

Sonja Kuja-Luopa

MITÄ KOULUN KEITTIÖSSÄ TAPAHTUU?

Tietoa oppilaille sekä ruokapalveluhenkilös-
tön ajatuksia

Opinnäytetyö
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen ko.


Marraskuu 2013




MAMK

University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

| | | | | | |
|--|--|--------------|------------|-------|--|
|  | Opinnäytetyön päivämäärä 20.11.2013 | | | | |
| Tekijä(t) Sonja Kuja-Luopa | Koulutusohjelma ja suuntautuminen Restonomi AMK, Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma | | | | |
| Nimeke Mitä koulun keittiössä tapahtuu? – tietoa oppilaille ja ruokapalveluhenkilöstön ajatuksia. | | | | | |
| Tiivistelmä Opinnäytetyöni on osa "Nuorten vuorovaikutusmaailman keinoin arvostusta kouluruokailuun"-hanketta, jonka päätoteuttajina toimivat Mikkelin ammattikorkeakoulun Matkailu- ja ravitsemusalanlaitos sekä Teknologian tutkimuskeskus VTT. Opinnäytetyössäni esittelen hankkeen Mikkelin pilottikoulujen oppilaille heidän koulujensa keittiöiden ruuanvalmistusprosessia, koulun keittiön toimintaa sekä tietoa ruuan alkuperästä. Opinnäytetyössäni tuon myös esiin koulujen ruokapalveluhenkilöstön näkemyksiä oppilaiden toiminnasta, kouluruuasta, ruuanvalmistusprosessista sekä heidän roolistaan asiakaspalvelijana ja kasvattajana. Kouluruokaa joudutaan nykypäivänä tuottamaan hyvin kustannustehokkaasti. Yhteen kouluruoka annokseen käytettävä rahamäärä on pieni ja samalla ruuan täytyisi olla mahdollisimman laadukasta ja maukasta sekä noudattaa annettuja suosituksia ja lakeja. Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jonka lisäksi työssäni on myös toiminnallinen osuus eli esittelymateriaalit oppilaille. Tutkimuksen toteuttamisen sekä esittely materiaalien tiedonkeruumenetelmä toimii tässä opinnäytetyössä teemahaastattelut, jotka toteutin yksilöhaastatteluina. Opinnäytetyöni tärkeimmäksi tulokseksi nousi se, että nykypäivänä ja tulevaisuudessa koulun ruokapalveluhenkilöstön on ruuanvalmistuksen ja ruuan tarjoilun lisäksi hallittava hyvän asiakaspalvelun periaatteet sekä osallistuttava myös oppilaiden kasvatukseen ja ohjaamiseen. Näitä taitoja ei kuitenkaan opeteta alan peruskoulutuksessa, joten lisäkoulutuksen hankkiminen on usein hyödyllistä. Myös kouluruokailusta kerättävä palaute on ensiarvoisen tärkeää, johon on syytä aina reagoida ja toimia tilanteen edellyttävällä tavalla vuorovaikutuksen keinoin. Mielestäni valmiit esittelymateriaalit oppilaille olivat helposti luettavia ja niissä oli keskeisimmät asiat. Sain kouluilta esittelymateriaaleista positiivista palautetta. Uskon, että oppilaat oppivat uutta asiaa omasta kouluruokailustaan. | | | | | |
| Asiasanat (avainsanat) kouluruokailu, teemahaastattelut, ruoanvalmistus, ammattikeittiöt, keittiötyöntekijät | | | | | |
| Sivumäärä 50 s. + liitteet 11 s. | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Kieli</td> <td style="width: 33%;">URN</td> </tr> <tr> <td>Suomi</td> <td></td> </tr> </table> | Kieli | URN | Suomi | |
| Kieli | URN | | | | |
| Suomi | | | | | |
| Huomautus (huomautukset liitteistä) | | | | | |
| Ohjaavan opettajan nimi Eliisa Kotro | Opinnäytetyön toimeksiantaja "Nuorten vuorovaikutusmaailman keinoin arvostusta kouluruokailuun" - hanke | | | | |

DESCRIPTION

| | | |
|---|--|---|
|  | | Date of the bachelor's thesis November 20, 2013 |
| Author(s) Sonja Kuja-Luopa | Degree programme and option Hospitality Management | |
| Name of the bachelor's thesis What is happening in the school kitchens? -information for students and food service personnel's thoughts | | |
| Abstract This thesis is part of a project called "Interaction of young people as a means of developing school meals", implemented by Mikkeli University of Applied Sciences and Technology Research VTT. The aim of thesis was to introduce school kitchen's cooking process, school kitchen's activities and information about the origin of the food. An additional aim of thesis was also find out what the food service personnel think of student's behaviour, school dining, the cooking process and thoughts about their role as educators and customer service personnel. Nowadays school foods are produced at a very low cost. The amount of money, which can be used for one school meal, is very minimal. At the same time the food has to be high quality and as tasty as possible and also follow Finnish recommendations for school meals. The thesis was a qualitative study, which also contains presentation materials for students in its functional section. The thesis information collection method was theme interviews. The most important result of my thesis was the perception that nowadays and in the future school kitchen workers have to also be educators and guides for the students and be able to be customer service personnel. These skills are not included in their normal education, so it is recommended that they acquire more education. Also student's feedback about school dining is very important. The feedback has to be dealt with and shown to the students, so that they recognize their feedback is important and useful. I think that presentation materials for the students were easy to read and contained the most important information. I received positive feedback from the schools about the presentation materials | | |
| Subject headings, (keywords) school dining, theme interviews, cooking, professional kitchens, kitchen workers | | |
| Pages 50 pgs. + app. 11 | Language Finnish | URN |
| Remarks, notes on appendices | | |
| Tutor Eliisa Kotro | Bachelor's thesis assigned by Project of "Interaction of young people as a means of developing school meals" | |

SISÄLTÖ

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 1 |
| 2 | TYÖN TAUSTA JA TARKOITUS | 2 |
| 3 | KOULURUOKAILU | 3 |
| 3.1 | Kouluruokailu laissa ja opetussuunnitelmassa | 3 |
| 3.2 | Kouluruokailusuositus | 4 |
| 3.3 | Kouluruokailun historiaa ja tulevaisuuden näkymiä | 7 |
| 3.4 | Kouluruokailusta tehtyjä tutkimuksia..... | 9 |
| 4 | KOULUN RUOKAPALVELUHENKILÖSTÖ | 11 |
| 4.1 | Ruokapalveluhenkilöstön rooli kasvattajana | 11 |
| 4.2 | Ruokapalveluhenkilöstön rooli asiakaspalvelijana..... | 13 |
| 4.3 | Kouluruoka hankkeet..... | 15 |
| 5 | RUOKAPALVELUT | 16 |
| 5.1 | Ruokapalvelutoiminta..... | 16 |
| 5.2 | Ammattikeittiöt..... | 18 |
| 5.3 | Ruokapalvelutoiminta prosessina | 19 |
| 5.4 | Ruokapalvelut kouluissa..... | 21 |
| 6 | TEEMAHAASTATTELU TUTKIMUSMENETELMÄNÄ..... | 23 |
| 6.1 | Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä..... | 23 |
| 6.2 | Haastattelu | 24 |
| 6.3 | Haastattelun edut ja haitat..... | 25 |
| 6.3.1 | Teemahaastattelu..... | 26 |
| 6.4 | Kysymysrunгон laadinta | 26 |
| 6.5 | Nauhoitus | 28 |
| 6.6 | Litterointi | 29 |
| 6.7 | Haastattelun analyysi | 29 |
| 7 | TEEMAHAASTATTELUN TOTEUTUS..... | 30 |
| 8 | TULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELU | 32 |
| 8.1 | Haastateltavien taustatiedot | 32 |
| 8.2 | Ruuanvalmistus prosessi..... | 32 |
| 8.3 | Ruokapalveluhenkilökunnan rooli kouluissa..... | 36 |
| 8.4 | Kouluruoka | 41 |

| | | |
|----|-------------------------------------|----|
| 9 | ESITTELY MATERIAALI OPPILAILLE..... | 42 |
| 10 | POHDINTA | 42 |
| | LÄHTEET | 46 |

LIITTEET

- 1 Kysymysrunko 1.
- 2 Kysymysrunko 2.
- 3 Kysymysrunko 3.
- 4 Esittelymateriaalit

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni on osa Nuorten vuorovaikutusmaailman keinoin arvostusta kouluruokailuun -hanketta, josta voidaan käyttää myös lyhyempää nimeä ”Arvostusta kouluruokailuun” -hanke. Hankkeen päätoteuttajina toimivat Mikkelin ammattikorkeakoulu sekä VTT. Opinnäytetyössäni esittelen hankkeen Mikkelin pilottikoulujen oppilaille heidän koulujensa ruuanvalmistusprosessia, koulun keittiön toimintaa sekä tietoa ruuan alkuperästä. Esittelymateriaali oppilaille olisi yksi toimenpide hankkeelle. Tuon opinnäytetyössäni myös esiin ruokapalveluhenkilöstön näkemyksiä oppilaiden toiminnasta, kouluruuasta, ruuanvalmistusprosessista sekä heidän roolistaan asiakaspalvelijana ja kasvattajana. Mielestäni heidän näkemykset nykyisestä kouluruokailusta ovat tärkeitä, koska he työskentelevät asian äärellä päivittäin. Valitsin aiheen sen ajankohtaisuuden takia ja pidin aihetta myös mielenkiintoisena.

Kouluruokaa ja etenkin oppilaiden osallistumista kouluruokailuun on tutkittu paljon ja siitä löytyy paljon kirjallisuutta ja muuta materiaalia. Usein lehdissä ja Internetissä törmää uutisiin tai mielipidekirjoituksiin kouluruuasta. Kouluruoka herättää keskustelua ja jakaa mielipiteitä. Yleensä kouluruuan puolestapuhujat tuovat esiin kouluruuan maksuttomuuden, joka on harvinaisuus maailmassa. Heidän mielestään kouluruuasta ei saisi valittaa, koska se on suuri etu oppilaille. Kouluruuan kritisoijat kritisoivat useimmiten ruuan makua ja laatua. Vaikka kouluruoka aiheena on ollutkin paljon esillä, sen arvostusta ja oppilaiden tietämystä koko ruokaketjusta on syytä lisätä, jotta yhä useampi oppilas osallistuisi kouluruokailuun. Suomi on kaupungistunut, joten monella oppilaalla ei välttämättä ole minkäänlaista kosketusta ruokatuotantoon. Oppilaat ovat ruokapalveluiden kuluttajia ja asiakkaita.

Kouluruokaa joudutaan nykypäivänä tuottamaan hyvin kustannustehokkaasti. Yhteen kouluruoka annokseen käytettävä rahamäärä on pieni ja samalla ruuan täytyisi olla mahdollisimman laadukasta ja maukasta. Koulujen ruokapalveluita on keskitetty suuriin keskuskeittiöihin, joiden ruokatuotanto prosessi vaatii jatkuvaa kehittymistä nykypäivän vaatimusten johdosta.

Koulun ruokapalveluhenkilöstön työnkuvaan kuuluu nykypäivänä paitsi ruuan valmistus ja tarjoilu, myös oppilaiden ohjaaminen ja kasvattaminen. Heidän on myös suhtauduttava nykypäivänä työhönsä yhä enemmän asiakaspalvelija näkökulmasta.

2 TYÖN TAUSTA JA TARKOITUS

Opinnäytetyöni on yksi osa Arvostusta kouluruokaan -hanketta, jonka päätoteuttajina toimivat Mikkelin ammattikorkeakoulu sekä VTT (teknologian tutkimuskeskus). Hanke on pilottihanke, joka toteutetaan Mikkelissä, joka toimii maaseutumaisena ruokayhteisönä sekä Espoossa, joka toimii kaupunkimaisena ruokayhteisönä hankkeessa. Mikkelissä hankkeessa ovat mukana Urheilupuiston yläkoulu sekä Ristiinan yhtenäiskoulu.

Hankkeen päätavoitteina on lisätä koululaisten tietämystä kouluruokaan liittyvästä ruokaketjusta ja sen vaikutuksista ruuan laatuun, ympäristöön ja työllisyyteen sekä lisätä kouluruuan ja sen tekijöiden arvostusta koko ruokayhteisössä, mutta erityisesti oppilaiden keskuudessa. Tavoitteena on myös oppilaiden arvostuksen kasvun myötä lisätä oppilaiden osallistumista kouluruokailuun. Näihin tavoitteisiin pyritään lisäämällä ruokayhteisön vuorovaikutusta kouluruuan ympärillä sähköisen viestinnän välineillä, kuten hyödyntämällä VTT:n kehittämää Owela- yhteissuunnittelu-ympäristöä ja Wilmaa, joka on oppilaitosten kouluhallinnon ohjelma. Tavoitteisiin pyritään myös koko ruokayhteisön yhteistoiminnalla kehittämään kouluruokaa ja kouluruuan arvostusta. Ruokayhteisössä on siis lisättävä vuorovaikutusta ja tehtävä kouluruuasta ”meidän yhteinen juttu”. Hankkeen näkemyksen mukaan koululaisten tietoisuuteen, oppimiseen ja arvostuksiin voidaan parhaiten vaikuttaa juuri yhdessä tekemällä ja kokeamalla. (Hankesuunnitelma 2013.)

Hanke on 2-vuotinen. Hankkeen kolme keskeisintä toimenpidettä on kehittää kouluille niiden ruokayhteisön osallistuvaan vuorovaikutukseen soveltuva sähköinen vuorovaikutusmalli, pilotoida sähköistä vuorovaikutusmallia käytännössä sekä arvioida konseptin toimivuutta tavoitteiden saavuttamisessa tarkastelemalla muutoksia sekä levittää konseptia eteenpäin. (Hankesuunnitelma 2013.)

Opinnäytetyöni toiminnallisessa osuudessa esittelen Mikkelin pilottikoulujen oppilaille heidän koulujensa ruuanvalmistusprosessia, koulun keittiön toimintaa sekä tietoa ruuan alkuperästä. Esittelymateriaali oppilaille olisi yksi toimenpide hankkeelle. Tuon opinnäytetyössäni myös esiin ruokapalveluhenkilöstön näkemyksiä oppilaiden toiminnasta, kouluruuasta, ruuanvalmistusprosessista sekä heidän roolistaan asiakaspal-

velijana ja kasvattajana. Lisäksi vertailen Mikkelin pilottikoulujen toimintatapoja keskenään. Toisessa kouluista on palvelukeittiö ja toisessa valmistuskeittiö. Työn tavoitteena on tuoda esiin ruokapalvelualan työtä sekä tuoda esiin ruokapalveluhenkilöstön mielipiteitä kouluruuasta, ruuanvalmisteprosesseista kouluissa sekä oppilaiden toiminnasta koulun ruokasalissa

3 KOULURUOKAILU

Suomessa noin 900 000 koululaista ja opiskelijaa nauttii päivittäin maksuttoman kouluruuan. Maksuton kouluateria tarjotaan jokaisena koulupäivänä vain Suomessa ja Ruotsissa. Kouluruoka on ollut lakisääteistä vuodesta 1943 lähtien. (Opetushallitus 2012.) Kouluruokailua ja sen sisältöä säädellään monin eri tavoin.

3.1 Kouluruokailu laissa ja opetussuunnitelmassa

Kouluruokailun järjestämisestä säädetään perusopetuslaissa 7. luvun 31a §:n mukaan: ”Opetukseen osallistuvalla on annettava jokaisena työpäivänä tarkoituksenmukaisesti järjestetty ja ohjattu, täysipainoinen maksuton ateria.” (Perusopetuslaki 628/1998.) Lukiolaissa 5. luvun 28 §:n mukaan kouluruokailusta säädetään seuraavasti: ”Päätöimisissä opinnoissa opiskelijalla on oikeus maksuttomaan ateriaan niinä työpäivinä, joina opetussuunnitelma edellyttää opiskelijan läsnäoloa koulutuksen järjestäjän osoittamassa koulutuspaikassa. Asetuksella säädetään, milloin opinnot ovat päätöimisiä.” (Lukiolaki 629/1998.) Myös ammatillisen koulutuksen laissa 5. luvun 37 §:n säädetään kouluruokailusta: ”Päätöimisissä opinnoissa opiskelijalla on oikeus maksuttomaan ateriaan niinä työpäivinä, joina opetussuunnitelma edellyttää opiskelijan läsnäoloa koulutuksen järjestäjän osoittamassa koulutuspaikassa. Asetuksella säädetään siitä, milloin opinnot ovat päätöimisiä.” (Laki ammatillisesta koulutuksesta 630/1998.) Suomen lainsäädäntö siis takaa maksuttoman kouluaterian perusopetuksesta lähtien toisen asteen opintojen loppuun asti. Perusopetuslaissa kouluaterian täysipainoisuudella tarkoitetaan, että ateria on monipuolinen ja ravitsemussuosituksen mukainen. Täysipainoisuus toteutuu, kun oppilas syö kaikki ateriakokonaisuuteen kuuluvat osat. Ruokailun ohjaajina voivat toimia sekä opettajat, että ruokapalveluhenkilöstö. (Opetushallitus 2010.)

Jokaisen koulun opetussuunnitelma laaditaan valtakunnallisen opetussuunnitelman perusteiden pohjalta. Opetuksen järjestäjällä on vastuu opetussuunnitelman laadinnasta, jossa näkyy koulun arvomaailma ja toiminta- ajatus. Koulun opetussuunnitelmassa täydennetään ja täsmennetään opetussuunnitelman perusteissa olevia tavoitteita ja sisältöä. Opetussuunnitelman perusteissa veloitetaan laatimaan koulun opetussuunnitelmaan kouluruokailun sekä mahdollisten välipalojen järjestämistä koskevat tavoitteet ja periaatteet sekä terveys-, ravitsemus- ja tapakasvatuksen tavoitteet. Opetussuunnitelmasta tulee hahmottua kokonaiskuva kouluruokailusta, jolloin periaatteiden ja tavoitteiden tulkinta voivat vaihdella annetuissa raameissa. Opetussuunnitelmaan kirjattuja periaatteita kouluruokailusta voidaan pitää koko kouluruokailutoiminnan ohjekirjana, josta ilmenevät tärkeimmät kouluruokailua koskevat asiat. Koko kouluyhteisön henkilökunnan on ymmärrettävä ja sitouduttava noudattamaan opetussuunnitelmassa määriteltyjä tavoitteita ja toimintatapoja. (Opetushallitus 2010; Lintukangas & Palojoki 2012, 14–19.)

3.2 Kouluruokailusuositus

Kouluruokailun yhtenä tarkoituksena on antaa oppilaalle ravintoa ja energiaa, jotta hän jaksaa opiskella koulussa. Kouluruoka täydentää päivän muita aterioita kotona ja luo pohjaa terveellisille ruokailutottumuksille. Valtion ravitsemisneuvottelukunnan kouluruokailusuosituksessa (2008) on kuvattuna ohjeistukset kouluruokailun järjestämisestä. Kouluruokailusuosituksessa painopiste on kouluaterian ravitsemuksellisessa puolessa sekä aterian laadun arvioinnissa. Se antaa suuntaviivat kuntapäätäjille, koulujen ruokahuollosta vastaaville sekä kouluille ja oppilaitoksille kouluaikeisen ruokailun järjestämiseksi. Jokainen kunta ja koulu vastaavat kuitenkin käytännön toteutuksesta kouluruokailun järjestämisestä ja sisällöstä lakien ja suositusten puitteissa, jolloin toimintamallit eri kouluissa voivat olla toisistaan poikkeavia.

Valtion ravitsemisneuvottelukunnan kouluruokailusuosituksen (2008) mukaan kouluruokailu tulee järjestää koululaisen päivärytmiin sopivana aikana, joka noudattaa suomalaista päivärytmiä eli noin kello 11–12 välisenä aikana. Ruokailuun on hyvä varata aikaa noin 30 minuuttia, jonka lisäksi on hyvä varata aikaa myös pieneen ulkoilu hetkeen ruokailun jälkeen. Useimmissa kouluissa ruokailuaikoja on hyvä porrastaa, jolloin välttyään turhalta jonottamiselta ruokailussa. Ruokailussa olisi hyvä olla mahdollisimman kiireetön ilmapiiri. Viihtyisä koulun ruokasali nostaa kouluruokailun

imagoa, pienillä teoilla ruokailusalista voidaan saada viihtyisiä ja käytännöllinen. Tarjoilulinjasto tulisi järjestää siten, että ensimmäisenä lautaselle annostellaan salaatti tai kasvislisäke, jonka jälkeen tarjolla on lämminruoka.

Kouluaterian tarkoituksena on kattaa noin kolmannes päivän energiatarpeesta. Siksi on tärkeää, että kouluruuassa on energiaravintoaineiden osuudet ja rasvan laatu ovat suositusten mukaiset. Hyvä kouluateria pitäisi olla monipuolinen, täysipainoinen, maukas, suositusten mukainen ja syömään houkutteleva. Ateriaan tulisi kuulua lämminruoka, kasvislisäke, leipä, levite ja ruokajuoma (maito tai piimä). Tarjolla olisi hyvä olla mielellään kaksi pääruoka vaihtoehtoa, joista toinen voisi olla kasvisruokavaihtoehto. Mikäli pääruokana on keitto tai puuro on sen lisäksi oltava esimerkiksi leikkele sekä marjoja, kasviksia tai hedelmiä. Kouluruokailussa täytyy ottaa huomioon myös erityisruokavaliot, jotka voivat johtua terveydellisistä, uskonnollisista tai eettisistä syistä. (Valtion ravitsemisneuvottelukunta 2008.)

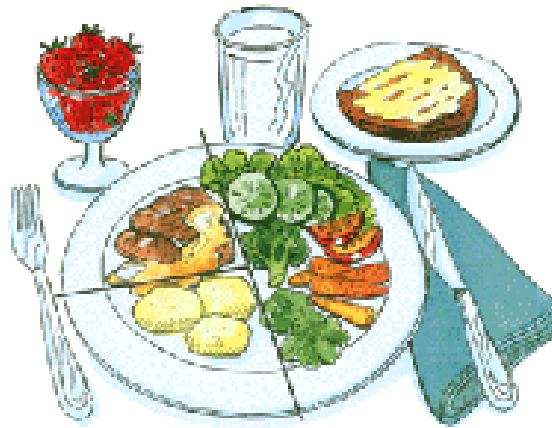
Kouluruoan tulee sisältää:

- Monipuolisesti kasviksia, hedelmiä ja marjoja
- Runsaskuituista leipää (mieluiten vähäsuolaista)
- Pehmeää kasvirasvaleyvitettä, kasviöljypohjaista salaattikastiketta
- Perunaa/riisiä/pastaa
- Vähärasvaista lihaa/leikkelettä
- Kalaa vähintään kerran, mieluiten kahdesti viikossa
- Rasvattomia ja vähärasvaisia maitovalmisteita
- Vettä janojuomaksi

(Valtion ravitsemisneuvottelukunta 2008, 8.)

Jokaisessa koulussa olisi hyvä olla esillä ravitsemussuositusten mukainen lautasmalli. Lautasmallin lisäksi on hyvä olla esillä myös eri malliaterioita erilaisista ruuista. Koulussa ruokailevien ikäjakama vaihtelee, jolloin myös energiatarve vaihtelee suuresti. Tällöin on hyvä laittaa esille eri energiatasoille tarkoitettuja malliaterioita. Vaikka annoskoot vaihtelevat eri-ikäisillä, säilyvät silti aterian ruokien suhteelliset osuudet samoina. Kuvassa 1. havainnollistetaan ruokien suhteelliset osuudet ateristiasta. Annos koostetaan siten, että lautasesta puolet täytetään kasviksilla, energialisäkettä eli perunaa/pastaa/riisiä on lautasesta neljännes ja liha/kala/muna/pavut täyttävät toisen neljänneksen. Ateriaan kuuluu lisäksi 1–2 leipäviipaletta, kasvirasvaleyvite, lasillinen mai-

toa tai piimää sekä mahdollinen jälkiruoka, joka voidaan tarjota myös välipalana. (Valtion ravitsemisneuvottelukunta 2008.)



KUVA1. Lautasmalli (Valtion Ravitsemusneuvottelukunta 1998.)

Koululounaan lisäksi oppilaille tulisi järjestää mahdollisuus ravitsevaan välipalaan, mikäli oppitunnit jatkuvat lounaan jälkeen yli kolme tuntia. Välipala on myös osa opetusta ja kouluaikeasta ruokailua. Välipalat voidaan tarjota kouluissa maksutta tai maksullisina tai oppilaat voivat tuoda kotoaan omat eväät mukanaan. Kouluilla on oltava suunnitelmat välipalan käytännön järjestämisestä ja ohjauksesta. Suositeltavaa on, että välipalat ovat monipuolisia ja terveellisiä. Koulussa ei saisi olla tarjolla säännöllisesti makeisia, virvoitusjuomia tai sokeroituja mehuja. (Valtion ravitsemisneuvottelukunta 2008.)

Kouluruuan ravitsemuksellista laatua voidaan arvioida ravintoainetiheyden tai joukkoruokailuun kehitetyn kriteeristön avulla. Sydänliiton kehittämä ravitsemuksellisen ruuan kriteeristö perustuu selvitykseen suurkeittiöiden tarjoaman ruuan ravitsemuslaadusta. Selvityksen pohjalta kehitettiin ammattikeittiöille ns. arkilounaskriteeristö, jonka avulla voidaan helposti ja nopeasti arvioida tarjotun ruoan ravitsemuksellista laatua. Kriteeristö sisältää neljä osa-aluetta: perus-, rasva-, suola- ja tiedotuskriteerin, mikäli kriteerit täyttyvät annettujen ohjeiden mukaan hyvin on ruoka todennäköisesti suositusten mukaista. (Sydänliitto 2011.) Ravintoainetiheyden arvioimiseksi lasketaan ateriasta keskeisten ravintosisältöä kuvaavien ravintoaineiden määrä energiayksikköä kohti, keskiarvona 4–6 viikon ajalta, joita verrataan suositeltaviin arvoihin. Tämän

lisäksi on huolehdittava siitä, että ateriat täyttää myös energian, energiaravintoaineiden ja tyydyttyneen rasvan suositukset. (Valtion ravitsemisneuvottelukunta 2008.)

3.3 Kouluruokailun historiaa ja tulevaisuuden näkymiä

Suomen kouluruokailulla on pitkä historia ja se osaltaan kuvaa Suomen yhteiskunnan kehitystä. Ensimmäisen kerran kouluruokailua käsiteltiin virallisesti kansankokouksessa vuonna 1896. Vuosisadan vaihteessa koulun käyminen ei kuitenkaan ollut vielä kovin yleistä, useimmiten koulussa käymättömyyteen oli syynä ravinnon ja vaatetuksen puute. Keskustelu kouluruokailun tarpeellisuudesta johti siihen, että vuonna 1905 Augusta af Heurlin perusti Koulukeittoyhdistyksen, jonka tavoitteena oli opettaa ruuanvalmistusta, huolehtia koululaisten ravitsemuksesta sekä edistää koulujen ruoka-asioita. Yhdistys keräsi rahaa tavoitteiden saavuttamiseksi keräämällä jäsenmaksua, vastaanottamalla lahjoituksia ja järjestämällä juhlia, arpajaisia ja keräyksiä. (Lintukangas ym. 2007, 68–69; Lintukangas & Palojoki 2012, 37–40.)

Vuonna 1908 anottiin ensimmäisen kerran valtiolta rahaa kouluruokailun järjestämistä varten, valtion myönsi rahaa kuitenkin vasta vuonna 1913. Aluksi ruokaa tarjottiin kouluissa vain kaikista vähävaraisimmille lapsille, joten kouluruokailua pidettiin tuolloin lähinnä hyväntekeväisyytenä. Oppivelvollisuuden astuttua voimaan vuonna 1921 pidettiin kouluruokailun järjestämistä välttämättömänä. Valtio tuki vähävaraisten lasten kouluruokailua, mutta kaikki kunnat eivät silti huolehtineet kouluruokailun järjestämisestä. Vuonna 1936 kouluhallitus julkaisi tutkimuksen, jonka mukaan vain 40 % koululaisista oli täysin terveitä, joten kouluruokailua pidettiin erityisen tarpeellisenä järjestää. (Lintukangas ym. 1999, 68–69; Lintukangas & Palojoki 2012, 37–40.)

Vuosi 1943 oli käännteentekevä vuosi kouluruokailun kannalta, kun laissa säädettiin, että kansakoulun oppilaille on tarjottava maksuton ateriat jokaisena täytenä koulupäivänä. Tavoitteeseen oli päästävä viidessä vuodessa, jonka takia vuotta 1948 pidetään maksuttoman kouluruokailun alkamisvuotena. Vuonna 1957 kansakoululaki määräsi, että jokaiselle oppilaalle on tarjottava riittävä ateriat. Kymmenen vuotta myöhemmin laissa säädettiin aterian olevan riittävä, mikäli se kattaa kolmanneksen päivän ravinnontarpeesta. Vuonna 1981 tuodaan esille kouluruokailun kasvatustehtävä kouluhallituksen yleiskirjeessä. Viime vuosikymmenien aikana on kouluruokailun järjestämiselle annettu tarkentavia sisältömäärityksiä ja sen merkitys on muuttunut ravinnon tur-

vaamisen lisäksi yhä enemmän osaksi opetus- ja kasvatustehtävää. (Lintukangas ym. 1999, 68–69; Lintukangas & Palojoki 2012, 37–40.)

Nykyisin kouluruokailulla turvataan, että oppilas saa jokaisena koulupäivänä täysipainoisen, tarkoituksen mukaisesti järjestetyn ja ohjatun maksuttoman aterian. Kouluruokailulla huolehditaan oppilaiden terveydestä ja sillä edistetään oppilaiden kasvua ja kehitystä. Oppilasta ohjataan terveellisten, monipuolisten ja tarkoituksenmukaisten aterioiden koostamisessa. Samalla kouluruokailu edistää koko kouluuyhteisön hyvinvointia ja se toimii sosiaalisena tapahtumana koulupäivän aikana. Kouluruokailu tulisi huomioida myös opetus-, kasvatus- ja oppimistilanteena. Kouluruokailussa on mahdollisuus soveltaa eri oppiaineissa opittuja tietoja ja taitoja. (Lintukangas ym. 2007, 33, 149.)

Tulevaisuudessa kouluruokailuun tulevat vaikuttamaan yhä enemmän yhteiskunnan muutokset ja kansainvälistyminen. Ulkomaalaiset vaikutteet ja eksoottiset elintarvikkeet tulevat näkymään enemmän kouluruokassa ihmisten lisääntyneen matkailun ja Suomeen muuttaneiden ulkomaalaisten johdosta. Suomesta tulee tulevaisuudessa yhä monikulttuurisempi ja yleinen globalisaatioajattelu tulee lisääntymään. Monikulttuurisuuden lisääntymisestä huolimatta tulevaisuudessa tullaan suosimaan yhä enemmän suomalaista lähi- ja luomuruokaa. Uusia ruokalajeja kehitetään lisää ja samalla vanhoja ruokalajeja uudistetaan ja parannetaan. Kouluruokailussa ja yleisesti koko joukkoruuokailussa tulee yleistymään yksilölliset ruokavalio ratkaisut, jotka poikkeavat perusruokavaliosta. Ruuan terveellisyyteen kiinnitetään tulevaisuudessa enemmän huomiota, etenkin painonhallintaa ja sydän- ja verisuoniterveyttä edistävät valinnat korostuvat. (Lintukangas ym. 2007, 150–152.)

Ruokatuotanto tullaan todennäköisesti keskittämään yhä suurempiin valmistuskeittiöihin, joiden paremmat koneet ja laitteet tehostavat työskentelyä ja sen toimivuutta. Elintarviketeknologia kehittyy ja tuottaa uusia ratkaisuja myös kouluruokailuun. Ekologisia menetelmiä, jotka säästävät luontoa ja energiaa tullaan jatkossa kehittämään ja käyttämään enemmän. Ruuan laatuun tullaan kiinnittämään enemmän huomiota ja asiakaslähtöisyys korostuu. Ruokapalvelut tulevat kiinnittämään enemmän huomiota ulkoiseen näkyvyyteen ja imagoon. (Lintukangas ym. 2007, 150–152.)

Electrolux Professional Oy:n johtaja Jarmo HUUHTANEN uskoo, että tulevaisuuden ammattikeittiö on tuotantolaitos, jossa tuleva ja lähtevä logistiikka on toisistaan erillään ja jossa on erilaisia tuotantolinjoja, kuten kylmävalmistusta. Isoissa kaupungeissa ruuan tuotantoa on jo keskitetty, mutta pienimmissä maaseutupaikkakunnissa keskittäminen on hitaampaa, koska ruokailijoita on vähemmän. Tulevaisuudessa ammattikeittiöissä työskentelee vähemmän työntekijöitä kuin ennen, kun suuret ikäryhmät jäävät eläkkeelle, ei heidän tilalleen löydetä riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa. (Huh- takangas 2008.)

Tulevaisuudessa ammattikeittiöt ovat entistä ekologisempia ja tehokkaampia. Uudet älykkäät laitteet helpottavat kokkien työskentelyä, mutta eivät kuitenkaan syrjäytä kokkia ruuanvalmistusprosessissa. Tulevaisuudessa keittiön laitteissa tullaan hyödyntämään samoja käyttöjärjestelmiä kuin älypuhelimissa ja tableteissa. Työntekijät täytyy kuitenkin kouluttaa käyttämään uudenlaisia laitteita, jotta niistä saadaan paras mahdollinen hyöty, koska uudet laitteet ovat suuri investointi keittiöille. (Vainikka 2013, 42–43.)

3.4 Kouluruokailusta tehtyjä tutkimuksia

Kouluruokaa ja etenkin oppilaiden osallistumista kouluruokailuun on tutkittu paljon ja siitä löytyy paljon kirjallisuutta ja muuta materiaalia. Toisaalta suurin osa tutkimuksista käsittelee oppilaiden osallistumista kouluruokailuun ja mitä he syövät kouluruokailussa. Melko vähän on tehty tutkimuksia muista kouluruokailuun liittyvistä asioista. Tässä luvussa on esitelty muutamia tutkimuksia, jotka ovat mielestäni opinnäytetyöni kannalta keskeisiä.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL) teki keväällä 2011 alueellisen kouluterveyskyselyn, johon vastasi noin 89 000 opiskelijaa. Kysely toteutettiin peruskoulun 8.–9.-luokkien oppilaille sekä lukion ja ammattioppilaitosten 1. ja 2. vuoden opiskelijoille. Kouluterveyskyselyn tarkoituksena on koota tietoa nuorten elinoloista, kouluoloista, terveydestä, terveystottumuksista sekä oppilas- ja opiskelijahuollosta. Kouluterveyskyselyn tulokset tukevat nuorten terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tehtävää työtä oppilaitoksissa ja kunnissa. Kyselyn tulosten mukaan noin kolmasosa peruskoulun yläluokkalaisista ja noin neljäsosa toiseen asteen opiskelijoista ilmoitti, ettei syö päivittäin koululounasta. Peruskoulun yläluokkalaista noin 10 % ja toiseen asteen

opiskelijoista noin 7–8 % ilmoitti syövänsä koululounaan korkeintaan kahdesti viikossa. Kyselyn tulosten perusteella eniten parannusta halutaan kouluruuan riittävyteen, kouluruokailun ajankohtaan ja ruokailun varattuun aikaan. Myös ruokailuympäristöön toivottiin parannusta. 6–9 % nuorista oli päässyt vaikuttamaan itseään koskeviin kouluruokailuasioihin.

Keväällä 2003 sosiaali- ja terveysministeriön toteuttamassa selvityksessä tutkittiin 7.–9.-luokkalaisten oppilaiden ruokailua 12 koulussa eri puolilla maata. Selvitys oli jatkoa samoissa kouluissa vuosina 1988, 1994 ja 1998 tehdyille selvityksille. Siihen osallistui vuonna 2003 3028 oppilasta. Oppilaat vastasivat kouluruokailun jälkeisen tunnin aluksi siihen, mitä he olivat syöneet tutkimuksen päivänä koulussa ja aamulla sekä edellisen päivän illalla kotona. Koulujen keittiöhenkilökunnalta kysyttiin kouluruokailun järjestämisestä ja tarjotuista ruoista. Opettajilta kysyttiin heidän osallistumisestaan kouluruokailuun. (Urho & Hasunen 2004, 3.)

Tulosten mukaan kouluruokailuun suhtauduttiin myönteisesti, koska oppilaista 89 % kävi koulun ruokalassa syömässä, lähes kaikki oppilaat (95 %) söivät pääruoan, tytöt huomattavasti enemmän kuin pojat. Tytöt puolestaan söivät salaattia ja leipää poikia paremmin. Pojat joivat maitoa tyttöjä paremmin, mutta koulukohtaiset erot maidon juonissa olivat suuret, enimmillään maidon koulussa joi 68 % ja pienimmillään 31 % oppilaista. Vain 13 % oppilaista söi kaikkia aterian osia: pääruokaa, salaattia, leipää ja maitoa. Erityisruokavaliota noudatti 9 % oppilaista ja määrä on pienempi kuin vuonna 1998. Oppilaat saivat myös vapaasti kommentoida kouluruokaa kyselylomakkeessa. Suurimpana epäkohtana pidettiin huonoja perunoita sekä toivottiin monipuolisempaa ruokavaliota (Urho & Hasunen 2004.)

Irma Tikkasen ohjaamassa tutkimuksessa ja raportissa Asiakaslähtöisen kokonaisvaltaisen kouluruokailumallin kehittäminen (2008) selvitettiin koululaisten, vanhempien, opettajien, kouluterveydenhoitajien ja keittiöhenkilökunnan näkemyksiä kouluruokailun kehittämisestä. Tutkimus toteutettiin neljässä Helsingin alueen koulussa, kyselyyn vastasi 168 oppilasta, 83 vanhempaa ja 43 koulun henkilökuntaan kuuluvaa. Tutkimuksen mukaan koulun johtohenkilöiden, opettajien, terveydenhoitajan ja keittiöhenkilökunnan yhteistyöllä ja arvovalinnoilla voidaan vaikuttaa sekä oppilaiden että vanhempien suhtautumiseen kouluruokaa kohtaan. Tutkimuksessa nousee myös esille, että oppilasta ei kuunnella tarpeeksi, eikä hänen tarpeitaan huomioida riittävästi kou-

luruokailussa. Tikkasen mukaan oppilaiden tarpeita ja mielihaluja on kuunneltava, jotta oppilas söisi kaikki ateriaan kuuluvat osat. (Tikkanen, 2008.)

Myös Margit Kojo (2012) painottaa oppilaiden mukana olon tärkeyttä kun kehitetään kouluruokailua eteenpäin. Uutta näkemystä kouluruokalautaselle saadaan lasten ja nuorten vaikuttamisen kautta, mitä ei ratkaista rahalla, vaan innovatiivisilla näkemyksillä. Oppilaat ottavat mielellään tehtäviä vastaan kun he pääsevät itse mukaan vaikuttamaan omaan kouluruokaansa. Lasten ruokakasvatus edellyttää kokemuksellista osallistumista.

4 KOULUN RUOKAPALVELUHENKILÖSTÖ

Ruokapalveluhenkilöstöllä tarkoitetaan ruokapalveluorganisaation henkilöstöä, joiden työ käsittää kouluruokailutyötä ja/tai muuta ruokapalvelualan työtä. Opetussuunnitelmassa koko koulun henkilökunta mukaan lukien ruokapalveluhenkilöstö sitoutetaan osallistumaan kouluruokailun yhteydessä tapahtuvaan terveyst-, ravitsemus-, ja tapakasvatukseen. Jokaisen koulussa työskentelevän on tiedostettava oma roolinsa kasvattajana ja aikuisen mallina. Erityisesti alaluokkien oppilaat ottavat mallia aikuisista. Jokaisella koulussa työskentelevällä aikuisella on oikeus ohjata oppilasta ja puuttua sopimattomaan käytökseen. Ruokapalveluhenkilöstö on läsnä ruokailutilanteessa, jotta ruokailun ohjaaminen sopii heidän työnkuvaansa. Koulun ruokapalveluhenkilöstö työskentelee keittiössä, jossa ruokatuotantoa säädellään taloudellisesti ja tuotannollisesti hyvin voimakkaasti. Heidän työnsä on hyvin suorittavaa, joten heidän rooliaan oppilaiden kasvattajana ei usein tunnisteta. Usein heidän yhteistyö koulun muiden tahojen kanssa, kuten opettajien ja oppilaiden kanssa jää vähäiseksi. Yksi syy yhteistyön puuttumiseen on keittiön kasvaneet tehokkuusvaatimukset, jolloin aikaa ja energiaa ei usein ole yhteistyöhön muiden koulun tahojen kanssa. (Lintukangas & Palojoki 2012, 44,53.)

4.1 Ruokapalveluhenkilöstön rooli kasvattajana

Koulu yhteisö on todellinen yhteisö. Kukaan ei voi kehittää koulua ja kouluruokailua yksin, vaan siihen tarvitaan kaikkia koulu yhteisön jäseniä. Ruokapalveluhenkilöstön perustehtävä on taata laadukkaat, maukkaat ja turvalliset ateriat suositusten mukaisesti toteutettuna. Koulu on kuitenkin joka tilanteessa opetuksen ja kasvatuksen ympäristö,

joten ovat kaikki koulussa työskentelevät velvollisia tukemaan koulun kasvatuspäämääriä. Vaikka päävastuu koulun kasvatustyöstä kuuluukin opettajille, ruokapalveluhenkilöstön asema kasvattajina, ohjaajina ja aikuisen malleina on vahvistunut. Koulun ruokapalveluhenkilöstölle on tärkeä kertoa ja muistuttaa heidän kasvatusturvallisuudesta, etenkin uusia työntekijöitä valittaessa keittiöön. Ruokapalveluhenkilöstöllä on mahdollisuus opastaa oppilaita terveellisen ja ravitsemuksellisen aterian koostamisessa. He voivat neuvoa oppilaita aterian koostamisessa ruokalassa tai oppitunneilla, joko kertomalla oppilaille tai ohjaamalla oppilaita malliaterioiden ja havainnollistavien kuvien avulla. Heidän on myös tarvittaessa pystyttävä vastaamaan ruokailuun liittyviin kysymyksiin. Myös sivistyneiden tapojen hallinta kuuluu heidän osaamiseensa, kuten katsekontakti, tervehtiminen, hymy sekä ystävällisyys. (Lintukangas ym. 2007, 36, 42–43.)

Heinosen ja Leskisen tutkimuksessa (2010) selvitettiin ammattikorkeakoulun opiskelijaravintolan ruokapalveluhenkilökunnan ajatuksia roolistaan ravitsemuskasvattajana. Tutkimuksesta käy ilmi, että suurin osa haastatelluista ruokapalvelutyöntekijöistä ei koe itseään ravitsemuskasvattajaksi. Ravitsemuskasvatus opiskelijaravintolaympäristössä on haastateltujen mielestä sitä, että tarjotaan terveellisiä ja ravitsemussuositusten mukaisia ruokalajeja. Haastatellut eivät kokeneet itseään ravitsemuskasvattajana, koska eivät pysty itse vaikuttamaan tarjottavaan ruokaan ja ruuan ravitsemukselliseen laatuun. He eivät myöskään suoranaisesti neuvoneet tai opastaneet opiskelijoita ravitsemuksessa. Risku-Norjan ym. (2010,102) mukaan ruokapalveluhenkilökunnalla on mahdollisuus osallistua ruokakasvatukseen. Mahdollisuudet voivat ilmetä hankinnoissa, aterian suunnittelussa ja valinnoissa, opetusyhteistyössä, ruokailutilan ”hiljaisten” viestien välityksessä, ruokailupalvelutilanteiden kohtaamisessa, työnohjauksessa sekä palvelun organisoinnissa. Ruokapalveluhenkilöstön osallistuminen kasvatukseen voi lisätä heidän työn tuottamaa tyydytystä ja ammatillista itsearvostusta.

Ruokapalveluhenkilöstön ammattikoulutukseen ei sisälly kasvatustieteiden opintoja tai oppilaan ohjaamiseen liittyviä opintoja, jolloin heitä ei voida velvoittaa osallistumaan kasvatustieteiden ja ohjaamistyöhön ilman perehdytyskoulutusta. Kouluruokailuhenkilöstölle on tarjolla lisäkoulutusta oppilaiden ohjaamiseen ja kasvattamiseen, mutta usein ongelmana sen järjestämisessä on rahoituksen puute. (Lintukangas ym. 2007, 43.) Yksi ruokapalveluhenkilöstön lisäkoulutusmahdollisuus on Taitavaksi Ruokapalveluosajaksi nimetty koulutusohjelma, mistä useimmiten käytetään nimitystä TaRu- koulutus.

Koulutus sai alkunsa kouluruokailuhenkilöstön aloitteesta ja toivomuksesta. Koulutus on suunniteltu työn ohessa suoritettavaksi ja on kestoaltaan vuoden mittainen (8 op). Koulutus sisältää neljä kahden päivän lähiopetusjaksoa sekä niiden välillä tehtäviä oppimistehtäviä. Koulutuksen tavoitteena on ruokapalveluhenkilöstön tiedon lisääminen kasvatuksesta ja opastaa heitä toimimaan kasvattajana. Tavoitteena on myös antaa valmiuksia muuttaa ja kehittää itseään ja samalla koko työyhteisöä. Keskeistä on oppimiseen kannustaminen. Koulutukseen osallistujia ohjataan ajattelemaan, miten jokaisen työ on osa kokonaisuutta. Ideana koulutuksessa on, että tehtävät tehdään jokaisen työyhteisöä hyödyntäen ja opituista asioista raportoidaan oman työyhteisön jäsenille. (Lintukangas & Palojoki 2012, 105–106.)

Seija Lintukankaan tutkimuksessa Kouluruokailuhenkilöstö matkalla kasvattajaksi (2009) tutkitaan muuttuivatko TaRu- koulutukseen osallistuneiden käsitykset roolistaan kasvattajana ja miten koulutus vaikutti siihen. Lisäksi tutkimuksessa selvitetään toteutuivatko koulutuksen tavoitteet ja millaisia muutoksia kouluyhteisössä ilmeni TaRu- koulutuksen jälkeen. Tutkimuksessa todetaan, että TaRu -koulutuksessa kouluruokailuhenkilöstö on omien käsitystensä mukaan oppinut ja kasvanut kasvattajatehtävään sekä sitoutunut työhönsä uudella tavalla, mikä heidän itsensä sekä rehtorien käsitysten mukaan näkyy myös kouluyhteisössä. Kouluruokailuhenkilöstön sitoutuminen ja osallistuminen kasvattamiseen koulun opetus- ja kasvatustavoitteiden mukaisesti voidaan nähdä myös eheyttävän osaltaan lasten ja nuorten aikuisturvaverkkoa.

Kouluissa jossa oppilaat pääsevät työskentelemään koulun keittiöön työelämään tutustumisjaksoilla (tet), on saatu hyviä kokemuksia ruokapalvelutyön arvostamisessa. Oppilaat oppivat myös huolehtimaan osaltaan ruokalan siisteydestä ja arvostavat kenties ruokaa ja sen tekijöitä enemmän kuin ennen tutustumisjaksoa. Oppilaat ja ruokapalveluhenkilökunta tutustuvat toisiinsa, joka parantaa usein oppilaiden käytöstä ruokalassa, koska tutun ihmisen nähden ei haluta käyttäytyä huonosti. Tutustumisjakson aikana oppilaat tutustuvat myös lähemmin ruokapalveluammattiin. Ruokapalveluhenkilöstön on syytä muistaa, että heidän antama kuva ruokapalvelutyöstä voi osaltaan vaikuttaa nuorten ammatinvalintoihin. (Lintukangas ym. 2007,31.)

4.2 Ruokapalveluhenkilöstön rooli asiakaspalvelijana

Kouluruokailun järjestäminen kouluissa on ollut viime vuosikymmeninä usein kaava- maista ja vuodesta toiseen ruokaa on tehty suurin piirtein samalla tavalla ja samoilla resepteillä. Keittiöiden toiminta on ollut hyvin tuotantokeskeistä kasvaneiden tehok- kuusvaatimusten takia. Keittiön tehokkuutta on mitattu ruuan määrällä eli kuinka pal- jon keittiö pystyy valmistamaan ruokaa. Usein ajatellaan, ettei koulunkeittiöllä ole todellisia kilpailijoita. Kilpailijoita kouluruualle ovat kuitenkin lähikioskit ja pikaruo- kapaikat. Kouluruokailun on siis myös markkinoitava itseään ja säilytettävä omat kan- ta- asiakkansa eli oppilaat ja koulun henkilökunta. (Lintukangas ym. 2007, 55–57.)

Asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys ovat nykypäivänä tärkeä osa kaikkea palvelu- toimintaa, myös kouluruokailua. Ruokapalveluhenkilöstöltä se edellyttää uutta asen- noitumista työhönsä, muutosvalmiutta ja toiminta- ajatuksen selkeyttämistä. Asiak- kaista ja heidän tarpeistaan täytyy olla aidosti kiinnostunut. Spontaania palautetta keit- tiöhenkilökunta saa päivittäin, mutta sen lisäksi on tärkeää säännöllisesti kartoittaa asiakastyytyväisyyttä ja asiakkaiden toiveita. Asiakastyytyväisyyttä voidaan selvittää monin keinoin, yksi käytetyin menetelmä on oppilaille ja opettajille jaettava asiakas- tyytyväisyyskysely. Kyselyn tulosten perusteella keittiö saa tietää kehittämistarpeensa. Tärkeää on, että asiakkaiden toivomuksiin ja palautteisiin reagoidaan ja toimitaan ti- lanteen edellyttämällä tavalla. Negatiivinen palaute on arvokasta palautetta keittiölle ja samalla se luo haasteita palvelujen kehittämiseen. Kouluruokailun järjestämistä ohjaavat suositukset ja ravitsemistavoitteet. Keittiön ammattitaito mitataankin siinä, kuinka hyvin se onnistuu yhdistämään omat tavoitteensa ja asiakkaiden odotukset. Asiakkaan kuuleminen ei kuitenkaan aina tarkoita sitä, että kaikki oppilaiden toiveet toteutetaan. Ruokapalveluhenkilöstön on myös osattava kertoa ja perustella oppilaille, miksi terveellisiä ruokia tarjotaan koulussa. Tällä tavoin keittiö pystyy yhdistämään omat tavoitteensa ja ottamaan huomioon myös oppilaiden toiveet. Erityisen tärkeää on siis vuorovaikutus keittiön ja heidän asiakkaidensa välillä. (Lintukangas ym. 2007, 55–57.)

Erityisen tärkeää kouluruokailussa on myös muistaa, minkälainen mielikuva ruokaili- jalle jää kunkin aterian jälkeen. Oppilaan huomioiminen heti aluksi tervehtimällä ja hymyilemällä luo hyvän pohjan onnistuneelle vuorovaikutukselle. Monelle oppilaalle keittiöhenkilökunnan olemus, ilmeet, eleet, äänensävy ja -paino merkitsevät enemmän kuin itse ruoka. Ruokapalveluhenkilöstön ulkoinen olemus, kuten siisti ja huoliteltu pukeutuminen viestittää myös osaltaan ruuan laadusta. Ystävällisyydellä ja myöntei-

sellä olemuksella keittiöhenkilökunta saa usein tyytyväisiä asiakkaita. Oppilaille muodostuu käsitys kouluruokailusta suurimmilta osilta siitä, miten he kokevat ruokailuhetken, keittiöhenkilökunnalta saamansa kohtelun ja miljöön. (Lintukangas ym. 2007, 55–57.) Tutkimuksen mukaan ruokapalveluhenkilökunnalle olisi hyvä järjestää asiakaspalvelukoulutusta, jolla taattaisiin yhtenäinen käytäntö asiakkaiden kohtaamisessa palvelutilanteessa. Koulutuksen avulla saataisiin nostettua myös ruokapalveluhenkilöstön yhteishenkeä, joka näkyy myös osaltaan palvelun laadussa. Koulutuksessa olisi hyvä käydä läpi ruuan tarjoamisen työskentelytavat sekä puhetyyli ja käyttäytyminen asiakaspalvelutilanteessa. (Keränen 2011, 42.)

4.3 Kouluruoka hankkeet

Koulun ruokapalveluhenkilöstöä kannustetaan tuottamaan hyvää ja laadukasta kouluruokaa erilaisissa hankkeissa. Yksi niistä on maa- ja metsätalousministeriön rahoittama ja Ammattikeittiöosaajat ry:n koordinoima Herkkuammatti laatuketjuhanke. Herkkuammatti-kampanjan tavoitteena on vuoden 2013 aikana nostaa kouluruoan ja sen tekijöiden arvostusta. Herkkuammatti -kampanja on vuonna 2012 toteuttanut alan ammattilaisille reseptikilpailun ja ylläpitänyt sivustoa Herkkuammatti.fi sekä osallistunut erilisiin tapahtumiin. (Ammattikeittiöosaajat 2013.)

Ammattikeittiöosaajat ry:n alkuvuonna 2013 lanseeraama Kouluruokadiplomi on osa herkkuammatti kampanjaa. Kouluruokadiplomin tavoitteena on edistää suomalaisen kouluruokailun korkeaa tasoa ja kohottaa kouluruoan tekijöiden ja koko koulu yhteisön imagoa terveellisen ja maittavan ruoan tarjoajina. Jotta koulu voisi ansaita diplomin, on sen täytettävä itse- arviointiin perustuvan kysymyssarjan väittämät. Tarkistuslistassa on 45 kohtaa, ja se sisältää kysymyksiä laadukkaan kouluruokailun eri osa-alueista. Kysymyksiin tulee vastata 85-prosenttisesti oikein, jotta koulu voi ansaita kouluruokadiplomin. Diplomin saaneet kouluravintolat henkilökuntineen osoittavat vanhemmille, koululaisille ja kouluhenkilökunnalle välittävänsä aidosti kouluruokailutilanteen laadusta ja tasosta. Diplomia voi myös hyödyntää ruokapalvelujen markkinoinnissa. (Kouluruoka diplomi 2013.)

Suomessa järjestään tänä vuonna toista kertaa valtakunnallinen kouluruokakilpailu. Kilpailun tarkoituksena on lisätä kouluruoan kunnioitusta, löytää uusia reseptejä ja tuoda arvostusta koulunkeittiön ammattilaisille. Kilpailussa kouluruoan parissa työs-

kentelevät kohtaavat toisensa, löytävät uusia reseptejä sekä uusia keskusteluita työtään inspiroimaan. Kilpailussa kolmihenkiset tiimit suunnittelevat reseptit keitolle, kasvisruoalle sekä liha- tai kalaruoalle. Yhden aterian raaka-aineiden hinta saa olla noin yhden euron. Olemassa olevia, hyväksi todettuja reseptejä voi myös käyttää. Kaikki finaalin reseptit annetaan koulunkeittiöiden käyttöön. Kilpailun järjestää Campbell Soup Finland Oy / IsoMitta. (Parempaa kouluruokaa.fi 2013.)

5 RUOKAPALVELUT

”Joukkoruokailulla tarkoitetaan kodin ulkopuolella tapahtuvaa järjestettyä ruokailua, jota toteuttavat julkinen sektori ja yksityiset ruokapalveluyritykset. Joukkoruokailusta voidaan käyttää myös termiä ruokapalvelu, kun halutaan korostaa asiakaspalvelun osuutta ruokailutapahtumassa.” (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2013). Julkisen hallinnon kuten kuntien, kuntayhtymien ja valtion ruokapalveluiden piiriin kuuluvat esimerkiksi päiväkodit, koulut, varuskunnat, sairaalat ja terveyskeskukset. Niitä ylläpidetään verovaroin. Ne pyrkivät toiminnassaan kannattavuuteen ja tuottavuuteen, mutta eivät tavoittele voittoa. Niiden keittiöiden toiminta-ajatuksena on edistää organisaation yhteiskunnallisten tavoitteiden toteutumista. (Lampi, Laurila & Pekkala 2009, 9.)

Ruokapalvelut kuuluvat lähes jokaisen suomalaisen arkipäivään. Vuonna 2012 kodin ulkopuolella syötiin 889 miljoonaa ruoka-annosta. Jos ne jakautuisivat tasaisesti, jokainen suomalainen söisi melkein joka toinen päivä kodin ulkopuolella, keskimäärin 165 ateriaa vuodessa. (Taloustutkimus 2012.) Vuonna 2009 julkisista ruokapalveluista eniten aterioita tuottivat koulunkeittiöt, noin 40 % kaikista julkisista ruokapalveluista (Kuluttajatutkimuskeskus 2011). Ruokapalvelut ovat mukana ihmisen jokaisessa elämänvaiheessa, päiväkodista vanhusten ateriapalveluun. Keski-ikäinen suomalainen syö noin 26 000 ateriaa kodin ulkopuolella elämänsä aikana. (Mertanen & Väisänen 2012.)

5.1 Ruokapalvelutoiminta

Ruokapalvelutoiminnan tavoitteena on toiminnan laatu, joka koostuu ruuan kokonaislaadusta sekä palvelun ja palveluympäristön laadusta. Toiminnan laatua on, että tuotteet ja palvelut tuotetaan ammattitaitoisesti, tuloksellisesti ja kannattavasti, jolloin

asiakaan mielestä hinta-laatusuhde on sopiva Ruokapalvelut tuottavat asiakkailleen elämyksiä sekä uudistavat ja kehittävät heidän makutottumuksia sekä edistää asiakkaidensa terveyttä. Ne antavat myös malleja ja esimerkkejä ruokalajeista ja niiden tarjoilusta jokaisen yksityiseen ruokatalouteen. (Lampi ym. 2009, 9–12.) Kuluttajatutkimuksen vuonna 2011 tekemän selvityksen mukaan julkisilla ruokapalveluilla on mahdollisuus vaikuttaa kuluttajien ruokavalintoihin hyvää esimerkkiä näyttämällä. Lounasruualla on ruokatottumuksia ohjaava sekä ravitsemuskasvatusta edistävä merkitys. Moni suomalainen syö päivän ainoan kokonaisen aterian kodin ulkopuolella. (Kuluttajatutkimuskeskus 2011, 14–15.)

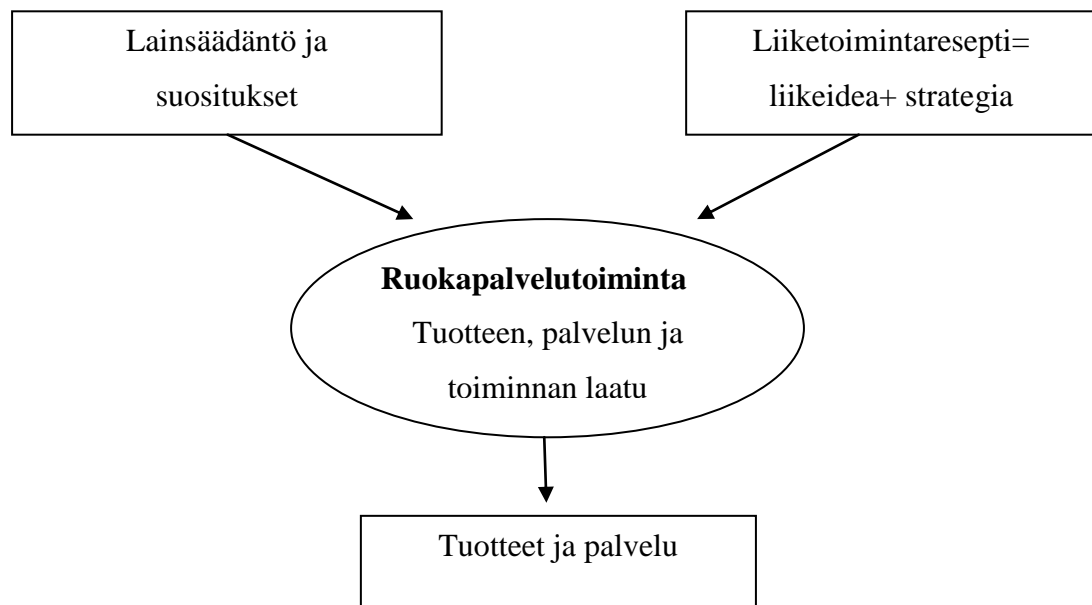
Ruokapalvelutoiminnalla on yhteiskunnassa myös huomattava taloudellinen ja yhteiskunnallinen merkitys. Ammattikeittiöt käyttävät paljon elintarvikkeita ja heidän hankinnoillaan on suuri merkitys monille yrityksille, jotka tuottavat ja toimittavat raaka-aineita. Heidän toimintansa edistää tällä tavoin alkutuotantoa ja elintarviketeollisuutta. Ammattikeittiöt ovat myös merkittäviä työllistäjiä. Ne työllistävät paitsi keittiössä työskenteleviä, myös tavaroiden toimittajia sekä koneiden, laitteiden ja työvälineiden valmistajia ja huoltajia. (Lampi ym. 2009, 9–12.)

Ruokapalvelulle on ominaista, että ruoka tarjotaan välittömästi ruuan valmistuksen yhteydessä tai se kuljetetaan valmistuskeittiöstä eri jakelupisteisiin tai kotona ruokailville asiakkaille. Jakelupisteitä voivat olla esimerkiksi koulut, päiväkodit tai vanhainkodit. Tarjoaminen ja asiakaspalvelu ovat ruokapalvelun asiakkaalle näkyvää osaa. Ruokapalvelun asiakkaalle näkymätöntä osaa on muun muassa suunnittelutyö, toteutus, seuranta ja kehitystyö. (Lampi ym. 2009, 9–11.)

Ruokapalveluiden tuottamista ohjaavat liikeidea ja toiminta-ajatus. Toiminta-ajatus kertoo miksi yritys tai organisaatio on olemassa ja mitkä ovat sen tavoitteet. Liikeidea tarkoittaa toiminta-ajatusta. Se määrittelee, keitä ovat yrityksen tai organisaation asiakkaat, mitkä ovat asiakkaalle tarjottavat tuotteet ja palvelut ja millä tavalla ne toteutetaan. Liikeidean ja toiminta-ajatuksen lisäksi ruokapalvelutoimintaa säätelevät lainsäädäntö ja suositukset (Kuvio 1.). Erityisesti julkisen sektorin keittiöitä ohjaavat ravitsemussuositukset. Suositukset ohjaavat aterioiden sisältöä ja koostumusta, jolloin ne ohjaavat myös ruokalistojen suunnittelua ja raaka-aineiden hankintoja. Elintarvikelainsäädäntö sisältää esimerkiksi raaka-aineiden jäljitettävyyteen ja omavalvontaan liittyvät määräykset, jotka varmistavat hygieenisyyden ruokapalveluiden tuottamises-

sa. Työturvallisuuslainsäädäntö säätelee ammattikeittiössä esimerkiksi turvallisia työolosuhteita sekä koneiden ja laitteiden turvallisuutta. Määräykset ohjaavat silloin myös koneiden ja laitteiden hankintaa, keittiön suunnittelua ja työmenetelmiä. (Lampi ym. 2009, 9–11.)

Ruokapalveluita tuottavat yritykset ja organisaatiot voivat ottaa käyttöön myös vapaaehtoisesti erilaisia ohjelmia, standardeja tai sertifikaatteja, jotka vaikuttavat ruokapalveluiden suunnitteluun ja toteutukseen. Niiden kautta asiakkaille voidaan kertoa omasta toiminta-ajatuksista ja toiminnan linjauksista. Näitä vapaaehtoisia merkkejä ovat esimerkiksi joutsenmerkki, Portaat luomuun -diplomi ja Hyvää Suomesta -tunnus. Asiakkaille voi myös antaa asiakaslupauksia ilman virallista merkkiä. Asiakaslupaus voi olla esimerkiksi lupaus käyttää vain suomalaisia, mahdollisimman lähellä tuotettuja vihanneksia. (Taskinen 2007, 23.)



KUVIO 1. Ruokapalvelun kokonaissuunnitteluun vaikuttavat tekijät (Taskinen 2007,23.)

5.2 Ammattikeittiöt

Ruokapalveluja tuottavia keittiöitä kutsutaan ammattikeittiöiksi. Ruokapalveluja tuottavat ammattikeittiöt voidaan jaotella julkisen, yksityisen ja henkilöstöravintolasektorin ammattikeittiöiksi. Ammattikeittiöitä ovat esimerkiksi oppilaitosten

ja sairaaloiden keittiöt, joista voidaan käyttää myös nimitystä suurkeittiö tai suurtalous. Suomessa on noin 22 000 ammattikeittiötä, jotka valmistavat vuosittain yli 800 000 annosta. (Lampi ym. 2009, 9,12.)

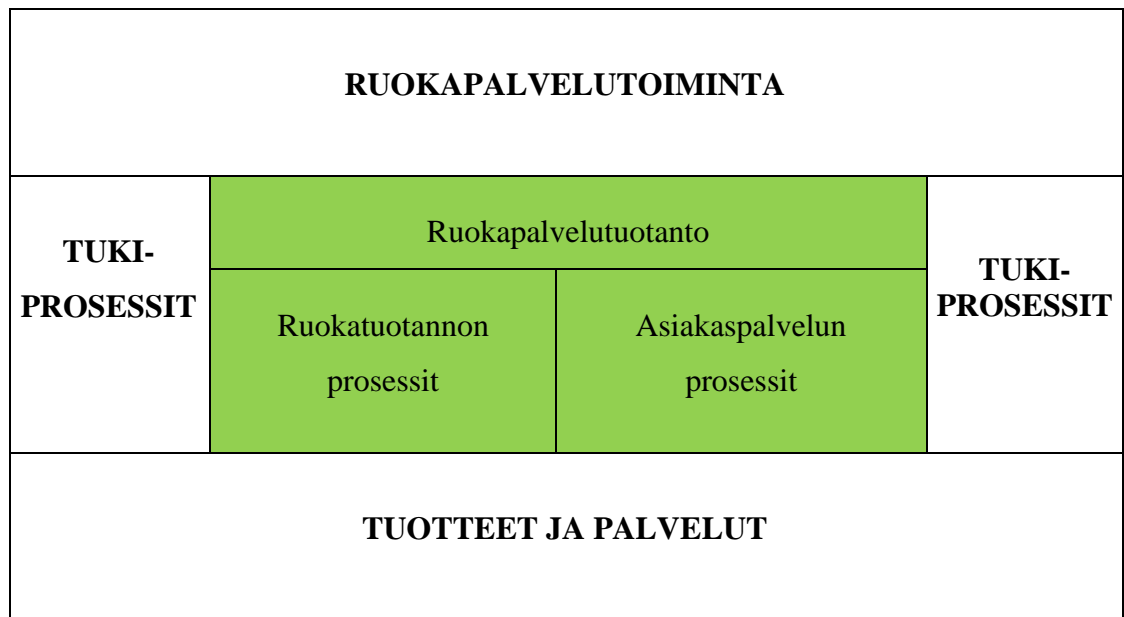
Ammattikeittiöt voidaan jakaa toimintaperiaatteensa mukaan valmistuskeittiöihin, keskuskeittiöihin, palvelu- ja viimeistelykeittiöihin sekä jakelukeittiöihin. Valmistuskeittiössä ruoka valmistetaan alusta asti itse. Keittiössä voidaan käyttää valmiiksi esikäsiteltyjä raaka-aineita tai ne voidaan esikäsitellä itse. Ruoka tarjoillaan yleensä heti valmistuksen jälkeen tai se varastoidaan myöhempää käyttöä varten. Kaikista ammattikeittiöistä valmistuskeittiöitä on Suomessa lukumäärältään eniten. Ravintolan keittiö on yksi tyypillinen esimerkki valmistuskeittiöstä. (Lampi ym. 2009, 13–14.)

Keskuskeittiöissä ruokaa valmistetaan useisiin eri paikkoihin, kuten kouluihin ja päiväkoteihin. Ruoka voidaan toimittaa jakelu-, palvelu-, ja viimeistelykeittiöihin kuumana, kylmänä tai jäädytettynä. Ruoka voidaan tehdä myös vain osittain valmiiksi, jolloin palvelu- ja viimeistelykeittiöt valmistavat sen loppuun. Keskuskeittiöt ovat nykypäivänä melko suuria ja niiden koot ovat kasvusuunnassa, kun yhä useamman keittiön toiminta keskitetään keskuskeittiöihin. (Lampi ym. 2009, 13–14.)

Palvelu- ja viimeistelykeittiössä jäädytetyt ja pakastetut ateriat kuumennetaan ja viimeistellään. Useimmiten salaattit ja muut lisäkkeet valmistetaan itse keittiössä. Jakelukeittiössä ei puolestaan ole ollenkaan ruuanvalmistusta, jolloin siellä tarjoillaan keskuskeittiöstä tullut kuuma tai muuten tarjoiluvalmis ruoka. (Lampi ym. 2009, 13–14.)

5.3 Ruokapalvelutoiminta prosessina

Ruokapalvelujen tuottaminen on monitasoinen prosessi, joka sisältää asiakkaalle tarjottavan tuotteen eli annoksen tai aterian sekä tarjoiluun liittyvän palvelun. Toiminnan hahmottaminen prosessina luo mahdollisuuden toiminnan kehittämiseen. Ruokapalveluiden tuottamisesta käytetään nimitystä ruokapalvelutoiminta, joka on ruokapalvelutuotannon prosessien ja sen mahdollistamiseksi tarvittavien tukiprosessien muodostama kokonaisuus (Kuvio 2.). (Saarela, Hyvönen, Määttä & Wright 2010, 344.)



KUVIO 2. Ruokapalvelutoiminnan kokonaisuus (Taskinen 2007, 18.)

Ruokapalvelutuotanto koostuu ruokatuotantoon ja asiakaspalveluun liittyvien prosessien suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta. Ruokatuotannon prosessit ovat ruuanvalmistuksen suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan liittyviä prosesseja. Asiakaspalvelu prosessit liittyvät annoksien tai aterioiden asiakkaille tarjoiluun. Ruokapalvelutoimintaan kuuluvat myös tukiprosessit, esimerkiksi taloushallinta-, ja henkilöstöhallintaprosessit. (Lampi ym. 2009, 17–19.) Tukiprosessit tukevat ja mahdollistavat ydinprosessin toiminnan. Ruokatuotantoprosessi on ruokapalvelutoiminnan ydinprosessi. Ydinprosessi tarkoittaa yleisesti prosessia, jonka avulla tuotetaan tuote tai palvelu asiakkaalle. Ydinprosessi alkaa asiakkaan tarpeesta ja päättyy, kun asiakas on vastaanottanut palvelun tai tuotteen ja antanut siitä palautteen. Ydinprosessi jakautuu toiminnoiksi, joita kutsutaan pääprosesseiksi. Pääprosessit jakautuvat puolestaan osaprosesseiksi. Osaprosessit ovat keskenään rinnakkaisia tai limittäisiä eli niitä ei voida jakaa tärkeys järjestykseen. (Sivonen & Typpönen 2006, 15.)

Ruokatuotannon pääprosessit ovat:

1. Ruokatuotannon kokonaissuunnittelu
2. Ruokatuotevalikoiman hallinta
3. Ruokatuotannon toteutuksen suunnittelu
4. Ruokatuotannon toteutus
5. Toteutuksen seuranta

Ruokatuotannon kokonaissuunnittelulla tarkoitetaan yrityksen tai organisaation johdon päätöksiä ja linjauksia ruokapalvelutoiminnasta. Ne noudattavat toiminta-ajatusta sekä liikeideaa ja ohjaavat prosessien suunnittelua, toteutusta ja seurantaa. Ruokatuotevalikoiman hallintaan kuuluvat ruokalistasuunnittelu, tuotekehitys, tavarantoimittajien kilpailutus ja raaka-aineiden hankinta. Se on pääasiassa suunnittelutyötä, jonka tarkoituksena on hallita ja ylläpitää asiakkaille tarjottavaa ruokatuotevalikoimaa sekä uudistaa, kehittää ja päivittää valikoimaa ja siihen liittyviä tietoja. Ruokatuotannon toteutuksen suunnitteluun liittyviä prosesseja ovat resurssien käytön suunnittelu (esimerkiksi työntekijöiden työaika ja laitteiden käyttö), ruokatuotannossa tarvittavien raaka-aineiden tilaaminen ja ruoanvalmistuksen etenemisen suunnittelu (esimerkiksi esivalmistelut ja työnjako). Ruokatuotannon toteutus osaprosesseja ovat ruuan valmistus, jakelu tai tarjoilu asiakkaille, raaka-aineiden vastaanotto ja raaka-ainevaraston hallinta. Näihin sisältyy paljon käytännön työtä, jonka aikana kerätään tuotannon onnistumisesta tärkeää tietoa, jonka avulla kehitetään jatkossa ruokatuotantoa ja sen suunnittelua. Toteutuksen yhteydessä kerätään suurin osa keittiön omavalvonta aineistosta. (Lampi ym. 2009, 17–21.)

Seuranta on tiedon keräämistä ruokatuotannosta sen eri vaiheissa. Seurannan avulla saadaan tietoa ruokatuotanto prosessin onnistumisesta ja siinä käytetyistä tuotantopanoksista kuten tehdyt työtunnit, ostetut ja käytetyt raaka-aineet, muut kustannukset ja hävikin määrä. Seuranta kertoo myös työn tuloksen kuten toteutuneen menekin. Tuotantoa voidaan seurata kirjaamalla tietoa muistiin esimerkiksi valmistusmääristä, menekistä ja asiakasmääristä. Tietotekniikka helpottaa tiedon tallentamista ja hyödyntämistä. Myös keittiöhenkilöstön ja asiakkaiden palaute ovat osa seurantaa. Seurannan tuottaman tiedon avulla tuotantoprosessia voidaan kehittää. (Lampi ym. 2009, 17–21.)

5.4 Ruokapalvelut kouluissa

Kouluruokailu on asiakasmääriltään suurin kunnan ruokapalvelusektoreista. Lakisääteinen ja ilmainen koululounas on kuntalasilta huomattava sosiaalinen ja perhepoliittinen etu. Kunnilla on vapaus päättää kouluruokailun järjestämisestä, kuitenkin lakisäädösten vähimmäisvelvoitteiden rajoissa. Yksittäinen kouluateria tuotetaan hyvin pienin kustannuksin, mutta kouluruokailu muodostaa kuitenkin huomattavan menoerän koulutoimen taloudessa. Ruokailun osuus on keskimääräisesti noin 10–11 % oppilas-

kohtaisista kustannuksista. Vuonna 2010 kunnat käyttivät yhteen kouluateriaan keskimäärin 2,73 euroa (Kuntaliitto 2011). Ateriakohtaiset hinnat vaihtelevat kuitenkin kunnissa suuresti. Hintavertailua vaikeuttaa se, että laskentatavat eroavat kunnissa toisistaan, jolloin hintavertailua on vaikea suorittaa. Jotkut kunnat ilmoittavat kouluaterian hintana ainoastaan elintarvikekustannukset, jotka kattavat vain noin 40 % aterian kokonaiskustannuksista. (Lintukangas ym. 2007, 49.)

Maamme kuntien kiristyneen taloustilanteen takia, myös kouluruokailu velvoitetaan mahdollisimman kustannustehokkaaseen ja kilpailukykyiseen tuottamiseen. Kustannuksien alentamisen paineen takia ei kuitenkaan kannata tinkiä kouluaterian ravitsemuksellisesta laadusta. Koululaisten kasvuiässä saama täysipainoinen ravinto näkyy yksilön hyvinvoinnissa ja myöhemmin koko aikuisväestön terveyden tilassa. Mikäli kouluruokailusta säästetään nyt, se voi kostautua muutaman vuoden kuluttua kasva-neina terveydenhuollon kustannuksina. Kunnan ruokapalveluiden kustannustehokas toiminta edellyttää kokonaisvaltaista toiminnan tarkastelua ja johtamista. Toimintaa voidaan kehittää, kun tiedetään mahdollisimman tarkasti toiminnan nykytila; heikkou-det, vahvuudet, uhat ja mahdollisuudet. Mikäli kunnan oma tuotantokapasiteetti ei riitä tuottamaan ruokapalveluita, voi kunta hankkia ne myös ostopalveluna. (Lintu-kangas ym.2007, 49–51.)

Nykypäivänä kunnalliset palvelut ovat muutosvaiheessa. Ruokapalvelut ovat useassa kunnassa muutoksen edelläkävijöitä. Useissa kunnissa on tavoitteena yhdistää kaikki kunnan ruokapalvelusektorit omaksi organisaatioksi. Suomen kuntaliiton vuonna 2011 tekemän selvityksen mukaan 90 %:ssa kunnista ruokapalvelut on valtuutettu yhdelle tuottajaorganisaatiolle, vuonna 2004 vastaava osuus oli 50 %. (Kuntaliitto & Finnish Consulting Group 2011).

Toiminta voidaan keskittää nettobudjetoiduksi taseyksiköksi, kunnalliseksi liikelai-tokseksi tai osakeyhtiöksi. Taseyksikössä liiketoiminnan tulot ja menot tai niiden ero-tus ovat kunnan sitovia eriä. Rahoitus hoidetaan verorahoituksena ja toiminnan tavoit-teena ei ole tuottaa voittoa. Mahdollinen alijäämä kustannetaan verorahoilla. Liikelai-toksen kirjanpito on puolestaan erillään kunnan talousarviosta. Liikelaitoksen oma tilinpäätös yhdistetään kunnan tilinpäätökseen. Rahoitus voi muodostua tulo- ja laina-rahoituksesta. Tulostavoitteesta päättää kunta, liikelaitoksella voi olla tietty tulosvaa-timus. Liikelaitoksella on oma johtokunta. Osakeyhtiö on osa kunnan kuntakonsernia,

jonka talous on kuitenkin täysin erillään kunnan taloudesta. Tavoitteena on tuottaa voittoa, josta omistajilla on mahdollisuus saada osinkoja. Päättäntävaltaa käyttää yhtiökokous. Kunta valitsee toimitusjohtajan ja hallituksen edustajat. (Lintukangas ym.2007, 49–51.)

Edellä mainituissa organisaatiovaihtoehdoissa on etuna se, että kaikki ruokapalvelun toimintakustannukset saadaan näkyviin ja tietoon. Ruokapalvelun eriyttäminen lisää vaikutusmahdollisuuksia oman toiminnan kehittämiseen, joka motivoi ruokapalveluhenkilöstöä työskentelemään sitoutuneesti ja tuloksekkaasti. Kokemus on osoittanut kaikkien kunnan ruokapalveluiden yhdistämisen oikeaksi ja kustannustehokkaaksi tavaksi toimia. Sen etuna pidetään muun muassa, että organisaation rakenne selkeytyy, toiminnat yhdenmukaistuvat ja tehostuvat, kustannustehokkuus ja kilpailukykyisyys paranevat, päällekkäinen työ poistuu, henkilökunnan yhteistyö lisääntyy, ammatitaito paranee ja ruokapalveluiden identiteetti korostuu. (Lintukangas ym.2007, 49–51.)

6 TEEMAHAASTATTELU TUTKIMUSMENETELMÄNÄ

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jonka lisäksi työssäni on myös toiminnallinen osuus eli esittelymateriaalit oppilaille. Tutkimuksen toteuttamisen sekä esittely materiaalien tiedonkeruumenetelmä toimii tässä opinnäytetyössä teemahaastattelut, jotka toteutin yksilöhaastatteluina. Valitsin teemahaastattelun tiedonkeruumenetelmäksi, koska etukäteen oli vaikea ennakoida haastateltavien vastauksia erilaisten toimintatapojen takia. Teemahaastattelu mahdollistaa kysymysten tarkemman muotoilun ja lisäkysymysten esittämisen haastattelutilanteessa. Haastattelin kolmea eri henkilöä erikseen, koska kysymykset olivat hieman erilaisia jokaiselle haastateltavalle.

6.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen, jolloin ajatellaan todellisuuden olevan moninainen. Tutkimuksessa on otettava kuitenkin huomioon, ettei todellisuutta voi pirstoa mielivaltaisesti osiin. Kva-

litatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tutkimuksen tarkoituksena ja päämääränä on löytää tai paljastaa tosiasioita, eikä todentaa jo olemassa olevia väittämiä. Kvalitatiivinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa ja aineisto kootaan todellisissa ja luonnollisissa tilanteissa, jolloin suositaan ihmistä tiedon keruun lähteenä. Aineiston hankinnassa suositaan metodia, jossa tutkittavien näkökulmat ja ”ääni” pääsevät esille. Tällaisia metodeja ovat esimerkiksi erilaiset haastattelut ja havainnoinnit. Tutkimuksessa kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti ja käsitellään tapauksia ainutlaatuisina. (Hirsjärvi ym. 2009, 161,164)

Laadullisessa tutkimuksessa kerätään aineistoa, joka tekee mahdollisimman monenlaiset tarkastelut mahdollisiksi. Ominaista aineistolle on siis ilmaisullinen rikkaus, monitasoisuus ja kompleksisuus. Aineistoa tarkastellaan kokonaisuutena, jolloin lähtökohdana ei ole teoria tai hypoteesin testaaminen vaan aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. (Alasuutari 2011, 38)

6.2 Haastattelu

Haastattelu on yksi käytetyimpiä tiedonkeruu menetelmiä. Haastattelu on yhdenlaista keskustelua, jossa kuitenkin molemmat osapuolet eivät ole samanlaisessa asemassa kysymysten ja vastausten esittäjinä. Haastattelussa haastattelijalla on rooli ohjata keskustelun kulkua ja haastateltavalla on rooli vastata haastattelijan kysymyksiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 207.) Haastattelu on menetelmänä hyvin joustava ja se sopii moniin erilaisiin tutkimuksiin. Haastattelussa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Tällainen tilanne mahdollistaa, että tiedonhankintaa voi suunnata itse tilanteessa. Haastattelussa on myös mahdollista saada esiin vastausten taustalla olevia motiiveja. Haastattelijan tehtävänä on siis välittää kuvaa haastateltavan ajatuksista, käsityksistä, kokemuksista ja tunteista. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34,41.)

Haastattelu eroaa spontaanista keskustelusta sillä, että haastattelulla on tietty päämäärä. Haastattelijalla on tiedon intressi, jonka vuoksi hän tekee kysymyksiä ja aloitteita, kannustaa haastateltavaa vastaamaan, ohjaa keskustelua ja fokusoii sitä tiettyihin teemoihin. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 23.)

Haastattelut voidaan jakaa strukturoituihin ja strukturoimattomiin haastatteluihin, joista on käytetty myös nimityksiä standardoitu ja standardoimaton. Lomakehaastattelu edustaa standardoitu haastattelu, jossa kysymykset ovat valmiina vastausvaihtoehtoineen ja jotka esitetään kaikille haastateltaville samanlaisina ja samassa järjestyksessä. Strukturoimaton haastattelu eli avoin haastattelu muistuttaa eniten vapaata keskustelua. Siinä ei ole tarkkoja kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja valmiina. Haastattelun rakenne muotoutuu haastateltavan ehdoilla. Sekä haastatteliija että haastateltava ohjaavat keskustelua tiettyihin suuntiin omilla mielipiteillään ja puheenaiheillaan. Strukturoitujen ja strukturoimattomien haastattelujen välissä on puolistrukturoidut eli puolistandardoidut haastattelut. Yksi tunnetuin puolistrukturoitu haastattelu muoto on teemahaastattelu, jossa haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 11–12)

6.3 Haastattelun edut ja haitat

Haastattelun etuna muihin tiedonkeruumenetelmiin verrattuna on, että haastattelutilanteessa voidaan säädellä aineiston keruuta joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla. Haastattelutilanteessa kysymyksiä ja niiden järjestystä voidaan muuttaa tai voidaan kysyä jotain sellaista mitä ei ollut etukäteen suunniteltu. Myös aineistontulkinta mahdollisuudet ovat suuremmat moniin muihin menetelmiin verrattuna. Haastattelun etuna pidetään myös sitä, että haastateltavat saadaan mukaan tutkimukseen ja heidät on mahdollista tavoittaa helposti jälkikäteen jos halutaan esimerkiksi esittää täydentäviä lisäkysymyksiä. (Hirsjärvi ym. 2000, 205–206.) Haastattelu on hyvä tutkimusmetodi, mikäli kysymyksessä on tuntematon tai vähän kartoitettu tutkimus alue, jolloin tutkijan on vaikea etukäteen suunnitella vastausten suuntia. Haastattelua pidetään joidenkin tutkijoiden mielestä hyvänä metodina, kun halutaan tutkia arkoja tai vaikeita aiheita. Joidenkin tutkijoiden mielestä taas kyselylomake on tähän tarkoitukseen parempi vaihtoehto, jolloin tutkittava voi jäädä anonyymiksi tai etäiseksi. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34–35.)

Haastattelun huonona puolena pidetään sitä, että se vie paljon aikaa. Jo haastattelun suunnittelu vaihe vie tutkijalta paljon aikaa, kun hän perehtyy aiheeseen ja koulutetaan haastattelijan rooliin ja tehtäviin. Haastatteluun katsotaan myös sisältyvän paljon virhelähteitä, jotka voivat johtua haastattelijasta tai haastateltavasta. Haastattelun luotettavuutta heikentävänä tekijänä pidetään myös sitä, että haastateltavalla on taipumus

antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia, jotka kuulostavat hyviltä. Haastatteluaineisto on konteksti- ja tilannesidonnaista. Haastateltavat saattavat siis puhua haastattelutilanteessa toisin kuin jossakin muussa tilanteessa puhuisivat. Tämä seikka on otettava huomioon kun tulkitaan tuloksia. (Hirsjärvi ym. 2009, 206–207.) Haastatteluaineiston analysointia, tulkintaa ja raportointia pidetään myös usein ongelmallisena, koska valmiita malleja ei ole tarjolla. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35.)

6.3.1 Teemahaastattelu

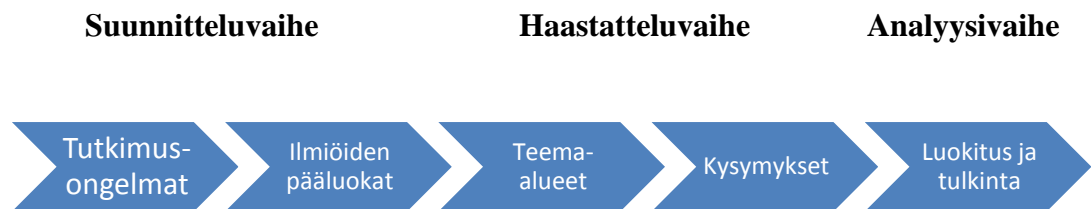
Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat etukäteen tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys muotoutuvat haastattelutilanteessa. Teemahaastattelua pidetään usein yksinomaan kvalitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä mutta se soveltuu myös hyvin kvantitatiiviseen tutkimukseen. Aineistosta voidaan saada tietoa tilastolliseen analyysin edellyttämään muotoon ja tuloksia voidaan tällöin tulkita ja analysoida monin eri tavoin. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä. Eli se on strukturoidun- ja strukturoimattoman haastattelun välimuoto. (Hirsjärvi ym. 2009, 208.) Teemahaastattelulle ominaista on, ettei haastattelukertojen määrää ole rajoitettu eikä myöskään kuinka syvällisesti aihetta käsitellään haastattelussa. Keskeisintä teemahaastattelussa ovat ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamat merkitykset. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.)

6.4 Kysymysrunгон laadinta

Puolistrukturoidussa haastattelussa, kuten teemahaastattelussa on valmiiksi suunnitellut aihealueet, joita haastattelussa on tarkoitus käydä läpi, muttei välttämättä vielä tarkkoja kysymyksiä. Kysymykset ja niiden järjestys muotoutuvat vasta haastattelutilanteessa. Kuitenkin teema-alueita ja jopa kysymyksiä on hyvä hahmotella niin pitkälle valmiiksi, jotta taataan riittävä ja oikeanlainen tiedonsaanti haastattelutilanteessa. Toisaalta haastateltavan on jätettävä tarpeeksi liikkumavaraa kysymysten suhteen, jotta hän pystyy tekemään oikeanlaisia tilanneratkaisuja. (Ruusuvoori & Tiittula 2005 51–52.)

Teemahaastattelun haastelurunkoa laadittaessa ei laadita yksityiskohtaisia kysymyksiä vaan teema-alueluettelo. Teema-alueet ovat teoreettisten pääkäsitteiden spesifioituja

alakäsitteitä tai -luokkia. Teoreettiset pääkäsitteet kuvaavat ilmiöiden pääluokkia. Teema-alueet ovat yksityiskohtaisia ja pelkistettyjä, ne ovat alueita joihin haastattelu kysymykset varsinaisesti kohdistuvat. Haastattelu tilanteessa teema-alueet toimivat haastattelijan muistilistana ja ne ohjaavat haastattelua oikeaan suuntaan. Haastattelu tilanteessa teema-alueet tarkennetaan kysymyksillä. Haastattelun ideana on, että myös haastateltava osallistuu kysymysten tarkennukseen. Teema- alueiden tulisi olla riittävän väljiä, jotta tutkittavan ilmiön moninainen rikkaus mahdollisimman hyvin paljastuu. Kuviossa 3. on havainnollistettu teema- alueiden paikka koko tutkimuskokonaisuudessa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 66–67.)



KUVIO 3. Teema- alueet tutkimuskokonaisuudessa (Hirsjärvi & Hurme 2000, 66.)

Kysymyksillä on merkittävä osuus haastattelun toteutuksessa, koska kysymyksillä haastateltava ohjaa tilannetta oikeaan suuntaan. Haastattelijalta vaaditaan joustavuutta kysymysten muotoilussa. On huomioitava kysymyksiä muotoillessa, että kysymyksen ydinosa eli osa, joka kohdentaa kysymyksen oikeaan suuntaan ja oikeaan asiayhteyteen säilyy kieliasusta riippumatta. On myös syytä muistaa haastattelijan vaikutus kysymyksiin. Esimerkiksi äänenpaino, sanojen korostukset sekä sanontatavan muutokset voivat muuttaa koko kysymyksen tarkoituksen. Kysymysten on hyvä olla helposti ymmärrettäviä ja lyhyitä. Erityisen tärkeää on välttää epäselviä tai epätasällisiä kysymyksiä, arkaluonteisia ja loukkaavia kysymyksiä tai kysymyksiä jotka on muotoiltu kielteiseen sävyyn. (Hirsjärvi & Hurme 2000 103–105.)

Vuorovaikutuksen näkökulmasta on hyvä huomioida, että hyvin monenlaiset puheenvuorot voivat toimia kysymyksinä, esimerkiksi kielipilliset kysymykset (kysymyksellä alkavat hakukysymykset, myönteistä tai kielteistä vastausta hakevat vaihtoehtokysymykset), vastauksien toisto, oman tietämättömyyden ilmaus, kiinnostuksen osoi-

tus, hiljaisuus tai ei-verbaalinen toiminto esimerkiksi kulmakarvojen kohotus. Kysymyksen muoto vaikuttaa aina vastauksen muotoon ja se luo odotuksia seuraavalle puheenvuorolle. (Ruusuvaori & Tiittula 2005, 51.)

Kysymykset voidaan jakaa niiden sisällön mukaan kahteen ryhmään: tosiasiakysymyksiin ja mielipidekysymyksiin. Tosiasiakysymykset ovat usein esikoodattuja ja täsmällisiä kysymyksiä, joiden vastausvaihtoehdot ovat valmiina lomakkeessa. Mielipidekysymykset voivat olla joko avonaisia tai esikoodattuja. Teemahaastattelussa kuitenkin kaikki kysymykset ovat pääsääntöisesti avonaisia kysymyksiä. Tosiasia kysymykset jaotellaan vielä ns. tietokysymyksiin ja yksityisiin tietokysymyksiin. Tietokysymykset käsittelevät sitä, mitä vastaajat tietävät jostakin asiasta. Yksityiset tietokysymykset koskevat haastateltavaa tai hänen perhettään. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 106.)

6.5 Nauhoitus

Tutkimushaastattelut on yleensä tapana tallentaa nauhoittamalla. Tällä tavoin haastattelut sujuvat nopeasti ja ilman katkoja. Kirjoittamisen sijaan haastattelijä voi keskittyä itse keskusteluun ja sen ohjaamiseen oikeaan suuntaan. Teema-alueetkin olisi hyvä osata mahdollisimman hyvin ulkoa, jotta paperien selailuun tulisi mahdollisimman vähän tarvetta. Haastattelun nauhoittaminen mahdollistaa, että myös muut kuin itse haastattelijä voivat tarkastella haastattelu aineistoa. Haastattelun tallentaminen mahdollistaa myös sen, että siihen voidaan palata yhä uudelleen ja haastatteluvuorovaikutuksen kulkua voidaan tarkastella ja analysoida. Haastattelunauhoitusta kuunnellessa voi tehdä uusia havaintoja, mitä haastattelu tilanteessa ei ole ollenkaan huomannut, kuten kohdat jossa haastateltava epäröi tai viivyttelö vastauksia, tai korjaukset ja tarkennukset. Nämä voivat kertoa hyvinkin paljon haastateltavan suhtautumisesta asiaan. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 92–93.)

Haastattelun nauhoittamiseen kannattaa valmistautua etukäteen hyvin, jotta nauhoitus onnistuisi toivotulla tavalla. Erityisesti jos haastateltavia on useampia kuin yksi, kannattaa pohtia tarvitaanko useampaa nauhuria tai kannattaako tilanne kenties myös videoida, jotta on helpompi erottaa, kuka milloinkin puhuu. Haastateltavat saattavat jännittää nauhoitusta, mutta useimmiten he unohtavat nauhurin olemassa olon hyvin nopeasti. Nauhuria on sopivaa käyttää vain haastateltavan suostumuksella. Toisaalta

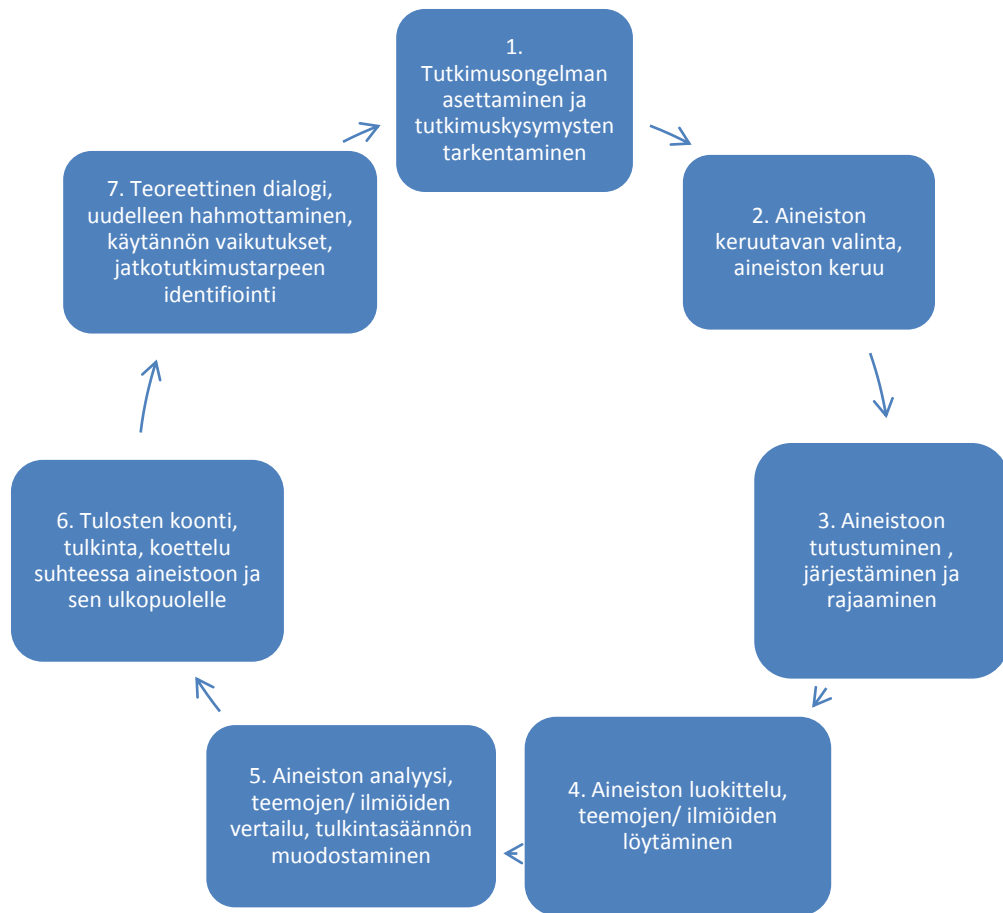
suostumusasiasta on turha tehdä merkittävää valintatapahtumaa. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 14–15.)

6.6 Litterointi

Tallennettu laadullinen aineisto on useimmiten tarkoituksenmukaista kirjoittaa puhtaaksi sanasta sanaan eli litteroida. Litterointi voidaan tehdä koko aineistosta tai sen eri osista. Litteroinnin tarkkuus riippuu aineiston analyysitavasta ja aiotaanko analyysissä käyttää hyväkseen jotakin tarkoitukseen sopivaa tietokoneohjelmaa. Litterointi toimii hyvänä muistiapuna ja helpottaa tärkeiden yksityiskohtien havaitsemista aineistosta. Litteroituun tekstiin on myös mahdollista kirjoittaa muistiin esimerkiksi haastattelujen elehdintää ja ilmehdintää. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 16.)

6.7 Haastattelun analyysi

Haastatteluaineistoon tutustuminen ja alustavien analyysien teko olisi hyvä aloittaa jo aineiston keruun aikana, jolloin kynnys aineiston analyysin aloittamiseen pienenee. Aineiston luokittelu, analysointi ja tulkinta ovat kolme toisiinsa liittyvää, mutta samalla varsin erilaista osatehtävää. Näiden tehtävien painotus kuitenkin vaihtelee tutkimuksen mukaan. Kuviossa 4. on kuvattu analyysin eri vaiheet. Kuviossa vaiheet ovat eroteltuna toisistaan, mutta käytännössä ne limittyvät kiinteästi toisiinsa ja saattavat tapahtua samanaikaisesti. Järjestys ei myöskään välttämättä aina päde vaan eri vaiheissa saatetaan palata takaisin johonkin edelliseen vaiheeseen. (Ruusuvuori ym. 2010, 11–12.)



KUVIO 4. Analyysin vaiheet (Ruusuvuori ym. 2010, 12.)

7 TEEMAHAASTATTELUN TOTEUTUS

Tutkimuksen toteuttamisen tiedonkeruumenetelmä toimii tässä opinnäytetyössä teemahaastattelut, jotka toteutin yksilöhaastatteluina. Valitsin teemahaastattelun tiedonkeruumenetelmäksi, koska etukäteen oli vaikea ennakoida haastateltavien vastauksia erilaisten toimintatapojen takia. Teemahaastattelu mahdollistaa kysymysten tarkemman muotoilun ja lisäkysymysten esittämisen haastattelutilanteessa.

Aloitin opinnäytetyöni tutustumalla aikaisempiin tutkimuksiin, kirjallisuuteen ja muihin materiaaliin aiheesta. Ohjaajani kanssa keskusteltuani opinnäytetyön tavoitteista, aloin hahmotella haastattelurunkoja haastatteluja varten. Valitsin haastateltavat hankkeen Mikkelin pilottikouluista. Urheilupuiston yläkoulun keittiöstä päätin haastatella koulun ruokapalveluvastaava ja Ristiinan yhtenäiskoulusta haastattelin ruokapalveluesimestä. Haastattelin myös Mikkelin kaupungin ruoka- ja puhtauspalveluiden tuotantosuunnittelijaa.

Aloitin haastattelurungon teon hahmottelemalla teemoja, joita haastattelussa olisi hyvä käydä läpi. Teemoiksi valikoituivat taustakysymykset, ruuanvalmistusprosessi, oppilaiden toiminta sekä kouluruoka. Huomasin kuitenkin kysymysrunkoa tehdessä, etteivät kysymykset voi olla joka haastattelussa aivan samanlaisia, koska jokaisessa keittiössä on oma toimintaperiaate. Urheilupuistossa on palvelukeittiö, Ristiinassa valmistuskeittiö ja Isopata on keskuskeittiö. Haastattelurungoissa osa kysymyksistä on samoja kaikissa, mutta ruuanvalmistusprosessi teeman kysymykset vaihtelevat jokaisessa haastattelurungossa.

Aloitin haastattelut alkuvuodesta 2013, koska tarkoituksena oli saada esittely materiaali oppilaille jo kevään 2013 aikana. Tämä ei kuitenkaan toteutunut, koska haastattelujen litterointi vei yllättävän paljon aikaa. Haastattelin ensimmäisenä Ristiinan yhteenäiskoulun ruokapalveluesimiestä 8.2.2013, seuraavaksi haastattelin Mikkelin kaupungin tuotantosuunnittelijaa 15.2.2013 ja saman päivän aikana myös Urheilupuiston yläkoulun silloista ruokapalveluvastaavaa. Haastatteluissa mukana minulla oli haastattelurunko, jonka olin halukkaille lähettänyt jo etukäteen ennen haastattelua, jotta he voisivat miettiä vastauksiaan jo etukäteen. Nauhoitin haastattelut kahdella eri nauhurilla, jotta nauhoitus varmasti onnistuisi. Lisäksi kirjoitin haastattelun aikana muutamia muisti sanoja itselleni ylös paperille. Haastattelut etenivät teemojen mukaisesti ja mieleeni tuli myös haastattelurungon ulkopuolelta olevia tarkentavia lisäkysymyksiä. Haastatteluista koin saavani hyvää aineistoa opinnäytetyötäni varten. Haastattelujen jälkeen tutustuin jokaisen keittiön tiloihin ja otin myös keittiöistä valokuvia esittely materiaalia varten.

Seuraava vaihe haastattelujen jälkeen oli materiaalin litterointi eli haastattelut puretaan sanasta sanaan tekstiksi. Litteroitua tekstiä minulla tuli kolmesta haastattelusta yhteensä 27 sivua. Litteroinnin jälkeen kokosin tarvittavan materiaalin esittelyä varten. Haastatteluista poimin asiatietoa, esimerkiksi koulun keittiön organisaatiosta, valmistettavista annos määristä, raaka-aineiden alkuperistä sekä ruuan valmistusprosessista. Tiedoista kokosin esittely tekstit, jotka toimitin koulujen ruokasaleihin oppilaiden nähtäviksi.

Seuraavaksi aloitin varsinaisen tekstin analysoinnin. Haastattelurungon avulla jäsentelin tekstejä eri teemojen alle, joka helpotti tekstin käsittelyä. Kiinnitin teksteissä huomiota eroavaisuuksiin ja yhteneväisyyksiin haastateltavien mielipiteissä ja huomioin

aiheet jotka nousivat erityisen paljon esille ja toisaalta myös aiheisiin, joihin haastattelutavat eivät tarttuneet tai kommentoineet erityisemmin. Haastattelutilanteessa kiinnitin myös huomiota haastateltavien kehonkieleen ja muuhun sanattomaan viestintään, joka on syytä huomioida analyysia tehtäessä.

8 TULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELU

8.1 Haastateltavien taustatiedot

Ristiinan yhtenäiskoulun ruokapalveluesimies on työskennellyt esimiehen tehtävissä Ristiinassa vuodesta 2001 lähtien. Koulutukseltaan hän on ravitsemusteknikko sekä opiskellut lisäksi muita alan täydennyskoulutuksia. Hänen pääasiallisiin työtehtäviin kuuluu työvuorolistojen suunnittelu, tavaroiden tilaaminen sekä laskutus. Hän vastaa myös läheisen päiväkodin sekä palvelukeskuksen keittiöiden toiminnasta.

Haastatteluhetkellä Urheilupuiston yläkoulun ruokapalveluvastaavana toiminut aloitti työt ruokapalveluvastaavana 1.11.2012. Koulutukseltaan hän on keittäjä, mutta suorittanut myös muita alan täydennyskoulutuksia. Hän on työskennellyt Mikkelin kaupungin ruokapalveluissa noin 13 vuotta. Hän vastaa koulun keittiön toiminnasta ja osallistuu keittiön normaaleihin työtehtäviin samalla tavalla kuin muutkin keittiön työntekijät.

Kolmas haastateltavani oli Mikkelin kaupungin ruoka- ja puhtauspalveluiden tuotantosuunnittelija. Hän työskentelee keskuskeittiö Isopadassa. Koulutukseltaan hän on laitosemäntä ja suorittanut lisäksi erilaisia täydennyskoulutuksia. Hän on työskennellyt Mikkeliissä kouluruuan parissa noin 26 vuotta. Hänen pääasiallinen työtehtävänsä on ruokalistojen suunnittelu koko Mikkelin kaupungille sekä lähiseuduille. Lisäksi hän ylläpitää tuotannonohjaus järjestelmää.

8.2 Ruuanvalmistus prosessi

Ristiinan yhtenäiskoulun keittiö on valmistuskeittiö, jossa valmistetaan päivittäin noin 760 annosta. Koululla päivittäin syö noin 550 henkilöä. Ruokaa lähtee koulun keitti-

östä myös läheiseen toiseen kouluun ja päiväkotiin. Keittiössä työskentelee neljä henkilöä, kaksi suurtaloukokkia, dieetikokki, ravitsemustyöntekijä sekä esimies. Ruokailu aikoja on porrastettu, jotta ruokalassa vältettäisiin pahimmat ruuhkat.

Urheilupuiston yläkoulun keittiö on palvelukeittiö eli ruoka tulee koululle keskuskeittiö Isopadasta. Ruoka tulee pääsääntöisesti edellisenä päivänä jäädytettynä tai koottuina valmiiksi keskuskeittiöltä koululle. Koululla esimerkiksi laatikkoruuat viimeistellään ja paistetaan, keittoihin lisätään nesteet ja kypsennetään. Koululla valmistetaan itse energialisäkkeet (peruna, pasta, riisi) ja osa ruuista kuten puuro. Ruokaa tarjotaan 440 oppilaalle ja noin 40 työntekijälle. Keittiössä työskentelee pääsääntöisesti kaksi työntekijää, ja lounasaikaan myös yksi ekstra -työntekijä. Myös Urheilupuiston koulussa ruokailua on pyritty porrastamaan. Porrastuksilla on haluttu välttää ruuhkia ruokasalissa, jolloin jonotusaikaa ja melutasoa saadaan laskettua.

Keskuskeittiö Isopata valmistaa päivittäin noin 6 100 annosta, joista erityisruokavalioidia on noin 700 annosta. Ruokaa valmistetaan päiväkoteihin, kouluihin, kaupungin henkilökunnalle, palvelutaloihin sekä ateriapalvelun yksittäispakattuihin aterioihin eli noin 60:een eri paikkaan. Kouluruoka annoksia valmistetaan noin 4300–4400 annosta päivässä. Isopadassa työskentelee 14 työntekijää ja kaksi esimiestä. Ammateiltaan työntekijät ovat muun muassa suurtaloukokkeja, dieetikokkeja sekä ruokapalvelutyöntekijöitä.

Haastateltavat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä nykyiseen ruuanvalmistusprosessin toimivuuteen kussakin keittiössä. Urheilupuiston koulun keittiössä ajatellaan, että ruoka on varmasti jopa parempaa kuin se tulee keskuskeittiöltä, kuin he sen itse valmistaisivat. Ruuanvalmistus on kokenut kouluissa suuren mullistuksen viime vuosien aikana, kun on siirrytty käyttämään aitoja ja hyviä raaka-aineita erilaisten valmiiden jauheiden ja eineksien sijaan, jotka olivat muutama vuosi sitten vielä hyvin yleisiä kouluruuan valmistuksessa.

Viitaharjun mukaan keskimäärin 20 % julkiskeittiösektorin elintarvikkeista ostetaan omasta maakunnasta. Muualta Suomesta ostetaan keskimäärin 60–70 % elintarvikkeista. Ulkomailta puolestaan ostetaan noin 10–20 % elintarvikkeista. Omasta maakunnasta ostetaan yleensä eniten leipomotuotteita, marjoja ja vihanneksia. Yleensä suurimmat syyt olla käyttämättä lähiruokaa ovat kuntien niukat määrärahat, pienten toi-

mittajien passiivisuus, logistiikkaongelmat ja puutteellinen hankintalain hyödyntämistaito. Joissain tuotteissa myös saatavuus ontuu. Julkiset ammattikeittiöt käyttivät luomutuotteita 1–15 %. Luomutuotteiden osuuden odotetaan kasvavan maltillisesti. (Leena Viitaharju 2013.) Suomen Elintarviketyöläisten Liiton teettämästä kyselytutkimuksesta (2012) selviää, että 88 % suomalaisista haluaa kunnan ruokapalveluissa käytettävän kotimaista ruokaa, vaikka se nostaisi ruuan hintaa. Lähi- ja luomuruokaa on alettu käyttää viime vuosien aikana yhä enemmän myös kouluissa.

Mikkelissä koulun keittiöt ovat vähintään luomuportaalla kaksi eli kahta merkittävää luomuraaka-ainetta käytetään vähintään kaksi kertaa viikossa. Keskuskeittiö Isopadasa luomua ovat esimerkiksi hiutaleet, piimä, kasvisliemijauhe ja hunaja, joka on myös paikallinen tuote. Eteläsavolaisten lähituotteiden osuus on noin 20 % kaikista elintarvikehankinnoista, joten Mikkeli käyttää hyvin saman verran lähituotteita kuin Suomen muut julkisenkeittiöt keskimäärin. Paikallisia tuotteita Mikkelissä ovat esimerkiksi peruna, porkkana, viljat sekä leipä. Erityisesti syksyllä käytetään mahdollisimman paljon lähiruokaa, kuten marjoja, vihanneksia ja omenoita. Haastateltavien mukaan on totta, että keittiön hankinnat ovat osaltaan sidoksissa hankintarenkaisuun ja lähituotteiden käyttö ruuanvalmistuksessa teettää jonkin verran lisätyötä. Heidän mielestä asia on kuitenkin niin tärkeä, että haluavat silti käyttää lähituotteita mahdollisimman paljon. Ruokapalveluesimies kommentoi lähiruuan yleistymistä kouluruuassa:

Noin puolitoista vuotta sitten syksyllä, kun oli se lähiruoka viesti, niin silloin aloitettiin ja lähdettiin ja vasta silloin tajuttiin että mehän voidaan saada ne perunat ja juurekset täältä läheltä, ennen ei ollut edes miettinyt, sitten vaan rupesin kyselemään ja kyllä se sitten aika nopeasti lähti, kaikki muutokset lähtee siitä, että nyt kokeillaan tätä toimiiko ja sitten palataan entiseen jos ei, mutta se on ollut kyllä tosi hyvä näin.

Keskuskeittiöt koetaan hyvänä asiana, vaikka ihanteellista olisikin, että jokaisessa koulussa olisi oma valmistuskeittiö. Prosessi, jossa ruuat valmistetaan keskuskeittiössä ja kuljetetaan palvelukeittiöihin edellyttää tarkkuutta sekä keskuskeittiössä että palvelukeittiössä. Palvelukeittiöiden on noudatettava tarkasti keskuskeittiöltä annettuja ohjeita ruokien kypsennyksestä ja lämmityksestä, jotta ruoka onnistuu parhaalla mahdollisella tavalla ja on laadukasta.

Suomessa ruokaa toimitetaan keskuskeittiöistä yhä pääsääntöisesti vain kuumana jakelu- ja palvelukeittiöihin. Kasvaneet tuotantotehokkuusvaatimukset, investointirahan puute sekä ammattitaitoisen henkilöstön puute etenkin tulevaisuudessa, pakottavat suuret keskuskeittiöt muutamaa tuotantotapojaan. Kuumana toimitettavan ruuan laatu yleensä kärsii kuljetuksessa ja lämpötilojen seuranta on haastavaa. Tuotantoprosessi on muuttumassa, jolloin valmistettaisiin yhä enemmän kylmää ja jäädytettyä ruokaa. (Dammert 2012.)

Kylmävalmistuksessa eli cook cold -menetelmässä ruoka kootaan esikäsitellyistä, mielellään pakastetuista komponenteista keskuskeittiössä. Palvelukeittiössä ruoka kypsennetään ja tarjoillaan asiakkaalle. Kylmävalmistuksen perusideana on helpottaa ja rationalisoida tuotantoa sekä tuottaa laadukasta ruokaa kannattavasti. Tuotantosuunnittelu yksinkertaistuu ja muuttuu paremmin ohjatuksi. Menetelmän etuna pidetään sitä, että saadaan joustoa töiden aikataulutukseen. Ruuat voidaan koota hyvissä ajoin valmiiksi ja toimittaa palvelukeittiöihin. Tällä tavoin työt eivät kasaannu aamuun, ennen lounaan tarjoilua. Kuljetuskustannuksetkin vähenevät kun voidaan toimittaa isompia eriä kerralla ja ruuan jakelu ei keskity enää vain lounasaikaan. Menetelmän uskotaan helpottavan myös tulevaisuuden kasvavaa työvoimapulaa. Haasteita kylmävalmistuksessa tuki vielä riittää. Yhtenä ongelmana koetaan palvelu- ja jakelukeittiöiden koko ja varustus. Jokaisessa keittiössä pitäisi olla yhdistelmäuuni, tilat ruokien säilytykseen ja ainakin osa-aikeinen ruokapalvelutyöntekijä. Haasteena on myös saada työntekijöiden asenne entistä teknologiaystävällisemmäksi ja työntekijöillä pitäisi olla riittävä ammattitaito. Kylmäketjun ylläpitäminen on myös haastavaa ja vaarana on ruokalistan yksipuolistuminen. Kylmävalmistusmenetelmä ei kuitenkaan sovi kaikkien ruokien valmistukseen, jolloin tuotantotavoissa tulee tulevaisuudessa varmasti olemaan myös eri tuotantotapojen välimuotoja. (Meronen 2013; Huhtakangas 2008; Dammert 2012.) Mikkelissä on myös pohdittu kylmävalmistuksen siirtymistä, keskuskeittiön tuotantosuunnittelija kommentoi asiaa:

Kyllä meillä se suunta pikkuhiljaa siihen kylmään ja jäädytettyyn menee, ainakin tietyiltä osilta, mutta nyt tässä on vähän se, että eihän se ruoka koskaan parane kun se seisoo lämpösäilytyksessä ja jos se pystytään siellä toisessa päässä täsmäämään, että se joko kypsennetään tai kuumentaan sen mukaan mitä asiakkaita tulee, niin kyllähän se laadukkaampaa on. Kyllä mun mielestä se asiakkaalle tarjottava ruoka pitää saada lähemmäksi sitä asiakasta, milloin asiakas ruokailee.

Haastatteluissa esille nousi myös kouluruokasuositus ja sen noudattaminen koulun keittiöissä. Kouluissa suosituksia noudatetaan viikko tasolla. Eli välttämättä joka päivä ruoka ei täytä kaikkia annettuja suosituksia, mutta koko viikon keskiarvo noudattaa. Jotta suositukset täyttyisivät, pitäisi oppilaan koostaa ateriansa lautasmallin mukaisesti eli myös salaatti, leipä ja maito ovat tärkeä osa ateriaa. Oppilaita ohjataan oikean aterian koostamisessa esimerkiksi lautasmallin kuvilla, jotka ovat nähtävissä ainakin Ristiinan koulun seinillä. Myös oppitunneilla ohjataan oikeanlaisen aterian koostamisessa. Silti yhä moni oppilas jättää ateriasta tärkeitä komponentteja kokonaan pois tai syö niitä liian vähän. Oppilaiden täytyisi myös muistaa, että kouluruuan on tarkoitus kattaa koko päivän energiantarpeesta noin kolmannes eli myös päivän muut ateriat ovat tärkeitä jaksamisen kannalta. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008.)

Ristiinan yhtenäiskoulun 7. luokkalaisista 61,7 % ilmoitti syövänsä lämpimänruuan jokaisena koulupäivänä, Urheilupuiston koulussa vastaava luku oli 44,5 %. Ristiinan 7. luokkalaisista 29,8 % ilmoitti syövänsä päivittäin salaatin ja 53,2 % ilmoitti juovansa maitoa tai piimää jokaisena koulupäivänä. Urheilupuiston 7. luokkalaisista oppilaita 17,6 % ilmoitti syövänsä salaatin päivittäin ja 36,1 % ilmoitti juovansa maitoa tai piimää jokaisena koulupäivänä. Luvut ovat melko samankaltaisia hankkeen muissa tutkituissa kouluissa. (Arvostusta kouluruokaan – hanke 2013.)

Haastateltavien mielestä yksi haaste kouluruokailussa on erilaiset erityisruokavaliot. Dieettiruokien valmistus vie paljon aikaa ja ne valmistetaan keskuskeittiöllä yleensä saman päivän aamuna, kun ruoka tarjoillaan. Resurssien puutteen takia dieettejä joudutaan usein yhdistelemään, jolloin ruuan maku useimmiten kärsii. Oppilas, jolla on esimerkiksi vain yksi ruoka-aineallergia, saa useimmiten ruokaa, jossa on otettu huomioon myös muutama muu raaka-aineallergia, jolloin hän saattaa kokea, että ruoka on mautonta. Tuotantosunnittelija Eija Piispan mielestä ratkaisu tähän ongelmaan on, että dieettiruokia valmistettaisiin etukäteen ja ne jäädytettäisiin, jolloin pystyttäisiin tarjoamaan enemmän erilaisia dieettiruokia.

8.3 Ruokapalveluhenkilökunnan rooli kouluissa

Haastateltavien mielestä oppilaat suhtautuvat keittiötyöntekijöihin pääsääntöisesti hyvin. Heidän mielestään kuitenkin oppilaiden ohjaaminen ja opastaminen on välillä

vaikeaa, koska he eivät koe saavansa oppilaiden huomiota, etenkin yläkouluikäisten. Ruokapalveluvastaava kommentoi oppilaiden suhtautumista keittiötyöntekijöihin:

Vaihtelevasti, toiset tosi asiallisesti ja välillä saadaan kuulla ettei meitä tarvitsi olla olemassakaan, sehän on ihan normaalia ja tälle, mutta pääsääntöisesti ne ihan ok, en voi kyllä kauheesti valittaa, mutta aina totta kai jotain.

Ruokalan ilmapiiriä voisi molemmissa kouluissa parantaa. Molemmissa ruokaloissa on ruokailun aikana korkea melutaso, joka johtuu osaltaan liian pienistä tiloista. Myös ruualla sotkemista ja leikkimistä tapahtuu kouluissa ajoittain. Asiaan on kuitenkin puututtu keittiöhenkilöstön toimesta:

On tapahtunut suurta muutosta kun sotkemiseen on puututtu, täällä on tehty sellaisia pieniä juttuja jotka on vaikuttanut sitten. Yksi nurkkakunta sotki hirveästi, pöytä jätettiin muutamat kerrat siivoamatta niin huomattiinkin, että ei sinne oo kiva palata seuraavana päivänä syömään.

Haastateltavien mielestä suurin osa oppilaista kuitenkin arvostaa kouluruokaa ja kritiikki kouluruokaa kohtaan kuuluu vain osaltaan oppilaan huonoon asenteeseen kouluruokaa kohtaan. Myös muiden mielipiteet vaikuttavat monilla oppilaille vahvasti omiin mielipiteisiin. He uskovat, että asenne kouluruokaa kohtaan paranee kun oppilaille tulee ikää lisää. Osa oppilaista kuitenkin kiittää ruuasta keittiöhenkilökuntaa, erityisen paljon kiitoksia tulee silloin, kun tarjolla on ollut mieleistä ruokaa.

Irma Tikkasen ohjaamassa tutkimuksessa ja raportissa Asiakaslähtöisen kokonaisvaltaisen kouluruokailumallin kehittäminen (2008), josta kerrotaan tarkemmin luvussa 3.4 käy ilmi, ettei oppilasta kuunnella tarpeeksi, eikä hänen tarpeitaan huomioida riittävästi kouluruokailussa.

Mikkelin ruokapalvelut keräävät kuitenkin palautetta kouluruuasta vuosittain. Asiakastytyväisyyskysely toteutetaan pääsääntöisesti 4. ja 7. -luokkalaisille sekä lukion oppilaille kerran vuodessa. Lisäksi palautetta on mahdollista jättää myös kaupungin yleiselle palautekanavalle. Jokaisen koulun keittiön vastaava huolehtii koulussa saadut palautteet myös keskuskeittiön tietoon. Keskuskeittiöllä jokainen palaute käsitellään yhdessä ruuantekijöiden kanssa ja tehdään tarvittaessa muutostoimenpiteitä. Suurin osa oppilaiden palautteesta ei kuitenkaan tule suoraan oppilailta itseltään, vaan opetta-

jilta ja vanhemmilta. Koulun keittiön työntekijät toivoisivat, että palaute olisi rakentavaa ja siitä voitaisiin yhdessä keskustella ja pohtia syitä huonoon palautteeseen. Keittiössä työskentelevät myös kuulevat huonoa palautetta esimerkiksi linjastossa. Ainoastaan oppilaat eivät syyllisty ruuan ”haukkumiseen” vaan myös osa opettajista. Kaikkien kriittisintä palautetta ruuasta antavat yläkouluun juuri siirtyneet. Tuotantosuunnittelija kertoi saamastaan palautteestaan:

Palautetta on laidasta laitaan ja jos ajatellaan yläkoulu seiska, kasi luokkalaisia, niin se on kaikkein kriittisintä. Ja mä ymmärrän sen, koska siinä vaiheessa se ihminen kokee kaikenlaisia suuria muutoksia, se saa ensinnäkin vapauden, sen ei oo pakko mennä syömään jos ei halua, sitä ei kukaan opettaja holhoa syömään, se on murrosikäinen sillä on siitä paineita ja sillä on aika iso asia siirtyä alakoulusta yläkouluun. Se on selaista kehittämisen ja kasvun aikaa, se on ihan selvä että sieltä tulee ja minusta se on ihan hyvä, sitä saakin tulla. Sieltä tulee ihan semmoistakin, sitä pitää osata lukea rivien välistä. Ja minusta on ihan selkeetä jos joltain koululta tulee jatkuvasti, että jonot on ihan hirveen pitkät ja melua on ihan liika, niin kyllä siihen pitää puuttua. Nää kaikki palautteet menevät myös tuonne meidän opetustoimeen ja meidän rehtoreille, aina oman koulun rehtoreille, niin kyllä siihen puuttua pitää. Jos oppilaat kokee ettei he kerkeä syömään, niin täytyyhän siihen puuttua.

Toimenpiteitä ruuan parantamisen suhteen tehdään jatkuvasti. Esimerkiksi keittiön muutama kokki ja esimies ovat käyneet kouluilla syömässä oppilaiden kanssa ruokailun loppuvaiheessa ja arvioineet ruuan laadun ja miettineet parannus ehdotuksia. Käyntien jälkeen on esimerkiksi huomattu, että osa lämpimistä ruoista kannattaa annostella pienempiin tarjoiluastioihin, jolloin ruokailun loppuvaiheessa voidaan viedä tarjolle vielä uusi ja houkuttelevamman näköinen ruoka. Tällä tavoin viimeiset syöjät eivät joudu ottamaan ruokaa, joka on ollut tarjolla jo pitemmän aikaa.

Kysyttäessä keittiöhenkilökunnan ruokakasvattajaroolista mielipiteet vaihtelivat. Urheilupuiston koulussa ongelmana koetaan, etteivät oppilaat ole kiinnostuneita kuunteleman heitä. Ristiinan koulun ruokapalveluesimies arvioi ruokapalveluhenkilöstön ruokakasvattaja roolia:

Kyllä keittiöhenkilökunnalla on siinä tärkeä rooli, että minkä ehtii siinä ja siinä varmaankin puututaan asioihin ja sanotaan, mä kyllä uskon että nää meidän ihmiset tekee sitä, mä oon ehkä vähän kauempana ku mä en oo mukana tuossa, mutta kyllä mä näkisin että me ollaan siinä kasvattajia kuin kuka tahansa muukin.

Heinosen ja Leskisen tutkimuksessa (2008) saatiin kuitenkin toisenlaisia tuloksia, joka johtuu osaltaan varmaankin siitä, että tutkimuksessa tutkittiin ammattikorkeakoulun ruokapalveluhenkilökuntaa ja tässä työssä peruskouluikäisten parissa työskenteleviä ruokapalveluhenkilöstöä. Tutkimuksessa siis selvitettiin ammattikorkeakoulun ruokapalveluhenkilökunnan ajatuksia roolistaan ravitsemuskasvattajana. Tutkimuksesta käy ilmi, että suurin osa haastatelluista ruokapalvelutyöntekijöistä ei koe itseään ravitsemuskasvattajaksi. Ravitsemuskasvatus opiskelijaravintolaympäristössä on haastateltujen mielestä sitä, että tarjotaan terveellisiä ja ravitsemussuosittelujen mukaisia ruokalajeja. Haastatellut eivät kokeneet itseään ravitsemuskasvattajana, koska eivät pysty itse vaikuttamaan tarjottavaan ruokaan ja ruuan ravitsemukselliseen laatuun. He eivät myöskään suoranaisesti neuvoneet tai opastaneet opiskelijoita ravitsemuksessa.

Luvussa 4.2 kerrotaan tarkemmin ruokapalveluhenkilökunnan roolista asiakaspalvelijana. Lintukankaan ym. mukaan (2007) asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys ovat nykypäivänä tärkeä osa kaikkea palvelutoimintaa, myös kouluruokailua. Ruokapalveluhenkilöstöltä se edellyttää uutta asennoitumista työhönsä, muutosvalmiutta ja toiminta-ajatuksen selkeyttämistä. Asiakkaista ja heidän tarpeistaan täytyy olla aidosti kiinnostunut.

Kaikkien haastateltavien mielestä he ovat myös asiakaspalvelijoitaan työssään. Heidän mielestään on tärkeää yrittää tehdä parhaansa omassa työssään, eikä vähätellä oppilaita asiakkainaan. Ilman oppilaitahan ei heilläkään olisi työtään. Välillä asiakaspalvelijan rooli saattaa tuntua haastavalta, mutta kaikesta kuitenkin selvittää. He puhuvat ja keskustelevat mielellään kouluruokaan liittyvistä asioista.

Haastateltavien mielestä on tärkeää, että he syövät itse samaa kouluruokaa kuin oppilaatkin. Heidän mielestään on myös tärkeää, että samaa ruokaa syövät myös kaikki muutkin koulun työntekijät. Keskuskeittiöllä henkilökunta ruokailee ennen kuin ruoka lähtee kouluille. Tällä tavalla varmistetaan, että ruoka on varmasti onnistunutta ja samalla he keskustelevat tarvitseeko ruokaa jotenkin muuttaa. Myös Ristiinan koulun keittiössä kaikki työntekijä syövät samaa ruokaa kuin oppilaatkin. Ruokapalveluesimies uskoo, että se myös parantaa ruuan makua:

Kyllä mä luulisin, että se vaikuttaa koska eihän sitä muuten ehkä edes tietäisi mitä sitä laittaa tarjolle, ellei sitä itse söisi. Musta on vähän has-

sua jos tehdään ruokaa muille ja sitten itse käydään muualla eväiden kanssa, mutta se tuntuu ihan hassulle ajatukselle.

Ristiinan yhtenäiskoulussa kaikki seitsemäsluokkalaiset oppilaat pääsevät työskentelemään koulun keittiöön yhdeksi päiväksi syksyllä ja keväällä. Syksyllä oppilaat ovat koko päivän keittiössä, klo: 8–14 ja keväällä aamupäivän, klo: 8–12. Keväällä loppupäivän he työskentelevät puhtauspäivillä. Päivän aikana he pääsevät näkemään ruuanvalmistuksen ja saavat myös itse osallistua keittiön töihin. Työtehtävät vaihtelevat päivän ruuan mukaan, mutta yleisempiä työtehtäviä ovat linjaston valmiiksi laittamista, salaattien teossa auttamista sekä astiahuollon puolella avustamista. Ristiinassa käytäntö on ollut jo pitkään. Keittiötyöntekijät ovat olleet tyytyväisiä, että oppilaat tulevat keittiöön tutustumaan ja heidän mielestä järjestely on toimiva. Oppilaat ovat myös pääsääntöisesti pitäneet työhön tutustumispäivistä koulun keittiössä, kun heiltä on kysytty päivän jälkeen mielipidettä päivästä. On kuitenkin vaikea arvioida, onko oppilaiden suhtautuminen kouluruokaan ja sen tekijöihin kohtaan muuttunut tutustumispäivien jälkeen. Jotkut oppilaat olivat ainakin huomanneet työn olevan fyysisesti melko raskasta. Ruokapalveluesimiehen mukaan osa oppilaista oli tutustumispäivän jälkeen jopa kiinnostunut hakemaan alan koulutukseen.

Urheilupuistossa kaikille oppilaille ei ole järjestetty koulun keittiöön tutustumispäivää. Opinto-ohjaajat ovat kuitenkin neuvotelleet tutustumispäivän järjestämisestä. Keittiötyöntekijät pitävät tutustumispäiviä positiivisena asiana, mutta ne koetaan hankalana järjestää. Heidän mielestään tutustumispäivät pitäisi olla oppilaille vapaaehtoisia, eikä ketään oppilasta tulisi pakottaa. Heidän mielestään kukaan ei pakotettuna tartu työhön vaan siihen tarvitaan oppilaan omaa kiinnostusta asiaa kohtaan. Urheilupuiston keittiössä kuitenkin uskotaan, että oppilaiden arvostus ja ymmärrys keittiötyötä kohtaan kasvaisi, jos tutustumispäiviä järjestettäisiin.

Lintukankaan ym. mukaan (2007, 31) kouluissa jossa oppilaat pääsevät työskentelemään koulun keittiöön työelämään tutustumisjaksoilla (tet), on saatu hyviä kokemuksia ruokapalvelutyön arvostamisessa. Oppilaat oppivat myös huolehtimaan osaltaan ruokalan siisteydestä ja arvostavat kenties ruokaa ja sen tekijöitä enemmän kuin ennen tutustumisjaksoa. Oppilaat ja ruokapalveluhenkilökunta tutustuvat toisiinsa, joka parantaa usein oppilaiden käytöstä ruokalassa, koska tutun ihmisen nähden ei haluta käyttäytyä huonosti. Tutustumisjakson aikana oppilaat tutustuvat myös lähemmin

ruokapalveluammattiin. Ruokapalveluhenkilöstön on syytä muistaa, että heidän antama kuva ruokapalvelutyöstä voi osaltaan vaikuttaa nuorten ammatinvalintoihin.

8.4 Kouluruoka

Keskusteltaessa yleisesti nykypäivän kouluruuasta, nähdään positiivisena asiana kouluruuan jatkuva kehittyminen eteenpäin. Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulosten perusteella uusia ruokalajeja tulee jatkuvasti lisää ruokalistalle ja ”inhokkiruokia” pystytään karsimaan listalta pois. Erityisen positiivisena asiana nähdään kotimaisen-, luomu-, ja lähiruuan lisääntyminen kouluruuassa.

On erityisen hienoa huomata, että kouluruuan avulla pystytään toimimaan myös Etelä-Savon hyväksi.

Haastateltavien mielestä on myös hienoa nähdä kouluruuan tekijöiden oikeanlainen asenne työtään kohtaan, kouluruokaa halutaan todella viedä eteenpäin, eikä vähätellään laadun tärkeyttä. Oppilaat ovat nykypäivänä yhä enemmän keittiöhenkilöstön asiakkaita, joiden parhaaksi toimitaan. Tuotantosuunnittelija kiteytti asian esimerkillään:

Ainakin täällä valmistus päässä on sellainen halu, että se toimii, että ei haluta mennä sieltä, että tää nyt on tuota kouluruokaa. Kokoajan on löydettävä semmoista uutta ruokaa uudella tavalla. Eihän uusia ruoka-aineita tarvi keksiä, mutta uudella lailla tarjoten niitä ruokia. Että jos verataan, että listalla lukee sianliha kastike se on jollekin tietty mielikuva, jota en varmasti ota lautaselleni, mutta jos siinä lukee kiinalainen possupata, se on aivan siitä samasta sianlihasta tehtyä, mutta jos se on mieleinen, niin sitten meidän täytyy se ymmärtää, että meidän asiakaskunta haluaa sitä, että tää on se mikä pitää muistaa eikä saa pitää itsestään selvänä.

Kysyttäessä haastateltavilta, haluaisivatko he muuttaa jotain kouluruokailussa, esille nousee kouluruokaan käytettävä budjetti, joka on heidän mielestään liian pieni. Suuremmalla budjetilla voitaisiin oppilaille tarjota esimerkiksi jälkiruokaa. Molemmissa kouluissa haluttaisiin myös muuttaa ruokasalia. Ruokasali olisi hyvä olla tilavampi ja toimivampi sekä viihtyisämpi. Lisäksi ruokailuaikoja olisi hyvä porrastaa enemmän, jotta jonottaminen vähentyisi ja samalla melutaso laskisi.

9 ESITTELY MATERIAALI OPPILAILLE

Ruokapalveluhenkilöstön haastattelujen lisäksi yksi osa opinnäytetyötäni oli esitellä hankkeen Mikkelin pilottikoulujen oppilaille mitä koulun keittiössä tapahtuu. Haastatteluisissa keräsin tietoa molempien koulujen ruuanvalmistusprosessista, koulun keittiön toiminnasta sekä tietoa ruuan alkuperästä. Päädyin esittelemään koulujen keittiöiden toimintaa oppilaille melko lyhyesti ja ytimekkäästi. Valmiit esittelymateriaalit ovat esillä koulujen ruokaloiden seinillä, jossa se on monen oppilaan ja miksei muidenkin ruokalassa kävijöiden näkyvillä ja helposti luettavasti. Tällä tavoin he ehkä huomauttavat oppivat aiheesta lisää. Minusta ei ole järkevää koota isoa tietopakettia yläkouluikäisille koulun keittiön toiminnasta, koska sen sijoittaminen oppilaiden näkyville ja saataville on haastavaa ja oppilaille ei välttämättä ole mielenkiintoa lukea aiheesta paljoa.

10 POHDINTA

Kouluruokailussa on tapahtunut viime vuosikymmeninä paljon kehitystä parempaan suuntaan. Työtä paremman kouluruuan eteen on kuitenkin tehtävä jatkuvasti, kun yhteiskunta muuttuu. Tulevaisuudessa kouluruokaa joudutaan tuottamaan entistä kustannustehokkaammin ja samalla on huolehdittava ruuan hyvästä laadusta ja mausta. Ruokatuotantoa tullaan tulevaisuudessa keskittämään yhä suurempiin yksiköihin. Suurempien tuotantoyksiköiden takia ruokaa tullaan kuljettamaan entistä enemmän jakelu- ja palvelukeittiöihin. Kehittyvän teknologian avulla on kehitettävä uusia ja parempia toimintamalleja laadukkaan ruuan tuottamiseen. Yksi tulevaisuuden suuntaus keskuskeittiöiden ruuanvalmistuksessa on kylmävalmistuksen lisääminen.

Ruokatuotanto pitää olla tulevaisuudessa entistä ekologisempaa eli luontoa ja energiaa säästäviä ratkaisuja tullaan suosimaan. Uusia tehokkaita, ekologisia ja älykkäitä keittiölaitteita suunnitellaan helpottamaan keittiötyöntekijöiden työtä. Laitteiden tarkoituksena ei kuitenkaan ole syrjäyttää kokkia ruuanvalmistusprosessissa. Työntekijät on kuitenkin koulutettava käyttämään uusia laitteita, jotta niistä saadaan paras mahdollinen hyöty ja niiden hankkiminen saadaan kannattavammaksi.

Kouluruokailussa ovat yleistyneet perusruokavaliosta poikkeavat ruokavaliot, joka vaatii ruokatuotantoa tekemään yksilöllisiä ratkaisuja. Kylmävalmistusmenetelmällä

erilaisia ruokia pystytään tekemään enemmän, kun niitä voidaan tehdä etukäteen isompia määriä. Kouluruoan valmistuksessa tullaan tulevaisuudessa käyttämään yhä enemmän suomalaisia lähellä tuotettuja raaka-aineita sekä luomu tuotteita, koska niiden suosio ja käyttö lisääntyy jatkuvasti. Myös eineksien ja puolivalmisteiden käyttö on vähentynyt huomattavasti viime vuosien aikana, vaikka ruokatuotantoa onkin keskitetty yhä suurempiin yksiköihin. Keskuskeittiöt nähdään usein vain negatiivisena asiana, mutta kuten haastatteluissakin kävi ilmi, ne ovat nykypäivää. Niiden avulla kustannuksia saadaan laskettua ja ruoka voi olla joissain tapauksissa jopa parempaa, kuin se tehtäisiin itse koulujen omissa keittiöissä.

Ruokatuotannon prosesseja suunniteltaessa ja kehitettäessä on kuitenkin erityisen tärkeää ottaa huomioon asiakkaiden mielipiteet ja toiveet. Koulujen ruokapalveluhenkilöstön on suhtauduttava työhönsä myös asiakaspalvelija näkökulmasta. Heidänhän kanta-asiakkaitaan ovat oppilaat ja opettajat. Nykypäivänä ja tulevaisuudessa koulun ruokapalveluhenkilöstön on ruuanvalmistuksen ja ruuan tarjoilun lisäksi hallittava hyvän asiakaspalvelun periaatteet sekä osallistuttava myös oppilaiden kasvatukseen ja ohjaamiseen. Näiden kaikkien taitojen hallinta, joita ruokapalvelutyöntekijän työssä edellytetään osaavan edellyttää koulun ruokapalveluhenkilöstöltä moniosaamista. Näitä kaikkia taitoja ei kuitenkaan heille opeteta alan peruskoulutuksessa, joten lisäkoulutuksen hankkiminen onkin usein hyödyllistä. Usein vapaaehtoisen lisäkoulutuksen hankkimisen ongelmana on rahoituksen ja myös työntekijän oman mielenkiinnon puute. Mielestäni koulun ruokapalvelutyöntekijöille pitäisi tarjota mahdollisuus hankkia lisäkoulutusta, joka ei vaatisi heiltä paljon omaa aikaa eikä rahaa. Myös erilaiset hankkeet, kuten kouluruokadiplomi sekä kouluruokailukilpailut, kannustavat koulun ruokapalvelutyöntekijöitä valmistamaan hyvää kouluruokaa ja kehittämään sitä aina vain paremmaksi.

Kouluruokailusta kerättävä palaute on tärkeää ja sen avulla saadaan tietoa kehittämistarpeista. Pelkkä palautteen kerääminen ja analysointi eivät kuitenkaan riitä. Palautteeseen on myös reagoitava ja toimittava tilanteen edellyttämällä tavalla. Kaikkia toiveita ei toki tarvitse toteuttaa, mutta oppilaille on osoitettava, että heidän antama palaute on tärkeää ja hyödyllistä. Tehokkain palaute on rakentavaa ja perusteltua. Koulun ruokapalveluhenkilöstön suuri haaste on noudattaa omia tavoitteita eli kouluruokailu suosituksia ja yhdistää siihen myös asiakkaidensa eli oppilaiden toiveet.

Joidenkin oppilaiden huono asenne kouluruokaa kohtaan johtuu usein oppilaiden lähtökohtaisesti huonosta asenteesta kouluruokaa kohtaan. Myös muiden ihmisten mielipiteet vaikuttavat monilla peruskoulu ikäisillä oppilailla vahvasti omiin mielipiteisiin. Oppilaiden tietoutta ja mahdollisesti myös arvostusta kouluruokaa kohtaan voidaan lisätä monin eri keinoin. Yksi toimiva keino on ollut oppilaiden työskentely koulun keittiössä työelämään tutustumispäivinä. Oppilaiden tutustumiskäynnit, ruokapalveluhenkilöstön vierailut oppitunneilla, ruokaraadit sekä muut keskustelutilaisuudet kouluruokailusta ovat hyviä keinoja lisätä oppilaiden tietämystä kouluruuasta ja sen tekijöistä. Tärkeätä onkin lisätä vuorovaikutusta kouluruuan ympärillä.

Usein kouluruokailussa yritetään kehittää vain itse ruokaa, joka on toki erittäin tärkeä osa kouluruokailua. Tärkeätä olisi kuitenkin muistaa, että oppilaille muodostuu käsitys kouluruokailusta suurimmilta osilta siitä, miten he kokevat ruokailuhetken, keittiöhenkilökunnalta saamansa kohtelun ja ruokailumiljöön.

Opinnäytetyöni tarkoitus oli esitellä Arvostusta kouluruokaan -hankkeen Mikkelin pilottikoulujen oppilaille heidän koulujensa ruuanvalmistusprosessia, koulun keittiön toimintaa sekä tietoa ruuan alkuperästä. Mielestäni valmiit esittelytekstit oli helposti luettavia ja niissä oli keskeisimmät asiat. Sain molempien koulujen ruokapalveluesimiehiltä esittelymateriaaleista positiivista palautetta. Uskon, että oppilaat oppivat uutta asiaa omasta kouluruokailusta, mikä olikin tarkoitukseni

Tavoitteenani opinnäytetyössäni oli myös tuoda esiin ruokapalveluhenkilöstön näkemyksiä oppilaiden toiminnasta, kouluruuasta, ruuanvalmistusprosessista sekä heidän roolistaan asiakaspalvelijana ja kasvattajana. Mielestäni sain selvitettyä nämä asiat opinnäytetyössäni. Haastattelujen ansiosta sain myös lisättyä ruokapalveluhenkilöstön keskustelua aiheesta ja kysymysten avulla sain heidät pohtimaan omien toimintatapojensa hyviä ja huonoja puolia. Varsinaisen haastattelutilanteen jälkeen myös muutama muu ruokapalvelutyöntekijä keskusteli kanssani haastatteluun liittyvistä asioista. Mielestäni haastattelujen tuloksia voidaan hyödyntää muissakin yhteyksissä. Tutkimus ei ole suoraan toistettavissa, koska haastateltavien vastaukset muuttuisivat todennäköisesti jonkin verran eri haastattelukerroilla.

Mielestäni teemahaastattelu oli oikea valinta opinnäytetyöni tiedonkeruumenetelmäksi. Menetelmän hyvä puoli oli, että kysymyksiä pystyi muotoilemaan haastattelutilan-

teessa ja haastattelussa pystyi vapaasti keskustelemaan haastateltavan kanssa haastattelun aiheesta. Toisaalta välillä haastattelut laajenivat turhaan opinnäytetyöni kannalta epäoleellisiin aiheisiin. Käyttämäni haastattelurungot eivät ehkä täysin vastaa teema-haastatteluissa yleensä käytettäviä haastattelurunkoja, koska kysymyksiä oli paljon valmiina ja ne olivat melko tarkkoja jo valmiiksi. Tarkat kysymykset kuitenkin takasivat minulle esittelymateriaaleihin tarvittavan materiaalin. En suosisi menetelmäksi täysin avointa haastattelua, koska silloin jäisi helposti kysymättä oleellisia asioita. Haastattelu menetelmän luotettavuutta kuitenkin heikentää se, että haastateltavilla on taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia, jotka kuulostavat hyviltä. Haastattelun luotettavuutta heikentävänä tekijänä pidetään myös sitä, haastatteluaineisto on konteksti- ja tilannesidonnaista. Haastateltavat saattavat siis puhua haastattelutilanteessa toisin kuin jossakin muussa tilanteessa puhuisivat. (Hirsjärvi ym. 2009, 206–207.)

Opin haastattelujen suunnittelusta ja toteuttamisesta paljon, koska en ollut tehnyt näin laajaa haastattelua aikaisemmin. Myös koko opinnäytetyöprosessi oli hyvin opettavainen kokemus kaiken kaikkiaan. Haastavinta koko prosessissa oli lähdeaineiston valinta. Materiaalia aiheesta on paljon, jolloin oli haastava löytää juuri omaan opinnäytetyöhöni sopivat lähdeaineistot.

Opinnäytetyössäni haastattelin ainoastaan Arvostusta kouluruokaan -hankkeen Mikkelin pilottikoulujen ruokapalvelutyöntekijöitä, joten tulevaisuudessa tutkimusta voisi laajentaa esimerkiksi haastatteleamalla toisen kaupungin ruokapalvelutyöntekijöitä. Tällä tavoin voitaisiin verrata eri kaupunkien tuloksia.

LÄHTEET

Alasuutari, Pertti 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Ammattikeittiöosaajat 2013. Herkkuammattikampanja. WWW-dokumentti. <http://www.herkkuammatti.fi/pages/tiedot>. Päivitetty 27.8.2013. Luettu 20.9.2013.

Dammert, Minna 2012. Tuotantotapa avain ammattikeittiön tehokkaaseen resurssien käyttöön. Kehittyvä elintarvike 1, 28-29.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Huhtakangas, Pirjo 2008. Kylmävalmistus pitkän tähtäimen vaihtoehto. WWW-dokumentti. <http://kehittyvaelintarvike.fi/teemajutut/32-kylmavalmistus-pitkan-tahtaimen-vaihtoehto>. Ei päivitystietoa. Luettu 23.9.2013

Keränen, Tarja 2011. Kouluruokailun ongelmia, miten kehittää yläasteen kouluruokailua. Rovaniemen ammattikorkeakoulu. Hotelli- ja ravintola- alan koulutusohjelma. Opinnäyteyö.

Kojo, Margit 2012. Uutta näkemystä kouluruokailuun. Kehittyvä elintarvike 6/2012, 18–19.

Kuntaliitto 2011. Kouluateria valmistuu kunnissa keskimäärin 2,73 eurolla. WWW-dokumentti. <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet>. Päivitetty 15.9.2011. Luettu 19.9.2013.

Kuntaliitto & Finnish Consulting Group 2011. Kunta ruokaostoksilla, selvitys ruokapalveluiden nykytilasta ja kehitysnäkymistä. WWW-dokumentti. http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=2595. Ei päivitystietoa. Luettu 19.9.2013.

Kouluruokadiplomi 2013. WWW-dokumentti. www.kouluruokadiplomi.fi. Ei päivitystietoa. Luettu 20.9.2013.

Kuluttajatutkimuskeskus 2011. Kestävä ruokalautanen joukkoruokailun kestävän kehityksen edistäjänä. PDF-dokumentti.

http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5482/2011_130_tyoseloste_ruokalautanen.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 18.9.2013

Laki ammatillisesta koulutuksesta 630/1998. WWW-dokumentti. www.finlex.fi. Ei päivitystietoa. Luettu 9.9.2013.

Lampi, Raija, Laurila, Anelma & Pekkala, Marja- Leena 2009. Ruokapalvelut työnä. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy.

Leskinen, Outi & Heinonen, Suvi 2009. Ravitsemuskasvatus ammattikorkeakouluravintolassa, ruokapalveluhenkilökunnan rooli. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen- ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Lintukangas, Seija 2009. Kouluruokailuhenkilöstö matkalla kasvattajaksi. Helsingin yliopisto: Yliopistopaino.

Lintukangas, Seija, Manner, Maisa, Mikkola-Montonen, Annikki, Mäkinen, Eira & Partanen, Raija 1999. Kouluruokailu, terveyttä ja tapoja. Helsinki: Opetushallitus, Hakapaino Oy.

Lintukangas, Seija, Manninen, Marjaana, Mikkola-Montonen, Annikki, Palojoki, Päivi, Partanen, Merja & Partanen, Raija 2007. Kouluruokailun käsikirja, laatuvaaita koulutyöhön. Helsinki: Opetushallitus.

Lintukangas, Seija & Palojoki, Päivi 2012. Kouluruokailu kutsuu nauttimaan ja oppimaan. Jyväskylä: Kopijyvä oy.

Lukiolaki 629/1998. WWW- dokumentti. www.finlex.fi. Ei päivitystietoa. Luettu 9.9.2013.

Meronen, Kaisu 2013. Cook cold uudistaa ammattikeittiön tuotantotavat. Lihalehti 5, 2-5.

Mertanen, Enni & Väisänen, Karoliina 2012. Ruokapalvelut hyvinvoinnin edistäjinä. WWW-dokumentti. <http://uasjournal.fi/index.php/uasj/article/view/1426/1351>. Ei päivitystietoa. Luettu 18.9.2013.

Opetushallitus 2010. Kouluruokailu. WWW-dokumentti. http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/perusopetus/hyvinvointi_ja_turvallisuus/kouluruokailu. Päivitetty 30.08.2012. Luettu 9.9.2013.

Parempaakouluruokaa.fi 2013. WWW-dokumentti. www.parempaakouluruokaa.fi. Ei päivitystietoa. Luettu 20.9.2013

Perusopetuslaki 628/1998. WWW-dokumentti. www.finlex.fi. Ei päivitystietoa. Luettu 9.9.2013.

Risku-Norja, Helmi, Jeronen, Eila, Kurppa, Sirpa, Mikkola, Minna, Uitto, Anna 2012. Ruoka- oppimisen edellytys ja opetuksen voimavara. Julkaisuja. Helsingin yliopisto. Ruralia-instituutti.

Ruusuvuori, Johanna, Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) 2005. Haastattelu, tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Saarela, Anna-Maria, Hyvönen, Paula, Määttä, Sinikka & von Wright, Atte 2010. Elintarvikeprosessit. Kuopio: Savonia ammattikorkeakoulu.

Sivonen, Sirpa & Typpönen, Kaj 2006. Ruokapalvelujen toimintajärjestelmä laadun kehittäjän käsikirja. Helsinki: Efeko Oy.

Suomen Elintarviketyöläisten liitto 2012. Kyselytutkimus: yhdeksän kymmenestä suomalaisesta haluaa kotimaista ruokaa kuntien keittiöihin. WWW-dokumentti. <http://www.selry.fi/?x17423=13148730>. Päivitetty 22.10.2012. Luettu 23.9.2013.

Sydänliitto 2011. Arkilounaskriteerit laadun arvioinnissa. WWW-dokumentti. <http://www.sydanliitto.fi/arkilounaskriteerit>. Päivitetty 31.10.2011. Luettu 9.9.2013

Syrjäläinen, Eija, Eronen, Ari & Värrö, Veli-Matti 2007. Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Taloustutkimus 2012. Uutiskirje 2/2012: Kodin ulkopuolella valmistettiin 889 miljoonaa ateriaa vuonna 2011. WWW-dokumentti. <http://www.taloustutkimus.fi/ajankohtaista/uutiskirje/uutiskirje-2-2012/kodin-ulkopuolella-valmistettiin/>. Ei päivitystietoa. Luettu 17.9.2013.

Taskinen, Teija 2007. Ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit A: Tutkimuksia ja raportteja. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2013. Joukkoruokailu Suomessa. WWW-dokumentti. http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/aiheet/tietopakettit/ravitsemustietoa/joukkoruokailu_suomessa. Ei päivitystietoa. Luettu 18.9.2013

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2011. Kouluterveyskyselyn tulokset. WWW-dokumentti. http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tilastot/vaestotutkimukset/kouluterveyskysely/tulokset. Ei päivitystietoa. Luettu 1.9.2013

Tikkanen, Irma 2008. Asiakaslähtöisen kokonaisvaltaisen kouluruokailumallin kehittäminen. WWW-dokumentti. <http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/kouluruokailu.pdf?download=Lataa+pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 2.9.2013.

Urho, Ulla-Maija & Hasunen, Kaija 2004. Yläasteen kouluruokailu 2003. Helsinki: Edita Prima oy.

Vainikka, Tomi 2013. Keittiöistä tulee entistä älykkäämpiä. Aromi 9, 42–44.

Valtion ravitsemisneuvottelukunta 2008. Kouluruokailu suositus. PDF-dokumentti.
http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/attachments/vrn/kouluruokailu_2008_kevyt_nettiin.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 1.9.2013.

Viitaharju, Leena 2013. Lähiruoan aluetaloudelliset vaikutukset ja käytön edistäminen julkisissa ammattikeittiöissä. WWW-dokumentti.

www.mtk.fi/.../Lahiruoan%20aluetaloudelliset%20vaikutukset.

Päivitetty 22.8.2013. Luettu 23.9.2013

Kysymysrunko teemahaastatteluun Urheilupuiston koululla

Taustakysymykset:

- Esittele itsesi
 - o nimi
 - o opiskelu ja työ historia
 - o kauan olet työskennellyt alalla
 - o nykyinen työtehtäväsi/työtehtävät
 - o kauan olet työskennellyt Urheilupuiston koululla?

Ruuanvalmistus prosessi

- Kuinka paljon yhden kouluruoka annoksen raaka-aineet maksavat?
- Kuinka monta työntekijää työskentelee keittiössä ja millä ammattinimikkeillä?
- Kuinka monelle henkilölle tarjoatte ruokaa?
 - o oppilaat
 - o opettajat
 - o erityisruokavaliot
 - o muut?
- Kertoisitteko pääpiirteittäin työpäivänne kulun ja siihen kuuluvat työtehtävät.
- Koululle ruoka tulee keskuskeittiö Isopadasta, miten valmiina ruoka tulee ja mitä sille tehdään täällä?
 - o Mihin aikaan ruoka tulee koululle Isosta padasta?
- Teettekö joitain ruokia alusta loppuun täällä?
- Kuinka monta erilaista ruokaa keskimääräisesti päivässä on tarjolla?
 - o Kuinka monta eri salaattia ja onko tarjolla kuinka usein jälkiruokaa? Minkälaisia?
- Kertoisitteko minkälainen on makaronilaatikon ruuanvalmistus prosessi teidän näkökulmastanne
- Minkälaisia laitteita ja koneita pääasiassa käytätte keittiössä?
- Onko ruuanvalmistus prosessi tällaisenaan mielestänne toimiva?
 - o mitä hyvää?
 - o mitä siinä voisi muuttaa?

Ruuan tarjoilu

- Milloin ruoka tarjoillaan?
- Miten ruokailua on porrastettu?
- Syövätkö opettajat samaa ruokaa ja samassa tilassa kuin oppilaat?
- Syöttekö itse samaa kouluruokaa?
 - o vaikuttaako se ruuan makuun?
- Onko ruokaa aina riittävästi tarjolla?
- Millainen ilmapiiri mielestänne ruokalassa on ruokailun aikana?

Oppilaiden toiminta

- Miten oppilaat suhtautuvat keittiötyöntekijöihin?
- Millainen rooli teillä on ruokakasvattajana?
- Saatteko palautetta ruuasta?
 - o kuinka paljon?
 - o millaista?
- Saatteko muuta palautetta?
- Kiittävätkö oppilaat ruuasta?
- Arvostavatko oppilaat mielestänne kouluruokaa?
- Mitä haluaisitte sanoa oppilaille?
 - o toiveita?
- Pääsevätkö oppilaat työskentelemään koulun keittiöön?
 - o olisiko se hyvä?
 - o miten se olisi mielestänne hyvä järjestää käytännössä?
 - o millaisia mahdollisia vaikutuksia sillä voisi olla?
- Millaisena näette työnne asiakaspalvelija näkökulmasta?

Kouluruoka

- Mitkä asiat toimivat kouluruokailussa?
- Mitä voisi mielestänne muuttaa kouluruokailussa?
- Pystyttekö mielestänne vaikuttamaan kouluruokaan?
- Pystyvätkö oppilaat koulussanne vaikuttamaan millaista ruokaa tarjoillaan?
 - o miten?

Kysymysrunko teemahaastatteluun Ristiinan Koululla

Pohjustusta opinnäytetyöstäni ja sen tavoitteista

Taustakysymykset

- Esittele itsesi
 - o nimi
 - o opiskelu ja työ historia
 - o nykyinen työtehtäväsi/työtehtävät
 - o kauan olet työskennellyt alalla
 - o kauan olet työskennellyt Ristiinan koululla?

Ruuanvalmistusprosessi

- Kuinka paljon yhden kouluruoka annoksen raaka-aineet maksavat?
- Kuinka monta työntekijää työskentelee keittiössä?
- Kuinka monelle henkilölle valmistatte ruokaa?
 - o oppilaat
 - o opettajat
 - o erityisruokavaliot
 - o muut?
- Kertoisitteko pääpiirteittäin työpäivänne kulun ja siihen kuuluvat työtehtävät.
- Kuinka paljon käytätte keittiössä puolivalmisteita?
- Kuinka paljon ja mitä ruokia valmistatte alusta loppuun asti itse?
- Ovatko kaikki pääraaka-aineet kotimaisia?
 - o kuinka paljon?
- Käytättekö luomu tuotteita?
 - o esimerkkejä
- Käytättekö lähiruoka tuotteita?
 - o esimerkkejä
- Onko ruoka kouluruoka suosituksien täyttävä?
 - o Miten ravintosisältöä seurataan?
- Kuinka monta erilaista ruokaa keskimääräisesti päivässä on tarjolla?
 - o Kuinka monta eri salaattia ja onko tarjolla kuinka usein jälkiruokaa?
Minkälaisia?
- Kertoisitteko minkälainen on makaronilaatikon? ruuanvalmistus prosessi
- Osaatteko kertoa eri raaka-aineiden alkuperän?
 - o liha, kala, kana, peruna, vihannekset, juurekset, marjat ja leipä
- Onko ruuanvalmistus prosessi tällaisenaan mielestänne toimiva?
 - o mitä hyvää?
 - o mitä siinä voisi muuttaa?

Ruuan tarjoilu

- Milloin ruoka tarjoillaan?

Kysymysrunko 2.

- Onko ruokailua porrastettu?
 - o miten?
- Syövätkö opettajat samaa ruokaa ja samassa tilassa kuin oppilaat?
- Syöttekö itse samaa kouluruokaa?
 - o vaikuttaako se ruuan makuun?
- Onko ruokaa aina riittävästi tarjolla?
- Millainen ilmapiiri mielestänne ruokalassa on ruokailun aikana?

Oppilaiden toiminta

- Miten oppilaat suhtautuvat keittiötyöntekijöihin?
- Millainen rooli teillä on mielestänne ruokakasvattajana?
- Millaisena näette työnne asiakaspalvelija näkökulmasta?
- Saatteko palautetta ruuasta?
 - o kuinka paljon?
 - o millaista?
- Saatteko muuta palautetta?
- Kiittävätkö oppilaat ruuasta?
- Arvostavatko oppilaat mielestänne kouluruokaa?
- Mitä haluaisitte sanoa oppilaille?
 - o toiveita?
- Koulussanne oppilaat pääsevät ilmeisesti työskentelemään koulun keittiöön, miten se on käytännössä järjestetty?
- Onko tet- jakso mielestänne hyödyllinen?
 - o Pitäisikö siinä muuttaa jotain?
- Vaikuttaako oppilaiden työskentely koulun keittiössä heidän suhtautumistaan kouluruokaan?

Kouluruoka

- Mitkä asiat toimivat kouluruokailussa?
- Mitä voisi mielestänne muuttaa kouluruokailussa?
- Pystyittekö mielestänne vaikuttamaan kouluruokaan?
- Miten ruokalista suunnittelu yhteistyö toimii?
- Pystyvätkö oppilaat koulussanne vaikuttamaan millaista ruokaa tarjoillaan?
 - o miten?

Kysymysrunko teemahaastatteluun Isonpadan työntekijälle

Pohjustusta opinnäytetyöstäni ja sen tavoitteista

Taustakysymykset

- Esittele itsesi
 - o nimi
 - o opiskelu ja työ historia lyhyesti
 - o kauan olet työskennellyt alalla?
 - o nykyinen työtehtäväsi/työtehtävät
 - o kauan olet työskennellyt Isossa padassa?

Organisaatio rakenne

- Kuinka monta työntekijää työskentelee Isossa padassa?
- Mitkä ovat työntekijöiden ammattinimikkeet?

Ruuanvalmistus prosessi

- Kuinka monelle henkilölle valmistatte ruokaa?
 - o Kuinka monta kouluruoka annosta valmistatte?
- Kuinka moneen eri paikkaan annoksia menee?
- Kuinka monta erityisruokavalio annosta valmistatte päivässä?
- Kuinka paljon yhden kouluruoka annoksen raaka-aineet maksavat?
- Millainen on kouluruuan ruoka-tuotanto prosessi?
 - o esimerkki ruoka
- Kuinka paljon käytätte keittiössä puolivalmisteita?
- Kuinka paljon ja mitä ruokia valmistatte alusta loppuun asti itse?
- Ovatko kaikki pääraaka-aineet kotimaisia?
- Käytättekö luomu tuotteita?
 - o esimerkkejä
- Käytättekö lähiruoka tuotteita?
 - o esimerkkejä
- Onko valmistamanne ruoka kouluruoka suositukset täyttävä?
 - o Miten ravintosisältöä seurataan?
- Kuinka monta erilaista ruokaa keskimääräisesti päivässä on tarjolla kouluissa?
 - o Kuinka monta eri salaattia ja onko tarjolla kuinka usein jälkiruokaa? Minkälaisia?
- Kertoisittekö minkälainen on makaronilaatikon? ruuanvalmistus prosessi
- Osaattekö kertoa eri raaka-aineiden alkuperän?
 - o liha, kala, kana, peruna, vihannekset, juurekset, marjat ja leipä
- Onko ruuanvalmistus prosessi tällaisenaan mielestänne toimiva?
 - o mitä hyvää?
 - o mitä siinä voisi muuttaa?

Kouluruoka ja oppilaiden toiminta

Kysymysrunko 3.

- Syöttekö itse samaa kouluruokaa?
 - o vaikuttaako se ruuan makuun?
- Saatteko koululaisilta palautetta kouluruuasta?
 - o millaista?
- Saatteko muualta palautetta ruuasta?
- Toivoisitteko saavanne enemmän palautetta?
- Arvostavatko oppilaat mielestänne kouluruokaa?
- Millaisena näette työnne asiakaspalvelija näkökulmasta?
- Pääsevätkö oppilaat työskentelemään tai tutustumaan Isoon pataan?
 - o Mikäli ei, Olisiko se mielestänne hyvä asia ja miten sen voisi käytännössä järjestää?
- Mitkä asiat toimivat mielestänne kouluruokailussa?
- Mitä voisi mielestänne muuttaa kouluruokailussa?
- Pystyittekö mielestänne vaikuttamaan kouluruokaan?
- Pystyvätkö oppilaat vaikuttamaan millaista ruokaa tarjoillaan?
- Mitä haluaisitte sanoa oppilaille?
 - o toiveita?

Mitä koulun keittiössä tapahtuu?

Urheilupuiston koulu

Ruoka tulee koululle keskuskeittiö Isopadasta

- Isopata valmistaa päivittäin noin 6 100 annosta, joista erityisruokavaliota on noin 700
- Ruokaa valmistetaan päiväkoteihin, kouluihin, kaupungin henkilökunnalle, palvelutaloihin sekä ateriapalvelun yksittäispakattuihin aterioihin (noin 60 eri paikkaa)
- Kouluruoka annoksia valmistetaan noin 4300–4400 annosta päivässä
- Isopadassa työskentelee 14 työntekijää ja kaksi esimiestä. Ammateiltaan suurtaloukokkeja, dieetikokkeja sekä ruokapalvelutyöntekijöitä.



Isopadan patoja



Diettekittiötä



Koulun keittiössä...

- Koulun keittiössä työskentelee pääsääntöisesti kaksi työntekijää
- Ruokaa tarjotaan 440 oppilaalle ja noin 40 työntekijälle
- Ruoka tulee pääsääntöisesti edellisenä päivänä koululle Isostapadasta.
- Kastikkeet ja keitot tulevat valmiina Isostapadasta, jossa ne valmistetaan itse
- Laatikko ruuat tulevat kasattuina eli ne paistetaan koululla
- Energialisäke (peruna, pasta, riisi) keitetään aina koululla
 - Myös puuro keitetään koululla
- Ainoastaan pihvit, pyörykät ja ohukaiset ovat valmiita, **muu ruoka valmistetaan itse alusta loppuun Isossa padassa**

Tiesitkö?

- Yhden kouluruoka annoksen raaka-aineet maksavat keskimäärin 0,65 €
- Raaka-aineiden alkuperä: kaikki liha, muna ja maito sekä niistä valmistetut tuotteet ovat 100 % suomalaista.
- Etelä-Savolaisten lähituotteiden osuus noin 20 % kaikista elintarvikehankinnoista. Paikallisia tuotteita ovat esimerkiksi peruna, porkkana, viljat sekä leipä.
 - Erityisesti syksyllä käytetään mahdollisimman paljon lähiruokaa, kuten marjoja, vihanneksia ja omenoita

Luomua

- Isopata on luomuportaalla kaksi eli käytetään kahta merkittävää luomuraaka-ainetta vähintään kaksi kertaa viikossa
- Luomua on esimerkiksi hiutaleet, piimä, kasvisliemijauhe ja hunaja, joka on myös paikallinen tuote.



PORTAAT LUOMUUN
— ohjelma ammatti-keittiöille —



Tiesitkö?

- Kouluruoka on kouluruoka suositukset täyttävä, mikäli syödään lautasmallin mukaisesti
- Kouluruoan on tarkoitus kattaa 1/3 päivän energiatarpeesta
- Isopataan on mahdollisuus mennä tutustumaan kuinka ruokaa valmistetaan, esimerkiksi tet- jaksolla pääsee myös kokeilemaan ruuan valmistusta



Koulun keittiön toiveita oppilaille:

- Rohkeasti keskustelemaan ruuasta alan ammattilaisten kanssa
- Annetaan ruokailu rauha kaikille, jotta melu tasoa saataisiin laskettua
- Käytöstavat kunniaan myös ruokaillessa

Mitä koulun keittiössä tapahtuu?



Tiesitkö?

- Keittiössä työskentelee neljä henkeä, kaksi suurtaloukokkia, dieetikokki, ravitsemustyöntekijä sekä esimies
- Koulun keittiössä valmistetaan päivittäin n. 760 annosta
- Koululla syö päivittäin noin 550 henkilöä
- Ruokaa lähtee koululta Pellosniemen koululle sekä päiväkotiin
- Koululla noudatetaan samaa ruokalistaa kuin Mikkelin muissakin kouluissa

Tiesitkö?

- Yhden kouluruoka annoksen raaka-aineet maksavat keskimäärin 0,65 €
- Raaka-aineiden alkuperä: kaikki liha, muna ja maito sekä niistä valmistetut tuotteet ovat 100 % suomalaista.
- Etelä-Savolaisten lähituotteiden osuus noin 20 % kaikista elintarvikehankinnoista. Paikallisia tuotteita ovat esimerkiksi peruna, porkkana, viljat sekä leipä.
 - Erityisesti syksyllä käytetään mahdollisimman paljon lähiruokaa, kuten marjoja, vihanneksia ja omenoita

Luomua!

- Keittiö on luomuportaalla kaksi eli käytetään kahta merkittävää luomuraaka-ainetta vähintään kaksi kertaa viikossa
- Luomua on esimerkiksi hiutaleet, vehnä jauho ja piimä



Tiesitkö?

- Ainoastaan pihvit, pyörykät ja ohukaiset ovat valmisruokia, muu **ruoka valmistetaan itse**
- Kouluruoka on kouluruoka suosituksien täyttävä, mikäli **syödään lautasmallin mukaisesti**
- Kouluruoan on tarkoitus kattaa 1/3 päivän energiatarpeesta



Koulun keittiön terveiset oppilaille:

- Kannattaa käyttää hyväkseen kouluruoka mahdollisuus ja käydä syömässä.
- Kannattaa syödä kaikkea mitä on tarjolla, myös salaatti, leipä ja maito tai piimä on tärkeä osa aterialla.

