkaalle on annettava mahdollisuus esittää omia näkemyksiään siitä, kuinka asiakkuuksia voidaan kehittää. Asiakkaan mukaan ottaminen yrityksen prosesseihin suoraan tai epäsuorasti parantavat yrityksen kykyä kehittää toimintaansa asiakkuuslähtöiseksi. Hyvällä vuorovaikutuksella

luodaan molemminpuolista luottamusta, arvostusta ja mahdollisuutta yhteistyöhön. (Storbacka ym. 2003, 24, 33–34.)

Yrityksen työntekijöillä olevaa tietoa asiakkaista pitäisi pystyä hyödyntämään ja levittämään organisaation sisällä järjestelmällisesti. Asiakastieto auttaa päivittäisessä työssä, edistää muutoksia ja kehittymistä. (Storbacka ym. 2003, 84–85.) Valitettavasti kaikkea saatavalla olevaa tietoa ei edes tunnisteta asiakastiedoksi. Työntekijöillä olevaa tietoa ja osaamista asiakkaista ei osata tallentaa ja hyödyntää, koska sitä ei tunnisteta asiakastiedoksi. Asiakaspalvelutilanteissa ja päivittäjittäin saadusta palautteesta syntyy hiljaista tietoa. Tiedon tärkeyttä ei ymmärretä, joten sitä ei osata tallentaa eikä hyödyntää. Kuitenkin juuri hiljaisen tiedon kerääminen ja jakaminen olisi erittäin tärkeää kehittämisen näkökulmasta. (Arantola & Simonen 2009, 7, 30.) Asiakkaiden tarpeista ja odotuksista tulisi olla aidosti kiinnostuneita ja niitä tulisi tiedustella asiakkailta säännöllisesti erilaisin keinoin asiakkaiden ikä huomioon ottaen. Ongelmana on, että koulujen ruokapalveluhenkilökunta ei välttämättä miellä kouluissa ruokailevia oppilaita ja opettajia asiakkaiksi. (Lintukangas ym. 2007,56.)

Jotta Espoo Catering -liikelaitos oppisi tuntemaan asiakkaansa ja osaisi kerätä saatavilla olevaa asiakastietoa, on kehitettävä työkaluja tiedon keräämiseen. Keittiöhenkilöstöllä on paljon hiljaista tietoa, jota ei osata hyödyntää. Ruokaraatitoiminnan yhtenä tavoitteena on ollut lisätä keittiön ja koulun välistä yhteistyötä ja parantaa tiedonkulkua. Ruokaraatitoiminnan myötä keittiöhenkilöstöllä olevaa hiljaista tietoa voidaan tuoda esiin. Oppilaiden ja keittiön välisen tiedon vaihdannan kautta tietojen hyödyntäminen lisääntyy. Ruokaraatitoiminnan raportoinnin merkitys korostuu tietojen keräämisen työkaluna.

Asiakastytyväisyyskyselyt ja asiakastutkimukset ovat keinoja kasvattaa asiakasymmärrystä. Tiedonkeruumenetelminä voidaan käyttää puhelinkyselyjä, lomakkeella tehtäviä kyselyitä, internetin tai asiakkaan kanssa kasvokkain käydyn keskustelun avulla. Yrityksen on tärkeää ymmärtää, mitä asiakkaat arvostavat, mitkä asiat toimivat hyvin ja mitkä eivät toimi. Myös vapaamuotoisesti saatua palautetta voidaan hyödyntää palveluiden

kehittämisessä. Yhdessä asiakkaan kanssa kehitettäessä syntyy asiakasnäkökulma, jonka avulla yritys pystyy tekemään asiakkaalle arvoa tuottavia ratkaisuja palveluita kehitettäessä. (Arntola & Simonen, 2009, 8, 25–26.)

Kouluruokailun puolestapuhuja Seija Lintukangas on tehnyt paljon hyvää työtä saadakseen ruokapalveluhenkilöstön ymmärtämään oman roolinsa kouluissa oheiskasvattajana ja aikuisen roolimallina oppilaille. Koulutuksissaan ja luennoissaan hän painottaa, että oppilas on asiakas, jota on kohdeltava sen mukaisesti. Asiakasta on kuunneltava, toiveet ja tarpeet huomioitava. Lintukangan (2007) mukaan kouluruokailussa asiakkuus on ymmärrettävä laaja-alaisesti. Kaikki kouluissa ruokailevat oppilaat ja aikuiset ovat ns. kanta-asiakkaita, joita tulee kohdella tasa-arvoisesti ja heidän tarpeista ja odotuksistaan tulee olla kiinnostuneita. Asiakastyytyväisyyttä ja -toiveita tulee kysellä säännöllisesti erilaisin menetelmin asiakkaiden ikä huomioon ottaen. Myös suullisesti saatu palaute tulisi huomioida. Asiakkaan toiveiden huomioiminen ei tarkoita, että kouluissa tarjotaan vain oppilaiden suosikkiruokia, vaan ruokapalveluhenkilöstön on saatava oppilaat ymmärtämään mitä, on terveellinen ja ravitseva kouluruoka ja mikä sen merkitys on kasvavalle nuorelle. Onnistunut palvelutilanne tuottaa mielihyvää asiakkaalle ja palkitsee ruokapalveluhenkilöstöä. (Lintukangas ym. 2007, 56.)

Kouluruokailua ja sen laatua kehitettäessä tulisi ottaa asiakastyytyväisyys huomioon. Asiakkaiden henkilökohtaiset kokemukset ja odotusten vastaavuus vaikuttavat asiakkaiden mielipiteeseen laadusta. Jos odotukset ja kokemukset eivät vastaa toisiaan, laatu koetaan huonoksi ja ruoka jää syömättä. Kouluruokailun kokonaislaatu muodostuu oppilaan saamasta ateristiasta, palvelukokemuksesta, keittiöhenkilöstöstä ja mielikuvasta palveluorganisaatiosta. Kokonaislaatuun vaikuttaa myös ruokailuympäristö, sen viihtyisyys, ruokailutapahtuman sujuvuus ja henkilökunnan asenne. Myös kouluruokailun järjestämisestä tulee tehdä palvelusopimukset. Sopimuksissa pitää olla tarkasti määriteltynä palvelun sisältö, laatu ja prosessit. Palvelusopimuksen sisällöstä ja siinä määritellyistä laatutekijöistä tulee tiedottaa asiakkaille, jotta heillä olisi mahdollisuus arvioida toteutunutta laatua. (Lintukangas ym. 2007, 60, 67.)

Espoo Catering -liikelaitos on määritellyt asiakkaansa toimialoittain: koulu, päiväkot, henkilöstöravintola- ja hoivapalveluiden asiakkaisiin. Jokaisesta asiakasryhmästä löytyy myös segmentointi sopimus-, tilaaja- ja ruokailija-asiakkaisiin. Jokaiselle toimialalle on tehty omat palvelusopimukset, joissa on määritelty tarkasti toimintatavat, palvelun ja tuotteiden sisältö, määrä ja hinta.

Espoossa asiakastietoa saadaan ja kerätään systemaattisesti. Toimialat antavat vuosittain Espoo Catering -liikelaitokselle ennakoivat tiedot asiakasmäärästään ja toimipaikoistaan ennen budjetin laadintaa. Syksyisin koulujen keittiöiden ruokapalveluesimiehet täyttävät koulun rehtorin kanssa palvelusopimuksen toimipaikkaiset tiedot -lomakkeen, jossa ilmoitetaan virallisen tilastointipäivän mukainen oppilasmäärä ja ruokailevien opettajien määrä. Asiakastietoa kerätään myös asiakastytyväisyyskyselyillä. Sopimus- ja tilaaja-asiakkaille tehdään asiakastytyväisyyskysely vuosittain. Ruokailija-asiakkaille tehdään asiakastytyväisyyskyselyt joka toinen vuosi. Oppilaille tehtävä asiakastytyväisyyskysely on nimeltään kouluruokailukysely. Se tehdään peruskoulun viidesluokkalaisille ja kahdeksaluokkalaisille sekä lukion toisen vuosikurssin oppilaille. Koska kyselyä ei suoriteta kaikille vuosikursseille, voi käydä niin, että koko yhdeksän oppivuotensa aikana oppilaalla on mahdollisuus vastata vain kerran kouluruokailukyselyyn.

Espoo Catering -liikelaitokselle asiakaspalautetta voidaan antaa usean kanavan kautta. Kaikki asiakkaat voivat antaa palautetta Espoon kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Lisäksi jokaisella oppilasravintolalla tulisi olla esillä palautelaatikko, johon oppilaat voivat jättää kirjalliset viestinsä. Oppilaat voivat antaa suullista palautetta, jonka keittiöhenkilökunnan tulisi kirjata ylös. Suullisesti ja kirjallisesti saadut palautteet ja niiden johdosta tehdyt korjaustoimenpiteet, keittiöhenkilökunnan tulee kirjata kerran viikossa sähköiseen Webropol- järjestelmään. Lisäksi heidän tulisi tehdä kuukausittain kooste saamistaan asiakaspalautteista ja niiden vastauksista asiakkaille nähtäväksi ruokasalin ilmoitustaululle. Asiakaspäälliköt ottavat Webropol -järjestelmästä raportit kerran kuukaudessa ja käsittelevät niitä yhdessä ruokapalveluiden suunnittelijoiden kanssa.

Lintukankaan ym. (2007, 60, 67) mukaan asiakkaiden tulisi olla tietoisia palvelusopimusten sisällöstä ja siinä määritellyistä laatumääräyksistä, jotta he voisivat arvioida toteutunutta laatua. Espoo Catering -liikelain sopimus- ja tilaaja-asiakkaila on palvelusopimukset käytössään, mutta oppilaat eivät ole tietoisia siitä, minkälaisesta palvelusta ja laadusta on sovittu.

Kouluruokailuasiakkaista kerätään asiakastietoa myös niin sanotun lautasten laskennan avulla. Keittiöhenkilökunta laskee lounaalla käytettyjen lautasten tai tarjottimien määrän ja merkitsee sen päivittäin ylös ja toimittaa tiedon kuukausittain Espoo Cateringin toimistolle. Tätä asiakastietoa voidaan hyödyntää esimerkiksi keksimääräisten annoskokoja tarkistettaessa. Keittiöiden tulisi hyödyntää saatua tietoa aterioita valmistaessaan.

5 Asiakkaat mukana palveluiden kehittämisessä

Yrityksen on ymmärrettävä asiakkaitaan ja heidän tarpeitaan. Asiakkaan mukaan ottaminen palveluiden kehittämiseen edistää palveluiden suunnittelua, tiedonkulkua ja edesauttaa kaikkien osapuolten sitoutumista kehitystyöhön. Palvelun loppukäyttäjä on kaikkein paras asiantuntija omasta toiminnastaan, joten yritysten tulee hyödyntää heidän asiantuntijuuttaan. (Tuulaniemi 2011, 116–117.)

Olemassa olevista prosesseista voidaan tehdä toimivampia ja tehokkaampia, kun kysytään suoraan asiakkaan mielipidettä. Asiakkaan ajatuksia ja näkemyksiä keräämällä saadaan viestiä siitä, minkälaisia uusia tuotteita tai palveluita asiakkaalle voidaan kehittää ja tarjota. (Storbacka ym. 2003,81.) Asiakkaalta saatava tieto on erilaista kuin ammattilaisella oleva tieto. Näiden näkemysten yhdistäminen voi tuottaa uudenlaisia, kustannustehokkaita ja paremmin asiakkaan tarpeita vastaavia palveluratkaisuja. (Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka 2012,5-6.)

Kuntalain 27 §:ssä säädetään, että kunnan on tarjottava kaikille kuntalaisille edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kuntalaisten osallistumismahdollisuudet riippuvat kunnan luottamushenkilöiden ja virkamiesten halukkuudesta vuoropuheluun. Kuntalaisten osallistumismahdollisuuksia kunnallisten palveluiden kehittämisessä tulisi lisätä. Näin voitaisiin lisätä palveluiden asiakaslähtöisyyttä, palvelun arvoa asiakkaalle, kuntalaisten kiinnostusta ja luottamusta kunnan tuottamia palveluita kohtaan. (Larjovuori ym. 2012,9,11.)

Perinteisesti kunnalliset palvelut ovat toimineet tuotantolähtöisesti. Asiakkaiden resursseja ei ole osattu tai haluttu hyödyntää palveluita kehitettäessä. Kaupallisissa palveluissa asiakkaan tietämystä on osattu tuotekehityksessä hyödyntää jo kauemmin. Asiakasosallistumisen hyödyntäminen vaatii kunnalta selkeän asiakasosallistumisen strategian. Yhteistyön eri hallintokuntien välillä tulee olla saumatonta. Se vaatii organisaatiolta osamista viestinnän, osallistumisen menetelmien ja osallistumisen prosessin hallinnasta.

Myös asiakkaan arvonmuodostuminen ja palveluntuottajan prosessien osallisuus siihen tulee tuntea. Avointa keskustelua toiminnan tavoitteista, rajoista, resursseista ja vastuista tulee käydä organisaation sisällä. Strategian ja toimintatapojen luomisessa on tärkeää ottaa henkilöstö mukaan alusta asti. Henkilöstön tulee kokea, että heillä on mahdollisuus ja vastuu oman toimintaansa kehittämistä. (Larjovuori ym. 2012, 9,17.)

Asiakkaan mukaan ottaminen palveluiden kehittämisen vaatii organisaatiolta rehellisyyttä ja avoimuutta. Sen tulee olla aidosti kiinnostunut asiakkaasta ja asiakasnäkökulmasta ja sillä tulee olla valmiudet myös kehittää palveluta sen mukaan. Asiakkaan mielipiteitä ei saa kerätä vain vahvistamaan omia ennako-oletuksia tai niiden toiminnan oikeutusta. Asiakkaan esittämät näkemykset tulee ottaa vakavasti ja mahdottomaltakin tuntuvat ehdotukset tulee viedä eteenpäin. Asiakaslähtöisessä kehittämismallissa asiakas otetaan mukaan jo suunnitteluprosessiin ja asiakkaan tietämystä hyödynnetään ratkaisujen löytämiseksi. (Larjovuori ym. 2012,7-8, 24.)

Tilaja- ja tuottajamallissa organisaatiot ovat erkautuneet toisistaan ja se tekee palveluiden loppukäyttäjien näkemysten kuulemisesta entistä tärkeämmäksi. Asiakastyöryhmätoiminnan mahdollistaminen on tapa kehittää keskustelua asiakkaiden kanssa. Asiakasta koostettuja raateja ja ryhmiä tilaja voi hyödyntää muun muassa toteutuneen palvelun laaduntarkkailussa. (Larjovuori ym. 2012,7-8, 11.)

Myös lapsille ja nuorille tulee antaa osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia heitä itseään koskeviin asioihin. He ovat oman elämänsä parhaita asiantuntijoita, osaavat neuvotella ja ovat motivoituneita erilaisia vaihtoehtoja pohdittaessa. He ovat myös solidaarisia toisiaan kohtaan. Lapset ja nuoret eivät jaksaa odottaa asioiden eteenpäin viemistä vuosia, vaan uskottavuuden kannalta on tärkeää, että heidän ehdotuksensa ja ideansa käsitellään ja niistä poikineet konkreettiset toimenpiteet tehdään nopealla aikavälillä. (Kuntaliitto 2009, 23.)

Asiakas voi osallistua eri tavoin palveluiden kehittämiseen. Asiakkaalta voidaan pyytää käyttäjäkohtaista tietoa yrityksen tuotteista ja palveluista, mielipidettä palvelun toteut-

tamisesta, hän voi osallistua itse suunnitteluun tai palveluiden tuottamiseen sekä testaamiseen. Asiakkaiden osallisuutta kannatta hyödyntää uusien tai jo olemassa olevien palveluiden tai toimintatapojen kehittämisessä. Asiakkaiden osallistumien mahdollistavia keinoja ovat muun muassa palvelutarvekyselyt, asiakaspalautteet, keskustelutilaisuudet, erilaiset yleisötilaisuudet ja tapahtumat, internet-keskustelut, fokusryhmähaastattelut, yhteistyöpajat, asiakasedustus organisaation työryhmissä sekä asiakaspaneelit ja -raadit. Hyviä tapoja saada tietoa tuotteiden ja palveluiden käytettävyydestä ja niissä ilmenneistä ongelmista ovat muun muassa työpajat, asiakaspaneelit ja -raadit, joissa voidaan käydä avointa keskustelua tuotteisiin tai palveluihin liittyvistä ongelmista ja kehitysehdoista. Asiakkaan mielipidettä tiedusteltaessa, on aina kerrottava, onko mielipiteellä vaikuttamismahdollisuus vai onko päätökset jo tehty. (Larjovuori ym. 2012,12, 18–19, Hyysalo 2009, 99–100.)

Asiakkaan on saata riittävästi tietoa kehitettävästä tuotteesta tai palvelusta, jotta voisi antaa siitä tietoa yritykselle. Yrityksen tulee koota kaikki saadut tiedot, ideat ja kehitysehdoitukset siten, että asiakkaat näkevät aikaansaadut tulokset. Tämänäyttöyppiseen käyttäjäyhteistyöhön tulee varata aikaa ja riittävästi panostusta, jotta odotetut hyödyt tulevat näkyviin. Käyttäjätietoa voidaan myös hankkia havainnoimalla käyttäjien toimintaa. (Hyysalo 2009, 103–104.)

Miten asiakkaat saadaan motivoituneiksi osallistumaan yritysten toimintaan ja sen kehittämiseen? Usein asiakkaita motivoi osallistumaan heidän yleinen kiinnostus ja vaikutuspyrkimys yhteisön asioihin, omien tai läheisten ihmisten tarvitsemien tuotteiden tai palveluiden kehittämiseen. Tunne myötävaikuttamisesta koko yhteisön hyvinvointiin tai tärkeiden asioiden kehittämisessä, koetaan motivoivaksi. Asiakkaalle on tärkeää saada palautetta siitä, mitä on saatu aikaiseksi ja mihin se on vaikuttanut. Tällöin asiakkaan ymmärrys organisaation toimintaan lisääntyy ja hän näkee myös oman roolinsa siinä. (Larjovuori ym. 2012, 26.)

Espoon kaupungin strategiassa vuosille 2010–2013 on kaupungin arvoihin määritelty asukas- ja asiakaslähtöisyys siten, että asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden arvostaminen

tulee huomioida kaupungin kaikessa toiminnassa. Asukkaiden ja asiakkaiden antamat tiedot tai palautteet tulee huomioida palveluiden ja muun toiminnan kehittämisessä. Kumppanuuden ja yhteisöllisyydellä tarkoitetaan muun muassa asiakkaiden mukanaoloa ja osallistumista palvelun suunnitteluun ja toteutukseen. Valtuustokauden tavoitteena on, että espoolaisten mahdollisuudet osallistua palveluidensa ja lähiympäristönsä kehittämiseen ovat lisääntyneet ja että kaupunkilaiset ovat tyytyväisiä kaupungin järjestämiin palveluihin. (Espoo-strategia 2010–2013.)

Espoo Catering -liikelaitos on sitoutunut kaupungin yhteisiin strategioihin ja arvoihin. Se pyrkii ottamaan huomioon asiakasnäkökulman palveluidensa ja tuotteidensa kehittämisessä. Espoo Cateringin ruokailija-asiakkaalla on mahdollista vaikuttaa antamiensa palautteiden kautta. Vaikuttaa voi myös vastaamalla asiakastyytyväisyyskyselyihin. Muissa asiakasryhmissä, kuin oppilailta, ei ole käytössä erillisiä ruokaraateja. Vanhusten palvelukeskuksissa toimii asiakastoimikuntia, joissa voidaan käsitellä myös ateriapalveluihin liittyviä asioita. Asiakkaiden ja kuntalaisten roolia palveluiden kehittämisessä ei ole vielä osattu hyödyntää riittävästi.

Valtion ravitsemusneuvottelukunnan (2008) kouluruokasuositusten mukaan kouluihin olisi hyvä saada ruokailutoimikunta, jossa rehtorin lisäksi olisi keittiön, oppilaiden, opettajien terveydenhuollon ja vanhempien edustajat. Suositusten mukaan toimikunnan koolle kutsujana toimisi rehtori. Toimikunnan tehtävänä olisi ottaa vaikuttaa kouluruokailun järjestämiseen ja koulussa tarjottavaan ruokaan. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 6-10.)

Koulujen keittiöhenkilökunta ovat ammattitaitoisia ruoan valmistajia ja sen lisäksi heillä on ammattitaitoa ohjata oppilaita kokoamaan tarjolla olevista ateriainosista terveellisen ja ravitsemuksellisesti täysipainoinen ruoka-annos. Koulut voisivat hyödyntää enemmän keittiöhenkilökunnan ammattitaitoa. Keittiöhenkilökunta voisi olla mukana, kun oppilaille ja opettajille kerrotaan kouluruokailun keskeisimmistä periaatteista; ruokailu opetussuunnitelmassa, ruokailun ravitsemuksellisista tavoitteista, terveydellisistä näkökohdista, erityisruokavalioista, ruokailussa käyttäytymisestä ja kehittämis yhteistyöstä. Aktiiv-

visella yhteistyöllä oppilaiden ja keittiöhenkilökunnan välisestä vuorovaikutuksesta saadaan luontevampaa. Kouluissa toimivat ruokaraadit tai ruokailutoimikunnat ovat hyviä yhteistyömuotoja, jossa keittiöhenkilökunta, oppilaat, opettajat, kouluterveyshoitajat ja vanhempien edustajat saavat mahdollisuuden tuoda omia näkemyksiään esille kouluruokailusta. Vanhempien osallistuminen yhteiseen keskusteluun olisi tärkeää, jotta saataisiin oppilaille selkeä koko päivän ateriaritmi ja pelisäännöt yhteisten kasvatustavoitteiden toteuttamiseksi. Hyvät kokemukset ruokaraatitoiminnasta ovat lisänneet tyytyväisyyttä ja luottamusta sekä oppilaiden ymmärtämystä siitä, miksei kaikkia yksilöllisiä toiveita voida toteuttaa. (Lintukangas ym. 2007, 33–34, 37.)

Ruotsissa on tavoitteena, että kouluruokailusta tehdään päätökset mahdollisimman lähellä oppilasta. Ruotsissa toimii useassa koulussa kouluruokailuun liittyvä neuvosto (matråd), jossa on mukana oppilasjäseniä. Oppilaita otetaan mukaan päätöksen tekoon ja kasvatetaan yhteisvastuullisiksi. Ruokaraadin kautta oppilaat voivat vaikuttaa kouluruokailun laatuun ja olla mukana suunnittelemassa ja kehittämässä sitä. Kunnassa tai koulupiirissä kouluruokailusta vastaava henkilö suunnittelee ruokalistat ja vastaa kaikista elintarvikehankinnoista. Tämän henkilön tulee toimia tiiviissä yhteistyössä koulujen ruokaraatien kanssa. (Lintukangas ym. 2007, 139–140.)

Karjaan yhteiskoulun ja lukion sekä kouluravintolan yhteistyötahona toimii ruokalatoimikunta. Sen jäsenistö koostuu yhteiskoulun vararehtorista, kahdesta keittiöhenkilöstön edustajasta ja yhteiskoulun ja lukion oppilaskuntien edustajista. Ruokalatoimikunnan tehtäviin kuuluu kehittää ruokalan viihtyisyyttä, toiminnallisuutta, välittää oppilaiden toiveita ja ajatuksia ja luoda oppilaiden ja keittiöhenkilökunnan välille yhteisymmärrystä. Se kokoontuu muutaman kerran vuodessa. Ruokalatoimikunnan oppilasjäsenet keräävät muiden oppilaiden mielipiteitä ja ideoita kyselylomakkeella ennen ruokalatoimikunnan kokousta. He voivat täyttää kyselylomakkeen itse valitsemansa ryhmän kanssa. Keittiö tekee kaksi kertaa vuodessa mielipidekyselyn ja kilpailun leipä- ja sydänviikkojen yhteydessä. Kyselyssä esiin tulleita toiveita pyritään toteuttamaan. Toteutettuja toiveita ovat olleet muun muassa, ruokalistoille on jätetty teemaviikkojen suosikkiruokat ja kasvisruoille on hankittu oma lämpöhaude. Mielipidekyselyiden suurin merkitys on ollut

oppilaiden havainto siitä, että toisen inhokkiruoka saattaa olla toisen lempiruoka. Tämä oivallus on selkeästi vähentänyt valitusten määrää kouluruoasta. (Lintukangas ym.2007, 131–132.)

Espoolaisissa kouluissa ruokaraatitoiminta on aloitettu vuonna 2001. Aluksi se toimi vain muutamassa koulussa, joissa koulun rehtori ja keittiötoiminnasta vastaava henkilö olivat kiinnostuneita kouluruokailuun liittyvistä asioista. Vuonna 2005 Espoo Catering-liikelaitoksen (silloisen Ruokapalvelukeskuksen) ja opetustoimen väliseen palvelusopimukseen kirjattiin suositus ruokaraatitoiminnan aloittamisesta jokaisessa espoolaisessa koulussa ja laadittiin toimintaohje ruokaraadeille. Tässä toimintaohjeessa oli määritelty ruokaraadin tehtävät ja kokoontumistiheys. Ohjeistus oli kuitenkin hyvin väljä. Ruokaraatitoiminnan vetovastuussa oli koulusta riippuen rehtori, vararehtori, erikseen nimetty opettaja tai keittiön toiminnasta vastaava ruokapalveluesimies.

Kouluissa toimivat oppilaskunnat luovat oppilaille mahdollisuuden saada äänensä kuuluville ja mahdollisuuden vaikuttaa oman koulunsa asioihin. Oppilaskuntaan kuuluvat kaikki koulun oppilaat. Oppilaat valitsevat keskuudestaan jäsenet oppilaskunnan hallitukseen. Oppilaskunnan toiminta voi olla mitä tahansa lakien ja koulun järjestyssääntöjen sallimissa rajoissa. Toiminnan tulee kuitenkin olla oppilaiden iän ja edellytysten mukainen. Oppilaskunnan toiminta on lakisääteistä lukioissa ja ammatillisissa oppilaitoksissa. Peruskouluissa sen toiminnan järjestämisestä päättää opetuksen järjestäjä. Jos oppilaskuntaa ei ole, on oppilaille järjestettävä mahdollisuus muuten tuoda esille mielipiteensä koulun toimintaan liittyvistä asioista. (Kuntaliitto 2009, 23–24.)

Espoossa on päätetty suomenkielisessä opetuslautakunnassa oppilaskuntien toiminnasta seuraavaa:

Lukiossa on oppilaskunta. Oppilaskunnan tehtävänä on edistää opiskelijoiden yhteistoimintaa ja koulutyötä. Oppilaskunta käyttää opiskelijoiden puhevaltaa koulutuksen kehittämiseen sekä opintoihin ja muihin opiskelijoiden asemaan olennaisesti vaikuttavissa asioissa. Lisäksi lukion oppilaskunta joko valitsee oppilaskunnan edustajat osallistumaan lukion johtokunnan toimintaan tai tekee suomenkieliselle opetuslautakunnalle eh-

dotuksen johtokuntaan valittavista 18 vuotta täyttäneistä opiskelijajäsenistä ja heidän varajäsenistään.

Peruskoulussa on oppilaskunta, jos koulussa opiskelee 7. - 10. luokkien oppilaita. Oppilaskuntaan kuuluvat 7. - 10. luokkien oppilaat. Myös koulussa olevien alempien luokkien oppilaat voivat kuulua oppilaskuntaan. Kouluissa, joissa ei ole oppilaskuntaa, voi olla jokin muu oppilaiden osallistamisjärjestelmä.

Peruskoulun oppilaskunnan tehtävänä on edistää oppilaiden yhteistoimintaa, vaikutusmahdollisuuksia ja osallistumista oppilaita koskevissa asioissa. Lisäksi peruskoulun oppilaskunta valitsee kaksi 15 vuotta täyttäneitä oppilaskunnan edustajaa osallistumaan peruskoulun johtokunnan toimintaan.

Oppilaskunta voi olla useamman koulun yhteinen. (Espoon kaupunki. Suomenkielinen opetuslautakunta.3/2009.)

Espoolaisissa kouluissa on oppilaskuntien lisäksi myös muita ryhmiä. Useammassa koulussa toimii muun muassa Vihreälippu toimikunta. Kouluruokailuun liittyviä aiheita on voitu käsitellä oppilaskunnissa ja muissa toimikunnissa.

6 Tutkimuksia ja hankkeita kouluruokailusta ja sen kehittämisestä

Kouluruokailusta ja sen kehittämisestä on tehty lukuisia tutkimuksia ja erilaisia hankkeita. Useammassa tutkimuksessa todetaan, että kouluruokailua tulisi kehittää yhteistyössä koulun oppilaiden ja opettajien kanssa. Myös vanhempien mukana oloa suositellaan. Ruokaraati tai ruokalatoimikuntien perustamista suositellaan, jotta oppilaat saisivat paremmin äänensä kuuluville.

6.1 Kouluruoan rooli Ruotsissa

Christine Persson Osowski (2012) on tehnyt väitöstutkimuksen Ruotsin kouluruokailusta. Tutkimuksessa käsitellään koululaisten ja vanhempien ajatuksia kouluruokailusta. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää kouluruoan rooli ruotsinkielisessä kulttuurissa. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää 10–12 -vuotiaiden lasten ruokailukäytänteet. (Persson Osowski 2012, 28.)

Tutkimus koostui neljästä eri osiosta. Ensimmäisessä osiossa tutkija kartoitti aikuisten muistoja omista kouluruokailukokemuksistaan. Aikuiset puhuvat negatiivisesti kouluruokailusta, koska heillä oli omakohtaisia negatiivisia kokemuksia. Hyviä muistoja ei juurikaan tuotu esiin. Tutkimuksen toisessa osiossa keskityttiin opettajien vuorovaikutukseen ja rooleihin toimiessaan oppilaiden kanssa kouluruokailutilanteessa. Persson Osowskin jakoi opettajat kolmeen malliin havaintonsa perusteella, sen mukaisesti kuinka he käyttäytyivät kouluruokailussa. Sosiaalinen opettaja pyrki aktiiviseen vuorovaikutukseen keskustelemalla oppilaiden kanssa kouluruokailusta. Kasvattava opettaja pyrki neuvomaan ja korjaamaan oppilaiden valintoja ja välttelevä opettaja yritti väistää oman ohjaustehtävänsä kouluruokailun aikana. (Persson Osowski 2012, 40–41.)

Tutkimuksen kolmas osa käsitteli oppilaiden käsityksiä ruoasta, syömisestä ja kouluruokailun toteutumisesta. Tutkimuksen mukaan lapset osasivat erottaa ruoat terveelli-

siin ja epäterveellisiin. Lisäksi he tekivät selkeän eron kotiruoan ja kouluruoan välille. Kotiruokaa pidettiin parempana kuin kouluruokaa. Kouluruokailusta lapset kertoivat mielellään väritellen tapahtumia. Kouluruoasta puhuttaessa lapset sanoivat kouluruoan olevan inhottavaa. Yleisesti lapset eivät pitäneet eivätkä arvostaneet kouluruokaa. Tutkimuksen neljännessä osiossa tarkasteltiin lasten ruokatottumuksia ja välipalojen käyttöä. Näistä tiedusteltiin sekä lapsilta että heidän vanhemmiltaan. Tutkimuksen mukaan, useimmilla lapsilla oli säännölliset ateriarytmit, johon kuuluivat myös päivittäiset välipalat. Tutkimuksessa huomattiin lapsen sukupuolella olevan merkitystä siihen kuinka paljon ja millaisia välipaloja nautittiin. Pojat nauttivat tyttöjä useammin mehuja ja virvoitusjuomia. (Persson Osowski 2012, 42.)

Tämän tutkimuksen tulokset antoivat samansuuntaista viestiä kuin suomalaiset tutkimustuloksetkin kouluruoan arvostamisesta. Suomessa ja Ruotsissa on järjestetty kaikille oppivelvollisille ilmainen kouluruoka, mutta silti kouluruoasta puhtaasti negatiivisesti sekä lasten että aikuisten keskuudessa. Tutkimuksen mukaan myös kouluruokailun arvostusta on vaikeaa kohottaa. Tässä tutkimuksessa ei otettu kantaa keittiöhenkilökunnan näkemyksistä kouluruokailusta ja sen arvostuksesta.

6.2 Asiakaslähtöisen kokonaisvaltaisen kouluruokailumallin kehittäminen

Irma Tikkasen (2008) tutkimus ja raportti ”Asiakaslähtöisen kokonaisvaltaisen kouluruokailumallin kehittäminen” antaa tietoa kouluruokailusta ja tarjoaa käytännön kehittämisehdotuksia. Tutkimuksessa etsittiin vastauksia muun muassa koululaisten ruokailutottumuksiin koulussa ja muualla, suhtautumista kouluruokaan ja kuinka kouluruokailua voitaisiin kehittää. Tietoa kerättiin tietoa koululaisilta, vanhemmilta, opettajilta, kouluterveydenhoitajilta ja keittiöhenkilökunnalta. Tutkimuksen tavoitteena oli löytää toteutettavissa olevia kehittämisehdotuksia.

Tutkimuksen tuloksena saatiin luotua asiakaslähtöinen kokonaisvaltainen kouluruokailumalli, jonka avulla koululaisten ruokailutottumuksia voidaan kehittää yhteistyöllä.

Tikkanen toteaa, että koululaisten toivomuksia tulisi kuunnella ja toteuttaa nykyistä enemmän, jotta he söisivät ravitsemuksellisesti oikeoppisesti kootun ja riittävän kokois-
sen kouluaterian. (Tikkanen 2008, 92.)

Tikkanen (2008) ehdottaa kehittämissuosituksiksi seuraavanlaisia toimenpiteitä: koulu-
laisille tulisi tarjota useammin heidän mieluokiaan ravitsemuksellisuus huomioiden.
Leipävalikoimia tulisi lisätä: näkkileipää, vaaleaa ja tummaa leipää, voidaan tarjota myös
lämpimänä. Leivän päälle voidaan laittaa myös kasviksia. Maitovalikoimia tulisi lisätä ja
se tulee tarjota kylmänä. Salaatit voidaan tarjota komponentteina. Jälkiruokia voisi olla
useammin tarjolla. Kouluravintolan tulee olla hiljaisempi, viihtyisämpi, tilavampi ja riit-
tävästi istumapaikkoja. Rauhallinen tausta musiikki ja koristelu lisäävät viihtyisyyttä.
Ruokailuvälineiden puhtaudesta on huolehdittava. Kaikkien ruokailuvälineiden tulisi
olla mitoitettu koululaisten iän mukaisesti. Opettajien tulisi ruokailla oppilaiden kanssa
samassa pöydässä. Lounaan aikana keittiöhenkilöstön tulisi olla oppilaiden käytettävissä.
Koululounaan tulisi olla myös enemmän kotilounaan tyyppinen ja valmisruokia olisi
tarjottava vähemmän. Ruokailuajat olisi suunniteltava koululaisten tarpeita vastaaviksi.
Välipalatarjoilu tulisi mieltää osana oppilashuoltoa ja tarjoilun määrää tulisi lisätä. Väli-
palatarjoilu voi olla keittiöhenkilökunnan tarjoamaa, välipala-automaatista saatavaa tai
oppilaat voisivat tuoda omat eväät. Tuotteiden tulee olla terveellisiä, leipää, hedelmiä,
täytettyjä sämpylöitä, jogurttia ja marjakeittoa. Kouluissa ei saisi olla makeis- ja virvoi-
tusjuoma-automaatteja. Yhteistyötä tulisi kehittää keittiöhenkilöstön, opettajien ja kou-
luterveydenhoitajien välillä. Oppilaat voisivat osallistua kouluruokailun eri tehtäviin;
tarjoiluun, kouluravintolan koristeluun, siisteydestä huolehtimiseen, likaisten astioiden
keräämiseen, pöytien pyyhkimiseen ja tuolien nosteluun. Oppilaat voisivat myös osallis-
tua ruokalistojen tekoon. Työelämään tutustumisjaksoja voitaisiin suorittaa entistä
enemmän koulujen keittiöissä. Oppilaiden ja heidän vanhempiansa asenteisiin pitäisi
pyrkä vaikuttamaan erilaisin viestinnän keinoin. (Tikkanen 2008, 92–93.)

Tikkasen (2008, 97.) mukaan tutkimustuloksia voivat hyödyntää kaikki henkilöt, jotka
vastaavat kouluruokailusta, sen suunnittelusta ja toteuttamisesta. Tikkasen näkemyksen
mukaan tutkimuksen tulokset ovat hyödynnettävissä myös koulujen opetussuunnitel-

missa, palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa sekä keittiöhenkilöstölle suunnatun koulutuksen suunnittelussa.

6.3 Palautejärjestelmän kehittäminen ja asiakastyytyväisyys

Kannisen ja Kuivalaisen (2010) opinnäytetyön tavoitteena oli löytää keinoja kouluruokailun imagon parantamiseen ja oppilaiden äänen kuuluviin tuominen kouluruokailuun liittyvissä aisoissa. Tutkimuksen kohteeksi he olivat valinneet kaksi espoolaista koulua. Lopullinen tuotos oli toimivan palautejärjestelmän kehittäminen yläasteille. Tutkimuksen Kanninen ja Kuivalainen suorittivat teemahaastattelulla, lomakekyselyllä sekä fokusryhmähaastattelulla. Fokusryhmähaastattelun teemoiksi he valitsivat palautejärjestelmän ja ruokaraadin. Nämä aiheet valittiin, koska kyselyn mukaan suurimmiksi ongelmakohdiksi koettiin juuri palautejärjestelmän ja ruokaraadin puuttuminen. (Kanninen & Kuivalainen 2010, 18.)

Tutkimuksen mukaan palautteiden antaminen koettiin vaikeaksi ja turhaksikin. Nykyiset palautejärjestelmät eivät olleet riittäviä ja toimivia. Kouluissa kaivattaisiin myös ruokaraatitoimintaa ja riittävää tiedottamista sen toiminnasta. (Kanninen & Kuivalainen 2010, 30–31.)

Kanninen ja Kuivalainen (2010) päätyivät kehittämään viidestä pääkohdasta koostuvan palautejärjestelmän: palautelaatikko, säännöllinen palaute, palautelomake, ruokaraatitoiminta ja ilmoitustaulu. Ruokaraatitoiminta olisi palautejärjestelmän ydin ja oppilailta tulleet kehittämisideat menisivät raadin kautta rehtorille. Rehtorin tehtävänä olisi päättää mihin asioihin tehdään toimenpiteitä ja mihin ei. (Kanninen & Kuivalainen 2010, 35–38.)

Palautelaatikon tehtävänä oli helpottaa keittiön ja oppilaiden välistä kommunikointia. Palautelaatikkoon toimitetaan päivakohtainen palaute. Keittiöhenkilökunnan tehtävänä olisi tehdä palautteista yhteenvedon ja tuoda sen ruokaraadin käsiteltäväksi. (Kanninen & Kuivalainen 2010, 38–39.)

Säännöllisestä palautteesta ja siihen liittyvästä palautelomakkeesta muodostettiin sähköinen palautejärjestelmä. Sähköisen palautteen avulla voitaisiin seurata mihin suuntaan kouluruokailu olisi menossa ja olisivatko sovitut kehittämissuunnitelmat toteutuneet. Sähköistä palautetta tulisi keräämään säännöllisesti kerran kahdessa kuussa luokanvalvojan johdolla. Palautelomakkeeseen tehdään väittämiä kouluruokailusta, joita arvioidaan kouluarvosanoin neljästä kymmeneen. Lisäksi lomakkeessa olisi kolme avointa kysymystä. Järjestelmän tulisi tuottaa palautteista yhteenveto ja lähettää sen automaattisesti ruokaraadin opettajajäsenen sähköpostiin erikseen määritettyyn päivämäärän mennessä. Opettajajäsenen tehtävänä olisi viedä palauteyhteenveto ruokaraadin käsiteltäväksi. (Kanninen & Kuivalainen 2010, 36- 39.)

Ruokaraatitoiminta koettiin tarpeelliseksi ja kiinnostavaksi. Oppilaiden ehdotuksen mukaisesti, jokaiselta luokalta tulisi yhden jäsenen osallistua ruokaraatiin. Hänen tehtävänä olisi toimia tiedottajana sekä luokan että ruokaraadin suuntaan. Oppilasjäsenien tehtävänä olisi kerätä muilta oppilailta palautteita, toiveita, ehdotuksia ja ajatuksia kouluruokailusta ja tuoda ne ruokaraadin käsiteltäväksi. Ruokaraadissa tulee olla mukana keittiön esimies, opettajajäsen ja mahdollisesti rehtori. Terveystieteiden mukanaoloa ei pidetty tarpeellisena. Kokoontumisia tulisi järjestää riittävän usein, tässä päädyttiin yhteen kertaan kahdessa kuukaudessa. Aikaa olisi varattava yhden oppitunnin ajan. Rehtorin tehtävänä olisi vastata ruokaraadin kokousajan varaamisesta ja ilmoittaa siitä ruokaraadin opettajajäsenelle, joka tehtävänä olisi kutsua raati koolle. Rehtori voisi osallistua ruokaraadin kokouksiin. Opettajajäsenen tulisi tehdä kokouksista pöytäkirja. Ruokaraadin tehtävänä olisi toimia linkkinä oppilaiden ja keittiöhenkilökunnan välissä. Ruokaraadin yksi tärkeistä tehtävistä olisi annettujen asiakaspalautteiden käsittely. Niistä tulisi laatia kehittämissuunnitelmat, jotka toimitetaan rehtorin päätettäväksi. Ruokaraati voisi kerätä myös toiveita toiveruokapäivien sisällöstä ja päättää sen toteuttamisesta. (Kanninen & Kuivalainen 2010, 29–31, 39–40.)

Ilmoitustaulun tehtävänä on toimia tiedotusvälineenä. Ilmoitustaulu tulisi sijoittaa mahdollisimman lähelle ruokajonoa tai ruokalaa. Ilmoitustaululla tiedotetaan ruokaraa-

din toiminnasta, kokousajankohdista, käsiteltävistä aiheista ja raadin kokouspöytäkirjoista. Lisäksi ilmoitustaululla tulisi olla kooste asiakaspalautteista ja keittiöiden vastaukset palautteisiin. (Kanninen & Kuivalainen 2010, 43.)

Tämän tutkimuksen mukaan oppilaiden osallistuminen kouluruokailun kehittämiseen parantaisi kouluruokailun imagoa ja saisi oppilaiden mielipiteet ja toiveet kuuluviin. Tutkijoiden mukaan oppilaita tulisi myös palkita palautteen annosta, jolloin se kannustaisi oppilaita säännölliseen palautteen antoon ja pitäisi palautteiden laadun hyvänä. Ruokaraadin toimintaa palautekanavana pidettiin erityisen tärkeänä.

Kanninen ja Kuivalainen ovat käyttäneet opinnäytetyössään Espoon ruokaraatimallia. Espoo Catering -liikelaitoksen näkökulmasta Kannisen ja Kuivalaisen tutkimus antaa selvän viestin, että ruokaraatitoimintaa tulisi kehittää. Heidän näkemyksensä mukaan ruokaraadin järjestämis- ja vetovastuu tulisi olla rehtorilla. Espoo Catering -liikelaitos näkee asian kuitenkin siten, että kouluruokailun palveluntuottajan on huolehdittava ruokaraatien perustamisesta. Ruokaraatien kautta voidaan kerätä arvokasta asiakastietoa ja kehittää kouluruokailua yhdessä oppilaiden ja koko koulun kanssa.

Satu Almgrén (2011) on opinnäytetyössään tutkinut Etelä-Kymenlaakson ammattiopiston Kotekon toimipisteen asiakastyytyväisyyttä ruokalan ja kahvilan toiminnasta sekä asiakastilojen toimivuudesta. Näiden lisäksi hän oli tiedustellut opiskelijoiden kiinnostusta yhteistyöstä ruokalan ja kahvilan toiminnan kehittämiseksi. Tutkimuksen tuloksena oli, että opiskelijat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä toimintaan. Kuitenkin ruokalan ja kahvilan palveluja ja tiloja tulisi kehittää asiakaslähtoisemmäksi. Vain 6,4 % kyselyyn vastanneista opiskelijoita ilmoitti olevansa halukas tekemään yhteistyötä toiminnan kehittämiseksi. Tämän tuloksen perusteella Almgrén teki johtopäätöksen, että ruokaraatia ei ole tarvetta perustaa. Hänen mukaansa kuitenkin yhteistyötä ja tiedottamista tulisi lisätä. (Almgrén 2011, 17- 18, 33.)

Almgrénin tutkimustuloksissa hämmästytti se, että vaikka opiskelijat kokivat, että ruokalan ja kahvilan palveluja ja tiloja tulisi kehittää, he eivät kuitenkaan olleet halukkaista tekemään yhteistyötä keittiöhenkilöstön kanssa toiminnan kehittämiseksi.

6.4 Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelman kouluruokailua kehittäviä hankkeita

Suomalainen ruokakulttuurin edistämishjelman (Sre) yksi suurista teemoista 2008–2011 on ollut kouluruokailu ja siihen vaikuttaminen. Ohjelman tavoitteena on kohottaa ruoan ja sen tekijöiden arvostusta. Tärkeimmät kohderyhmät, joihin haluttiin vaikuttaa, ovat kasvavat lapset, nuoret ja perheet. Kuntavaikuttajat, koulut, opetus- ja terveydenhuollon ammattilaiset, perheet, päiväkodit ja media olivat tärkeimmät vaikuttamiskanavat. Sre rahoitti viittä kouluruokailua kehittävää hanketta ja kuutta sitä tukevaa hankekokonaisuutta: Kouluruokavaalit-kampanja, Kouluruoka tutuksi lasten ja nuorten vanhemmille, Operation skolmat, Hyvän mielen ruoka, Maistuvaa ja terveellistä ruokaa koululaisille, Makukoulu-konseptin levittäminen, Aistien avulla ruokamaailmaan – Sapere -menetelmän levittäminen varhaiskasvatukseen -hanke, Makukoulu ABC alakouluihin, Makukoulu ABC kerhoihin, Ruoan ja sen tekijöiden arvostuksen ja osaamisen kasvattaminen, Koulumarjahanke 2009–2010, Sämpyläsäpinät – viljaketju elämään tuoksulla ja tunteella sekä Ympäristöpassi keittiöalan ammattilaisille. (Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma 2010, 4.)

Kouluruokavaalit – kampanjassa haastettiin vuoden 2008 kunnallisvaaliehdokkaita, kuntapäättäjiä ja äänestäjiä allekirjoittamaan kouluruokailun kohentamiseen liittyvä veetoimus ja lupaus vaikuttaa kunnassa hyvän kouluruoan puolesta. Lupauksen toimia paremman kouluruoan puolesta kävi ennen vaaleja allekirjoittamassa yli 200 kunnasta 1490 ehdokasta. Lisäksi yli 1700 allekirjoittanutta vaativat enemmän huomiota kouluruokailuun ja lisää määrärahoja sekä lasten, vanhempien ja ruoan tekijöiden kuuntelua. Kampanjan ansioista kouluruokailu saatiin puheenaiheeksi kuntapolitiikkaan ja mediaan. Se sai laajan yhteistyöverkoston toimimaan yhteisen tavoitteen puolesta. Kampanjan aikana jaettiin runsaasti tietoa muun muassa kouluruokailun järjestämisestä, tervey-

destä sekä hankintoihin liittyvistä asioista ja ohjelmista uutiskirjeiden ja Internet- sivujen kautta. (Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma 2010, 5.)

Kouluruoka tutuksi lasten ja nuorten vanhemmille -hankkeen toteutti Tampereen Ateria. Hankkeen ideana oli vaikuttaa vanhempien ja lasten asenteisiin ja ohjata ruokautumuksia parempaan suuntaan. Hankkeessa järjestettiin Tampereen seudulla Ruokajuhlat yhteistyössä koulujen ja vanhempainyhdistysten kanssa vuosien 2009 ja 2010 aikana. Tietoiskuja ruoasta ja ravitsemuksesta annettiin vanhempainilloissa ja tarjottiin vanhemmille päivän kouluruoka. Kaikkiaan ruokajuhliin osallistui 800 vanhempaa. Lasten ja nuorten ruokailutottumusten edistämistä voidaan tehdä yhdessä koulun ja vanhempien kanssa. Lähes kaikki osallistuneista vanhemmista pitivät Ruokajuhlia tarpeellisina ja pitivät tarjottua kouluruokaa maukkaana. Tampereen Ateria aikoo jatkaa valistustyötä kouluruoan merkityksestä osana terveellisen ravitsemuksen toteutumista. Ruoan arvostusta kasvatetaan lisäämällä tietoa ruoanvalmistuksesta ja sen tekijöistä. Palautteen antaminen helpottuu ja koulujen ja kotien välinen tiedonkulku lisääntyy, kun ruoan tekijät ovat tulleet tutuiksi. (Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma 2010, 5.)

Operation skolmat toteutettiin neljässä ruotsinkielisessä koulussa. Hankkeen tavoitteena oli lisätä kasvisten syöntiä koululounaalla ja näin lisätä koululaisten hyvinvointia ja koulussa jaksamista. Kouluruoan ohessa oli tarjolla kasvisnoutopöytä, jossa oli kotimaisia, ekologisista raaka-aineista tai lähiruokana tuotettuja juureksia, kaaleja, linssejä, palkokasveja sekä kotitekoisia salaattikastikkeita, dippejä ja leipää. Oppilaat söivät seitsemän kertaa enemmän vihanneksia niillä viikoilla kun tarjolla oli kasvisnoutopöytä. He söivät yli 100 g vihanneksia lounasateriaa kohden. Oppilaat tunsivat itsensä virkeämiksi ja kylläisemmiksi. Keittiöhenkilöstöä, vanhempia ja oppilaita koulutettiin makuihin ja aisteihin perustavan Sapere -menetelmän avulla. Kasvisten syönnin lisääntyminen kertoi menetelmän toimivuudesta. (Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma 2010, 5-6.)

Hankkeen aikana kaupunkeja kehoitettiin perustamaan muun muassa ravintotiimejä. Ravintotiimiin tulisi ottaa jäseniä politikoista, viranhaltijoista, keittiöhenkilökunnasta,

opettajista, hoitajista ja oppilaista. Kouluruokailuun ja sen laatuun tulisi kiinnittää enemmän huomiota ja tavoitteiksi tulisi asettaa kylläiset, tyytyväiset ruokailijat ja parantunut ruoan laatu. Kasvisnoutopöytä tulisi ottaa käyttöön julkisissa ruokailuissa. (Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma 2010, 6.)

Hyvän mielen ruoka – hankkeessa kehitettiin toimintamalli alakoululaisille ja heidän vanhemmilleen. Ruokailloissa aikuiset ja lapset suorittivat rastitehtäviä, jotka liittyivät terveelliseen syömiseen ja kasviksiin. Tavoitteena oli lisätä kasvien kulutusta ja saada vanhemmat ymmärtämään vastuunsa lasten kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista. Aineiston luomisessa oli mukana Kotimaiset Kasvikset ry:n, Sydänliiton ja Syöpäjärjestöjen Terveyttä kasviksilla -kampanjan edustajat. kanssa. Tapahtumia järjestettiin 136 kappaletta ja niihin osallistui 3745 lasta ja 2201 aikuista. Ruoka-illoissa voitiin järjestää yhteistä tekemistä lapsille ja aikuisille sekä tarjota tietoa kasvien tunnistamiseksi, käytännön vinkkejä kasvien käyttämiseen ja mahdollisuus keskustelulle. (Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma 2010, 7.)

Maistuvaa ja terveellistä ruokaa koululaisille -hankkeen tavoitteena oli lisätä kouluruoan ja sen valmistamisen arvostusta. Sydänliitto yhteistyössä Kotimaiset Kasvikset ry:n kanssa tekivät yli 70 ruokaohjetta ruokapalveluiden ammattilaisille. Kaikki ohjeet täyttivät ravitsemussuositukset ja Sydänmerkki-aterian kriteerit. Hyvän kouluruoan viikolla kouluravintoloille toimitettiin kouluruoan merkityksestä kertovaa somistusmateriaalia ja keittiöitä kehoitettiin hyödyntämään valmistettuja reseptejä. (Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma 2010, 8.)

Kouluruoasta ja sen merkityksestä on tuotettu useammalle eri www. sivustolle ja kehoitettu oppilaita, vanhempia ja opettajia tutustumaan sivustojen materiaaleihin. Kuopiossa ja Oulussa järjestettiin kuntapäätäjille, median edustajille ja vanhemmille, tilaisuudet, joissa oli mahdollisuus maistaa kouluruokaa. Tilaisuuksien tavoitteena oli saada ihmisiä ymmärtämään kouluruoan arvostus ja hyvään, ravitsemukselliseen kouluruokaan tarvittavat resurssit. (Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma 2010, 8.)

ABC makukoulu alakouluihin ja kerhoihin hankkeissa otettiin käyttöön Sapere -menetelmä, aistien käyttäminen uusien makujen tutustumisessa. Tavoitteen oli lisätä opettajien ja kerho-ohjaajien osaamista Makukoulujen järjestämiseksi ja tehdä Maku-koulut osaksi lasten arkipäivää. (Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma 2010, 10.)

Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelman hankkeiden johtopäätöksissä todettiin, että erilaisia yhteistyömuotoja kehittämällä voidaan lisätä ruoan ja sen tekijöiden arvostusta. Sre:n hankkeet ovat lisänneet positiivisella tavalla koulujen ja kotien yhteistyötä. Hankkeiden avulla voitiin jakaa konkreettista tietoa ja kokemuksia ja voitiin vaikuttaa kouluruokailuun liittyviin asenteisiin. Kouluruokailun edistämiseksi tarvitaan koulujen sisällä tapahtuvaa yhteistyötä ja vastuiden selkeyttämistä. Oppilaat tulee ottaa mukaan osallistumaan ja vaikuttamaan kouluruokailun suunnitteluun ja toteutukseen. Koulujen ruokakasvatusta tulisi laajentaa erilaisin keinoin, esimerkiksi makukouluilla tuodaan erilaisia raaka-aineita ja makuja tutuksi aistien avulla. (Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma 2010, 13–14)

Kouluruokailun toteutuksella ja tasolla on kuntakohtaisia eroja ja suosituksia noudatetaan eri tavalla. Yhdenmukaisuuden vuoksi tarvittaisiin kansalliset arviointikriteerit ja tutkimusmenetelmät, joilla voitaisiin arvioida ja kehittää kouluruokailua. (Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma 2010, 13.)

Kouluruokailun kehittäminen on usein yksittäisten toimijoiden varassa. Kehittämisen tulisi tapahtua kokonaisvaltaisesti kaikkia osapuolia kuunnellen. Ongelmaksi on nousut, että ei tiedetä kenen puoleen voidaan kääntyä ja kenellä on vaikutusvaltaa tai kenen käsissä on päättää kouluruokailun järjestämisestä ja siihen käytettävistä rahoista. Myös asiakkaiden, oppilaiden vallasta tai vaikuttamismahdollisuuksista kouluruokailun osalta ei ole tiedossa. (Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma 2010, 13–14.)

Päätavoitteena kouluruokailun kehittämisessä nousi ”vain syöty ruoka auttaa jaksamaan”. Koska koululaiset syövät tutkimusten mukaan entistä harvemmin ja vähemmän

koululounasta, ruoan laadun ja ruokailutilanteiden kehittämiseen tulisi panostaa siten, että oppilaat söisivät täysipainoisen koululounaan päivittäin. Oppilaat tulisi ottaa mukaan vaikuttamaan ja kehittämään kouluruokailua. Kouluruokailussa tulisi myös lisätä monipuolisesti kasvien käyttöä terveyden ja ympäristön näkökulmasta. (Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma 2010, 13–14.)

Suomen Lasten Parlamentin edustajat esittelivät 26.10.2010 lokakuussa teettämänsä kouluruokakyselyn tuloksia Suomen ruokakulttuurin edistämishjelman (Sre:n) ja lapsiasiainvaltuutetun järjestämässä Oppilaan ääni mukaan kouluruokailuun -tilaisuudessa.

Suomen Lasten Parlamentti selvitti kyselyllä eripuolella Suomea asuvien edustajiensa ajatuksia kouluruoasta. Kyselyyn vastasi kaikkiaan 249 oppilasta. Kyselyn tavoitteena oli selvittää kuinka usein oppilailta kysyttiin mielipiteitä kouluruokailusta, mitä asioita kysyttiin ja haluaisivatko oppilaat osallistua kouluruokailun suunnitteluun. Lisäksi kysyttiin hyvän kouluruoan merkitystä koulupäivään. (Suomen Lasten Parlamentti 2010.)

Oppilaat listasivat viisi tärkeimpänä pitämäänsä asiaa hyvässä kouluruokailussa. Viiden käkeen nousivat ruoan lämpimyyden 47 %, ruoan hyvä maku, 44,5 %, ruokaa saa ottaa riittävästi ja tarvittaessa lisää 44,1 % allergiat on otettu huomioon 37,2 % ja että oppilaiden lempiruokia tarjotaan 30,8 %. Vähiten tärkeäksi koettiin: istumajärjestys, ruokarukous, aamupalantarjoaminen, mausteet ruokapöydässä tai jälkiruokien tarjoaminen. (Suomen Lasten Parlamentti 2010.)

Lasten mielipiteitä kouluruoasta kysytään erittäin harvoin. Vain 1,6 % ilmoitti, että he pääsevät osallistumaan kouluruoan suunnitteluun säännöllisesti. 15 % ilmoitti saavansa kertoa mielipiteensä kouluruokailusta useamman kerran vuodessa. Noin 13 % oppilaisista on päässyt kertomaan mielipiteensä vain yhden kerran koko koulussa olo aikanaan ja useampi kuin joka kolmas vastasi, että heiltä ei ole kysytty lainkaan mielipidettä kouluruoasta.

Selkeästi useimmiten oppilaiden mielipidettä oli tiedusteltu lempi- tai ”inhokki” - ruuista. Seuraavana listalla olivat allergiat ja ruoan makuun liittyvät kysymykset. Ruokailun rauhallisuus ja käytöstavat, ruoan tähteiden vähentämiseen tai ruokailun kestoon liittyviin kysymyksiä oli esitetty vajaalle 20 % oppilaista. Vähiten oli kysytty ruokalan siisteyteen, ruoanottopisteen toimivuuteen, ruoan lämmöstä tai ruokailun valvontaan liittyviä kysymyksiä. (Suomen Lasten Parlamentti 2010.)

Oppilaista yli 83 % oli sitä mieltä, että koulujen tulisi ottaa oppilaat mukaan suunnittelemaan kouluruokaa. 63 % mielestä sen tulisi olla säännöllistä, reilun 20 % mielestä kerran vuodessa ja viisi prosenttia oli sitä, mieltä, että ei ole tarvetta ottaa oppilaista mukaan. Joka kymmenes ei osannut ottaa kantaa. (Suomen Lasten Parlamentti 2010.)

Oppilaat perustelivat syitä, miksi heidät tulisi ottaa mukaan suunnittelemaan kouluruokaa. Usean mielestä oli tärkeää, että kouluruoan suunnittelussa otettaisiin oppilaiden mielipiteet ja ideat vastaan. Näin saataisiin tietoa, mistä ruoista oppilaat pitävät ja ruokaa ei tarvitsisi heittää niin paljon pois. Oppilaat pystyvät mielestään arvostelemaan kouluruokailua rehellisesti. Useamman oppilaan vastaukseen oli kirjattu, että ruoka tehdään oppilaille, joten sen tulisi olla sellaista, että se maistuisi oppilaille. Oppilaat olivat myös ymmärtäneet, että kouluruoka on tärkeä osa oppilaan päivää, ilman sitä ei jaksaisi opiskella. Syitä siihen, miksi koulujen ei tulisi ottaa oppilaita mukaan kouluruokailun suunnitteluun, oli löytynyt myös useita. Oppilaiden mielestä, joskus pitää maistaa sellaisiakin ruokia mistä ei tykkäisikään. Ongelmaksi voisi myös syntyä, että oppilaat valitsisivat ruokalistalle vain omia lempiruokiaan. Saattaisi myös syntyä riitaa siitä, mitä tarjotaan ja mitä ei. Oppilaiden mielestä he saattaisivat valita vain kalliita ja epäterveellisiä ruokia, esimerkiksi pitsaa, hampurilaisia ja ranskalaisia. Ruokalistan lopputulos voisi olla epäterveellinen. Oppilailla ei ole myöskään tietoa, mihin kouluilla on varaa. Ja jonkun oppilaan mielestä: ”Nämä jutut eivät kuulu oppilaille, on keittäjän hommia”. (Suomen Lasten Parlamentti 2010.)

Oppilaiden mielestä hyvä kouluruoka vaikuttaa koulupäivään siten, että se auttaa jaksamaan koulupäivän, kesken päivän ei tule nälkä, oppilaat eivät tule kiukkuisiksi, opis-

kelu sujuu paremmin, on parempi mieli, oppilaat ovat iloisempia ja ruokailu antaa tarvittavan virkistävän tauon opiskeluiden välissä. (Suomen Lasten Parlamentti 2010.)

Suomen Lasten Parlamentin teettämä kysely tukee myös muiden tutkimusten tuloksia siitä, että oppilaita tulisi kuunnella heitä itseään liittyvissä asioissa. Kouluruokailua järjestävien tahojen tulisikin miettiä keinoja, joilla voisivat kuunnella oppilaita nykyistä enemmän. Oppilaita tulisi myös ottaa enemmän mukaan kouluruokailun toteuttamiseen ja sen kehittämiseen.

Kaikkien edellä mainittujen tutkimusten ja hankkeiden tavoitteena on ollut saada oppilaat arvostamaan ja syömään paremmin kouluruokaa. Oppilaiden osallistamista kouluruokailun toteutukseen ja suunnitteluun on pidetty tärkeänä.

7 Kehittämistehtävä

Vuonna 2009 Espoon ruokapalvelukeskuksesta tuli Espoo Catering -liikelaitos ja 2010 toteutetun organisaatiomuutoksen myötä siitä tuli asiakassuuntautuneempi organisaatio. Espoo Catering -liikelaitoksen strategioissa otettiin aiempaa enemmän asiakasnäkökulma huomioon. Aiemmassa organisaatiomallissa asiakkaat oli jaoteltu viidelle maantieteelliselle alueelle, joiden toiminnasta vastasivat alue-päälliköt. Jokaiseen alueeseen kuului päiväkot-, koulu- vanhus- ja henkilöstöruokailija-asiakkaita. Uudessa organisaatiossa alue-päälliköiden sijaan toiminnasta ja asiakaista vastaa tuotantopäällikkö ja neljä asiakaspäällikköä. Tuotantopäällikön vastuulla on suunnitella ja organisoida koulujen ja päiväkotien keittiöiden ruokatuotanto ja vastuu näiden keittiöiden henkilöstöstä. Asiakaspäälliköistä kaksi vastaa koulujen ja päiväkotien asiakkaita, yksi asiakaspäällikkö vastaa pitkäaikaishoidon ja vanhuspalveluiden asiakkaita sekä tälle kohderyhmälle aterioita tarjoavien keittiöiden ruokatuotannosta ja henkilöstöstä. Neljännen asiakaspäällikön vastuualueeksi muodostuvat henkilöstöravintoloiden asiakkaat sekä kokous- ja vierasateriat. Hän vastaa myös näille asiakasryhmille ateriapalveluita tarjoavien keittiöiden ruokatuotannosta ja keittiöhenkilöstöstä.

Opinnäytetyön ja kehittämishankeen aihe syntyi koulujen ja päiväkotien asiakaspäällikön tehtävänkuvasta ja siihen liittyvästä asiakasyhteistyöstä. Espoo Catering -liikelaitoksella on tehty suunnitelma asiakasyhteistyöstä, aikaisemmalta nimeltään asiakassuhteiden hoito-ohjelma, jossa asiakkaiden kanssa tehtävä yhteistyö on aikataulutettu ja vastuuhenkilöt määritelty. Sopimusasiakkaiden kanssa on ollut jatkuvaa yhteistyötä palvelusopimusten tekemisen ja ruokapalveluiden toteutumisen seurannan kautta. Samoin tilaaja-asiakkaan kanssa tehtävä yhteistyö on ollut suunnitelmallista ja säännöllistä. Organisaatio uudistuksen myötä näiden asiakasryhmien kanssa aiemmin pidettävät sopimuksen seurantalaverit muuttuivat nimeltään kehityskokouksiksi. Ruokailija-asiakkaiden kanssa tehtävä yhteistyö on jäänyt suurimmaksi osaksi keittiöhenkilöstön vastuulle. Määriteltyjen tehtävien toteutumista ei ole seurattu systemaattisesti ja näin ollen ei myöskään tiedetä millä tasolla tämä yhteistyö on vuosien aikana toteutunut.

Kouluruokailusta ja sen laadusta käydään jatkuvasti keskustelua asiakkaiden kanssa. Myös media on kiinnostunut kaikesta kouluruokailuun ja siihen liittyvistä aiheesta, varsinkin negatiivisista, joista keskustellaan eri foorumeilla. Lukuisissa tutkimusraporteissa ja -hankkeissa esille nousee, että oppilaita tulisi kuunnella enemmän kouluruokailuun liittyvissä asioissa. Ehdotetaan ruokalatoimikuntien ja ruokaraatien perustamista. Näissä ehdotuksissa ruokaraadin järjestämisestä tulisi koulujen rehtoreiden vastata. Ruokalatoimikunnissa ja ruokaraadeissa on usein jäsenenä enemmän aikuisia kuin oppilaita. Ruokaraadeilta puuttuvat selkeät toimintaohjeet.

Tutustuessani kouluruokailusta tehtyihin tutkimuksiin ja hankkeisiin, minussa heräsi mielenkiinto kehittää espoolaisissa kouluissa toimivia ruokaraateja. Espoossa on ollut ruokaraatitoimintaa vuodesta 2001 alkaen. Vuonna 2005 palvelusopimuksessa suositeltiin ruokaraatien perustamista kaikkiin espoolaisiin kouluihin ja määriteltiin ruokaraadille tavoitteet ja tehtävät. Ohjeistus sisälsi myös suosituksen ruokaraadin jäsenistä ja kuinka usein ruokaraadin tulisi kokoontua. Tämä ohjeistus oli kuitenkin hyvin väljä. Espoossa ei ole dokumentoitua tietoa ruokaraatien toiminnasta. Ei tarkkaan tiedetä kuinka monessa koulussa on ruokaraatitoimintaa, kuinka usein, minkälaisia asioita ruokaraadeissa on käsitelty, onko ollut yhteisiä kampanjoita tai jotain kehittämistä. Ylipääntänsä ei tiedetä mitä ruokaraatitoiminta on pitänyt konkreettisesti sisällään.

Kouluruokailu ja kaikki siihen liittyvä on lähellä sydäntäni, joten pidän erityisen tärkeänä millaista mielikuvaa me aikuiset luomme lapsille ja nuorille kouluruokailusta. Oppilaiden tulisi saada kertoa mielipiteensä kouluruoasta ja kouluruokailusta. Millä keinoin voimme luoda yhteisen ymmärtämyksen oppilaiden ja keittiöhenkilökunnan välille kouluruoasta ja kouluruokailusta? Millä keinoin saisimme oppilaat kiinnostumaan ja arvostamaan kouluruokailua? Itse koen, että ruokaraatitoiminta voisi toimia linkkinä oppilaiden ja keittiöhenkilökunnan välillä. Keskustelimme asiasta esimieheni kanssa ja sovimme, että voin ottaa kehittämishankkeeksi ruokaraatitoiminnan ja sen kehittämisen sekä tehdä aiheeseen liittyen opinnäytetyöni.

Itselläni on selkeä näkemys siitä, että ruokaraatitoiminnasta tulee tehdä säännöllistä, sen toimintaa tule seurata ja ruokaraadeissa käsitellyt asiat tulee saada Espoo Catering -liikelaitoksen asiakaspäälliköiden ja ruokapalveluiden suunnittelijoiden tietoon. Ruokaraatitoiminnan tulee hyödyttää myös sopimus- ja tilaaja-asiakkaita. Ruokailija-asiakas eli oppilas on keskeisessä roolissa. Kouluruoan tavoitteena on huolehtia oppilaiden hyvinvoinnista ja heidän tarvitsemastaan ravinnosta koulupäivän aikana. Joten kouluruokailua on voitava kehittää siten, että jokainen oppilas ruokailisi päivittäin oman koulunsa kouluravintolassa. Asiakkuuden hallinnan ja kehittämistä varten tarvittujen asiakastietojen keräämisen näkökulmasta ruokaraatitoiminnan tulisi olla Espoo Catering -liikelaitoksen järjestämää.

Alkuperäisenä suunnitelmana oli perustaa projektiryhmä, jonka tehtävänä oli miettiä kuinka ruokaraatitoimintaa voidaan kehittää siten, että se palvelisi sekä asiakkaita että Espoo Catering -liikelaitosta. Lokakuussa 2010 projektin jäseniksi valittiin neljän koulun keittiön ruokapalveluesimiestä. Heidän tuli edustaa erityyppisiä kouluja. Näiden valittujen kohteiden tuli toimia myös uudistetun ruokaraatimallin pilottikohteina. Varsinaisen projektiryhmän kokoaminen tuotti hankaluuksia jo alkuvaiheessa. Projektiin valituille henkilöille ilmaantui erilaisia esteitä osallistua palavereihin, joten aikataulujen yhteensovittamisen ongelman vuoksi varsinaisia kokouksia ei pidetty, vaan kävimme muutamia keskusteluja sähköpostitse ja puhelimitse. Kävin myös itse paikanpäällä tapaamassa projektin jäseniä. Saimme tämän projektiryhmän kanssa ensimmäisen luonnoksen uudistuneesta ruokaraatitoiminnasta valmiiksi tammikuussa 2011. Koska projektiin osallistuneet henkilöt eivät pystyneet toimimaan pilottikohteina uudistetun ruokaraatimallin käyttöönotossa ja yhteistä palaveriaikaa tuntui olevan vaikeaa järjestää, oli syytä muuttaa kehittämistehtävän toteuttamistapaa.

7.1 Tutkimuksellinen kehittämissyö

Tätä opinnäytetyötä voidaan pitää tutkimuksellisena kehittämissyönä. Tutkimuksellisen kehittämissyöprosessin kaavan mukaisesti ensin kehittämissyö tulee tunnistaa ja sen alustavat tavoitteet on määriteltävä. Tämän jälkeen kehittämissyökohteeseen perehdytään

teoriassa ja käytännössä. Seuraavana vaiheena kehittämistehtävä määritetään ja rajataan. Neljänneksi laaditaan tietoperusta ja suunnitellaan lähestymistapa sekä käytettävät menetelmät. Tämän jälkeen kehittämishanke toteutetaan ja julkistetaan. Lopuksi arvioidaan kehittämisprosessi ja lopputulokset. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2009, 24.)

Kehittämishankeen tavoitteena voi olla uusi liiketoimintamalli, tuote tai palvelu ja sen jalostaminen ja tuotteistaminen tai uusille markkinoille laajentuminen, prosessien kehittäminen ja uudistuminen, uusien mallien tai menetelmien kehittäminen tai uuden työ-
kulttuurin kehittäminen. (Ojanen ym. 2009, 24–25.)

Kehittämistyö voidaan jäsentää muutosprosessiksi, jossa ensin selvitetään kehittämis-
haasteet, tavoitteiden asettaminen ja suunnitelma kuinka tavoitteisiin voitaisiin päästä. Tämän jälkeen suunnitelma toteutetaan ja lopuksi arvioidaan onnistuminen. Opiskelijan kehittämistyö voi olla vain pieni osa yrityksen muutostyön kokonaisuutta. Se saattaa koskea vain yhtä prosessin vaihetta. Kehittämistyö voi olla esimerkiksi toimimista suunnittelun, toteutuksen tai arvioinnin apuna. (Ojanen ym. 2009, 23.)

Opinnäytetyöni tavoitteena on kehittää ruokaraatitoimintaa luomalla siihen uudistettu toimintamalli. Uudistuneella toimintamallin tavoitteena on saada ruokaraatitoiminnasta säännöllistä ja luontevaa kaikissa espoolaisissa kouluissa. Jokaisen ruokaraatiin kuuluvan tulee kokea sen toiminta mielekkääksi. Ruokaraadin tavoitteena on kerätä tietoa oppilaiden mielipiteitä kouluruokailusta. Heidän tulee voida kokea, että aktiivisella osallistumisella ja yhdessä tekemällä voidaan vaikuttaa siihen, mihin suuntaan kouluruokailua kehitetään. Toimintamallin tueksi luodaan Espoo Catering -liikelaitoksen keittiöhenkilökunnalle työkaluja, materiaalia, jotka tulevat helpottamaan ruokaraadin vetäjän tehtävää. Keittiöhenkilöstön käytössä olevien työkalujen on oltava käytännön läheisiä, yksinkertaisia ja helppokäyttöisiä. Ruokaraatien kautta kerätään asiakastietoa kouluruokailun kehittämistä varten. Tiedon keräämistä varten tulee luoda raportointimalli, jonka avulla tieto saadaan ruokapalveluiden suunnittelijoiden käytettäväksi.

Tutkimusmenetelmänä päädyin käyttämään konstruktivistista tutkimusta, joka soveltuu uudenkaltaisen todellisuuden rakentamiseksi tutkimustiedon pohjalta. Ojasalon, Moilaisen ja Ritalahden (2009) mukaan, olemassa olevan teoreettista tietoa ja käytännöstä kerättävää tietoa yhdistämällä saadaan luotua uusi rakenne, joka konkreettisenä tuloksena voi olla esimerkiksi malli, suunnitelma tai mittari. Konstruktivistisen tutkimuksen tavoitteena on saada uudenlainen ja teoreettisesti perusteltu ratkaisu käytännön ongelmaan. (Ojasalo ym. 2009,65.)

Konstruktivistinen tutkimusprosessi lähtee liikkeelle mielekkään ongelman etsimisestä. Tämän jälkeen hankitaan syvällistä teoreettista ja käytännön tietoa tutkimuksen ja kehittämisen kohteesta. Kolmantena vaiheena on ratkaisujen laatiminen, johon tarvitaan teoreettisia perusteluja. Tämän jälkeen ratkaisujen toimivuus tulee testata ja osoittaa konstruktio oikeelliseksi. Uusia ideoita ja innovaatioita kannattaa testata esikokein jo ennen varsinaista testaamista. Viidentenä vaiheena on ratkaisussa käytettyjen teoriakäytäntöjen näyttäminen ja ratkaisun uutuusarvon osoittaminen. Viimeisenä tulee tarkastella ratkaisun soveltamisalueen laajuutta. Konstruktivistisen tutkimuksen keinoin tehtyjen opinnäytetyön raporteista puuttuu usein ratkaisun testauksen vaiheet. Tämä johtuu siitä, että konstruktivistinen tutkimus voi olla pitkäkestoinen ja opinnäytetyöntekijällä on nopeampi aikataulu kuin kohdeorganisaatiolla. (Ojanen ym. 2009, 67–68.)

Konstruktivistisen tutkimuksen lähestymistavassa voidaan käyttää mitä erilaisimpia menetelmiä. Tutkimuksen tavoitteena on kehittää jotain uutta, joten aineistoa voi kerätä monin eri tavoin. Havainnointi, ryhmäkeskustelut, kyselyt ja haastattelut ovat tyypillisiä menetelmiä. Kehittäjän on myös tunnettava tuotoksen käyttäjien tarpeet, joten tulevia käyttäjiä on hyvä ottaa mukaan kehittämisprosessiin mahdollisimman varhain. (Ojanen ym. 2009, 68.)

Kehittämistyöni tietoperustana käytän kouluruokailuun, asiakkuuksien hallintaan, asiakastiedon keräämiseen sekä asiakkaan osallistumisesta kehitysohjelmaan liittyvää kirjallisuutta, opinnäytetöitä sekä kouluruokailuun liittyviä tutkimusten ja hakkeiden raportteja. Tietoperustan valinta tukee ajatustani ruokaraatitoiminnan tärkeydestä ja sen kehittä-

tämistarpeesta. Kokonaisvaltaista asiakkuuksien hallintaa tarvitaan kehittämistyössä. Asiakkaat, heidän tarpeensa ja toiveensa tulee tuntea. Asiakastiedon kerääminen moni eri keinoin auttaa yritystä asiakkuuden hallinnassa.

Aloitin aineiston keräämisen tekemällä tutkimuksen helmi-maalikuussa 2011 ruokaraatien nykytilasta espoolaisissa kouluissa. Tein tutkimuksen kyselylomakkeella niistä keittiöistä, joiden ruokapalvelujen tuottamisesta vastasi Espoo Catering -liikelaitos. Tutkimuksen ulkopuolelle jätin ne koulut, joiden keittiössä ruokapalveluita tuotti toimialojen itsensä tai Espoo Catering -liikelaitoksen kilpailuttamat yritykset. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää kuinka monessa koulussa on ruokaraatitoimintaa tai muuta toimintaa, jossa käsitellään kouluruokailua. Lisäksi kyselyssä selvitettiin, kuka vastaa ruokaraadin toiminnasta, ketkä ovat ruokaraadin jäseniä, miten heidät oli valittu, ruokaraadin koostumistiheys, milloin on kokoontunut edellisen kerran, mitä asioita raadissa käsitellään, tehdäänkö palaverista muistiot ja kuinka ruokaraatitoiminnasta tiedotetaan koulun sisällä. Kyselytulosten perusteella päädyin tekemään haastatteluja lisätietojen keräämiseksi. Haastattelulla halusin selvittää syitä siihen miksi ruokaraadit toimivat tai eivät toimineet. Tein haastattelun kymmenelle kyselyyn vastanneista. Kolmantena tutkimusmenetelmänä käytin havainnointia. Havainnoinnin tavoitteena oli selvittää ruokaraadin jäsenten rooleja ruokaraadin palaverissa. Osallistuin kolmen eri vaiheessa olevan ruokaraadin palaveriin.

7.2 Ruokaraatitoiminnan nykytila espoolaisissa kouluissa

Ruokaraadit ovat toimineet Espoossa koulun ja keittiön välisenä yhteistyöryhmänä jo vuodesta 2001. Espoon ruokapalvelukeskuksen, nykyinen Espoo Catering -liikelaitos, ja Espoon sivistystoimen suomenkielisen ja ruotsinkielisen opetustoimien välisissä palvelusopimuksissa on vuodesta 2005 lähtien ollut kirjattuna ruokaraadista seuraavaa:

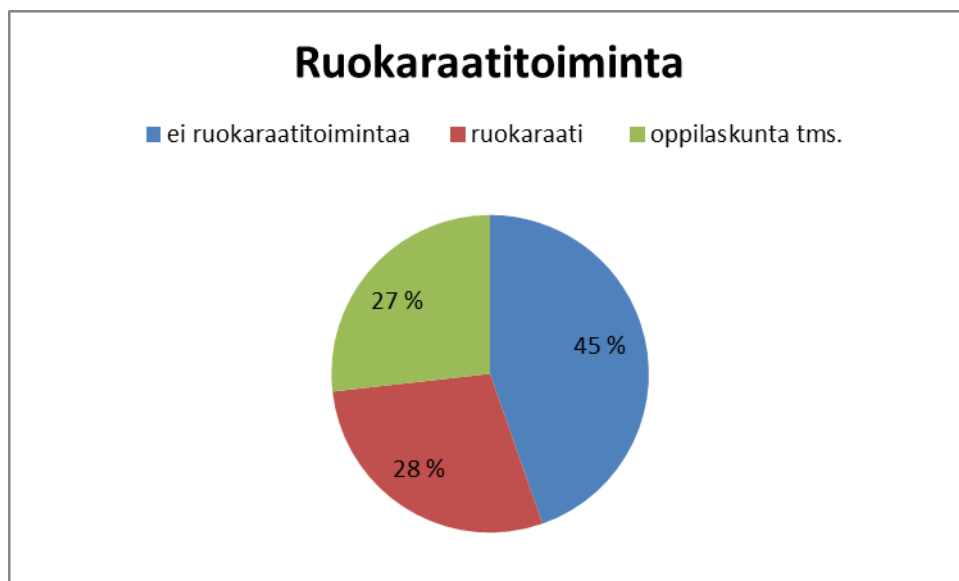
Kouluruokailun kehittämisessä tarvitaan koko koulun yhteistyötä. Tätä varten keittiön ruokapalveluesimies voi käynnistää koulussa niin sanotun ruokaraatitoiminnan. Ruokaraadin tavoitteena on keittiön ja koulun välisen yhteistyön lisääminen, keittiön toiminnan säännöllinen arvioiminen sekä ruokailijoiden vaikuttamismahdollisuuksien lisääminen koulunsa ruokailuun. Ruokaraati kokoontuu kerran lukukaudessa tai tarvittaessa

useammin. Ruokaraadissa on edustajina koulun oppilaita, opettajia, terveydenhoitaja sekä tarvittaessa oppilaiden huoltajien edustaja. Ruokaraadin puheenjohtajana toimii ruokapalveluesimies. (Espoon ruokapalvelukeskus 2005.)

Lisäksi palvelusopimuksessa on ollut erillinen liite, jossa on kerrottu hieman tarkemmin ruokaraadin toiminnasta ja tavoitteista. Ruokaraadissa tuli olla oppilasedustaja jokaiselta luokka-asteelta, yksi - kaksi opettajaa, rehtori ja mahdollisesti kouluterveyden hoitaja. Vetovastuu ruokaraadista oli keittiön esimiehellä tai palveluvastaavalla.

Ruokaraadin toiminnan tavoitteena on ollut edistää ja tehostaa yhteistoimintaa ja tiedonkulkua asiakkaiden ja keittiön välillä, toimia kanavana ravitsemukseen, hyviin ruokailutapoihin ja -tottumuksiin liittyvien asioiden esille tuomisessa ja oikean suuntaisten ruokatottumusten ylläpitämisessä sekä parantaa yhteistyötä asiakkaiden ja keittiön välillä. Varsinaisiksi tehtäviksi oli sovittu, asiakaspalautteiden purku, uusien ruokalajien arviointi, keittiön toiminnan arviointi, käytännön suurkeittiötyön tutuksi tekeminen, ideoida teemapäiviä, yhteiset tempaukset, mieliruokapäivien ruokaehdotukset, ruoka- ja tapakulttuurin edistäminen, välipalamyynnin kehittäminen ja muut yhteisesti sovitut toimipistekohtaiset tehtävät ja asiat. Kokoontumistiheydeksi oli määritelty yhdestä kahdeksan kertaa lukukaudessa tai tarvittaessa.

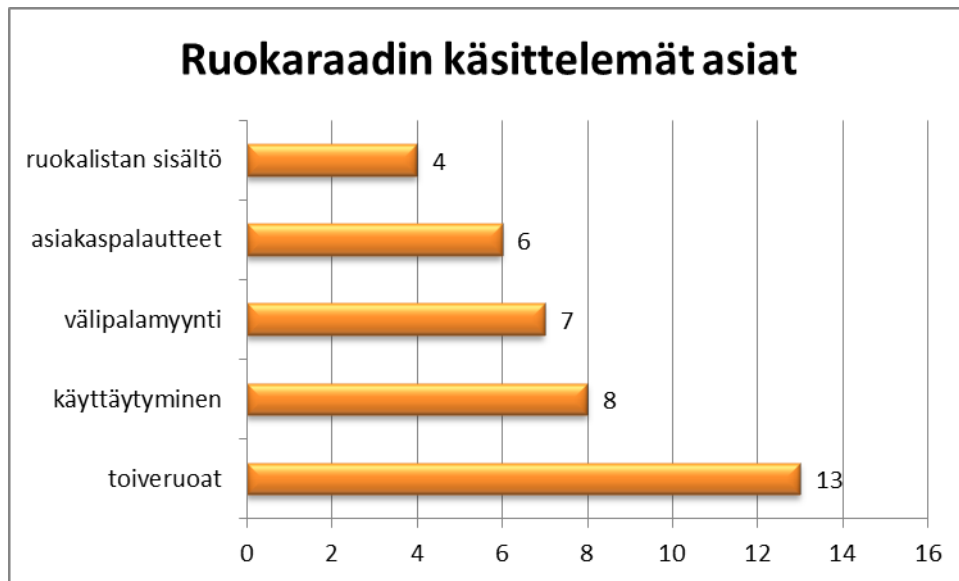
Kartoitin ruokaraatitoiminnan nykytilan maaliskuussa 2011. Kartoitus tehtiin kyselylomakkeella(liite1) niistä kouluista, joissa ruokapalvelun toimijana oli Espoo Catering -liikelaitos ja keittiössä työskenteli Espoo Catering -liikelaitoksen keittiöhenkilökuntaa. Tutkimuksen ulkopuolelle rajasin ne koulut, joiden ruokapalvelut oli kilpailutettu muille toimijoille. Lähetin kyselyn 74 koulun keittiötoiminnasta vastaavalle ruokapalveluesimiehelle tai palveluvastaavalle. Vastauksia kyselyyn sain 56 keittiöstä. Vastaajista 18 ilmoitti, että koulussa ei ole ruokaraatitoimintaa tai muutakaan yhteistyöryhmää, jossa käsiteltäisiin kouluruokailuun liittyviä asioita. Seitsemän vastaajista ilmoitti koulussa olleen ruokaraati- tai muuta vastaavaa toimintaa edellisen kerran vuonna 2009 tai sitä aiemmin. Lopullisissa tuloksissa nämä vastaukset siirrettiin ryhmään ”ei ruokaraatitoimintaa”.



Kuvio 2. Ruokaraatitoiminta espoolaisissa kouluissa vuonna 2010–2011

Kuviossa 2 esitellään ruokaraatitoimintaa espoolaisissa kouluissa vuosina 2010–2011. Ruokaraatitoimintaa tai muita yhteistyöryhmiä, joissa käsiteltiin kouluruokailua liittyviä asioita, toimi vuoden 2010 tai 2011 aikana 31 koulussa. Varsinaisesti ruokaraadin nimellä toimi 16 ja oppilaskuntia tai vastaavia oli 15. Ruokaraadista kolme toimi alakoulussa, seitsemän yläkoulussa ja kuusi yhtenäiskoulussa. Yhtenäiskouluihin on laskettu sellaiset koulut, joissa toimii sekä ala- ja yläkoulu tai yläkoulu ja lukio samassa rakennuksessa.

Ruokaraadeissa oli yhdestä kahtentoista oppilasjäsentä. Opettajajäseniä oli yhdestä kahteen ja keittiöstä osallistui pääsääntöisesti vain yksi henkilö. Viidessä kohteessa keittiöistä osallistui useampi kuin yksi jäsen. Kahdeksassa ruokaraadin toiminnassa oli mukana myös kouluterveydenhoitaja tai vanhempien edustaja. Ruokaraadin koolle kutsujana toimi opettajajäsen kuudessa kohteessa, rehtori kolmessa ja keittiön edustaja seitsemässä kohteessa.



Kuvio 3. Vuosina 2010–2011 ruokaraatien käsittelemät asiat 16 eri koulussa.

Vuonna 2011 tammi-maaliskuussa oli ollut ruokaraatitoimintaa 12 koulussa. Kolmessa koulussa ruokaraati oli kokoontunut edellisen kerran marraskuussa ja yksi keväällä vuonna 2010. Ruokaraadin palaverista tehtiin muistio 11 koulussa, kahdessa tehtiin joskus ja kolme koulua ei tehnyt lainkaan muistioita. Kuviossa 3 esitetään ruokaraatien käsittelemät asiat. Eniten käsiteltiin oppilaiden toiveruokia tai ruokalistan mukaisten toiveruokapäivien järjestämistä, 13 kohteessa. Kahdeksassa raadissa keskusteltiin oppilaiden käyttäytymisestä ruokailutilanteessa. Välipalamyyntiin liittyviä asioita käsiteltiin seitsemässä ruokaraadissa, asiakaspalautteita kuudessa ja ruokalistan sisällöstä neljässä raadin palaverissa. Muita käsiteltyjä aiheita olivat ruoan terveellisyys, ruokasalin viihtyisyys, ruokalistan teemat ja koulun tapahtumat sekä oppilaiden työelämään tutustumisjaksoista keittiössä.

Muita yhteistyöryhmiä, joissa käsiteltiin kouluruokailuun liittyviä asioita, olivat oppilaskunnat, vihreälippu-ryhmät tai muut koulun toiminnassa olevat ryhmät. Tällaisia ryhmiä toimi yhteensä 15 kappaletta. Keittiön edustusta ei ollut laisinkaan viidessä ryhmässä ja yhdessä tapauksessa keittiöhenkilökuntaan kuuluva osallistui tarvittaessa oppilaskunnan palavereihin. Kyselyyn vastanneista keittiöhenkilökunnasta 10 oli tietoinen, että näistä muista yhteistyöryhmien palaverista tehdään muistiot. Oppilaskunnissa ja muissa yhteistyöryhmissä oppilaiden toiveruoat oli suosituin kouluruokailuun liittyvä keskuste-

lun aihe, 11 kappaletta. Seuraavaksi eniten keskusteltiin asiakaspalautteista ja oppilaiden käyttäytymisestä, molemmista oli kolme mainintaa. Muutamia mainintoja oli myös ruokasalin viihtyisyyteen ja ruokalistojen sisältöön liittyvistä asioista.

Kouluruokailuun ja ruokaraatitoimintaan liittyvistä asioista tiedotettiin muille koulun oppilaille ja opettajille usealla eri tavalla. Kaikkiaan 17 koulussa tiedottaminen tapahtui ruokaraadin tai oppilaskunnan jäsenten kautta, opettajajäsenet tiedottivat muille opettajille opettajienkokouksissa ja oppilasjäsenet kertoivat omissa luokissaan kouluruokailuun liittyvistä asioista. Yhdeksässä koulussa asioista tiedotettiin keskusradion kautta aamunavauksissa tai muissa kuulutuksissa. Vain kolmessa koulussa palaverimuistiot laitettiin esille ilmoitustaululle. Muutamassa koulussa tiedotettiin ruokaraadin toiminnasta myös sähköpostitse.

7.3 Haastattelut ja havainnoinnit

Kyselytulosten analysoinnin jälkeen tein kymmenelle kyselyyn vastanneelle henkilölle haastattelun toukokuussa 2011. Haastattelun tavoitteena oli selvittää syitä siihen miksi ruokaraadit olivat toiminnassa tai eivät toimineet. Haastatteluun valitsin viisi henkilöä, jotka olivat vastanneet kyselyyn, että tällä hetkellä koulussa ei ollut ruokaraatitoimintaa tai ruokaraati oli edellisen kerran kokoontunut ennen vuotta 2010. Toiset viisi henkilöä valitsin niistä, jotka olivat vastanneet, että ruokaraati on toiminnassa ja kokoontunut edellisen kerran vuoden 2010 tai 2011 aikana. Toteutin haastattelut puhelinhaastatteluna tai kasvotusten. Haastattelu menetelmäksi valitsin puolistrukturoidun haastattelun. Haastattelussa halusin kaikilta haastateltavilta vastauksia samoihin kysymyksiin ja tämän lisäksi oli tarvetta tehdä eri henkilöille erilaisia tarkentavia kysymyksiä. Haastattelut kestivät 15 minuutista tuntiin. Toiselta ryhmältä kysyin, miksi ruokaraatia ei ollut tai miksi aiemmin toiminut ruokaraati oli lopettanut toimintansa. Ja toisen ryhmän tuli kertoa miten ruokaraati oli saatu pidettyä toiminnassa. Kaikille haastateltaville esitin myös kysymyksen, millä keinoin heidän mielestään ruokaraatitoiminnasta voitaisiin saada aktiivisempaa. Haastattelun aikana tein tarkentavia kysymyksiä haastateltaville. Yksi kysymys liittyi haastattelun aikana esille tulleeseen asiaan, ruokaraatitoiminnan tueksi tarvit-

taviin apuvälineisiin. Siispä tiedustelin haastateltavilta, minkälaisia apuvälineitä he tarvitsivat.

Haastattelun tuloksena selvisi, että aiemmin toimineet ruokaraadit olivat lopettaneet toimintansa, koska niiden toiminta oli ollut alun perinkin haasteellista. Haasteellisuutta oli aiheuttanut yhteisen ajan järjestäminen sekä keittiöhenkilöstölle että oppilaille sopiviksi, oppilasjäsenet eivät saapuneet ruokaraadin palavereihin tai vain muutama tuli paikalle. Vastausten perusteella ongelmana oli, että keittiöhenkilöstö tai oppilaat eivät ymmärtäneet ruokaraadin merkitystä, ruokaraatitoiminta koettiin vain ajan tuhlaamisena. Keittiöhenkilökunta oli myös kokenut, että ruokaraadin ainoana aiheena oli kouluruoan arvostelu. Keittiöhenkilökunnalla ja oppilailla ei ollut käsitystä mitä asioita ruokaraadissa voitaisiin käsitellä tai mitä hyötyä ruokaraatitoiminnasta on. Kahdessa kohteessa haasteeksi oli muodostunut rehtorin asenne, hän ei pitänyt ruokaraadin toimintaa tärkeänä ja koki, että oppilaat haluavat osallistua ruokaraadin toimintaan vain päästäkseen pois oppitunneilta. Kaikki viisi haastateltavaa pitivät tärkeänä, että keittiöhenkilökunnalla olisi apuvälineitä ruokaraatitoiminnan tueksi. Heidän näkemyksensä mukaan tarvitaan ohjeita, mitä aiheita ja miten ruokaraadissa voidaan käsitellä. Selkeät kuvaukset ruokaraadin toiminnasta ja sen tehtävistä auttaisivat ruokaraadin vetäjää pitämään toiminnan aktiivisena. Yhtenä tärkeänä asiana mainittiin rehtorin ja opettajien asenne kouluruokailua kohtaan. Rehtoreiden ja opettajien pitäisi sitoutua ruokaraatitoimintaan. Heidän tulisi toimia esimerkkinä oppilaille ja suhtautua kouluruokailuun positiivisesti. Aikuisten negatiivinen asenne saa oppilaatkin ajattelemaan ja käyttäytymään samalla tavoin.

Niissä viidessä kohteessa, jossa ruokaraadit olivat toiminnassa, yhtenä tärkeänä asiana pidettiin rehtorin ja opettajajäsenen kiinnostusta kouluruokailua kohtaan. Haastateltavien mielestä ruokaraadit saadaan toimimaan, jos kaikilla on tahtoa. Varsinkin aikuisten positiivinen asenne kouluruokailua kohtaan koettiin tärkeänä. Haastateltavat kertoivat että kouluruokailusta kiinnostuneet henkilöt kertoivat mielellään ruokaraadin toiminnasta muille ja puhuivat muutenkin kouluruokailun puolesta niin opettajille kuin oppilaille. Haastateltavien mukaan aktiivinen opettajajäsen saa aktivoitua myös oppilaat

keksimään erilaisia ideoita ruokaraatitoiminnalle. Ruokaraadin jäsenet voivat yhdessä miettiä, mitä koulun kunkin luokan oppilaat voisivat tehdä kouluruokailun hyväksi. Haastateltavat kertoivat joitakin hyviä esimerkkejä aktiivisen toiminnan tuloksista. Oppilasravintolassa oli järjestetty ”en jätä mitään” - päivä, hiljaisuuspäivä, ruokapöydille on tehty ravitsemukseen liittyviä esitteitä, seinille ruoka-aiheisia piirustuksia ja niin edelleen. Ruokaraadit ovat luoneet myös kouluravintolan käyttäytymissääntöjä. Vaikka näiden ruokaraatien toiminta oli aktiivista, haastateltavista kolme oli sitä mieltä, että ruokaraadit tarvitsisivat apuvälineiksi joitakin valmiiksi annettuja aiheita ruokaraatien käsiteltäviksi.

Kaikille kymmenelle haastateltavalle esitettiin haastattelun aikana kysymys, millaisia apuvälineitä tarvitaan ruokaraatitoiminnan tueksi. Vastauksista nousi esille, että ruokaraatien vetäjät tarvitsevat tukea ja valmiita materiaalia apuvälineiksi. Ensimmäisenä tulisi olla toimintaohje kuinka ruokaraati perustetaan ja selkeä lista ruokaraadin tehtävistä. Kaivattiin vastausta siihen, mitä hyötyä ruokaraatitoiminnasta on oppilaille ja keittiöhenkilökunnalle. Lisäksi olisi hyvä olla valmiita aiheita, joita ruokaraadissa voitaisiin käsitellä. Valmiita ravitsemukseen liittyviä materiaaleja voitaisiin myös hyödyntää. Jos ruokaraadista pitää tehdä muistioid, olisi oltava valmis muistiopohja malliksi.

Kyselyjen ja haastattelujen lisäksi osallistuin havainnoijana kolmeen eri vaiheessa olevan ruokaraadin palaveriin kevään ja syksyn 2011 aikana. Havainnoinnin tavoitteena oli selvittää ruokaraadin jäsenten rooleja aidoissa palaveritilanteissa. Toimiessa havainnoitsijana en osallistunut ruokaraadin jäsenten väliseen keskusteluun.

Ensimmäisenä havainnoinnin kohteena oli ruokaraati, jonka toimintaa oltiin uudelleen käynnistämässä viiden vuoden tauon jälkeen. Tämä koulu on alakoulu, jossa oppilaita oli ykkösluokkalaisista kuudesluokkalaisiin. Keittiön esimies kertoi saaneensa kimmokkeen ruokaraadin uudelleen käynnistämisestä keittiöille tehdystä kyselystä ruokaraatitoiminnasta. Keittiön edustaja ei ollut kovin hyvin valmistautunut ruokaraadin vetäjän rooliin. Hän ei ollut tutustunut ruokaraatimateriaaliin eivätkä ruokaraadin tehtävät ja tavoitteet eivät olleet hänellä selvillä. Hän oli myös kovin epävarma omasta roolistaan

ja osaamisestaan ja esitti toiveen, että opettaja voisikin jatkossa toimia puheenjohtajana. Opettajajäsen oli erittäin innostunut ja otti mielellään vetovastuun ruokaraatitoiminnasta. Hän halusi kokoontua useamman kerran lukukaudessa ja lupasi miettiä seuraavalle kerralle ruokaraadille jonkin teeman, jota voisivat työstää yhdessä jäsenten kanssa. Oppilasjäsenet olivat opettajien valitsemia. Oppilasjäseniä oli viisi. Kaksi heistä oli samalla luokka-asteella. Oppilaat käyttäytyivät palaverin aikana levottomasti. Heillä ei ollut selvillä, mikä heidän roolinsa ruokaraadissa oli tai mitä ruokaraadin tehtävät pitävät sisällään. Tämä oli suora seuraus siitä, että ruokaraadin vetäjä ei ollut selvillä omasta roolistaan eikä pystynyt kertomaan ruokaraadin jäsenille ruokaraadin tehtävistä. Oppilaat kertoivat mielellään omista lempiruoistaan. Opettajajäsen kirjasi lyhyen muistion palaverista. Ruokaraati sopi pitävänsä seuraavan palaverin kuukauden kuluttua.

Toinen ruokaraati, jossa kävin havainnoimassa, oli toiminut jo pitkään. Kyseessä oli alakoulu. Ruokaraati kokoontui ohjeen mukaisesti 1-2 kertaa lukukaudessa. Tähän ruokaraatiin kuului yksi jäsen jokaiselta luokka-asteelta. Palaveriin oli saapunut paikalle lähes kaikki palaveriin kutsutut oppilasjäsenet. Keittiön edustaja toimi puheenjohtajana ja eteni tekemänsä asialistan mukaisesti. Hän kertoi tulossa olevasta bio-jätteen seurantaviikosta. Ruokaraatilaiset miettivät yhdessä kuinka he voisivat tiedottaa muille oppilaille bio-jätteen vähentämisestä ja sen merkityksestä. Opettajajäsen ehdotti, että he voisivat yhdessä muiden opettajien kanssa ottaa jonkin tunnin teemaksi ”syön sen mitä otan lautaselleni” ja tehdä siitä vaikka piirustuksia. Ruokaraadin jäsenet saivat päättää mitkä piirustukset laitetaan koristamaan oppilasravintolan seinää. Opettajajäsen oli kerännyt muiden opettajien mielipiteitä kouluruokailusta. Myös oppilaat olivat kyselleet kavereiltaan lempiruoista ja kertoivat niistä kaikille raadin jäsenille. Palaverissa käsiteltiin vielä oppilasravintolassa käyttäytymisestä, muun muassa kuinka saataisiin kaikki oppilaat palauttamaan likaiset astiat rauhallisesti astianpalautuspisteeseen. Tunnelma ruokaraadin palaverissa oli mukava, joskus oppilaat innostuivat puhumaan yhteen ääneen, mutta puheenjohtaja sai heidät puhumaan yksi jäsen kerrallaan. Tässä palaverissa jäsenet olivat selkeästi tietoisia omista rooleistaan.

Kolmas havainnoinnin kohteena ollut ruokaraati oli uudessa koulussa aloittanut uusi ruokaraati ja sen kolmas palaveri. Tässä koulussa testattiin tammikuussa 2011 tehtyä ruokaraadin toimintamallia. Koulu oli yhtenäiskoulu, jossa oppilaita on ensimmäisestä luokasta yhdeksänteen luokkaan. Havainnointi hetkellä koulussa ei ollut vielä yhdeksännen luokan oppilaita laisinkaan. Oppilasjäseniä oli kolmasluokkalaisista kahdeksasluokkalaisiin. Ensimmäiseltä ja toiselta luokalta ei ollut jäseniä. Ruokaraadin vetovastuu oli keittiön edustajalla. Keittiön edustaja esitteli keittiön saamat palautteet. Tämän jälkeen oppilasjäsenet kertoivat keräämistään muiden oppilaiden palautteista. Myös opettajajäsen kertoi kuulemistaan palautteista. Keittiön edustaja vastasi palautteisiin kertomalla, mihin keittiöllä on mahdollisuus vaikuttaa ja mitkä palautteet hän lähettää Espoo Catering -liikelaitoksen ruokapalveluiden suunnittelijoille eteenpäin käsiteltäviksi. Koulussa oli toteutettu ”en jätä mitään ruokaa” -päivä. Siitä oli tiedotettu koulun muille oppilaille keskusturadion kautta ja opettajat olivat vielä muistuttaneet asiasta ennen ruokailemaan lähtöä. Ruokaraadin jäsenet olivat olleet vuorollaan seuraamassa astianpalautuslinjaston läheisyydessä jättävätkö oppilaat sinä päivänä ruokaa. He kertoivat, että suurin osa oppilaista oli syönyt lautaseltaan kaiken ruoan, mutta muutamat olivat ruokaa jättäneet. Kun ruokaraadin jäsenet olivat asiasta heille huomauttaneet, niin he olivat saaneet takaisin epäystävällisiä vastauksia. Raadinjäsenet keskustelivat tapahtuneesta ja miettivät keinoja kuinka kaikki oppilaat saataisiin mukaan tällaiseen kampanjaan. Seuraava palaveri sovittiin kuuden viikon päähän. Ruokaraadin palaverissa oli hyvä tunnelma. Kaikki jäsenet olivat innostuneita. Havainnoinnin perusteella tässä ruokaraadissa kaikki jäsenet olivat tietoisia ruokaraadin tehtävistä ja omista rooleistaan sen jäsenenä.

7.4 Ruokaraatitoiminnan kehittäminen tuloksien pohjalta

Kyselyn, haastattelujen ja havainnoinnin perusteella vahvistui käsitykseni siitä, että ruokaraatitoiminnassa on kehitettävää. Ruokaraatitoiminnalle tulisi luoda selkeät tehtävät ja tavoitteet. Haastatteluista nousi tärkeänä asiana esille, että ruokaraadin roolia koulun ja keittiön välisenä yhteistyömuotona tulisi vahvistaa ja siitä tulisi saada koko koulun yhteinen asia. Tämän vuoksi olisi mietittävä niitä keinoja, joilla rehtorit ja opettajat saadaan sitoutumaan ruokaraatitoimintaan. Keittiöiden vastuuhenkilöille tulisi luoda sel-

laisia työkaluja, joilla voitaisiin helpottaa ruokaraadin vetäjän tehtävää. Ensimmäisenä tulisi luoda ohjeistus ruokaraadin perustamisesta, ruokaraadin tehtävistä ja tavoitteista. Koska ruokaraadin rooli on toimia yhtenä asiakkaan kuulemiseen liittyvänä ja kouluruokailunkehittämistä edistävänä yhteistyömuotona, ruokaraatitoiminnasta tiedottamiseen ja tietojen keräämiseen, tulisi luoda valmis muistiopohja. Muistopohjaa ruokaraadin vetäjät voivat hyödyntää raportoidessaan ruokaraadin toiminnasta Espoo Catering -liikelaitoksen asiakaspäällikölle. Näin ruokaraadin jäsenten mielipiteet ja kehittämisideat saataisiin Espoo Catering -liikelaitoksen ruokalistasuunnittelijoiden ja asiakaspäälliköiden käyttöön.

Kyselytutkimuksessa ilmeni, että kouluruokailua käsitellään myös muissa koulun sisäisissä ryhmissä, muun muassa oppilaskunnassa. Koska kaikki rehtorit eivät ole aiemmin pitäneet ruokaraadin perustamista tärkeänä, on syytä miettiä vaihtoehtoisia toimintatapoja. Jos ruokaraatitoimintaa ei olisi mahdollista aloittaa jokaisessa koulussa omana toimintanaan, voidaanko koulun jo olemassa olevia sisäisiä yhteistyöryhmiä hyödyntää kouluruokailuun liittyvien aiheiden käsittelyfoorumina?

Ruokaraadeille tarvitaan uusittu toimintaohje, jotta ruokaraatitoiminnasta saadaan säännöllistä ja sen seurannasta systemaattisempaa. Ruokaraadintoimintaan pitää saada sitoutetuksi kaikki osapuolet. Ja jokaisen tulee kokea ruokaraatitoiminta hyödylliseksi.

Ruokaraatitoiminnalle luotiin uusittu toimintaohje kesäkuussa 2011 (liite 2.). Toimintaohjeen mukaisesti ruokaraadissa keittiön edustajana toimii ruokapalveluesimies, kokki, ruokapalvelutyöntekijä tai palveluvastaava. Oppilasjäsenenä tulee olla jokaiselta luokkasteelta yksi jäsen ja näiden lisäksi yksi tai kaksi opettajajäsentä. Ykkös- ja kakkosluokkalaiset voidaan jättää ruokaraadin ulkopuolelle, jos heitä on edustamassa opettajajäsen. Ruokaraadin tulee kokoontua kolme kertaa lukukaudessa ja kokoontumisen kestoksi suositellaan puolesta tunnista tuntiin. Syyslukukaudella ruokaraati kokoontuu ensimmäisen kerran syyskuun alkupuolella, toisen kerran lokakuun loppupuolella ja kolmannen kerran marraskuun loppupuolella. Kevätlukukaudella kokoontumiset olisivat tam-

mikuun loppupuolella, maaliskuun alkupuolella ja toukokuun alkupuolella. Tarvittaessa ruokaraati voisi kokoontua useamminkin.

Ruokaraadin tavoitteena on kehittää kouluruokailua, lisätä keittiön ja koulun välistä yhteistyötä ja parantaa tiedon kulkua. Tavoitteena on myös säännöllisesti arvioida oman koulun keittiön toimintaa ja lisätä ruokailijoiden vaikuttamismahdollisuutta. Ruokaraadin tulee myös tuoda esille hyviä ruokailutapoja ja ohjata hyvään ravitsemukseen ja ruokailutottumuksiin. Ruokaraadin tehtäväksi määriteltiin palautteiden käsittely. Oppilasjäsenet keräävät palautteita ja kehittämisehdotuksia oman luokka-asteensa oppilailta. Opettajajäsen viestittää ruokaraadin toiminnasta koulun muille opettajille sekä alakouluissa keräävät palautteita ja kehittämisehdotuksia ykkös- ja kakkosluokan oppilailta heidän opettajiensa kautta ja tuovat ne ruokaraatiin tiedoksi. Ruokaraadissa käsitellään keittiöön tulleet sekä ruokaraadin jäsenten keräämät asiakaspalautteet. Keittiön edustaja kokoaa palautteet yhteen ja tiedottaa ruokaraadin jäsenille palautteiden johdosta tehdyt toimenpiteet. Ruokaraati voi yhdessä miettiä palautteiden pohjalta tehtäviä toimenpiteitä.

Ruokaraadin tehtävänä on oman koulun keittiön toiminnan arvioiminen. Palautteiden kautta saadaan tietoa keittiön toiminnasta. Ruokaraatilaiset voivat tehdä muille oppilaille pieniä asiakastyytyväisyys kyselyitä, jonka avulla voidaan arvioida keittiön toimintaa.

Keittiön edustajan tulee tutustuttaa ruokaraatilaiset käytännön suurkeittiötyöhön. Keittiön edustajan tulee kertoa ruokaraatilisille miten Espoo Catering -liikelaitoksessa tehdään ruokalistat ja raaka-aine valinnat. Mitkä ovat ne reunaehdot, joiden puitteissa kouluruokailua toteutetaan. Ruokaraati voi arvioida uusia ruokalajeja. Tämän toteuttamiseen on monenlaisia vaihtoehtoja. Keittiön henkilökunta voi valmistaa erikseen ruokaraadille uusia ruokalistalle tulevia ruokalajeja tai pyytää ruokaraadin jäseniä arvioimaan ruoan sen jälkeen, kun se on ollut ruokalistan mukaisesti tarjolla. Uusista ruokalajeista voidaan kysyä mielipidettä myös kaikilta koulun oppilailta. Ruokaraadin tehtäviin kuuluu käsitellä toiveruokapäivien ruokaehdotukset, ideoida teemapäiviä ja suunnitella mui-

ta koulun yhteisiä tempauksia. Ne koulut joissa on välipalamyyntiä, on hyvä, että ruokaraati käsittelee myös välipalamyyntiin liittyviä asioita.

Ruokaraadin vetäjät kaipasivat ohjeistusta ruokaraadin toimintaan. Ruokaraadin jäsenet saattavat vaihtua vuosittain. Siksi on aiheellista, että syksyn ensimmäisellä ruokaraadin kokoontumiskerralla tutustutaan uusiin jäseniin, käydään ruokaraadin tavoitteet ja tehtävät lävitse, luodaan toimintasuunnitelma syksylle tai koko vuodelle. Toimintasuunnitelman tekovaiheessa päätetään, minkälaisiin aiheisiin halutaan vuoden aikana kiinnittää erityistä huomiota. Mitä asioita voidaan yhdessä tehdä, konkreettiset kehittämissideat ja niiden toteuttaminen. Muutamia esimerkkejä: voidaan arvioida ja tarvittaessa parantaa ruoanotto pisteiden sujuvuutta: mietitään voidaanko jonotusta vähentää, keskustellaan ruokasalin käyttäytymissäännöistä ja niin edelleen.

Ruokaraadin jäsenet voisivat miettiä, minkälaisia asioita voitaisiin kysellä muilta oppilailta, mihin oppilaat haluaisivat vaikuttaa. Jäsenille voidaan tehdä helppoja kysymyksiä apuvälineiksi, joiden avulla heidän on helpompaa kerätä tietoja muilta oppilailta.

Keittiön edustaja toimii ruokaraadin koolle kutsujana, puheenjohtajana ja antaa tehtäviä ruokaraadin jäsenille. Hän tekee koosteen jokaisen palaverin jälkeen ruokaraadissa käsitellyistä asioista. Ruokaraadin toiminnasta tiedotetaan siten, kuin on koulun rehtorin kanssa sovittu. Yksi mahdollisuus on laittaa ruokaraadin muistionäkyville kouluravintolan ilmoitustaululle. Keittiön edustajan tulee tehdä raportti ruokaraatitoiminnasta Espoo Catering -liikelayoksen asiakaspäällikölle. Asiakaspäällikkö puolestaan tiedottaa keittiön edustajalle, mitä toimenpiteitä palautteiden johdosta tehdään tai mitä asioita on hyvä ottaa ruokaraadin käsittelyyn. Keittiön edustaja toimii viestinnällisenä linkkinä ruokaraadin ja asiakaspäällikön välillä.

Syksyllä 2011 ruokaraatien toimintamallia vielä korjattiin lisäämällä siihen vaihtoehtoinen tapa toteuttaa ruokaraatitoimintaa. Jos on vaikeus saada koottua erillistä ruokaraatia, voidaan rehtorille ehdottaa toista toimintamallia. Kouluissa toimii oppilaskunnat, joissa voitaisiin käsitellä kouluruokailuun liittyviä asioita. Tällöin sovittaisiin oppilas-

kunnan toiminnasta vastaavan opettajan tai rehtorin kanssa, milloin keittiön edustaja voisi osallistua oppilaskunnan palaveriin ja varattaisiin aikaa ns. ruokaraatipalaveriin. Tässäkin tapauksessa keittiön edustaja toimisi ruokaraadin vetäjänä ja ruokaraadin tehtävät olisivat samat kuin ensimmäisessä toimintamallissa. Palaverin kesto aika sovitettaisiin oppilaskunnan toimintaan sopivaksi, joten kokoontumiskertoja saattaisi tulla useammin kuin ruokaraadissa, mutta ne olisivat kestoaltaan lyhyempiä. Keittiön edustaja toimittaa ruokaraatiosiota muistion Espoo Catering -liikelaitoksen asiakaspäällikölle.

Tutkimustulosten mukaan ruokaraatien vetäjät tarvitsevat valmiin mallin muistioiden tekoon. Tämän vuoksi ruokaraatitoiminnan raportoinnista tehtiin ohjeistus ja muistiopohja, jota ruokaraatitoiminnasta vastaava voi hyödyntää raporttien teossa. Raporttina voidaan käyttää valmista muistiopohjaa tai tehdä vapaamuotoinen muistio. Muistiosta tulee kuitenkin ilmetä koulun nimi, ruokaraadin kokoontumisaika, osallistujat, mitä asioita käsiteltiin, asiakaspalautteet ja syntykö kehittämiskohteita. Keittiöiden edustajien tekemien raporttien avulla saadaan kerättyä asiakastietoa ruokaraatitoiminnasta, kuinka monessa koulussa on ruokaraatitoimintaa, asiakaspalautteet ja kehittämiskohteet sekä tehdyn asiakasyhteistyön tuloksista. Lisäksi saadaan konkreettista tietoa oppilaiden mielipiteistä ja toiveista kouluruokailua koskien, ruoantarjoilulinjastojen toimivuudesta ja koko ruokailutapahtuman toimivuudesta. Tuloksia voidaan hyödyntää ruokalistasuunnittelussa ja reseptien kehittämisessä, keittiöiden toiminnan suunnittelussa ja ruokasalien suunnittelussa. Raportoinnin avulla kerätystä hyvistä käytännöistä ja toimintamallista voidaan tiedottaa muille ruokaraadeille ja näin saada hyvät käytännöt myös muiden käyttöön.

Espoo Catering -liikelaitoksessa asiakaspäällikön tehtävänä on kerätä ruokaraadeista tulleita palautteita ja kehittämissideita ja viedä ne ruokapalveluiden suunnittelijoille. Ruokapalveluiden suunnittelijat antavat omat vastuksensa palautteisiin ja harkitsevat erilaisien kehittämissideiden toteuttamismahdollisuuksia. Asiakaspäällikkö välittää suunnittelijoiden antamat vastaukset ruokaraadin vetäjille. Asiakaspäällikkö tekee koosteen ruokaraadeilta tulleista raporteista ja ruokapalveluiden suunnittelijoiden antamista vastauk-

sista ja tiedottaa niistä Espoo Catering -liikelaitoksen johtoryhmälle ja koulujen ruokapalveluiden seurantaryhmälle sekä tarvittaessa muille yhteistyökumppaneille.

Rehtoreiden ja opettajien sitouttaminen ruokaraatitoimintaan on välttämätöntä, että ruokaraatitoiminnasta voitaisiin saada säännöllistä. Tämän vuoksi uudistettu toimintaohje ruokaraatitoiminnasta tulee saada sopimuksiin. Esittelin marraskuussa 2011 Espoo Catering -liikelaitoksen asiakaspäällikön ominaisuudessa suomenkielisen opetustoimen johtajalle ja kehityspäällikölle sekä ruotsinkielisen varhaiskasvatuksen ja opetuksen kehityspäällikölle ehdotusta uudesta ruokaraatitoimintamallista. Uusittua toimintamallia pidettiin hyvänä. Asiakasnäkökulmasta katsottuna koettiin hyväksi vaihtoehdoksi, että ruokaraatitoiminta voitiin liittää myös osaksi oppilaskunnan toimintaa. Esittelin ruokaraadin uudistetun toimintamallin myös sivistustoimen ja Espoo Catering -liikelaitoksen ruokapalveluiden seurantaryhmälle keväällä 2012. Kesäkuussa 2012 allekirjoitettuun Espoo Catering -liikelaitoksen ja suomenkielisen opetustoimen sekä ruotsinkielisen opetustoimen välisiin palvelusopimuksiin kirjattiin uudistuneen ruokaraadin toimintatapa toimintaohjeineen.

Uudistettu ruokaraadin toimintamalli on esitelty koulujen keittiöiden esimiehille Espoo Catering -liikelaitoksen alueellisissa esimiespalavereissa maaliskuussa 2013. Ruokaraatitoiminnalle luvattiin luoda vuoden 2013 aikana työkaluja. Työkalut tullaan sijoittamaan Espoo Catering-liikelaitoksen sähköiselle L-asemalle. Ensimmäisenä työkaluna valmistui ruokaraadin toimintaohje (liite 2). Tämän jälkeen tein ruokaraatien perustamiseen liittyvän ohjeistuksen (liite 3). Ruokaraadin raportointia varten tuli luoda raportointimalli. Päädyin tekemään ruokaraatipalavereita varten muistopohjan (liite 4), josta käy selvillä koulun nimi, ruokaraadin kokoontumisaika, osallistujat, ruokaraadissa käsitellyt asiat, tiedot asiakaspalautteista ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Lisäksi muistioon pitää kirjata, syntyikö joitain käytännön kehittämiskohteita.

Asiakastiedon keräämistä varten ja keittiöiden toiminnan arvioinnin työkaluksi tein kevyen asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen (liite 5). Tämän lomakkeen avulla keittiöhenkilöstö voi tiedustella oppilaiden mielipidettä nykyistä useammin. Ruokaraadeille

olisi hyvä tehdä myös yksinkertaisia pikagallup-pohjia yksittäisten asioiden tiedustelua varten. Espoo Catering -liikelaitoksella on olemassa runsaasti erilaisia ravitsemukseen liittyviä materiaaleja. Niistä tulisi luoda sellaisia versioita, joita ruokaraatien vetäjät voivat hyödyntää ruokaraadeissa. Tutkimukseni mukaan ruokaraatien vetäjät kaipasivat myös aiheita ruokaraateihin. Liitteessä 6 on esitelty ehdotuksia ruokaraadissa käsiteltäviksi aiheiksi. Tätä aihelistaa voidaan hyödyntää myös ruokaraatien toimintasuunnitelmaa tehdessä.

8 Pohdintaa ja kehittämisehdotukset

Kaikkien yritysten tulee hallita asiakkuuksiaan ja kerätä asiakkaistaan mahdollisemman paljon sellaista tietoa, joka auttaa yritystä tuntemaan asiakkaansa paremmin. Mitä paremmin yritys tuntee asiakkaansa, sen tarpeet ja toiveet, sitä paremmin yritys pystyy tuottamaan ja kehittämään tuotteitaan asiakkaittensa tarpeeseen. Jokaisen yrityksen on luotava asiakkaalleen mahdollisuuden antaa palautetta ja huomioida se palveluidensa kehittämisessä. Tänä päivänä puhutaan paljon myös asiakkaiden ja kuntalaisten osallistamisesta palveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen. Asiakkaan mukaan ottaminen palveluiden toteuttamiseen ja kehittämiseen mahdollistaa asiakkaiden sitouttamisen palveluntuottajaan.

Kaikkien koulussa työskentelevien aikuisten tulisi yhdessä sitoutua ohjaamaan lapsia ja nuoria. Kouluruokailu on tärkeä osa oppilaan päivittäistä hyvinvointia ja siksi olisi tärkeää, että oppilaat arvostaisivat ja nauttisivat päivittäin riittävän, terveellisen ja maittavan koululounaan. Oppilaiden negatiivisia asenteita kouluruokailua kohtaan voidaan muokata positiivisemmaksi hyvällä ja tiiviillä yhteistyöllä. On tärkeää, että oppilaat pääsevät kertomaan omista mielipiteistään ja toiveistaan kouluruokailusta. Samoin on tärkeää, että oppilaat kokevat voivansa vaikuttaa asioihin ja näkevät konkreettisesti miten ovat voineet asioihin vaikuttaa.

Espoossa koulujen oppilaille on luotu yhdeksi vaikuttamiskanavaksi ruokaraatitoiminta. Ruokaraadin kautta oppilailla on mahdollisuus saada tietoa kouluruokailuun vaikuttavista tekijöistä, ilmaista omat mielipiteensä ja toiveensa kouluruokailusta, päästä osallistumaan kouluruokailun kehittämiseen yhdessä ideoimalla muiden ruokaraadin jäsenten kanssa. Ruokaraatitoimintaa voidaan pitää yhtenä tapana osallistaa kuntalaista ja asiakasta palveluiden kehittämiseen.

Opinnäytetyöni ensisijaisena tavoitteena oli luoda uudistunut toimintamalli ruokaraadeille. Tehtyjen kyselyjen ja haastattelujen jälkeen kävi selväksi, että ruokaraadit tarvitsevat myös työkaluja toimiakseen paremmin. Raportoinnilla saadaan kerättyä tärkeää

asiakastietoa ruokailija-asiakkaistamme, oppilaista. Espoo Catering -liikelaitos voi hyödyntää saamia tietoa palveluiden kehittämisessä. Opinnäytetyön konkreettisena tuloksena syntyi ruokaraadin toimintamalli sekä työkaluja ruokaraadin käyttöön.

Koen ruokaraatitoiminnan tärkeäksi ja mielestäni sen avulla voidaan saada kouluissa aikaiseksi yhdessä tekemisen henki myös kouluruokailun kehittämisen osalta. Oppilaiden on tärkeää saada tietoa mitkä asiat vaikuttavat siihen, millaista kouluruokaa tarjotaan, kuka sitä valmistaa ja miten, ja mikä merkitys kouluruokailulla on oppilaan omaan hyvinvointiin. Oppilaiden on myös saatava tiedoksi vastineet antamistaan palautteista ja kehittämis ehdotuksistaan. Tällöin he kokevat voivansa vaikuttaa kouluruokailuun. Muutosten ja kehittämishankkeiden on edettävä nopeallakin aikataululla, sillä oppilaat eivät jaksaa odottaa pitkiä aikoja näkevänsä tapahtuneita muutoksia. Tämän vuoksi on tärkeää, että ruokaraadeissa käsitellyistä asioista tiedotetaan koulun kaikille oppilaille. Espoo Catering -liikelaitoksen johdon tulee hyödyntää saamia ruokaraatien raportteja kouluruokailua kehitettäessä. Tehdyistä toimenpiteistä tulee tiedottaa ruokaraadeille, että oppilaat tulevat tietoisiksi aikaan saamistaan kehittämishankkeista tai -ideoista.

Ruokaraatien toiminnasta tulee tiedottaa myös oppilaiden vanhemmille. Luodessamme positiivisempaa mielikuvaa kouluruokailusta oppilaille, meidän tulee muistaa myös oppilaiden vanhemmat. He voivat osaltaan vaikuttaa oppilaiden asenteiden muokkaamisessa positiivisemmaksi kouluruokailua kohtaan.

Toiminnan kehittäminen isossa organisaatiossa on hidasta. Aikatauluongelmien vuoksi jouduin jättämään uudistuneen ruokaraadin toimintamallin testausvaiheen pois. Tavoitteena on ottaa uusittu toimintamalli käyttöön kaikissa espoolaisissa kouluissa lukuvuoden 2013- 2014 aikana. Sopimus- ja tilaaja-asiakkaan sitouttamiseksi ruokaraatitoimintaan oli tärkeää, että se saatiin osaksi palvelusopimusta. Ruokaraadin yhdistäminen osaksi oppilaskunnan toimintaa mahdollistaa oppilaiden mielipiteiden ja kehittämisideoiden hyödyntämisen myös niissä kouluissa, joissa ei ole mahdollista aloittaa omaa ruokaraatitoimintaa. Keittiön toiminnasta vastaavan mukana olo antaa oppilaskunnissa kouluruokakeskustelulle hyvät raamit. Ruokaraatitoiminnan myötä Espoo Catering -

liikelaitos mahdollistaa oppilaiden osallistumisen kouluruokailun kehittämiseen. Ruokaraadeista laaditut muistiot tai raportit auttavat asiakasymmärryksen syntymisessä ja kouluruokailun kehittämisen siten, että se vastaa oppilaiden tarpeita.

Kouluruokailulla on kansanterveydellisesti suuri yhteiskunnallinen merkitys. Tämän vuoksi on tärkeää, että kouluruokailua kehitetään ja oppilaat saataisiin arvostamaan kouluruokailua ja nauttimaan päivittäin maukas ja ravitseva koululounas. Oppilaiden mielipiteiden huomioiminen ja sen pohjalta kouluruokailun kehittäminen edesauttaa oppilaiden asenteiden ja mielipiteiden muokkaamista kouluruokailusta positiivisempaan suuntaan. Valtakunnallisesti ruokaraatitoiminta tulisi kuulua peruskoulujen opetus-suunnitelmaan osana kouluruokailua. Ruokaraatitoiminnan hyvät toimintatavat ja kehittämishankkeet tulee saada kaikkien kouluruokailusta päättävien henkilöiden tietoisuuteen. On tärkeää, että myös sopimus- ja tilaaja-asiakkaat sekä päättäjät saadaan tietoisiksi mitä oppilaat kouluruokailulta odottavat ja mitä haluavat sen eteen tehdä. Kaikkien yhteisellä ponnistuksella voimme saavuttaa yhteisen ymmärtämyksen kouluruokailusta ja sen kehittämisestä sekä mahdollisesti muutettua oppilaiden mielipiteitä kouluruokailusta positiivisempaan suuntaan.

Ruokaraatitoiminnan kehittäminen Espoossa jatkuu. Muistiopohjaa tullaan muokkaamaan ja viedään sähköiseen Webropol- järjestelmään. Tällöin sieltä saadaan helpommin kerätyt tiedot. Vuoden 2013 ruokaraatitoiminnasta on jo saatu jonkun verran muistioita. Muistioista eritellään tiedot Espoo Catering -liikelaitoksen ruokapalveluiden suunnittelijoille toimenpiteitä varten. Ruokaraadeista saatujen palautteiden pohjalta voidaan kehittää ruokalistaa ja reseptejä vastaamaan enemmän tämän päivän lasten ja nuorten makutottumuksia. Lisäksi muistioista poimitaan ideoita hyvistä käytänteistä ja tehdyistä kehittämistoimenpiteistä. Tätä tietoa jaetaan kaikille Espoo Cateringin koulujen keittiöhenkilöstölle. Espoo Catering -liikelaitos voi hyödyntää koulujen ruokaraatien toimintamallia perustamalla ruoka- tai asiakasraateja myös muille asiakassegmenteille.

Säännöllinen, raportoitu ruokaraatitoiminta tuo hyötyä kaikille osapuolille. Palveluntuottaja saa tärkeää tietoa oppilaiden toiveista, tarpeista, lasten ja nuorten tämän päivän

makutottumuksista sekä ideoita kouluruokailun kehittämiseen. Keittiöiden ja koulujen välisellä hyvällä yhteistyöllä on mahdollista saada oppilaiden arvostus kouluruokaa kohtaan kohoamaan. Keittiöhenkilöstö yhdessä muiden ruokaraadin jäsenten kanssa, voi viestittää kaikille koulun oppilaille hyvästä ravitsemuksesta. Kertoa, mitkä asiat ohjaavat ja vaikuttavat kouluruokailuun. Oppilaat saavat mahdollisuuden itse vaikuttaa kouluruokailun kehittämiseen. Heillä on mahdollisuus saada äänensä kuuluviin ja näkyviin ruokalistoissa ja ruokaresepteissä. Sopimus- ja tilaaja-asiakas hyötyy saamalla hyviä ateriapalveluita ja tyytyväisempiä oppilaita. Parhaimmillaan saadaan kouluruokailun imago paremmaksi ja kohotettua kouluruoan arvostusta.

Ruokaraadin toimintamallia voivat hyödyntää kaikki kouluruokailua järjestävät tahot. Ennen kaikkea palveluntuottajat saavat hyötyä ruokaraatitoiminnan mahdollistamasta hyvästä yhteistyöstä ja arvokkaasta asiakastiedosta palveluiden kehittämisen näkökulmasta.

Lähteet

Almgréen, S. 2011. Asiakastyytyväisyys opiskelija ruokailussa. Case Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto. Amk-opinäytetyö. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Mikkeli. Luettavissa: http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/26845/Almgren_Satu.pdf?sequence=1. Luettu: 12.12.2012.

Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisesta liiketoimintaan. Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekesin katsaus 256/2009. Helsinki

Espoo Catering -liikelaitoksen toimintakertomus 2012.

Espoo Catering -liikelaitoksen toimintaohje. 2011. Luettavissa: http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Paatoksenteko/Saantokokoelma/9_Palveluliiketoimen_toimiala. Luettu 5.4.2011.

Espoo-strategia 2010–2013. Luettavissa: http://www.espoo.fi/Espoon_kaupunki/Paatoksenteko/Strategia. Luettu 5.4.2011.

Espoon kaupunki. Suomenkielinen opetuslautakunta. Pöytäkirja 3/ 2009. Luettavissa: http://prod07.tjhosting.com/Espoo/Epadyne/intrakun_e.nsf/luettelo/5150E97FAC653B91C2257586003FE774?OpenDocument. Luettu: 23.4. 2011.

Grönroos, C. 2009. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. WSOY. Helsinki.

Hellman, K. 2003. Asiakastavoitteet ja -strategiat. Asiakastuloslaskelma, -tase, -virta ja portfoliot. WSOY. Helsinki.

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 97. Helsinki. Otavan kirjapaino Oy. Keuruu

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 134. Jyväskylä.

Kuntaliitto. 2009. Vallakas – kuntalaisen vaikuttamisopas. Helsinki.

Larjovuori, R-L., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K& Manka, M-L. 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampereen yliopiston johtamiskorkea koulu. Tekesin julkaisuja.

Lintukangas, S., Manninen, M., Mikkola-Montonen, A., Palojoki, P., Partanen, M. & Partanen, R. 2007. Kouluruokailun käsikirja. Laatuevättä koulutyöhön. Opetushallitus. Helsinki.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenaista osaamista liiketoimintaan. WSOY. Helsinki.

Persson Osowski, C. 2012. The Swedish School Meal as a Public Meal: Collective Thinking, Actions and Meal Patterns. Uppsala University, Disciplinary Domain of Humanities and Social Sciences, Faculty of Social Sciences, Department of Food, Nutrition and Dietetics. Luettavissa: <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:uu:diva-178161>. Luettu: 2.2.2013.

Storbacka, K., Blomqvist, R., Dahl, J. & Haeger, T. 2003. Asiakkuuden arvon lähteillä. WSOY. Helsinki.

Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma. Kouluruokailu osana Sre:n toimintaa. 2010. Luettavissa: http://www.sre.fi/ruoka.fi/www/fi/liitetiedostot/KOULURUOKARAPORTTI3_3_2011versio.pdf. Luettu: 25.11.2012.

Suomen Lasten Parlamentti. 26.10.2010. Luettavissa: <http://www.sre.fi/ruoka.fi/kouluruokatilaisuus.php>. Luettu: 12.5.2011.

Tikkanen, I. 2008. Asiakaslähtöisen kokonaisvaltaisen kouluruokailumallin kehittäminen. Koululaisten, vanhempien, opettajien, kouluterveydenhoitajien ja keittiöhenkilökunnan näkemyksiä. Luettavissa :<http://www.sitra.fi>. Luettu: 14.6.2012.

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

Urho, U-M. Kouluruokaa maailmalla. Maito ja Terveys ry. Luettavissa: http://www.maitojaterveys.fi/www/fi/koulumaito/artikkelit/kouluruokaa_maailmalla.php. Luettu: 21.1.2013.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2008. Kouluruokasuositus. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Kysely ruokaraatitoiminnasta



KYSELY RUOKARAATITOIMINNASTA

Koulun nimi:

1. Toimiiko koulussanne ruokaraati tai jokin muu yhteistyöryhmä, jossa käsitellään koulu-ruokailua?
2. Kuka toimii ruokaraadin koolle kutsujana ja puheenjohtajana?
3. Ketkä ovat ruokaraadin jäsenet? (ei tarvita nimiä, ainoastaan oppilaiden määrä ja luokka-aste sekä aikuisten määrät ammattinimikkeet, myös keittiön edustajat)
4. Millä perusteella jäsenet on valittu?
5. Kuinka usein ruokaraati kokoontuu?
6. Milloin ruokaraati on kokoontunut viimeksi?
7. Tehdäänkö ruokaraadin kokouksista muistio?
8. Kuinka ruokaraadin toiminnasta tiedotetaan koko koululle?

Palautus Tuija Sivoselle 18.3.2011 mennessä

Liite 2. Ruokaraadin toimintaohje



(1/2)

Ruokaraadin toimintaohje

Ruokaraadin vetäjänä toimii keittiön edustaja. Ruokaraatiin voi kuulua ruokapalveluesimies/ kokki / palveluvastaava/ ruokapalvelutyöntekijä.

Oppilasjäseniä on hyvä olla yksi edustaja jokaiselta luokka-asteelta. Jos alakouluissa ykkös- ja kakkosluokkalaiset koetaan liian nuoriksi ruokaraatitoimintaan, tulee jonkun opettajajäsenistä edustaa heitä.

Opettajajäseniä on yhdestä kahteen. Voi olla useampiakin koulun oppilasmäärästä riippuen.

Tarvittaessa ruokaraadin toimintaan voidaan pyytää mukaan terveydenhoitaja ja / tai vanhempien edustaja.

Ruokaraati kokoontuu kolme kertaa lukukaudessa. Kokoontuminen kestää puolesta tunnista tuntiin. Ehdotus kokoontumisajankohdista

- syyslukukaudella: syyskuun alkupuolella, lokakuun loppupuolella ja marraskuun loppupuolella
- kevätlukukaudella: tammikuun loppupuolella, maaliskuun alkupuolella ja toukokuun alkupuolella
- tarvittaessa kokoonnutaan useammin.

Ruokaraadin tavoitteena on

- kehittää kouluruokailua yhdessä oppilaiden, opettajien ja keittiöhenkilökunnan kanssa
- lisätä keittiön ja koulun välistä yhteistyötä, parantaa tiedonkulkua
- arvioida keittiön toimintaa säännöllisesti
- lisätä ruokailijoiden vaikuttamismahdollisuuksia
- toimia kanavana ravitsemukseen, hyviin ruokailutapoihin ja –tottumuksiin liittyvien asioiden esille tuomisessa ja oikean suuntaisten ruokatottumusten ylläpitämisessä

Ruokaraadin tehtävät

- parantaa yhteistyötä asiakkaiden ja keittiön välillä
- kerätä palautteita ja käydä niitä yhdessä lävitse
- arvioida uusia ruokalajeja
- arvioida keittiön toimintaa
- ideoida teemapäiviä
- edistää ruoka – ja tapakulttuuria
- koulun sisäiset yhteiset tempaukset
- toiveruokapäivän – ehdotukset
- kehittää välipalamyyntiä
- muut yhteisesti sovitut toimipistekohtaiset tehtävät ja asiat

Palautteiden kerääminen

Oppilasjäsenet keräävät palautteita ja kehittämissuhteita oman luokka-asteensa oppilailta. Opettajajäsenet keräävät palautteita ja kehittämissuhteita muilta opettajilta. Jos opettajajäsen edustaa ykkös- ja kakkosluokkalaisia, hän kerää palautteet ja kehittämissuhteet ykkös- ja kakkosluokan oppilailta heidän opettajiensa kautta ja tuo ne ruokaraatiin tiedoksi. Opettajajäsenet viestittävät ruokaraadin toiminnasta koulun muille opettajille ja keräävät heiltä palautetta ja kehittämissuhteita.

Keittiön edustaja tekee koosteen saamista asiakaspalautteista ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä ja tuo ne ruokaraadin tiedoksi. Kaikki palautteet käsitellään ja ruokaraatit voivat yhdessä miettiä palautteiden pohjalta tehtäviä toimenpiteitä tai eteenpäin vietäviä kehittämissuhteita.

Muistio ja palautteiden hyödyntäminen

Ruokaraadin palaverista tehdään muistio. Keittiön edustaja toimittaa muistion Espoo Cateringin asiakaspäällikölle. Asiakaspäällikkö tiedottaa ruokaraadissa käsitellyt palautteet ja kehittämissuhteet ruokapalveluiden suunnittelijoille, ruokalistojen kehittämissuhteelle sekä ruokapalveluiden kehittämissuhteelle. Asiakaspäällikkö toimittaa ruokaraadille ruokapalveluiden suunnittelijoilta tulleet vastaukset ja tiedot sovittujen kehittämissuhteiden toteuttamisen aikatauluista ja tavoista.

Vinkkejä ruokaraadin vetäjälle:

Syksyn ensimmäisellä kokoontumiskerralla tutustutaan uusiin jäseniin, käydään ruokaraadin tavoitteet ja tehtävät lävitse, luodaan toimintasuunnitelma syksyille tai koko vuodelle. Toimintasuunnitelman tekovaiheessa päätetään, minkälaisiin aiheisiin halutaan vuoden aikana kiinnittää erityistä huomiota. Mitä asioita voidaan yhdessä tehdä, konkreettiset kehittämissuhteet ja niiden toteuttaminen. esim. ruoanottoasteiden sujuvuus, jonotus, meluisuus, hyvät käytöstavat jne.

Ruokaraadin jäsenet miettivät minkälaisia asioita voidaan kysellä muilta oppilailta / mihin oppilaat haluaisivat vaikuttaa. Jäsenille voidaan tehdä apuvälineiksi helppoja kysymyksiä, joiden avulla heidän on helpompaa kerätä tietoja muilta oppilailta.

Keittiön edustaja toimii ruokaraadin koollekutsujana, puheenjohtajana ja antaa tehtäviä ruokaraadin jäsenille. Voidaan myös sopia, että opettajaedustaja toimii koollekutsujana. Myös sihteerin roolista voidaan sopia. Ruokaraadissa käsitellyistä asioista tulee tiedottaa koko koululle. Rehtorin kanssa sovitaan kuinka tiedottaminen hoidetaan. Esimerkkinä: keittiön edustaja tekee koosteen jokaisen palaverin jälkeen ruokaraadissa käsitellyistä asioista ja laittaa sen näkyville kouluravintolan ilmoitustaululle.

Keittiön edustajan on toimitettava muistio/ raportti oman alueen asiakaspäällikölle. Keittiön edustaja tiedottaa ruokaraadin jäsenille asiakaspäälliköltä tulleet asiat/aiheet.

Vaihtoehtoinen toimintatapa, ruokaraati osana oppilaskunnan toimintaa

Jos koululle ei ole mahdollista perustaa omaa ruokaraatia, keittiön edustaja osallistuu sovittuina aikoina oppilaskunnan kokoukseen, jossa käsitellään kouluruokailuun liittyviä asioita. Ruokaraatiosuuden kesto tulee sovittaa oppilaskunnan toimintaan sopivaksi. Keittiön edustaja toimii kokouksessa ruokaraadin vetäjänä ja ruokaraadin tehtävät ovat samat kuin ensimmäisessä toimintamallissa. Keittiön edustaja tekee Espoo Cateringin asiakaspäällikölle raportin käsitellyistä asioista.

Liite 3. Ruokaraadin perustaminen



Ruokaraadin perustaminen

Keittiötoiminnasta vastaava ottaa yhteyttä rehtoriin sopiakseen ruokaraadin perustamisesta. Käydään lävitse palvelusopimuksen teksti ruokaraadista. Apuvälineenä toimii ruokaraadin toimintaohje, jonka mukaisesti sovitaan alla olevat asiat:

1. Toimintatavat: sovitaan yhteisesti kuinka monta ja miten ruokaraadin oppilasjäsenet valitaan, opettajajäsenten määrä ja valinta. Nimetään keittiön edustaja, joka vastaa ruokaraadista.
2. Edustajat: terveydenhoitajan ja/tai vanhempien edustajan tarpeellisuus
3. Kokoontumistiheys, -aika ja palaverin kesto
4. Ruokaraadin tehtävät ja tavoitteet
5. Ruokaraatitoiminnasta tiedottaminen koulun oppilaille ja vanhemmille
6. Raportointi ja sen hyödynnettävyys
7. Muut toimipaikkakohtaisesti sovittavat asiat:
8. Ruokaraatitoiminta osana oppilaskunnan toimintaa: keittiön edustaja osallistuu sovittuina aikoina oppilaskunnan palavereihin, jolloin niissä käsitellään kouluruokailuun liittyviä asioita.

Liite 4. Ruokaraati palaverin muistiopohja



CATERING

(1/2)

RUOKARAATI PALAVERIMUISTIO

Koulun nimi: _____

Aika: _____

Paikka: _____

Läsnä: _____

Asialista

1. Edellisessä palaverissa sovitut tehtävät:

2. Asiakaspalautteet

a. Oppilasjäsenten ja opettajajäsenten saamat palautteet kouluruokailusta

3. Keittiöhenkilökunnan saamat palautteet ja palautteiden johdosta tehdyt toimenpiteet:

4. Espoo Cateringin suunnittelijoiden vastaukset palautteisiin ja kehittämissuhteisiin

5.Toiveruokapäivän ruokatoiveet:

6.Käsitelty asia:

7.Käsitelty asia:

8.Seuraavaa palaveria varten sovitut tehtävät:

9.Seuraava palaveri:

Liite 5. Kevyt asiakastyytyväisyyskysely



CATERING

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Tämän kyselyn avulla haluamme selvittää mielipiteesi kouluruokailusta.
Vastaukset käsitellään koulusi ruokaraadissa.

Olen (laita rasti ruutuun)

tyttö

poika

Olen (laita rasti ruutuun)

1 -luokalla

2 -luokalla

3 -luokalla

4 -luokalla

5 -luokalla

6 -luokalla

7 -luokalla

8 -luokalla

9 -luokalla

lukion 1 -luokalla

lukion 2 -luokalla

lukion 3 -luokalla

1. Koululounaan maku on mielestäni

Hyvän makuista

Melko hyvän makuista

En pidä ruoan mausta

2. Koululounaan ulkonäkö on mielestäni

Herkullisen näköistä

Melko herkullisen näköistä

En pidä ruoan ulkonäöstä

3. Keittiöhenkilökunnan ystävällisyys

Keittiöhenkilökunta on aina ystävällistä

Keittiöhenkilökunta on yleensä ystävällistä

Keittiöhenkilökunta ei ole yleensä ystävällinen

4. Mistä kouluruoasta pidät eniten?

5. Mistä kouluruoasta pidät vähiten?

6. Mitä aiheita haluaisit viedä ruokaraadin käsiteltäväksi?

Vastaukset palautetaan: päivä _____ paikka _____



CATERING

EHDOTUKSIA RUOKARAADISSA KÄSITELTÄVISTÄ AIHEISTA

Alla on ehdotuksia ruokaraadissa käsiteltävistä aiheista. Aiheisiin liittyvää materiaalia löytyy L-asemalta.

1. Kouluruokailun tehtävät ja tavoitteet
2. Ruokalistojen suunnittelu Espoo Catering – liikelaitoksessa.
3. Erityisruokavaliot ja niiden toteuttaminen
4. Kouluruokailun arvioiminen omassa koulussa
5. Toiveruokapäivien toteuttaminen
6. Ruoanottolinjaston sujuvuus
7. Oman keittiön toiminnasta kertominen: henkilöstö, kuinka paljon ja kuinka monelle ruokaa valmistetaan (omalle koulu + lähtevä ruoka)
8. Kouluruokakyselyn tulokset, kokonaisuus Espoossa, oma koulu
9. Asiakaspalautteet ja niiden toimesta tehtävät toimenpiteet
10. Välipalamyynti, tuotteet ja myyntiajankohdat
11. Erilaisten teemapäivien suunnittelu ja toteutus
12. Kestävä kehitys, biojäteseuranta
13. Oppilasravintolan viihtyisyyden parantaminen
14. Uusien ruokalajien arviointi; maku, ulkonäkö, rakenne
15. Nykyisten ruokalajien arviointia, parannusehdotuksineen
16. Oppilasravintolan käyttäytymissäännöt
17. Oppilasravintolan nimikilpailu
18. Raadin jäsenet voivat tehdä pieniä mielipidetiedusteluja muilta oppilailta.
Valmis gallup-pohja.

Uusia aiheita ja niihin liittyviä materiaaleja viedään L-asemalle materiaalin valmistuttua.