

Outi Leskinen

Suvi Heinonen

RAVITSEMUSKASVATUS
AMMATTIKORKEAKOULURAVIN-
TOLASSA

Ruokapalveluhenkilökunnan rooli

Opinnäytetyö

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma


Joulukuu 2009




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|-------|--|
|  MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkelin University of Applied Sciences | Opinnäytetyön päivämäärä 8.1.2010 | | | | |
| Tekijä(t) Suvi Heinonen Outi Leskinen | Koulutusohjelma ja suuntautuminen Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma | | | | |
| Nimeke Ravitsemuskasvatus ammattikorkeakouluravintolassa – Ruokapalveluhenkilökunnan rooli | | | | | |
| Tiivistelmä <p>Opinnäytetyömme on osa Mikkelin ammattikorkeakoulun ympäristö- ja ravitsemisalan selvitystä opiskelijoiden ruokailusta sekä elintavoista. Tarkoituksenamme oli selvittää Mikkelin ammattikorkeakoulun ruokapalveluhenkilökunnan mietteitä roolistaan ravitsemuskasvattajana ja mitkä ovat heidän keinonsa vaikuttaa ammattikorkeakouluopiskelijoiden ravitsemuskäyttäytymiseen. Tutkimme myös ruokapalveluiden markkinointia ja asiakkuutta ammattikorkeakoulussa.</p> <p>Toteutimme tutkimuksemme teemahaastatteluina. Haastattelimme viittä ammattikorkeakouluruokalan työntekijää. Teemahaastattelu on kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimusmenetelmä. Ominaista teemahaastattelulle on saada syvällistä tietoa haastateltavilta, jota voidaan tulkita monipuolisesti. Käytimme teemahaastattelumenetelmää, sillä halusimme syvällistä tietoa ja kuulla tutkittavien mietteitä aiheesta. Litteroituamme, eli purettuamme, haastattelut, luokittelimme ne Maxqda- ohjelmalla, jonka jälkeen analysoimme tuloksia luokittain.</p> <p>Suuri osa nuorista itsenäistyy aloittaessaan ammattikorkeakouluopintoja, joten opiskelijoille olisi tärkeää tarjota tietoa terveellisistä ja hyvistä elintavoista. Tässä elämänvaiheessa nuoret kokevat mahdollisesti suuria muutoksia. Kouluaikainen lounasruokailu tarjoaa monelle opiskelijalle päivän ainoan lämpimän aterian. Tämän vuoksi ammattikorkeakouluruokapalveluhenkilökunnan olisi hyvä tarkastella rooliaan sekä vaikutusmahdollisuuksiaan ravitsemuskasvattajana. On myös huolehdittava, että ravintolan laatutekijät ovat kunnossa, jotta ylipäätään ravitsemuskasvatusta pystyttäisiin toteuttamaan. Ruokapalveluhenkilökunnan vaikutusmahdollisuudet toteutuvat vasta, kun opiskelijat saadaan houkuteltua ruokailemaan ammattikorkeakouluravintolaan päivittäin.</p> <p>Työmme tärkeimmäksi tulokseksi nousi se, että suurin osa ammattikorkeakouluruokapalveluhenkilökunnasta ei koe itseään ravitsemuskasvattajaksi. Haastatteluiden tuloksista selviää myös se, että ammattikorkeakouluruokapalveluhenkilökunnan mielestä ravitsemuskasvatus opiskelijaravintolaympäristössä on sitä, että tarjotaan terveellisiä ja ravitsemussuosittelun mukaisia lounasvaihtoehtoja. Toimipaikkojen esimiehet vastaavat ja päättävät ravintolan toiminnasta ja tarjonnasta, jolloin heillä on vastuu ravitsemuskasvatuksen toteutuksesta edellisen tuloksen perusteella. Ruokapalveluhenkilökunta ei pidä itseään ravitsemuskasvattajana muun muassa juuri siksi, että he eivät kokeneet pystyvänsä vaikuttamaan ravintolan tarjontaan eivätkä he suoranaisesti neuvoneet tai opastaneet opiskelijoita. Yleinen mielipide haastateltavilla oli se, että korkeakouluopiskelijat ovat täysi-ikäisiä itsestään vastaavia nuoria aikuisia, joilla tieto ravitsemuksesta pitäisi jo olla halussa. Tällöin he eivät enää koe tarpeelliseksi antaa korkeakouluopiskelijoille ravitsemuskasvatusta.</p> | | | | | |
| Asiasanat (avainsanat) Haastattelututkimus, joukkoruokailu, ravitsemus, ravitsemuskasvatus, ravitsemussuositukset | | | | | |
| Sivumäärä 57 s. + liitteet 4 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 Riitta Tuikkanen | Opinnäytetyön toimeksiantaja Mikkelin ammattikorkeakoulu, Ympäristö- ja ravitsemisalanlaitos | | | | |

DESCRIPTION

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|  <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p> | | Date of the bachelor's thesis January 8,2010 |
| Author(s) Suvi Heinonen Outi Leskinen | Degree programme and option Hospitality Management | |
| Name of the bachelor's thesis Nutritional education in a University of applied sciences - Food service personnel's role | | |
| Abstract <p>This thesis is part of a larger survey of students' eating habits and manners of living ordered by the Department of Environment and Hospitality Management of Mikkeli University of Applied Sciences. The aim of our thesis was to find out what the food service personnel in the university of applied sciences think of their role as nutritional educators and what their possibilities to affect students' nutritional behaviours are. Also marketing and customers in university of applied sciences were one part of our research.</p> <p>The research was done as a qualitative study. We used theme interview as our research method. Our research included five interviews. Typical features to a qualitative study are for example getting profound information, which can be interpreted in various ways. We used this type of research because we wanted to explore our subject from various aspects. After we had transcribed our research results, we categorised them with the help of Max QDA-program (Qualitative Data Analysis). After that we analyzed the results by category.</p> <p>It would be important to offer students information about healthy and proper living habits, because they probably experience big changes in their lives in the beginning of their studies. Most of the young adults become independent during this period of time. Lunch which is eaten during school day is often the only warm meal of the day. This is the reason we think that the food service personnel should consider their role and the possibilities to have an affect in their nutritional education. It is also important to take care that the quality factors of the student cafeteria are in good condition, so the nutritional education can be practised. Nutritional education can only be practised if the students are coming to eat in student cafeteria on daily basis.</p> <p>The main result of this research was that most of the food service personnel don't think of themselves as nutritional educators. Our research results also showed that food service personnel think that nutritional education in student cafeteria is to offer food that is healthy and fulfils Finnish nutritional recommendations. Superiors of the student cafeterias are the ones who decide the supply, so they carry the responsibility of nutritional education. Food service personnel didn't consider themselves nutritional educators because they thought that they can't effect what the student cafeteria offers. They also said that they don't directly counsel or guide the students. The overall opinion of the food service personnel was that the students are grown ups, which should already possess knowledge of nutrition. This is why the food service personnel don't think it is necessary to provide the students with nutritional education.</p> | | |
| Subject headings, (keywords) Interview research, mass catering, nutrition, nutritional education, nutritional recommendation | | |
| Pages 57 Pgs. + app. 4 pgs. | Language Finnish | URN |
| Remarks, notes on appendices | | |
| Tutor Riitta Tuikkanen | Bachelor's thesis assigned by Mikkeli University of Applied Sciences, Department of Environment and Hospitality Management | |

SISÄLTÖ

| | | |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | JOHDANTO | 1 |
| 2 | JOUKKORUOKAILU | 2 |
| 2.1 | Ammattikorkeakouluruokailu | 2 |
| 2.2 | Korkeakouluruokailun laatutekijät | 4 |
| 2.3 | Työpaikkaruokailu | 5 |
| 2.4 | Kansaneläkelaitoksen vaikutus ammattikorkeakouluruokailuun..... | 7 |
| 2.5 | Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijaravintolat..... | 8 |
| 3 | RAVITSEMUSSUOSITUKSET | 9 |
| 3.1 | Ravitsemussuosituksen tarkoitus | 9 |
| 3.2 | Suomalaisten ravitsemussuosituksen ravintosisällöt | 10 |
| 3.3 | Ruokalistasuunnittelu ravitsemussuosituksen toteutuksen tukena | 11 |
| 4 | RAVITSEMUSKASVATUS | 11 |
| 4.1 | Ravitsemuskasvatus ammattikorkeakouluravintolassa..... | 11 |
| 4.2 | Ravitsemuskasvatuksen tarkoitus | 12 |
| 4.3 | Ravitsemuskasvatuksen muodot | 13 |
| 4.4 | Ruokavalion koostamisen mallit..... | 15 |
| 4.5 | Ammattikorkeakouluopiskelijoiden terveystietous | 17 |
| 4.6 | Ruokapalveluhenkilökunnan vaikutusmahdollisuudet ravitsemuskasvattajana | 19 |
| 4.6.1 | Ruokapalveluhenkilökunnan työ..... | 19 |
| 4.6.2 | Asiakaspalvelu ruokapalveluhenkilökunnan työssä..... | 20 |
| 4.6.3 | Ammattikorkeakouluopiskelijat ravitsemuskasvatuksen kohteena . | 21 |
| 4.6.4 | Markkinointi ja tiedottaminen..... | 22 |
| 4.6.5 | Asiakaspalaute | 22 |
| 4.6.6 | Ravitsemusympäristö ravitsemuskasvatuksen tukena | 23 |
| 5 | TUTKIMUSMENETELMÄ | 24 |
| 5.1 | Haastattelututkimusmenetelmä..... | 24 |
| 5.2 | Teemahaastattelu | 25 |
| 5.3 | Teemahaastattelurungon laadinta | 26 |
| 6 | TUTKIMUKSEN TOTEUTUS | 28 |
| 6.1 | Tutkimushaastattelu | 28 |

| | | |
|-----|-----------------------------------------------------------------|----|
| 6.2 | Koehaastattelu..... | 28 |
| 6.3 | Haastatteluiden toteutus..... | 29 |
| 6.4 | Aineiston purkaminen ja analysoiminen..... | 30 |
| 7 | TUTKIMUKSEN TULOKSET | 32 |
| 7.1 | Haastateltavien taustatiedot | 32 |
| 7.2 | Ravitsemuskasvatus ja ravitsemuskasvattajana oleminen | 32 |
| 7.3 | Ammattikorkeakouluopiskelijat asiakkaina..... | 36 |
| 7.4 | Ruoan terveellisyys ammattikorkeakouluravintoloissa | 38 |
| 7.5 | Markkinointi ja tiedottaminen | 41 |
| 7.6 | Ravitsemusympäristö ja teemojen toteuttaminen | 43 |
| 7.7 | Ruokalistasuunnittelu | 45 |
| 8 | POHDINTA | 49 |
| 8.1 | Tulosten pohdinta | 49 |
| 8.2 | Käytetyn menetelmän pohdinta sekä tutkimuksen luotettavuus..... | 51 |
| 8.3 | Jatkotoimenpide ehdotukset..... | 53 |
| | LÄHTEET | 55 |

LIITTEET

LIITE 1. Teemahaastattelurunko

LIITE 2. Max qda-ohjelman koodausrunko

1 JOHDANTO

Ammattikorkeakoulussa opiskeli syksyllä 2009 yhteensä 135 000 opiskelijaa ja näistä Mikkelin ammattikorkeakoulussa reilut 4 000 (Tilastokeskus 2009, Mikkelin ammattikorkeakoulu 2009a). Ammattikorkeakouluopiskelijat ovat suurimmaksi osaksi täysi-ikäisiä nuoria aikuisia, joilla saattaa olla suuria muutoksia elämässään, muun muassa itsenäistymisen kanssa. Ammattikorkeakouluravintolat toimivat näille nuorille aikuisille pääasiallisena lounasravintolana arkisin ja näin mahdollisesti tarjoavat heille päivän tärkeimmän aterian. Tämä ateria on useille myös päivän ainoa lämminateria (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2009, 14). Mielestämme ammattikorkeakouluravintola on usein tärkein vaikuttaja nuoren aikuisen ruokavalioon sekä terveellisiin ruokatuksiin. Näin ollen ammattikorkeakouluruokapalveluhenkilökunnan tulisi pohtia omaa rooliaan ravitsemuskasvatustajana. Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijoille tehdyn hyvinvointikyselyn tuloksista selviää, että suurin osa syö vain yhden lämpimän aterian päivässä (49,9 %) (Koivumäki & Laitinen 2008, 25).

Ravitsemuskasvatuksen tarkoituksena on antaa tieto ja taito ihmisen terveydelle suotuisasta ravitsemuksesta, jotta hän pystyy itsenäisesti saavuttamaan hyvän ravitsemuksen. Ravitsemuskasvatuksen perustana on aina asiakas ja hänen näkemyksensä. (Fogelhom 2001, 11, 15.) Ravitsemuskasvatusta toteuttaessa tulisi ottaa huomioon ihminen kokonaisuutena, koska ihminen on psyko-fyysis-sosiaalinen kokonaisuus. Parhaimmillaan ateriat täyttävät nämä ihmisen kokonaisuuden kolme osa-alueetta: ne ovat maukkaita ja houkuttelevia, ne antavat ravintoaineita ja energiaa ja ne voidaan nauttia viihtyisässä ympäristössä ja hyvässä seurassa. (Lintukangas ym. 2007, 91.) Jos ruokailu täyttää nämä kaikki osa-alueet, on ruokailu onnistunut ja tuloksena on usein tyytyväinen asiakas.

Kiinnostuimme tästä aiheesta sen vuoksi, että olemme kiinnostuneita ravitsemuksesta sekä ihmisen terveellisistä elämäntavoista. Tiesimme, mitä ravitsemuskasvatus on päällisin puolin, mutta aiheeseen syvemmin perehdyttyä huomasimme ravitsemuskasvatuksen moninaisuuden. Erityistä kiinnostusta herätti myös se, että ravitsemuskasvatusta ei yleensä ajatella niin oleelliseksi osaksi ammattikorkeakouluruokapalveluhenkilökunnan työtä. Ammatillinen näkökulma työhömmä tulee siitä, että tekemämme

tutkimus auttaa meitä huomioimaan ravitsemuskasvattajan roolin ja sen vaikutuksen asiakkaisiin tulevissa työtehtävissämme.

Työmme tilaajana toimi Mikkelin ammattikorkeakoulun ympäristö- ja ravitsemisalan laitos. Työmme on osa Mikkelin ammattikorkeakoulun ympäristö- ja ravitsemisalan toimeksiantamia opinnäytetöitä opiskelijoidenruokailusta sekä elintavoista. Tutkimuksemme kohteena oli Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijoille tarkoitetut ravintolat ja näiden ruokapalveluhenkilökunta. Toteutimme tutkimuksemme haastattelut Mikkelin ammattikorkeakoulun kahdessa opiskelijaravintolassa. Tavoitteenamme oli kartoittaa ammattikorkeakouluruokapalveluhenkilökunnan roolia ravitsemuskasvattajana sekä heidän mielteitään ruokapalveluiden markkinoinnista ja asiakkuudesta. Halusimme siis tutkia, kuinka itse ruokapalveluhenkilökunta näkee roolinsa ravitsemuskasvattajan ja mitkä ovat heidän vaikutusmahdollisuuksiaan, ajatellen ravitsemuskasvatuksen muotoja.

Työmme teoriaosuudessa olemme perehtyneet ammattikorkeakouluruokailuun sekä opiskelijaruokailuun vaikuttaviin tekijöihin, kuten laatutekijöihin, sekä Kansaneläkelaitoksen vaikutukseen. Perehdyimme myös suomalaisiin ravitsemussuosituksiin, ravitsemuskasvatukseen, ammattikorkeakouluopiskelijoihin sekä ruokapalveluhenkilökuntaan. Teoriaosan jälkeen kerromme käyttämästämme tutkimusmenetelmästä sekä työmme tuloksista.

2 JOUKKORUOKAILU

2.1 Ammattikorkeakouluruokailu

Joukkoruokailu käsittää kaiken kodin ulkopuolella tapahtuvan järjestetyn ruokailun. Joukkoruokailulla on tärkeä osa suomalaisten elämässä. Sen merkitystä kansanterveys-työlle voidaan verrata muun muassa ruokakulttuurin, ravitsemustutkimuksen ja kuluttajien ruokavalintojen kannalta. (Ravitsemuskatsaus 2006, 12–13.) Joukkoruokailu on kattavaa maassamme, joten se on oivallinen väline parantamaan väestön ravitsemustottumuksia ja vaikuttamaan yleiseen terveydentilaan (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 28). Ammattikorkeakouluravintolat kuuluvat siis joukkoruokailun piiriin, mutta

kerromme hieman myös työpaikkaruokailusta, koska se on lähellä ammattikorkeakoulu-ruokailua. Ovathan ammattikorkeakouluopiskelijat jo työikäisiä. Sivuumme myös peruskoulu-ruokailua, koska monet siihen liittyvät asiat ovat hyvin sovellettavissa tai toteutuvat myös ammattikorkeakoulu-ruokailussa.

Opiskelijat eivät yleensä pysty valitsemaan kouluaikaista ruokailupaikkaansa, vaan ”joutuvat” olemaan oman opiskelijaravintolansa kanta-asiakkaita. Tämä saattaa johtaa siihen, että opiskelijat alkavat etsiä parempia ja heitä enemmän miellyttävämpiä ruokailupaikkoja opiskelijaravintolansa ulkopuolelta. Jotta opiskelijaravintolat saisivat pidettyä opiskelijat asiakkainaan, tulee ravintoloiden kiinnittää huomiota asiakkaiden tarpeiden ja odotuksien täyttämiseen. (Lintukangas ym. 1999, 30, 34.) Tärkeimmiksi tekijöiksi ruokapaikan valinnassa koetaan ruoan laatu, edullinen hintataso, ravintolan siisteys ja palvelun ystävällisyys (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 21).

Mielestämme ammattikorkeakouluopiskelijat voivat peruskouluoppilaita helpommin mennä muualle syömään, kuin koulunsa ravintolaan, koska heillä ei ole mitään pakkoa käyttää jotakin tiettyä ja samaa kouluaikaista ravintolaa. Tällöin ammattikorkeakoulu-ruokapalveluhenkilökunnan rooli ravitsemuskasvattajana eroaa peruskoulu-ruokapalveluhenkilökunnan roolista ravitsemuskasvattajana. Kaikki lähtee siitä, että oppilaat täytyy saada tulemaan syömään ammattikorkeakoulu-ruokaravintolaan, jotta ruokapalveluhenkilökunta voisi edes toteuttaa ravitsemuskasvatuksen keinoja työssään, esimerkiksi tarjottavan ruoan tai asiakaspalvelun kautta. Tällöin kaikki lähtee liikkeelle jo markkinoinnista, eli millä keinoin ravintola houkuttelee opiskelijoita syömään.

Korkeakoulu-ruokailussa asiakkaat ovat maksavia asiakkaita. Packalen (toim. 1994, 55) huomauttaa, että korkeakoulu-ruokailussa on hyvä tarjota ainakin kaksi vaihtoehtoa ruokalajeissa, jotta pystytään miellyttämään mahdollisimman monia opiskelijoita. Kansaneläkelaitos vaatiikin, että opiskelijaravintolassa tulee olla aina ravintolan olosuhteista riippuen riittävä määrä lounasvaihtoehtoja, vähintään kaksi perusvaihtoehtoa (Kansaneläkelaitos 2009). Mielestämme esimerkiksi kasvisruokaa olisi hyvä pystyä tarjoamaan, jotta voidaan kattaa mahdollisimman laaja asiakaskunta. Kaikkien tarjottavien ateriakokonaisuuksien tulee kuitenkin täyttää suomalaiset ravitsemussuositukset. Lounaan lisäksi olisi hyvä tarjota terveellisiä välipaloja, jolloin tuetaan opiskelijoiden terveellistä ruokavaliota lounaan ulkopuolellakin. (Packalen toim. 1994, 55.)

2.2 Korkeakouluruokailun laatutekijät

Laadukas ruoka ja ruokapalvelu voidaan tulkita monin eri tavoin. Laatua voidaan tarkastella muun muassa ruoan alkuperän, turvallisuuden tai ravitsemuksellisen sisällön kautta. (Suomen Sydänliitto Ry 2004, 12.) Lintukankaan ym. (1999, 34) mukaan kouluruokailussa palvelun laatutekijät ovat tekninen laatu, eli se mitä asiakas saa, sekä toiminnallinen laatu, eli se miten hän tapahtuman kokee. Myös toimipaikan imago, eli millainen kuva asiakkaalla organisaatiosta on, on yksi laatutekijöistä. Kokonaislaatuun sekä laatuvaan vaikuttavat ruokailuympäristö, viihtyvyys, toiminnan sujuminen, jonotus, henkilökunnan asennoituminen sekä ruokalistan luettavuus. Kaikki, mitä opiskelija kokee ruokailutilanteensa aikana, vaikuttaa hänen mielikuvaansa organisaatiosta. Silloin, kun opiskelijoilla on hyvä kuva organisaatiosta, kokevat he kouluateriankin myönteisenä. Laatua tutkiessa on hyvä muistaa, että laatu ei aina ole tasapuolisesti mitattavaa, vaan voi olla jokaisen asiakkaan henkilökohtainen kokemus (Suomen Sydänliitto Ry 2004, 12).

Laatutekijöitä ovat myös aistinvaraiset laatutekijät, ravitsemuksellinen laatu, hygieeninen laatu sekä muut laatutekijät. Aistinvaraiseen laatutekijään kuuluu ruoan ulkonäkö, haju, maku, lämpötila ja rakenne. Nämä kaikki vaikuttavat ruoan nautittavuuteen ja asiakastyytyväisyyteen. Näitä voidaan kartoittaa ja mahdollisesti parantaa systemaattisilla asiakaspalautekyselyillä. Ravitsemuksellinen laatu koostuu kouluruokailulle asetetuista ravitsemuksellisista suosituksista. (Lintukangas ym. 1999, 34–35.) Ammattikorkeakouluopiskelijoille sovellettavat ravitsemussuosituksot pohjautuvat suomalaisiin ravitsemusosituksiin (Kansaneläkelaitos 2009). Näiden toteutumista pystytään seuraamaan laskemalla tietokoneohjelmilla ruokailijoiden keskimääräinen ravintoaineiden saanti (Lintukangas ym. 1999, 34–35). Ravintoainelaskentaohjelmien avulla saadaan tarkat ravintoainetiedot, mutta niiden käyttäminen on työlästä ja vaatii osaamista, samoin kuin niiden antamien tietojen tulkitseminen (Laitinen 2006, 14–15).

Hygieeninen laatu sisältää elintarvikkeiden, henkilökunnan ja keittiötilojen hygieniavaatimukset. Omavalvontajärjestelmä on keskeisessä osassa hygieenisen laadun kartoituksessa ja ylläpitämisessä. Muita laatutekijöitä kouluruokailussa ovat eettiset sekä esteettisyys-, mielikuva-, status-, ja ympäristötekijät. Nämä heijastuvat aterian nautittavuuteen ja asiakkaan käsityksiin saamastaan palvelusta, eli nämä tekijät vaikut-

tavat ruoan menekkiin ja hävikkiin. Näidenkin tekijöiden tilannetta voidaan kartoittaa ja arvioida asiakaspalvelukyselyillä. (Lintukangas ym. 1999, 34–35.)

Edellä mainitut kouluruokailun laatutekijät perustuvat peruskouluruokailun laatuun, mutta soveltuvat mielestämme hyvin myös ammattikorkeakouluruokailuun. Korkeakouluopiskelijat maksavat ateriastaan, ja jos he eivät koe ravintolan palvelua itselleen sopivaksi tai muuten pitävät laatua huonona, niin heidän on helppo valita jokin muu ruokailupaikka tai olla käyttämättä opiskelijaravintolan palvelua. Ammattikorkeakouluruokaravintolan laatutekijät tulisi siis täyttyä, jotta heillä olisi vahvuuksia täyttää opiskelijoiden mielikuva ravintolasta ja sen laadusta.

2.3 Työpaikkaruokailu

Olemme pohtineet, että työpaikkaruokailussa pätevät samat asiat kuin korkeakouluruokailussa. Asiakkaat ovat maksavia asiakkaita ja näin ollen tulee tarjota mahdollisimman useita vaihtoehtoja ruokalajeissa, jotta saadaan mahdollisimman paljon ruokailijoita. Korkeakouluravintola toimii usein myös työpaikkaruokalana, ainakin korkeakoulun työntekijöille, jolloin työpaikka- sekä korkeakouluruokailu ovat näissä tapauksissa rinnastettavissa toisiinsa. Työpaikkaruokailussa tarjottavat ateriat ovat usein hinnaltaan arvokkaampia, kuin korkeakouluateriat. Tämä johtuu siitä, että kansaneläkelaitos tukee ammattikorkeakouluruokailua. Tällöin työpaikkaruokalassa tarjottavat ateriat voivat olla valmistettu arvokkaammista raaka-aineista.

Työpaikkaruokailulla on oma osansa ravitsemuskasvatuksessa. Packalen (toim. 1994, 77) mukaan hyvin järjestetty työpaikkaruokailu antaa kuvan terveellisistä ruokailutottumuksista. Hän myös toteaa, että ruokailusta saadaan malleja kotiruokailuunkin, jolloin työpaikkaruokailussa saadaan vaikutusta ruokailijan yleisiin ruokailutottumuksiin. Fogelholmkin (2001, 190–191) toteaa työpaikkaruokailun antavan esimerkkiä ravitsevasta ruokavaliosta.

Työpaikkaruokailulla on merkitystä työntekijöiden työntehoon, kuten korkeakouluruokailulla opiskelijoiden työntehoon. Työpaikkaruokailussa syöville työntekijöillä on päivittäinen ruokavalio lähempänä suosituksia, kuin esimerkiksi eväitä syöväillä työn-

tekijällä. Hyvällä työpaikkaruokailulla ehkäistään myös erilaisia sairauksia ja näin parannetaan työkykyä vanhemmallakin iällä. (Fogelholm 2001, 190–191.)

Olemme sitä mieltä, että työpaikkaruokala pystyy myös tarjoamaan monipuolista ruokaa ja näin asiakkaiden ruokavalio voi monipuolistua. Pohdimme esimerkiksi sitä, että kalan syönti voi olla vähäistä kotona, mutta kun asiakas hyödyntää työpaikkaruokalan tarjoaman kalaruoan, voi asiakkaan viikoittainen kalansyöntisuositus täytyä. Tämä pätee yhtäläillä myös korkeakouluopiskelijoihin. On tutkittu, että työpaikkaruokalassa syövät tekevät parempia elintarvikevalintoja verrattuna muualla syöviin (Suomen Sydänliitto Ry 2004, 16). Muun muassa hedelmien ja vihannesten syöminen päivittäin kuuluu suositeltavaan ruokavalioon, kuten myös kalan syöminen parikertaa viikossa. Tutkimuksen mukaan henkilöstöravintolassa ruokailevat valitsevat tavallista useammin juuri näitä suositeltavia ruokia. (Kansanterveyslaitos B3/2004, 47.)

Fogelholmin (2001, 190–191) mukaan työpaikkaruokailulla on myös ravitsemuksellisen hyödyn lisäksi muita etuja. Ruokailu tarjoaa irtautumista työstä, virkistäytymistä sekä sosiaalista kontaktia työtovereiden kanssa. Mielestämme edellä mainitut työpaikkaruokailun edut ovat yhtäläillä päteviä korkeakouluruokailussa. Keskellä koulupäivää pidetty ruokatunti antaa tauon ahertamisesta ja uutta energiaa päivään. Korkeakoulussa ruokatunti on myös sosiaalinen ja virkistävä tapahtuma keskellä kiireistä opiskelua.

Säännöllinen ruokailu on myös osa terveellistä ravitsemusta. Fogelholm (2001, 190–191) kertoo, että työpaikkaruokailu johtaa usein myös säännölliseen ateriarytmiin, sillä aikuiset nauttivat usein ainoastaan yhden lämpimän aterian päivässä. Jos tämä ateria syödään työpaikkaruokalassa, syödään se suunnilleen samaan aikaan päivittäin. Työterveydenhuollolla on myös merkittävä rooli ravitsemuskasvattajana. Tästä päätelme, että olisi erittäin tärkeää huomioida ruokalan ja terveydenhuollon yhteistyö.

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksen (2009, 27) mukaan ruokapalvelujen käytön, saatavuuden ja houkuttelevuuden lisääminen vaatii työntekijöiden, työnantajien, ruokapalvelujen ja julkisen sektorin yhteistyötä sekä ymmärrystä siitä, että ravitsemukseen on syytä panostaa.

2.4 Kansaneläkelaitoksen vaikutus ammattikorkeakouluruokailuun

Kansaneläkelaitos on antanut tiettyjä ehtoja korkeakouluopiskelijaravintoloille, koska tämä tukee korkeakouluravintoloita. Mikäli ravintola haluaa saada, tai ravintolalla käy ammattikorkeakouluopiskelijoita ruokailemassa, tulee toimipaikan täyttää Kansaneläkelaitoksen antama korkeakouluruokailun periaatteita koskeva suositus. Tämä suositus pohjautuu Valtioneuvoston asetukseen (564/2003), Valtion ravitsemusneuvottelukunnan (2005) suomalaisiin ravitsemussuosituksiin sekä Suomen Sydänliiton julkaisuun (2006) ruoan ravitsemuksellisen laadun arviointikriteereistä suurtalouksille. Kansaneläkelaitoksen suosituksessa on hyödynnetty myös Valtion ravitsemusneuvottelukunnan Kouluruokailusuositusta (2008). (Kansaneläkelaitos 2009.)

Kansaneläkelaitos (2009) määrittelee, että korkeakouluopiskelijat ovat oikeutettuja alennukseen aterian hinnasta ruokaillessaan ravintoloissa, jotka ovat ateriatuen piirissä. Kansaneläkelaitoksen myöntämä ateriatuki maksetaan ravintolan pitäjälle, joka vähentää ateriatuen opiskelijalounaan hinnasta. Korkeakouluopiskelijoiden ateriatuki on 1,67 euroa ateriana kohden. Ravintolan pitäjä vähentää aterian enimmäishinnasta ateriatuen, jolloin opiskelijalle maksettavaksi jää aterialta tuen verran vähemmän. Ateriatuki on käytettävissä vain yhden kerran päivässä kello 10.00–16.00 välisen aikana ravintoloitsijasta riippuen. Opiskelijat saavat tämän alennushintaisen aterian näyttämällä voimassa olevaa opiskelijakorttia tai Kelan ateriatukikorttia.

Kansaneläkelaitos (2009) on ottanut huomioon Valtioneuvoston 18.6.2003 antaman asetuksen (564/2003) korkeakouluopiskelijoiden ruokailun tukemisen perusteista. Tässä asetuksessa ovat määräykset avustuksen myöntämisen edellytyksistä sekä avustukseen oikeuttavista aterioista ja niiden enimmäishinnoista. Valtioneuvoston asetuksen mukaan lounas on ateriakokonaisuus, joka sisältää pääruoan lisäksi juoman, salaatin, leivän ja levitteen. Valtioneuvoston asetuksen sekä korkeakouluruokailun periaatteita koskevan suosituksen ateriatuen mukainen aterialla on monipuolinen ateriakokonaisuus.

Kansaneläkelaitos vaatii, että opiskelijaravintolassa tulee olla aina ravintolan olosuhteista riippuen riittävä määrä lounasvaihtoehtoja, vähintään kaksi perusvaihtoehtoa.

Kahden peruslounasvaihtoehdon lisäksi ravintolanpitäjän harkinnasta riippuen voi olla myös erikoisannos täydentämässä ateriakokonaisuuksia. (Kansaneläkelaitos 2009.)

Kansaneläkelaitoksen korkeakouluruokailusta antamassa suosituksessa on muun muassa käsitelty opiskelija-aterioiden koostumusta sekä ravinto- ja laatukriteereitä sekä otettu kantaa myös tuen piiriin kuuluviin ateriakokonaisuuksiin. Korkeakouluruokailun suositukset ovat toimitettu opiskelijaravintoloiden pitäjille tiedoksi ja huomioon otettavaksi. Näiden periaatteiden noudattamista valvoo kansaneläkelaitoksen opintotukikeskus. (Kansaneläkelaitos 2009.)

Opiskelija-aterioiden tuen piiriin hyväksyttävien aterioiden tulisi sisältää päivittäin lämminruoka, kasvislisäke, ruokajuoma (maito/piimä), leipä ja levite.

Tämä ateria voidaan koostaa seuraavista komponenteista:

- monipuolisesti kasviksia, hedelmiä tai marjoja
- runsaskuituista leipää (kuitua vähintään 6 g/100 g; leipä mieluiten vähäsuolaista)
- pehmeää kasvirasvavevitettä ja kasviöljypohjaista salaattikastiketta
- perunaa, riisiä tai pastaa
- vähärasvaista lihaa tai kalaa (kalaa vähintään 1-2 kertaa viikossa) tai muuta hyvälaatuisen proteiinin lähdettä (esim. papuja)
- rasvattomia ja vähärasvaisia maitovalmisteita
- vettä janojuomaksi

(Kansaneläkelaitos 2008, 5).

2.5 Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijaravintolat

Mikkelin ammattikorkeakoulu toimii kolmella eri paikkakunnalla Mikkeliissä, Pieksämäellä sekä Savonlinnassa. Mikkeliissä toimii kolme kampusta Kasarmin kampus, Sosiaali- ja terveystieteiden kampus sekä Kulttuuri ja nuorisotyön kampus. Pieksämäellä on Nikkarilan kampus sekä Savonlinnassa toimii Savonniemen kampus. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2009b.) Jokaisella kampuksella on oma ravintolansa. Kasarmin kampuksella, Sosiaali- ja terveystieteiden kampuksella sekä Savonniemen kampuksella kouluruokailu on Fazer Amican järjestämä. Nikkarilan sekä Kulttuuri- ja nuorisotyön kampuksella opiskelijaruokailu on yksityisten tahojen järjestämiä. Kolme viidestä

Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijaravintolasta kuuluvat siis Fazer Amica konserniin.

3 RAVITSEMUSSUOSITUKSET

3.1 Ravitsemussuosittelun tarkoitus

Valtion ravitsemusneuvottelulautakunnan suomalaisten ravitsemussuosittelun mukaan hyvä ruoka on maukasta, monipuolista ja värikästä, sitä tulee syödä sopivasti, niin, että energiansaanti vastaa kulutusta. Kovan rasvan käyttöä on vältettävä ja natriumin saantia vähennettävä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2005, 7 – 8, 35.) Ravitsemussuosittelut vaikuttavat etenkin ruokapalveluiden suunnitteluun ja arviointiin sekä sitä kautta väestön ruokatottumuksiin. Ravitsemussuosittelut on laadittu väestötasolle, terveille kohtalaisesti liikkuville ihmisille. Kasvisruokailijat, laktoosi-intolerantit sekä raskaana olevat ja imettävät naiset on otettu erityisryhminä huomioon. (Valtion ravitsemusneuvottelulautakunta 2003, 13.) Ammattikorkeakouluopiskelijoille ei ole laadittu omia ravitsemussuositteluita, vaan heitä koskevat suosittelut pohjautuvat suomalaisiin ravitsemussuositteluihin, joita Kela käyttää ehtona opiskelijaravintoloille tukia myöntäessään (Kansaneläkelaitos 2009).

Opiskelija-aterian tulisi kattaa noin kolmannes opiskelijoiden päivittäisestä energiantarpeesta. Opiskelija-aterian suositeltava energiamäärä on 600–700 kcal (2,5–2,9 MJ). Erityisen tärkeää on huolehtia siitä, että aterioiden rasvanlaatu ja määrä ovat suosittelun mukaiset. (Kansaneläkelaitos 2008, 3.)

Ravitsemussuosittelujen tarkoitus on edistää ja tukea ravitsemuksen sekä terveyden myönteistä kehitystä. Ravitsemussuosittelut on tarkoitettu käytettäväksi ravitsemusopetuksen ja –kasvatuksen perusaineistona sekä ohjeellisena arvioitaessa ihmisryhmien ruoankäyttöä ja ravintoaineiden saantia, esimerkiksi tutkimuksissa. Ravitsemussuosittelu koskee rasvojen, hiilihydraattien ja proteiinien saantia aikuisten ja yli 2-vuotiaiden lasten ravinnossa ilmaistuna prosentteina kokonaisenergiansaannista (E %). Myös vitamiineille ja kivennäisaineille on omat saantisuosittelut. (Valtion ravitsemusneuvottelulautakunta 2005, 4, 14, 22.) Ravintosuosittelun toteutuminen riippuu

monesta tekijästä. Raaka-aine valinnat, ruoanvalmistusmenetelmät sekä ateriakokonaisuuden kokoaminen ovat osatekijöitä ravintosuositusten toteutumiseen. (Valtion ravitsemusneuvottelulautakunta 2003, 31.)

3.2 Suomalaisen ravitsemussuositusten ravintosisällöt

Suomalaisen ravitsemussuositusten perustana ovat pohjoismaiset suositukset (Nordic Nutrition Recommendations 2004). Suositukset ovat laadittu tieteellisiin tutkimustuloksiin perustuen ja yksityiskohtaisesti perustellen. Ravitsemussuositusten painopiste on vähärasvaisuudessa, rasvan laadussa, vähäsuolaisuudessa, täysjyvävalmisteiden, hedelmien ja marjojen runsaassa ja vaihtelevassa käytössä sekä lihan ja kalan monipuolisessa valikoimassa. (Valtion ravitsemusneuvottelulautakunta 2005, 6–7, 35.)

Rasvan osuuden energiasaannista tulisi olla 25–35 %. Väestötason tavoite, jota käytetään suunnittelussa, on 30 E %. Kovan rasvan osuus ei saisi ylittyä 10 E %. Rasvan määrän rajoittamista alle 25 E %:n ei ole olevan todettu lisähyötyä terveydelle, tällöin vaarana voi olla välttämättömien rasvahappojen niukka saanti. Monitydyttymättömien rasvahappojen tärkeimmät lähteet ovat kasviöljyt, erityisesti rypsiöljy sekä kasvirasvaviljat. (Valtion ravitsemusneuvottelulautakunta 2005, 14, 16–17.)

Hiilihydraattien osuudeksi suositellaan 50–60 % energiansaannista. Väestötason tavoite, jota käytetään suunnittelussa, on 55 E %. Ravintokuidun suositeltava saanti aikuiselle on 25–35 g päivässä. Puhdistettujen sokereiden saannin ei tulisi ylittää 10 E%. Kuitupitoinen ruokavalio, jossa rasvojen ja hiilihydraattien osuudet ovat tasapainossa, vähentää lihavuuden ja siihen liittyvien sairauksien vaaraa, kuten sydän- ja verisuonitautien määrää. Merkittävimmät hiilihydraattien lähteet ovat viljavalmisteet, hedelmät ja maitovalmisteet. Kuitua taas saadaan eniten ruis- ja sekaleivistä. (Valtion ravitsemusneuvottelulautakunta 2005, 17, 19.)

Proteiinin suositeltava saanti on 10–20 E %. Väestötason tavoite, jota käytetään suunnittelussa, on 15 E %. Eläinproteiinien laatu on hyvä, koska niissä on kaikkia ihmiselle välttämättömiä aminohappoja. Kasviproteiineista puuttuu aina yksi tai useampi välttämätön aminohappo, mutta monipuolisissa kasvisruokavalioissa proteiinien laatu ei kuitenkaan ole ongelma, koska erilaiset kasviproteiinit täydentävät toistensa aminohappokoostumusta. Kasvisruokavaliota noudattavan olisi hyvä perehtyä monipuoli-

seen kasvisruokaan, jotta hän turvaa kaikkien ravintoaineiden saannin. Proteiinia saadaan eniten eläinperäisistä elintarvikkeista, lähinnä lihasta ja maidosta. (Valtion ravitsemusneuvottelulautakunta 2005, 20–21.)

3.3 Ruokalistasuunnittelu ravitsemussuositusten toteutuksen tukena

Ruokalistaa suunniteltaessa vaikuttavat monet tekijät, muun muassa keittiön laitekapasiteetti, ruoan jakelujärjestelmä, asiakkaat ja heidän toiveensa ja tarpeensa (Silaste ym. 2009, 13). Ruokalistaa suunniteltaessa tulee ottaa huomioon ravitsemussuositukset, muun muassa raaka-aineiden monipuolisella käytöllä. Monipuolinen ja vaihteleva ruokalista lisää myös nautittavuutta ja estää tylsistymisen samoihin ruokiin. Kausittaisten ja juhlien mukaisten ruokalajien käyttö piristää myös mukavasti ruokalistaa. (Packalen toim. 1994, 57–58.) Tarjoamalla mahdollisimman monia ruokalajeja, voidaan laajentaa asiakkaiden makuelämyksiä heille uusien ruokalajien avulla.

Ruokalistaa suunniteltaessa on myös hyvä kiinnittää huomiota ruokalajien valmistustapaan, esimerkiksi uunikypsennystä käytettäessä pystytään minimoimaan rasvan käyttö, jolloin rasvan osalta ravitsemussuosituksissa pysyminen helpottuu (Packalen toim. 1994, 57–58). Ruokalistaa suunniteltaessa on myös hyvä muistaa asiakkaiden toiveet ja tarpeet, sillä jos ruoka ei maistu tai sitä ei syödä, menevät ravitsemussuositukset täyttävä ja terveellinen ruoka hukkaan (Manninen 2009, 6–7). Ruokalistan ohella tarvitaan vakioidut ruoanvalmistusohjeet, jossa tulee kuvata kaikki ruokaan tarvittavat raaka-aineet ja mausteet, myös ruoan valmistusastiat, laitteet, kypsennyslämpötilat ja -ajat. Oleellista on, että näitä ohjeita myös noudatetaan tunnollisesti. Suolan lisääminen oman maun mukaan on ehkä suurin kiusaus poiketa ohjeesta. (Silaste ym. 2009, 13.)

4 RAVITSEMUSKASVATUS

4.1 Ravitsemuskasvatus ammattikorkeakouluravintolassa

Fogelholm (2001,175) kertoo, kuinka nykyaikainen elämäntapa on johtanut siihen, että entistä enemmän syödään kodin ulkopuolella, eli koulussa tai työajalla. Usein päivän ainut lämminruoka saadaankin koulu- tai työpaikkaruokalasta (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2001, 175).

nisteriö 2009, 14). Päätelimme tästä, että koulu- ja työpaikkaruokaloiden tulee kiinnittää huomiota omaan rooliinsa ravitsemuskasvattajana. Ammattikorkeakouluruokapalveluhenkilökunnan roolia ravitsemuskasvattajana ei mielestämme ajatella tärkeäksi tai sisällytetä heidän työnkuvaansa, koska opiskelijat ovat kuitenkin jo työikäisiä nuoria.

Opiskelijat ovat oletettavasti vastuussa jo itsestään, mutta monelle nuorelle opintojen aloittaminen on suuri elämänmuutos, jolloin nuoren käsitys oikeanlaisista elämäntavoista voi hämärtyä. Ruokapalveluhenkilökunnalla on tärkeä rooli terveelliseen ravitsemukseen ohjaamisessa sekä sopivien ruoka-annosten kokoamisessa (Lintukangas ym. 2007, 42). Tällöin ruokapalveluhenkilökunnan roolia ja vaikutusmahdollisuuksia tulisi korostaa ravitsemuskasvattajana, jotta opiskelijan terveystietous ja varsinkin ravitsemuskäsitykset olisivat vankalla pohjalla.

Kansaneläkelaitos on antanut suositukseksi korkeakouluopiskelijaravintoloille, että ruokailijoita informoidaan tarjotun ruuan hyvästä laadusta ja heitä ohjataan koostamaan ateriansa suositusten mukaisesti. Tämä voidaan tehdä esimerkiksi koostamalla lautasmallin mukainen malliateria tai tiedottamalla ruokalistassa aterioiden energiamäärästä ja tärkeimpien ravintoaineiden määristä. (Kansaneläkelaitos 2008, 4.)

4.2 Ravitsemuskasvatuksen tarkoitus

Ravitsemuskasvatus ei ole ainoastaan yhden ammattialan edustajan vastuulla, vaan se on monitahoista. Opettajat ja terveydenhuollon ammattilaiset vastaavat suurimmaksi osaksi ravitsemuskasvatuksesta. Edellä mainittujen lisäksi toimivat monet eri tahot ravitsemuskasvatuksen rajoilla. Näitä tahoja ovat muun muassa toimittajat sekä markkinointihenkilöstö. Kotoa saatu oppi on lapsella pohjana hänen ravitsemustietoonsa, mutta tämä kotoa saatu oppi voi olla vääräsuuntaista. Ravitsemuskasvatuksen tulee perustua varmistettuun tietoon kokonaisen ravitsemuksen terveysvaikutuksista. Kotona ei yleensä edes olla täysin tietoisia ravitsemuskasvattajan roolista. (Fogelholm 2001, 15, 18.)

Ravitsemuskasvatuksella on tarkoituksena tarjota jokaiselle kansalaiselle edellytykset huolehtia hyvästä ravitsemuksesta ja tieto oikeasta ravitsemus- ja terveystietoisuudesta.

Ravitsemuskasvatus on osaksi terveystieteistä ja sen myötä on mietittävä, mitä ja miten syö. Varsinkin perheessä ollaan vastuussa toisesta ihmisestä, jolloin täytyy osata miettiä maun, nautittavuuden, energian saannin ja kulutuksen tasapainon kannalta oikeita ravitsemuksellisia valintoja. Lisäksi ratkaisevana tekijänä voi olla hinta, taito tai aika ruoan hankinnassa ja valmistuksessa. (Fogelholm 2001, 15–17.)

Aikuisiässä voidaan ruokatottumuksiin ja ruoankäyttöön vaikuttaa ruokapalveluiden ja ravitsemusohjauksen avulla. Ruokatottumuksiin voidaan vaikuttaa lisäämällä terveellisten elintarvikkeiden tarjontaa ja kehittämällä keinoja, jotka helpottavat kuluttajien mahdollisuuksia tehdä terveellisiä valintoja. (Valtion ravitsemusneuvottelulautakunta 2003, 31.) Mielestämme tällaisia keinoja ovat esimerkiksi työpaikkaruokailussa ja ammattikorkeakouluruokailussa ajoittain toteutuvat terveystietokampanjat, joissa tiedotetaan ateriakokonaisuuksista sekä terveellisistä ruokavalinnoista. Myös Laitinen (2000, 64) toteaa, että ravintolat voivat välittää tietoa terveyttä edistävästä ruokavaliosta erilaisilla kampanjoilla ja teemapäivillä.

4.3 Ravitsemuskasvatuksen muodot

Ravitsemuskasvatuksen muotoja ovat neuvonta, opetus ja valmennus, sekä valistus. Ravitsemuskasvatusta toteutetaan monella eri tavalla, juuri näiden muotojen olemassaolon takia, vaikka kaikilla näillä muodoilla on yhteinen päämäärä ja tietopohja. Opetuksella pyritään auttamaan ihmisiä hankkimaan järjestynyttä tietoa terveydestä ja ravitsemuksesta ja sen myötä kehitetään jokapäiväisen elämän taitoja. Valistuksella taas huolehditaan yleisesti tietojen ajankohtaisuudesta, muun muassa ruokailuympäristössä erilaisilla julisteilla. Valmennus tai neuvonta on taas sopiva muoto ravitsemuskasvatukselle, kun kyse on yksilöllisestä elämäntilanteesta, jolloin näistä muodoista voi olla huomattavasti tukea ja apua. (Fogelholm 2001, 20.)

Neuvonta

Neuvonta ammatillisena työmuotona eroaa pelkästä tiedon antamisesta tai ohjeen tai neuvon esittämisestä, koska se edellyttää henkilökohtaista tarpeiden ja lähtökohdan kartoitusta. Neuvonta on tehokkainta, kun asiakas itse on huomannut tarvitsevänsä johonkin asiaan tai tilanteeseen selvitystä. Neuvontatilanteessa sanan mukaisesti neu-

votellaan, eli käydään vastavuoroista viestintää. Neuvonnasta saadaan paras hyöty, kun sen myötä kartoitetaan asiakkaan tarpeet ja edellytykset. Neuvonnan tulos on erityisen hyvä, jos se sisällytetään asiakkaan tarpeisiin ja edellytyksiin sekä suunniteltuun palvelun kokonaisuuteen tai jos sitä tuetaan järjestelmällisellä opetuksella. (Fogelholm 2001, 21–22.)

Fogelholm (2001, 34–35) kertoo kirjassaan, että neuvonta sisältyy osana työtehtäviin, joissa ammattihenkilö on kontaktissa asiakkaiden, potilaiden, opiskelijoiden tai ohjattavien kanssa. Tilanteissa, joissa ravitseminen ja ruoka ovat pääaiheena, tapahtuu neuvontaa, vaikka asiakas ei välttämättä ota ravitsemuskysymyksiä itse esille. Tällöin ruokapalveluhenkilökunnalla tulee olla valmius vastata kysymyksiin, kuten esimerkiksi dieettiruokien kohdalla tai suositella kevytruoka vaihtoehtoa. Opiskelija saattaa tarvita paljonkin ravitsemusneuvontaa, koska suuri osa opiskelijoista alkaa itsenäistyä opintojen alkaessa ja tarvitsee neuvontaa oman hyvinvointinsa ylläpitämiseksi tai jonkin opiskelutehtävän vuoksi.

Opetus ja valmennus

Opetusta käytetään keinona varustaa ihmiset elämän tuomiin vaatimuksiin jopa vuosikymmenten ajaksi. Opetusta käytetään myös valmennuksen keinona, eli varustautumaan ihmistä elämänmuutoksiin. Opetus on ravitsemuskasvatuksen kivijalkana, eli jokaisella on oikeus saada ravitsemuskasvatuksesta ja terveydestä keskeinen tieto, ja sen pohjalta tiedon muuttamista taidoiksi, esimerkiksi taidoksi valmistaa yksinkertaista kotiruokaa. Opetusmenetelmän huomioiminen on tärkeää, koska jokainen oppii eritavalla, jolloin kasvattajalla on vastuu siitä, että käsittelytapa sopii oppijalle, jotta tavoitteet saavutetaan. (Fogelholm 2001, 22–23.)

Valistus

Valistusta käytetään ravitsemuskasvatuksen yhteydessä erilaisin keinoin ja usein ihmisten tiedostamatta, koska ihminen ei välttämättä koe olevansa valistettavana tai hae valistusta oma-aloitteisesti. Esimerkkeinä tällaisesta valistuksen keinosta on julkisilla paikoilla olevat julisteet, muun muassa lautasmalli esimerkistä, kuten ruokailuympäristön seinillä. Myös tietoisuus televisiossa, radiossa, lehdessä tai terveysaiheisilla

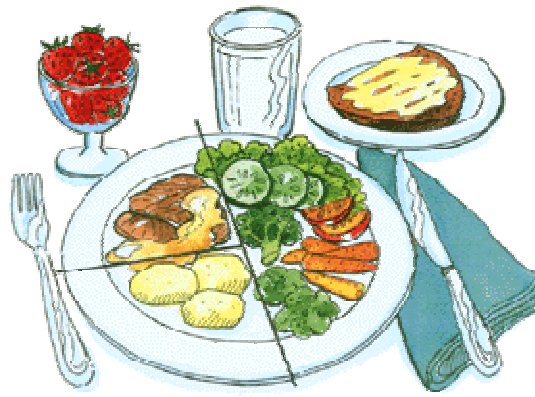
messuilla voi herättää kuulijan mielenkiinnon ravitsemuskasvatukseen. Valistusta on helppo hyödyntää ravitsemuskasvatuksen osana, mutta jos ihmiselle jää mietittävää, hänen on itse etsittävä lisää tietoa aiheesta. Valistus ei myöskään välttämättä tavoita sitä kohderyhmää, joka tarvitsisi tietoa ravitsemuskasvatuksesta, sekä harvoin valistuksella saadaan pysyviä muutoksia aikaiseksi. Jotta valistus saataisiin toimimaan toivotulla tavalla, tulisi sen olla toistuvaa ja mielenkiintoa herättävää. (Fogelholm 2001, 24–25.) Lautasmallijuliste on toimiva valistuksena, mutta asiakkaat näkevät sen joka päivä ruokailutilanteessa, jolloin näkemäänsä turtuu, eikä sen sanomaa enää tiedosteta.

4.4 Ruokavalion koostamisen mallit

Hyvää ruokavaliota havainnollistetaan ruokaympyrällä, ruokakolmiolla ja lautasmallilla, nämä täydentävät toisiaan ravitsemusneuvonnassa ja -opetuksessa (Valtion ravitsemusneuvottelulautakunta 2003, 15). Lautasmalli on mielestämme konkreettisin aterian koostamisen malli, ja sen vuoksi kysyimme siitä haastatteluissamme.

Lautasmalli tarjoaa nuoremmillekin koululaisille konkreettisen mallin, kuinka tulisi syödä ilman tieteellistä tai nuorten mielestä tylsää tekstiä. Myös aikuisilla ja nuorilla aikuisilla saattaa olla puutteita ravitsemustiedosta. Tällöin konkreettinen lautasmalli ohjastaa heitäkin ruokailutilanteessa valitsemaan ravitsemuksellisesti hyvän ateriakokonaisuuden. Lautasmalli olisikin hyvä olla esillä myös korkeakoulu- sekä työpaikkaruokaloissa.

Lautasmalli on hyvä ja helppo opas hyvän aterian koostamiseen (kuva 1). Puolet lautasesta täytetään kasviksilla, esimerkiksi raasteilla, salaatilla tai lämpimällä kasvislisäkkeellä. Puolet lautasesta voidaan täyttää myös kaikilla näillä, jos vain näitä on samanaikaisesti tarjolla. Perunan osuus lautasannoksesta on noin neljännes. Perunan sijaan voi syödä riisiä tai pastaa, mieluummin täysjyvätuotteina. Lautasesta noin neljännes jää kala-, liha- tai munaruoalle, eli niin sanotulle päälisäkkeelle. Se voidaan korvata palkokasveja, pähkinöitä tai siemeniä sisältävällä kasvisruoalla. Ruokajuomaksi suositellaan rasvatonta maitoa, piimää tai vettä. Lisäksi ateria kokonaisuuteen kuuluu leipää, jonka päällä on sipaisu pehmeää kasvisrasvaveitettä. Marjat tai hedelmät täydentävät aterian. (Valtion ravitsemusneuvottelulautakunta 2005, 35.)



KUVA 1. Lautasmalli (Valtion ravitsemusneuvottelulautakunta 2006, ruokamallikuvat).

Päivän ateriasta jakelulinjastoon kootut malliannokset on todettu hyödyllisiksi koulu-ruoan menekin lisäämiseksi sekä monipuolisen ja riittävän aterian opastamisessa. Malliannokset on koottava niin, että sen ohjaamissa suhteissa ruokaa valitessaan opiskelija saa keskimäärin riittävästi energiaa ja tasapainoisesti kaikkia ravintoaineita syödessään oman kulutuksensa mukaisen riittävän annoksen. (Valtion ravitsemusneuvottelulautakunta 2003, 41.)

Ruokaympyrässä näkyy selvästi eri elintarvikeryhmien suhteellinen määrä ruokavali-ossa (kuva 2). Ruokaympyrä kuvaa ruoan vaihtelevuutta ja monipuolisuutta. (Hasunen 1998, 4–7.)



KUVA 2. Ruokaympyrä (Valtion ravitsemusneuvottelulautakunta 2006, ruokamallikuvat).

Ruokakolmioon on koottu pyramidin muotoon eri elintarvikkeiden määrä ruokavaliossa siten, että pohjalla on ruokavalion perusta (kuva 3). Mitä ylemmäs ruokakolmiota mennään, sitä vähemmän ryhmään kuuluvia elintarvikkeita tulisi nauttia. Pohjalla on siis viljavalmisteita, joita tulisi syödä joka aterialla. Myös peruna kuuluu tähän ryhmään. Kolmiossa toisella tasolla ovat kasvikset, hedelmät ja marjat, joita tulisi syödä päivittäin. Seuraavalla tasolla ovat liha- ja maitovalmisteet, ja aivan huipulla ovat runsaasti energiaa, mutta vain vähän suojaravintoaineita sisältävät valmisteet, kuten makeiset ja rasvat. Näitä valmisteita tulisi käyttää vain vähän. (Hasunen 1998, 4–7.)



KUVA 3. Ruokakolmio (Valtion ravitsemusneuvottelulautakunta 2006, ruokamallikuvat).

4.5 Ammattikorkeakouluopiskelijoiden terveystietous

Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön (Kunttu & Huttunen 2009, 58) tekemän tutkimuksen mukaan opiskelijoiden terveystietoisuus näkyy siten, että ammattikorkeakoulujen miesopiskelijoista vain 38 % ja naisopiskelijoista 64 % ajattelee ruokaa valitessaan sen terveellisyyttä usein. Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijoille terveystotumuksista tehdystä tutkimuksesta selviää, että Mikkelin ammattikorkeakoulun opis-

kelijoista vajaa 50 % piti ruoan terveellisyyttä tärkeänä ja 25 % erittäin tärkeänä (Paukkunen & Pekonen 2009, 47).

Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiössä vuonna 2005 tehdyn tutkimuksen mukaan korkeakouluopiskelijoista noin 80 % syö lämpimän aterian lounasaikaan, mutta vain hieman yli puolet nauttii sen opiskelijaravintolassa. Myös vuoden 2009 tutkimuksesta selviää, että hieman yli puolet (54 %) nauttii päivän pääateriansa opiskelijaravintolassa. (Kunttu & Huttunen 2005, 39, Kunttu & Huttunen 2009, 58.) Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijat taas käyttävät opiskelijaravintolan palveluita vähemmän kuin valtakunnallisesta tutkimuksesta selviää, vain 42 % opiskelijoista söi päivittäisen pääateriansa opiskelijaravintolassa (Paukkunen & Pekonen 2009, 48).

Kuntun ja Huttusen (2009) toteuttama tutkimus osoittaa mielestämme sen, että suhteellisen suuri osa, noin puolet, opiskelijoista on tietoisia terveellisestä ruokavaliosta ja se näkyy heidän ruokavalinnoissaan. Myös Paukkusen ja Pekosen (2009) tekemästä tutkimuksesta selviää, että Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijat tiedostavat terveellisyyden ruokatottumuksissaan. Tällöin opiskelijaravintoloidenkin tulisi vastata asiakkaiden eli opiskelijoiden odotuksiin tarjoamalla terveellistä ja ravitsevaa ruokaa. Emme voisi olettaa kaikkien opiskelijoiden olevan yhtä tietoisia terveellisestä ruoasta, jolloin on tärkeää, että opiskelijaravintola tarjoaa terveellistä ja ravitsevaa ruokaa, ilman erillisiä pyyntöjäkin. Ruokapalveluhenkilöstö ei kuitenkaan ole yksin vastuussa ruoan laadusta, vaan vastuu on myös ruokapalveluista päättävillä. Viime kädessä ruokailija on kuitenkin se joka itse päättää, mitä hän lautaselleen valitsee. (Kansaneläkelaitos 2008, 4.)

Vaikka opiskelijaravintolan lämmin pääruoka olisikin ravitsemussuosittelun mukainen, asiakkaan omat ruokavalinnat muun muassa leipärasvan, ruokajuoman, salaatin sekä salaattikastikkeen osalta vaikuttavat aterian ravintosisältöön (Laitinen 2000, 65). Nämä valinnat voivat tukea ravitsemussuosittelun mukaista ateriakokonaisuutta tai viedä ”väärille poluille”. Tärkeää kuitenkin on, että opiskelijalle on tarjolla terveellisiä vaihtoehtoja.

Kuntun ja Huttusen (2005) toteuttamasta tutkimuksesta selviää myös se, että korkeakouluopiskelijoista noin 80 % syö lämpimän aterian lounasaikaan, mutta vain hieman

yli puolet nauttii sen opiskelijaravintolassa. Syytä siihen, että vain hieman yli puolet heistä nauttii lounaansa opiskelijaravintolassa, on mielestämme vaikea päätellä kyseisten tutkimustulosten perusteella. Tulimme siihen tulokseen, että syytä tähän voi esimerkiksi olla jonkin laatutekijän heikkous opiskelijan mielestä, esimerkiksi toiminnan sujuminen opiskelijaravintolassa.

4.6 Ruokapalveluhenkilökunnan vaikutusmahdollisuudet ravitsemuskasvattajana

4.6.1 Ruokapalveluhenkilökunnan työ

Tämän päivän työelämälle on ominaista henkilöstön monialainen osaaminen ja omaloitteisuus ilman tarkkoja määräyksiä. Eri alojen työpaikoilla edellytetään monenlaisien tehtävien tekemistä ja joustavaa siirtymistä tehtävästä toiseen. Keittiötyössä täytyy tehdä monia erilaisia toimintoja, jotta ruoka pystytään tuottamaan. Näihin toimintoihin kuuluu muun muassa raaka-ainehankinnat, ruoanvalmistus, tarjoilutyö, astiahuolto, puhtaanapito ja työnjohto. Kaikki nämä eri toiminnot koostuvat tehtävistä. Näitä tehtäviä voivat suorittaa monet eri tehtävanimikkeillä toimivat työntekijät. Perinteinen ruokapalvelutyössä oleva jako salin- ja keittiöhenkilökunnan välillä on nykyään häilyvä, etenkin pienemmissä yksiköissä. Nykyisin ruokapalveluhenkilökunnan täytyy usein pystyä hoitamaan salin puolen työtehtäviä ja toisinpäin. Joissakin pienissä ruokapalveluyksiköissä hoidetaan työt siten, että kaikki tekevät kaikkia tehtäviä, myös työnjohtoon liittyviä tehtäviä. Kaikilla työntekijöillä on tällöin yhteinen vastuu laadun, tavoitteiden ja päämäärien saavuttamisessa. (Lampi ym. 2001, 20–21.)

Itse mietimme sitä, että ruokapalveluhenkilökunnan vaikutusmahdollisuudet ravitsemuskasvattajana lähtökohtaisesti alkavat jo siitä, miten asiakkaat, eli ammattikorkeakouluopiskelijat saadaan syömään ravintolaan. Tässä kohtaa markkinoinnilla on iso rooli, kuten myös ammattikorkeakouluopiskelijoiden mielikuvilla ravintolasta. Kun ammattikorkeakouluopiskelijat on saatu houkutelua ravintolaan syömään, tulee heidät saada sinne jatkossakin. Tällöin taataan ruokapalveluhenkilökunnan vaikutusmahdollisuudet ravitsemuskasvattajana eri ravitsemuskasvatuksen muotojen kautta.

Hyvölän (2005, 18) mukaan ruokapalveluhenkilökunnan roolia valistajana olisi hyvä korostaa, sillä heillä on arvokasta ja laajaa tietoa ravitsemuksellisista asioista. Tämän vuoksi heidän tietämystään olisikin hyvä käyttää hyväksi opiskelijaruokailun ravitsemuskasvatuksessa. Lintukankaan ym. (2007, 42) mukaan ruokapalveluhenkilökunnan täytyy osata myös vastata asiakkaiden esittämiin kysymyksiin ruokailuun liittyen, sillä ohjaus on asiakkaiden auttamista. Heidän työnsä lähtökohtana on taata suositusten mukaiset laadukkaat, maukkaat sekä turvalliset ateriat asiakkailleen. Oleellista on myös ruokapalveluhenkilöstön tiedon taso, sillä jos he itse arvostavat terveellistä ruokaa ja ruoan valmistusta, välittyy se haluna valmistaa terveellistä ruokaa ja antaa siitä asiakkaille positiivista ja oikeaa tietoa (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2009, 29).

Kun kouluruoka on valmistettu ravitsemuksellisesti oikein sekä nautittavuudeltaan hyväksi, sitä on helppo markkinoida asiakkaille ohimennen, kuten linjastoa täydentäessä (Lintukangas ym. 1999, 24). Ruokapalveluhenkilöstö voi omilla asenteillaan ja käyttäytymisellään vaikuttaa koko kouluruokailun arvostukseen. Työyhteisön ihmisten positiivinen ja yhteistyöhakuinen tiimihenki säteilee myönteistä ilmapiiriä ympäristönsä. (Lintukangas ym. 2007, 44.)

4.6.2 Asiakaspalvelu ruokapalveluhenkilökunnan työssä

Asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys ovat avainsanoja nykypäivän palvelutoiminnassa. Asiakkaiden tarpeista ja odotuksista kannattaa ottaa selvää ja olla niistä aidosti kiinnostunut, sillä juuri heille palvelu on tarkoitettu. (Lintukangas ym. 2007, 56.)

Olemme huomioineet, että ruokapalveluhenkilökunnan asiakaspalvelutilanteet vaihtelevat työtehtävien mukaan. Kaikkien tulisi kuitenkin muistaa oma roolinsa asiakaspalvelijana, vaikka se ei olisi työn päätehtävä. Kassatyöntekijä on eniten kontaktissa asiakkaiden kanssa päivittäin, jolloin hänen toteuttama asiakaspalvelu jää usein päällimmäisenä asiakkaan mieleen. Myös ruoanvalmistushenkilökunta tuo oman osansa asiakaspalveluun, muun muassa linjastoa täydentäessä tapahtuvassa kontaktissa asiakkaiden kanssa.

Asiakas aistii työympäristön ilmapiirin jo hyvin pienistä signaaleista. Tällaisia signaaleja voivat olla palveluhenkilökunnan tapa puhutella toisiaan tai asiakkaita, liikkeiden

riipeys töitä tehdessä tai se, miten asiakas huomataan. Myös kehonkieli sekä pelkät ilmeetkin voivat kertoa työyhteisön ilmapiiristä enemmän kuin uskotaan. (Jokinen ym. 2000, 242.) Ruokapalveluhenkilökunnan ja asiakkaan välinen vuorovaikutustilanne on merkityksellinen, koska jollekin ruokapalveluhenkilökunnan olemus, ilmeet, eleet ja äänensävy- sekä paino saattavat merkitä enemmän, kuin itse ruoka tai ruokailutilanne. Asiakaspalvelutyössä peruslähtökohtana onkin myönteinen olemus ja ystävällisyys, jolloin näillä keinoilla vaikutetaan saamaan myönteisiä ja tyytyväisiä asiakkaita. (Lintukangas ym. 1999, 31.)

Kun asiakkaan ja ruokapalveluhenkilökunnan välille on syntynyt arvostus- ja luottamussuhde, on mielestämme ruokapalveluhenkilökunnan helpompi toteuttaa ravitsemuskasvatusta muun muassa valistuksen avulla. Pohdimme myös sitä, että jos asiakkaat eivät arvosta tai luota ruokapalveluhenkilökuntaan, ei ravitsemuskasvatuksen toteuttaminenkaan tavoitteiden mukaisesti toteudu.

4.6.3 Ammattikorkeakouluopiskelijat ravitsemuskasvatuksen kohteena

Meidän näkemyksemme perusteella ammattikorkeakouluopiskelijat ovat suurimmaksi osaksi nuoria aikuisia, eli ainakin yli 18-vuotiaita. Ammattikorkeakoulun aloittaessa nuori muuttaa yleensä ensimmäistä kertaa omaan talouteen sekä kenties vielä vieraalle paikkakunnalle. Tällöin ammattikorkeakouluopiskelija saattaa olla ensimmäistä kertaa kaikin puolin itse itsestään vastuussa. Varsinkin ruokatottumukset ja ruokatalouden hoitotavat omaksutaan yleensä nuorina aikuisina, aikana, jolloin otetaan vastuu omasta ruokailusta (Varjonen 2006, 16).

Nuoren muutto lapsuudenkodista opiskelija-asuntoon tai omaan talouteen on vaihe, jossa syömiskäyttämisessä voi tapahtua muutoksia, jotka voivat olla positiivisia tai negatiivisia. Tästä elämänvaiheesta on hyvin vähän tutkimustuloksia. Opiskelijaterveydenhuollolla sekä edullisella ja ravitsevalla opiskelijoille tarjottavalla ruoalla on tärkeä merkitys ja rooli nuoren ravitsemuksen kannalta. (Valtion ravitsemusneuvottelulautakunta 2003, 30.) Mielestämme kuitenkin pelkkä opiskelijaruokailu ja terveydenhuolto eivät välttämättä pysty tarjoamaan opiskelijalle riittävää tietoa ja taitoa omasta terveydestä ja ravitsemuksesta huolehtimiseen.

4.6.4 Markkinointi ja tiedottaminen

Pohdittuamme markkinointia ammattikorkeakouluravintolassa, tulimme siihen tulokseen, että markkinoinnin lähtökohtana on saada asiakkaat käyttämään ravintolan palveluja. Kun asiakas on saatu käyttämään ravintolan palveluja, ravitsemuskasvatusmuotojen toteuttaminenkin mahdollistuu. Tiedottaminen voi tukea ravitsemuskasvatuksen toteutusta antamalla tietoa terveellisestä ruoasta sekä ruokavaliosta siten, että asiakas pystyy soveltamaan sitä jokapäiväiseen elämäänsä.

Kouluruokailun markkinoiminen voi kuulostaa monesta oudolta, sillä asiakkaiden eli opiskelijoiden oletetaan tulevan yleensä ainoaan koulualueella olevaan opiskelijaravintolaan, jolloin markkinointi voi tuntua turhalta. Markkinoinnilla voidaan kuitenkin vaikuttaa moneen asiaan, kuten asiakkaiden mielikuvaan ravintolasta ja näin luoda tai ylläpitää hyviä asiakassuhteita. Markkinointi vaikuttaa myös moneen asiaan itse ruokailutilanteessakin. Markkinoinnissa erilaiset tiedotusmuodot ovat luontevia. Esimerkiksi ruokapalveluhenkilökunnan yhtenäiset työasut viestivät, että meidän paikassa ollaan yhtenäinen tiimi. Ruokalistan ulkoasulla on myös iso merkitys markkinoinnin kannalta, se antaa runsaasti tietoa aterioista sekä viestii terveelliset vaihtoehdot. (Lintukangas ym. 1999, 31–32.)

Olemme huomanneet, että opiskelijaravintolassa markkinointi käsittää usein ainoastaan ruokalistan sekä ruokailuympäristössä olevat asiat. Ruokalista antaa tietoa ravintolan tarjonnasta sekä ruokien sisällöstä. Ruokalistaan olisi hyvä panostaa, sillä se voi viestiä asiakkaille monia asioita, kuten ruoan hinnan ja ravintosisällön. Ulkonäöllisesti selkeä ruokalista toimii oivana houkuttimena ja näin ollen tärkeänä markkinointivälineenä opiskelijaravintolalle. Toinen tärkeä markkinoinnin väline on itse ruokailuympäristö. Sen tulisi viestiä ravintolan omien tavoitteiden ja arvojen mukaista toimintaa.

4.6.5 Asiakaspalaute

Ruokapalveluhenkilökunnan on hyvä kysellä säännöllisesti asiakkaidensa toiveita ja tyytyväisyyttä. Palautelaatikon olemassaolo on hyvä keino kerätä ja saada palautetta kaikesta ruokailuun liittyvästä toiminnasta asiakkailta. (Lintukangas ym. 1999, 43.) Spontaania palautetta ruokapalveluhenkilökunta saa päivittäin, mutta monesti siihen ei

kuitenkaan ennätetä kiinnittää riittävästi huomiota ruokapalveluhenkilökunnan kiireen sekä asiakkaiden moninaisten sekä vaihtelevien mielipiteiden vuoksi. Negatiiviseen palautteeseen tulee kiinnittää erityisesti huomiota, sillä se on arvokkainta palautetta. Sen avulla saadaan tietää ruokapalvelun kehittämistarpeet. (Lintukangas ym. 2007, 56.) Jotta ravintola hyötyy asiakkaiden antamasta palautteesta, tulee kaikki palaute ottaa vakavasti. Kun asiakkaat huomaavat, että heidän antamansa palaute on otettu vakavasti ja toteutunut käytännössä, he kokevat palvelun hyväksi. (Jokinen ym. 2000, 287.)

Hyvän ruokapalveluhenkilökunnan ammattitaito näkyy siinä, kuinka hyvin se onnistuu yhdistämään asiakkaiden odotukset omiin tavoitteisiinsa. Ravitsemustavoitteet ohjaavat ruokatoimintaa, jolloin asiakkaiden odotuksia ja toivomuksia ei voida aina suoranaisesti toteuttaa. Esimerkiksi pizzeriaa ja hampurilaisia ei aina voida tarjota, vaikka asiakkaat sitä olisivatkin toivoneet. Ruokapalveluhenkilökunnan tulee saada asiakas ymmärtämään terveellisen ruoan merkitys. (Lintukangas ym. 2007, 56.)

4.6.6 Ravitsemusympäristö ravitsemuskasvatuksen tukena

Opiskelijaruokailu tarjoaa opiskelijalle sekä koulun henkilökunnalle ravitsemisen lisäksi muutakin. Fogelholmin (2001, 156) mukaan ruokailu on fyysinen, psyykinen sekä sosiaalinen tapahtuma keskellä koulupäivää. Onkin tärkeää, että ravitsemusympäristö on viihtyisä. Viihtyvyyden avulla saadaan opiskelijat nauttimaan ruokailusta, jolloin he myös omaksuvat paremmin opiskelijaravintolan tarjoamia terveellisiä malleja. Henkilöstön huoliteltu ulkoinen olemus viestittää osaltaan ruokapalveluiden tasosta ja nostaa koko opiskelijaruokailun ansaitsemaansa arvostusta (Lintukangas ym. 2007, 44).

Ruokailuun käytettävän ajan merkitys on suuri. Usein 30 minuutin ruokatauko ei ole riittävä kaikkien aterian osien syömiseen sekä rauhalliseen ruokailuhetkeen. Ruokailuun käytettävän ajan tulisi mahdollistaa myös virkistäytyminen sekä sosiaalisten kontaktien ylläpitäminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 20.) Ammattikorkeakoulu-ruokaravintolan olisi mielestämme hyvä sopia ruokailuajoista ammattikorkeakoulun kanssa yhdessä, jotta opiskelijoilla olisi ruokailuun sopivasti aikaa, noin 45 minuuttia, ja että oppilasryhmät kävisivät portaittain ruokailemassa. Tällöin myös ammattikoulu-

ruokailupalveluhenkilökunta pystyy selkeästi jaksottamaan ruokien valmistamista, jolloin myös ruoka on tuoreempaa asiakkaan lautasella.

5 TUTKIMUSMENETELMÄ

5.1 Haastattelututkimusmenetelmä

Toteutimme työmme laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimusmenetelmällä. Laadullisen tutkimuksen tyypillisiä piirteitä ovat muun muassa ihmisten suosiminen tiedonkeruussa sekä tutkimussuunnitelman muotoutuminen tutkimuksen edetessä (Hirsjärvi ym. 2007, 160). Todellisen elämän kuvaaminen on laadullisen tutkimuksen lähtökohdana. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä pyritään tutkimaan tutkittavaa kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tällaisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä löytää tai paljastaa tosiasioita, eikä todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi ym. 2004, 152.) Käytimme tutkimusmenetelmänämme teemahaastattelua. Vilkka (2005, 101) listaa laadullisen tutkimusmenetelmän tutkimushaastattelumuotojen olevan lomakehaastattelu, teemahaastattelu sekä avoinhaastattelu.

Haastattelu on yksi tiedonhankinnan perusmuodoista. Sitä on helppo soveltaa moniin erilaisiin tarkoituksiin, eli sitä voidaan käyttää lähes kaikissa tiedonhankinta tapauksissa. Haastattelun avulla on mahdollista saada syvällistä tietoa, sillä silloin voidaan kysyä perusteita ihmisten toiminnalle ja mielipiteille. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 11.) Tämä on yksi syy sille, miksi päädyimme käyttämään haastattelua tiedonhankintamenetelmänä.

Haastattelu tutkimusmenetelmänä eroaa muista tutkimusmenetelmistä siten, että siinä ollaan suorassa kontaktissa tutkittavan asian kanssa. Haastattelu tulee suunnitella alusta alkaen hyvin, koska yleensä itse haastattelutilanteen jälkeen ei voi palata tarkentamaan vastauksia. Yhtä tärkeää on myös haastattelun tulosten purkaminen. Haastattelijan tulee osata tulkita vastaukset moninaisesti, huomioon ottaen esimerkiksi haastateltavan kulttuurin, merkitysmaailman sekä sosiaalisen aseman, jotta tulokset vastaisivat totuutta. (Hirsjärvi ym. 2004, 193, 196.)

Haastattelututkimusmenetelmässä on hyviä sekä huonoja puolia. Suurin hyöty haastattelulla tutkimusmenetelmänä on tiedon saannin joustavuus, sillä haastattelija pystyy tutkimustilanteessa tarkentamaan tutkittavaa asiaa tarpeen vaatiessa. Haastattelussa saadaan tarkennettua tietoja lisäkysymyksillä, mikä on etu muihin tutkimusmenetelmiin verrattuna. Esimerkiksi postikyselyssä kysymykset tulee olla tarkoin mietitty, jotteivät vastaukset jäisi avoimiksi, jolloin tutkimustulokset ovat puutteellisia tai harhaanjohtavia. (Hirsjärvi ym. 2004, 193–195.)

Haastattelun hyvien puolien lisäksi ilmenee usein myös ongelmia haastattelussa. Tutkimusmenetelmänä haastattelu vie kokonaisuudessaan paljon aikaa, koska haastattelijan tulee perehtyä aiheeseen, etsiä haastateltavat, valmistautua haastatteluun, toteuttaa itse haastattelu sekä tehdä litterointi (tulosten purkaminen) ja analysoida tulokset. Nämä kaikki vaiheet vaativat huolellista suunnittelua, jotta haastattelu onnistuisi tavoitteiden mukaisesti. Onnistuneen haastattelun toteutus vaatiikin paljon aikaa. Toinen ongelma haastattelussa tutkimusmenetelmänä on haastateltavan antamien vastauksien virheellisyys. Virheellisyys voi johtua siitä, että haastateltava ei halua tai kehtaa tuoda omia aatoksiaan julki. Virheellisyys voi johtua myös siitä, että haastattelija ohjailee haastateltavaa huomaamatta pyrkiessään omiin tutkimustuloksiin. (Hirsjärvi ym. 2004, 193–196.)

5.2 Teemahaastattelu

Tutkimushaastattelussa on monia eri lajeja, kuten teemahaastattelu ja strukturoimaton haastattelu. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, sillä se on melko vapaamuotoinen verrattuna esimerkiksi lomakehaastatteluun. Teemahaastattelu on enemmän keskustelua ja vuorovaikutusta kuin suorien kysymysten esittämistä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47–48.) Tutkimushaastattelun lajeista näimme parhaaksi vaihtoehdoksi käyttää teemahaastattelua.

Päädymme käyttämään teemahaastattelua siksi, että emme halunneet sitoa haastattelutilannetta tarkkoihin pieniin kysymyksiin, vaan antaa keskustelun edetä luonnollisesti teemojen myötä. Teemahaastattelu tarkoittaaakin sitä, että haastattelu on kohdennettu tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan tutkittavan kanssa. Tutkittavalle annetaan tilaa vapaalle puheelle, vaikka ennalta päätetyt teemat pyritään keskustelemaan kaik-

kien tutkittavien kanssa. Haastelussa teemojen läpikäymisjärjestys on kuitenkin vapaa, eikä kaikista asioista tarvitse puhua jokaisen haastateltavan kanssa yhtä laajasti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkijalla tulisi olla haastattelutilanteessa mahdollisimman lyhyet muistiinpanot teemoihin liittyen, jotta keskustelu kulkisi luontevasti, eikä haastattelu olisi papereiden selailua. Teemat voi laittaa itselleen ylös muun muassa ranskalaisilla viivoilla. Teemojen alle voi myös laittaa joitakin apukysymyksiä tai avainsanoja keskustelun sujumista varten. Tarkoituksena kuitenkin on, että teemoista sekä niiden alateemoista pyritään keskustelemaan mahdollisimman vapaasti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Itse laadimme pääteemojemme alla suhteellisen paljon apukysymyksiä ja avainsanoja, sillä halusimme varmistaa, että keskustelu pysyy yllä mahdollisimman hyvin. Toteutimme teemahaastatteluita ensimmäistä kertaa, eikä meillä ollut kokemusta tutkimusmenetelmästä, joten halusimme olla hyvin valmistautuneita haastatteluihin.

5.3 Teemahaastattelurungon laadinta

Teemahaastattelurunkoa aloimme laatia keväällä 2009. Kun laadimme teemahaastattelurunkoa ja kun toteutimme haastattelut, ei työmme teoriaosio ollut vielä täysin valmis. Aaltola ja Valli (toim. 2001, 51) huomauttavat, että tutkimuskysymykset voivat täsmentyä ennen aineiston keruuta tai aineiston keruun aikana, molemmissa tapauksissa tärkeintä on kuitenkin se, että tutkijan kysymykset ja aineisto vastaavat toisiaan. Runkoa laatiessamme tutustuimme muutamaa teemahaastattelua käsittelevään teokseen, jotta saimme hieman käsitystä siitä, minkälainen haastattelurungon tulisi olla sekä miten teemahaastattelu toteutetaan käytännössä. Tutustuimme myös ravitsemuskasvatukseen muutamien teoksien avulla, jotta saimme käsityksen oleellisista aihealueista. Näiden lähteiden avulla aloimme pohtia haastattelun teemoja ja kysymyksiä. Mietimme myös mitä haluaisimme saada haastateltavista irti ja mikä olisi oleellista työmme kannalta. Näiden kaikkien vaiheiden jälkeen saimme laadittua rungon teemahaastatteluillemme. Lopulliseen haastattelurunkoon tuli viisi teemaa. (Liite 1). Teemat olivat:

- työntekijän tausta
- mainonta ja markkinointi
- asiakaspalvelu
- ravitsemus
- ravitsemuskasvatus.

Työntekijän taustan otimme yhdeksi teemaksi, koska halusimme selvittää tutkittavista henkilöistä esimerkiksi heidän motivaation tehdä työtä, koulutustaustan sekä suhtautumisen työhön. Näitä kysyimme, jotta analysointivaiheessa mahdollisesti pystyisimme heijastamaan työntekijöiden asenteen ja osaamisen ravitsemuskasvattajana olemiseen. Mainonnan ja markkinoinnin otimme teemaksi, sillä olimme saaneet selville, että ravitsemuskasvattajana olemisen mahdollisuus toteutuu vasta kun opiskelijat on saatu houkuteltua ravintolaan syömään. Tämä taas tapahtuu mainonnan ja markkinoinnin kautta, jolloin halusimme selvittää kuinka opiskelijaravintolat pyrkivät markkinoimaan ravintolaansa.

Asiakaspalvelun merkitys asiakkaiden tyytyväisyydessä on suuri. Asiakkaiden toiveita ja palautetta on hyvä kuunnella, jotta asiakastyytyväisyys taataan. On myös tärkeää, että asiakassuhteet ovat kunnossa, jolloin asiakkaiden luottamus ruokapalveluhenkilökuntaan vahvistuu. Tällöin heillä on paremmat mahdollisuudet toteuttaa ravitsemuskasvatusta työssään. Tämän vuoksi halusimme nostaa asiakaspalvelun ja asiakkaat yhdeksi teemaksi haastatteluissamme. Ravitsemuksen valitsimme teemaksi, koska pidimme tärkeänä saada tietää tarjoaako tutkittavamme opiskelijaravintolat terveellistä sekä ravitsemussuositusten mukaista ruokaa. Halusimme myös selvittää, ovatko opiskelijat kiinnostuneita terveellisestä ravitsemuksesta.

Viidenneksi teemaksi nostimme ravitsemuskasvatuksen. Ravitsemuskasvatuksen nostaminen teemaksi oli luontevaa, koska työmme käsittelee lähtökohtaisesti sitä. Ravitsemuskasvatuksesta halusimme saada selville muun muassa ruokapalveluhenkilökunnan roolin ravitsemuskasvattajana sekä heidän miitteet heidän vaikutusmahdollisuuksista.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Tutkimushaastattelu

Sopiessamme haastattelu-aikoja huomasimme, että ruokapalveluhenkilökunnalla on toimipaikoissaan kiire. Ongelmana oli muun muassa saada toimipaikat vakuutettua, että emme hae mitään salaisia tietoja ja että käsittelemme haastattelutulokset luottamuksellisesti. Luotettavuudella tarkoitamme sitä, että emme laita haastatteluaineistoa liitteeksi työhömmme, vaan käsittelemme aineistoa tiivistettynä. Ongelmana oli myös se, että puhuimme alusta alkaen kouluruokailusta, eli ravitsemuskasvatus tulisi ilmi vasta haastattelujen edetessä. Näin taattiin, että haastateltavien puheista voisimme analysoida puhuuko ammattikorkeakouluruokapalveluhenkilökunta spontaanisti ravitsemuskasvatus asioista vai ei. Kouluruokailu on taas hyvin laaja käsite, joten ruokapalveluhenkilökunta ei siis kovinkaan tarkkaan voinut etukäteen ajatella, mitä heiltä kysyttäisiin, joten meidän tuli vakuuttaa, että kysymyksemme eivät ole mitenkään vaikeita, vaan liittyvät heidän jokapäiväiseen työhönsä.

Alkuperäisen suunnitelmamme mukaan toteutimme haastattelut keväällä 2009 Mikkelin ammattikorkeakoulun yhdessä opiskelijaravintolassa. Nämä haastattelut eivät tallentuneet, jolloin emme saaneet luotettavia tuloksia työhömmme. Tämän jälkeen päätimme haastatella syksyllä 2009 Mikkelin ammattikorkeakoulun kahden muun opiskelijaravintolan henkilökuntaa. Haastateltaviksi saimme yhteensä viisi henkilöä, joista kaksi oli toimipaikkojen esimiehiä.

6.2 Koehaastattelu

Ennen varsinaista haastattelua on hyvä tehdä koehaastattelu, jolloin selviää muun muassa haastatteluteemojen toimivuus sekä muita käytännönasioita, kuten ajankäyttö. (Hirsjärvi ym. 2004, 199–200.) Teimme koehaastattelun Ravintola Tallin ravintolapäällikölle keväällä 2009.

Koehaastattelun tarkoituksena oli testata haastattelukysymyksiä käytännössä. Halusimme myös tietää haastatteluun kuluvan ajan, jotta osaisimme tiedottaa haastateltavia haastatteluun varattavasta ajasta. Samalla saimme itsellemme harjoitusta ja koke-

musta haastattelutilanteesta käytännössä. Tämä haastattelutilanne sujui luontevasti ja rennosti. Ravintolapäällikkö oli tietoinen sekä innostunut aiheesta, sekä valmis kehittämään asioita eteenpäin työssään. Haastattelun lopussa ravintolapäällikkö antoi palautetta haastattelukysymyksistä sekä haastattelutilanteesta. Kysymykset olivat hänen mielestään hyviä sekä selkeitä.

Harjoitushaastattelut

Teimme suunnitelmiamme mukaisesti haastattelut keväällä 2009 yhteen Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijaravintolaan. Nauhoitimme haastattelut nauhurille, jonka avulla olisimme purkaneet haastattelut ja analysoineet niitä, mutta nauhoitukset epäonnistuivat.

Haastattelujen jälkeen kirjoitimme ylös kaiken muistamamme haastatteluista, sekä haastateltavien vastauksista yksilöllisesti. Itse emme pidä näitä tuloksia luotettavina tai tarpeeksi kattavina. Näitä haastatteluja emme analysoi, sillä aineisto ei ole kovin luotettavaa. Keväällä tehdyt haastattelut toimivat kuitenkin hyvänä harjoitteluna meille haastattelun toteuttamisessa.

6.3 Haastatteluiden toteutus

Toteutimme haastattelumme yksilöhaastatteluna, sillä haastateltavat olivat eri työtehtävissä sekä halusimme jokaisen oman näkemyksen asioista. Hirsjärven ym. (2004, 199–200) mukaan näin toimittaessa vältytään muun muassa päällekkäisyyksiltä puheenvuoroissa. Haastateltavat valitsimmekin juuri siten, että jokaisesta työpaikan osaluusta on yksi haastateltava. Haastateltavia olivat toimipaikkojen esimiehet, salityöntekijä sekä kaksi keittiötyöntekijää.

Ennen itse haastattelua on hoidettava muutamia käytännönasioita, kuten haastattelun ajankohdan sekä -paikan sopiminen. Tämä osoittautui odotettua haastavammaksi, sillä ravintoloissa ei ole varaa ”päästää” yhtä työntekijää kauaksi aikaa pois työstään, jottei niin sanottu toimintaketju katkea. Oikeassa haastattelussa on hyvä osata teemat ulkoa, jotta keskustelu kulkisi vapautuneesti ilman paperien selailua. (Hirsjärvi ym. 2004, 200.)

Haastattelu on hyvä nauhoittaa, jotta haastattelu saadaan sujumaan mahdollisimman luontevasti ja vapautuneesti. Erityisesti teemahaastattelussa nauhurin käyttö on suositeltavaa, jotta selvittää ilman kirjoittamisesta johtuvia taukoja. Nauhurin käyttö on helppoa sekä luontevaa haastateltavalle. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 75, 92.) Hyödynsimme nauhuria omassa haastattelussamme. Teknisistä välineistä huolehtiminen, kuten nauhurista, voi parantaa aineiston laatua. On hyvä tarkistaa etukäteen, että nauhoittamiseen tarvittavia nauhoja sekä varapattereita on mukana. Haastattelun ajanakin on hyvä välillä tarkkailla tallennusta sekä esimerkiksi sitä, että kaikki johdot ovat oikeilla paikoillaan. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 184.) Opimme ensimmäisten haastattelujemme jälkeen olemaan hyvin huolellisia nauhurin käytössä ja pidimme huolen, että varapatterit olivat mukana sekä tarkkailimme nauhoitusta myös haastattelujen aikana.

6.4 Aineiston purkaminen ja analysoiminen

Teemahaastattelujen avulla kerätty aineisto on yleensä runsas, sillä mitä syvällisempi keskustelu haastateltavan sekä haastattelijan välillä on ollut, sitä runsaammin aineistoa kertyy (Hirsjärvi & Hurme 2001, 135). Tekemämme haastattelujen aineisto oli suhteellisen laaja, sillä saimme haastateltua viittä henkilöä. Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 135) mukaan aineiston analysointitapaa on syytä miettiä jo aineistoa kerätessä, jotta sitä voidaan käyttää ohjeena haastattelua ja sen purkamista suunniteltaessa.

Aineiston kerättyään on tutkijalla valittavana kaksi tapaa aineiston purkamiseen. Ensimmäinen tapa on kirjoittaa aineisto tekstiksi. Tämä voidaan tehdä koko haastattelusta tai ainoastaan tietyistä teemoista tai haastateltavan puheesta. Toinen vaihtoehto on se, ettei aineistoa kirjoiteta tekstiksi ollenkaan, vaan analysointi tehdään suoraan tallennetusta aineistosta, esimerkiksi ääni- tai videonauhalta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 138.) Päädyimme ensimmäiseen tapaan, kirjoittamaan aineiston puhtaaksi, eli litteroimaan sen. Litteroimme koko haastatteludialogin, jotta pystyisimme analysoimaan haastattelutilannetta mahdollisimman hyvin. Aineiston litterointi on tavallisempaa, kuin suoraan tallenteesta analysointi (Hirsjärvi & Hurme 2001, 138).

Haastatteluaineiston purkaminen mielletään yleensä ongelmalliseksi ja työlääksi, mutta samalla myös mielenkiintoiseksi. Analysointivaiheeseen tulisi varata tarpeeksi aikaa, jotta haastateltavien vastauksia pystytään tulkitsemaan huolellisesti ja monipuoli-

sesti. Hirsjärvi ja Hurme (2001, 135, 185) muistuttavat, että aineiston kerääminen ja analysointi tulisi tehdä mahdollisimman pian keruuvaiheen jälkeen. Tuoreena analysoitu aineisto inspiroi tutkijaa sekä mahdollisia puutteita tai täydennyksiä on helpompi tehdä heti haastattelujen jälkeen. Haastatteluaineiston purkaminen mahdollisimman pian parantaa myös haastattelun laatua.

Purimme haastatteluaineistot heti haastattelujen jälkeen, jotta saatoimme varmistaa aineiston olemassaolo. Kirjasimme myös tunnelmia ja ajatuksia haastatteluista heti niiden jälkeen, jotta kaikki olisi vielä tuoreessa muistissa. Lopullista analyysia emme tehneet aivan heti haastattelujen jälkeen, sillä teimme ensin kaikki haastattelut ja työmme teoriaosion. Vasta näiden jälkeen aloimme analysoida haastattelutuloksia.

Laadullisesta tutkimuksesta saatua aineistoa ei voida tiivistää numeromuotoon, sillä kyseessä on strukturoimatonta aineistoa eli järjestämättä olevaa aineistoa. Laadullisen aineiston analyysi tarkoittaa käytännössä siihen perehtymistä eli lukemista yhä uudelleen, tekstin pohtimista, luokittelua, vertailua, tulkittamista ja niihin limittyvää teoretisointia. Tietokone voi olla tässä vaiheessa tutkijalle suurena apuna.

Itse käsitelimme aineistomme Max qda -ohjelmalla (Qualitative Data Analysis). Ensimmäiseksi aineisto jäsennetään eli koodataan, mikä tarkoittaa sitä, että aineisto luokitellaan arkielämän käsitteillä. Luokat valitaan aineiston perusteella, jonka jälkeen aineistoa aletaan koodata näihin luokkiin. Itse aloimme koodata aineistoa haastelumme teemojen mukaan, mutta tutkittuamme aineistoa lisää, muokkasimme vielä koodeja. Tämän jälkeen koodasimme aineistoa vielä alaluokkiin, jotta saimme teemojemme mukaisia koodauksia. Liitteessä kaksi on esitelty Max qda -ohjelmalla luomamme koodausrunko analysointiamme varten (liite 2). (Aaltola & Valli toim. 2001, 92–93.)

Käytännössä koodaus tarkoittaa sitä, että tekstiä luetaan tietokoneen näytöltä ja mietitään luokitusta. Sitten päätetään, että tietty teksti kuuluu tiettyyn luokkaan ja hiirellä viedään se siihen luokkaan. Kun koko aineisto on saatu koodattua luokkiin, voidaan koodauksia tarkastella esimerkiksi luokittain. (Aaltola & Valli toim. 2001, 94.) Tämän tehtyäimme, aloimme tarkastella aineistoa koodauksemme luokitusten mukaan. Luokitteisista koodauksista tiivistimme yhtenäisiä johtopäätöksiä. Max qda -ohjelman käyttö oli helppo sisäistää ja se oli suureksi avuksi aineistomme tulkinnassa.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

7.1 Haastateltavien taustatiedot

Kaikki haastateltavamme olivat suorittaneet alan koulutuksen. Haastateltavistamme kaikki olivat motivoituneita tekemään omaa työtään. Syitä tähän olivat muun muassa omasta työstään pitäminen, työn monipuolisuus sekä säännöllinen työaika. He kaikki ovat työskennelleet ruokapalvelualalla jo useamman vuoden, mutta kyseisissä toimipaikoissa 4 heistä on ollut alle 5 vuotta ja 1 on ollut jo 11 vuotta. Alla käsittelemme tutkimuksemme tuloksia työmme pääaiheiden mukaisesti sekä teemahaastattelurunkomme pääteemojen pohjalta.

7.2 Ravitsemuskasvatus ja ravitsemuskasvattajana oleminen

Ravitsemuskasvatus ammattikorkeakouluravintolassa on haastateltaviemme mukaan sitä, että tarjotaan terveellisiä sekä ravitsemussuositusten mukaisia lounasvaihtoehtoja. Tämä lähtee haastateltaviemme mukaan ruokalistasuunnittelusta, johon liittyy muun muassa raaka-ainevalinnat sekä ruoanvalmistusmenetelmät. Eräs haastateltavamme totesi kysyttäessä, mitä ravitsemuskasvatus on hänen mielestään ammattikorkeakouluravintolassa, vastasi hän seuraavasti:

Se on ainaki se, et myö annetaa näille meiän asiakkaille mahollisuus valita niinku täysipainoinen ja oikee oppinen ateria. Se, että se on joka ikisestä henkilöstä itestään kiinni, myö ei voia kulkee jokkaisen perässä, ja sanno, et työ teette näin.

Haastattelemastamme ruokapalveluhenkilökunnasta kolme ei mieltänyt itseään ravitsemuskasvattajaksi. Kaksi taas mielsi olevansa ravitsemuskasvattajia, näistä kahdesta kumpikin oli toimipaikkojen esimiehiä. Näistä toinen esimies oli tosin hieman epävarma omasta ravitsemuskasvatus roolistaan, mutta toivoi, että olisi ravitsemuskasvattaja. Tästä asiasta voidaan päätellä, että esimiehet ovat valveutuneempia asian suhteen sekä ehkä joutuneet pohtimaan asiaa työasemansa vuoksi. Esimiehien vastaukset olivat seuraavanlaiset:

No kyllä. Ja oikeestaan me kaikki tuolla keittiössä, että kyllä se niinkun tämän mitä me valmistamme, ni kyllä se täytyy olla terveellistä ja sitä semmosta ravitsevaa. Kyllä mä itse ainakin koen ja että siinä samaan sitten keittiötyöt yhtälailla.

Jossain mielessä miä toivosin, et olisin.

Syitä siihen, miksi ruokapalvelutyöntekijät eivät mieltäneet itseänsä ravitsemuskasvat-
tajiksi, oli heidän sanomansa mukaan se, että he eivät voineet vaikuttaa mitä ravinto-
lassa tarjotaan ja he eivät konkreettisesti neuvoneet tai opastaneet asiakkaita. Haasta-
teltavamme mielsivät ravitsemuskasvatuksen olevan vierestä ohjaamista tai erilaisia
ravintoluentoja. Ravitsemuskasvattajana toimiminen ei kuulu ruokapalvelutyönteki-
jöiden mielestä oleellisesti ammattikorkeakouluruokailuun tai heidän työtehtäviinsä:

No ku miä en päätä näitä mitä täällä tarjotaan, ni en ehkä tässä.

*Ihan rehellisesti en miä koe siinä mielessä, enhän miä piä mitää ravit-
semusluentoja tai naputa tuossa vieressä "ottakaa enemmän salaatteja".
Et miä en millään muulla voi yrittää vaikuttaa, ku mitä ne tuolta saa
ruoaks.*

En. En valitettavasti.

Haastateltaviemme mukaan heillä tarjottava ruoka on lähtökohtaisesti terveellistä.
Tämä on otettu huomioon jo ruokalistasuunnittelussa sekä ruoanvalmistuksessa, muun
muassa suolan käytön minimoimisella sekä miettimällä rasvojen laatua. Tutkittavat
ravintolat ottavat huomioon Valtion ravitsemusneuvottelukunnan (2005) ravitsemus-
suositukset sekä Kansaneläkelaitoksen (2008) antamat suositukset tarjoamassaan ruo-
assa. Ruokapalveluhenkilökunnan mielestä heidän tarjoamansa ruoka antaa asiakkail-
leen mallin ravitsevasta ja terveellisestä aterialta. Ammattikorkeakouluopiskelijoille
ravitsemustiedon saannin lisäämisen tarpeellisuudesta kysyttäessä tuli vastaukseksi:

*Mun mielestä hyö on kaikki jo sen ikäsiä, että se pitäs olla jo. Et ei miun
mielestä tässä vaiheessa enää oo meiän tehtävä ees opettaa. Et se pitäs*

tulla jo periaattees aikasemmin, jos järellä aatellaa. Et ala-asteeltahan se lähtee, et tuntuu hölmöltä ruveta vielä yli kaksikymppisiä niinku antamaa jotain lautasmallia, kyl se miun mielestä pitäs jo tietää.

Suurin osa ruokapalveluhenkilökunnasta mielsi pystyvänsä vaikuttamaan asiakkaiden ruokavalintoihin ruokien esillepanolla. Jos jokin ruoka on houkuttelevan näköistä, sitä menee myös enemmän, koska ensimmäisenähän ulkonäköön kiinnitetään huomiota. Maku tulee vasta myöhemmin. Ruokien esillepanolla voidaan edistää terveellistä ruokavalintaa, ja näin ollen tämä on yksi ravitsemuskasvatuksen keinoista. Ruokapalveluhenkilökunta ei kuitenkaan kokenut tarpeelliseksi tuoda järjestäytyneesti tietoa ravitsemuksesta sekä terveellisestä ruokailusta asiakkaille. Ajoittain toteuttavilla teemoilla he pystyvät kuitenkin korostamaan ravitsemus- ja terveystietoa.

Ruokapalveluhenkilökunta tiedostaa, että joillain lounaan annoskoot ovat erittäin suuria. He mielsivät kuitenkin, etteivät voi vaikuttaa asiaan. Suurista annoskooista puhuttaessa ilmeni seuraavaa:

Siis se on ihan selkeesti sanotaan, et myö tietää se. Niillä on niitä varmaan jo teoriaopinnois. Ja sitte sanotaan, että ruisleipää menee enemmän, sit ku on toisia ryhmiä, ni menee vaaleeta paljo enemmän. Ja sitte tietää, et ne kerrää sen kokonaisuuden siihen, et saapi sitte kaikki, sitte on jotkut toisen puolen, ni ottaa pienen perunan ja jotakin, ja ne ei todellakaan saa siitä, vaikka siä miten yrität sannaossa kassalla, et heillä ois salattia. Mut se on jokkainen saa ottaa niinku haluaa.

Mutta kun katotaan sitä, niinku kuinka suomalaiset tai niinku tääläkin oppilaitoksessa kootaan se ateria, ni se pääruoan osuus, se ei ole yks neljäsosa sitä lihaa ja salaattia puolet ja yks neljäsosa sitä hiilihydraattipitoista. Niin tota, että se otetaan se pääruoka, ni se osuus on niinku salaatin tilalla ja sit se menee. Tossa just tänäkin päivänä katoin, mut enhän minä mene toki amk-opiskelijoille sanomaan että miten sinun täytyy se lautasmalli koota että, että jos tota ilme näyttää että on erittäin tyytyväinen, ni sillohan se on. Ja kuitenkin ymmärrän, että se on heidän päivän tärkein ateria täällä ja he tietysti ajattelevat että kun saavat itse

ottaa, ni saavat rahalle vastikkeen. Et jos se tuoresalaatin osuus jos se olis puolet, ni onko se sitten niin täyttävää heidän mielestään.

Lautasmalli esimerkkinä oikeaoppisen aterian koostamisessa

Oikeaoppisen aterian koostamisessa ravintolat ovat käyttäneet lautasmalliesimerkkiä, tämä lautasmalli on ollut esillä ravitsemusympäristössä. Toisessa ravintolassa esimiehen mukaan lautasmalli on herättänyt keskustelua opiskelijoiden joukossa, joten se ei ole mennyt aivan hukkaan. Kukaan muu haastateltavista ei kuitenkaan mieltänyt lautasmallia hyödylliseksi ravitsemusympäristössä. Haastatteluvastauksista ilmeni, että lautasmalli olisi hyvä olla esillä jossakin toisessa tilassa:

Että tuota, sitä myökin ollaa mietitty jossain tuossa mun edellisessä elämässä meil oli joku semmonen lautasmalli, pyöritettiin ja jotain kalorijuttui ja tälläisiä. Mut sit jos tää talo tulee täyteen ja ne on jossian tuolla nurkassa ne pöydät, jossa on ne, ni huomioiko niitä kukkaa.

Ihan oikeesti se hukkuu tonne nurkkaan. Et se pitäis olla sitte niinku erilaisessa paikassa, niinku enemmän tillaa ja. Se oli niinku ei välttämättä ehkä meidän juttu sitte.

Haastateltavamme ammattikorkeakouluruokapalveluhenkilökunta epäili, jaksavatko opiskelijat keskittyä ruokailun aikana tietoon, sillä onhan ruokailu virkistäytymistauko. Esimerkiksi lautasmallin esillä olo menee aivan hukkaan, jos kukaan ei jaksaa kiinnittää siihen huomiota. Lautasmallin tarpeellisuudesta kysyttäessä, yhdestä vastauksesta voidaan myös päätellä, että ruokapalveluhenkilökunta haluaa tarjota opiskelijoille viihtyisän ruokailuhetken, ilman pakonomaista ravitsemustiedon lisäämistä:

Just tälläsessä kiireessä, ku tuut äkkiä syömään ja kiireesti tunnille, ni ehkä se ei tässä tilassa nälkäsenä panautua siihen lautasmalliin. Ni ehkä sen aika ois jossain muualla, sit ku on vatsat täynnä. Mut mun mielestä tää on ehkä aika huono tila.

Tässä ilmenee kuitenkin ristiriitaa, koska Kela ohjeistaa korkeakouluruokailun periaatteita koskevassa suosituksessa (2008), että opiskelijaravintolat käyttäisivät lautasmalliesimerkkiä hyvän aterian koostamiseen. Opiskelijaravintolat taas haluaisivat tarjota viihtyisän ruokailuhetken asiakkailleen. Myös tilat määrittelevät mitä tietoa ja miten ne voidaan tuoda esille. Kela kertoo lautasmallin olevan hyvä esimerkki hyvän aterian koostamiseen, mutta sille ei ole asetettu minkäänlaisia ehtoja miten usein ja millaisessa paikassa sen tulisi olla esillä. Tähän asiaan olisi Kelan hyvä miettiä tarkennuksia, ohjeistaessaan opiskelijaravintoloiden toimintaa terveellisen aterian koostamisessa.

7.3 Ammattikorkeakouluopiskelijat asiakkaina

Haastatelluissamme kohteissa pääasiakasryhmänä ovat ammattikorkeakouluopiskelijat, joita on laidasta laitaan, eri-ikäisiä ja eritapaisia. Ruokapalveluhenkilökunnan mielestä tämä asiakasryhmä on haasteellinen, koska ammattikorkeakouluopiskelijoille tarjottavan ruoan tulee täyttää Kelan, opiskelijoiden sekä toimipaikkojen taloudelliset vaatimukset. Haasteena on myös asiakasmäärän vaihtelu päivittäin, joka vaikuttaa ruoan valmistamisen määriin. Etukäteen ei aina tiedetä, kuinka paljon heitä tulee syömään, tai lukujärjestykset eivät pidä paikkansa, jolloin ruoka voi loppua, tai sitä jäädä jäljelle. Ruokapalveluhenkilökunta pitää opiskelijoita myös innostavana asiakasryhmänä, koska he ovat iloisia ihmisiä ja avoimia uusille ruoille, kuten kasvisruoille. Opiskelijoiden avoimuus uusia ruokia kohtaan ilmeni seuraavanlaisesti haasteltavien vastauksista:

Ihan mielellään kokeilee uusia juttuja, se on aina se aika kysymyksen kautta tota täällä on muitakin asiakkaita ja täytyy esivalmistella.. Mutta sitte sä pystyt aina kokkeillemmaa kuitenkin jottain uutta siellä välissä. Ja siitä saattaa niinku lähteekki tullee, ja se niinku jääpi siihen, tullee tosi hyvää palautetta.

Tutkittaviemme kohteiden ruokapalveluhenkilökunnan asiakaskontakti on melko vähäistä, etenkin jos ei työskentele salin puolella. Keittiöhenkilökunta on kontaktissa asiakkaisiin muun muassa linjastoa täyttäessä sekä erityisruokavaliokasien kanssa. Yksi haastateltavista kuvaili kontaktia asiakkaiden kanssa seuraavanlaisesti:

"Anteeks, anteeks, miä tuun vaihtaa pakkia". Oon miä jonkin verran kassallakin, mut sit mulla on näitä allergisia ihmisiä, ni hyö saa ruoan sit tuolta keittiöstä.

Kontakti asiakkaiden kanssa on yhtäläillä asiakkaan aloitteesta kuin ruokapalveluhenkilökunnankin aloitteesta. Opiskelijaravintoloissa otetaan huomioon asiakaskunnan toiveet ja tarpeet. Esimerkiksi kahvilatuotteiden tarjontaa muutetaan tarpeen vaatiessa, kuten aikuisopiskelijoiden määrän mukaan:

Koska ne syö ihan erilaisia tuotteita ja meidän niinku, sitä vartenhan myös täällä ollaa, että myö niinku annetaa niille se mitä ne niinku haluu.

Tästä huomataan, että opiskelijaravintolat ymmärtävät asiakkaiden tärkeyden ja ovat kiinnostuneita asiakkaiden tarpeista, sillä juuri heillehän palvelua tarjotaan. Suhde asiakkaisiin ja asiakaskontakti vaihtelee toimipaikan sisällä persoonasta riippuen. Ihminen, joka on yleisesti sosiaalinen ja puhelias, on myös enemmän ja helpommin kontaktissa asiakkaiden kanssa:

En miäkää mikkää hiljanne oo, miä tunnustan sen. Mut tota et, sanotaan, et ei välttämättä varmaan... Semmoset asiakkaat jotka on nähny miutkii usseemmin kerran tossa kassalla, ni ne kyllä varmaan jo tietää sillä viisii, et uskaltaa ruveta juttelemaan. Et se sit riippuu sanotaan siinä, niin no en miä oo varmaan mikkää maailman hiljasin ihminen, et tota... Kyllä mun mielest ihan niinku kivoja keskusteluja tulee että.

Asiakassuhteisiin vaikuttaa usein kiire. Ruokapalveluhenkilökunnan työ on usein hektistä, jolloin asiakkaiden kanssa ei ole aikaa jäädä rupattelemaan. Eräskin haastateltavistamme totesi, että jos linjastoa täyttäessä asiakas kysyy häneltä ruokaan liittyviä kysymyksiä, joutuu hän kiireen vuoksi usein ohjaamaan asiakkaan ruokalistan luo, mistä tiedot löytyvät:

No sit ylleensä, jos on kiire, ni miä vastaan, et tuossa on ruokalista, et siitki näkkee. Et se on silleen hassua, no... Et tietty, no sit mitä ruoka si-

sältää, ni totta kai, jos miul ei oo kiire, ni kerron. Mut jos on kiire ja hirvee härdelli, et kaikki ruoat loppuu, ni sit miä ohjaan, et meil on tuoteselosteet mistä voi lukkee.

Ruokapalveluhenkilökunta auttaa mielellään asiakkaitaan kertomalla, juuri esimerkiksi, mitä ruoka sisältää, mutta kiireen yllättäessä tarkat ruokalistat ja merkinnät ovat hyvä tiedonlähde opiskelijoille. Tässä myös yksi syy, miksi ruokalistoisiin tulisi panostaa.

7.4 Ruoan terveellisyys ammattikorkeakouluravintoloissa

Opiskelijaravintolat ottavat huomioon ruoan terveellisyyden monilla asioilla. He valmistavat monipuolista ja terveellisistä raaka-aineista koostuvaa ruokaa. Terveellisistä raaka-ainevalinnoista voidaan mainita esimerkiksi täysjyvätuotteiden sekä vähärasvaisten lihojen käyttö. Monipuolisuus ja terveellisyys huomioidaan myös salaateissa, salaatin kastikkeissa, leivissä sekä leipärasvoissa. Ruoan terveellisyys varmistetaan myös valmistusmenetelmien avulla. Suolan ja rasvojen käyttöä tarkkaillaan ruoan valmistuksessa. Suomalaiset ravitsemussuositukset (2005) otetaan huomioon myös opiskelijaravintoloissa. Esimerkiksi suositeltava kalan syönti toteutetaan tarjoamalla kalaa vähintään kaksi kertaa viikossa.

Ruokapalveluhenkilökunta toteuttaa ravitsemussuositusten toteuttamista hyvin käytännönläheisesti. He laittavat salaatin ensimmäiseksi linjastoon, jotta opiskelijat ottaisivat sitä suositellusti. Haastateltavamme ammattikorkeakouluopiskelijaravintolat kokevat myös, että lautasmalli edustaa ravitsemussuosituksien toteuttamista. Tällaisen vastauksen saimme, kun kysimme miten ravintoloilla on varmistettu, että he tarjoavat ravitsemussuositusten mukaisia ruokia:

Joo, elikkä meillä on laitettu tuohon linjastoon ensimmäisenä salaatti, et se on laitettu kauniisti esille ja se houkuttelee asiakasta ottamaan sitä salaattia ensin. Meillähän on, just tänä päivänä ei ole, mutta meillä on ollu tuossa tällänen lautasmalli, kuinka terveellinen ateria kootaan, siten meillä on ollu infoa kalasta, kalaruokaa tarjoamme kaksi kertaa viikossa.

Ruoan valmistustapojen sekä pääraaka-aineiden rasvapitoisuuden huomioon ottaminen edistää ravitsemussuosituksen toteutumista, kuten on käynyt jo ilmi. Opiskelijaravintolat ottavat huomioon myös lähiruoan, esimerkiksi kasvisten käytössä. Tällainen toiminta edesauttaa terveellisen ruokavalion toteuttamisessa, koska tällöin ruoka-aineet voivat olla puhtaampia erilaista torjunta-aineista:

Joo, reseptiikasta se tulee ja sitten myös käytetään vähärasvaisia lihoja ja kaikkia. Ei käytetä voita. Kasvisrasvoja ruoanvalmistuksessa, tai juoksevia kasvisrasvoja vielä. Ja kuitupitoista. Ja mitäs mä nyt muuta osaisin sanoa.. No kuitenkin että näin se niinku menee. Kasvisten osuus on niinku aika kattava. Ja sitten myös tota kotimaisuutta ja lähiruokaa myös, että kaikkee mitä saadaan lähialueilta myös ni käytetään. Toki kaikkia ei saada, et kyllä me vihanneksia aika paljon saadaan ja hedelmiä tällein syksypuolella.

Opiskelijat ja terveellisyys

Ammattikorkeakouluopiskelijat ovat haastattelujemme sekä tutkimustulosten perusteella tietoisia terveellisistä ruokavalinnoista. Täysjyvätuotteiden, kuten riisin, käyttö on lisääntynyt opiskelijoilla. Haastatteluissa ilmeni, että he myös vaativat sitä: *Tuli yks amk:n tyttö ja sano että, "Eikö teillä ole täysjyväriisiä, että tätä valkosta mössöäkö te taas syötätte"*. Tästä voidaan päätellä, että opiskelijat ovat valveutuneita ja tietoisia terveellisistä raaka-aineista. Opiskelijat käyttävät myös salaatteja runsaasti, mutta usein se otetaan eri lautaselle, jolloin lautasmalli ei toteudu. Haastattelutuloksissamme ilmeni, että opiskelijat syövät runsaita annoksia:

Välillä tuntuu, et ne syö tän yhen annoksen päivässä, eikä sitte illalla mitään. Et ne lautas annosmäärät on sit valtavia välillä. Mutta taas eihän myö voia mennä sanomaan "Älä ota enempää, nyt toi on jo liikaa". Ja sit totta kai, et täälläkii niinku moni ottaa pienelle lautaselle salaatin ja isolle pääruoan, silloinhan siitä tulee joka kerta yli sen lautasmallin. Mut toisaalta miä ymmärrän sen, että he yrittää syödä sen ainoan aterian.

Ruokapalveluhenkilökunta mielsi opiskelijoiden syövän suhteellisen monipuolisesti sekä terveellisesti. Syy tähän on ruokapalveluhenkilökunnan mielestä se, että he myös itse maksavat ruoastaan opiskelijaravintolassa. Ruokapalveluhenkilökunta kertoi muun muassa, että opiskelijat käyttävät melko paljon salaattia ja käyttävät mielellään täysjyvätuotteita:

Kyllä mä oon kattonu että amk käyttää hyvin paljon salaattia, että ne salaattia syö. Hyö ottavat kyllä ihan eri lautaselle sen salaatin, että sillä tavalla. Mitä olen katsonut, ni he ovat erittäin valveutuneita, mutta ehkä se ikä sitten, amk enempi tuntuu siinä, että siihen kiinnitetään enempi huomiota. Ja ehkä se on siinäkin kun he maksavat sen omalla rahalla, ni sekin minusta aika paljon merkitsee.

No jos miä seuraan, no miten miä sanosin. Yllättävän hyvin meillä menee suhteessa, jos ajattelee poikiakin, et ne ottaa kyllä reilusti salaattia, et ne ei keskity pelkästään siihen lihastikkeeseen ja perunaan. Et miun mielestä yllättävän monipuolisesti nää syö. Toivottavasti ne aina syöpi kaiken, eikä kannu sit tuonne niinku, tavallaa et otetaa liikaa ja viskataa sit, ku ei jaksa syyä. Mut miun mielestä ne ottaa reiluja annoksia salaatiakii. Nii koska en miä usko että tääl on kellää näilläkää liikaa rahhaa. Mut miä veikkaan et se on jokapaikassa, en miä usko et myö ollaa siinä ainoita.

Kokonaisuudessaan terveellisen aterian koostamiseen on tässä ristiriitaa sen kanssa, että opiskelijat syövät kyllä salaattia lautasmallin mukaisen määrän tai sitten reiluminkin, mutta leivän suhteen ei olla niin tietoisia terveellisyydestä. Opiskelijat valitsevat useammin vaalean leivän tarjottimilleen:

Et ruisleipää menee kyl hirveen vähän. Et sitä ei mee paljoo tälläsessä.

Myös opintolinjoilla on vaikutusta opiskelijoiden ruokavalintoihin. Ammattikorkeakouluopiskelijaravintolat tiedostavat tämän asian hyvin:

Sanotaan, että se on eri puolen opiskelijat valitsee ehkä hieman erilaisia

tuotteita. Ja sitte jos otetaan ihan normaali lounaslinjasta, ni ne ottaa eri tavalla käyttää salaattia ja leipää. Siis se on ihan selkeesti sanotaan, et myö tietää se. Ja sitte sanotaan, että ruisleipää menee enemmän, sit ku on toisia ryhmiä ni menee vaaleeta paljo enemmän. Ja sitte tietää, et ne kerrää sen kokonaisuuden siihen. Et saapi sitte kaikki. Sitte on jotkut toisen puolen, ni ottaa pienen perunan ja jotakin. Ja ne ei todellakaan saa siitä, vaikka siä miten yrität sannaossa kassalla, et ”Hei siällä ois salattia”. Mut se on jokin saa ottaa niinku haluaa.

Ammattikorkeakouluruokapalveluhenkilökunta toteaa haastatteluissamme, että aina on myös opiskelijoita, jotka haluavat lisää tietoa terveellisestä ruoasta. Yksi haastateltavistamme totesi:

Totta kai on aina ihmisiä jotka haluaa lissää tietoo.

Kommentin sanoja työskentelee salipuolella, jolloin hän on paljon opiskelijoiden kanssa tekemisissä ja kuulee erilaisia toiveita ja palautetta ravintolan toiminnasta. Näihin palautteisiin on hyvä kiinnittää huomiota ja ottaa ne vakavasti, jotta opiskelijaravintolat voivat kehittää toimintaansa.

7.5 Markkinointi ja tiedottaminen

Ammattikorkeakouluravintolan työntekijät eivät ole pohtineet markkinointia paljoakaan. He eivät tieneet, markkinoidaanko ravintolaa lainkaan. Toimipaikkojen esimiehet totesivat, etteivät ravintolat varsinaisesti markkinoi, sillä asiakkaita riittää muutenkin. Tästä voidaan päätellä, että opiskelijoita pidetään niin sanotusti varmoina asiakkaina, joita ei tarvitse mitenkään erityisesti houkutella ravintolaan markkinoinnin avulla. Työntekijät totesivat Internetissä olevien ruokalistojen olevan melkein ainoa markkinointikeino, jota ravintolat käyttivät. Luvussa Markkinointi ja tiedottaminen (4.6.4) käy ilmi, että ruokalista on yksi markkinointikeino, koska ruokalistaa luetaan mielenkiinnolla. Sen ulkoasuun kiinnitetään huomiota, kuten myös sen luettavuuteen. Siihen, mitä ruokaa minäkin päivänä on tarjolla, kiinnitetään eniten huomiota. Ravintoloiden siisteys ja yleinen viihtyvyys sekä henkilökunnan iloinen olemus edesauttavat

asiakaskunnan pysyvyydessä. Saimme seuraavia kommentteja markkinoinnista kysyttäessä:

Et voiaahan myö omalla itellämme vaikuttaa. Et jos myö ollaan täällä naama nurinpäin, ni ei tänne kukkaan halua tulla silloon syömmään.

Tietysti siis netissä näkyy meillä ruokalistat, yleinen viihtyvyys.

Mie en oo ihan varma, mut ei miun tietääkseen mitenkään erikoisemmin markkinoida. Ohan tuolla nettisivulla tietysti ruokalistat ja tämmöset mut. Ei miun tietääkseen oo mitään erikoisempaa mainontaa tai markkinointia.

Ei varsinaisesti markkinoida. Meillähän on tässä kampuksella mielestäni aika riittämiin opiskelijoita.

Opiskelijaravintolan työntekijät, erityisesti toimipaikkojen esimiehet, mielsivät, että heidän tulee ottaa moni asia huomioon opiskelijaruokailua suunnitellessa. Opiskelijoiden mieltymykset ovat tietysti tärkeitä, jotta opiskelijat ylipäänsä kävisivät syömässä. Myös monien eri tahojen, kuten Kelan, suositukset ja määräykset pitää ottaa huomioon ammattikorkeakouluruokailussa. Haastatteluista ilmeni seuraavanlaisia asioita opiskelijaruokailun suunnittelussa:

Nii et sillä viisiin et, tota, siis oikeestaa jos aattelee nii tää on aika semmonen hankalakin työ. Jos siä mietit, et sun pittää tehä niinku, se mitä siulta vaaditaa, mittä sen ruoan pittää olla. Terveellistä, hyvännäköstä, maukasta, ravitsemus on tuota ja tuota, se pittää täyttää kelan arvot. Mut kuitenkin sen täytyy olla niinku konseptin mukannen. Niin siinä onki niinku ihan tarpeeks pyörittämistä, että..

Kysyttäessä kokeeko ammattikorkeakouluruokapalveluhenkilökunta tarpeelliseksi vielä nostaa terveellisen ruoan tiedottamista, vastasivat he seuraavalla tavalla:

Miun pittää rehellisesti sannoo, et en miä tiää ennä niinku. Et se mitä

myö voiaa laittaa, ni meillä on joka paikka jo täynnä kaiken maailman lippasta ja lappasta.

Sit on tietysti niitä ständejä mitä vois olla. Mut sit tuntuu et heilläkin on aina paljon juttuja keskenään, että jaksako he sit kiinnittää huomiota siihen. Ihan sellanen erillinen, ihan tunti, ei mikään välitunti tai tälläinen, ei kukaan jaksu silloin keskittyä siihen.

Edellisestä kahdesta vastauksesta päätelimme, että tila määrittelee myös sen miten paljon tietoa voi ja pystyy tuomaan esille. Myös ammattikorkeakouluopiskelijoita ajatellen asiakkaina, haluaa ammattikorkeakouluruokapalveluhenkilökunta tarjota heille viihtyisän ja mielekkään ruokailuhetken. Itsekin opiskelijoina tiedämme, että opiskelijoilla on ”omia juttuja” keskusteltavana ruokailutauolla, jolloin voi liian suuri tiedon määrä, koskien ruokaa, vähentää ruokailuhetken mielekkyyttä. Myös työpaikkaruokailua (2.3) käsittelevässä luvussa kerrotaan, että ruokailuhetki tarjoaa virkistäytymistä sekä lepotauon.

Ruokapalveluhenkilökunta kuitenkin totesi, etteivät opiskelijat kysele paljoakaan ruoasta. Tiedon antamiseen saimme muun muassa seuraavanlaisen vastauksen:

...Tuoteselosteet on, ne on hirmu tarkat, ne on pakko olla, me ollaan vastuussa mitä tuoteselosteissa on. Niistä näkyy kaikki energiapitosuudet, niissä on rasvapitosuudet. Niissä on, tuoteselosteissa on kaikki sanotaan erikoisruokavaliot. Jos joku haluaa, niin ihan varmasti löytyy, tai siis kaikki meidän liha mitä tulee, ni se on suomalaista, mutta löytyy tarkat toimittajat...

7.6 Ravitsemusympäristö ja teemojen toteuttaminen

Ravitsemusympäristöön vaikuttavia tekijöitä ovat tietenkin tilan koko, joka määrittelee hyvin paljon mitä kaikkea ravitsemusympäristössä voi ja pystyy laittamaan esille. Opiskelijaravintolat haluavat tarjota asiakkailleen viihtyisän ja hyvin toimivan tilan, jolloin tilaan ei voida, eikä niinkään haluta tuoda ylimääräisiä esineitä, kuten yksi haastateltavista totesi:

Miun mielipide on vaan et, miä en tykkää sellasest mis on tilpehööriä joka paikassa, et sellain perussiisti. Et niinku päivittäinki välillä kun on ryysistä, ni yrittää siistiä linjastoo ja muita, et ei ois ihan rähmässä joka paikka.

Ravintoloiden henkilökunnan mielestä hyvä ravitsemusympäristö luodaan pöytäliinoilla, kukilla, siistillä ympäristöllä, terveellisellä ja hyvällä kotiruoalla sekä välittömällä tunnelmalla. Erityisesti teemojen aikana ravitsemusympäristöä somistetaan teemaan sopivilla koristeilla. Ravintolasalin viihtyvyydestä vastaa useimmiten toimipaikan esimies, jolloin työntekijät eivät mieltäneet, että heillä on aikaa pohtia ravitsemisympäristöä:

Siis toi mun työ on sellasta, että pitää keskittyä siihen omaan työntekoon, et tollasiin ei oo oikeestaan aikaa, aikaa niiku rueta miettimään.

No kyl se on mun mielestä aikalailta emännän kontolla.

Myös esimies totesi haastatteluvastauksessa itse hakevansa reksiviittaa, esimerkiksi kukkakaupasta:

Kukatukusta miä oon yleensä käynny aina kukkia hakees, ja sen miä kävin siellä viikonlopulla, mut siel oli semmosia niinku, kun ei viellä ollu sellasia, sanotaan, että viherkasveja, et ne on viel tällä hetkelle sellasia leikkokukkia, jotka mennee hirmu nopeesti, koska täs on aika lämmin kuitenkin tässä. Mut se tulee kohta, ni sit saa taas vähä elämää. Joulukuusia, oksia, ihan mitä vaan. Et se on sit sen mukkaa mitä aina tulloo ettee, ni laitellaa.

Näistä vastauksista voidaan päätellä, että ruokapalveluhenkilökunta voi mieltää teemojen korostamisen myös hieman rasitteeksi, koska teemojen toteuttaminen vaatii aikaa, ja heillä on kuitenkin joka päivä omat tehtävänsä keittiössä. Teemojen toteuttaminen siis lisäisi heidän työmääräänsä, mutta silti he mieltävät teemojen edistävän ravitsemuskasvatusta, juuri erilaisten kampanjoiden, kuten sydänviikko- kampanjan avulla. Teemat toimivat ravitsemuskasvatuksen keinona sekä lisäävät ravintolan viih-

tyvyyttä. Teemoilla voidaan, ja halutaan, korostaa erilaisia asioita, kuten ruokaan liittyviä asioita. Myös vuodenajat ja juhlapäivät otetaan huomioon, kuten kahdesta vastauksesta kävi ilmi:

Kyllähän meillä näissä teemoissakin on jonkun, saattaa olla kalateema ja sit sen myötä tulla. Ja tällänen valtakunnallinen sydänviikko, että meillä on jaettavanakin tällöisiä brosyyrejä. Et ei se nyt kovin montaa kertaa vuodessa, mutta sekin on tavallaan aika kysymys, et sitä haluais ehkä enemmänkin panostaa, mutta kun aika ei tahdo riittää.

Kyllä me korostetaan sikäli ku keretään, et se on ihan aika kysymys, että kyllä meillä kalenterivuodenajat kyllä täällä salissa näkyy ja myös ruokalistalla.

7.7 Ruokalistasuunnittelu

Ruokalistasuunnittelu on avainasemassa ammattikorkeakouluravintolan ravitsemuskasvatuksessa. Ruokalistaa suunnitellessa määräytyy tarjottava ruoka, raaka-aineet, valmistusmenetelmät, eli melkein kaikki, mikä vaikuttaa lopulliseen lounasruokaan. Ruokapalveluhenkilökunta mainitsi ravitsemuskasvatuksen lähtevän ruokalistasuunnittelusta. Usein toimipaikan esimies on vastuussa ruokalistasuunnittelusta, jolloin hänen vastuullaan on suuri osa korkeakouluravintolassa toteutetusta ravitsemuskasvatuksesta. Ammattikorkeakouluravintolat haluavat tarjota opiskelijoilleen vaihtelevuutta sekä makuelämyksiä:

Sitten vuodenajat merkitsee ja kuitenkin että siitä saatas siitä ateriasta semmonen, mitenkä mä nyt sanoisin, että opiskelijalle tulee sellanen mieli että ei mieli näin että, "Ai että tätäkö tämä taas on?" Että meillä on todella pitkä kiertävä ruokalista ja yritetään vielä vaihdella vielä siinäkin jotain ruokia. Ku kuitenkin meillä on suurin piirtein samat opiskelijat täällä koko vuoden tai useammankin vuoden täällä syömässä. Et se kyllä antaa haastetta siihen ja siihen koko ateriaan.

Kun ammattikorkeakouluopiskelijat ruokailevat useammankin vuoden samassa opiskelijaravintolassa, tulee kiinnittää erityistä huomiota opiskelijaravintoloiden laatuun. Olemme kertoneet opiskelijaravintoloiden laadusta Korkeakouluruokailun laatutekijät-luvussa (2.2). Laatutekijöitä on hyvä pohtia, koska opiskelijat havaitsivat opiskelijaravintoloiden toimintaa kokonaisuutena, ehkä jopa tiedostamattaan. Tällöin myös ruokien vaihtelevuudella on suuri merkitys, jotta opiskelijat eivät mieltäisi niin, että ”tätäkö tämä taas on”. Tätä opiskelijaravintolat pyrkivät välttämään monipuolisella ja huolellisella ruokalistasuunnittelulla. Opiskelijaravintolat miettivät myös, mitä ruokia tarjotaan minäkin päivänä, kuten yhdestä haastatteluvastauksesta tuli ilmi:

Nii juu, siinähan se on että opiskelijan makuun. Että kyllähän meillä niiku, jos ajatellaan viikon ruokalistaa, ni sehän menee niin, kun että maanantaina ois niinku sellanen vähän helpohko ruoka, sit tiistaina on kalaruoka päivä, keskiviikko on keittopäivä, ja torstaina tarjotaan se viikon niiku paras ateria tai semmonen. Ei se nyt aina mene että arvokkain, mutta kuitenkin ihan sen takia torstai, ku perjantaina meillä on opiskelijoita niin vähän, että ollaan se niinku torstaipäivälle laitettu. Ja toki perjantainakin, tämä viikon viimeinen päivä sit koostuu, että mikä se sitten, sitä ei, mites miä nyt sanon sen..öö..joo mutta öö.. Mutta kuitenkin tällä tavalla että on kalapäivät ja keittopäivät ja se arvokkaampi, joko kokoliharuoka tai tämmönen ja sitten perjantain voi olla sitten ihan normaali mikä sitten sieltä listata jääkään sitten pois. Ja sitten erilaisia lihalaatuja käytetään, että on broileria ja nautaa ja jauhelihaa ja näitä tämmösiä.

Ammattikorkeakouluopiskelijaravintolat miettivät, mikä energialisäke sopisi mihinkin ruokaan. Tämän kuitenkin ruokapalvelutyöntekijät mielsivät olevan esimiehen vastuulla. Lisäkkeiden vaihtelevuutta mietitään lämpimän pääruoan mukaan, eli täysjyväriisiä ei tarjota joka päivä:

Ei oo joka päivä, et se vaihtee, välillä on vaaleeta riisiä, välillä on täysjyvää. Et sekin katotaa vähän, et mihin ruokaa se yhistetään.

No se on kans aikalaila emännän vastuulla. Mähän teen sen mukaan

ruoan mitä on listalla. Mut et kyllähän siinä on pääasiassa on vihree salaatti ja keittopäivinä voi olla joku pastasalaatti. Ja sit on joku kasvis. Ja sit on perunaa ja pyritään käyttämään täysjyväriisiä, millä ei toki oo yhtä hyvä menekki, ku valkosella. Mut yritetään pääasiassa käyttää sitä tummaa riisiä.

Ruokien esillepano

Ruokien esillepanossa on periaatteina selkeys sekä helppo vaihdettavuus. Ruoat laitetaan esille myös houkuttelevasti, mikä saadaan aikaiseksi muun muassa koristelulla. Koristelua ei kuitenkaan käytetä kovin paljoa, sillä joukkoruokailussa se on vaikeaa. Ammattikorkeakouluruokapalveluhenkilökunta on myös sitä mieltä, että eihän kotonakaan arkiruokaa koristella sen enempiä, yrtit ovat oikeastaan riittäviä:

Sillä tavalla, että ne täytyy olla selkeitä, helposti vaihdettavissa, nuo isot salaatti ym. kulhot. Et se selkeys etupäässä, ja totta kai ainahan me koristellaan sillä tavalla vähäisesti nämä salaattit ja ruoka. Ei arkiruokaa nyt hirveesti ruoeta koristelemaan, eikä kannatakkaan. Ihan jokapäivä meillä on tossa salaattissa koristeet, että se ois ruokailijalle semmonen visuaalinen elämys.

No sekin aina vähän riippuu onko aikaa. Yleensä ei ole. Pyritään et kalaruuissa ois jotain sitruunaa, mut sitäkään ei aina tietysti oo. Salaattit yleensä jollain tavoin pyritään koristamaan. Et vaikka on ihan tavallinen lounas, et ei kotonakaan arkiruokaa mitenkään koristeta, mut yritetään siihen aina joskus jotain. Mutta siinäkin tulee aina tää kiire. Sitä paitsi ensimmäiset syö aina ne koristeet.

Ruokien ulkonäkö vaikuttaa suurimman osan mielestä asiakkaiden ruokavalintoihin. Yksi haastateltavista ei kuitenkaan kokenut koristelujen vaikuttavan ruokavalintoihin. Työntekijät pystyvät vaikuttamaan asiakkaan ruokavalintoihin muun muassa suosittelemalla ja kehottamalla ottamaan esimerkiksi salaattia lisää, sekä tekemällä ruoasta houkuttelevan näköistä:

Ainut millä miä pystyn siihen vaikuttammaa, nii ulkonäöllä.

Oon miä silleen sanonukkii, mut ei se aina tehoa. En minä tiä, se on varmaan se meiän vaikuttaminen on sitä että, meiän pitää tehdä ne pöyät sen näköseks, et ne haluaa niitä maistaa ja ajattelee, et vitsi mitäpä tuo on, miäpä maistan tuota.

Ruokien esillepanoon tulee kiinnittää huomiota, koska näköaistilla havainnoidaan ruoan ulkonäköä, ja jos se ei ole houkuttelevan näköistä, niin sitä kartetaan hiukan. Haastateltavistamme yksi totesi seuraavalla tavalla, ruokien esillepanosta:

Tai sitte jos on joku vieraampi ruoka tarjolla, mitä ei oo vaikka ennen ollu, ni voi olla, et ne ekalla kerralla karsastaa vähä sitä, ja sit meneeki jotain muuta. Mutta et sillä, ulkonäöllä on ainut, koska ensimmäinenhän se on mihin ne kiinnitetään huomiota. Maku tulee sitte vasta ku ne saa sen suuhunsa.

Kun kyse on joukkoruokailusta, ei ruokaa koristella kovinkaan erikoisemmin. Liialliset koristeet saattavat sekoittaa ruoan joukkoon ja näin tehdä ruoasta epämiellyttävän näköistä. Toimipaikkojen täytyy ottaa huomioon toiminnassaan se, että asiakkaat täytyy saada pysymään heillä asiakkaina, ja tällöin ruoankin tulee olla jatkuvasti houkuttelevan näköistä:

No sanotaa, et sellasia, koristelu on sillä tavalla, et jos siä myyt linjastosta isoja määriä, niin silloin siä et pysty kauheesti niitä koristelemaan. Niinku esimerkiks jos on joku juhla buffa ni, siä voit laittaa sinne koristeitä eritavalla. Pyssyy siinä pitkän aikaa ja se ei sotkeennu ja kuitenkin sit semmonen. No sanotaa nyt esimerkiks, jotkuu tuoreet yrtit nyt käy, sanotaa, mitä mä sanon, persilja, tilli hakatuna, ni totta kai ne käypi. Et vaikka sulla mennee kahelta puolta linjastoo, ja ne ottaa isoja määriä, ni se pyssyy vielä. Mut jos siä laitat niinku, sanotaa, salaattiastioihin reunoille vaikka salaatinlehtiä, ni siinä mennee ensimmäiset viiskymmentä asiakasta, ni se on niin hirveen näkönen. Ne asiakasmäärät, et mitkä siin

kiertää, ni se vaikuttaa siihen periaatteessa mitä siä siihen laitat siihen, et sen pittää pysyy siistin näkösenä se tuote koko ajan sille asiakkaalle.

8 POHDINTA

Työmme aihe oli meistä hyvin mielenkiintoinen, mutta samalla haastava. Haasteelliseksi osoittautui lähdetietojen etsiminen sekä niiden soveltaminen. Huomasimme heti alussa, että ravitsemuskasvatus liitetään usein päivähoitoon sekä peruskouluasteelle. Usein hoitohenkilökunta, muun muassa opiskelijaterveydenhoitajat, mielletään ravitsemuskasvattajaksi, koska he neuvovat ja opastavat, jos opiskelijan ravitsemustila on virheellinen. Tietoa tai neuvoa tarvittaessa ammattikorkeakouluopiskelija ottaa oletettavasti yhteyttä ensisijaisesti opiskeluterveydenhuoltoon, eikä käänny ruokapalveluhenkilökunnan puoleen. Ruokapalveluhenkilökunnalla on kuitenkin arvokasta tietoa ravitsemuksesta jolloin heillä olisi resursseja neuvoa ja opastaa opiskelijoita heitä askarruttavissa asioissa (Hyvölä 2005, 18).

8.1 Tulosten pohdinta

Ammattikorkeakouluruokapalveluhenkilökunnan vaikutusmahdollisuudet ravitsemuskasvattajana ovat tutkimuksemme mukaan tarjota terveellistä, monipuolista sekä ravitsemussuositusten mukaista lounasta. Näin he antavat myös esimerkkiä opiskelijoille oikeanlaisesta ravitsemuksesta, jota opiskelijat pystyvät soveltamaan myös arjessaan. Ruokapalveluhenkilökunnan mielestä ammattikorkeakouluopiskelijat ovat haastava asiakasryhmä ravitsemuskasvatuksen kohteena, koska moni nuori syö päivän ainoan lämpimän ateriansa opiskelijaravintolassa. Myös Sosiaali- ja terveysministeriön (2009, 14) tutkimuksesta selviää, että ruokapalvelun valmistama lounas on monelle päivän ainoa lämmin ateria, joten sen merkitys ravinnonsaannissa ja terveyden ylläpitämisessä on suuri. Mikkelin ammattikorkeakouluopiskelijoiden lounasruokailu selvityksen tuloksista käy ilmi, että opiskelijoiden ei voi todeta lounastavan lautasmallisuosituksen mukaisesti (Hasanen 2009, 46). Tämä käy ilmi myös haastatteluistamme, eli ammattikorkeakouluopiskelijoiden annoskoot eivät vastaa suositeltua.

Kontakti asiakkaisiin ruokailutilanteessa on usein hyvin lyhyt, jolloin ravitsemuskasvatuksen toteuttaminenkin on hyvin vaikeaa. Tutkimustuloksista voimme kuitenkin päätellä, että ruokapalveluhenkilökunnan ja ammattikorkeakouluopiskelijoiden välinen kontakti on positiivista. Positiivinen kontakti antaa paremman mahdollisuuden ravitsemuskasvatuksen toteuttamiselle. Lintukangas ym. (1999, 31.) on myös sitä mieltä, että ruokapalveluhenkilökunnan ja asiakkaan välinen vuorovaikutustilanne on merkityksellinen ravitsemuskasvatusta ajatellen.

Ammattikorkeakouluruokapalveluhenkilökunta ei suoranaisesti koe toimivansa ravitsemuskasvattajana korkeakouluopiskelijoille, koska heidän mielestään ravitsemuskasvatus on erilaisten ravintoluentojen pitämistä tai vierestä ohjaamista ruokailutilanteessa. Neljä viidestä haastateltavistamme ei pitänyt itseään ravitsemuskasvattajana, mutta kaikkien haastateltaviemme mielestä ravitsemuskasvatukselliset asiat kuuluvat kuitenkin jossain määrin heidän työnkuvaansa. He eivät halua tuputtaa opiskelijoille tietoa ravitsemuksesta, vaan ehkä enemmänkin herätellä heitä aina silloin tällöin erilaisten teemojen avulla. Myös Laitinen (2000, 64) toteaa, että ravintolat voivat välittää tietoa terveyttä edistävästä ruokavaliosta erilaisilla kampanjoilla ja teemapäivillä.

Nykyisellään ammattikorkeakouluruokapalveluhenkilökunta kokee ravitsemuskasvatuksensa riittäväksi, koska tutkittavamme ravintolat tarjoavat terveellistä ja ravitsemussuosittelun mukaisia lounasvaihtoehtoja. Tuloksistamme voimme päätellä, että he eivät ole miettineet millä keinoilla he voisivat lisätä ravitsemuskasvatusta. He eivät myöskään kokeneet tarpeelliseksi lisätä ravitsemustiedon saantia asiakkailleen. Päätelimme, että toimipaikat itse eivät hyödy siitä, jos he lisäisivät ravitsemuskasvatusta työhönsä, jolloin heillä ei ole motivaatiota kehittää ravitsemuskasvatusta.

Mikkelin ammattikorkeakoulussa opiskelee opiskelijoita eri koulutusohjelmissa, ja joillekin toisen koulutusohjelman opiskelijoille on tarjolla enemmän terveyteen liittyviä asioita, kuin toisille. Tämä on alakohtaista, mutta mielestämme tietoa terveydestä sekä ravinnosta kuuluisi jakaa kaikille koulutusohjelmasta riippumatta. Haastatteluvastauksista selvisi, että itse ruokailutilanne ei ole toimiva tila tuoda esille ravitsemuksellisia asioita, koska opiskelijoilla sekä ruokapalvelutyöntekijöillä on omat kiireensä. Mielestämme ravitsemuskasvatus tulisi kokea asiakkaana niin, että se ei velvoita asiakasta suuriin toimenpiteisiin.

Ammattikorkeakouluopiskelijaravintolat miettivät tarjottavissa ruoissaan opiskelijan makua, jolloin he tarjoavat opiskelijan makuun sopivia ruokia. Tähän on myös rinnastettavassa se, että haluaako opiskelijat tulla ravitsemuskasvatuksen kohteeksi. Jos opiskelijat kokevat heille tarjottavan tiedon olevan tarpeetonta, niin he eivät kiinnitä siihen huomiota tai saattavat jopa kokea ruokailutilanteen epämiellyttäväksi. Tietoa tulisi olla tarjolla ja saatavilla, mutta kaiken pitäisi olla vapaaehtoista.

Opiskelijoita voi herätellä pienillä jokapäiväisillä asioilla, kuten esimerkiksi lautasmallijulisteilla, tietoiskuilla ravinnosta tai erilaisilla teemoilla. Tällöin opiskelijalle itselleen tarjotaan vastuuta omasta terveydestään, jolloin hän saattaa kiinnostua kysymään tai etsimään lisää tietoa. Haastatteluissamme kävi ilmi, että ammattikorkeakouluokapalveluhenkilökunta kokee opiskelijoiden olevan jo vastuussa itsestään sekä omasta terveydestään, koska ovathan he aikuisia. Fogelholm (2001, 34–35) kuitenkin toteaa, että opiskelija saattaa tarvita paljonkin ravitsemusneuvontaa, koska suuri osa opiskelijoista alkaa itsenäistyä opintojen alkaessa ja tarvitsee neuvontaa oman hyvinvointinsa ylläpitämiseksi.

8.2 Käytetyn menetelmän pohdinta sekä tutkimuksen luotettavuus

Valitsemamme tutkimusmenetelmä, teemahaastattelu, osoittautui sopivaksi menetelmäksi tutkiessamme ammattikorkeakouluokapalveluhenkilökunnan roolia ravitsemuskasvattajana. Teemahaastattelun avulla saimme totuudenperäisiä ja yksityiskohtaisia vastauksia tutkittavaan aiheeseemme. Haastattelurunkomme teemat muodostuivat mielestämme selkeästi ja jo hyvin alkuvaiheessa työskentelyämme. Aluksi mietimme hyvin laajasti teemojen kysymyksiä, sillä ajattelimme, että parempi pohtia kokonaisuutta ja sitten karsia epäolennaisia kysymyksiä pois. Kysymyksiä pohdittuamme, tutustuimme tarkemmin teemahaastatteluun tutkimusmenetelmänä. Tällöin saimme paremman käsityksen siitä, millainen haastattelurungon tulisi olla. Työmme tavoitteena oli saada selville, kokeeko ammattikorkeakouluokapalveluhenkilökunta itseään ravitsemuskasvattajaksi ja mitkä ovat heidän vaikutusmahdollisuudet. Saavutimme tavoitteemme haastatteluilla.

Alun perin suunnitelmissamme oli haastatella yhdestä Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijaravintolasta kuutta työntekijää. Haastatteluajkojen sopiminen oli vaikeaa,

sillä loppukevät oli kiireistä aikaa toimipaikan henkilökunnalle, sekä toimipaikan esimies hieman epäili tarkoituksellamme tehdä haastatteluja. Pienien vaikeuksien kautta saimme sovittua neljä haastattelua. Vaikka olimme tehneet koehaastattelun ja opetelleet nauhurin käyttöä, näistä haastatteluista yksikään ei tallentunut. Nämä haastattelut toimivat hyvänä harjoitteluna itsellemme, ja näiden haastattelujen jälkeen muokkasimme haastattelurunkoa. Tämän jälkeen päätimme vaihtaa tutkimuskohdettamme, jotta saisimme luotettavia tutkimustuloksia.

Otimme sähköpostitse yhteyttä kahteen muuhun Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijaravintolaan. Näidenkin toimipaikkojen kanssa oli hankaluuksia sopia haastatteluajoja. Yhteistyö toimipaikkojen kanssa oli ajoittain turhauttavaa, sillä haastatteluiden järjestämiseen kului paljon aikaa ja energiaa. Lopulta saimme sovittua yhteensä viisi haastattelua.

Haastatteluiden jälkeen aloimme purkaa tuloksia nauhalta. Haastattelutulosten litterointi oli aikaa vievää, mutta olimme varautuneet siihen, sillä olimme lukeneet asiasta tutkimusmenetelmä kirjallisuudesta. Litteroinnin jälkeen veimme aineiston Max qda -ohjelmalle, jossa jäsentelimme haastattelutulokset työmme teoriapohjan mukaisesti. Jäsentelimme ensin työmme teoriaosion, jonka jälkeen aloimme analysoida haastattelutuloksia. Tämä vaihe tutkimuksessamme oli mielenkiintoinen, mutta vaati syvällistä ja monimuotoista ajattelutapaa. Pidimme tätä osiota työmme kiinnostavimpana vaiheena.

Tutkimuksen luotettavuus tarkoittaa Vilkan (2005, 161) mukaan tulosten tarkkuutta eli mittauksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia ja mittaustulosten toistettavuutta. Hirsjärvi ja Hurme toteavat (2001, 185) haastatteluaineiston luottavuuden riippuvan sen laadusta. Tutkimuksen laatuun eli reliabiliteettiin vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa hyvin tehty haastattelurunko, haastatteluun valmistautuminen/kouluttautuminen, teknisestä välineistöstä huolehtiminen sekä nopea litterointi, kuten aikaisemmin on tullut ilmi.

Panostimme haastattelurunkomme laatimiseen ja kehitimme sitä koehaastattelun ja harjoitushaastatteluiden jälkeenkin. Valitsimme siihen alun perin oleelliset asiat työmme viitekehyksen kannalta. Analysoimamme haastattelut sujuivat meiltä luontevasti, jol-

loin haastattelutilanteet sekä haastateltavat olivat vapautuneita. Tällöin koimme saavamme aitoja tuntemuksia heidän työstään ja vaikutusmahdollisuuksistaan. Tutkimuksen luotettavuus voi kärsiä muun muassa siitä, että haastateltava ymmärtää kysyttävän asian toisin kuin tutkija. Tällaiset virheet eivät välttämättä ole tutkimuksen kannalta suuria, mutta Vilka (2005, 162) muistuttaa, että tutkijan on hyvä ottaa kantaa tämän tyyliin satunnaisvirheisiin.

Kaikkien tutkimuksien luotettavuutta ja laatua tulisi arvioida jollakin tavoin. Tarkka selostus tutkimuksen toteutuksen eri vaiheista parantaa tutkimuksen luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2007, 227.) Lopulta laadullisen tutkimuksen tekijä ja hänen rehellisyytensä on luotettavuuden kriteeri, sillä luotettavuus arvioidaan tutkijan tekemistä teoista, valinnoista sekä ratkaisuksista. Tutkijan tulisikin tehdä jokaisen tekemänsä valinnan kohdalla arviointi luotettavuudesta, sillä jokainen päätös ja valinta vaikuttavat lopulliseen luotettavuuteen. (Vilka 2005, 158–159.) Olemme pohtineet kaikkia tekemiämme ratkaisujamme monesta eri näkökulmasta. Yleisesti ottaen pidämme työmme tuloksia luotettavina, koska kysymyksemme liittyivät haastateltaviemme jokapäiväiseen työhönsä ja toimipaikkojen toimintatapoihin, jolloin vastausten virheellisyys oli epätodennäköistä. Tutkimuksemme tulokset vastasivat tutkittavaa aiheitamme, joten haastattelumme olivat onnistuneita ja päteviä työmme kannalta.

8.3 Jatkotoimenpide ehdotukset

Mielestämme tämän työn pohjalta nousee esiin mielenkiintoisia ja kehitettäviä asioita. Näitä ovat muun muassa se, että opiskelijoille voisi olla yhteisenä pakollisena opintona terveystieteiden opintona, jolloin he saisivat oikeanlaista tietoa terveyteen liittyen. Tätä ajatusta tukee myös kaksi muuta Mikkelin ammattikorkeakouluopiskelijoille tehtyä terveyteen liittyvää tutkimusta, ja näiden tutkimustulosten pohjalta tehtyjä pohdintoja. Toinen näistä tutkimuksista on opiskelijoille tehty terveystottumuskysely, jonka tuloksien perusteella erityisesti miesvaltaisille koulutusaloille olisi suositeltavaa sisällyttää opintoihin ravitsemuksen perusopinnot (Paukkunen & Pekonen 2009, 61). Vuonna 2007 toteutetusta hyvinvointikyselystä selviää se, että ravinnon tärkeydestä pitäisi kertoa opiskelijoille, jotta heidän tietoisuutensa terveellisen ruokailun vaikutuksesta omaan hyvinvointiin lisääntyisi (Koivumäki & Laitinen 2008, 48).

Tässä elämänvaiheessa olisi nuorelle hyvä jakaa tietoa terveellisistä elintavoista, muun muassa liikunnasta, ruuasta sekä unesta, ja sosiaalisista suhteista. Nuori saattaa opetella itseksensä asumista, suoriutua opinnoista, tehdä samanaikaisesti työtä sekä tutustua uuteen sosiaaliseen verkostoon. Tällöin hänelle olisi hyvä kertoa elämänperusasioista, jotta nuori saisi otollisen luottopohjan omaan terveystietämiseensä ja tietopohjaansa. Tämä päätelmä käy myös ilmi sosiaali- ja terveysministeriön selvityksestä (2009, 50), jonka mukaan korkeakoulututkintojen osaamistavoitteita määriteltäessä tulee terveyden edistäminen sisällyttää jokaisen alan osaamistavoitteisiin.

Myös ruokapalveluhenkilökunnan roolia ravitsemuskasvattajana tulisi korostaa ja panostaa heidän kouluttamiseen ravitsemuskasvattajana, sillä he ovat keskeisessä asemassa ravitsemuskasvattajana. Ovathan he läsnä opiskelijoiden jokapäiväisessä ruokailussa ja näin ollen heillä on mahdollisuus vaikuttaa ravitsemuskasvatuksellisin keinoin opiskelijoihin ja heidän ruokatottumuksiinsa. Korkeakoulut sekä opiskelijaravintolat voisivat myös tehdä enemmän yhteistyötä, jolloin ravitsemus tiedon lisääminen opiskelijoille saattaisi helpottaa.

Tutkimuksemme voisi toteuttaa uudelleen laajempaan otokseen, sillä työmme toteutettiin ainoastaan kahdessa Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijaravintolassa. Olisi mielenkiintoista tutkia ovatko asenteet ja mielipiteet ravitsemuskasvatuksesta samoja valtakunnallisellakin tasolla, vai vaikuttaako mahdollisesti alue, henkilökunnan persoona tai heidän työmotivaationsa tutkimuksen tuloksiin.

LÄHTEET

- Aaltola, Juhani, Valli, Raine (toim.) 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimeneelmiin. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Fogelholm, Mikael (toim.) 2001. Ratkaisuja ravitsemukseen – Ravitsemuskasvatus ja elämäntapa. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Hasanen, Anna-Kaisa 2009. Selvitys Mikkelin ammattikorkeakouluopiskelijoiden lounasruokailusta opiskelijaravintola Kasarminassa. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. E-opinnäytetyö. <https://ap.mikkeliyamk.fi/e-opinnayte/opinn200985381.pdf>. Ei päivitystietoja. Luettu 14.12.2009.
- Hasunen, Kaija 1998. Ravitsemussuositukset uudistuneet. Ravitsemuskatsaus 2/1998.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko, Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Paula, Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, Sirkka, Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu- Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hyvölä, Pauli 2005. Professori Antti Aro: Ruokailu ei saa kilpailla välitunnin kanssa. Suurtaloustuutiset 1-2/2005.
- Jokinen, Tarja, Heinämaa, Lea, Heikkonen, Iris 2000. Tervetuloa asiakas – Myyntityön ja asiakaspalvelun taito. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Kansaneläkelaitos. 2009. Ateriatuki. Ateriatuenohje. WWW-dokumentti. <http://kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/230609094134PK?OpenDocument>. Päivitetty 31.8.2009. Luettu 2.10.2009.
- Kansaneläkelaitos. 2008. Korkeakouluruokailun periaatteita koskeva suositus. PDF-dokumentti. [http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/\(WWWAllDocsById\)/5DF879FB33E846A4C22574D50022687B/\\$file/korkeakouluruokailun%20periaatteet2008.pdf](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/(WWWAllDocsById)/5DF879FB33E846A4C22574D50022687B/$file/korkeakouluruokailun%20periaatteet2008.pdf). Päivitetty 3.6.2008. Luettu 2.10.2009.
- Kansanterveyslaitos. B3/2004. Työaikainen ruokailu Suomessa - Kolmen valtakunnallisen seurantatutkimuksen tuloksia. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B3/2004. http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja_b/2004b3.pdf. Ei päivitystietoja. Luettu 6.10.2009.

- Koivumäki, Tanja, Laitinen, Kati 2008. Mikkelin ammattikorkeakouluopiskelijoiden hyvinvointi. Hyvinvointikysely 2007. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. E-opinnäytetyö. <https://ap.mikkeliyamk.fi/e-opinnayte/opinn200894176.pdf>. Ei päivitystietoja. Luettu 11.11.2009.
- Kunttu, Kristina, Huttunen, Teppo 2005. Yliopisto-opiskelijoiden terveystutkimus 2004. Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön tutkimuksia 40. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Kunttu, Kristina, Huttunen, Teppo 2009. Korkeakouluopiskelijoiden terveystutkimus 2008. Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön tutkimuksia 45. Helsinki: Punamusta Oy.
- Laitinen, Jaana 2006. Työaikainen ruokailu työkyvyn edistäjänä. Bolus 1/2006.
- Laitinen, Jaana 2000. Nuorten aikuisten työaikainen ruokailu. Työ ja ihminen 1/2000.
- Lintukangas, Seija, Manner, Maisa, Mikkola- Montonen, Annikki, Mäkinen, Eira, Partanen, Raija 1999. Kouluruokailu- Terveyttä ja tapoja. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Lintukangas, Seija, Manninen, Marjaana, Mikkola-Montonen, Annikki, Palojoki, Päivi, Partanen, Merja, Partanen, Raija 2007. Kouluruokailun käsikirja: laatueväitä koulutyöhön. Saarijärvi: Saarijärven offset.
- Lampi, Raija, Laurila, Anelma, Pekkala, Marja-Leena 2001. Ruokapalvelut työnä. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Mikkelin ammattikorkeakoulu. 2009a. Info. Tunnusluvut. Opiskelijat. WWW-dokumentti. http://www.mikkeliyamk.fi/alltypes.asp?menu_id=106. Päivitetty 09.10.2009. Luettu 22.10.2009.
- Mikkelin ammattikorkeakoulu. 2009b. Info. <http://www.mikkeliyamk.fi/lyhyesti>. Päivitetty 04.06.2009. Luettu 19.10.2009.
- Manninen, Marjaana 2009. Suomalainen kouluruokailu kannustaa lapsia ja nuoria terveelliseen ravitsemukseen. Bolus 3/2009.
- Nordic Nutrition Recommendations 2004. Integrating nutrition and physical activity. 4th edition. PDF-dokumentti. <http://www.norden.org/fi/julkaisut/julkaisut/2004-013/excerpt>. Ei päivitystietoja. Luettu 7.12.2009.
- Packalen, Leena (toim.) 1994. Joukkoruokailun ravitsemussuositukset. Helsinki: Painatuskeskus Oy.
- Paukkula, Sari, Pekonen, Salla 2009. Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijoiden terveystutkimukset. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Julkaisematon opinnäytetyö.
- Ravitsemuskatsaus 2006. Joukkoruokailu ja kansanterveys, Ravitsemuskatsaus 2/2006.

- Saaranen-Kauppinen, Anita, Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere : Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>. Ei päivitystietoja. Luettu 17.11.2009.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009. Joukkoruokailun kehittäminen. Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. PDF-dokumentti. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-10374.pdf. Ei päivitystietoja. Luettu 17.11.2009.
- Suomen Sydänliitto Ry. 2004. Suomen sydänliiton julkaisuja 2004:1. Suurkeittiöiden tarjoaman ruoan ravitsemuksellinen laatu. PDF-dokumentti. http://www.sydanliitto.fi/kaikki_sydamesta/ravinto/Ruokapalvelut/fi_FI/suurkeittioiden_valmistaman_ruoan_laatu/files/74705927949976237/default/suurkeittioraportti.pdf. Päivitetty 13.12.2007. Luettu 5.10.2009.
- Silaste, Marja-Leena, Mikkonen Ritva, Uotila, Heini 2009. Ravitsemushoito ja ruokailusuositus ruokapalvelujen näkökulmasta. Bolus 1/2009.
- Tilastokeskus. 2009. Ammattikorkeakoulutus 2009. WWW-dokumentti. http://www.stat.fi/til/akop/2009/akop_2009_2009-11-13_tie_001.html. Päivitetty 13.11.2009. Luettu 17.11.2009.
- Valtion ravitsemusneuvottelulautakunta. 2003. Komiteamietintö. Toimintaohjelma kansallisten ravitsemussuositusten toteuttamiseksi. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Valtion ravitsemusneuvottelulautakunta. 2005. Suomalaiset ravitsemussuositukset – Ravinto ja liikunta tasapainoon. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2006. Ruokamallikuvat. WWW-dokumentti. http://wwwb.mmm.fi/ravitsemusneuvottelukunta/Kuvat_SU.htm. Päivitetty 30.03.2006. Luettu 6.10.2009.
- Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2008. Kouluruokailusuositus. PDF-dokumentti. http://www.minedu.fi/lapset_nuoret_perheet/pdf/Kouluruokailusuositukset2008.pdf. Ei päivitystietoja. Luettu 16.10.2009.
- Valtioneuvoston asetus 564/2003. Korkeakouluopiskelijoiden ruokailun tukemisen perusteista. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030564>. Ei päivitystietoja. Luettu 7.12.2009.
- Varjonen, Johanna 2006. Median todellisuus ja ruokatottumusten muutokset. Blous 2/2006.
- Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

HAASTATTELUN KYSYMYKSIÄ

1. Työntekijän tausta

Aluksi tässä on muutamia taustakysymyksiä työstäsi..

- Mitä sinä olet opiskellut?/Mikä tutkinto sinulla on?
 - Miksi kiinnostuit tästä alasta?
- Millaisissa töissä olet ollut vai oletko ollut koko työuran täällä?
- Kerro työstäsi ja työtehtävistäsi täällä?
 - Mitkä ovat työsi hyvät puolet?
 - Mitkä ovat työsi huonot puolet?
 - Mikä motivoi sinua työssäsi?

2. Mainonta ja markkinointi

Seuraavat kysymykset liittyvät siihen miten houkuttelette opiskelijoita syömään ravintolaanne...

- Millä eri tavoin te markkinoitte teidän ravintolaanne opiskelijoille?
 - Minkä kuvan haluatte antaa amk-opiskelijoille ravintolastanne?
- Miten teette ravintolastanne opiskelijoille viihtyisän ruokailuympäristön?
 - Miten vuodenaikateemoja korostatte?
- Mitä tietoa annatte opiskelijoille ravintolanne ruoasta?
 - Miten/mistä käytännössä opiskelija saa nuo tiedot?
- Mitä periaatteita teillä on ruokien esillepanossa?
 - Koetko esillepanon vaikuttavan asiakkaiden/opiskelijoiden ruokavalintoihin?

3. Asiakaspalvelu

Seuraavat kysymykset liittyvät opiskelija-asiakkaisiin ja miten sinä heitä kohtaat työssäsi...

- Kuvaile opiskelija-asiakaskuntaa, joka teillä käy syömässä?
- Miten yleensä olet tekemisissä opiskelijoiden kanssa? Millaisissa tilanteissa?
 - Kysytäänkö sinulta jotain? Keskusteletteko sinun aloitteesta jotakin?
Mitä? Esimerkkejä.
- Miten asiakkaat suhtautuvat teihin työntekijöihin? Kerro esimerkkejä?
- Mikä on haastavaa opiskelijoiden kanssa? Mikä innostavaa?

4. Ravitsemus

Seuraavat kysymykset liittyvät teidän ravintolan ruoan terveellisyteen

- Miten teillä on varmistettu täällä teidän opiskelijaravintolassa, että ruoka, jota tarjoatte, on ravitsemussuositusten mukaista?
- Mitä periaatteita noudatatte ruokalistasuunnittelussa?
 - Mitä otatte siinä huomioon?
- Jos käydään läpi teidän lounaan osia niin, kerro omin sanoin, Miten huomioita terveellisyden
 - pääruoassa
 - lämpimässä lisäkkeessä
 - Tarjoatteko täysjyvä riisiä ja makaronia?
- Onko teillä huomioitu monipuolisuus salaattivalikoimassa ja kastikkeissa?
 - Miten näkyy käytännössä?
- Miten leipävalikoimassa ja leipärasvoissa huomioidaan terveellisyys?
- Onko teillä joitain periaatteita kahvileipien valikoiman suhteen?
- Millaisia välipalatuotteita haluaisit tarjota?
- Vaikuttaako terveellisyys amk-opiskelijoiden ruokavalintoihin?
 - Kuinka paljon?
 - Miten näkyy käytännössä?

5. Ravitsemuskasvatus

Seuraavat kysymykset liittyvät ravitsemuskasvatukseen..

- Mitä sinun mielestä ravitsemuskasvatus on tällaisessa opiskelijaravintolassa?
 - Kyselevätkö opiskelijat terveellisestä ruoasta? Esimerkkejä
- Koetko pystyväsi vaikuttamaan asiakkaiden ruokavalintoihin?
 - Oletko mielestäsi ravitsemuskasvattaja?
 - Kuuluuko ravitsemuskasvatus työhösi?
 - Miten ravitsemuskasvattajan roolisi näkyy jokapäiväisessä työssäsi? Kerro esimerkkejä?
- Koetko, että ruokailuympäristö teillä tukee ravitsemuskasvatusta? Miten?
 - Pitäisikö mielestäsi amk- opiskelijoiden ravitsemustiedon saantia lisätä?

- **Miten voisitte edistää ravitsemuskasvatusta? Olisiko jotain konkreettisia esimerkkejä?**
 - **Onko teillä kokeiltu/ ollut lautasmallia missään näkyvillä tai muuta annosesimerkkiä?**

Code System

Mainonta ja markkinointi

Tiedottaminen

Ruokailuympäristö

Teemat

Ruokien houkuttelevuus

Asiakaspalvelu ja asiakkaat

Negatiivinen puhe

Positiivinen puhe

Toimipaikan vaikutusmahdollisuudet

Ravitsemuskasvatus

Ravitsemuskasvattajana oleminen

Ravitsemuskasvatuksen muodot

Muut tahot ja vaikuttajat

Kansaneläkelaitos

Ruoan terveellisyys

Opiskelijat ja terveellisyys

Ruokalistasuunnittelu

Ravitsemussuositukset

Välipala/kahvilatuotteet

Työntekijän/toimipaikan tausta

Työntekijä ja motivaatio