



PALVELU

KOULURUOKAILUSSA

Päivi Lindholm

Opinnäytetyö
Marraskuu 2013
Palvelujen tuottamisen ja
johtamisen koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

PÄIVI LINDHOLM
Palvelu Kouluruokailussa

Opinnäytetyö 88 sivua, joista liitteitä 11 sivua
Marraskuu 2013

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten Linnan Ateria Oy:n asiakkaat, jotka ruokailevat Hämeenlinnan kanta-kaupungin kouluruokailussa, kokevat tämän hetkisen palvelun ja löytää keinoja kehittää palvelua paremmin tarpeita vastaavaksi. Tavoitteena oli selvittää vaikuttaako palvelun laatu ruoan maistuvuuteen ja millaisilla palvelun muodoilla maistuvuutta voitaisiin parantaa sekä voidaanko palvelun parantamisella muuttaa kouluruokailun imagoa myönteisemmäksi. Tutkimuksessa vertailtiin myös ala – ja yläkoululaisten suhtautumista kouluruokailuun. Tutkimus suoritettiin kyselytutkimuksena, jossa yhdistettiin kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimustapaa. Teoriaosuus alustetaan kouluruokailun yleisellä esittelyllä ja rakentuu pääosin palvelun käsittelemisestä eri näkökulmista.

Asiakkaan kokemus on alakoulun osalta pääosin positiivinen. Palvelujärjestelmän osat toimivat alakoulun kohdalla hyvin, osin jopa kiitettävästi. Kehitettävää on kuitenkin aina. Yläkoululla keittiöhenkilökunnan ja asiakkaan kontaktit ovat vähäisempiä ja henkilökuntaa tunnetaan pääosin huonommin. Yleisesti henkilökuntaa kuitenkin pidetään ystävällisenä. Ympäristön merkitys nousi tutkimustuloksissa esiin. Ruokasalin meluisuus ja ruuhkaisuus vaikuttavat palvelukokemukseen negatiivisesti. Suhtautuminen kouluruokaan näyttöä paljolti samanlaisena, kuin aiempienkin tutkimusten tuloksissa. Tämänkin tutkimuksen tulosten mukaan, kuten monissa aiemmissakin tutkimustuloksissa, suhtautuminen kouluruokaan muuttuu alakoulusta yläkouluun siirryttäessä.

Kaikkiin esille nousseisiin epäkohtiin ei palveluntarjoaja ainakaan yksin voi vaikuttaa. Yhteistyössä muiden koululla toimijoiden kanssa kouluruoan maistuvuuden lisäämiseen ja imagon nostoon on mahdollista löytää keinoja. Keittiöhenkilökunnan yhteinen esittely oppilaille, ruokalatoimikunnan perustaminen, sovitusta ruokailuajoista kiinnipitäminen ruuhkautumisen välttämiseksi ja melutasoon puuttuminen muun muassa ovat tällaisia yhteisiä kehittämisen kohtia.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management

PÄIVI LINDHOLM
Service in School Lunch

Bachelor's thesis 88 pages, appendices 11 pages
November 2013

The purpose of the research was to examine how the clients of Linnan Ateria Oy experience the current service. The clients use the school lunch service offered by the city of Hämeenlinna. The aim was to find out whether the quality of the service has any effect on the taste of the food, and also to find ways to improve the service and to make school lunches taste better in the future. The attitudes of primary school students and junior high school students were compared in the research. The research was accomplished as a poll, using both quality and quantity methods. The theoretical part of the research introduces the school lunch service. The service is introduced from different viewpoints.

The primary school students have mainly positive experiences of the school lunches. The service structure in the primary schools functions well, even excellently, although there are always things to be improved. Among the junior high school students the contacts between the students and the staff of the canteen are fewer, and they are less familiar with each other. However, in general, the staff is considered to be friendly. The importance of the environment surfaced in the research. The noise and crowds in the canteen affected the service experience in a negative way. The attitudes towards the school lunches appeared to be similar with previous researches. As in the previous researches, also in this research, the attitudes towards school lunches changed after the students left the primary school.

The service provider alone is not able to solve all the problems. With a co-operation of all school employees it is possible to find ways to improve the taste of the food and the image of the school lunch service. The improvements include introducing the lunch staff to the students, founding a canteen committee, and sticking to lunch schedules to avoid crowds and unnecessary noise in the canteen.

Key words: school lunch, service, quality, food services

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	LINNAN ATERIA OY ja LINNAN ATERIAPALVELUT OY.....	7
3	KOULURUOKAILU	8
3.1	Kouluruokailun historiaa	8
3.2	Kouluruokailu nykypäivänä.....	10
3.2.1	Kouluruokasuositus.....	11
3.2.2	Tilaaaja-tuottajamalli	12
3.3	Kouluruokailun tulevaisuus	13
3.4	Imago	15
3.5	Kouluruokatutkimuksia ja niiden tuloksia.....	17
4	PALVELU.....	24
4.1	Palvelun määrittelyä	24
4.2	Palvelukulttuuri.....	26
4.3	Palvelupaketti ja palvelutuotanto.....	29
4.4	Palvelun laatu.....	31
4.5	Palvelun laadun kehittäminen.....	33
4.6	Kouluruokailun kokonaislaatu	35
4.7	Palvelumuotoilu	36
4.8	Tuotantokeskeisyydestä asiakaslähtöisyyteen	37
4.9	Henkilöstö ja työilmapiiri	39
4.10	Kokonaisvaltainen kouluruokailumalli.....	40
5	TUTKIMUS	43
5.1	Tutkimusasetelma, toteutus, tarkoitus ja tavoitteet.....	43
5.2	Tutkimusmenetelmä.....	44
5.3	Tutkimuksen aikataulu ja tulosten hyödyntäminen	45
5.4	Kysely ja sen testaus	45
5.5	Kyselyn toteutus ja luotettavuus	46
5.6	Koulujen taustatiedot	47
6	KYSELYN PURKU JA TULOKSET.....	49
6.1	Alakoululaiset	49
6.2	Yläkoululaiset	54
6.3	Yhteenveto	60
6.4	Linnan Ateria Oy:n asiakastyytyväisyyskysely 2011.....	64
7	POHDINTA.....	66
	LÄHTEET.....	73

LIITTEET	77
Liite 1. Yhteistyöpyyntö.....	77
Liite 2. Kyselylomake	78
Liite 3. Kvalitatiivisen kyselyn purku	81
Liite 4. Alakoulujen ja yläkoulujen eroja.....	88

1 JOHDANTO

Tavoitteena on selvittää, miten Linnan Ateria Oy:n asiakaskoulujen oppilaat Hämeenlinnassa kokevat tämänhetkisen palvelun koulujen ruokaloissa. Voidaanko ruoan maistuvuuteen vaikuttaa palvelua kehittämällä sekä kuinka kouluruoan imagoa pystyttäisiin palvelun avulla kohentamaan. Palvelun kehittämisessä keskitytään pääosin siihen, miten palvelua voitaisiin kehittää nimenomaan koulujen ruokaloissa, joissa asiakkaina ovat koululaiset. Palveluiden kehittämistä, lisäämistä ja parantamista Linnan Ateria Oy:n muilla sektoreilla sivutaan vain lyhyesti. Asiakkaita ruokapalveluille ovat myös koulut ja opetustoimi, mutta tässä työssä keskitytään lapsen ja nuoren näkökulmaan, koska he ovat palveluiden suoria kohtajia. Myös yhteistyön merkitys koulumaailman eri organisaatioiden välillä olisi huomioitava nykyistä paremmin. Kasvatusvastuu on kaikilla osapuolilla ja parhaaseen tulokseen päästään yhteistoimintaa kehittämällä.

Perinteisesti kaupunkien ja kuntien ruokapalveluissa asiakaskunta on ollut taattu. Kunnalliset palvelut ovat kuitenkin muuttumassa. Palveluja kilpailutetaan ja palveluntarjoajia on ehdolla useampia. Parhaan ja ennen kaikkea edullisimman palvelupaketin tarjoaja voittaa tarjouskilpailun. Asiakkaat odottavat parempaa palvelua myös kunnallisella puolella ja se asettaa haasteita erilaiseen toimintaan tottuneille yhteisöille. Kilpailutus on poistanut takuuvarmat asiakkuudet ja markkinoilla on kilpailtava paitsi hinnoilla myös palvelun laadulla. Asiakkaan tarpeisiin on pystyttävä vastaamaan ja heille on tarjottava palveluita siinä muodossa kuin he niitä haluavat. Tämä on uusi tilanne ja vaatii siis laajenevaa oppimista, oppimisen sisäistämistä ja aikaa siihen.

Oppilaat itse eivät osta ruokapalveluita. Sen tekee heidän puolestaan kunta. Maksajana näillä palveluilla ovat kuitenkin veronmaksajat. Asiakas kertoo saamastaan palvelusta kotona palvelun maksajalle ja palautteen palveluiden onnistumisesta tai epäonnistumisesta saa palveluiden tuottaja. Yrityksen asiakkailtaan saama hyvä palaute pitäisi mielestäni huomioida kilpailuttamisessa puoltavana tekijänä. Pelkkä hyvä tuote ei enää yksin riitä, kokonaisvaltainen palvelu kilpailutekijänä on aina vain suuremmassa merkityksessä.

2 LINNAN ATERIA OY ja LINNAN ATERIAPALVELUT OY

Linnan Ateria Oy ja Linnan Ateriapalvelut Oy ovat Hämeenlinnan kaupungin omistamia yhtiöitä. Yhtiöissä työskentelee noin 150 henkilöä. Yhtiöt tarjoavat ruokapalveluita päiväkodeille, kouluille, vanhustenhuoltoon sekä henkilöstöravintolapalveluina Hämeenlinnan alueella. (Linnan Ateria Oy.) Toiminta jakautuu yhtiöiden välillä niin, että Linnan Ateria Oy valmistaa ateriat ja Linnan Ateriapalvelut Oy huolehtii palveluista.

Linnan Ateria Oy on perustettu 1.1.2011. Sitä ennen se toimi kaupungin liikelaitoksena tuottaen kaupungin ruokapalveluita. Kaupungin ruokapalvelut muutettiin liikelaitokseksi vuonna 2007. Tässä organisaatiomuutoksessa yhdistettiin Hämeenlinnan Kansanterveysyön kuntayhtymän ja Hämeenlinnan kaupungin toiminta. Liikelaitoksen budjetoitu liikevaihto oli vuonna 2007 6,2 miljoonaa euroa. Kuntaliittymien myötä vuonna 2009, liikelaitos kasvoi ja samoin kasvoivat toimitetut ateriamäärät. (Rokkila 2011.)

Muutos oli suurin liittyneiden ympäristökuntien työntekijöille, jotka siirtyivät pienistä yksiköistä yli 160 henkilöä työllistävän liikelaitoksen työntekijöiksi. Vuonna 2010 liikelaitoksen liikevaihto oli kasvanut 11,7 miljoonaan euroon. Yhtiöittäminen suunnittelu ja selvitystyö aloitettiin ja yhtiöittäminen toteutui vuoden 2011 alusta. Yhtiöittäminen yhteydessä koko Linnan Ateria-liikelaitoksen henkilökunta siirrettiin siirtosopimuksella Linnan Ateria Osakeyhtiöön. (Rokkila 2011.)

Päätökset kilpailuttamisesta syntyivät joulukuussa 2012. Ensimmäinen avoin kilpailutus Kalvola/Renko alueiden toiminnasta oli elokuussa 2012. Tämän kilpailutuksen tuloksena Kalvola/Renko alueiden toiminta siirtyi Fazer konserniin kuuluvan Blue Service Partners yhtiöiden haltuun vuoden 2013 alusta. Tarkoituksena oli kilpailuttaa seuraavan viiden vuoden aikana kaikki toiminnan osa-alueet. (Rokkila 2011.) Kilpailutuksen toista vaihetta on kuitenkin lykätty ja se tulee ajankohtaiseksi vuoden 2014 keväällä ja koskee alueita Hauho/Tuulos/Lammi (Rokkila 2012). Linnan Ateriapalvelut Oy perustettiin 14.7.2012. Yhtiön perustaminen juontaa arvonlisäverotuksen perusteisiin. Vain palvelua tuottavien yksiköiden henkilöstö siirtyi Linnan Ateriapalvelut Osakeyhtiöön.

3 KOULURUOKAILU

3.1 Kouluruokailun historiaa

Kouluruokailun pitkä historia alkaa virallisesti vuodesta 1948. Vuonna 1943 lakiin oli tehty lisäys, joka velvoitti kunnat tarjoamaan Kansakoulun oppilaille täysinä työpäivinä maksuttoman aterian. Vuonna 1948 tämän lain pykälä pystyttiin täyttämään. (Lintukan-gas ym. 2007, 154.)

Kouluruokaan asennoiduttiin kunnioittavasti ja se oli suuri apu pula-ajan perheille. Laatu ei kuitenkaan aina vastannut tarpeita. Ruoka oli rasvaista tai laihaa ja tuoksu tai tun-tuma epämiellyttävä. Vaihtoehtoja ei kuitenkaan ollut. Ruoka syötiin mukisematta. Uu-den valtakunnallisen kansakoululain myötä 1957, määrättiin kunnat ja kaupungit tar-joamaan kansakoululaisille *riittävä* ateria jokaisena koulupäivänä. Käsite *riittävä* määri-teltiin vasta vuoden 1967 lakiuudistuksessa. Sen mukaan ateria oli riittävä, kun sillä saatiin täytettyä kolmannes päivän ravinnontarpeesta. (Sillanpää 2003, 90–91.)



KUVA 1. Ruokailua Harjulan kansakoululla 1950. (Kuva: Koko kansan koulu -80 vuot-ta oppivelvollisuutta 2001, 113, Museovirasto)

Kuri ja järjestys sekä tiukat, kurttukulmaiset emännät kauhojen varressa annostelemassa ruokaa elävät muistoissa. Omia kokemuksia on kuvailtu muun muassa niin, että pyysi emännältä vähän tai paljon oli annos aina samankokoinen ja se oli kokonaan syötävä. Myös opettajat jakoivat ruokaa oppilaille (kuva 1).

Epämiellyttäviä muistoja kouluruokailusta on eniten 1950 – luvulta. Nämä suuret ikäluokat kokivat ruokailun pakkosyömisen ja pakkokiitollisuuden sekä ankaran kurin myötä epämiellyttävinä. Sillanpää miettii kirjassa *Ruisleivästä pestoon* (2003) kuinka suuret vaikutukset näillä kokemuksilla on ollut tämän sukupolven omien lasten kouluruokailuun suhtautumisessa. Onko lapsille annettu helpommin rahaa välipalojen ostoon ja onko kumiperunalegenda sekä muut kouluruokaan liittyvät negatiiviset asenteet läheneet liikkeelle heidän istuttamiensa ennakkoluulojen ja -asenteiden kautta. (Sillanpää 2003, 92–93.)



KUVA 2. Hymyileväinen keittiön emäntä kauhan varressa 1940–50 luvulla. (Kuva: KirjastoVirma. Sievin kunnan kotiseutuarkiston kuva-arkisto)

Mukaan mahtuu myös positiivisia muistoja. Ne liittyvät useammin pienen kyläkoulun keittäjän keittotaitoihin ja ystävällisyyteen (kuva 2) kuin suurempien koulujen ruokaloihin (Sillanpää 2003, 93). Pienen kyläkoulun keittäjällä oli ehkä enemmän ja parempia

raaka-aineita käytössään. Hän saattoi olla tuttu, asua koululla ja olla läsnä lasten päivässä muutoinkin kuin ruokailun aikana. Mari Monto muistelee kouluruokailua 1970-luvulla Lepaan koululla seuraavasti:

Talonmiehenä toimi Salosen Aimo ja keittäjänä Salosen Aliisa, jotka poikineen asuivatkin koululla – Aliisa teki ruokalan ruoat ja jakoi ne meille pöytänsä takaa. Ruuat tarjoiltiin bakeliittilautasilta ja juomat teräsmukeista. Annoskokoa sai toivoa, mutta jotenkin sellainen muistikuva jäi, että ihan vähää ei saanut, vaikka olisi pyytänytkin. Pysyimme siis hyvissä ruuissa, vaikka tilliliha kummittelee edelleen, jos nyt ei painajaisissa niin melkein. (Monto 2010, 22.)

Opettajat veloitettiin 1964 osallistumaan oppilasruokailuun ja samalla valvomaan ruokailutilannetta. Hyvien pöytätapojen opettelu ja käyttäytyminen ruokailussa annettiin opettajan ohjaukseen. Peruskoulu-uudistuksen mukana 1970 – luvulla, kouluruokailu etu ulottui yläasteelta pääsyyn saakka. Lukiolaiset pääsivät nauttimaan tästä edusta vuonna 1983. (Sillanpää 2003, 94–95.)

Kouluruokailun käsite muuttui laman jälkeen 1990 - luvun puolivälissä. Koululaiset muuttuivat puheissa asiakkaiksi ja ruokalakin saattoi muuttua ravintolaksi. Koululaisten mielipiteitä ruoasta kartoitettiin asiakastytyväisyyskyselyillä. Koululaiset kuitenkin lopettivat kouluruoan syömisen, kun pakosta päästiin. Kunnat ja koulut joutuvat miettimään millä asiakkaat saataisiin nauttimaan kouluruoasta. Vuonna 2002 suoritetussa kouluruokakyselyssä alakoululaiset söivät paremmin kouluruokaa kuin 13–17-vuotiaat. Kyselyn mukaan ilmaista kouluruokaa vanhempien keskuudessa kyllä arvostettiin, mutta silti kaksi kolmasosaa vanhemmista olisi valmis maksamaan kouluruokailusta. Laadukkaampi ruoka ja valinnan mahdollisuus vaihtoehtoja lisäämällä olivat peruste maksamishalukkuudelle. (Sillanpää 2003, 95–96.)

3.2 Kouluruokailu nykypäivänä

Nykyisin päivittäin tarjottavan maksuttoman kouluruoan piiriin kuuluu noin 900 000 lasta ja nuorta. Ruokalajeja on tullut lisää ja kansainvälisyys näkyy listoilla. Ruokailuympäristön siistiydestä ja viihtyvyydestä huolehditaan entistä paremmin. Myös ruokailutilanne pyritään rauhoittamaan ja antamaan jokaiselle yksilölle mahdollisuus ruokailuun omassa tahdissa. Ruokaa saa myös jättää, vaikka se ei olekaan suotavaa. (Jeronen & Helander 2012, 23.) Koululainen syö peruskouluvuosiensa aikana noin 1700 kou-

luateriaa (Urho & Hasunen 2004, 13). Tuorein lakiuudistus kouluruokailun osalta Peruskoululakiin on vuodelta 1998. Sen sisällöksi on muovautunut seuraavaa: ”*Opetukseen osallistuvalla on annettava jokaisena työpäivänä tarkoituksenmukaisesti järjestetty ja ohjattu, täysipainoinen maksuton ateria*” (Perusopetuslaki 628/1998).

Kouluruokalan nimeäminen on yleistä ja parantaa mielikuvaa ruokailusta. Ruokalaa on myös yleisesti alettu kutsua kouluravintolaksi. (Tikkanen 2008, 91.) Kuntien ja kaupunkien päättävistä elimistä riippuu kuinka paljon rahaa raaka-aineisiin ja valmistukseen on käytettävissä oppilasta kohden. Käytettävissä olevat rahat aterialla kohden ovat pienet ja silti sillä rahalla olisi tuotettava tasapainoisia ja ravitsevia aterioita sekä hyvää palvelua. Hämeenlinnassa kouluaterian hinta on tilaajalle 1,19 €/ oppilas + palvelukeittiömaksu. Ruokalistan laskennallinen hinta lasketaan jokaisesta kuuden viikon ruokalistasta ja toimitetaan tilaajapuolelle. Esimerkiksi ajalla 12.08.–22.09.2013 laskennallinen arvo oli 0,81 €/ oppilas. (Tonteri, 2013.)

Ruckensteinin (2012) tekemän etnografisen (kansantieteellisen) tutkimuksen mukaan, alakoulussa ruokailutapahtuma on sosiaalinen ja sosiaalistava tapahtuma, jossa kouluruoan syömisen ja kasvatuksen välisiä yhteyksiä ylläpidetään tehokkaasti. Yläkoulussa kasvatusta on jäänyt ruokailutapahtumasta pois. Tämän mukaisesti yläkoulun kouluruokailu aliarvioi oppilaiden, opettajien ja keittiöhenkilökunnan yhteisiä toimintamahdollisuuksia ja toimintatapoja. Alakoulussa keittiöhenkilökunta on lapselle tärkeä ja mieluisa, yläkoulussa nuoret eivät saa kontaktia henkilökuntaan ja henkilökunta jääkin heille usein vieraaksi. Yläkoulussa kouluruokailu tyydyttää nälän, sosiaalisena tai kasvatuksellisenä tapahtumana se ei enää ole niin tärkeässä asemassa. (Ruckenstein 2012, 165–166.)

3.2.1 Kouluruokasuositus

Tuoreimmassa Valtion Ravitsemusneuvottelukunnan Kouluruokasuosituksessa (2008) todetaan ruokailuympäristöstä seuraavaa:

Lapsille ja nuorille on luotava kiireettömään kouluajakauteen ruokailuun kannustava ja terveelliset valinnat mahdollistava oppimisympäristö. Aterian kaikkien osien tulee olla maukkaita, houkuttelevan ja herkullisen näköisiä sekä tarjottaessa oikean lämpöisiä. Kuumat ruoat tarjotaan kuumina ja kylmät kylminä. Viihtyisässä, meluttomassa ja viipymiseen houkuttelevassa

vassa ruokailuympäristössä lapsi ja nuori oppii ymmärtämään ruokailun, ateriaritmin ja yhdessäolon merkitystä ja tarkoitusta hyvinvointinsa edistäjänä. (Valtion ravitsemustoimikunta 2008, 7.)

Lisäksi suosituksessa mainitaan kiireettömään ruokailuun liittyen: ”*Vähimmäisaika ateriointiin on 30 minuuttia*” (Valtion ravitsemustoimikunta 2008, 6). Samassa suosituksessa puhutaan myös ruokapalveluiden jatkuvan palvelun laadun arvioinnin tärkeydestä ja ruokapalvelun henkilöstön positiivisesta, kannustavasta asenteesta esimerkkinä lapsille ja nuorille. Näiden todetaan lisäävän kiinnostusta kouluruokailua kohtaan. Kouluruoan ravintosisällöllinen suositus löytyy myös Kouluruokasuosituksesta. (Valtion ravitsemustoimikunta 2008, 7-9).

3.2.2 Tilaaja-tuottajamalli

Tilaaja-tuottajamalli tarkoittaa, että julkisten palveluiden tilaaja ja tuottaja eriytetään. Julkinen taho, esimerkiksi kunta, toimii tilaajana ja tuottajana toimii joko kunnan oma tai ulkopuolinen organisaatio. Jokaisessa kunnassa toteutettava toimintamalli on räätälöitävä juuri kyseiselle kunnalle sopivaksi. Sama toimintamalli ei suoraan kopioituna yleensä toimi. (Kuopila, A. 2013.)

Tilaaja - tuottajamalli on muuttanut perinteistä kouluruokailukonseptia. Aiemmin saman organisaation sisällä tapahtunut ruokatuoanto ja siitä nauttinut asiakaskunta asetelma on muuttunut. Rehtorit tilaavat ateriat palvelun tuottajalta ja raha liikkuu organisaatioiden välillä. Hämeenlinnassa kaupungin omistama osakeyhtiö, Linnan Ateria Oy tuottaa tilatut ateriat ja Linnan Ateriapalvelut Oy tarjoaa ne jakelupisteissä. Tilaajan vastuulla on se, että palvelu kohtaa kaikki käyttäjät eli muun muassa oppilaat ja opettajat saavat päivittäisen kouluruoan. Palvelun tuottajan vastuulla on, että tuote ja palvelu ovat laadukkaita sekä oikeaan aikaan saatavilla. (Rokkila, 2012.)

Rehtori tai koulun johtaja antaa tilausmäärät oppilasmäärien mukaan. Näin ollen jokaiselle tuotetulle aterialle muodostuu hinta, ilmaisia aterioita ei ole. Aiemmin ruokaa tuotettiin sen mukaisesti kuinka sitä kului, pääasia oli, että kukaan ei jäänyt ilman. Tällä hetkellä, jos tilausmäärät ovat pienemmät kuin aterian tarvitsijoiden määrä, voi ruoka loppua kesken. Palvelusopimuksessa määritellään hinnoittelu, palveluiden sisältö ja

laatu sekä tuottajan käytössä olevat koneet, laitteet ja niiden kunnossapitovelvoitteet. Myös laskutuskäytännöt, arvioinnit ja seuranta kuuluvat sopimuksen sisältöön. (Lintukangas ym. 2007, 53.)

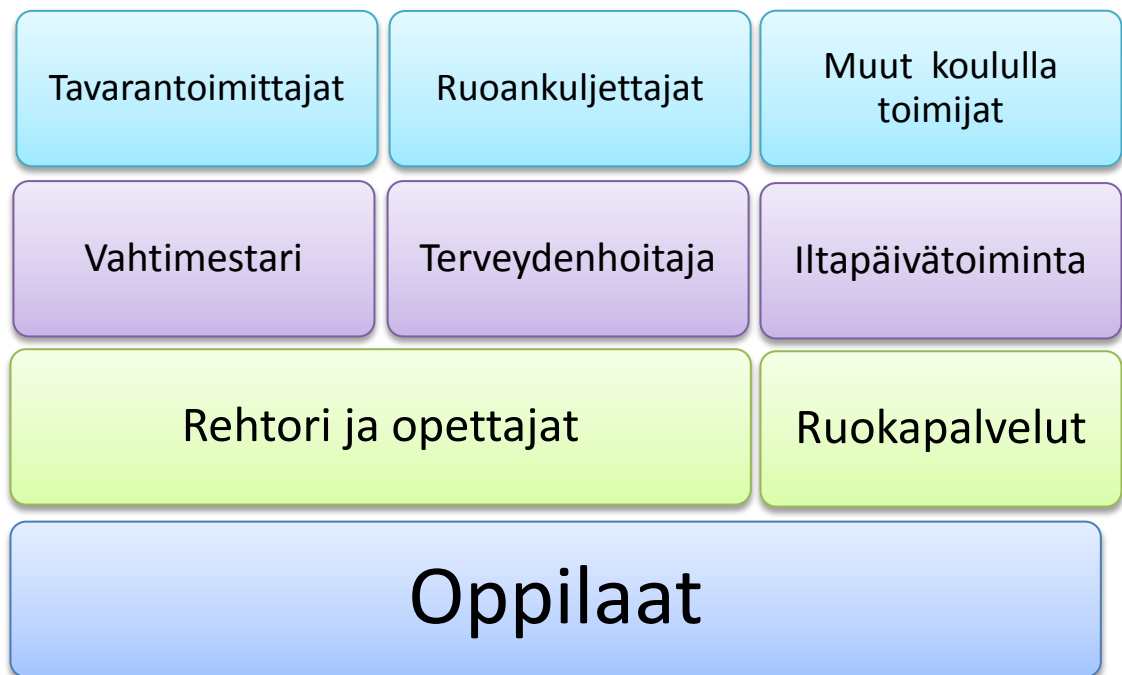
Tilaaaja-tuottaja-toimintamalli sekä toimijoiden liikelaitostaminen tai yhtiöittäminen saattaa eriyttää koululla työskenteleviä aikuisia. Aiemmin saman organisaation alla työskennellessä yhteistyö oli saumattomampaa. Kouluruokailu on muutakin kuin tankkausta. Oppimisympäristönä ja sosiaalisena tapahtumana sillä on kasvatuksellisia ja yhteisöllisiä merkityksiä. Ruokapalveluhenkilöstön nauttiessa luottamusta kasvatustehävienkin suhteen koululla, lapset ja nuoret saavat esimerkin tasa-arvoisesta suhtautumisesta kouluyhteisön jäsenten keskuudessa. (Lintukangas 2010, 24–25.)

3.3 Kouluruokailun tulevaisuus

Kouluruokailu on voimakkaasti mieliin jäävä kokemus, joka voi vaikuttaa ruokailutottumuksiin koko loppuelämän ajan. Sen kehittämiseen käytetyt resurssit eivät mene hukkaan vaan siirtyvät myönteisten kokemusten siivittämänä seuraavien sukupolvien ruokalautasille. Ainutlaatuinen, asiakkaalle ilmainen kouluruokailujärjestelmä on Suomalaisen ylpeydenaihe. (Sillanpää 2003, 97.) Opetushallituksen kouluruokafoorumissa 19.6.2012 nostettiin esille kysymys siitä, olemmeko me suomalaiset tuudittautuneet liikaa ajatukseen, että tämä hieno järjestelmä niin sanotusti käy ja kukkuu, vaikka sen eteen ei enää mitään tehtäisikään. Foorumissa puhuttiin positiivisen julkisuuden ansasta. Harhakuva siitä, että kun kerran kaikki toimii, ei kehittämistarpeitakaan ole, on kehityksen ja eteenpäin viemisen kannalta vaarallinen. (Itkonen 2012.) Kouluruokailua kehittämällä on kuitenkin periaatteellinen mahdollisuus vaikuttaa jopa kansanterveyteen ohjailemalla ruokailutottumusten syntyä (Manninen 2006, 5).

Ruokailun kasvattava vaikutus on melkoinen ja sen avulla voidaan myös vaikuttaa kestävän kehityksen tavoitteiden toteutumiseen. Kouluruoan ja ruokailun arvostus ja asema pitäisi ottaa huomioon opinpolun jokaisessa vaiheessa. Koulun kaikkien henkilöstöryhmien yhteistyön kehittäminen on myös ensisijaista. Kaikki koululla työskentelevät sekä sidosryhmät, muun muassa ruoan kuljettajat ja tavarantoimittajat (kuvio 1), toimivat kasvattajina sekä roolimalleina. Ruokapalveluiden resurssit yhteisen kasvatustoiminnan toimijana ja kehittäjänä ovat vielä heikosti tiedostettuina. Niiden hahmottaminen ja

käyttöön valjastaminen ovat tulevaisuutta. Kokonaispalvelun parantaminen kaikkien sidosryhmien välillä yhteistyötä lisäämällä on mahdollista. (Itkonen 2012.)



KUVIO 1. Yhteisen kasvattajuuden roolimalleina toimivat sidosryhmät.

Kodin ja kaikkien koululla toimivien henkilöstöryhmien välinen yhteistyö on myös Kouluruokailusuosituksissa painotuksen kohteena (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 6). Kouluruokailun merkitys oppilaan kaikkinaiseen hyvinvointiin tulisi ymmärtää ja täysipainoisen kouluruokailun onnistumisen tukeminen olisi ensiarvoista kaikilta tahoilta. Eri ammattiryhmien yhteiset toimet kouluruokailun maineen nostamiseksi ja oppilaiden kouluruoan syömisen lisäämiseksi, ovat tärkeitä. Esimerkkinä sekä toiminnallisesti että suhtautumisen kautta, myös rehtori ja opettajat pystyvät vaikuttamaan siihen, miten kouluruokailu koetaan. Aikuisen läsnäolo ja esimerkki ruokailutilanteessa on tärkeää. Kouluruokailu kuuluu myös osana opetukseen. (Jokinen 2008, 11.)

Liiketoiminta-ajattelun kehittyessä ja kansainvälistyessä asiakaslähtöisyys korostuu. Kouluravintoloiden asiakaskunta mahdollisesti laajenee myös koulun ulkopuolisiin asiakkuuksiin. (Jeronen & Helander 2012, 26.) Tämä tarkoittaa eri kokonaisuuksien ja toimintojen muuntautumiskyvyn lisäämistä. Samoilla resursseilla voitaisiin harjoittaa eri aikoina erilaista liiketoimintaa.

Tulevaisuudessa kouluravintolan asiakkaat olisi nähtävä enemmän yksilöinä kuin stereotyyppinä. Heidän omia näkemyksiään kuunnellessa ja huomioidessa voidaan saada aikaan muutoksia asenteissa. Nykyinen näkemys vaikutuksille alttiista ja heikkotahtoisista kuluttajista, jotka eivät tiedä mitä tahtovat, on historiaa. (Ruckenstein 2012, 157.) Jotta kouluruokajärjestelmää voitaisiin pitää edelleenkin kansakunnan ylpeydenaiheena, on sen jatkuva uudistaminen ja kehittäminen tarpeen. Mitä jos aloittaisimme lapsen näkökulmasta, ruokailutilanteen kokemisen parantamisella eli asiakaspalvelun kehittämällä.

3.4 Imago

Imago eli yrityskuva syntyy ihmisille mielikuvista ja maineesta, joita yritys kantaa. Mielikuvien muodostumiseen vaikuttavat muistikuvat, arvot, kokemukset, uskomukset sekä ympäristön yleiset mielikuvat ja asenteet, kuulopuheet tai median tuottamat mielikuvat. Yrityksen maine, persoonallisuus sekä identiteetti ovat yhteydessä imagoon. Organisaation oma käsitys omasta mielikuvastaan saattaa poiketa ihmisten mielikuvasta. Ihmisten mielikuvat eivät kuitenkaan ole mitenkään väärinä vaan subjektiivisia, ihmisen omia käsityksiä asiasta ja niihin pystytään vaikuttamaan. Maineen synnyttävät pitkäaikaiset, syvällä olevat käsitykset yrityksen toiminnasta. Maineeseen vaikuttaminen ja sen muuttaminen ovat mielikuvien muuttamiseen verrattuna vaikeampaa. Maine leviää kansan keskuudessa puheiden välityksellä. Omia kokemuksia ei kertojalla välttämättä ole mutta yleinen käsitys ja muiden kertomukset ovat luoneet pitkäaikaisen näkemyksen. Hyvä maine kattaa asiakkaiden lisäksi myös sidosryhmät. Hyvämaineisessa paikassa on mielikuvan mukaan esimerkiksi hyvä olla työssä. (Vuokko 2009, 190–193, 196, 200.)

Yrityksen tai toimipisteen imago on tärkeässä asemassa laadun kokemisen suhteen. Imagon ollessa myönteinen asiakas yleensä antaa pieniä virheitä tai epäonnistumisia anteeksi, jos niitä ei tapahdu usein. Usein toistuvista epäonnistumisista tai virheistä jo saavutettu hyvä imago kärsii. Imagon ollessa jo valmiiksi kielteisen jokainen virhe vaikuttaa voimakkaammin. Yrityksen imagon kokeminen voi vaihdella erilaisilla ihmisryhmillä ja yksittäisillä henkilöillä. Jollekin yritys on tuttu ja imagon tuntemus vahva, kun taas jollekin yritys voi olla tuntemattomampi ja imago epäselvä. Yrityksen imago vaikuttaa yrityksen ulkopuolella asiakkaiden asenteisiin ja yrityksen sisällä työntekijöi-

den asenteisiin yritystä kohtaan. Hyvän imagon omaavalla yrityksellä on yleensä hyvä henkilökunta, jolla on myönteinen asenne työhön ja asiakkaisiinsa. (Grönroos 2009, 102, 396, 398.)

Uskottavuus ja varteenotettavuus kilpailijana ovat yritykselle tärkeitä tekijöitä kilpailu- tuksissa. Kilpailukykyinen yritys on vahva. Hyvän imagon luominen ja sen ylläpitäminen ovat yrityksen toiminnan lähtökohta sekä tulos. Hyvä imago vetää hyvää työvoimaa ja tämä tuottaa tasokasta tulosta. Positiivinen imago torjuu negatiivisia huhuja ja negatiivinen imago vahvistaa niitä. Yleisiä käsityksiä ja sitä myöden myös imagoa voidaan muuttaa ja vahvistaa. (Vuokko 2009, 198.)

Jokaisella ihmisellä; oppilaalla, opettajalla, keittiöhenkilökunnalla, vanhemmilla ja niin edelleen, on omanlainen mielikuvansa kouluruokailusta. Niitä ei voida rakentaa valmiiksi ihmisten mieliin vaan he luovat mielikuvansa itse. Nämä mielikuvat ovat syntyneet joko omista kokemuksista tai muilta kuulluista mielipiteistä tai kokemuksista. Kouluruokailun on jossakin elämänsä vaiheessa nykyisin kohdannut melkein jokainen suomalainen. Lapset ja nuoret imevät vaikutteita erityisen helposti ympäristöstään ja nämä vaikuttavat heidän mielikuviinsa ja mielipiteisiinsä, vaikka omat kokemukset kertoisivatkin jotakin muuta. (Antinluoma & Guiland 2009, 20.)

Miten ruokailun kokeminen voitaisiin tehdä miellyttäväksi päiväkodista yläkouluun asti? Vaikka kodin merkitys oikeanlaisten ruokailutottumusten oppimisessa onkin suuri, on kouluruokailu sosiaalisena tapahtumana myös tärkeässä roolissa. Jos lasten suhtautumista kouluruokaan saataisiin muutettua, ruoan syöminen lisääntyisi, epäterveellisten välipalojen nauttiminen voisi vähentyä ja kansanterveys ehkä kohenisi. Eikö siinä olisi jo syytä tarpeeksi? Kuinkahan paljon tiukoilla, kurttuotsaisilla ”Keittiön tädeillä” on ollut vaikutusta kouluruoan imagon muodostumiseen sellaiseksi, kuin se nyt on? Entäpä alan huono vetävyys nuorison keskuudessa. Siihen voitaisiin paremman imagon kautta vaikuttaa niin, että tulevaisuudessakin olisi koulutettua keittiöhenkilökuntaa saatavilla. (Lintukangas & Palojoki 2012, 26, 30.) Lasten ja nuorten kokemuksilla ja käsityksillä kouluruokailusta ja ruokapalvelutyöstä ja niiden arvostuksesta ovat avainasemassa omia ammatinvalintapäätöksiä tehtäessä (Lintukangas 2010, 25).

3.5 Kouluruokatutkimuksia ja niiden tuloksia

Kouluruokaa syödään useiden tutkimuksien mukaan vaihtelevasti. Tutkimuksia lasten ja nuorten ruokailutottumuksista on tehty lähinnä yläkouluikäisten kohdalla. Laajoja tutkimuksia ovat muun muassa Kouluterveyskysely, Nuorten terveystapatutkimus ja WHO-koululaistutkimus (Hoppu ym. 2008, 3).

Kouluterveyskyselyllä kootaan vuosittain tietoa nuorten elinoloista ja tottumuksista Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) toimesta. Kysely on toteutettu peruskoulujen 8. ja 9. luokilla vuodesta 1996 niin, että tulokset ovat vertailukelpoisia. Kysely on toteutettu myös lukioissa vuodesta 1999 ja ammatillisissa oppilaitoksissa vuodesta 2008. Kyselyyn vastaa yhteensä noin 200 000 nuorta vuosittain. (THL 2013.) Kyselyt on toteutettu Kanta-Hämeen alueella parillisina vuosina ja vuodesta 2013 lähtien samanaikaisesti koko maassa. Viimeisimmät tällä hetkellä saatavissa olevat tulokset ovat vuodelta 2010. Kanta-Hämeen 8-9-luokkalaisista koululounasta ei syö päivittäin 36 % oppilaista, kaikkia aterian osia ei syö päivittäin 70 % vastanneista. Koululounas on sopimattomaan aikaan 14 %:n mukaan, 32 %:n mielestä koululounaaseen on varattu liian vähän aikaa ja 28 % on sitä mieltä, että ruokaa ei ole tarjolla riittävästi. Laadultaan hyväksi koululounaan mieltää 35 % vastanneista ja maultaan hyvänä sitä pitää 38 %. Ruokailuympäristö on viihtyisä 69 %:n ja meluton 8 %:n mukaan. Ruokajono etenee 42 %:n mielestä nopeasti. Tyttöjen ja poikien välillä eroa oli lähinnä siinä, että tytöt kokivat ruoan riittävyden ja ruokailuun varatun ajan poikia huonommiksi. (Kouluterveyskysely, 2010, taulukko: Ravitsemus.)

Kouluterveyskyselyn tulosten pohjalta THL:n koostaman Ruokapalveluiden seurantaraportin numero 5 (2012) mukaan pojista 53 % ja tytöistä 52 % söi koulupäivän aikana muutakin kuin kouluruokaa. Tämä muu ruoka oli yleisimmin leipää, hampurilaisia, lihapiirakoita, hedelmiä tai makeisia. Koulunkäynnin sujuvuuden yhteys kouluruoan syömiseen tuli myös tutkimuksessa esille. Jos oppilas joutui koulukiusauksen uhriksi tai ei pitänyt koulunkäynnistä tai ei tullut toimeen muiden kanssa, sillä oli myös selvä yhteys kouluruokailun väliin jättämiseen. Koululounaan päivittäinen syöminen oli yleisempää niillä nuorilla, joiden ateriarytmi oli muutenkin tasainen ja jotka yleensä söivät aamupalan. Vastaaajista 90 % oli tyytyväisiä koululounaan ajankohtaan. Koululounaan laatua piti hyvänä vain noin kolmannes ja alle 40 % piti kouluruoan makua hyvänä.

Koululounaan pitäisi kattaa noin kolmannes päivän ravinnonsaannista. Tämä toteutuu, jos ruokailija syö kaikkia ateriaan kuuluvia osia, myös maitoa tai piimää ja leipää. Ruoan ravitsemuksellisesta laadusta ei ole hyötyä, jos ruokaa ei syödä. (Viksted, Raulio, Puusniekka & Prättälä 2012, 15, 20, 24–25, 27.)

Kansanterveyslaitoksen (KTL) on koostanut vuosien 2005–2006 kouluruokakyselyiden tuloksia selvittävän Ruokapalveluiden seurantaraportin numero 2 (2007). Sen mukaan koululounaalla pääruoan väliin jättäneet söivät yleensä leipää tai salaattia ja maitoa. Kouluaterian syöneiden muut päivittäiset ruokavalinnat erosivat syömättä jättäneiden valinnoista terveellisyydellään. Väliin jäänyt kouluruoka korvataan usein epäterveellisillä välipaloilla. Seurantaraportin (2007) mukaan kuntien talouden kiristyessä ruokapalveluita kilpailutetaan yhä enemmän ja sen seurauksena elintarvikkeisiin käytettävää rahamäärää on usein supistettu. Kouluravintolan houkuttelevuuteen pitäisi kiinnittää huomiota, koska sen on todettu edistävän koululounaan syömistä. Aikuisten esimerkki terveellisten valintojen oppimisessa ja koululounaan syömisessä on myös merkittävässä roolissa. Mahdollisuus viihtyisään ja kiireettömään koululounaan nauttimiseen sekä oppilaiden mahdollisuudet osallistua ruokailun suunnitteluun, voivat olla keinoja kouluruokailun suosion lisäämiseen. Kouluruokailu on koko koulun yhteinen asia ja sen houkuttelevuuden lisääminen kuuluu koko koulun henkilöstölle. Jos kaikki koulun oppilaat eivät koe kouluruokailuun osallistumista tarpeellisenä tai turvallisena ei opetussuunnitelma ole toteutunut. Lapsena ja nuorena omaksutut ruokailutottumukset ovat perusta aikuisiän terveelliselle ruokavaliolle ja ovat näin myös kansanterveydellisesti merkittävässä asemassa. (Raulio, Pietikäinen & Prättälä 2007, 56, 59–60, 62–63.)

Ruckenstein kirjaa tutkimuksessaan (2012) syitä lasten ja nuorten kouluruoan syömättömyyteen. Hänen mielestään syömättömyyttä ei voida selittää yksin makeisten ja muiden korvaavien välipalojen helpolla saatavuudella. Hänen mukaansa lasten ja nuorten ylimalkainen ja stereotyyppinen luokittelu, ilman heidän omien näkemystensä ja kokemustensa huomioon ottamista, aiheuttaa lapsille ja nuorille halua kapinoida koulun tapaa hallita ja karsinoida heitä. Koululounaan väliin jättäminen voi olla viesti – halu näyttää, että päätäntävalta omissa asioissa on edes jossakin määrin lapsella ja nuorella itsellään. Lasten ja nuorten suhde kouluruokaan muuttuu heidän koulu-uransa aikana. Alakoulussa kouluruokailu on kasvattava tapahtuma siinä missä muukin koulussa tapahtuva toiminta. Yläkoulussa nuoren syömättömyys saattaa johtua oman paikan etsimis-

tä uudessa ympäristössä. Tutkija kirjaa myös kokemuksiinsa perustuvia päätelmiä siitä, miten täysin sama ruoka maistuu eri kouluilla erilaiselta. Ruoan maistuvuuteen vaikuttavat ympäristö ja tunnelma. Yhteisö ja ympäristö ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa palvelutilanteessa olevien kanssa. Sosiaaliset suhteet ja arkiset käytännöt vaikuttavat kouluruoan maistuvuuteen ja houkuttelevuuteen sekä ruokailutilanteen miellyttävyyteen. (Ruckenstein 2012, 156–157, 159.)

KTL (2008) julkaisi ja tutkimusryhmä toimitti interventiotutkimuksen lähtötilannekartoituksen. Interventiotutkimus on tutkimusprosessi, jossa puututaan erilaisin väliintuloin ihmisten tai ihmisryhmien toimintaan ja pyritään saamaan aikaan muutos kohderyhmän käyttäytymisessä, terveydessä, hyvinvoinnissa tai muussa sellaisessa (Niskanen V-A. 2013). Siinä yhteydessä tutkittiin 7-8 luokkalaisten nuorten ravitsemukseen ja terveyteen liittyviä tekijöitä. Tutkimus kuului Sitran Järkipalaa- hankkeeseen, joka on osa elintarvike- ja ravitsemusohjelma ERAa. Hankkeen tavoitteena oli kartoittaa ja parantaa nuorten terveyttä yhteistyössä tutkimuslaitosten, järjestöjen ja yritysten kanssa. Tutkimukseen osallistui 769 oppilasta yhteensä neljästä kaupungista. Vastanneista 71 % söi koululounaan päivittäin. Kouluruoka sai keskiarvoksi, asteikolla 4-10 arvioitaessa seitsemän. Syynä koululounaan syömättä jättämiseen kerrottiin olevan 23 %:la, ettei pidä kouluruoasta, 14 %:la, että oli syönyt jo kotitaloustunnilla ja 13 %:la, että ei ole nälkäinen. Parannusehdotuksia kyselyssä saatiin muun muassa koskien ruoan makua ja lisävalikoimaa sekä pääruoalle että salaatteihin. Lisää jälkiruokia sekä pehmeää leipää toivottiin myös. Lisäksi toivottiin viihtyisämpää ruokailuympäristöä, lyhyempää jonoa ja mausteita. Tutkimuksessa selvitettiin myös nuorten päivittäin nauttimien aterioiden ravintosisältöä. Tutkimuksen tuloksissa todettiin, että vaikka energiaa saatiin eniten välipaloista ja päivällisestä, oli koululounas ravitsemuksellisesti päivittäin nautituista aterioista paras. Interventioitoimenpiteiden jälkeen nuorten suhtautumisessa kouluruokaan huomattiin kehitystä myönteisempään suuntaan. Esimerkiksi koululounas maistui paremmalta. Lopputuloksissa todetaan, että jo imagon parantaminen vaikkapa kouluravintolan viihtyisyyttä lisäämällä, voi vaikuttaa nuorten suhtautumiseen kouluruokailua kohtaan. Tutkimukseen osallistuneet nuoret mielsivät viihtyisyyden kuuluvaksi myös ruoan. Kokonaisvaltainen kouluruokailutilanteen miellyttäväksi ja viihtyisäksi muokkaaminen kattaakin nuorten mielestä kaikki osatekijät. Ruokailutoimikunta on huomattu toimivaksi niissä kouluissa, joissa toimintaa on toteutettu. Opettajille ja ohjaaville aikuisille maksuttoman tai verotusarvollisen ruokailun mahdollistaminen ja heidän ruokai-

lunsa oppilaiden seurassa, todetaan tutkimuksen loppusuosituksissa antavan mallin aikuisten arvostuksesta kouluruokailua kohtaan. (Hoppu ym. 2008, 6, 8, 27, 94, 99, 102, 151–152.)

Vuonna 2003 tehtiin Maito ja Terveys ry:n toimesta selvitys 7-9. luokkalaisten ruokailutottumuksista ja suhtautumisesta kouluruokaan 12. koululla eri puolella Suomea. Selvitykseen osallistui 3028 nuorta. Suhtautuminen kouluruokaan on tutkimuksen mukaan kielteinen varsinkin siirryttäessä yläkouluun mutta paranee yläkoulun loppua kohden. Kouluruokailun väliin jättäminen liittyy tutkimuksen mukaan myös siihen, että vapaus poistua koulun alueelta koulupäivän aikana ja näin hakea ruoka muualta kuin koulun ruokalasta, lisääntyy yläkouluun siirryttäessä. Vuonna 2003 kouluruokalassa kävi 89 % oppilaista ja valtaosan mielestä kouluruoka oli hyvää. Vain 13 % kyselyyn vastanneista söi kouluaterian kaikki osat. Yhtenäistä ryhmää, joka ei osallistu kouluruokailuun ei voitu nimetä vaan joukko oli hajanainen. Tämän ja siihen verrattavissa olevien aiempien tutkimusten perusteella suhtautuminen kouluruokaan ei ollut juurikaan muuttunut 15. vuoden aikana. Tutkimuksessa todennettiin myös koulukohtaiset erot sekä ruoan syömisestä että ruokalassa käymisen suhteen. Kouluissa, joissa oli aiempienkin tutkimusten mukaan syöty hyvin, syötiin entistä paremmin ja aiemmin huonosti syöneillä kouluilla ongelmat jatkuivat edelleen. (Urho & Hasunen 2004, 3, 14, 51, 54.)

Pikku Huopalahden alakoululla (2008) tehdyssä kyselyssä saatiin vastauksiksi kysymykseen, ”Söisin pääruokaa enemmän, jos...” ...se maistuisi paremmalta, ...sitä olisi enemmän tai ...siinä olisi vähemmän mausteita. ”Kouluruokalassa voisi olla...” kysymykseen vastattiin ...viihtyisämpää tai ...parempaa ruokaa. Kysymykseen ”Keittiöhenkilökunta voisi...”, vastattiin muun muassa seuraavalla tavalla: ...olla huomaavaisempia, ...vaihtaa loppuneen ruoan nopeammin tai ...olla nopeampia. Kouluruokailun kehittämiseen vastattiin, ettei sitä tarvitse kehittää tai toivottiin monipuolisempaa ruokaa. Vastanneista 56 % halusi jollakin tavalla osallistua kouluravintolan koristeluun. Kouluruokailun ajankohta oli yleensä oppilaiden mielestä sopiva. Kaikki kyselyyn vastanneet kävivät oman ilmoituksensa mukaan syömässä kouluruokalassa. Tämän tutkimuksen mukaan alakoululaisten kouluravintolassa käyminen on siis toteutunut täysin. Pääruoan ja lisäkkeiden osalta syötiin suurin piirtein lautasmallin mukaisesti mutta maidon tai piimän sekä leivän osuus jäi heikoksi. Asteikolla 1-5, jossa 5 on paras, oppilaat antoivat kouluruoalle arvosanan 3,27. Tämän tutkimuksen mukaan kouluruoka maistuu oppilail-

le. Oppilaat käyvät kouluruokalassa päivittäin ja syövät siellä ainakin jonkin osan ruoasta. (Makkonen 2008, 50–51, 54–56.)

Uudellamaalla ruotsinkielisten alakoulujen neljännen ja viidennen luokan oppilaille (2007) tehtiin, Folkhälsanin toimeenpanemana, liikunta, uni ja ruokailutottumuksia kartoittava tutkimus. Sen mukaan suurin osa eli 86 % vastanneista söi ainakin osia koululounaasta jokaisena koulupäivänä. Kyselyssä oli mukana 31 koulua. Vastaajia oli yhteensä 1270. Kolme neljästä vastanneesta söi päivittäin pääruokaa ja vain 2 % vastaajista ei syönyt lainkaan tai söi harvoin pääruokaa. Pääruokaa syödään siis useimmissa tapauksissa mutta muut kouluruoan osat jäävät helposti syömättä. Tytöistä salaattia päivittäin söi 50 % vastanneista. Poikien vastaava osuus oli 35 %. Ravitsemussuosituksen mukaisen aterian söi Vantaalla 17 % neljäsluokkalaisista vastaajista, kun vastaava luku Kauniaisissa oli 5 %. Keskimäärin 11 % vastaajista söi päivittäin suosituksen mukaisen, kolmasosan päivän ravinnontarpeesta kattavan aterian. Lasten syömät annokset olivat myös suosituksia pienempiä. Tutkimuksen tulokset vahvistavat aiempien tutkimusten myötä syntynyttä käsitystä siitä, että lapset eivät saa tarpeeksi energiaa ja ravintoaineita päivittäisestä kouluruoasta. Suurimpana ongelmana pidettiin ruoan jonottamista ja ruokailutilan rauhattomuutta. Vastaavia tuloksia on saatu myös 8-9-luokkalaisille suunnatuista kyselyistä. (Roos, Ray & Sundqvist 2007, 1–2, 13–15, 23.)

Tutkimuksia kouluruoasta on tehty paljon. Kuitenkaan siitä, miten kouluruokailu vaikuttaa oppimiseen ja työskentelyyn kouluympäristössä tai miten lapset kouluruokailun kokevat, ei ole olemassa paljon koottua tietoa. Syksyllä 2013 käynnistyvän yhteispohjoismaisen tutkimushankkeen tavoitteena onkin selvittää kouluruokailun ja oppimisen välisiä yhteyksiä. Tutkimukseen osallistuu Suomesta noin 200 neljäsluokkalaista lasta Turun seudulta. Tutkimuksen Suomalainen toteuttaja on Turun lapsi- ja nuorisotutkimuskeskus Cyri. Tutkimus toteutetaan myös Norjassa, Ruotsissa ja Islannissa. Tutkimusmenetelminä käytetään laadullisia menetelmiä, muun muassa havainnointia ja lasten kirjoittamia eläytymiskertomuksia. Tutkimuksen tuloksissa koetetaan saada kuuluville lasten oma ääni. Tutkimuksen tavoitteena ei ole etsiä miellyttävimpiä ruokalajeja, vaan kouluruokailun mahdollisuuksien ymmärrystä pedagogiselta kannalta. Tavoitteiksi voidaan asettaa esimerkiksi ruokapalveluhenkilökunnan mukaan ottaminen oppitunneille ruoasta keskusteltaessa. (Matikainen 2013.)

Myös opinnäytetöitä kouluruokailuun liittyen on tehty paljon ja niissä on tutkittu kouluruokailua paikallisemmalla tasolla useista eri näkökulmista. Jerima ja Pantsu (2010) ovat opinnäytetyössään tutkineet kouluruokailun markkinointia yhdellä Espoon yläkoululla ja yhdellä Helsingin yläkoululla. Tutkimuksen mukaan toisella koululla olevalla ruokaraadilla oli vaikutusta kouluruoan syömiseen. Ruokaraatiin kuului oppilaita, opettajia, ruokalan emäntä sekä terveydenhoitaja. Raati toimi linkkinä ruokalan ja oppilaiden välillä ja sen avulla saatiin muun muassa vastauksia ruoan herättämiin kysymyksiin. Nuorten suhtautuminen kouluruokaan oli ainakin ruokaraatilaisten keskuudessa positiivista. Tutkimuksessa todetaan myös vanhempien negatiivisen suhtautumisen kouluruokaan heijastuvan lapsiin. Tutkimusta tehtäessä sosiaalisen median mukaan ottaminen kouluruoan markkinointiin tuli esille, nuorten käyttäessä yhä enemmän muun muassa Facebookia. Tutkimuksen tuloksissa todetaan kouluruoan imagon nostamisen olevan pitkäaikainen urakka, jonka eteen täytyy nähdä paljon vaivaa monilla sektoreilla. Pelkkä ruoka ei muodosta imagoa vaan sen lisäksi ympäristöllä ja esimerkiksi on suuri vaikutus. Tekijät ehdottavat opettajien ruokailun muuttamista ilmaiseksi. Tällä toimenpiteellä saavutettaisiin paitsi esimerkin voima, myös valvonta kouluruokalassa paranisi. Tekijät korostavat median vastuuta kouluruoan imagon muuttamiseen myönteisemmäksi. (Jerima & Pantsu 2010, 9–10, 18, 34, 37.)

Laurea-ammattikorkeakoulussa käynnissä olevaan kouluruoan imagon kehittämistyöhön liittyvä selvitys vuodelta 2008 kertoo millaisia mielikuvia nuorilla on kouluruokapalveluista. Selvitys tehtiin Suomen lisäksi Virossa ja Ruotsissa. Mukana selvitystä tekemässä oli 20 opiskelijaa. Suomessa mukana oli neljä koulua, joista kaksi pääkaupunkiseudulta ja kaksi muista kunnista. Kohteena olivat 7-8-luokkalaiset nuoret. Tutkimus tehtiin haastattelututkimuksena. Suomesta saaduissa tuloksissa nuoret mainitsivat kouluruoan olevan mielestään muun muassa mautonta, terveellistä, epämääräistä tai yksitoikkoista. Palveluhalukkuus ruokalahenkilökunnalla, ruoan tarjolle pano, siisteys sekä ruokalan yleisilme saivat myös negatiivista palautetta osakseen. Tämänkin selvityksen mukaan vain osa oppilaista käy päivittäin syömässä. Ruokalaan liitettiin myös käsitteet hälyisyys, jonotus ja kaverit. Ruokailuun meneminen tai menemättä jättäminen ei selvityksen mukaan liity pelkästään ruokaan vaan tekijöitä on monia. Kavereiden esimerkki oli monelle tärkeä. Sosiaalisena tapahtumana yhteinen kaupassa käynti tuntui olevan tärkeämmällä sijalla, kuin yhteinen kouluruokailu. Selvityksessä haastateltiin myös kotitalousopettajia. Opettajien mielestä kouluruokalassa tarvittaisiin enemmän aikuisten

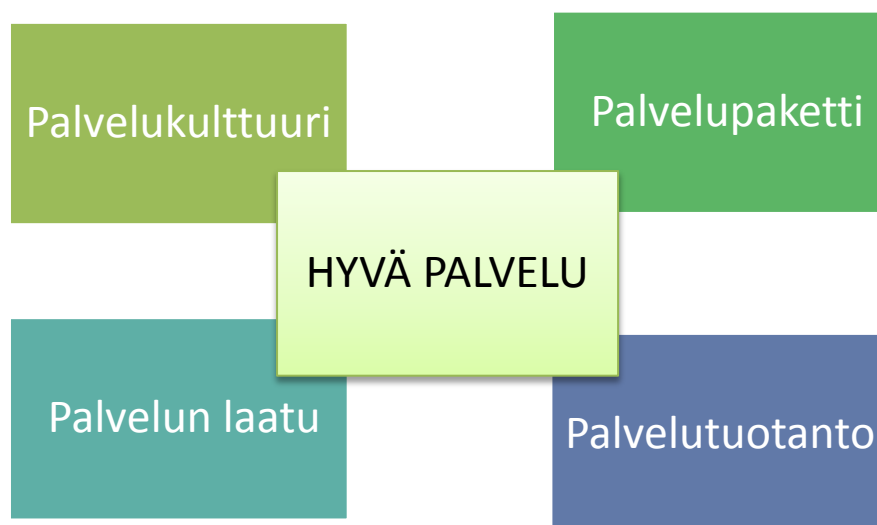
esimerkkiä. Opettajat eivät ruokaile kouluruokalassa, koska ruokailu on heille maksullista. Opettajien läsnäolo parantaisi ruokalan ilmapiiriä ja turvallisuuskokemusta sekä tarjoaisi nuorille esimerkin kouluruokamyönteisyydestä. Selvityksen mukaan olisi tärkeää saada nuoret mukaan kehittämään kouluruokailua ja ruokailuympäristöä itselleen mieleiseksi. Valtakunnallinen kouluruoan imagon nosto erilaisten välineiden avulla olisi tarpeen. (Antinluoma & Guillard 2009, 20–24.)

Linnan Ateria Oy teettää Finnish Consulting Groupilla (FCG) asiakastyytyväisyyskyselyn joka toinen vuosi. Edelliset valmistuneet tulokset ovat vuodelta 2011. Kysely suoritetaan kaikissa Linnan Ateria Oy:n toimipaikoissa. Kyselyn toteuttamistapoja ja viimeisen valmistuneen tutkimuksen tuloksia esitellään tarkemmin sivuilla 64–65.

4 PALVELU

4.1 Palvelun määrittelyä

Palvelu onnistuneena kokonaisuutena rakentuu neljästä osasta. Lahtinen & Isoviita (2001) kutsuvat tätä jakoa palvelujärjestelmäksi (kuvio 2). Palvelukulttuuri on se, osin itsestään syntynyt, osin tietoisesti muodostettu, ympäristö ja ilmapiiri, minkä asiakas aistii palveluyhteisöön astuessaan. Tärkeä tekijä palvelukulttuurin hyvän kanteen ylläpitämisessä on annettujen lupauksen pitäminen. Henkilökunnan ja yrityksen johdon on pidettävä kiinni sovitusta linjoista, jotta yhtenäinen palvelulupauksen ja kokonaispalvelun toteutuksen välinen yhtenäisyys säilyisi. Vahvan palvelukulttuurin omaavan yrityksen henkilöstö sitoutuu antamaan parasta mahdollista palvelua niissä puitteissa, joista on yhteisesti sovittu. (Lahtinen & Isoviita 2001, 50–51.)



KUVIO 2. Palvelujärjestelmän osatekijät (mukailten Lahtinen & Isoviita 2001, 50)

Palvelupaketit ovat palvelukokonaisuuksia, joita yritys markkinoi. Palvelukokonaisuuksiin kuuluu ydinpalvelun lisäksi myös liitännäispalveluita. Ydinpalvelu on se perusosa, joka on yrityksen perustoiminto. Liitännäispalvelut tekevät palvelusta erityisen, antavat sille sellaista arvoa, mitä muilla kilpailijoilla ei mahdollisesti ole. Palvelutuotanto koostuu neljästä pääosasta a) Palveltava asiakas, b) Palveluympäristö, c) Kontaktihenkilöstö ja d) Muut asiakkaat. Palvelun syntyessä asiakas on vuorovaikutuksessa näiden muiden

osien kanssa. Kaikki vaikuttaa kaikkeen ja näiden osien sujuva yhteys luo toimivan palveluidentuotantoprosessin. Prosessin kuluessa tärkeää on, että jokainen asiakas kokee olevansa yhtä tärkeä ja jokaista kohdellaan samalla arvonannolla. Palvelun laadusta asiakas muodostaa laatumielikuvan. Laatumielikuva rakentuu tunteista ja tunnelmista enemmän kuin todellisuuspohjaisista kokemuksista. Palvelun laatu syntyy palvelukokouksen muiden osien toiminnan seurauksista. Jotta palvelun laatuun pysytään vaikuttamaan, täytyy selvittää ja varmistaa palvelukulttuurin, palvelupaketin ja palvelutuotannon toimivuus. (Lahtinen & Isoviita 2001, 52–56)

Rissanen (2005) määrittelee palvelun seuraavasti:

”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jolla asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvä, ajan tai materian säästönä jne.” (Rissanen 2005, 15.)

Grönroos (2009) määrittelee palvelun hieman vastahakoisesti, koska hänen mielestään lopullista yksimielistä määritelmää ei ole lukuisista yrityksistä huolimatta saatu aikaa.

Hänen oma määritelmänsä kuuluu kuitenkin seuraavasti:

”Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, mutta ei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.” (Grönroos 2009, 77.)

Eräsälön (2009) mukaan, palvelu on asiakkaan auttamista ja tarpeiden täyttämistä. Yritys tarjoaa jotakin sellaista tuotetta tai palvelua, jota asiakas tarvitsee. Hyvässä palvelutapahtumassa molemmat osapuolet ovat tyytyväisiä. Asiakas saa haluamansa palvelun ja asiakaspalvelija onnistumiskokemuksen työstään. (Eräsalo 2009, 12.) Palvelutapahtumassa on merkittävää ihmisten välinen vuorovaikutus. Ilman asiakasta ei ole palveluakaan. Asiakkaat yhdessä asiakaspalvelijan kanssa muodostavat yhdessä palvelukokemuksen. (Tuulaniemi 2011, 59, 71.) Määritelmässä yhteistä on yleensä palvelun aineettomuus ja sen vuorovaikutuksellisuus.

Grönroosin (2009) mukaan palveluilla on yleisiä peruspiirteitä. Tärkeimpänä voidaan pitää niiden prosessiluonteisuutta. Prosessin kuluessa pyritään löytämään ratkaisu asiakkaan ongelmaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Peruspiirteistä toisena voidaan mainita palveluiden tuottamisen ja kuluttamisen yhtäaikaisuus. Palvelun laatua on

tämän vuoksi ennalta vaikea valvoa perinteisten menetelmien avulla, koska sitä ei periaatteessa ole olemassa ennen palveluprosessin loppuun viemistä. Tuotantoprosessiin kuuluu itse tuotteen tuottamisen lisäksi myös palveluiden tuottaminen. Kouluruokailussa laatuodotukset ja valvonta voidaan helpommin keskittää itse tuotteeseen eli ruokaan. Palvelun eli tuotantoprosessin asiakkaalle näkyvimmän osan osuus laaduntarkkailussa voi tällöin unohtua. Laaduntarkkailua palvelun osalta tulisikin suorittaa palvelutilanteiden yhteydessä. Kolmantena yleispiirteenä Grönroosin mukaan on se, että asiakas osallistuu itse palveluprosessiin paitsi palvelun vastaanottavan osapuolena myös kanssatuottajana. (Grönroos 2009, 79–80.)

4.2 Palvelukulttuuri

Asiakas ei niinkään osta itse tuotetta tai palvelua vaan on kiinnostunut nimenomaan niiden tuottamasta hyödystä. Asiakkaiden tavoitteena on löytää sellaisia ratkaisuja, joista he saavat arvoa jokapäiväisissä toiminnoissaan. Vaikka ruoka maistuisi kuinka hyvältä ei sillä ole merkitystä, jos palvelu on töykeää, hidasta tai ei muuten toimi. Asiakkaat voivat myös kokea saman palvelun hyvinkin erilailla. Odotusten merkitys eri tilanteissa on myös suuri. Odotukset mentäessä syömään a la carte ravintolaan tai henkilöstöravintolaan ovat erilaiset. Sama henkilö voi kokea palvelun molemmissa ravintoloissa hyväksi tai huonoksi, vaikka se sisältää aivan erilaisia asioita, riippuen siitä miten hänen odotuksensa palvelun suhteen täytyvät, eivät täyty tai jopa ylittyvät. (Grönroos 2009, 25–27, 81, 177.)

Iloisesti esitetty ja vastauksesta kiinnostunut kysymys, ”maistuiko ruoka hyvälle”, tai vain ”oliko hyvää”, huomataan kouluravintolassakin. Muodon tai ohjesäännön noudattamisen vuoksi kysytty ”Maistuiko?” kysytään, vaikka vastauksella ei olisi asiakaspalvelijalle mitään merkitystä. Asiakas vaistoa, jos kysymyksen takana ei ole aitoa kiinnostusta asiakkaan kokemusta kohtaan. (Eräsalo 2011, 21.) Hymyyn ja hyväntuulisuuteen helposti vastataan ja uusi toimintamalli voikin kokeillessa tuntua hyvältä. Kiirekin voi tuntua helpommalta, kun lapset tulevat itse kiittämään ruoasta ja sanovat sen maistuneen hyvältä

Miksi asiakaspalvelija saisi näyttää huonon päivänsä koulun ravintolassa asiakkaiden edessä, kun hän ei sitä perustellusti saa näyttää muussakaan liiketoimintaa harjoittavassa ravintolassa työskennellessään. Hyvä palvelu on paras tapa markkinoida yrityksen toimintaa (Tuulaniemi 2011, 50). Asiakkaan palvelusta muodostama kokonaiskäsitelmä kattaa konkreettisen tuotteen ja palvelun toimittamisen lisäksi myös asiakaspalvelijan ulkoisen olemuksen ja heidän tapansa kommunikoida asiakkaan kanssa. Muiden yhtäaikaisten asiakkaiden lisäämä jonotusaika tai aiheuttama häiriö saattaa lisätä asiakaspalveluhenkilöstön ja asiakkaan vuorovaikutusta positiivisella tavalla, aiheuttamalla tilanteen, jossa asiakaspalvelija ja asiakas konkreettisella tavalla kohtaavat. (Grönroos 2009, 101.)

Tunneälykäs henkilöstö hallitsee ja tiedostaa omat tunteensa. Näillä eväillä esimerkiksi vältytään provosoitumasta kiukkuisen tai vaativan asiakkaan tai työtoverin käytöksestä. Sosiaalinen joustavuus, myötätunto ja kyky tulla toimeen erilaisten ihmisen kanssa kuuluvat tunneälykkään asiakaspalvelijan tunnusmerkkeihin. Tunneälykäs asiakaspalvelija hyödyntää tunnetietämystään ja kokemustaan asiakaspalvelussa, sen erilaisissa vaikeisakin tilanteissa. Kuuntelemalla ja keskittymällä asiakkaaseen, saadaan asiakas tuntemaan itsensä tärkeäksi. Kaikkeen ei kuitenkaan ehdi, eikä tarvitsekaan ehtiä. Syyllisyyden tunteminen siitä, ettei kiireessä ehdi ottaa kaikkia asiakkaita huomioon henkilökohtaisesti saattaa uuvuttaa. Asiakaspalvelijalle saattaa syntyä tunne, ettei hän pysty tekemään työtään niin hyvin kuin haluaisi. (Eräsalo 2011, 62, 106–107.)

Ruokapalveluhenkilöstön tehtävänä ei ole vain ruokatuotannon suorittaminen. Heidän tehtävänsä koulun oppimisympäristössä on paljon laajempi. He ovat persoonansa, ammattitaitonsa, läsnäolonsa ja asiantuntijuutensa kanssa mukana kasvattajina. Heidän toimintansa antaa mallin ja esimerkin lapsille ja nuorille. He voivat tekojensa avulla ohjata käyttäytymistä muun muassa kestävän kehityksen suuntaan. (Mikkola 2012, 102.) Myönteinen asenne on hyvän asiakaspalvelijan peruslähtökohta. Arvostava ja avoin suhtautuminen muihin ihmisiin, omaan työpaikkaan ja ammattiin kuuluvat myönteiseen asenteeseen. (Eräsalo 2011, 40.)

Oppiva organisaatio on tehokas tapa kehittää palvelua reagoimalla itse muutostarpeeseen. Työyhteisön toimintatavat ja arvot ovat sellaiset, että ne antavat mahdollisuuden reagoida tilanteissa, joissa huomataan, ettei palvelu vastaa asiakkaan tarpeita. Asiakkaan muuttuvat tarpeet huomioidaan ja palvelun suuntaa tai tarkoitusta muutetaan tarpeiden

mukaisesti. Oppivassa organisaatiossa henkilöstö oppii jatkuvasti omasta sekä asiakkaiden toiminnasta. Yritysten kyky oppia jatkuvasti uutta ja reagoida nopeasti tarvittaviin muutoksiin tulee olemaan aina vain tärkeämmässä asemassa. (Rissanen 2005, 96.) Omi- en kokemusten läpikäyminen ja reflektointi (teorian ja käytännön tietoista ymmärtämistä), johtaa kehittymiseen asiakaspalvelutyössä. Mitä tein oikein? mitä väärin? mikä oli lopputulos? mitä voisin tehdä toisin? Jos onnistuin, voin tehdä niin uudelleen, jos en, hylkään toimintamallin. Tämän tyyppisiä keskusteluja pitäisi asiakaspalvelijan käydä itsensä kanssa, oppiakseen oman toimintansa kautta. Tietoisen oppimisen lähtökohtana on tavoitteellinen itsensä kehittäminen. Tällaisessa tilanteessa tarvitaan tarve oppia sekä motivaatiota uusien asioiden käsittelyyn ja omaksumiseen. (Eräsalo 2011, 68–69.)

Henkilöstössä on melkeinpä poikkeuksetta sellaisia henkilöitä, jotka eivät allekirjoita yrityksen tapaa toimia. Osittain kyse on kielteisestä asenteesta, jota on pyrittävä muuttamaan. Asenneongelmien taustalla on kuitenkin usein tiedon tai ymmärtämisen puute, joka helposti piilotetaan kielteisen asenteen taakse. Tällöin tiedon lisääminen ulkoisten koulutusten tai sisäisten informaatiotilaisuuksien kautta saattaa muuttaa asenteita. Kokonaisvaltainen näkemys yrityksen toiminnasta ja sen syistä, myönteisten asenteiden kehittäminen sekä työntekijöiden taitojen kehittäminen muun muassa palvelutaitojen osalta muuttaa kielteistä asennoitumista positiivisempaan suuntaan. Yksittäisen henkilön oman toiminnan muuttaminen lähtee kokonaiskuvan hahmottamisesta ja auttaa ymmärtämään miksi hänenkin pitää muuttaa asenteitaan ja käyttäytymistään asiakkaita kohtaan tai kehittää ammattitaitoaan. (Grönroos 2009, 456.)

Kouluruokailussa olisi tärkeää löytää keinot kouluruoan maistuvuuden lisäämiseen lasten ja nuorten keskuudessa sekä yleiseen imagon nostoon. Ruoka todellisuudessa maistuu hyvältä ja on laadukasta. (Tikkanen 2008, 97.) Tosin kunnallisen toimintaperiaatteen eli rahakysymyksen johdosta lapsille ei tarjota ”parasta mahdollista ravintoa vaan riittävän hyvää ravintoa” (mukaillen Kallio 2013, 10). Oikeanlaista lähestymistapaa ja työkaluja kouluruoan imagon nostoon ja hyväksymiseen laadukkaana ravintona ei ole vielä olemassa. Sen kehittämiseen tarvittaisiin paljon myös kotoa lähtöisin olevien ennakkoasenteiden muuttamista (Tikkanen 2008, 18). Kuitenkin jotakin olisi tehtävissä myös henkilökunnan asenteissa ja palvelun muuttamisessa oikeaksi palveluksi, riippumatta siitä, että asiakkaina ovat lapset. Nyky-yhteiskunta vaatii erilaisia palveluita, kuin mitä olemme tottuneet tarjoamaan. Perinteinen passiivinen asiakkuus on väistymässä ja

asiakas osaa vaatia palveluita, jotka vastaavat heidän vaatimuksiaan ja tarpeitaan. (Nieminen-Sundell 2011, 6.)

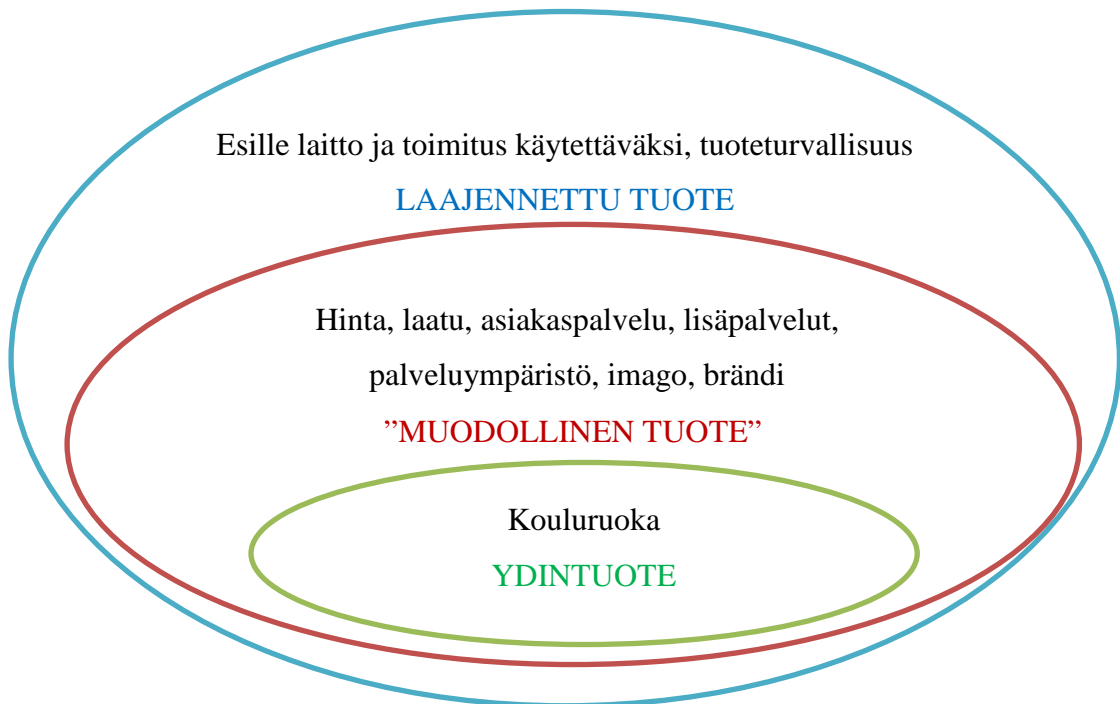
4.3 Palvelupaketti ja palvelutuotanto

Asiakas muodostaa käsityksen hyvästä tai huonosta palvelusta kokemuksensa kautta. Palvelu luodaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa ja asiakkaasta riippuen sen voi kokea monilla eri tavoilla, vaikka kyseessä olisi samankaltainen tilanne. Hyvä palvelu vaatii syntyäkseen asiakaspalvelijalta kunnioittavan, ammattitaitoisen ja oikeudenmukaisen palvelukäyttäytymisen niin, että asiakas kokee olevansa tasavertainen palvelun tuottajan kanssa. Palvelu luodaan asiakasta varten, yhdessä asiakkaan kanssa, asiakkaan odotusten mukaisesti. (Rissanen 2005, 15–17.) Palvelu on ainakin osin aineetonta ja koetaan usein subjektiivisesti. Palveluissa on kuitenkin usein mukana myös jotakin konkreettista, kuten kouluruokailussa itse ruoka. Asiakkaan on usein vaikeaa tai mahdotonta arvioida palvelua sen abstraktiuden vuoksi. Muun muassa tunteet, luottamus ja turvallisuus ovat vaikeita määrittää arvoksi. (Grönroos 2009, 80–81.) Tuulaniemi (2011) jakaa asiakaskokemuksen palvelusta kolmeen eri tasoon. Toiminnan tasolla on kysymys asiakkaan tarpeen tyydyttämisestä, tilanteen sujuvuudesta, palvelun saavutettavuuden ja käytettävyyden helppoudesta. Tunnetasolla asiakkaalle muodostuu tunteita ja kokemuksia, jotka voivat koskea palvelutapahtumassa ilmenevää kiinnostavuutta, miellyttävyyttä tai helppoutta. Merkitystasolla palvelukokemuksella on yhteys asiakkaan omaan henkilökohtaiseen elämään ja identiteettiin. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Palvelu vaatii jatkuvaa kehittämistä, eikä koskaan tule valmiiksi. Ihmisten tarpeet ja odotukset palvelua kohtaan muuttuvat. Palveluntarjoajan tulisi olla aina hiukan edellä asiakkaan tarpeita ajatellen, jotta asiakas pystyttäisiin yllättämään. Tämä vaatii yritykseltä jatkuvaa muuttuvien markkinoiden havainnointia ja nopeaa reagointia. (Tuulaniemi 2011, 243.)

Palvelutuote rakentuu ydintuotteesta ja niin kutsutusta muodollisesta tuotteesta, joka on näkyvä ja havaittava sekä laajennetusta tuotteesta, jolla on suuri merkitys markkinoinnissa. Rissanen (2005, 21) on kuvannut palvelutuotteen rakentumista (kuvio 3). Ydintuotteella on suuri merkitys perustarpeen tyydyttämisessä mutta muodollisen tuotteen

sisältö ja toimivuus ratkaisee lopputuloksen. Ydintuotteeseen keskittymiseen perustuu monien julkisten palveluiden huono imago. (Rissanen 2005, 21–22.)



KUVIO 3. Palvelutuotteen rakenne ruokapalvelussa (mukaihen Rissanen, 2005, 21.)

Ruokapalveluiden oheispalvelut ovat myös aina vain tärkeämmässä roolissa. Pystytäänkö kouluruoan lisäksi tarjoamaan laadukkaita kokoustarjoiluita tai lounaita ulkopuolisille asiakkaille. Jos kahden yrityksen ydintuotteet ovat muutoin samalla viivalla, nämä hyvin toimivat lisäpalvelut ovat hyviä kilpailukeinoja. Pelkkä alin mahdollinen hinta ei ole koskaan pysyvä valttikortti eikä sitouta asiakasta. Muiden kilpailuetujen puuttuessa tilaaja vaihtaa helposti seuraavassa mahdollisessa kilpailutuksessa palveluntarjoajan jälleen edullisimpaan vaihtoehtoon. (Grönroos 2009, 26.)

Kuntien toimintojen yhtiöittäminen avaa kunnallisten yhtiöiden mahdollisuudet kilpailuun avoimilla markkinoilla. Tämä kuitenkin tarkoittaa myös sitä, että kunnalliset palvelut, kuten kouluruokailu, ovat myös avoinna yksityisille toimijoille, eivätkä vain kunnan omille yrityksille. Kuntien tavoitteena tässä toiminnassa on mahdollisimman pienin resurssein tuottaa mahdollisimman hyviä tuloksia. Kuntien organisaatiot ovat olleet usein jäykempiä ja byrokraattisempia, kuin yksityiset yritykset, jotka ovat tottuneet markki-

noiden muuttuviin vaatimuksiin ja nopeaan reagointiin. Kuntapuolen toimijoilla ja yrityksillä olisikin mahdollisuuksia muuttaa toimintaansa muun muassa lisäämällä palveluita ja tuottamalla asiakkaalle lisäarvoa ja saada tällaisesta toiminnasta asiakastyytyvyyden lisäksi lisätuottavuutta. (Tuulaniemi 2011, 281.)

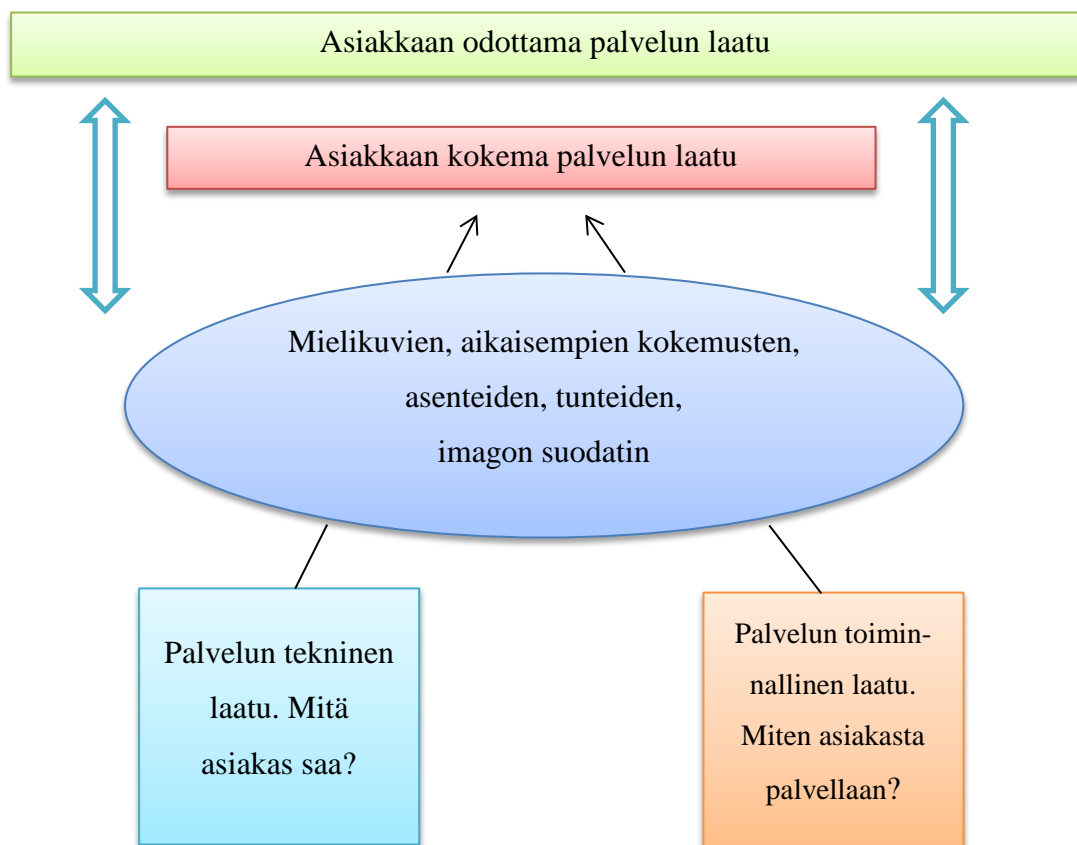
4.4 Palvelun laatu

Palvelun laadun tarkka määrittäminen on vaikeaa. Pitkänen (2006) toteaa palvelun laadun olevan toimintaa, joka vastaa asiakkaan sen hetkistä tilannetta. Laatu vaatii toteutukseen vaihtelevaa ja luovaa toimintaa. (Pitkänen 2006, 7.) Laadun käsite on hankala ja hyvän palvelun laadun toteuttaminen haasteellista. Palveluiden tuottajat luovat usein erilaisia laatumäärittäyksiä ja ohjeistuksia, joita asiakaspalvelijat noudattavat. Yleensä näillä määrittäyksillä ja ohjeistuksilla pyritään määrittämään sellainen alin taso, jonka vähintään halutaan toteutuvan yrityksen palvelun laadussa. Varsin usein kuitenkin käy niin, että tämän vähimmäistason saavuttaminen muotoutuu enimmäistasoksi. Miten silloin onnistutaan näiden ohjeistusten ja määritelmien kohdalla saavuttamaan asiakkaan odotukset tavoittava, saati ylittävä palvelukokemus. (Eräsalo 2011, 17.)

Palvelun laatua voidaan ajatella olevan mikä vain, minkä asiakkaat kokevat olevan laatua. Tärkeimpänä koetun laadun ominaisuutena pidetään usein tuotteen tai palvelun teknisiä ominaisuuksia. Todellisuudessa asiakkaan huomio palvelun laadun kokemisessa kiinnittyy enemmänkin muihin tekijöihin kuin tekniseen osaamiseen. Asiakkaan kokemana laatu on tärkeä ja asiakaspalvelun laatu olisikin määriteltävä sen mukaisesti. Laadulla on Grönroosin (2009) mukaan kaksi ulottuvuutta – mitä ja miten. Kilpailussa teknisen laadun ylivoimaisuus tai innovaatio, jota muilla ei ole, on vaikea saavuttaa ja silloin ratkaisevaan merkitykseen kokonaislaadun syntymisessä nousevat palveluprosessin ja palvelutapaamisen kehittäminen muita vastaavia palveluntuottajia paremmaksi. Asia voidaan ajatella myös toisinpäin. Vaikka palvelu olisi kuinka erinomaista mutta tekninen laatu ei ole kelvollinen, ei yhtälö ole toimiva silloinkaan. Sellaisessa tilanteessa myös kokonaiskäsitys laadukkaasta palvelusta heikkenee. Jos kokonaislaadun halutaan olevan asiakkaan kokemana hyvän, pitää sekä teknisen että toiminnallisen laadun olla hyvää. Kilpailutilanteessa kilpailevien yritysten teknisen laadun sekä lopputuotteen ol-

lessa samantasoisia, ratkaisevassa asemassa ovat palveluprosessin toimivuus sekä yrityksen yleinen toiminnallisen laadun taso. (Grönroos 2009, 100, 104–105.)

Asiakas kohdistaa palveluun laatuodotuksia. Jokaisella asiakkaalla nämä odotukset ovat erilaiset. Perusodotukset ovat kuitenkin yleensä selkeät ja palvelun laadun odotetaan olevan vähintäänkin odotuksia vastaavan. Palvelutilanteessa koettu palvelun laatu on Rissanen (2005, 214), mukaan (kuvio 4), subjektiivinen kokonaisuus, joka koostuu odotusten, mielikuvien, tilanteiden, tilannetekijöiden ja tunteiden yhteissummasta. (Rissanen 2005, 214–215.)



KUVIO 4. Asiakkaan palvelutilanteessa kokema palvelun laatu. (Rissanen 2005, 214).

Asiakkaan huomioiminen on asiakkaan kannalta tärkeää ja se vaatii asiakaspalvelijalta vain vähän aikaa ja vaivaa. Jos asiakas kokee, ettei häntä huomata, se voi hänestä tuntua välinpitämättömyydeltä tai palvelualttiuden puutteelta. Kiire asiakkaan huomioimatto-

muuden syynä on huono tekosyy. Hymy, tervehtiminen tai ystävällinen katse kiireessäkään ei ole mahdottomuus. Sillä asiakas kokee tullessa huomatuksi ja olevansa tärkeä. (Pitkänen 2006, 11–12.) Asiakkaan kokemaan palvelun laatuun vaikuttaa se kuinka keskittynyt asiakaspalvelija on juuri siihen hetkeen ja tilanteeseen ja asiakkaaseen itseensä yksilönä. Mennyt ja tuleva eivät häiritse palvelutilannetta vaan asiakaspalvelija palvelee henkilökohtaisesti. Kiireessä tämä ei ole aina helppoa mutta harjoittelemalla asiakkaaseen keskittymistä ja sen asian ajattelua mitä juuri silloin on tekemässä, tämäkin onnistuu. Suorittava asiakaspalvelu voi toimia moitteettomasti suoritteiden osalta. Asiakas saa mitä tarvitsee, esimerkiksi kouluruokailussa ruoan, mutta tilanne jää etäiseksi ja henkilökohtaisuus on siitä kaukana. Palvelutilanteesta puuttuu silloin se jokin. (Eräsalo 2011, 21–22.)

Laadun pitäisi myös pysyä tasaisena, koska heikentyneeksi katsotun palvelun laadun viesti kulkee nopeasti. Tämä tarkoittaa toimintamallin yhtenäistämistä niin, että koko henkilökunta toimii saman mallin mukaisesti myös eri konteksteissa (asiayhteys, tässä tapauksessa toiminnan sijainti), kaikissa tilanteissa ja kaikissa kouluravintoloissa palvelu on siis yhtä hyvää. Koska samanlainen palvelu saatetaan eri asiakkaiden näkökulmasta kokea eritavalla, on vaikeaa pitää palvelun koettu laatu tasaisena. Virheitä kuitenkin tapahtuu. Tällaisiin tilanteisiin pitäisi olla myös yhtenäinen toimintamalli. Asiakkaan tyytyväisyys on taattava vaihtelevassakin tilanteessa. Palaute on otettava vastaan ja siihen on yritettävä parhaalla mahdollisella tavalla vastata niin, että asiakas kokee tullessa kuulluksi. (Grönroos, 2009, 81–82, 141–142.)

4.5 Palvelun laadun kehittäminen

Jotta palvelun laatua pystytään kehittämään, on ensin tarkastettava palvelujärjestelmän muiden osien toimivuus. Hyvästä palvelukulttuurista, palvelupaketin toimivuudesta ja kitkattomasta palvelun tuotannonprosessista syntyy laadukas palvelu. (Lahtinen & Isoviita 2001, 56.) Palvelun laadun kehittäminen ei ole vain projektiluonteinen tilanne vaan jatkuva prosessi, johon koko henkilöstön täytyy toiminnallaan sitoutua ja jota johdetaan johdon taholta niin, että henkilöstö otetaan mukaan prosessiin. Jos asiakas kokee odotusten ja kokemusten kohtaavan toisensa palvelun laatu koetaan hyväksi. Se ei kuitenkaan saa vielä asiakasta kehuaan palvelua. Kyseessä on alin mahdollinen hyväksyttä-

vä laatu, joka täyttää asiakkaan odotukset ja ylittää juuri ja juuri riittävälle tasolle. Myönteisesti yllättynyt, odotuksiaan parempaa palvelua saanut asiakas, sen sijaan muistaa mainita positiivisesta kokemuksestaan muille. Asiakkaan odotuksia vastaava palvelun laatu koetaan hyväksi. Asiakkaan odotukset voivat kuitenkin olla niin epärealistisia, ettei niihin pystytä järkevästi vastaamaan. Tällöin asiakas kokee palvelun laadun huonoksi, vaikka palvelu olisikin objektiivisesti mitattuna todettu hyväksi. (Grönroos 2009, 105,150,158.)

Asiakaspalvelun kehittämiseksi on useita keinoja. Asiakkaan palaute on lähtökohta, jota pitää kuunnella ja sen pohjalta myös toimia. Palvelun puutteet ja epäkohdat saadaan palautteen kautta selville. Jokaisessa asiakkaan kohtaamistilanteessa palvelutilanteen tulisi tapahtua niin, että asiakas on lopputulokseen tyytyväinen. Joskus jäykät toimintamallit tai säännöt estävät joustamisen asiakaspalvelutilanteessa. Tällaiset normit ja säännöt ovat tarpeen luotettavan ja tasalaatuisen palvelun aikaansaamiseksi myös kustannukset pysyvät tällä tavoin toimiessa varmasti kurissa. Huolellisella joustavuudella kuitenkin voidaan luoda asiakkaalle parempaa palvelua ja sitä kautta yritykselle kilpailukykyä. (Ylikoski 2000, 323.)

Rissanen (2005) mukaan palvelun kehittäminen on projekti, jossa parhaimmillaan on mukana sekä palveluiden tuottaja että asiakas. Projektin onnistuminen ja sitä kautta saatava hyvä tulos vaatii palveluiden tuottajalta asiakkaan tarpeiden ja odotusten ymmärtämistä. Asiakkaan mukaan ottaminen tällaiseen palvelun laadun kehittämisen projektiin saa hänet tuntemaan itsensä arvokkaaksi ja mielipiteensä tärkeäksi. Hän kokee saavansa hyvää palvelua, jossa hänen omat mielipiteensä ja tarpeensa otetaan huomioon. (Rissanen 2005, 217)

Usein on vallalla käsitys, että laadun parantaminen nostaa kustannuksia. Näin ei kuitenkaan Grönroosin (2009) mukaan ole vaan päinvastoin. Jos palvelun laatu on huonoa ja virheitä tapahtuu usein, niiden paikkaaminen aiheuttaa enemmän kustannuksia, kuin hyvään palvelunlaatuun satsaaminen koulutuksen avulla, asiakaskeskeisyydellä ja toimivilla järjestelmillä. Palvelun laadun suora mittaaminen erilaisilla sitä tarkoitusta varten kehitetyillä välineillä on yleisin tapa arvioida asiakkaiden käsityksiä laadusta. (Grönroos 2009, 116,176.) Hän myös listaa hyväksi koetun palvelun seitsemän kritee-

riä, jotka hän on koonnut yhdistelemällä eri tutkimuksista ja teorioista. Kriteerit ovat seuraavat:

1. Ammattimaisuus ja taidot
2. Asenteet ja käyttäytyminen
3. Lähestyttävyyys ja joustavuus
4. Luotettavuus
5. Palvelun normalisointi
6. Palvelumaisema
7. Maine ja uskottavuus (Grönroos 2009, 122.)

4.6 Kouluruokailun kokonaislaatu

Kouluruoan laatu koostuu teknisestä laadusta ja toiminnallisesta laadusta. Tekninen laatu on se, mitä asiakas tarjottimelleen saa ja sen sisällön aistinvarainen, ravitsemuksellinen sekä hygieeninen laatu. Toiminnallinen laatu koostuu eri kokemuksista, joita asiakas saa ruokailusta ja palvelusta. Kokemukseen kuuluvat myös kokonaismielikuvat ja ennakoasenteet keittiöhenkilökunnasta ja heidän toiminnastaan ja käyttäytymisestään, sekä kokonaisuudessaan ruokapalveluorganisaatiosta. Ravintolan viihtyisyys, ruokailun sujuvuus, jonotusaika ja ruokailutilanteen rauhallisuus tai rauhattomuus vaikuttaa kokonaislaatuun ja sen myötä mielikuvaan kouluruoasta. Toiminnallinen laatu onkin asiakaskeskeistä laatua. (Lintukangas ym. 2007, 60–63.)

Suomessa on tehty ja tehdään edelleen kouluruokatutkimuksia, jotka keskittyvät lähinnä ruoan ravitsemukselliseen sisältöön ja kansanterveyden edistämiseen. Kouluruokaa tutkitaan usein laajempien tutkimusten yhteydessä. Tällaisia ovat muun muassa Kouluterveyskysely, Nuorten terveystapatutkimus tai WHO-koululaistutkimus. Kokonaislaatuun tulisi sisällyttää myös palvelun vaikutus muuttuvan yhteiskunnan asiakkaiden, muuttuvien tarpeiden tyydyttämiseen. Lapset ja nuoret eivät ole vain hallittavia ja tasapäistettäviä asiakkuuksia vaan he myös toistavat, muokkaavat ja kyseenalaistavat tapajärjestelmiä. Kansantieteellisten tutkimusten tuloksissa on tuotu esille lasten ja nuorten toiminta ajallisten ja tilallisten sääntöjen puitteissa, niitä noudattaen ja rikkoen. Tällainen lasten ja nuorten näkökulmasta kiinnostuneen tutkimuksen soveltaminen kouluruokailututkimuksessa tuo pääosaan lasten ja nuorten ruokailuun ja ruokaan liittyvät odotukset ja tarpeet. Oppilaat eivät ole vain passiivisia ruoan vastaanottajia vaan asiakkaita ja kuttajia. (Ruckenstein 2012, 157–158).

Tutkimuksissa ja kyselyissä käytettävä perinteinen määrällinen tutkimustapa, jossa asiakkaalta kysytään palvelun kuluttamisen jälkeen tyytyväisyyttä palveluun, on palveluiden kehittämisen kannalta huono väylä. Asiakasta tuskin kiinnostaa huonon asiakaspalvelukokemuksen jälkeen antaa kehitysehdotuksia, mikäli niitä edes kysytään, palvelulle annettavan numeerisen arvosanan lisäksi. Kysymällä asiakkaan tarpeista saadaan jonkinlainen kuva siitä, mitä hän voisi haluta. Kenen tahansa on vaikea kertoa haluavansa jotakin sellaista mitä ei ole vielä keksitty tai ole olemassa. Ihmisen toimintaa tutkimalla esimerkiksi etnografisin tutkimusmenetelmin, voidaan löytää tiedostettuja ja tiedostamattomia tarpeita, joiden pohjalle uusia palvelumuotoja voidaan suunnitella. (Tuulaniemi 2011, 72–73.) Ruckensteinin etnografisessa tutkimuksessa 2012 esiin nousi oppilaiden välisten vertaissuhteiden huomioiminen, kouluruokailun uudenlainen rytmittäminen ja kasvatuksellisten päämäärien sekä kuluttajuuden yhteensovittaminen niin, että sillä voitaisiin tukea oppilaiden, opettajien sekä koko koulu yhteisön tavoitteita. (Ruckenstein 2012, 167.)

4.7 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan perinteiseen palvelukonseptiin tuotavia muotoilun toimintatapoja. Yhdistämällä niitä perinteisiin palvelun kehityksen toimintamenetelmiin, uudistamalla ja kehittämällä niitä palvelumuotoilun mukaisesti jatkuvasti, saadaan aikaisesti toimiva palvelukonsepti. Kyseessä ei ole mikään uusi keksintö vaan tapa yhdistää asioita uudella tavalla. Palvelumuotoilussa palvelu saadaan myös näkyväksi, visualisoitua, muotoilun keinoin. Palvelumuotoilussa on käytäntönä palautteen jatkuva seuraaminen ja siihen reagointi. Tämä mahdollistaa epäkohtien nopean paikantamisen ja niiden korjaamisen. Palvelumuotoilun avulla voidaan havaita kohdat ”missä, milloin ja kuinka”. Palveluiden arvoa voidaan kohottaa sekä asiakkaiden että organisaation itsensä kannalta. Laadukkaan palvelun ideana on tuottaa asiakkaalle mahdollisimman hyvää palvelua niin, että se täyttää asiakkaan nykyiset ja tulevat tarpeet sekä odotukset ja ehkä jopa ylittää ne. Lisäksi sen on oltava palvelun tarjoajalle liiketoiminnallisesti kannattavaa. Hyvän palvelutapahtuma on käyttäjälähtöinen, asiakasta ilahduttava tapahtuma. Kilpailuetuna palvelumuotoiluosaaminen on tehokasta julkisellakin sektorilla. (Tuulaniemi 2011, 24–29, 96.)

Palvelupolku palvelukokonaisuutena, palvelutuokioineen ja niihin sisältyvine kontaktipisteineen, on keskeisessä asemassa palvelumuotoilussa asiakaspalvelua suunniteltaessa ja kehitettäessä. Palvelupolun avulla kuvataan palvelukokonaisuus. Palvelupolku voidaan jakaa osiin erilaisten palvelutuokioiden mukaan ja esimerkiksi keskittyä kehittämään vain jotakin yksittäistä osiota palvelupolun kokonaisuuksista. Ensin on kuitenkin selvitettävä millainen palvelupolku on kokonaisuutena sekä millaisia palvelutuokioita ja kontaktipisteitä se kyseisessä yrityksessä sisältää. Palvelutuokiot sisältävät monia kontaktipisteitä. Näiden pisteiden, ihmisten, ympäristön, erilaisten esineiden ja tavaroiden sekä toimintatapojen kautta, asiakas kokee palvelun kokonaisvaltaisesti. Asiakkaan palvelukokemukseen voidaan vaikuttaa juuri näiden kontaktipistekokemusten avulla. Ympäristön äänet, värit, tuoksut tai muiden asiakkaiden aiheuttama häiriö (esimerkiksi tönniminen ja etuilu ruokajonossa), vaikuttavat kontaktipistekokemukseen. Asiakkaan kokemus palvelu on yhtenäinen, vaikka palvelu koostuisikin usean eri palveluntuottajan tai organisaation osan, yhteisestä tarjoomasta (kouluruokailussa tällaisia osia tuottavat muun muassa keuhkokeittiö, ruokakuljetukset, palveluhenkilöstö). (Tuulaniemi 2011, 78–81.)

4.8 Tuotantokeskeisyydestä asiakaslähtöisyyteen

Tuotantokeskeisessä toiminnassa tärkeintä on, että tuotetaan tuotteita tai palveluita. Tuote tai palvelu tuotetaan ja se toimitetaan asiakkaan saataville. Tällainen toiminta yhdistetään usein julkisen sektorin palveluihin. Unohdetaan kenelle ja koska palveluita tuotetaan tai miten ja missä tämä tapahtuu asiakkaan kannalta edullisimmin. Kilpailutilanteessa tuotantokeskeinen toiminta vaihtuu usein niin, että enemmän huomiota kiinnitetään tuotteen ja palvelun laatuun. Tällaista ajatustapaa kutsutaan tuotekeskeiseksi. (Vuokko 2010, 64.) Tuotekeskeinen toimintatapa kiinnittää kuitenkin liikaa huomiota itse tuotteeseen ja unohdetaan mitä varten tuo tuote on tuotettu. Esimerkiksi kouluruoka on tarkoitettu kouluravintolassa asiakkaan nautittavaksi. Tärkeää on koko paketin toimivuus, ei vain se, että tuote on ravinto-aineiltaan täydellinen. Asiakkaan tarpeet huomioon otettaessa tuote ja siihen liitetty palvelu muuttuu asiakaslähtöiseksi. Ruoka-annos on tehty juuri asiakasta varten, se on sopivan kokoinen, lämpöinen, makuinen juuri hänen tarpeisiinsa. Tuotetta ei ole tuotettu tuotteen itsensä vaan asiakkaan vuoksi. (Tuulaniemi 2011, 45,66.) Asiakaslähtöisessä toiminnassa pyritään siihen, että tarjonta vastaa

kysyntää. Pyritään oppimaan asiakkaan tarpeista. Tuote tai palvelu, jota yritys tuottaa on hyvä vain, jos se on sitä kohderyhmään kuuluvan asiakkaan mielestä, hänen vertailussaan ja kriteereissään. Tämä on usein myös syynä siihen, että sama palvelu on toisen mielestä oikein hyvää mutta toinen pettyy palvelusta. (Vuokko 2010, 64–65.)

Asiakkaan huomioonottaminen kouluruokailuympäristössä on asiakaslähtöisyyttä. Käsitteen ymmärtäminen ja merkityksen sisäistäminen on tärkeää. Asiakas on otettava käytännössä huomioon. Kouluruokalassakin voidaan ajatella olevan kanta-asiakkaita, vaikka oppilailta ja opettajilta ei olekaan valinnan mahdollisuutta eri ruokaloiden välillä. Varsinkin ylemmillä luokilla tuo valinta tapahtuu kouluruoan ja muualta hankittujen välipalojen välillä. Asiakkaiden tarpeista ja odotuksista tulee olla aidosti kiinnostunut. Tyytyväisyyskyselyiden lisäksi spontaanit palautteet tulee kirjata ja välittää eteenpäin. Niihin vastaaminen kiireen keskellä saattaa olla haastavaa mutta se osoittaa asiakkaalle, että heidän mielipiteensä ja kysymyksensä otetaan tosissaan ja heistä asiakkaana välitetään. (Lintukangas 2007, 55–56.) Monikulttuurisuus lisääntyy edelleen ja se luo uusia osaamisodotuksia erityisruokavalioiden, vuorovaikutustaitojen ja tapa- sekä kulttuurituntemuksen kannalta (Lintukangas 2010, 24).

Asiakaspalveluhenkilöstö toimii asiakkaan välittömässä läheisyydessä. He saavat paljon arvokasta ja reaaliaikaista tietoa asiakkaiden toiveista ja odotuksista palvelua koskien. Asiakaspalvelijan tulee osata kuunnella näitä toiveita ja välittää niitä esimiehilleen, jotta palvelut vastaisivat asiakkaiden muuttuvia tarpeita. (Eräsalo 2011, 20.) Asiakaslähtöisyydessäkään ei kuitenkaan ole kysymys siitä, että vain asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioidaan. Tasapainoilu asiakkaiden ja organisaation kannalta parhaan tuloksen aikaansaamiseksi on tervettä. (Vuokko 2010, 64.) Organisaation on otettava huomioon myös oma toiminta-ajatuksensa ja syy markkinoilla olemiseen. Yrityksen keskeinen tavoite on taloudellisen tuloksen tekeminen. Parhaan tuloksen yritys saavuttaa toimimalla asiakkaan edun mukaisesti paremmin kuin kilpailijansa. (Ylikoski 2000, 34.) Kouluravintolaan asiakkaat tulevat automaattisesti, ainakin jos kunta ei ole päättänyt kilpailuttaa palvelua. Miksi sitten asiakaslähtöisyys on kuitenkin tärkeää? Vuokko löytää kirjassaan (2010) muitakin syitä asiakaslähtöisyyden puolustukseksi. Henkilökunnan motivaatio paranee sitoutumisen myötä ja asiakaslähtöinen toiminta parantaa sitoutumista. Sitoutunut henkilöstö toimii organisaation hyväksi. Ruokapalveluilla on takanaan pitkä historia julkisten palveluiden osana. Muutoksia ei saada aikaiseksi hetkessä toi-

minnallisesti eikä asenteellisesti. Asiakaslähtöisyyden kehittäminen ja toimintatapojen muuttaminen on pitkä prosessi, jonka kuluessa kohdataan varmasti myös vastarintaa ja vastoinkäymisiä. (Vuokko 2010, 70, 105.)

4.9 Henkilöstö ja työilmapiiri

Kouluruokailuhenkilöstöä valitessa tulisi ottaa huomioon, että koulu työympäristönä asettaa heille myös erilaisia vaatimuksia kuin esimerkiksi muunlainen ravintola tai henkilöstöruokala. Kasvattajan rooli seuraa koulun henkilöstöä automaattisesti. Aikuisen mallia lapset ja nuoret hakevat jatkuvasti. On jaksettava ystävällisesti kieltää, perustella, auttaa, ohjata ja toistaa, toistaa sekä toistaa. Tätä ruokapalveluhenkilöstön tärkeää roolia kasvattajana ei ole aiemmin osattu tarpeeksi ottaa huomioon. Tämä on voinut johtua heidän omista asenteistaan sekä kouluyhteisön ajattelumallista. Perusasioita ovat hyvät tavat ja käytös. Tervehtiminen, hymy, kiittäminen, vastaaminen kiitokseen tai tervehdykseen, lapsen tai nuoren kysymykseen asiallisesti vastaaminen ja huomioonottaminen, ystävällinen suhtautuminen sekä asiakkaisiin että työtovereihin, siisti ulkoinen olemus sekä ympäristöön soveltuva puhetapa kuuluvat ruokapalveluhenkilöstön asialliseen käytökseen. Ammattitaitoinen ruokapalveluhenkilöstö tarjoaa laadukkaan ruoan lisäksi myös miellyttävän ympäristön sen nauttimiseen. Ruokapalveluhenkilöstön ammatilliseen koulutukseen ei sisälly kasvatukseen liittyviä opintoja. Kasvatuksen perusopintoja tai kurssituksia olisi tärkeää suositella tai järjestää kouluilla työskentelevälle henkilöstölle. Tämä on usein resurssipulan vuoksi mahdotonta mutta kannustaminen omaehtoiseen opintoihin olisi tärkeää. Henkilökunnan käytös ja oman työnsä arvostaminen heijastuu koko kouluruokailun kokemiseen. Kouluruoan arvostusta pystytään nostamaan vain ammattitaitoisen, innostuneen ja sitoutuneen henkilöstön avulla. (Lintukangas ym. 2007, 42–44.)

Työyhteisön ilmapiiri on asiakaspalvelun kannalta merkittävää. Kun yhteistyö sujuu ja asiat ovat mallillaan, se heijastuu myös ulospäin ja näkyy palvelun laadussa. Työyhteisön ilmapiiriin vaikuttaa yksilöiden lisäksi myös koko organisaation henki ja hyvä yrityskuva. (Lintukangas ym. 2007, 57–58.) Tutkimuksen mukaan eri toimijoiden välinen hyvä yhteistyö koululla tai itsenäinen työ voivat olla myös työtyytyväisyyden perusta (Ahokainen 2010, 46).

Henkilökunnan työssä viihtyminen, työnsä arvostaminen ja asiakkaista välittäminen heijastuu palveluun. Asiakaspalvelija on yrityksen näkyvät kasvot. Henkilökunnan pitäisi tiedostaa toiminnan tavoitteet, arvot sekä odotukset joita asiakkailla on. Yhteiskittäminen, jossa henkilökunta otetaan mukaan toiminnan kehittämiseen, tuo kokonaisvaltaista näkemystä kentältä. (Tuulaniemi 2011, 54.) Tällainen toiminta myös sitouttaa henkilökuntaa työhönsä ja vähentää muutosvastaisuutta poistamalla muutosta kohtaan tunnettua pelkoa. Toimintaa rajoittava yksipuolinen ajattelu ”näin on aina tehty”, on parasta hylätä. Luovaa ongelmanratkaisua soveltaen kyetään vaihtamaan lähestymistapaa sen mukaisesti kuin katsotaan parhaaksi. Jäykkä kaavoihin kangistunut toiminta ei pysty enää vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Tällainen toimintatapojen uudistaminen vaatii henkilöstöltä paljon. Itsetunnon ja voimaantumisen (sisäinen, mutta samalla sosiaalinen prosessi, jonka avulla ihmisen ja ihmisryhmien kyvyt, mahdollisuudet ja vaikutusvalta lisääntyvät) myötä innovatiivisuus kuitenkin kasvaa ja asenteet muuttuvat. (Lintukangas & Palojoki 2012, 65.)

4.10 Kokonaisvaltainen kouluruokailumalli

Sitra toteutti ja julkaisi yhteistyössä Helsingin Ammattikorkeakoulu Stadian Palvelujen tuottamisen ja johtamisen linjalla opiskelevien seitsemän restonomiopiskelijan kanssa tutkimuksen (2008), kokonaisvaltaisesta kouluruokailumallin kehittämisestä. Tutkimuksen yhteydessä tehtiin viisi opinnäytetyötä aiheesta. Tutkimuksen tulosten mukaisesti annetuissa kouluruokailun kehittämissuosituksissa mainitaan myös ruokapalveluhenkilöstön osuus. Keittiöhenkilökunta voisi olla enemmän asiakkaiden käytettävissä ruokailun aikana. Kouluruokalan hiljaisuus, viihtyvyys sekä oppilaiden mukaan ottaminen ruokalan päivittäisiin toimintoihin, koristeluun ja viihtyisyyden edistämiseen (kuva 3) olisi myös keittiöhenkilökunnan toteutettavissa ja ohjattavissa. Yhteistyön kehittäminen koulun eri toimijoiden välillä mainitaan myös suosituksissa. (Tikkanen 2008, 7–8.)



KUVA 3. Ruununmyllyn alakoulun omat lehmät Alma ja Mimmi. Askarteluun osallistuvat kouluravintolassa lounaansa syövät esikouluryhmät. (Kuva: Päivi Lindholm 2011)

Sitran julkaisemassa (2008) tutkimuksessa oppilailta, opettajilta, vanhemmilta ja koulu-terveydenhoitajilta haettiin vastauksia avoimeen kysymykseen ”Keittiöhenkilökunta voisi...”. Oppilaiden vastauksissa toivottiin henkilökunnan huomaavaisempaa ja ystävällisempää käytöstä. Heidän toivottiin olevan kiltimpiä ja kivempia ja huolehtivan puhtaudesta. Myös nopeutta ruoan täydentämisessä toivottiin. Vanhemmat toivoivat ystävällisyyttä ja saatavilla oloa lapsille sekä kiinnostuneisuutta nuorista. Muut vastaajat peräänkuuluttivat tyytyväisyyttä työhön, auttavaisuutta sekä kommunikointia koululais-ten kanssa. Heitä kehoitettiin myös jatkamaan samaan malliin. Kouluravintolaan toivottiin viihtyisyyttä (kuva 4), rauhallisuutta, enemmän tilaa ja aikaa. (Tikkanen 2008, 87.)



KUVA 4. Ruununmyllyn alakoulun ruokasali koristeltuna viihtyisäksi Kekriteemaviikolla. (Kuva: Päivi Lindholm 2011)

Ympäristön merkitys kouluruoan maittavuuteen ei ole tutkimuksen mukaan keittiöhenkilöstölle mitenkään selviö. Asia tiedostetaan usein vasta, kun se otetaan esille. (Aho-kainen 2010, 50.) Välineitä ravintolan somistamiseen ei kouluravintoloilla juuri ole. Tässä olisikin hyvä mahdollisuus kehittää yhteistyötä koulun sisäisten toimijoiden kanssa. Lasten piirroksia ja askarteluita sopivat hyvin kouluravintolan somisteeksi. Kuvaamataidon tai käsityöopettajan kanssa sovittu ja oppilaiden suunnittelema ja toteuttama somistus viihtyisyyden parantamiseksi, voisi innostaa oppilaita tulemaan ruokailuun ja viihtymään kouluravintolassa. Tätä mallia voitaisiin toteuttaa paitsi alakoulujen kouluravintoloissa myös yläkouluilla.

5 TUTKIMUS

5.1 Tutkimusasetelma, toteutus, tarkoitus ja tavoitteet

Tutkimusasetelmana on oppilaan näkökulma kouluruokailun palveluun ja palvelun laadun merkitykseen kouluruoan maistuvuuteen. Tällä tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä, vaikuttaako kouluruoan syömiseen ja arvostukseen, palvelu ja sen laatu kouluruokailussa. Tutkimusongelmana on: Millaisena asiakas kokee palvelun kouluruokailussa. Aluongelmina: Miten palvelua voidaan kehittää niin, että se vastaa paremmin asiakkaan tarpeita sekä millaisia mielikuvia asiakkailla on suhteessa yritykseen, joka tarjoaa kouluruokaruokapalveluita ja voidaanko palvelun avulla parantaa kouluruoan imagoa.

Tutkimus toteutettiin kyselynä Hämeenlinnan alueelta valituilla kuudella koululla niin, että kyselyyn vastasi yksi luokka jokaisesta koulusta. Koulut valikoituivat kokonsa ja sijaintinsa mukaan niin, että mukana oli sekä pieniä että suuria kouluja ja koulut sijaitsivat eri puolella kantakaupunkia. Mukana oli suurin alakoulu Nummi, pienin alakoulu Miemala sekä toisella puolella kaupunkia sijaitseva Ruununmyllyn alakoulu. Yläkouluista mukana olivat pienin yläkoulu Ahvenisto, Hämeenlinnan Yhteiskoulu, sekä keskellä kaupunkia sijaitseva suurin yläkoulu Lyseo. Alakouluikäisistä mukana oli kolme neljättä luokkaa ja yläkouluikäisistä kolme kahdeksatta luokkaa. Kysymykset ovat osin strukturoituja ja osin avoimia kysymyksiä. Kyselyyn valittujen koulujen rehtoreille lähetettiin yhteistyöpyyntö sähköpostitse 9.9.2013 (liite 1). Kyselyn suorittamiseen koululla ei tarvita vanhempien lupaa, mikäli kysymykset eivät ole henkilökohtaisia tai vastaajaa ei voida vastausten perusteella tunnistaa (Rokkila 2012).

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää miten asiakkaat kokevat tämän hetkisen palvelun ja tarvittaessa koettaa löytää keinoja palvelun kehittämiseksi paremmin tarpeita vastaavaksi. Vaikuttaako palvelun laatu ruoan maistuvuuteen ja millaisilla palvelun muodoilla maistuvuutta voitaisiin parantaa. Millaisia mielikuvia oppilailta kouluruokaa ja ruokapalveluita tuottavasta yrityksestä on ja voidaanko palvelun parantamisella muuttaa kouluruokailun imagoa myönteisemmäksi. Ruckensteinin tutkimuksessa (2012) käy ilmi, että yhteys ruokapalveluhenkilökunnan ja asiakkaiden välillä heikkenee tai katkeaa yläkouluun siirryttäessä. Tämän tutkimuksen kohteeksi on valittu ylä- ja alakouluja,

jotta selviäisi onko Hämeenlinnassa havaittavissa samanlainen ilmiö. Tuntevatko alakoululaiset henkilökunnan paremmin ja millainen käsitys heillä henkilökunnasta on verrattuna yläkoululaisten käsitykseen.

Tavoitteena on aikaansaada uusia käytäntöjä palveluun kouluruokailussa. Asiakkailta saadun palautteen tulosten perusteella voidaan kehittää palvelun laatua sekä asiakkaiden hyvinvointia. Tavoitteena on myös saada välineitä kouluruoan maistuvuuden parantamiseksi, imagon kohentamiseksi sekä kilpailukeinoksi kiihtyvissä kilpailutuksissa.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksessa on yhdistetty laadullista ja määrällistä tutkimustapaa. Laadullisen tutkimustavan vahvuuksia on ennalta määräämättömyys. Määrällisen tutkimusmenetelmän valmiiksi annetut vastaukset voivat olla vastaajalle helpompia tai ainakin nopeampia vastata, mutta silloin on punnittava onko vaihtoehdoissa osattu antaa mahdollisuuksia kaikenlaisille mielipiteille. Tavoitteena laadullisessa tutkimuksessa on kuvata ja ymmärtää itse ilmiötä näkökulmana tutkittavan kokemukset. Ongelmana laadullisessa tutkimuksessa on siirrettävyyden tarkastelu. Voidaanko tutkimuksen tuloksia yleistää ja siirtää mihin tahansa samankaltaiseen ryhmään ja ympäristöön. Tutkijan objektiivinen ote on myös kyseenalainen, omat mielipiteet ja ennakoasenteet vaikuttavat kysymysten muodostamiseen ja niiden analysointiin. Määrällisen tutkimuksen vahvuuksia on suuren otoksen mahdollisuus, analysoinnin ollessa tällöin helpompaa. (Niskanen, V.A. 2013)

Avoimien kysymysten vahvuuksia on se, ettei niitä ole valmiiksi vastattu. Ne antavat mahdollisuuden vastaajalle ilmaista omia ajatuksiaan ja sen mitä hän todella asiasta ajattelee. Määrällisten kysymysten suosijat kyseenalaistavat avoimien kysymysten vastausaineiston sekavana ja kirjavana sekä vaikeasti käsiteltävänä. Määrällinen aineisto on helpommin käsiteltävää ja sillä menetelmällä pystytään saamaan suuriakin otoksia, joiden analysointi on mahdollista tietokoneen avulla. (Hirsjärvi, Remes & Saajavaara 2009, 201.)

Määrällinen tutkimusmenetelmä antaa vastauksia muun muassa kysymykseen ”mitä ja miten on tapahtunut”. Laadullisella tutkimustavalla saadaan vastauksia kysymyksiin ”miksi on tapahtunut” tai ”onko tapahtunut jotakin sellaista jota emme tiedä” (Mattinen 2006, 49.) Tässä tutkimuksessa on yhdistetty määrällinen ja laadullinen tutkimusmenetelmä, jotta saataisiin aikaan laajempi kokonaisuus, jossa on mukana laadullista, henkilökohtaista näkökulmaa.

5.3 Tutkimuksen aikataulu ja tulosten hyödyntäminen

Teoriaosuus oli valmis lokakuussa 2013. Kyselylomake (liite 1) oli laadittuna ja testattuna syyskuun loppuun mennessä. Kyselyt kouluilla suoritettiin lokakuun alussa. Kyselyiden tulosten purku ja analysointi oli valmiina marraskuun alkuun mennessä. Opinnäytetyö oli lopullisessa muodossaan valmiina marraskuun alussa. Opinnäyteseminaari 26.11.2013.

Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää palveluntuottajan toimesta kehittämällä koulu-ruokapalveluita saatujen tulosten kautta. Palvelua ja sen laatua parantamalla ja käytäntöjä yhtenäistämällä sitä voidaan käyttää kilpailukeinona. Palvelun merkitys imagon nostajana on syytä selvittää ja tulosten perusteella tarkistella voidaanko ongelmaan löytää ratkaisuja tätä kautta.

Tulosten analysoinnin jälkeen mahdollisten esiin tulevien kehitysehdotusten toteuttamisen tulostavoitteeksi ei tavoitemäärittelyyn riitä pelkkä ilmaisu – tavoitteena on parantaa palvelua. On selvitettävä millaisin tarkoin keinoin se tulisi tehdä ja millaisella aikataululla. Kuka tekee? mitä tekee? milloin tekee? kuka vastaa asioiden sujumisesta suunnitelman mukaisesti? sekä millaiset resurssit kehittämiseen annetaan? (Rissanen 2005, 63–64.)

5.4 Kysely ja sen testaus

Kysymyksiä muodostettaessa asiaa lähestyttiin siitä näkökulmasta, että pienelle ja nuorelle asiakkaalle itse ruoan lisäksi näkyvintä palvelua on palveluhenkilöstön läsnäolo ja

saatavilla olo. Tuntevatko asiakkaat keittiöhenkilökunnan ja onko heitä tarvittaessa helppo lähestyä. Ruokajonon ja odotuksen pituus mittaa palvelun nopeutta ja joustavuutta. Ruokailuympäristön viihtyisyyteen satsaaminen ja asiakkaiden mukaan otto erilaisiin tapahtumiin ja juhliin ovat sekä kasvatusta että palvelua. Tältä pohjalta muodostui kyselyn kolmiosaisen rakenne ja kysymyspatteristot. Imagoon liittyvänä kysymyksenä mukana on kysymys ”Linnan Ateria Oy:stä mieleeni tulee..” Tämän kysymyksen avulla oli toiveena saada selville millaisena asiakkaat Linnan Ateria Oy:n imagon suhteessa kouluruokaan näkevät.

Kyselykaavake testattiin yhteensä kymmenellä 5. ja 7. luokkalaisella testihenkilöllä. Joukossa oli 5 poikaa ja 5 tyttöä. Testiryhmä valikoitui tutkijan lasten kautta ollen heidän luokkatovereitaan ja ystäviään. Testaus tapahtui useammassa erässä. Testauksen myötä tuli rakentavaa palautetta, jonka avulla kyselykaavaketta muokattiin. Kouluravintola nimitys vaihdettiin kouluruokalaksi, koska kouluravintola aiheutti hämmennystä kyselyn täyttäjissä. ”Jokseenkin” ilmaisu oli jo kerran vaihdettu ”vähän” ilmaisuun siitä aiemmin saadun palautteen vuoksi, mutta testauksissa ”jokseenkin” ilmaisu todettiin kuitenkin paremmin sopivaksi. Kysymys ”Tiedän ketä ruokalassamme työskentelee” mietitytti. ”Tarkoittaako tunnemmeko nimeltä?” Kysymyksen loppuun lisättiin selvennys, ”ainakin ulkonäöltä”. Kyselyn pituus todettiin sopivaksi ja kysymykset helpoiksi ymmärtää. Jatkettavien kysymysten väliin lisättiin tilaa poistamalla ylimääräinen viiva, jotta isompikin käsiala mahtuu riville. Ohjeistukseen lisättiin mahdollisuus jatkaa vastausta paperin toiselle puolelle.

5.5 Kyselyn toteutus ja luotettavuus

Kyselyt suoritettiin viikon 41 aikana. Kyselyn suorittamisajankohta sovittiin sähköpostitse luokanvalvojien kanssa. Kyselykaavakkeet vietiin henkilökohtaisesti luokkiin ja niihin vastattiin heti siinä tilanteessa, jonka jälkeen kyselyt kerättiin pois. Otoksen koko oli 123 oppilasta, joista vastauksia saatiin kaikkiaan 121. Tältä osin kysely toteutui hyvin. Kyselyt suoritettiin aamupäivällä, ennen sen päivän ruokailua, jotta ruoka ei vaikuttaisi kyselyn kokonaisuuteen painottumalla liiaksi sen päivän ruokalistan mukaiseen ruokaan ja ruokailutapahtumaan.

Lasten ja nuorten kyselylomakkeiden täyttämiseen käytetty aika vaihteli alakoulujen 30–40 minuutista, yläkoulujen 15–20 minuuttiin. Oppilaat työskentelivät pääosin itsenäisesti niin, että pulpetit olivat irti toisistaan, eikä ajatustenvaihto ollut mahdollista. Kohtaan 2.5. ”kouluruoan syömiseeni vaikuttaa”, annettiin suullisena ohjeena, että siinä voi valita useita vaihtoehtoja. Kysymyksiin vastattiin valitsemalla annetuista vaihtoehdoista itselle sopivin ja täydentämällä annettua lauseen alkua oman mielen mukaisesti. Lauseita täydennettiin suhteellisen kattavasti. Alakoulujen osalta yhdellä koululla vastasivat kaikki vastaajat kaikkiin kysymyksiin ja muilla alakouluilla täydentämättä jäi vain muutamia lauseita sieltä täältä. Yläkoulujen kohdalla täydennyksiä ei niin tunnollisesti tehty, mutta kuitenkin vastauksia saatiin joka kohdassa vähintään kahdelta kolmasosalta kyselyyn osallistuneelta. Kyselyyn vastanneesta 121:tä vastaajasta, alakoululaisia oli 63 ja yläkoululaisia 58. Tyttöjä vastaajista oli 58 ja poikia 62, yksi vastaajista ei ilmoittanut sukupuoltaan.

5.6 Koulujen taustatiedot

Alakouluista, joissa kysely suoritettiin, asiakasmäärältään pienin on Miemalan koululla ruokailee noin 145 syöjää päivittäin. Saliin mahtuu kerralla 84 ruokailijaa. Ruokailu tapahtuu portaittain klo 10.30 ja 11.25 välisenä aikana. Ruoka toimitetaan lämpimänä keskuskeittiöltä, einekset lämmitetään ja lisäkkeet kypsennetään koulun keittiöllä. Miemalan koulun keittiöllä työskentelee yksi täysipäiväinen asiakaspalveluvastaava. Kyselyn täytti 16 Miemalan koulun oppilasta.

Ruununmyllyn pääkoulun ruokasalissa ruokailee päivittäin noin 262 henkilöä. Koululle toimitetaan ruoka lämpimänä, einekset lämmitetään ja lisäkkeet kypsennetään koulun keittiöllä. Ruununmyllyn varsinaisella alakoululla ruokailevat luokat 3-6, sekä esikoululaiset. Luokat tulevat ruokailemaan portaittain klo 10.30–12.00 välisenä aikana. Kyselyn täytti 23 Ruununmyllyn koulun oppilasta. Koulun läheisyydessä sijaitsevilla erillISRakennuksilla ruokailevat omissa luokissaan luokat 1-2. ErillISRakennuksille kaikki ruoka toimitetaan suoraan keskuskeittiöltä. Ruununmyllyn koulun keittiöllä työskentelee yksi täysipäiväinen asiakaspalveluvastaava sekä seitsemän tunnin ruokapalvelutyöntekijä.

Nummen koulu on näistä alakouluista suurin. Siellä ruokailee noin 427 ruokailijaa päivittäin. Keittiö on niin sanottu Cook & chill keittiö. Cook & chill keittiöillä lämmitetään keskuskeittiöllä valmistettu ruoka ja kypsennetään lisäkkeet itse. Ruokasaliin mahtuu kerralla 120 ruokailijaa, jotka saapuvat portaittain klo 10.30–12.00. Kyselyn täytti 24 Nummen koulun oppilasta. Nummen koululla työskentelee täysipäiväinen asiakaspalvelustaava sekä täysipäiväinen ruokapalvelutyöntekijä.

Kaikki tutkimuksessa mukana olevat yläkoulut ovat Cook & chill keittiöitä. Lyseolle osa pääruoasta tulee isojen ruokailijamäärien takia keskuskeittiöltä lämmitettynä. Lyseolla päivittäin ruokailevien määräksi on ilmoitettu koulun taholta 907 henkilöä, mutta määrä saattaa olla paljonkin pienempi ja vaihtelee päivittäin. Mukana kokonaisuudessaan ovat myös lukiolaiset. Saliin mahtuu kerralla 180 ruokailijaa. Ruokailijat syövät kuudessa erässä klo 10.45–13.00 välisenä aikana. Yläkoululaiset ruokailevat kolmessa ensimmäisessä erässä alkaen 10.45. Ruokasalissa käy myös ikäihmisiä ruokailemassa. Kyselyn täytti 18 Lyseon koulun oppilasta. Lyseon keittiöllä työskentelee täysipäiväinen asiakaspalvelustaava, kolme täysipäiväistä ruokapalvelutyöntekijää sekä ostopalveluna ulkopuolinen neljän tunnin tiskaaja.

Ahveniston koululla ruokailee päivittäin 370 ruokailijaa. Ruokasaliin mahtuu kerralla 150 ruokailijaa. Ruokailu tapahtuu kahdessa erässä klo 10.30–12.00 välisenä aikana. Kyselyn täytti 22 Ahveniston koulun oppilasta. Ahveniston koulun keittiöllä työskentelee täysipäiväinen asiakaspalvelustaava sekä täysipäiväinen ruokapalvelutyöntekijä.

Hämeenlinnan Yhteiskoulun eli HYK:in ilmoitettu päivittäinen ruokailijamäärä on 436 henkilöä. Määrä vaihtelee kuitenkin päivittäin. Ruokasaliin mahtuu kerralla 138 ruokailijaa ja ruokailu tapahtuu 10.40–12.20 välisenä aikana. Kyselyn täytti 18 HYK:in oppilasta. Koulun keittiöllä työskentelee yksi täysipäiväinen asiakaspalvelustaava, yksi täysipäiväinen ruokapalvelutyöntekijä sekä lisäksi yksi ruokapalvelutyöntekijä noin kaksi tuntia päivittäin, siirtyen sen jälkeen toiseen toimipisteeseen. (Asiakaspalvelustaavat 2013.)

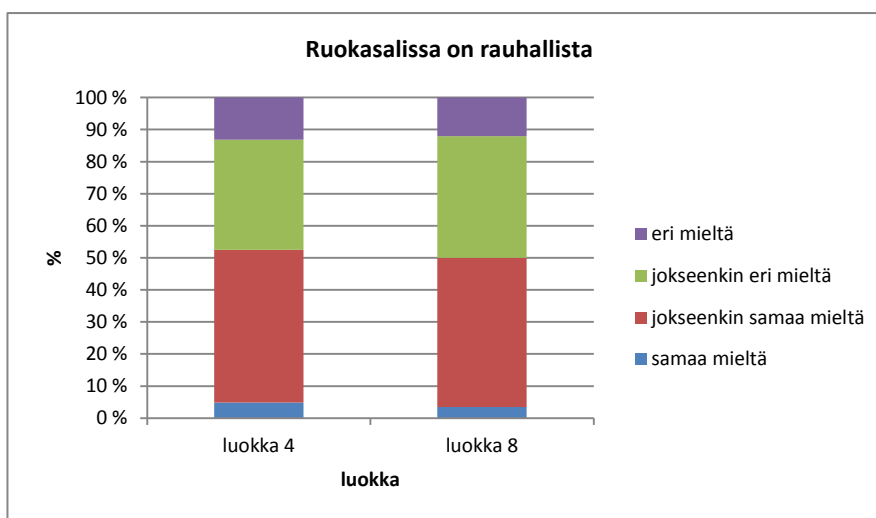
6 KYSELYN PURKU JA TULOKSET

6.1 Alakoululaiset

Vastaajista alakoululaisia oli 63 oppilasta. Tarkemmin kyselyn tuloksiin ja vastauksiin voi tutustua liitteessä 3.

Tunnelma

Alakoululaisten vastauksista tuli selkeästi (18 vastauksessa 63:sta) ilmi, että ruokailutilanne on meluisa ja äänekkäs, mutta toisaalta kuitenkin se koettiin hyväksi tai todella hyväksi. Vastausten perusteella ruokalaan olisi mukavampi mennä, jos siellä ei olisi niin kova meteli, mutta toisaalta kuitenkin haluttaisiin ruokalaan musiikkia. Edellä mainittujen lisäksi alakoululaiset kommentoivat tunnelmaa sanoilla mukava, hyvä ja rauhallinen, kiva, kodikas ja viihtyisä. Negatiivisia ilmaisuja ei vastauksissa juurikaan ollut. Vain yhdessä vastauksessa tunnelmaa kuvailtiin sanalla ”tylsä” ja yhden vastaajan mukaan tunnelma on neutraalisti ”normaali”. Alakouluissa oli myös eroja siinä kuinka häiritseväksi melu koettiin. Rauhoittumista ja hiljaisuutta ruokailuun toivottiin alakoululaisten taholta useamman kerran vastauksena eri kysymyksiin. Väittämään: Ruokasalissa on rauhallista, samaa tai jokseenkin samaa mieltä vastasi olevansa 52 % alakoululaisista (kuvio 5).



KUVIO 5. Ruokasalin rauhallisuus, vertailussa ala- ja yläkoulut

Ympäristö

Ruokalaan toivottiin enemmän värejä ja koristeita. Erilaiset teemapäivät olisivat mieleisiä. Akvaario, tv tai muunlainen lisäviihdytys tulivat ehdotuksina myös esille. Vaikka hiljaisuutta toivottiin, toisaalta toivottiin taustalle hiljaista musiikkia. Myös tämänhetkiseen tilanteeseen oltiin tyytyväisiä eikä tarvittu tai haluttu mitään uutta. Yhden koulun oppilaista osa toivoi esityksiä tai näytelmiä sekä soittoa ja laulua. Tällä koululla koulun juhlasali ja ruokasali ovat sama tila, joten oppilaat ovat joskus päässeet ruokaillessaan seuraamaan esityksiä. Ruokasalin siisteyteen ja pöytien puhtauteen toivottiin parannusta. Ruokailuympäristöä miellyttävämmäksi muotoilisivat vastaajien mielestä paremmat penkit, erilaiset pöydät, omat nimikkopaikat ja rivipenkit.

Alakoululaisilta löytyi kouluruokalan visuaaliseen kehittämiseen valtava ideaaari. He käyttäisivät pöytäliinoja, kukkia, julisteita tai hankkisivat uudet pöydät ja tuolit. Myös erilaisia värejä laitettaisiin seinille ja ruokaan liittyviä koristeita tai enemmän kuvistöitä esille koska ”niitä on kiva katsoa”. Eri maiden liput, taulut, katossa roikkuvat koristeet, ikkunaverhot sekä eri juhliin ja teemoihin soveltuvat koristukset mainittiin myös. Pöytäliinoista tuli vastauksissa esiin siisteyden kaipuu: ”laittaisın uudet pöytäliinat, koska ne ovat aina likaisia”. Ruokalaan olisi vastaajien mielestä mukavampi mennä jos siellä olisi valoisampaa ja siellä olisi vähän enemmän väriä

Keittiöhenkilökunta

Alakoululaisten kokemuksen mukaan keittiöhenkilökunta on vastanneiden mielestä mukavia, kivoja, ystävällisiä, kilttejä ja avuliaita (50 vastauksessa 63:sta). Myös henkilökunnan mielentila on huomioitu vastanneiden keskuudessa. Henkilökunnan todettiin olevan melkein aina hyväntuulista ja rauhallista, joidenkin mielestä myös hauskoja. Alakoulujen kohdalla koulujen välisiä eroja ei ollut. Keittiöhenkilökuntaa luonnehdittiin lauseenjatkamiskysymyksissä pelkästään positiivisilla kuvauksilla. Väitekyseksen ”Ruokalan henkilökunta on ystävällistä” yhteydessä kuitenkin 7 % vastanneista ilmoitti olevansa erimieltä tai jokseenkin erimieltä (taulukko 1). Yhdessä vastauksessa keittiöhenkilökunnan todettiin olevan ”tiukka”. Kokonaisarvosanaksi keittiöhenkilökunta sai 90 %:lta alakoululaisista 4-5 (asteikolla 1-5, jossa 5 on paras).

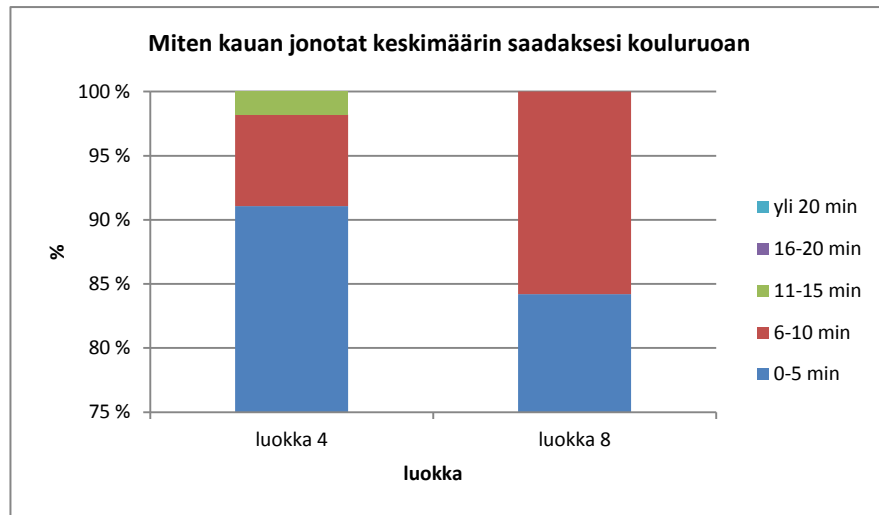
TAULUKKO 1. Kokemus henkilökunnan ystävällisyydestä kouluruokailussa, vertailussa ala- ja yläkoulut

Ruokalan henkilökunta on ystävällistä		
	alakoulu %	yläkoulu %
samaa mieltä	75	40
jokseenkin samaa mieltä	18	44
jokseenkin eri mieltä	1	14
eri mieltä	6	2
yht	100	100

Keittiöhenkilökunnan toivottiin pysyvän edelleen yhtä mukavana, kuin nyt ovat, tai olevan vieläkin mukavampia. He voisivat ehdotusten mukaan puhella enemmän oppilaille, olla hauskoja ja hymyillä enemmän. Alakoululaiset toivovat lähempää kontaktia henkilökuntaan ja pitävät tärkeänä hyväntuulisuutta sekä ystävällisyyttä. Henkilökunnan toivottiin myös kysyvän miltä ruoka maistuu ja lämmittävän ruokaa enemmän. Henkilökunnasta haluttiin myös pitää huolta. Lasten mielestä he voisivat joskus saada palkkion tai palkinnon hyvästä työstä tai saada diplomeita tai mitaleita. Kaikki kolme palkitsemiin liittyvää toivetta tulivat samalta koululta. Myös parannusehdotuksia tuli. Henkilökunta voisi tehdä vähemmän samoja ruokia ja olla tarkka, koska ruokaa pitää lisätä, jos se on loppu. Henkilökunnan pitäisi toiveiden mukaan olla reippaampi, hieman tiukempi ja huomioida asiakkaansa.

Ruokailutapahtuma

Ruoan jonotusajan (kuvio 6) merkitys otettiin esiin useammassa vastauksessa. Vastauksissa ilmi tuli tilanahtaus ja epävarmuus istumapaikasta. Mukavammaksi ruokalaan menno alakoululaisten mielestä tulisi, jos siellä olisi enemmän pöytiä tai ainakin kaikki kaverit mahtuisivat samaan pöytään. Vastanneista 46 % ilmoitti, että heidän mielestään ruokajono kulkee nopeasti ja 8 %:n mielestä näin ei tapahdu.



KUVIO 6. Jonotusaika kouluruokailuun, vertailussa ala- ja yläkoulut

Alakoululaisten mielestä mukavinta kouluruokailussa ovat kaverit, kavereiden kanssa juttelu ja kavereiden kanssa syöminen. Hyvä ruoka ja syöminen saivat paljon kannatusta vastauksissa ja tunnelman todettiin myös olevan tärkeän. Saaduista 53:ta vastauksesta 34 sisälsi jossakin muodossa kavereiden läsnäolon. Ruoka tai syöminen oli esillä 27:sä vastauksessa. Vastauksissa tuli ilmi, että mukavaa on myös se, ettei yleensä ole kiire ja ruokala on siisti ja rauhallinen. Muutamassa vastauksessa oli huomattu myös se, että ruokailun aikana saa levätä hieman opiskelusta. Oppilaiden omaan käytökseen puututtiin myös yhdessä ehdotuksessa jonka mukaan: ”Kouluruokailussa voisi kiittää ruoasta”. Alakouluilla, vastaajien mukaan opettajien vaikutus tai esimerkki kouluruoan syömiseen oli 16 % eli yhtä suuri, kuin kavereiden vaikutus ja yläkouluilla sitä ei nähty lainkaan (taulukko 4). Alakoululaiset liittivät kouluruokailun jälkeiseen hyvään mieleen ruoan ja vatsan täyttymisen 50:sä vastauksessa 59:stä. Hyvää mieltä tuotti vastausten mukaan myös kavereiden kanssa olo.

Ruoka

Kouluruoka maistuu alakoululaisille paremmin kuin yläkoululaisille (taulukko 2). Alakoululaisista 84 % oli samaa tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että kouluruoka maistuu hyvältä. Kukaan alakoululainen ei ollut erimieltä siitä, että kouluruoka maistuu hyvälle ja jokseenkin erimieltäkin oli vain 16 % vastanneista. Alakoululaiset antoivat kouluruoalle selkeästi paremmat arvosanat kuin yläkoululaiset (taulukko 3). Alakoululaisista 64

% antoi arvosanaksi 4 tai 5 (asteikolla 1-5, joista 5 on paras). Alakoululaisten vastanneiden mielestä kouluruoka näyttää hyvältä 80 % mielestä.

TAULUKKO 2. Kouluruoan maku, vertailussa ala- ja yläkoulut

Kouluruoka maistuu hyvältä		
	alakoulut %	yläkoulut %
samaa mieltä	26	5
jokseenkin samaa mieltä	58	31
jokseenkin eri mieltä	16	40
eri mieltä	0	24
Yht.	100	100

TAULUKKO 3. Kouluruoasta annetut arvosanat, vertailussa ala- ja yläkoulut

Kouluruoan arvosana		
	alakoulut %	yläkoulut %
1	0	3
2	4	30
3	32	50
4	44	16
5	20	1
yht	100	100

Salaatin laatuun ja valikoiman määrään haluttiin kiinnittää huomiota. Hyvän tai paremman ruoan toivojia oli myös vastaajien joukossa. Toiveruokia, leivän päällystää, puuroa, erilaisia leipiä, parempaa riisiä, hedelmiä ja jälkiruokia haluttiin lisää. Jotain muuta juotavaa kuin vettä toivoi muutama vastaajista.

Laatu ja palvelu

Alakoululaisten käsitys laadusta koski hyvää, tuoretta ja terveellistä ruokaa, joka on hyvän makuista ja oikean lämpöistä. Vastauksissa käsitettiin laadulla myös kunnolla tuotettua ruokaa, joka on tehty tarkasti ja huolella. Laatu yhdistettiin hyvään ruokaan melkein jokaisessa vastauksessa. Laadukkaan ruoan todettiin edellisten lisäksi olevan sellaista mikä ei ole homeessa, on kypsää sekä tehty hyvistä aineksista. Myös hyvä pal-

velu ja se, että ruoka on kaikkien mielestä hyvää, olivat vastausten mukaan hyvän laadun tunnusmerkkejä.

Palvelu yhdistettiin alakoululaisten taholta etupäässä auttamiseen. Jos jotakin kysyy niin siihen saa vastauksen ja lapsia sekä aikuisia autetaan ystävällisesti. Konkreettiseen toimintaan palvelu yhdistettiin muun muassa niin, että keittäjät tuovat loppuneen ruoan tai maidon tilalle nopeasti uutta tai ruoka ei pääse loppumaan tiskiltä. Palveluksi havaittiin myös se, että keittäjät tervehtivät ja kysyvät oliko ruoka hyvää sekä ottavat asiakkaat huomioon. Auttaminen, huomioiminen ja kuuntelu tulivat esille 22:sa vastauksessa saadusta 45:stä. Erään vastauksen mukaan palvelu on ”ruokalassa hyvän mielen antamista toiselle”.

Mielikuvat ja imago

Alakoululaiset yhdistivät Linnan Ateria Osakeyhtiöön käsitteet ruoka sekä hyvä ja laadukas ruoka. Lisäksi Linnan Ateria Oy käsitettiin paikaksi, josta tulee ruoka ja firmaksi, joka tarjoilee ruokia kouluihin. Mielikuvana oli myös, että joutuvat tekemään paljon ruokaa ja huolehtivat Hämeen koulujen ja sairaaloiden ruoasta. Vastauksissa mainittiin myös hyvänlaatuinen ruoka, ravintola, kasvikset ja terveellinen ruoka. Mukana oli vastauksia, jotka selvästi ovat syntyneet linna- sanan aiheuttamista mielikuvista. Niiden mukaan Linnan Ateria Oy:stä mieleen tulee kuninkaan ateria, linnanateria, vankila tai linnassa valmistettu ateria. Vastauksista vain kaksi eivät olleet suoraan positiivisia. Valmisruoka ja joskus huono ruoka olivat joidenkin vastaajien miellelyhtymiä.

6.2 Yläkoululaiset

Vastaajista yläkoululaisia oli 58 oppilasta. Tarkemmin kyselyn tuloksiin ja vastauksiin voi tutustua liitteessä 3.

Tunnelma

Yläkoulujenkin vastaukset kertoivat ruokailutilanteen meluisuudesta. Yläkoululaisten mielestä tunnelma on kuitenkin pääasiassa hyvä tai ok. Tunnelmaa kuvattiin meluisaksi ja äänekkääksi, mutta toisaalta myös rauhalliseksi, mukavan rennoksi ja leppoiseksi. Tiivis mutta mukava sekä vähän liian villi ilmaisut kertovat äänekkyydestä ja tungok-

sesta, mutta hyväksyvään sävyyn. Negatiiviset ilmaisut kouluruokailun tunnelmasta olivat yläkoululaisten osaltakin harvassa. Joku kuitenkin kertoi sen olevan ahdistavan tai ahtaan, joka kuvaa tunteja väenpaljoudesta. Neutraalisti tunnelman ilmaistiin olevan myös ihan perus tai normaali. Väittämään: Ruokasalissa on rauhallista, samaa tai joksenteenkin samaa mieltä vastasi olevansa 51 % yläkoululaisista.

Ympäristö

Yläkoulun vastanneista noin puolet oli sitä mieltä, että ruokalaan tarvitaan lisää pöytiä, tilaa ja istumapaikkoja. Lisäksi toivottiin, että ruokailussa olisi vähemmän ruokailijoita samaan aikaan. Ruuhkaan ja tilanahtauteen sekä istumapaikan saamisen epävarmuuteen kiinnitettiin myös vastausten kautta huomiota. Ruokalaan olisi mukavampi mennä, jos siellä olisi enemmän paikkoja ja tilaa tai vähemmän ruokailijoita ja jonot olisivat lyhyempiä. Hiljaisempi ja värikkäämpi, erilailla sisustettu ympäristö olisi myös toivottavaa useiden mielestä. Kuitenkin toisaalta hiljaisuutta toivovat yläkoululaiset haluaisivat hiljaisista musiikkia taustalle.

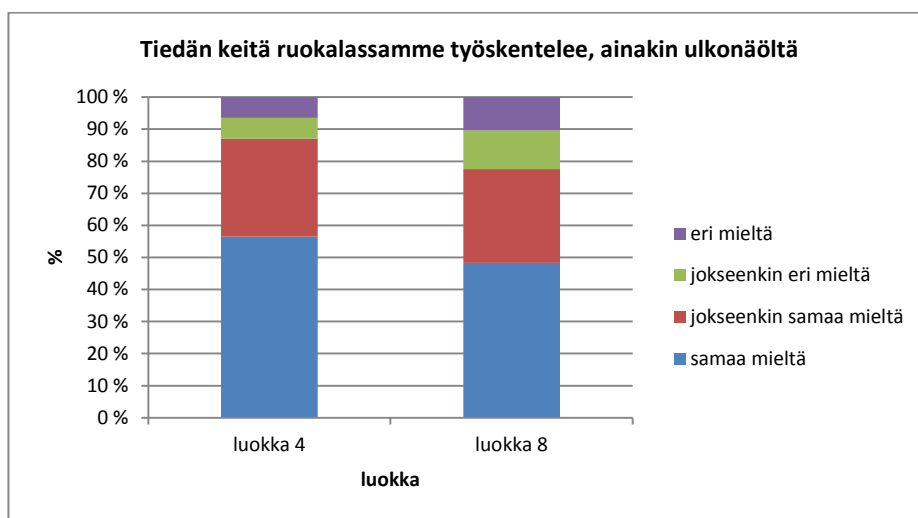
Yläkoululaiset parantaisivat ruokasalin visuaalista olemusta lisäämällä värejä tai laittamalla pöytiin pöytäliinoja, kuten Lyseon ruokasalista otetussa kuvassa (kuva 5). Viihtyisä ja moderni sisustus olisi tavoiteltavaa. Myös pöydissä olevat servietit, ruokaan liittyvät kuvat, värikkäät astiat, oppilaiden omat työt ja paremmat verhot tulivat vastauksissa esille. Asiaa pohdittiin myös laajemmin kuin yksittäisten koristeiden tasolla haluamalla laittaa ruokalaan ”jotain, josta ihmiset tykkäisi ja jaksaisi sen vuoksi tulla syömään”, sekä muotoilemalla ympäristöstä selkeän ja toimivan.



KUVA 5. Lyseon koulun ruokasali (Kuva: Päivi Lindholm 2013)

Keittiöhenkilökunta

Yläkouluilla keittiöhenkilökuntaa kuvailtiin mukavaksi, hyväksi ja ystävälliseksi. Heidän mainittiin olevan ihan jees, osaavia ja aika mukavaa väkeä. Myös nopeus ja ripeys oli huomioitu. Yläkoululaisten luonnehdinnoista löytyi erilaisiakin käsityksiä asioista ja joissakin vastauksissa henkilökunnan todettiin olevan tyyneitä, tymeitä, outoja tai pelottavia. Kiireisyyteen ja sen mukanaan tuomaan huonotuulisuuden tai tyytyden tuntuun oli myös kiinnitetty huomiota. Erilaisten päivien vaikutus näkyi sekin vastauksissa. Joiden mukaan henkilökunta on välillä aika kiukuista, mutta joskus mukavaa. Koulujen välillä oli eroa. Positiiviset ilmaisut olivat pääosissa koululla, josta tuli vain yksi negatiivinen ilmaisu. Eniten negatiivista palautetta antanut koulu antoi myös vähiten positiivista palautetta. Positiivisia ilmaisuja kaikista yläkoulujen jatketuista lauseista oli kuitenkin 47:sä vastauksessa ja negatiivisia ilmaisuja vain kahdeksassa. Vastanneista yläkoululaisista 76 % kertoi tuntevansa keittiöhenkilökunnan ainakin ulkonäöltä (kuvio 7). Kokonaisarvosanaksi keittiöhenkilökunta sai 50 %:lta yläkoululaisista 4-5 (asteikolla 1-5, jossa 5 on paras)



KUVIO 7. Henkilökunnan tunteminen oppilaiden keskuudessa, vertailussa ala- ja yläkoulut

Pääasiaksi yläkoulujen henkilökunnalta odotettujen toimintojen joukosta nousi ruoan nopea lisääminen, riittävyyden seuraaminen ja asiakkaiden huomioiminen. Ruoan riittävä lämmittäminen oli myös toiveiden kärkipäässä. Keittiöhenkilökunnan toivottiin olevan ystävällisempää ja huomioivan asiakkaat. Lisäksi toivottiin keittiöhenkilökunnan ottavan enemmän oppilaita työelämään tutustumisjaksolla keittiölle töihin.

Ruokailutapahtuma

Jos tarjottavaan ruokaan saisi itse vaikuttaa enemmän, ruokalaan meno olisi vastaajien mukaan mielekkäämpää. Kaikkien kavereiden mahtuminen samaan pöytään olisi myös tärkeää. Lisäksi vastausten mukaan tärkeäksi koettiin ruokailuaikojen noudattaminen. Jos muut luokat tulevat väärään aikaan tai viipyvät pidempään kuin aikataulussa on ajateltu, se aiheuttaa ruuhkaa ja kaikille ei silloin löydy istumapaikkaa. Vastauksista ilmeni, että paikan saamisen epävarmuus on epämukavuustekijä. Kouluruokalan todettiin vastauksissa olevan hyvä myös sellaisenaan niin, ettei muutoksia tarvita. Kännyköiden käyttöä pitäisi vastausten perusteella myös ruokalassa rajoittaa. Yläkoululaiset käyttävät ruokailuun vähemmän aikaa kuin alakoululaiset.

Yläkoululaisten vastauksissa tärkeimmällä sijalla kouluruokailun mukavuustekijöistä oli alakoululaisten tapaan kavereiden kanssa juttelu sekä kavereiden seura (36 vastausta 58:ta). Myös ruoka ja syöminen olivat tärkeitä mukavuustekijöitä. Vastauksissa tuli ilmi myös ruokailun merkitys pidempänä taukona opiskelusta, sopiva ruokailuaika ja se, ettei ruokailussa tarvitse olla hiljaa niin kuin tunneilla. Yläkoululaisille kouluruokailun jälkeistä hyvää mieltä tuotti täysi vatsa, hyvä ruoka ja kaverit. Yläkoululaisissa oli myös niitä, joilla ei kertomansa mukaan ole hyvä mieli ruokailusta tullessaan. Syynä tähän kerrottiin olevan huonoksi koetun ruoan. Kavereiden osuus hyvän mielen tuomisessa oli yläkoululaisilla hieman suurempi kuin alakoululaisilla, 11 vastausta 50:stä. Tämän tuloksen mukaan onnistuneen ja miellyttävän ruokailukokemuksen perustana ovat hyvä ruoka ja kaverit.

Kouluruoan syömiseen vaikuttavista tekijöistä (taulukko 4) suurin vaikuttaja syömiseen kerrottiin olevan sekä ala- että yläkoululla ruoan ulkonäön. Toiseksi merkittävin seikka oli ruokalan viihtyisyys. Alakouluilla opettajien merkitys ruokailuun oli 16 % eli yhtä suuri, kuin kavereiden vaikutus ja yläkouluilla sitä ei nähty lainkaan. Myös yläkoululaisilta löytyi oman käytöksen pohdintaa. Eräässä kyselylomakkeessa lause täydentyi seuraavasti: ”Kouluruokailussa voisi jokainen kiinnittää huomiota omaan käytökseensä”.

TAULUKKO 4. Kouluruoan syömiseen vastausten mukaan vaikuttavat tekijät, vertailussa ala- ja yläkoulut

Kouluruoan syömiseen vaikuttavat tekijät		
	alakoulut %	yläkoulut %
Kaverit	16	14
opettajat	16	0
ulkonäkö	28	46
viihtyisyys	25	18
malliateria	8	4
joku muu	7	18

Ruoka

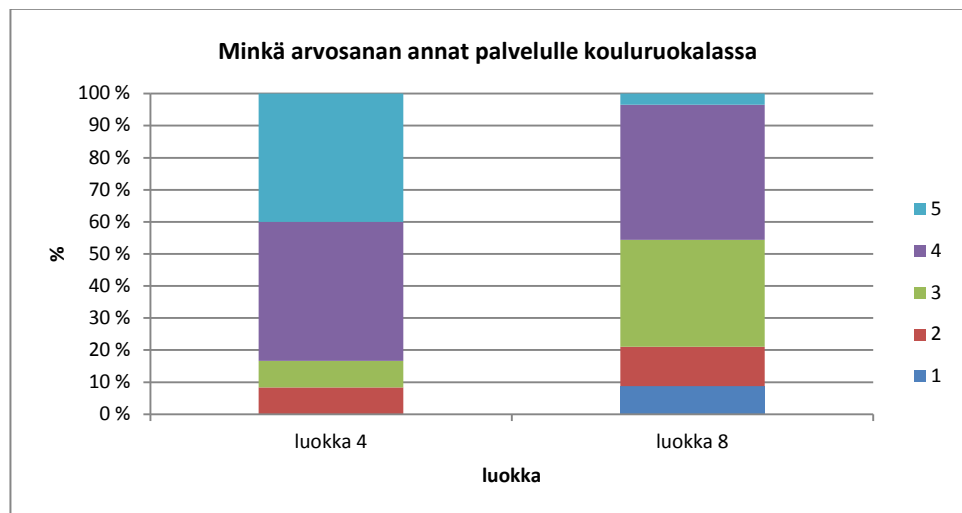
Yläkoululaisten vastauksissa käsiteltiin useaan eri otteeseen paremman, laadukkaamman tai tasaisesti hyvän kouluruoan merkitystä. Parempaa tai vaihtelevampaa ruokaa tai enemmän mausteita haluttiin useammassa vastauksessa. Joku vastaajista mieli kahvia oppilaille ruokailun yhteyteen. Ruoan oikea lämpötila tai kypsyyssaste vaikuttaisi vastausten mukaan ruokalaan menoon sekä syömiseen positiivisesti. Kylmä tai liian vähän kypsennetty ruoka nousee useammassa kyselyn kohdassa varsinkin yläkoululaisten kohdalla vastauksissa esiin. Palautteen mukaan ruoka on yleensä maistuvaa. Kouluruoalle antoi 50 % yläkoululaisista arvosanaksi 3 (asteikolla 1-5, joista paras on 5), 33 % antoi arvosanan 1-2 ja 17 % antoi arvosanan 4-5 (taulukko 3). Ruoan ja syömiseen osuus ruokailun jälkeiseen hyvään mieleen liittyvissä vastauksissa on suuri; 37 vastausta 50:stä sisälsi ruokaan tai syömiseen liittyvän kokemuksen. Yläkoululaisista 36 % oli samaa tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että kouluruoka maistuu hyvältä (taulukko 2). Väitteeseen; Kouluruoka näyttää hyvältä, vastasi samaa tai jokseenkin samaa mieltä olevansa 25 % yläkoululaisista.

Laatu ja palvelu

Laadun käsite yläkoululaisten mieltämänä koskee hyvää, terveellistä, ravitsevaa, tuoretta ruokaa, joka on hyvän makuista ja vaihtelevaa. Laadukas ruoka ei ole raakaa eikä siinä ole mitään ylimääräistä tai epämääräistä. Laadukas ruoka on vastausten mukaan myös ruokaa, jota kaikki voivat syödä ja se on tehty kunnan raaka-aineista. Se on tehty hyvin, maistuu hyvältä ja on puhdasta. Yläkoululaisten kohdalla koetusta laadusta tuli kritiikkiäkin, jonka mukaan laadukas ruoka ei toteudu kouluruokailussa. Lähes kaikki

vastaukset koskivat ruokaa. Tunnelma sekä hyvä palvelu mainittiin myös laadun tekijöinä.

Yläkoululaiset käsittivät vastaustensa mukaan palvelun auttamisena ja opastamisena sekä kysymyksiin vastaamisena. Vastauksissa esiin tulivat myös asiakkaiden huomioon ottaminen ja ruoan riittävyden varmistaminen kaikille. Hyvän palvelun tunnusmerkeinä pidettiin hymyä ja ystävällisyyttä sekä ystävällistä ja reipasta huolenpitoa ruokailun toimivuudesta. Yläkoululaisten hyvään palvelukokemukseen kuuluu tämän perusteella läheisesti hyvä ruoka, ystävällisyys ja lähestyttävyyys. Erään vastauksen mukaan palvelua on ”se, että henkilökunnalta voi kysyä ruoista ja he ovat tavoitettavissa”. Yläkoululaisista 21 % antoi palvelusta arvosanan 1-2, 33 % arvosanan 3 ja 46 % arvosanan 4-5 (kuvio 8).



KUVIO 8. Palvelulle annetut arvosanat, vertailussa ala- ja yläkoulut

Mielikuvat ja imago

Yläkoululaiset ilmensivät mielikuviaan Linnan Ateria Oy:stä ilmaisuilla; kouluruoka ja ruoka, hyvää ruokaa tekevä firma sekä ravintola. Negatiivisia mielikuviakin löytyi kuten huono ruoka, paha ruoka, halpa ruoka, huonolaatuinen ruoka tai vähän teollinen ja halpa ruoka, jossa ei pahemmin mausteita käytetä. Linnan Ateria Oy:tä luonnehdittiin myös sanoilla ”ruokatehdas” ja ”pitopalvelu” sekä ”laitosmaisuus ja kiire”. Toki jokaisessa kyselyssä pitää ainakin kerran tulla esille tuo kouluruokailun klassikko ”kumiperunat”, niinpä se myös tässä tutkimuksessa yhden yläkoululaisen jatkolauseesta löytyi.

Yläkoululaiset kommentoivat lomakkeisiin myös oma-aloitteisesti kouluruokaa. Lähinnä nuo kommentit olivat negatiivista palautetta ja asioiden ihmettelyä. Kommenteissa tuotiin esiin ruoan kokeminen mauttomaksi sekä ihmeteltiin miksi kasvikset täytyy sekoittaa ruokaan. Samana päivänä tarjolla olevat hyväksi koetut tuotteet ihmetyttivät myös. Esimerkkinä esitettiin puuropäivä, jolloin on hyvää puuroa, salaattia ja pehmeää leipää, kun tarjonta jonakin toisena päivänä saattaa olla hyvinkin niukkaa.

6.3 Yhteenveto

Vastauksena tutkimusongelmaan: Millaisena asiakas kokee palvelun kouluruokailussa? Voidaan todeta seuraavaa: Asiakkaan kokemus on alakoulun osalta pääosin positiivinen. Palvelujärjestelmän osat toimivat alakoulun kohdalla hyvin, osin jopa kiitettävästi. Kehitettävää on kuitenkin aina. Yläkoululla keittiöhenkilökunnan ja asiakkaan kontaktit ovat vähäisempiä ja henkilökuntaa tunnetaan pääosin huonommin. Samanlaiseen johtopäätökseen tutkimuksessaan on tullut myös Ruckenstein (2012, 165–166). Tälle asialle on tehtävissä jotakin, kuten tulokset osoittivat vertaillen eri kouluissa henkilökunnan tuntemista. Yläkoululla, jossa henkilökunta tunnettiin paremmin, ruokaan sekä henkilökunnan toimintaan kohdistunut kritiikki oli vähäisempää melkein kaikilla kyselyn sektoreilla. Paikkapula kuitenkin katsottiin ongelmaksi tällä kyseiselläkin koululla. Yleisesti kouluruoasta tullut kritiikki oli samankaltaista kuin aiempien tutkimusten perusteellakin saatu. Palvelujärjestelmässä (Lahtinen & Isoviita 2001, 50, mukaisesti) yläkoulujen osalta jonkin verran kehitettävää löytyy jokaisella osiolla (palvelukulttuuri, palvelupaketti, palvelutuotanto ja sitä kautta myös palvelun laatu).

Ala- ja yläkoulujen välillä mielipiteet siitä onko ruokasali rauhallinen vai ei, olivat hyvin samankaltaisia. Väittämään: ruokasalissa on rauhallista, samaa tai jokseenkin samaa mieltä vastasi olevansa 49 % alakoululaisista ja 48 % yläkoululaisista. Ala- sekä yläkouluilta saatiin molemmilta myös vastauksia, joissa ruokasaliin toivottiin melusta huolimatta hiljaista musiikkia. Tunnelman voi tämän tutkimuksen tuloksen perusteella todeta olevan sekä ala- että yläkouluilla äänekkään mutta perusasioiden olevan kuitenkin kohdallaan, koska tunnelma pääasiassa koetaan mukavaksi ja hyväksi. Aiemmissä tutkimuksissa ainakin Laurea-ammattikorkeakoulun selvityksessä (Antinluoma & Guilland 2009, 20–24) sekä Roosin, Rayn ja Sundqvistin tutkimuksessa (2007, 23), on saatu sa-

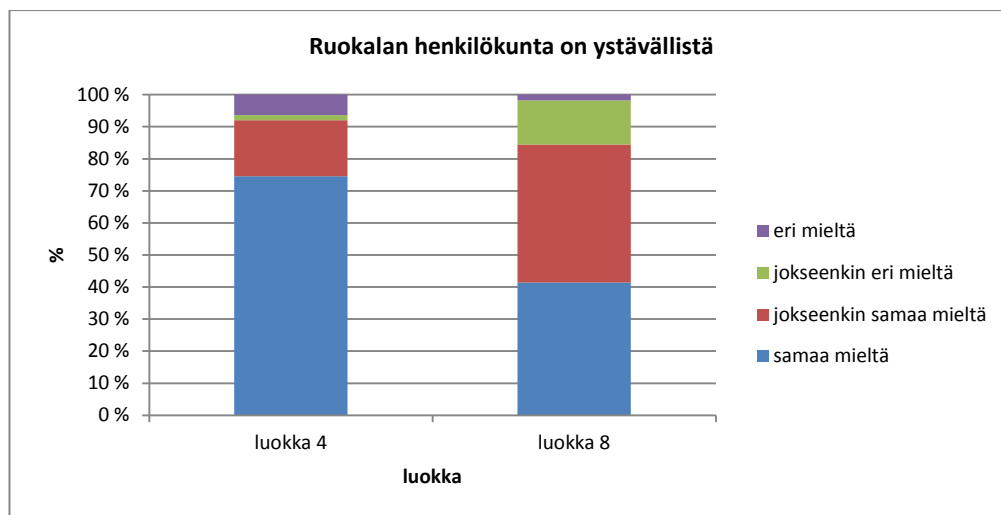
mankaltaisia tuloksia melusta ja sen häiritseväksi kokemisesta kouluravintolassa. Myös Sitran toteuttaman kokonaisvaltaisen kouluruokailumallin kehittämiseen tähdänneessä tutkimuksessa (Tikkanen 2008, 87) kouluravintolaan toivottiin rauhallisuutta ja viihtyisyyttä. Tuloksien mukaan alakoululaisten kohdalla melutasolla on suuri merkitys. Opettajat syövät heidän seurassaan valvonta-aterian, joten melutasoon myös puututaan helposti. Tämän tutkimuksen tuloksen mukaan siihen pitäisi puuttua vieläkin herkemmin. Erot ala- ja yläkoululaisten välillä näkyivät myös muissa kohdissa. Vertailua näistä havaituista eroista löytyy tarkemmin liitteestä (liite 4). Tunnelman merkityksellisyys kouluruokailukokemukseen on myös Ruckensteinin (2012, 159) mukaan tärkeää huomioida.

Pienet asiat jäävät helposti mieleen, kuten alakoululaisen jatketusta vastauksesta; ”Keittiöhenkilökunta on todella kivaa”, voidaan huomata. ”Piirsin ip-kerhossa kerran ja se laitettiin ruokalan seinälle”. Toinen alakoululainen kertoi: ”Keittiöhenkilökunta on mukavaa, kun tulevat välillä pöytiin juttelemaan” sekä ”Keittiöhenkilökunta on tosi mukava, kun sanoo kiitos, niin ne aina vastaavat”. Asiakkaan huomioiminen on tärkeää myös Lintukankaan (2007, 55–56) mukaan. Pitkänen (2006, 11–12) sekä Eräsalo (2011, 21–22), peräänkuuluttavat myös asiakkaan huomioimisen tärkeyttä.

Aikaa ruokailuun toivottiin myös lisää. Antinluoman ja Gillandin (2009 20–24), mukaan Ruotsissa koululounaaseen on käytettävissä aikaa jopa tunti. Kiireetön koululounas olisi myös Raulion ym. tutkimustulosten (2007, 68) mukaan tehdyissä päätelmissä keino, jolla kouluruokailun suosiota voitaisiin lisätä. Kouluruokasuosituksen mukainen 30 min ruokailuaika ei toteudu, jos ryhmien välillä on 10 - 20 minuutin välit. Alakoululaiset vastasivat yläkoululaisia useammin keittiöhenkilökunnan olevan mukavaa, kilttiä ja ystävällistä (kuvio 9). Negatiivisia ilmauksia ei heidän vastauksissaan kuultu ”tiukka” käsitteen lisäksi, joka sekään ei itsessään ole välttämättä negatiivinen ilmaisu. Yläkoululaiset pitivät henkilökuntaa myös ystävällisenä, mukavana ja hyvänä, mutta heiltä tuli myös negatiivista palautetta. Kiire aiheuttaa helposti havaittavaa tylyyden tunnetta, välttämättä kyse ei ole tarkoituksellisesta toiminnasta. Eräsalo (2011, 106–107) muistuttaa, että asiakaspalvelija saattaa uupua, jos ei kiireessä pysty tekemään työtään niin hyvin kuin haluaisi. Palvelun kokemisessa on eroja, tämän ovat todenneet myös Grönroos (2009, 396), Rissanen (2005, 15) ja Vuokko (65). Samassa kouluruokai-

lussa peräkkäin jonossa olevat saattavat kokea täsmälleen saman palvelun aivan erilail-
la.

Tulosten mukaan alakoululaiset tuntevat keittiöhenkilökunnan paremmin, kuin yläkou-
lulaiset. He antavat paremmat arvosanat myös kouluruoalle, keittiöhenkilökunnalle sekä
palvelulle kouluruokailussa. Tämän tuloksen mukaan eroja alakoulujen ja yläkoulujen
välillä on siinä, että henkilökunta tunnetaan alakoululaisten keskuudessa paremmin ja
alakoululaisten käsitys heistä on positiivisempi. Suhtautuminen ruokaan muuttuu myös
alakoulusta yläkouluun. Tästä kertovat muun muassa ruoasta annetut arvosanat sekä
yläkoululaisten vastauksissa näkyvät kriittisyys ruokaa kohtaan. Tämä kriittisyys puut-
tui alakoululaisten vastauksista miltei kokonaan. Ruckenstein (2012, 157) on tullut tut-
kimustuloksissaan samaan päätelmään kouluruokaan suhtautumisen muuttumisen suh-
teen alakoulusta yläkouluun siirryttäessä.



KUVIO 9. Kokemus ruokalahenkilökunnan ystävällisyydestä, vertailussa ala- ja yläkou-
lut

Kuten keittiöhenkilökunnan luonnehdinnassa oli havaittavissa, kiire huomataan ja sen
aiheuttama tylyyden vaikutelma syntyy helposti. Tavoitettavissa ja helposti lähestyttä-
vissä oleminen sekä pysähtyminen asiakkaan kysymyksen ääreen kiireessä, saattaa olla
haasteellista. Tähän seikkaan myös Pitkänen (2006, 11–12) kehottaa keskittymään. Kii-
reisyyden ei saisi antaa vaikuttaa asiakaspalveluun.

Alakouluilla opettajien esimerkin merkitys ruokailuun oli 16 % ja yläkouluilla sitä ei nähty lainkaan (0 % vastanneista). Tämän tuloksen ja sen tosiasian valossa etteivät opettajat ruokaile yhdessä yläkoululaisten kanssa, voidaan todeta, että aikuisen malli puuttuu kouluruokailusta yläkoululaisten kohdalla. Kouluruokailu on kuitenkin osa opetusta (Jokinen, 2008, 11). Opettajien esimerkin kokevat tarpeelliseksi myös Antinluoma ja Guillard (2009, 20–24). Heidän mielestään opettajien ruokailu ja läsnäolo ruokalassa antaa hyvää esimerkkiä terveellisiin ruokailutottumuksiin ja osoittaa kunnioittavaa suhtautumista kouluruokailuun sekä luo myös turvallisuuden tuntua. Samanlaisiin päätelmiin tutkimuksissaan ovat tulleet myös Raulio ym. (2007, 63, 65) ja Hoppu ym. (2008, 152). Hämeenlinnan yläkouluissa opettajat osaksi ruokailevat kouluruokalassa mutta istuvat omissa pöydissään, omana ryhmänään. Oppilaiden syömään menemistä tai menemättömyyttä ei valvota. Alakoulujen valvonta-ateria nautitaan samassa pöydässä tai sen pöydän läheisyydessä, missä valvotut oppilaat ruokansa nauttivat. Myös Jerima ja Pantsu (2010, 37) ovat tutkimuksessaan tulleet samaan tulokseen valvonnan ja sitä myöden myös turvallisuuden paranemisesta opettajien ollessa läsnä ruokailussa. Ruckensteinin (2012, 165) mukaan yläkoulussa tapahtuvassa kouluruokailussa opettajan ja oppilaan välinen sosiaalinen kanssakäyminen ei ole enää keskeistä. Lähinnä opettajat puuttuvat vain huomaamaansa epäkuranttiin käytökseen. Hänen mielestään tässä kohdin aliarvioidaan vuorovaikutuksen mahdollisuuksia opettajien, keittiöhenkilökunnan ja oppilaiden kesken.

Tutkimuksen tuloksen mukaisesti ruokailun sosiaalinen merkitys ei katoa yläkoulussaakaan, kuten Ruckensteinkin (2012 165–166) tutkimustuloksissaan toteaa. Kavereiden merkitys tunnelman tekijöinä, hyvän mielen antajina, mukavuustekijöinä sekä esimerkkinä on suuri sekä ala- että yläkoululaisilla. Kouluruokailun mukavuustekijöistä vastauksia saatiin 56 ja näistä kaverit oli jossain muodossa mainittu 36:sa vastauksessa.

Erään vastauksen mukaan palvelu on ”ruokalassa hyvän mielen antamista toiselle”. Tämä vastaus vahvistaa ainakin Rissasen (2005, 15) määritelmää palvelusta, jossa hän kuvaa palvelun tuottavan hyvää mieltä. Palvelu yhdistettiin vastaajien mukaan auttamiseen. Myös Eräsalon (2009, 12) mukaan palvelu on asiakkaan auttamista. Varsinkin yläkoululaisten vastauksissa tuli esille ruoan väärä lämpötila tai kypsyyssaste (seitsemässä vastauksessa). Alakoulujen puolella asiasta mainittiin kahdessa vastauksessa. Tästä asiasta on saatu myös aiemmassa asiakastytyväisyyskyselyssä palautetta. Ruoan oike-

anlainen lämpötila ja kypsyyssaste kuuluvat kouluruokailun kokonaislaatuun ratkaisevasti.

Mielikuva yrityksestä sekä Linnan Ateria Oy:n toiminnan tuntemus on suhteellisen hyvä. Mielikuvat voivat vaihdella Grönroosin (2009, 396) mukaan erilaisten ihmisryhmien ja jopa yksittäisten ihmisten kohdalla. Lapset ja nuoret ryhmänä eroavat myös toisistaan. Kouluruokailun imagon parantaminen parantaa myös mielikuvia ruokapalveluita tarjoavan yhtiön suhteen. Imagon parantaminen viihtyisyyttä lisäämällä vaikuttaa kouluruokailuun suhtautumiseen (Hoppu ym. 2008). Oppilaat suhtautuvat innokkaasti suunnitteluun ja ympäristön viihtyisyyden parantamiseen. Yläkoululaisilta (37 saatua vastausta 58. mahdollisesta) saadut vastaukset puhuvat sen puolesta, että myös heillä on intoa ja ideoita, joita voisi taitojenkin jo karttuessa hyvin käyttää hyväksi.

Sukupuolien väliset erot vastauksissa olivat vähäiset. Pojat söivät vähän kauemmin kouluruokaa kuin tytöt. He myös kokivat ruokasalin hiukan useammin rauhalliseksi kuin tytöt. Tyttöjen mielestä kouluruoka maistui jonkin verran paremmalta kuin poikien mielestä ja poikien mielestä kouluruokalassa oli vähän viihtyisämpää kuin tyttöjen.

6.4 Linnan Ateria Oy:n asiakastyytyväisyyskysely 2011

Linnan Ateria Oy teettää Finnish Consulting Groupilla (FCG) asiakastyytyväisyyskyselyn joka toinen vuosi. Edelliset valmistuneet tulokset ovat vuodelta 2011. Tänä vuonna tehdyn kyselyn tulokset valmistuvat joulukuussa 2013. Kysely suoritetaan kaikissa Linnan Ateria Oy:n toimipaikoissa. Kouluilla se toteutetaan sähköisesti verkkomakkeella internetissä. Koululaisista kyselyyn osallistuvat 5. ja 8. luokkalaiset. Vastauksia viimekertaiseen kyselyyn heiltä saatiin 187 kpl. Vastanneista 5. luokkalaisia oli 86 ja 8. luokkalaisia 101 henkilöä. Asiakaskyselyn haasteena on saada useampi 5. ja 8. luokkalainen osallistumaan kyselyyn, jolloin tuloksen kattavuus olisi huomattavasti parempi ja luotettavampi.

Vastauksista saatiin tuloksia joista osa on yhtäpitäviä tämän tutkimuksen tuloksen kanssa. Todettiin, että 8. luokkalaiset ovat kriittisempiä vastauksissaan kuin 5. luokkalaiset. Parannettaviin asioihin listattiin vastausten perustella muun muassa ruoan riittävyys, maku ja ulkonäkö, ruokasalin viihtyisyys sekä rauhallisuus. Palvelun ystävällisyydestä

alakoululaisten keskiarvoksi (asteikko 1-5, josta 5 paras) saatiin 4,05 ja yläkoululaisten 2,82. Ruokasalin rauhattomuudesta kertoo väittämään, ”ruokasali on rauhallinen”, keskiarvoksi saatu alakoululaisten 2,13 ja yläkoululaisten 2,28. Ruokasalin viihtyisyys sai arvosanaksi 3,28 alakoululaisilta ja 3,16 yläkoululaisilta. Ruoan osalta maku sai alakoululaisten keskiarvosanaksi 3,17 ja yläkoululaisilta 2,49. Ruokailun kokonaisarvosanan keskiarvo alakoululaisilta oli 3,55 ja yläkoululaisilta 2,74. Ruoan lämpötilan sai alakoululaisilta keskiarvon 3,62 ja yläkoululaisilta 3,2.

Suoraan vertaaminen tämän tutkimuksen tuloksiin on mahdotonta, koska tässä tutkimuksessa on tutkittu 4. luokkalaisia ja asiakastyytyväisyyskyselyssä kohderyhmänä ovat 5. luokkalaiset. Jonkinlaista suuntaa voidaan kuitenkin katsoa tuloksissa asiakastyytyväisyyskyselyssä kysytyn palvelun ystävällisyyden ja tässä tutkimuksessa tutkitun palvelun kokonaisarvosanan kesken. Palvelun ystävällisyydestä asiakaskyselyssä on saatu keskiarvoksi alakoululaisilta 4,05 ja yläkoululaisilta 2,82. Vastaavat arvot tässä tutkimuksessa kysymykseen palvelun arvosanasta, ovat alakoululaisilla 4,15 ja yläkoululaisilla 3,19.

7 POHDINTA

Osa asioista, joita käyn läpi teoriaosuudessa tuntuvat itsestäänselvyyksiltä. Tuntuu kuitenkin, ettei niitä huomioida tarpeeksi. Palvelu on pääosin hyvää ja ystävällistä mutta osin asioita ja toimintamalleja ei välttämättä huomioida tai noudateta, vaikka ne ovat yleisesti tiedossa. Kyse voi olla muun muassa piittaamattomuudesta, työmotivaation puutteesta tai kiireestä.

Parempi palvelu on kiinni pienistä asioista, kuten vaikkapa hymystä, läsnäolosta ja pienellä vaivalla rakennetusta viihtyisyydestä kouluravintolassa. Sisäisen informaation ja koulutuksen sekä avoimen ilmapiirin luominen on hyvällä mallilla Linnan Ateria Oy:n toiminnassa. Grönroos (2009) muistuttaa, että kokonaiskuvan hahmottaminen ja tieto siitä miksi toimitaan niin kuin toimitaan auttaa henkilökuntaa muuttamaan asenteitaan ja käyttäytymistään ja ymmärtämään miksi oman ammattitaidon kehittäminen on tärkeää. (Grönroos 2009, 456).

Työpaikan tarjoama tai omaehtoinen kouluttautuminen on aina hyväksi oman ammattitaidon päivittämiseksi ja kehittämiseksi. Kaikilla ei kuitenkaan tähän ole mahdollisuuksia tai halua. Kouluttautumisen ei pitäisi sisältää pakkoa vaan olla omaehtoista ja omatahtista. Tällöin sen tulokset ovat parhaiten sisäistetty ja hyödynnettävissä. Oppimista tapahtuu usealla eri tavalla ja oppia voi myös ilman varsinaista opiskelua. Työyhteisössä mallioppiminen tai vertaisoppiminen on tärkeällä sijalla ja muun muassa työnkierrolla saadaankin aikaan usein hyviä tuloksia ja toimivat käytännöt seuraavat toimijoita työpisteestä toiseen.

Kaikkiin esiin tulleisiin epäkohtiin tai toiveisiin ei pystytä vastaamaan. Vastauksena alaongelmaan: Miten palvelua voidaan kehittää niin, että se vastaa paremmin asiakkaan tarpeita? Löytyy kuitenkin joitakin keinoja. Mukana on asioita, jotka ovat koulun tai jopa kaupungin päättäjien vallassa. Esille nousseista asioista voi kuitenkin keskustella ja antaa tiedoksi. Tilanahtaus kouluravintolassa tai ruokaan käytettävissä oleva raha ovat tällaisia asioita. Paljon on sellaisia asioita joihin voidaan yrityksen palvelukulttuuria tietoisesti muuttamalla vaikuttaa. Asioita tehdään pääosin oikein. Alakouluilla koetaan palvelun toimivan ja asiakaspalvelijoiden olevan läsnä, helposti lähestyttävissä ja hy-

väntuulisia. Yläkoulujen kohdalla näissä seikoissa olisi osittain parantamisen varaa mutta sielläkin homma toimii. Sitran toteuttaman kokonaisvaltaisen kouluruokailumallin kehittämiseen tähdänneen tutkimuksen (Tikkanen 2008, 7–8) mukaan keittiöhenkilökunta voisi olla enemmän asiakkaiden käytettävissä ruokailun aikana.

Keittiöhenkilökunnan roolin voidaan todeta olevan erilainen ala- kuin yläkoululla. Alakoulujen oppilaat kuvailivat henkilökuntaa selvästi henkilökohtaisemmin ja kuvaukset olivat melkein pelkästään positiivisia. Yläkoulujen ongelmana ovat suuremmat kävijämäärät, jolloin kontakti oppilaaseen jää vähäisemmäksi ja suhde etäisemmäksi. Ainakin henkilökunnan esittelemisen yhteisesti oppilaille sekä heidän hymyilevä olemuksensa salissa, saattaisi olla positiivisena tekijänä paremman suhtautumisen rakentumisessa. Myönteinen suhtautuminen asiakkaisiin ei poista sitä tosiasiaa, että henkilökunta toimii kouluruokailussa myös kasvattajana. Sellaiseen käytökseen, jota ei pidetä kouluravintolassa suotavana pitää edelleen voida puuttua. Lähestymistapaa ja tyyliä näihin asioihin pitäisi kuitenkin miettiä. Keittiöhenkilökunnan ei ole tarkoitus olla pelottavaa, tympeää tai tylyä.

Suhtautuminen kouluruokaan tämänkin tutkimuksen tulosten mukaan, kuten monissa aiemmissa tutkimustuloksissa, muuttuu alakoulusta yläkouluun siirryttäessä. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan siihen on pystytty ainakin yhden koulun kohdalla vaikuttamaan niin, että sen asiakkaiden suhtautuminen ei ole muuttunut niin voimakkaasti kuin muiden tähän tutkimukseen osallistuneiden koulujen. Onko kyse yleisestä ilmapiiristä tai onko siellä onnistuttu tekemään jotakin oikein, erilailla kuin muualla? Lisätutkimukset aiheesta olisivat mielenkiintoisia.

Kuten eräässä vastauksessa tuli ilmi, kouluruokailussa ei tarvitse olla hiljaa niin kuin tunneilla pitää olla. Kouluruokalan meluisuus onkin luultavasti juuri tästä tilanteesta nousevaa. Kun tunnilla pitää hillitä omaa puhettaan, kuunnella ja keskittyä, antaa ruokailu mahdollisuuden kavereiden kanssa keskustelemiseen ja yleisen äänekkyyden lisääntyessä, on jokaisen lisättävä omaa volyyymiaan tullakseen kuulluksi. Tämä taas lisää yleisen hälinän määrää ja melutason voimakkuutta. Meluisuuteen olisi syytä puuttua, koska 49 % vastaajista kokee ruokailun meluisaksi tapahtumaksi.

Vastauksista ilmeni, että varsinkin yläkouluilla istumapaikan saamisen epävarmuus ruokailussa on epämurkavustekijä. Nuoret ovat epävarmoja sekä itsestään että ympäristöstään. Tarjottimen kanssa liikkuminen pöytien välissä paikkaa etsien tai epävarmuus

siitä pääseekö kavereiden kanssa samaan pöytään, voi olla liikaa kestettäväksi. Tuloksissa tämä epätietoisuus istumapaikan saamisesta, pöytään mahtumisesta ja kavereiden seuraan pääsystä tuli esiin useammassa vastauksessa. Epävarma nuori saattaa mieluummin lähteä hakemaan ruokansa jotakin muuta väylää pitkin, koska tilanne on hänelle liikaa. Olisihan se aika noloa jäädä ilman paikkaa tai joutua jonkun vieraan seuraan. Voisiko tässä olla yksi syy siihen miksi nuoret jättävät kouluruokailun väliin? Asiaa pitäisi mielestäni selvittää lisätutkimuksilla. Ainakin pöytään kiirehtiminen johtaa kiireeseen linjastossa, jolloin ruoka-annos jää pieneksi tai vajaaksi. Tämä ilmiö on nähtävissä jo alakoulun puolella. Ruokailun uudelleen järjestelyn kautta ja ruokailuajoista kiinni pitämisellä, voisi olla mahdollista välttää ruuhkautuminen ja taata kaikille istumapaikka.

Toiveruokia pyydettiin vastauksissa lisää. Niitä kysellään lapsilta ja nuorilta usein Linnan Ateria Oy:n toimesta. Kyselyistä saatujen tulosten perustella toiveruokia sijoitellaan ruokalistoilta. Toiveruoat merkitään ruokalistaan hymiömerkillä. Usein samalla viikollakin on useampia toiveruokapäiviä. Kaikki toiveruoat eivät kuitenkaan ole kaikkien toiveruokia ja siksi yritetäänkin täyttää erilaisia toiveita. Toiveruokina toivotaan muun muassa pizzaa, hampurilaisia ja tortilloita (Linnan Ateria Oy, 2013). Näiden toiveiden toteuttaminen onnistuu maksimissaan kerran lukukauden aikana. Kokeeko asiakas silloin palvelun kouluruokailun kohdalla huonoksi? Tätä asiaa on pohtinut myös Grönroos (2009). Hänen mukaansa asiakkaan odotukset voivat olla niin epärealistisia, ettei niihin pystytä järkevästi vastaamaan. Tällöin asiakas kokee palvelun laadun huonoksi, vaikka palvelu olisikin objektiivisesti mitattuna todettu hyväksi. (Grönroos 2009, 158).

Kouluruokailussa saatu positiivinen tai negatiivinen kokemus kulkeutuu kotona vanhempien tietoisuuteen ja muokkaa sitä kautta kouluruoan imagoa. Useissa tutkimuksissa (muun muassa Urho & Hasunen 2004, 55) esiin tulleita kehitysehdotuksia, on otettu Linnan Aterialla käyttöön. Pehmeää leipää on usein tarjolla, salaattit tarjotaan osittain komponentteina. Jälkiruokaa tarjotaan melkein joka viikko jonkin ruokailun yhteydessä. Ruokaa ei rajoiteta, paitsi erikoistapauksissa, joita ovat muun muassa lihapiirakka, jäätelö tai annoskaakao. Perunoiden laatu on parantunut sen jälkeen, kun kouluilla siirryttiin tarjoamaan perunat kuorineen. Malliateria on käytössä jokaisella koululla. Käytössä on kuuden viikon kiertävä lista, johon tehdään muutoksia tarvittaessa esimerkiksi juhlapäivien yhteyteen. Linnan Ateria Oy on myös Facebookissa ja tällä tavoin

nuorten helposti omia tututtuja väyliään myöden tavoitettavissa. Jerima ja Pantsu ovat myös todenneet tutkimuksessaan (2010, 34, 36.) Facebookin käteväksi lähestymistavaksi, jota pitäisi enemmän käyttää kouluruokailun suhteen positiivisten mielikuvien luomiseen nuorten kohdalla.

Ruoan lämpötilasta ja kypsyyssasteesta saatiin myös palautetta. Lämpötiloja seurataan tarkasti lämmityksen yhteydessä tai jos ruoka tulee lämpimänä, sen saapuessa jakelu-keittiölle, jotta ruoka olisi oikeissa lämpötiloissa. Jo omavalvontaohjelmakin edellyttää ruoalta tiettyjä lämpötiloja, joiden pitää toteutua sekä lämmitettäessä että tarjolle asetettaessa. Ongelmana ovat kappaletavarat, jotka avoimissa vuossa jäähtyvät hyvinkin nopeasti linjastossa, vaikka ne olisivat oikean lämpöisiä linjastoon asetettaessa. Tämän tutkimusten tulosten mukaan lienee kuitenkin syytä kiinnittää lämpötiloihin vieläkin tarkempaa huomiota ja miettiä mitä asialle voisi tehdä, jotta ruoka olisi oikean lämpöistä vielä asiakkaan lautasella. Ruokailuaikaa haluttiin myös vastauksissa pidentää. Pidempi ruokailulle varattu aika voisi toisaalta myös houkuttaa entistä enemmän koulun alueelta poistumiseen ja pitää myös miettiä sitä, että söisivätkö lapset ja nuoret yhtään pidempään vai lähtisivätkö kuitenkin ruokalasta kiireellä välitunnin viettoon, jos ruokailuun varattu aika olisi pidempi.

Kaikilla kouluilla ei ole ruokasalissa käytössä pöytäliinoja. Niiden käyttö aiheuttaa joko pesukustannuksia tai kertakäyttöisten kohdalla hankintakustannuksia. Lisäksi niiden käyttö hankaloittaa pöytien puhdistamista ja kuten erään alakoululaisen vastauksesta huomataan, ne myös usein likaantuvat varsin herkästi. Niillä saatava visuaalinen parannus joskus kolkkoonkin ruokasaliin, värikkäinä ja pehmentävinä elementteinä, kuitenkin puolustanee paikkaansa. Pienillä asioilla, kuten oppilaiden itse suunnittelemissa ja painamilla verhoilla tai oppilaiden töiden ruokalaan näytteille asettamisella kouluravintolan visuaalinen ympäristö saadaan houkuttelevammaksi. Yhteistyö käsityö ja kuvaamataidon opettajien kanssa toimiikin jo joillain kouluilla, mutta kehittämisen tarvetta asioissa on.

Ruokalatoimikunnan perustamisesta on ollut muiden tutkimusten (muun muassa Hoppu ym. 2008, 97) mukaan hyötyä kouluruoan arvostuksen nostamisessa. Myös kouluruokasuosituksessa suositellaan Ruokalatoimikuntaa toimintaa koulun toimijoita oppilaisiin yhdistävänä ja kouluruokailun suosiota ja arvostusta kasvattavana tekijänä (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 6). Yhteistyö antaa mahdollisuuden tiedonvälitykseen

oppilaiden, opettajien, keittiöhenkilökunnan, terveydenhoitajan ja mahdollisesti kodinkin välillä. Tällainen yhteistyö luo avoimen ja vuorovaikutuksellisen ilmapiirin, jossa on helppo toimia. Oppilaille tulee tällöin myös tunne, että he saavat vaikuttaa asioihin ja heidän mielipiteensä otetaan huomioon. Ruokalatoimikunnan perustamiseen tarvitaan yhteistyötä koulun taholta. Jerima ja Pantsu (2010, 34, 36) ehdottavat myös tutkimustuloksissaan samankaltaista toimintaa kouluille. Heidän mukaansa ruokaraadin perustaminen ja sen toiminta olisi oleellista kouluruokailun markkinoinnissa.

Hämeenlinnassa ei yläkoulujen opettajilla ole ravintoetua, joten he eivät syö valvonta-aterioita oppilaidensa kanssa. Oppilaiden syömistä tai syömättä jättämistä ei siis enää yläkoulun puolella alakoulujen tavoin valvota. Kuitenkin kyselyissä tuli ilmi erään yläkoululaisen oppilaan kohdalla vastauksessa ” saisi vapaasti olla syömättä ilman huomautuksia”, että asiaan kuitenkin puututaan, jos syöminen jää todella vähäiseksi. Opettajilta saamani palautteen mukaan osa opettajista käy syömässä kouluravintolassa ja silloin, kun opettajalla on luokka valvottavanaan, hänellä on myös ravintoetu käytettävissään. Jossakin määrin valvontaa siis myös yläkoulun ruokailussa toteutetaan.

Kouluruokailuun osallistumisen mahdollistaminen vanhemmille kertaluontoisesti, kokemusmielessä, olisi iso satsaus kunnilta ja / tai kouluilta. Kuitenkin edut, joita sillä saavutettaisiin mielikuvien ja imagon paranemisella voisivat olla merkittävät, niin kansanterveydellisesti, kuin motivaatiotekijöinäkin. Kuinka monella vanhemmalla on huonoja muistoja esimerkiksi 1970-luvun öljykriisin aiheuttaman laman aikaisesta kouluruoasta? Saamalla tilaisuuden osallistua kouluruokailuun ja maistamalla millaista ruokaa kouluruoka nykyisin on, uskoisin mielikuvien korjaantuvan. Tällainen tilaisuus jäänee kuitenkin järjestämättä mutta sen vaikutukset voisivat olla erinomaiset ja lisäselvitys toteuttamismahdollisuuksista suorittamisen arvoista.

Vielä olemassa olemattomasta asiasta on kyse kouluruokailun imagon nostamisessa. Pääosassa ei ole enää pelkästään ravitsemuksellisesti laadukas ruoka vaan ruokailu tapahtumana, palvelupolku ja sen kohtaamispaikat siis palveluprosessi kokonaisuutena. Hyväksikäyttääkseen palvelumuotoilun ideoita ei tarvitse olla palvelumuotoilun ammattilainen. Kouluruokailun palvelukehittämisessä voidaan lähteä liikkeelle erilaisten kontaktipisteiden hahmottamisella. Millainen on lapsen polku luokasta ruokalaan, siellä linjastoon, pöytään ja astiapalautukseen. Ketä he matkalla tapaavat, ovatko toimintamallit selvillä, miten ruoka on visuaalisesti esillä, entäpä ruokalan ilmapiiri. Ennen kaikkea

miten lapsi itse kokee tämän tapahtuman ja kuinka paljon se vaikuttaa ruoan maistuvuuteen.

Ilahduttavaa on lasten halu palkita keittiöhenkilökuntaa erilaisin tavoin. Mielestäni se kertoo symbioosista, jossa alakoululaiset ja koko koulun henkilökunta elävät. Lasten on helppo hyväksyä ihmiset, jotka tekevät keittiöllä työtä ja he arvostavat heidän antamaansa panosta. Eiköhän kouluruoan imagon nosto lähde juuri tällaisista asioista - yhteisöllisyydestä.

Kyselyn kysymysten muotoileminen osoittautui haastavaksi. Hirsjärvi ym. (2009, 202) toteaaakin kyselylomakkeen laadinnan olevan taiteen laji. Miten saisi hahmotettua sen mitä asiakkaat ymmärtävät käsitteellä palvelu ja kuinka he siihen suhtautuvat. Kysely onnistui mielestäni siinä kohdin hyvin, että sain haluamani lapsen ja nuoren äänen kuuluviin. Varsinaisia uusia ”ikiliikkuja” tyyppisiä ratkaisuja ei tuloksista löytynyt, mutta suuntimaa sille, missä kohdin pitäisi asioita vahvistaa, parantaa tai pitää ennallaan tai muuttaa sain kyllä. Kaikilta osin kysymyksiin saadut vastaukset eivät antaneet sitä mitä niiden kautta yritin saada selville. Kysymysten laadinta oli yllättävän vaikeaa ja lasten sekä nuorten asemaan asettuminen haastavaa. Miten kysyä jotakin abstraktia asiaa niin, että se tulee näkyväksi ja havaittavaksi. Lapset ja nuoret ovat täynnä vastauksia – ihan mihin vaan kysymyksiin. Niiden oikeiden kysymysten laatiminen ja täsmentäminen onkin sitten eri juttu. Tuulaniemi (2011, 72–72) on huomionnut kirjassaan myös asiakkaan tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeet. Varsinkin tiedostamattomien tarpeiden selville saaminen ja ratkaiseminen on haastavaa.

Paljon tuli vahvistuksia niihin asioihin, joita jo muissa tutkimuksissa oli tuloksiksi saatu, sekä muutama jo edellä esiintuotu ahaa-elämyskin. Kysymyksiin olisi pitänyt sisällyttää myös kysymys liittyen siihen, käyvätkö oppilaat syömässä koulun ruokalassa vai jossakin muualla ja kuinka usein, jos käyvät. Jos aloittaisin tutkimuksen alusta, haluaisin ottaa mukaan myös haastatteluja. Niiden avulla pääsisi syvemmälle oppilaan ajatukseen, tarpeisiin ja tarkoituksiin. Jokainen tutkimus on mielestäni omalta osaltaan onnistunut, jos sen avulla saadaan yksikin asiakas tyytyväiseksi. Tässä tapauksessa uskoisin, että ainakin joku tämän luettuaan havahtuu omassa palveluympäristössään vilkaisemaan ”sillä silmällä” ympärilleen ja miettii mitä voisi tehdä, jotta ruokailuhetki olisi ruokailijoille mieluisampi. Usein jo hymy riittää sen saavuttamiseksi.

Tutkimus on toistettavissa sellaisenaan samankaltaiseen otokseen. Tutkimuksen toteutuksen tarkka kuvaus, otannan määrällinen onnistuminen, kysymyspatteristojen etukäiteinen testaaminen sekä tutkimustulosten yhteneväisyys useiden muiden samankaltaisten tutkimusten tuloksiin kertovat tutkimuksen validiudesta. Kahden erilaisen tutkimusmenetelmän käyttäminen tutkimusta tehtäessä parantaa myös tutkimuksen luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–233.)

Työn tekeminen antoi minulle paljon tietoa sekä asiasta jota olin tutkimassa että paljon laajentavaa tietoa ytimen ympäriltä. Lapsiin ja nuoriin asiakkaina viittaavaa kirjallisuutta tai tutkimuksia muualta kuin sosiaalialalta löytyi todella niukasti. Kouluruokailu on puhuttanut pitkään ja tulee varmasti vielä puhuttamaan. En näe itse hirveän kaukaisena tilannetta, jossa kouluruokailu on suoraan asiakkaalle maksullinen tavalla tai toisella. Ainutlaatuinen suomalainen kouluruokajärjestelmä saattaa kaatua siihen, ettei sitä arvosteta tarpeeksi miltään suunnalta ja tuloksen tavoittelu vie siltä viimeisetkin mahdollisuudet. Kouluruokailu on ollut myös tarkoitukseltaan antamassa tasapuolisia mahdollisuuksia opiskeluun. Toivottavasti kaikilla on myös tulevaisuudessa hyvät eväät koulutielle.

Lopuksi tahdon kiittää kaikkia koko kouluruokailun historian aikaisia ”keittiön tätejä” sekä pyytää anteeksi sitä, että en vielääkään pidä tillilihasta.

LÄHTEET

Ahokainen, M. 2010. Kouluruokailun palvelut yläkoulussa. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Haaga-Helia Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö YAMK. Luettu 26.9.2013.

<https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/12579/Ahokainen.Marja.pdf?sequence=1>

Antinluoma, S. & Guillard, A. 2009. Huomiota kouluruoan imagoon. Bolus 3/2009, 20–24.

Asiakaspalveluvastaavat: Miemalan, Ruununmyllyn, Nummen, Ahveniston, Lyseon ja HYK:n koulujen keittiöt. Puhelintiedustelut ruokailijamääristä ja ruokailuajoista. Suoritettu 23.10.2013 ja 28.10.2013.

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Helsinki: Restamark Oy.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: WSOYpro.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hoppu, U., Kujala, J., Lehtisalo, J., Tapanainen, H. & Pieteinen, P. (toim.) 2008. Yläkoululaisten ravitseminen ja hyvinvointi. Lähtötilanne ja lukuvuonna 2007-2008 toteutetun interventiotutkimuksen tulokset. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja 30/2008.

Itkonen, S. 2012. Kouluruokailu 2020: Kaikki syö! Spektri 3/2012. Luettu 29.8.2013.

http://www.oph.fi/ajankohtaista/spektri-lehti/102/0/kouluruokailu_2020_kaikki_syö

Jerima, A & Pantsu, J. 2010. Kuinka markkinoida kouluruokailua nuorille käyttäjille, Laurea-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Palveluiden tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Luettu 22.10.2013.

<http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/24983/Jerima-Pantsu-Ont.pdf?sequence=1>

Jeronen, E. & Helander, K. 2012. Kouluruokailun historiaa. Teoksessa: Risku-Norja, H., Jeronen, E., Kurppa, S., Mikkola, M. & Uitto, A. (toim.) Ruoka – Oppimisen edellytys ja opetuksen voima. Helsingin yliopisto. Ruralia-instituutti. Julkaisuja 25. Helsinki.

Jokinen, M. 2008. Suositus korostaa ammattiryhmien yhteistyötä. Kotitalous 4/2008, 11.

Kallio, K. FL. 2013. 1. Mitä työ on. Oppiminen työssä, organisaatioissa ja verkostoissa luentotallenteet. Helsingin yliopisto.

KirjastoVirma. Sievin kunnan kotiseutuarkiston kuva-arkisto, kuva 1.

<http://www.kirjastovirma.net/kuva-arkisto/asiasana/kouluruokailu>

Koko kansan koulu -80 vuotta oppivelvollisuutta. Suomen kouluhistoriallisen seuran vuosikirja 2001. Opetushallitus.

- Kouluterveyskysely 2010. THL. Luettu 1.10.2013. (taulukko: ravitsemus)
http://www.thl.fi/attachments/kouluterveyskysely/Tulokset/Tulokset_alueittain/Esuomi/Khame/khame_2010.pdf
- Kuopila, A. Tukea kuntien muutokseen. Yleiskuvaus tilaaja-tuottaja-toimintatavasta. Kunnat.net. Luettu 16.9.2013.
<http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/jarjestaminen/tiltu/yleiskuvaus>
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Tampere: Avaintulos Oy.
- Linnan Ateria Oy. 2013. Luettu 16.9.2013. <http://www.linnanateria.fi/>
- Lintukangas, S. 2009. Kouluruokahenkilöstö matkalla kasvattajaksi. Akateeminen väitöskirja. Kotitalous- ja käsityötieteiden julkaisuja 20. Helsingin yliopisto.
- Lintukangas, S. 2010. Kouluruokailun imagon nostaminen lähtee osaavista aikuisista. Kotitalous 3/10, 24-25.
- Lintukangas, S., Manninen, M., Mikkola-Montonen, A. Palojoki, P., Partanen, M. & Partanen, R. 2007. Kouluruokailun käsikirja. Laatuevättä koulutyöhön. Opetushallitus.
- Lintukangas, S & Palojoki, P. 2012. Kouluruokailu kutsuu nauttimaan ja oppimaan. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.
- Makkonen, J. 2008. Kouluruokailun kehittäminen Pikku Huopalahden ala-asteella: Koululaisten, vanhempien, opettajien ja keittiöhenkilökunnan näkemyksiä. Palveluiden tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Stadia, Helsingin ammattikorkeakoulu, Opinnäytetyö. Luettu 6.10.2013.
<http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/36185/stadia-1203508364-0.pdf?sequence=1>
- Manninen, M. 2006. Kouluruokailu on osa lapsen ravitsemusta. Ravitsemuskatsaus 1/2006, 4–5.
- Matikainen, J. 2013. Tutkijat kartoittavat alakoululaisten kokemuksia kouluruokailusta. Turun yliopisto. Julkaistu 13.8.2013. Luettu 6.10.2013.
<http://www.utu.fi/fi/Ajankohtaista/Artikkelit/Sivut/tutkijat-kartoittavat-alakoululaisten-kokemuksia-kouluruokailusta.aspx>
- Mattinen, H. 2006. Asiakkuusosaaminen. Kuuntele asiakastasi. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Mikkola, M. 2012. Ruokapalveluhenkilöstö kanssakasvattajana kestävyys- ja suomalaisia kokemuksia kouluruokailun arjesta. Teoksessa: Risku-Norja, H., Jeronen, E., Kurppa, S., Mikkola, M. & Uitto, A. (toim.) Ruoka – Oppimisen edellytys ja opetuksen voima. Helsingin yliopisto. Ruralia-instituutti. Julkaisuja 25. Helsinki.
- Monto, M. 2010. Oppilaana Lepaan koulussa 1970-luvun jälkipuoliskolla. Tyrväntö, kotiseutulehti 2010, 20–23. Tyrväntö-seura ry.
- Nieminen-Sundell, Riitta. 2011. Meiltä meille -ihminen julkishallinnon asiakkaana. Luettu 3.9.2013. Sitra. http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Meilta_meille.pdf

Niskanen, V. A. Dos. FT. 2013. Kohti tutkivaa työtapaa. Luentomateriaali kasvatustiede ja erityispedagogiikka. Helsingin Yliopisto.

Perusopetuslaki 21.8.1998/628.

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua. Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Helsinki: WSOYpro.

Raulio, S., Pietikäinen, M. & Prättälä, R. 2007. Suomalaisnuorten kouluaikainen ateriointi. Ruokapalvelun seurantaraportti 2. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja 26/2007. Luettu 1.10.2013.

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/78321/2007b26.pdf?sequence=1>

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu, mitä se on? kuinka se saavutetaan? Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti PoleStar Ltd.

Roos, E., Ray, C. & Sundqvist, A. 2007. Fysisk aktivitet, kost och sömn bland elever i årskurs fyra och fem finlandsvenska grundskolor i Nyland. Hälsoverkstaden. Folkhälsan. Luettu 6.10.2013.

<http://www.folkhalsan.fi/Global/Rapporter%20och%20publikationer/Forskning%20i%20Olevnadsvanor/Barnrapport.pdf>

Rokkila, N. Toimitusjohtaja Linnan Ateria Oy. 2011. Ateriapalveluiden yhtiöittäminen. Case Linnan Ateria Oy. Power Point esitys.

Rokkila, N. Toimitusjohtaja Linnan Ateria Oy. 2012. Avoin haastattelu 11.12.2012. Haastattelija Lindholm, P. Hämeenlinna. Linnan Ateria Oy:n toimitilat, Hämeenlinna

Ruckenstein, M. 2012. Kouluruokailun vaikuttajat: Kansalaiskasvatuksesta kulutuskulttuuriin. Teoksessa: Pekkarinen, E., Vehkalahti, K. & Myllyniemi, S. (toim.) Nuorten elinolot – vuosikirja 2012. Luettu 9.9.2013. <http://www.tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2013/05/elinolot-vuosikirja-2012.pdf>

Sillanpää, M. 2003. Lapset, ruoka ja valta. Teoksessa: Mäkelä, J., Palojoki, P. & Sillanpää. Ruisleivästä pestoon. Näkökulmia muuttuvaan ruokakulttuuriin. Helsinki: WSOY.

Tikkanen, I. 2008. Asiakaslähtöisen, kokonaisvaltaisen kouluruokailumallin kehittäminen. Koululaisten, vanhempien, opettajien, kouluterveydenhoitajien ja keittiöhenkilökunnan näkemyksiä. Loppuraportti. Luettu 3.9.2013. Sitra.

<http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/kouluruokailu.pdf>

THL 2013. Luettu 1.10.2013.

http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tilastot/vaestotutkimukset/kouluterveyskysely

Tonteri, E. Alue-esimies, 2013. Linnan Ateria Oy. Vastaus sähköpostitiedusteluun. eija.tonteri@linnanateria.fi. Luettu 6.9.2013.

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

Urho, U-M. & Hasunen, K. 2004. Yläasteen kouluruokailu 2003. Selvitys peruskoulun 7-9-luokkien oppilaiden kouluruokailusta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Luettu 2.10.2013.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-4017.pdf

Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008. Kouluruokasuositus. Tulostettu 14.1.2013. http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/attachments/vrn/kouluruokailu_2008_kevyt_nettiin.pdf

Viksted, T., Raulio, S., Puusniekka, R. & Prättälä, R.2012. Suomalaisnuorten kouluikäinen ateriointi. Ruokapalveluiden seurantaraportti 5. 22/2012. Helsinki: THL.Luettu 1.10.2013. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90852/URN_ISBN_978-952-245-620-5.pdf?sequence=1

Vuokko, P. 2009. Nonprofit -organisaatioiden markkinointi. Helsinki: WSOY:pro.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos. KY-palveluOy.

LIITTEET

Liite 1. Yhteistyöpyyntö

9.9.2013 sähköpostilla lähetetty yhteistyöpyyntö, kyselyyn valittujen koulujen rehtoreille.

Hei!

Olen Päivi Lindholm. Työskentelen Linnan Ateria Oy:llä ja tällä hetkellä opiskelen Tampereen ammattikorkeakoulussa Palveluiden tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa Resonomiksi. Teen opinnäytetyötäni otsikolla: Palvelun merkitys kouluruokailussa.

Tutkimuksessani pyrin selvittämään mm. oppilaiden tämänhetkistä mielikuvaa palvelusta kouluravintolassa, sekä kartoittamaan kehittämistarpeita ja ehdotuksia.

Olen valinnut kyselyn kohteeksi kuusi koulua Kantakaupungin alueelta, näistä kolme ovat alakouluja ja kolme ovat yläkouluja. Kyselyn osittain kvalitatiivisen luonteen vuoksi otoksen on oltava käsittelyn kannalta suhteellisen pieni ja siksi olen joutunut valitsemaan kyselyn kohteeksi vain yhden luokan jokaiselta koululta. Kyseessä on alakouluilla luokka 4b ja yläkouluilla luokka 8b. (Jos luokkia on enemmän, kuin yksi).

Pyydänkin näin Teiltä lupaa kyselyn suorittamiseen koulullanne kyseisillä luokilla, sekä tietoa kyseisten luokkien luokanvalvojista ja luokkien oppilasmäärästä, jotta voin toimittaa kyselylomakkeet koululle.

Kyselyssä ei kysellä oppilaan henkilökohtaisia tietoja luokan ja sukupuolen lisäksi. Kyselyn kysymykset kohdistuvat kouluruokaan ja ruokailuun, sekä kouluravintolassa saatuun palveluun.

Kysely toteutuu syyskuun lopun ja lokakuuna aluna aikana.

Toivon Teiltä pikaista yhteydenottoa asian tiimoilta sekä yhteistyötä viihtyisämmän kouluruokailun aikaansaamiseksi.

Ystävällisin terveisin

Päivi Lindholm
paivi.lindholm@kolumbus.fi
040-52243

Liite 2. Kyselylomake

Hyvä oppilas!

Vastaathan annettuihin kysymyksiin ympyröimällä sinulle parhaiten sopivan vaihtoehdon tai jatkamalla lausetta haluumallasi tavalla. On tärkeää, että vastaat jokaiseen kysymykseen

1 Vastaajan tiedot

1.1 Koulun nimi _____

1.2 Olen a. tyttö b. poika

1.3 Luokka _____

2 Jonotus ja ruokailuun käytetty aika

2.2 Miten kauan jonotat keskimäärin saadaksesi kouluruoan

- a. 0-5min
- b. 6-10min
- c. 11-15min
- d. 16-20min
- e. yli 20min

2.3 Miten kauan syöt kouluruokaa

- a. 1-10min
- b. 11-20min
- c. 21-30min

2.4 Koululounas on mielestäni

- a. Liian aikaisin
- b. Sopivaan aikaan
- c. Liian myöhään

2.5 Omaan kouluruoan syömiseeni vaikuttaa

- a. Kavereiden esimerkki
- b. Opettajien esimerkki
- c. Ruoan hyvä ulkonäkö
- d. Ruokalan viihtyisyys
- e. Malliateria
- f. Joku muu. Mikä? _____

3 – 4 Ruokailu. Jatka lausetta haluamallasi tavalla. Voit tarvittaessa jatkaa paperin toiselle puolelle. Merkitse silloin numerolla mitä lausetta jatkat.

3.1 Tunnelma kouluruokailussa on...

3.2 Kouluruokalassa voisi olla....

3.3 Keittiöhenkilökunta on...

3.4 Keittiöhenkilökunta voisi....

3.5 Kouluruokailussa voisi muuttaa...

3.6 Kouluruokalaan olisi mukavampi mennä, jos...

3.7 Kouluruokailussa mukavinta on...

3.8 Jos saisin koristella kouluravintolan tekisin/laittaisinkin...

3.9 Minun mielestäni hyvällä laadulla tarkoitetaan...

4.0 Minun mielestäni palvelulla tarkoitetaan...

4.1 Minulla on hyvä mieli ruokailusta tullessani koska....

4.2 Linnan Ateria Oy:stä mieleeni tulee...

5 Ympyröi vaihtoehto joka vastaa mielipidettäsi parhaiten

1 samaa mieltä

2 jokseenkin samaa mieltä

3 jokseenkin erimielistä

4 eri mieltä

a. Ruokalan henkilökunta on ystävällistä	1	2	3	4
b. Ruokalan henkilökunta auttaa jos tarvitsen apua	1	2	3	4
c. Voin kysyä ruokalan henkilökunnalta, jos haluan tietää jotakin ruokaan liittyvää	1	2	3	4
d. Tiedän ketä ruokalassamme työskentelee, ainakin ulkonäöltä	1	2	3	4
e. Ruokalan henkilökunta on esitelty oppilaille yhteisesti	1	2	3	4
f. Ruokasalissa on rauhallista	1	2	3	4
g. Ruokasalissa on viihtyisää	1	2	3	4
h. Ruokajono kulkee nopeasti	1	2	3	4
i. Kouluruoka näyttää hyvältä	1	2	3	4
j. Kouluruoka maistuu hyvältä	1	2	3	4

6. Minkä arvosanan annat kouluruoalla, asteikolla 1-5 niin, että 1 on huonoin ja 5 paras_____

7. Minkä arvosanan annat palvelulle kouluruokalassa asteikolla 1-5 niin, että 1 on huonoin ja 5 paras_____

8. Minkä arvosanan annat kouluruokalan henkilökunnalle asteikolla 1-5 niin, että 1 on huonoin ja 5 paras_____

KIITOS VASTAUKSISTASI!

Liite 3. Kvalitatiivisen kyselyn purku

KVALITATIIVISET KYSYMYKSET, NIIDEN TARKOITUS JA NIIHIN ANNETTUJA VASTAUKSIA

Kysymyksessä 3.1, ”Tunnelma kouluruokailussa on...”,

kartoitetaan kouluruokailun tunnelmaa. Alakoululaisten vastauksia: ”...meluisa ja äänekkäs” (18 vastausta), ”...hyvä”, tai ”...todella hyvä” (13)”, ...mukava” (6), ”...hyvä ja rauhallinen” (4), ”...joskus hyvä ja kiva ja harvoin tylsä”, ”...viihtyisä” (5), ”...kiva” (4), ”...mukava ja kodikas”, ”...leppoisa, joskus ruokalassa on meteliä”, ”tylsä” ja ”normaali”.

Yläkoululaisten mielestä ”Tunnelma kouluruokailussa on... mm: ”...hyvä / ok ” (29 vastausta), ”...meluisa / äänekkäs” (10), ”...rauhallinen / leppoisa” (4), ”...vähän liian villi”, ”...mukavan rento” tai ”tiivis, mutta hyvä”. ”...ahdistava” tai ”...joskus ahdas”, ”...perus / normaali” (3).

Kysymyksessä 3.2, ”Kouluruokalassa voisi olla...”,

etsitään vastausta siihen, mitä lapset ja nuoret kouluruokalassa itsessään haluaisivat olevan samalla tai erilailla, kuin nyt on. Alakoululaiset vastasivat mm. seuraavasti: ”...hiljaisempaa” (21 vastausta), ”...kivempaa, esim. ruokalassa voisi olla enemmän väriä”, ”jotain muuta juotavaa, kuin vettä” (3), ”...koristeita ja värejä” (3), ”...enemmän teemapäiviä”, ”...akvaario”, ”...hiljaista musiikkia”, ”...tv” ja ”...lisäviihdytystä”. Joidenkin mielestä: ”...ei tarvitse mitään uutta” (4) ja yhden koulun oppilaat toivoivat ”...esitystä / näytelmiä, soittoa ja laulua” (2). Tällä koululla koulun juhlasali ja ruokasali ovat sama tila, joten oppilaat ovat joskus päässeet ruokaillessaan seuraamaan esityksiä. ”...parempaa ruokaa”, toivoi tässä yhteydessä vain yksi alakoululainen.

Yläkoulujen osalta kysymykseen vastattiin mm. seuraavasti: ”...enemmän pöytiä / tilaa / istumapaikkoja” (24 vastaajaa), ”...parempaa / vaihtelevampaa ruokaa” (11), ”...hiljaisempaa” (6), ”...enemmän väriä / sisustusta” (3), ”...hiljaista musiikkia”, ”...kahvia oppilaille” ja ”...enemmän mausteita”.

Kysymyksen 3.3, ”Keittiöhenkilökunta on...”

tarkoituksena on selvittää millaisena asiakkaat kokevat keittiöhenkilökunnan läsnäolon. Kysymystä jatkettiin alakouluilla mm. seuraavalla tavalla: ”...mukavia” (25 vastausta), ”...kiva” (11), ”...todella mukavia” (5), ”...ystävällisiä” (5), ”...kilttiä” (2), ”...hauska”, ”...melkein aina hyväntuulisia”, ”...mukavia ja rauhallisia”, ”...mukava ja avulias”, ”...todella kivaa. Piirsin ip-kerhossa kerran ja se laitettiin ruokalan seinälle”, ”...mukavaa, kun tulevat välillä pöytiin juttelemaan”, sekä ”...tosi mukava, kun sanoo kiitos, niin ne aina vastaavat.

Yläkouluilla keittiöhenkilökuntaa kuvailtiin lauseen jatkamistekniikalla mm. seuraavasti: ”...mukavaa” (15 vastausta), ”...hyvä” (11), ”...ystävällistä” (7), ”...ok / ihan jees /kivoja” (7), ”...nopea / ripeä” (2), ”...osaavaa” (2), ”...aika mukavaa väkeä” sekä ”...töykeää”(2), ”...tympeitä”, ”...outoja”, ”...pelottavaa”, ”...ilmeisen kiireistä ja huonotuulista”, ”...yleensä aika tylyä” tai ”...välillä aika kiukkuisia, mut joskus mukavia”.

Kysymyksessä 3.4, ”Keittiöhenkilökunta voisi...”

tarkoituksena on selvittää millaisia toimia tai käytöstä oppilaat keittiöhenkilökunnalta odottavat, tai toivovat. Alakouluilla vastattiin mm. seuraavasti: ”...pysyä yhtä mukavana, kuin nyt” (6), ”...puhella enemmän oppilaille” (3), ”...olla hauska” (2), ”...hymyillä enemmän” (2), ”...lämmittää ruokaa enemmän” (2), ”olla vieläkin mukavampia” (2) tai ”...kysyä miltä ruoka maistuu”. ”...joskus saada palkkion hyvästä työstä”, ”...joskus saada erityispalkinnon” tai ”...saada palkintoja / diplomeita /mitaleita”, ”...tehdä vähemmän samoja ruokia”, ”...olla tarkka, koska ruokaa pitää lisätä, jos se on loppu”, ”olla reippaampi”, ”...hieman tiukempi” tai ”...huomioida”.

Yläkoulujen vastauksia: ”...tuoda ruokaa nopeammin lisää / olla nopeampia”(3), ”...kiinnittää paremmin huomiota siihen, että ruokaa on tarjolla riittävästi”, ”...lämmittää ruoan kunnolla”, ”...olla ystävällisempiä / huomioida asiakkaat” (3), ”olla rennompia” tai ”olla iloisempia” (2), ”...ottaa enemmän oppilaita tet - jaksolla keittiölle”, ”...leipoa” tai ”tehdä jälkkäriä”.

Kysymyksellä 3.5, ”Kouluruokailussa voisi...”, etsitään vastausta siihen pitäisikö kouluruokailussa oppilaiden mielestä jotakin tehdä tai olla toisin ja jos pitäisi, niin mitä. Lausetta jatkettiin alakoululaisten osalta mm. seuraavasti: ”...olla hiljaisempaa”(9), ”...olla parempaa / enemmän salaattia ”(3), ”...olla hyvää / parempaa ruokaa”(3), ”...olla puhtaat pöydät”(3), ”...olla enemmän toiveruokia”, ”...olla leivän päällystää”, ”...olla puuroa”, ”...olla erilaisia leipiä”, ”...olla parempaa riisiä”, ”...olla hedelmiä”, ”olla jälkiruokia”, ”...olla paremmat penkit”, ”...olla erilaiset pöydät”, ”...olla omat nimikkopaikat”, ”...olla rivipenkit” ja ”...kiittää ruoasta”.

Yläkoululaisten ehdotuksissa lausetta jatkettiin mm. ”...olla parempaa ruokaa”(4), ”...olla enemmän ruokavaihtoehtoja”(3), ”...olla useammin tai aina pehmeää leipää”(3), ”...olla parempaa salaattia”(2) tai ”...olla vähemmän ruokailijoita samaan aikaan”(3). Lisäksi ehdotettiin mm. hiljaisuutta, isompia pöytiä, enemmän aikaa, mausteita ja hedelmiä. ”Kouluruokailussa voisi jokainen kiinnittää huomiota omaan käytökseensä”.

Kysymys 3.6, ”Kouluruokalaan olisi vieläkin mukavampi mennä, jos...”,

pyrkii etsimään kouluruokalan puitteista tai ilmapiiristä asioita, joiden kautta kouluruokalaan meno olisi miellyttävämpää. Alakoululaiset esittivät seuraavia näkemyksiä asiasta: ”...ei olisi niin kova meteli”(13 vastausta) ”...jos siellä ei olisi niin pitkä jono”(7), ”...siellä soisi musiikki”(2), ”...olisi valoisampaa”, ”...siellä olisi vähän enemmän väriä” ...siellä olisi enemmän pöytiä” tai ”...kaikki kaverit mahtuisivat samaan pöytään”(2), ”...kaikki olisivat todella ystävällisiä” ja ”...sinulle sanottaisiin hyvää ruokahalua”.

Yläkoululaiset vastasivat mm: ”...siellä olisi parempaa / aina hyvää ruokaa”(10 vastausta), ”...ruoka olisi laadukkaampaa”(2), ”...ruoka ei olisi kylmää tai raakaa” tai ”...tarjoiltavaan ruokaan saisi vaikuttaa enemmän”, ”...siellä olisi enemmän paikkoja / vähemmän ruokailijoita / ei olisi täyttä / enemmän tilaa”(10), ”...jonot olisivat lyhyempiä”(4), ”...kaikki kaverit mahtuisivat samaan pöytään”, ”...7. ja 9. luokkalaiset noudattaisivat ruokailuaikoja”(2) tai ”...tietäisi, että sinne varmasti mahtuu istumaan”. Kouluruokalan todettiin vastauksissa olevan hyvä myös sellaisenaan ja kännyköiden käyttöä haluttiin ruokalassa rajoittaa.

Kysymyksellä 3.7, ”Kouluruokailussa mukavinta on...”,

etsitään mahdollisia vahvistettavia hyviä asioita sekä myös tiedostamattomia vahvuuksia. Alakoululaisten mielestä mukavinta kouluruokailussa on: ”...kavereiden kanssa juttelu / olo /syöminen”(28), ”...hyvä ruoka ja kaverit”, ”...syöminen”(6) sekä ”...tunnelma”(2)

Yläkoululaisten vastaukset jakautuivat seuraavasti: ”...kavereiden kanssa juttelu / kavereiden seura”(26), ”...ruoan syönti ja kavereille juttelu”(10) tai ”ruoka / syöminen”(7). Vastauksissa tuli ilmi myös ruokailun merkitys pidempänä taukona opiskelusta (3), sopiva ruokailuaika ja se, ettei ruokailussa tarvitse olla hiljaa niin kuin tunneilla.

Kysymyksessä 3.8, ”Jos saisin koristella kouluruokalan, tekisin / laittaisin...”,

pohditaan kouluruokalan koristelua ympäristön visuaalisen kokemuksen kannalta. Alakoululaiset vastasivat mm: ”...pöytäliinoja”(3), ”...pöytiin kukkia”(2), ”...julisteita seinille”(2), ”uudet pöydät ja tuolit”(2), ”...erilaisia värejä seinille”, ”...ruokaan liittyviä koristeita” tai ”...enemmän kuvistöitä (niitä on kiva katsoa)”. Eri maiden liput, taukut, katossa roikkuvat koristeet, ikkunaverhot sekä eri juhliin ja teemoihin soveltuvat koristukset mainittiin myös. Pöytäliinoista vastattiin myös: ”...uudet pöytäliinat, koska ne ovat aina likaisia”.

Yläkoululaiset vastasivat seuraavasti: ”...sinne tulisi enemmän / lisää väriä”(9), ”...pöytäliinoja”(2), ”...viihtyisän”(2), ”...ilmapalloja”(2) tai ”...modernin”(2). Myös pöydissä olevat servietit, ruokaan liittyvät kuvat, värikkäät astiat, oppilaiden omat työt ja paremmat verhot tulivat vastauksissa esille. Kaksi vastanneista pohti asiaa yleisemmältä kannalta: ”...jotain, josta ihmiset tykkäisi ja jaksaisi tulla syömään” sekä ”...ympäristöstä selkeän ja toimivan, sekä kiinnittäisin huomiota väreihin.

Kysymys 3.9, ”Minun mielestäni hyvällä laadulla tarkoitetaan...”,

lähtee selvittämään sitä miten lapset ja nuoret kokevat laadun kouluruokailun ja kouluruoan yhteydessä, mitä se heidän mielestään on ja miten sen tunnistaa sekä miten he sen hahmottavat. Laatu käsitteenä on joskus vaikea aikuisenkin hahmottaa selkeästi ja ymmärrettävästi.

Alakoululaisten kohdalla vastauksia saatiin seuraavasti: ”...hyvää ruokaa”(19), ”...tuoretta ja terveellistä ruokaa”(5), ”...hyvän makuista ja lämmintä ruokaa”(2), ”...kunnolla tuotettua ruokaa, joka on tehty tarkasti ja huolella” tai ”...että ruokaa ei tehdä mistään halpismönjästä”.

Yläkoululaiset vastasivat: ”...hyvää, terveellistä, tuoretta ruokaa”(12), ”...hyvän makuista ruokaa”(3), ”...vaihtelevaa, kunnan ruokaa”(3), ”...että ruoka ei ole raakaa tai että siinä ei ole mitään ylimääräistä / epämääräistä”(4), ”...hyvää lämmintä ruokaa”(2), ”...ravitsevaa ja laadukasta kouluruokaa”(2) tai ”... hyvää ruokaa ja palvelua”(2). Laadukas ruoka on vastausten mukaan myös ruokaa, jota kaikki voivat syödä ja se on tehty kunnan raaka-aineista, se on tehty hyvin, maistuu hyvältä ja on puhdasta. ”...ruokaa, mutta se ei ole sitä koulussa”(2). Tunnelma sekä palvelu mainittiin myös laadun tekijöinä.

Kysymys 4.0, ”Minun mielestäni palvelulla tarkoitetaan...”

selvittää palvelun kokemista ja ymmärtämistä käsitteenä lasten ja nuorten keskuudessa liitettyä kouluruokailuun ja kouluruokaan. Alakoululaiset jatkoivat lausetta seuraavalla tavalla: ”...auttamista”(12), ”...että keittäjät tuovat esim. loppuneen ruoan / maidon tilalle nopeasti uutta”(7), ”...että ruoka ei pääse loppumaan tiskiltä”, ”...sitä, että autetaan, jos kysyy jotakin”, ”...että autetaan lapsia ja aikuisia, ”...ystävällisyyttä ja auttamista”, ”...että keittäjät tervehtivät ja kysyvät oliko ruoka hyvää” ja ”...kuinka hyvin otetaan huomioon”.

Yläkoululaiset käsitelivät palvelua seuraavasti: ”...että palvellaan ja autetaan / opastetaan”(3), ”...sitä, että henkilökunta kertoo mitä haluat tietää”(2), ”...sitä, että otetaan asiakkaat / ruokailijat huomioon”(2), ”...sitä, että henkilökunta huolehtii siitä, että ruokaa riittää kaikille”, ”...että saa apua ja ollaan ystävällisiä”, ”...ystävällistä hymyä ja auttamista” ja ”...ystävällistä ja reipasta huolenpitoa ruokailun toimivuudesta”. Erään vastauksen mukaan palvelua on ”se, että henkilökunnalta voi kysyä ruoista ja he ovat tavoitettavissa”.

Kysymyksen 4.1, ”Minulla on hyvä mieli ruokailusta tullessani koska...”

avulla on tarkoitus saada selville onnistuneen ruokailukokemuksen osatekijöitä. Alakoululaiset jatkoivat lausetta mm. seuraavasti: ”...olen saanut hyvää ruokaa / ruoka oli hyvää”(16 vastausta), ”...olen syönyt mahan täyteen”(14), ”...en ole enää nälkäinen”(6), ”...koska joskus minulla on kamala nälkä ja ruoka on siellä hyvää” ja ”...kun maha ei enää kurni ja kaverit on sanoneet jotakin hauskaa”.

Yläkoululaiset jatkoivat kysymystä mm. näin: ”...minulla on maha täynnä eikä ole enää nälkä”(18), ”...olen saanut jutella kavereiden kanssa”(11), ”...ruoka on ollut hyvää”(9), ”...sain syötyä”(4) ja ”...yleensä ruoka on maistuvaa”. Joukossa oli myös niitä, joiden mielestä: ”...ei ole aina”(2) tai ”...ei ole, koska on pahaa ruokaa”(2).

Kysymyksellä 4.2, ”Linnan Ateria Oy:stä mieleeni tulee...”

perusteella on tarkoitus selvittää yritykseen liitettäviä mielikuvia ja imagoa, sekä yrityksen tunnistettavuus asiakkaiden keskuudessa. Alakoululaiset jatkoivat lausetta seuraavasti: ”...hyvä ruoka”(9), ”...ruoka”(9), ”...hyvä ja laadukas ruoka”, ”...semmoinen paikka, josta tulee ruoka”(2), ”firma, joka tarjoilee ruokia kouluihin”, ”...että ne joutuvat tekemään paljon ruokaa” ja ”Hämeen koulujen ja sairaaloiden ruoasta huolehtija”. Vastauksissa mainittiin myös hyvänlaatuinen ruoka, ravintola, kasvikset ja terveellinen ruoka. Mukana oli myös vastauksia, jotka selvästi ovat syntyneet linna sanan aiheuttamista mielikuvista: ”...kuninkaan ateria”, ”...linnanateria”, ”...vankila” tai ”...linnassa valmistettu ateria”. Vastauksista vain kaksi eivät olleet suoraan positiivisia: ”...valmisruoka” ja ”...joskus tosi huono ruoka”.

Yläkoululaiset vastasivat mm. ”...kouluruoka”(6), ”...ruoka(5), ”...ihan hyvää ruokaa tekevä firma”, ”...ravintola” ja ”...Hämeenlinna, joka tarjoaa kouluille ruokaa”, ”...huono ruoka”(4), ”...paha ruoka”(2), ”...halpa, paha ruoka”, ”...huonolaatuinen ruoka” tai ”...ehkä vähän teollinen ja halpa ruoka, jossa ei pahemmin mausteita käytetä”. Linnan Ateria Oy:tä luonnehdittiin myös sanoilla ”ruokatehdas” ja ”pitopalvelu” sekä ”laitosmaisuus ja kiire”. ”mieleeni tulee joku presidenteille ruuan tarjoava firma”, ”kumiperunat”.

Yläkoululaiset kommentoivat lomakkeisiin myös oma-aloitteisesti kouluruokaa. Lähinnä nuo kommentit olivat negatiivista palautetta ja asioiden ihmettelyä. Kommentit olivat seuraavanlaisia:

-”Miksi ruoan täytyy olla hajutonta, mautonta ja väritöntä?”

-”Kaikki ruoat on pilattu kasviksilla, laittakaa ne salaattiin, ei ruoan sekaan”

-”Miks on sillai, että jonain päivänä on kaikkee hyvää esim. pehmeä leipää, hyvää salaattia ja puuroa, ja joskus ei ole mitään kelpoa syötävää?”

Liite 4. Alakoulujen ja yläkoulujen eroja

Kouluruoan syömiseen vaikuttavat tekijät							
	Kaverit	opettajat	ulkonäkö	viihtyisyys	malliaateria	joku muu	yht.
alakoulut %	16	16	28	25	8	7	100
yläkoulut %	14	0	46	18	4	18	100
Ruokalan henkilökunta on ystävällistä							
	samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	jokseenkin eri mieltä	eri mieltä	yht.		
alakoulut %	75	18	1	6	100		
yläkoulut %	40	44	14	2	100		
Tiedän ketä ruokalassamme työskentelee, ainakin ulkonäöltä							
	samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	jokseenkin eri mieltä	eri mieltä	Yht.		
alakoulu %	58	29	7	6	100		
yläkoulu %	46	31	12	11	100		
Kouluruoka maistuu hyvältä							
	samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	jokseenkin eri mieltä	eri mieltä	Yht.		
alakoulut %	26	58	16	0	100		
yläkoulut %	5	31	40	24	100		
Kouluruoalle annetut arvosanat							
	1	2	3	4	5		
alakoulut %	0	4	32	44	20	100	
yläkoulut %	3	30	50	16	1	100	
Palvelulle kouluruokalassa annetut arvosanat							
	1	2	3	4	5		
alakoulut %	0	8	9	42	41	100	
yläkoulut %	9	13	34	41	3	100	