

Jaakko Liukkonen

# VIIHTYISYYTEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT SIMONKYLÄN KOULUN RUOKALASSA

Opinnäytetyö

Matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkinto

Matkailu- ja palveluliiketoiminnan koulutus (amk)

2022



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Restonomi (AMK)
Tekijä/Tekijät	Jaakko Liukkonen
Työn nimi	Viihtyisyyteen vaikuttavat tekijät Simonkylän koulun ruokalassa
Toimeksiantaja	Vantaan Tilapalvelut Vantti Oy
Vuosi	2022
Sivut	21 sivua, liitteitä 2 sivua
Työn ohjaaja(t)	Tiina Tuovinen

## TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia ruokalan viihtyisyyteen vaikuttavia tekijöitä sekä tuottaa kouluruokalan viihtyisyyttä parantavia parannusehdotuksia Simonkylän koulun ruokalaan. Parannusehdotukset laadittiin lomakekyselyn vastausten pohjalta. Parannusehdotuksia laatiessa tärkeä seikka oli, että parannusehdotukset ovat toteutettavissa helposti ja matalalla kynnyksellä.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista osittain strukturoitua lomakekyselyä. Kyselylomakkeeseen vastasi noin 50 Simonkylän koulun 5- ja 9-luokkalaista oppilasta. Parannusehdotukset laadittiin kyselystä saadun aineiston perusteella.

Koska ilmaisen perusopetukseen kuuluvan kouluruokailun budjetti on kaupunkikohtainen ja yleisesti ottaen pieni, rajattiin ruoan laatu pois opinnäytetyön tuloksesta eli koululle tarjottavista parannusehdotuksista. Ruoan laadun merkitys kouluruokailukokemuksessa korostui vastauksissa, mutta lomakekyselyyn vastanneet oppilaat pystyivät nimeämään myös muita viihtyisyyteen vaikuttavia tekijöitä. Näiden esiin nousseiden tekijöiden pohjalta laadittiin matalalla kynnyksellä toteutettavissa olevat parannusehdotukset.

Lomakekyselyn vastauksissa toistuneet teemat olivat melu, tilan puute ja ruokalan sotkuisuus. Parannusehdotuksissa pyrittiin ratkaisemaan näitä kolmea viihtyisyyttä heikentävää seikkaa.

**Asiasanat:** kouluruokailu, viihtyisyys, lomakekysely

Degree title	Bachelor of Hospitality Management
Author (authors)	Jaakko Liukkonen
Thesis title	Influencing factors of pleasantness in the cafeteria of Simonkylä comprehensive school
Commissioned by	Vantaan Tilapalvelut Vantti Oy
Time	2022
Pages	21 pages, 2 pages of appendices
Supervisor	Tiina Tuovinen

## ABSTRACT

The objective of the thesis was to find solutions to provide pleasantness in the cafeteria of Simonkylä comprehensive school. The objective was to provide practical solutions for principal of commissioner that can be done quite easily and effectively.

First step was to sort out the objects of improvement. The used method for sorting out those objects was a questionnaire for 5<sup>th</sup> and 9<sup>th</sup> grade students. The objective of the questionnaire was sort out the factors that weakens cafeteria's pleasantness. Other major question was about improving the pleasantness: Describe the cafeteria of dreams from your point of view. In this thesis quality of school lunch was defined out as a factor of pleasantness because it is ruled from a higher level than individual school cafeteria.

The results of the questionnaire were predictable. Major factors that affected the pleasantness of cafeteria were noisiness, messiness, and lack of space. The objective of the thesis was to find solutions to provide pleasantness of the cafeteria. Solutions for noisiness, messiness and lack of space were low threshold solutions. Solution for noisiness would be traffic lights that reacts to sound intensity. Red light indicates that sound level is too high. One or two traffic lights would be placed in cafeteria. Solutions for messiness is higher requirements for students. Cafeteria's supervisors have to place the responsibility on the students. Solution for the lack of space is staggering the mealtimes more.

**Keywords:** school meal, pleasantness, questionnaire

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY .....	6
2.1	Vantti Oy.....	6
2.2	Simonkylän koulu.....	6
3	TYÖN TAVOITE .....	7
4	KESKEISET KÄSITTEET JA TIETOPERUSTA.....	8
4.1	Kouluruokailu opetussuunnitelmassa .....	9
4.2	Lapset toimijoina.....	9
4.3	Fyysinen ympäristö.....	10
5	TYÖN TOTEUTTAMINEN .....	10
5.1	Lomakekysely .....	10
5.2	TEEMOITTELU.....	10
5.2	Aineistonkeruun jälkeen.....	11
6	KYSELYN TULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELU.....	12
6.1	Kyselyn tulokset.....	12
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	15
7.1	Tutkimuksen luotettavuus.....	16
8	KEHITTÄMISIDEAT.....	17
	LÄHTEET.....	19

## LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

## 1 JOHDANTO

Suomalaisen koulutusjärjestelmän olennainen osa on maksuton koululounas. Suomi ja Ruotsi ovat ainoat Euroopan maat, jotka tarjoavat peruskoulun oppilaille maksuttoman koululounaan. Koululounaan suuntaviivat vedetään opetussuunnitelmassa ja sen tulee olla esi- ja perusopetuksessa ohjattu ja täysipainoinen. (Helsingin Sanomat 2017.)

Kouluruokailu on kiinteä osa koulupäivää, joka jakaa ihmisten mielipiteitä. Aika ajoin julkisessa keskustelussa nousee pinnalle kouluruoan laatu sekä rahalliset resurssit, joilla palvelua tuotetaan. Usein keskustelu on kriittistä, koskipa keskustelu sitten ruoan makua, ravintoarvoja tai yhä yleistyvempien erityisruokavalioiden huomioimista. Siitä huolimatta maksuton kouluruokailu ei ole itsenänselvyys vaan suorastaan etuoikeus, josta peruskoululaiset saavat Suomessa nauttia. Onneksi tämäkin näkökulma muistetaan yleensä mainita kouluruokailua kritisoivissa keskusteluissa.

Ravintolakokemusten toiminnallisuutta on tutkittu paljon ja vaikka kouluruokailua ei voi varsinaisesti ravintolakokemukseen verrata, on näissä kuitenkin paljon yhtäläisyyksiä. Ravintolakokemukseen vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi asiakaspalvelu, ruoka ja miljö. Kaikkia näitä voidaan myös mitata kouluruokailun kontekstissa. Verratessa asiakkaille palveluitaan myyvää ravintolaa koulun ruokalaan, erottava tekijä on onnistuneen ravintolakokemuksen tulos: ravintolan onnistuttua palvelemaan asiakasta, asiakas palaa ravintolaan uudelleen käyttämään palveluita ja rahaa. Koulun ruokalan onnistuessa oppilaat viihtyvät ruokalassa ja käyvät useammin syömässä. Vertailua mutkistaa se, että perusopetuksen oppilaat veloitetaan syömään koulun ruokalassa, joten asiakasuskollisuuden tarkastelu palveluita myyvän ravintolan näkökulmasta on turhaa. Tällaista asiakasuskollisuutta ovat esimerkiksi ostokäyttäytyminen ja tunteisiin perustuva asiakasuskollisuus. (Arantola 2003, 26–27.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää laadullisen kyselylomakkeen avulla, millaiseksi vantaalaisen Simonkylän koulun oppilaat kokevat koulun

ruokalan sen viihtyisyyden näkökulmasta ja minkä asioiden he haluaisivat muuttuvan, jotta ruokalasta saataisiin viihtyisämpi paikka.

Ensimmäisenä opinnäytetyössä laadittiin Google Forms -kysely, joka teetettiin joukolla 5.- ja 9.-luokan oppilailta. Seuraavana kyselyn vastaukset analysoitiin teemoittelemalla. Laadullisen aineiston analysoinnin jälkeen vastausten pohjalta laadittiin yksinkertaisia parannusehdotuksia, jotka tilaajaorganisaatio voi toteuttaa sen hetkisillä resursseillaan. Opinnäytetyöhön ei kuulu parannusehdotusten pohjalta tehtyjen parannusten onnistumisen seuranta.

## **2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY**

### **2.1 Vantti Oy**

Opinnäytetyön tilaajana toimi Vantaan kaupungin Tilapalvelut Vantti Oy, tarkemmin Simonkylän koulun ruokalan toimipiste. Vantti Oy on Vantaan kaupungin omistama yhtiö, joka tuottaa ateria-, puhtaus-, kiinteistö- sekä aula- ja turvapalveluja Vantaan kaupungille. Vantti Oy tuottaa esimerkiksi kaupungin oppilaitosten ja muiden palveluiden yhteydessä 45200 ateriaa päivittäin. Vantti Oy:n noin 1000 työntekijästä 354 työskentelee ateriapalveluissa. (Vantti Oy 2022.)

### **2.2 Simonkylän koulu**

Simonkylän koulu on Vantaalla Tikkurilan suuralueella sijaitseva peruskoulu. Simonkylän koulussa toimivat luokka-asteet 5–9 sekä joustavan perusopetuksen luokka. Koulussa toimii 11 alaluokkaa ja 31 yläluokkaa. Oppilaita koulussa on noin 800 ja opettajia on noin 60. Oppilasmäärä on noussut tasaisesti viime vuosina. Esimerkiksi syyskuussa 2012 koulussa oli 547 oppilasta, syyskuussa 2015 oppilaita oli 664 ja vuoden 2019 syyskuussa oppilasmäärä oli 749. (Vantaan kaupunki 2022.)

Koulun ruokalassa lounas tarjoillaan yleisesti kouluissa käytettävistä linjastoista. Linjastoja on neljä; kaksi kaksipuoleista linjastoa (kuva 1). Astiat palautetaan ruokailun jälkeen yhteen palautuslinjastoon. Ruokalassa on istumapaikkoja 214, jotka jakautuvat neljän, kuuden, ja kahdeksan hengen pöytiin.

Koulun päivittäiset ruokailut toteutetaan porrastetusti aikavälillä klo 11.00–12.30.



Kuva 1. Simonkylän koulun ruokasali.

### 3 TYÖN TAVOITE

Työn tavoitteena oli saada aikaan parannusehdotuksia, joita toteuttamalla toimeksiantaja voi parantaa koulun ruokalan viihtyisyyttä. Työn tavoitteena oli tutkia, mitkä asiat vaikuttavat Simonkylän koulun ruokalan viihtyisyyteen ja tarjota yksinkertaisia kehitysehdotuksia, jotka ovat toteutettavissa käytettävissä olevilla resursseilla. Lisähyötynä kyselylomakkeeseen vastanneet oppilaat saivat kokemuksen siitä, että heidän mielipiteitään kuunnellaan päätöksenteon pohjana. Tutkimuksen tärkeimpiä kysymyksiä olivat kysymykset siitä, mitkä asiat heikentävät ruokalan viihtyisyyttä sekä kysymys siitä, miten oppilaat itse parantaisivat ruokalan viihtyisyyttä.

Aiheesta on tehty opinnäytetöitä aiemminkin. Oma työnrajaus perustui siihen, miten sain tuotettua toimeksiantajalle mahdollisimman suuren hyödyn opinnäytetyölläni. Rajaukseen eivät varsinaisesti vaikuttaneet aiemmin tehdyt

opinnäytetyöt. Tutkimuksessa etsittiin ruokalan viihtyisyyteen vaikuttavia tekijöitä, koska mahdollisuudet vaikuttaa kouluruoan laatuun ovat yksittäisen koulun ruokalassa vähäiset ylhäältä määrätyn budjetin takia.

#### 4 KESKEISET KÄSITTEET JA TIETOPERUSTA

Suoritin tiedonhakuja Googlesta, tieteellisten julkaisujen hakemiseen tarkoitusta Google Scholarista sekä kaakkuri.finna.fi-sivustolta. Halusin löytää lähteitä, joissa olisi tietoa kouluruokailusta. Aloitin hakemisen luvaimmasta tietokannasta eli normaalista Googlesta, minkä jälkeen siirryin Google Scholariin ja viimeisenä kaakkuri.finna.fi-sivustolle. Hakusanoina käytin sanoja ”kouluruokailu”, ”joukkoruokailu”, ”ympäristö”. Käytin sanoja erikseen sekä yhdistelmällä niitä 2–3 sanan yhdistelmiksi. Keskeisimmillä hakusanoilla löytyi hyvää tietoa kouluruokailun nykytilasta lainsäädännöllisestä näkökulmasta, lapsista toimijoina sekä esimerkiksi fyysisen ympäristön merkityksestä ruokailukokemuksessa.

Tiedonetsimisen tuloksena löytyi mm. usea koulu- tai laitospuokailuun liittyvä opinnäytetyö, joita silmäilin omaa opinnäytetyötä ajatellen. Näissä opinnäytetyöissä oli lähdey kehittämään koko kouluruokailua, mukaan lukien ruokatuote. Tässä kohtaa oma opinnäytetyöni poikkeaa aiemmin tehdyistä; Ruokatuote on rajattu pois tutkimuksesta ja keskityin ainoastaan ruokailutilan viihtyisyyteen ja toimivuuteen.

Potentiaalisia tietolähteitä opinnäytetyötäni varten löytyi useita. Muun muassa Terhi Veinin kirjoittaman pro gradu -tutkielma varhaiskasvatustieteen Lasten kokemuksia ruokailutilanteista (2013), jonka aiheena on lasten kokemukset ruokailutilanteista ja se oli osa Lasten ruokakasvatus varhaiskasvatuksessa-hanketta. (Veini 2013, 19–20) Vaikka Veini tutki päivähoitoikäisiä lapsia niin valitsin tutkimuksen silti lähteeksi, koska omassa opinnäytetyössäni tutkin peruskouluikäisten oppilaiden kokemuksia. Mielenkiintoista tietoa löytyi tutkimuksen osasta, joka kuvaa lasten näkökulmaa ruokaan ja ruokailuun. Koska tutkimukseni oli laadullinen lomakekysely, käytin Jari Eskolan ja Juha Suorannan (2014) metodioppikirjaa Johdatus laadulliseen tutkimukseen tukena laadullisen tutkimuksen tekemiseen.



#### **4.1 Kouluruokailu opetussuunnitelmassa**

Kouluruokailu on maksuton täysipainoinen ateria, joka on annettava opetuksen osallistuvalla jokaisena työpäivänä. Kouluruokailun järjestämisessä otetaan huomioon sen sosiaalinen, kulttuurinen ja terveydellinen merkitys. Kouluruokailu järjestetään opetussuunnitelmassa lukevien perusteiden mukaisesti ja sen tehtävänä on oppilaiden terveen kasvun ja kehityksen, opiskelukyvyyn ja ruokaosaamisen tukeminen. Lisäksi kouluruokailun kasvatuksellinen merkitys on merkittävä. Kouluruokailu on oppimisympäristö lapsille ja nuorille, jossa he oppivat ravitsemusterveyttä, hyvinvointia, kestävyyttä, yhteisöllisyyttä, ruokailutapoja sekä suomalaista ruokakulttuuria. Esimerkiksi muista kulttuureista tulleille koululaisille ja opiskelijoille kouluruokailu on oiva tilaisuus oppia suomalaista ruokakulttuuria. (Opetushallitus 2022.)

Kouluruokailun raamit hahmottuvat opetussuunnitelmassa. Perusopetuksen opetussuunnitelman mukaan opetuksen järjestäjä päättää ja kuvaa opetussuunnitelmassa mm. kouluruokailun tavoitteet ja järjestämiskäytännöt, kouluruokailun toteuttamista ohjaavat periaatteet sekä ruoka-, terveyst- ja tapakasvatukselliset ja kestäväan elämäntapaan liittyvät tavoitteet. Lisäksi opetuksen järjestäjä kuvaa opetussuunnitelmassa, miten oppilaiden ruokailuun liittyvät erityistarpeet huomioidaan. (Opetushallitus 2022.)

#### **4.2 Lapset toimijoina**

Selvitettäessä lasten kokemuksia ruokailukokemuksiin liittyen kysymällä heiltä itseltään, ovat lasten osallisuus ja kuuleminen keskeisessä osassa. (Veini 2013, 19) Kun halutaan selvittää juuri lasten kokemuksia, on tutkimus tehtävä kysymällä heiltä itseltään. YK:n lapsen oikeuksien sopimus on ollut kehittämässä lapsikäsitystä, jossa lapset nähdään ihmisinä, joilla on oikeuksia. Sopimus on ollut laintasoinen säädös Suomessa vuodesta 1991 (Veini 2013, 19). Kun lapset käsitetään aktiivisina toimijoina ja yhteiskunnan jäseninä, tulisi lapset ottaa mukaan ruokailutilanteiden suunnitteluun ja järjestämiseen. Tällöin vuorovaikutus toimijan ja toimintaympäristön välillä edistäisi lasten toimijuuden kehittymistä. (Veini 2013, 23.)

### 4.3 Fyysinen ympäristö

Koska opinnäytetyössäni tutkitaan ruokalan viihtyisyyttä, voidaan koulun oppilaista puhua asiakkaina ja ruokalasta puhua fyysisenä ympäristönä, jossa asiakkaan palvelu tapahtuu. Fyysinen ympäristö kattaa sisäiset ja ulkoiset elementit. Ulkoisia elementtejä ovat mm. ruokalan opasteet. Sisäisiä elementtejä ovat mm. lämpötila, tuoksut ja valaistus. (Wilson, Zeithaml, Bitner & Gremler, 2012, 217–234.)

## 5 TYÖN TOTEUTTAMINEN

Koska työn tavoitteena oli tuottaa kehitysehdotuksia koulun ruokalan viihtyvyyden parantamiseksi, valitsin tutkimusotteeksi laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimusotteen sen joustavuuden takia. Tavoitteena oli ymmärtää ja hahmottaa, miten oppilaat kokevat ruokalan viihtyisyyden ja toimivuuden sekä sen, miten he parantaisivat viihtyisyyttä ja toimivuutta. Tutkimuksesta teki laadullisen se, että suurin osa kyselylomakkeen kysymyksistä oli avoimia ja monissa kysymyksissä kysyttiin miten tai miksi.

Valittaessa sopivinta laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmää sopivimmaksi valikoitui lomakekysely. Aineiston analysointiin sopivimmaksi menetelmäksi valikoituivat teemoittelu, sekä sisällönanalyysi ja erittely.

### 5.1 Lomakekysely

Opinnäytetyön aineistonkeruuvaiheessa käytettävä tiedonkeruumenetelmä oli lomakekysely. Lomakekysely on yksi laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmistä ja tunnetaan myös nimellä strukturoitu- tai standardoitu kysely. Muita haastattelumuotoja ovat avoin haastattelu ja teemahaastattelu. Hyvä tilanne käyttää lomakekysely on tilanne, jossa tutkimusongelma ei ole liian laaja ja tavoitteena on saada mielipiteitä ja käsityksiä tietyistä asioista. Tutkija päättää ennalta kysymysten muodon ja esittämisyjärjestyksen. (Vilkkä 2005, 101–103.) Tässä tapauksessa lomakkeen kysymysten asettelussa ja suunnittelussa otettiin erityisesti huomioon vastaajien ikä; kysymykset aseteltiin helposti ymmärrettäviksi, sillä kaikki vastaajat olivat peruskouluikäisiä lapsia.

### 5.2 Teemoittelu

Teemoittelu on aineiston analysointimenetelmä, jolla aloitetaan usein laadullisen aineiston purkaminen. Teemoittelussa ryhdytään keräämään aineistosta tutkimusongelmia avaavia teemoja erittelemällä aineistosta tutkimusongelman kannalta oleellisia aiheita. Näitä aiheita voidaan käyttää myöhemmin aineistossa esiintyvien erilaisten teemojen vertailuun. Onnistuakseen teemoittelu vaatii vuorovaikutusta teorian kanssa; pelkkä teemojen rakentaminen aineiston pohjalta ei riitä. Teemoittelussa on usein tapana nostaa suoria sitaatteja aineistosta havainnollistamaan aineistosta löytyviä teemoja. Sitaatteja nostessa tulee kuitenkin olla tarkkana, etteivät pelkät sitaatit muodosta tutkimuksen analyysia vaan pysyvät havainnollistavana lisänä. Koska teemoittelu tuottaa yleensä erilaisia vastauksia ja mahdollisia tuloksia kysymyksiin, se onkin erityisen toimiva analyysimenetelmä, kun tarkoituksena on ratkaista käytännön ongelmia. (Eskola & Suoranta, 2014, 176–180.)

Laadullista aineiston analyysia voidaan jatkaa tyypittelemällä teemoittelun tuloksena saatuja teemoja. Tyypittely vie analyysiä vielä hieman pidemmälle ja sitä edeltää aina aineiston teemoittelu. Laadullisen aineiston tyypittelyssä etsitään usein esiintyvien teemojen lisäksi muusta aineistosta poikkeavia tyyppejä. Tyypittelyssä luodaan siis aineiston pohjalta erilaisia tyyppejä ja tyyppi-vastauksia. (Eskola & Suoranta, 2014, s. 182) Opinnäytetyön tuloksen kannalta tyypittely ei ollut tarpeellista, joten sitä ei sovellettu kerättyyn aineistoon.

## **5.2 Aineistonkeruun jälkeen**

Aineistonkeruun eli lomakekyselyn teettämisen jälkeen tärkein vaihe oli vastausten teemoittelu. Teemoittelu toteutettiin siten, että kaikki Google Forms -alustalle tallentuneet vastaukset tulostettiin ja vastauksia alettiin teemoitella värikoodien avulla. Aineiston avoimet kysymykset silmäiltiin ensin läpi tarkoituksena etsiä vastauksista toistuvia teemoja. Kun jokaisen kysymyksen vastauksista löytyi 3–5 toistuvaa teemaa, jokainen teema alleviivattiin eri väreillä. Seuraavaksi teemoiteltiin erikseen vastaukset, jotka toistuvat 2 kertaa vastauksissa. Lopulta lähes kaikki vastaukset olivat teemoiteltu pois lukien vastaukset joita ei voinut teemoitella viihtyvyyteen vaikuttaviksi, kuten ”en tiä” tai ”ööö”.

## 6 KYSELYN TULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELO

Lomakekysely tehtiin Google Forms -kyselyalustalla. Osassa kysymyksistä oli annettu vastausvaihtoehdot, mutta suurin osa kysymyksistä oli avoimia. Lomakekyselyn ensimmäiset kaksi kysymystä koskivat vastaajan taustatietoja: ikää ja sukupuolta. Osittain strukturoituun lomakekyselyyn vastasi 49 Simonkylän koulun 5.- ja 9. luokkalaista. Vastaajista 65,3 % oli 9. luokkalaisia ja 34,7 % oli 5. luokkalaisia. Vastausten sukupuolijakaumassa 63,3 % ilmoitti olevansa poikia, 30,6 % tyttöjä ja 5,8 % muun sukupuolisia.

### 6.1 Kyselyn tulokset

Taustatietoja koskevien kysymysten jälkeen selvitettiin, kuinka monena päivänä viikossa vastanneet oppilaat käyvät syömässä koulun ruokalassa. Suurin osa vastanneista (40,8 %) kävi syömässä joka päivä. Vastaajista 3–4 kertaa viikossa ruokailevia oli 24,5 %. 30,6 % ruokaili koulun ruokalassa 1–2 kertaa viikossa ja 4,1 % ilmoitti, ettei syö koulun ruokalassa koskaan. Tämän kysymyksen tuloksista voidaan siis sanoa, että noin kaksi kolmasosaa vastanneista oppilaista ruokailee vähintään 3 kertaa viikossa koulun ruokalassa. (kuva 2)



Kuva 2. Vastausjakauma kysymykseen Kuinka usein käyt syömässä koulun ruokalassa? (n=49)

Ensimmäinen kysymys koski syitä, miksi vastannut oppilas ei mennyt syömään. Vastauksissa kysymykseen, *Jos et käy jonain päivänä koulun ruokalassa, niin miksi? Onko syynä kouluruoka vai vaikuttaako siihen ruokalan viihtyisyys?* toistui ruoka. Vastaaajista (n=43) 30 vastasi syyksi ruoka. 2 vastaajaa vastasi, että syy on sekä ruoassa että viihtyisyydessä.

Jälkikäteen ajateltuna kysymys oli aseteltu huonosti, koska siinä kysyttiin, mikä oli syy ruokailun väliin jättämiseen, mutta samalla annettiin vaihtoehtoisiksi ”ruoka” ja ”viihtyisyys”. Tällöin koululaisilta ei saatu perusteltuja vastauksia tai muita syitä siihen, miksi he eivät menneet syömään. Kysymys muuttui käytännössä joko-tai-kysymykseksi, jossa ruoka oli selkeä syy syöttömyyteen.

Kysymykseen *Koetko koulun ruokalan viihtyisäksi? Miksi?* vastasi 48 oppilasta. Vastauksista 21 oli positiivisia ja 22 negatiivisia. Loput 5 vastausta oli liian vaikea tai mahdoton määritellä positiiviseksi tai negatiiviseksi. Perusteltuja vastauksia kysymykseen tuli 16, joista kaikki perustelivat, miksi ruokala ei ole viihtyisä. Yhdeksässä vastauksessa syy epäviihtyisyyteen oli meteli. Kuudessa vastauksessa syy oli sotku ja kuudessa vastauksessa ahtaus.

*Miten parantaisit ruokalan viihtyisyyttä?* – kysymykseen vastasi 48 oppilasta. Tämän avoimen kysymyksen vastauksia tarkastellessa tulee ottaa huomioon, että sama oppilas on voinut luetella vastauksessaan useamman parannuskohteen.

*Oppilaat pitäis paikat puhtain enemmän tilaa ja parempaa ruokaa*

Kymmenessä vastauksessa parannettavaksi asiaksi koettiin ruoka, samoin kuin kymmenessä vastauksessa esille nousi ruokana siisteys. Tilanpuute nousi esille viidessä vastauksessa, meluisuus kolmessa vastauksessa ja siustutus neljässä vastauksessa. Vastanneiden oppilaiden mielestä oppilaiden oman käytöksen paraneminen parantaisi ruokalan viihtyisyyttä (n=3). Yhdessä vastauksessa ruokalaan toivottiin musiikkia.

*Mitkä asiat heikentävät ruokalan viihtyisyyttä?* -kysymykseen vastasi 49 oppilasta. Vastauksissa nousi esiin kolme teemaa, jotka olivat likaisuus (n=16), meteli (n=13) ja ahtaus (n=8). Tämän lisäksi esiin nousi ruoan laatu (n=8).

Käytännössä ruokala koettiin selvästi toimivaksi (kuva 3). Kysymykseen Koetko, että ruokalan ruoankeräyslinjasto ja astioidenpalautuslinjasto ovat toimivat? vastasi 49 oppilasta, joista 93,3 % (n=46) vastasi linjastojen toimivan.



Kuva 3. Vastausjakauma kysymykseen Koetko, että ruokalan ruoankeräyslinjasto ja astioidenpalautuslinjasto ovat toimivat? (n=49)

Jatkokysymykseen *Jos vastasit "ei", niin miksi?* vastasi kolmesta "ei"-vastauksen antaneista kaksi, joiden molempien perustelu liittyi likaisiin astioihin ja -aterimiin.

Jälkikäteen ehkäpä antoisin kysymys oli vastausten kirjavuuden ja idearikkaiden vastausten vuoksi kysymys *Kuvaile, minkälainen olisi unelmiesi ruokala viihtyisyyden näkökulmasta.* 43 vastauksessa toistuvia teemoja olivat riittävän tilava ruokala (n=10), puhtaus (n=15), rauhallisuus (n=9) sekä maistuvampi ruoka (n=13). Edellä mainittujen vastausten lisäksi musiikki erottui kolmessa vastauksessa unelmien ruokalan tekijäksi.

*Paljon tilaa, hiljaisempaa ja katot ilman kurkkuviipaleita.*

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Kyselyn tuloksia tarkastellessa esiin nousi muutamia toistuvia teemoja. Kysyttäessä sekä viihtyisyyttä heikentäviä tekijöitä kuin mahdollisia kehitysideoita, vastauksissa toistuivat sanat melu, siisteys, tilan puute, sisutus, ruoan laatu ja oppilaiden käytös. Vastauksista kävi hyvin selväksi, että suurin vaikuttava tekijä oppilaiden mielipiteeseen kouluruokailusta oli ruoan laatu. Ruokaa kuvailtiin muun muassa pahaksi, huonoksi ja pahanmakuiseksi.

Vaikka asiaa painotettiin kyselyyn vastanneille oppilaille ennen kyselylomakkeeseen vastaamista, pidän kouluruoan toistumista vastauksissa inhimillisenä asiana. Mielipiteet kouluruokailusta rakentuvat selvästi ruoan laadun ympärille jättäen muut viihtyisyyteen vaikuttavat tekijät vähemmälle huomiolle. Valitettavasti kyselyn vastauksissa suuren huomion sai kouluruoka siitä huolimatta, että kouluruoka rajattu pois tarkasteltaessa ruokalan viihtyisyyttä. Tutkimuksen tarkoitus oli kartoittaa kyselyn avulla kaikkia muita viihtyisyyteen vaikuttavia tekijöitä.

Varsinaisesti tutkimuskysymykseen vastaavista vastauksista yleisin vastaus liittyi ruokalan siisteyteen. Myös oppilaiden käyttäytymiseen liittyvät vastaukset liittyivät siisteyteen. Johtopäätöksenä voidaan puhua näiden asioiden kuuluvan saman teeman alle, vaikka teemoittelinkin nämä kaksi vastausta värikoodausvaiheessa erikseen.

Oppilaan vastaus kysymykseen ”Miten parantaisit ruokalan viihtyisyyttä?”:  
*En kyl tiää, mutta toivoisin, että oppilaat eivät sotkisi niin paljoa*

Tilanpuute toistui useissa vastauksissa. Ruokalaa ei niinkään luonnehdittu liian pieneksi, mutta ajoittainen ruuhkaisuus koettiin viihtyisyyttä heikentävänä asiana. Vastaukset eivät tulleet yllätyksenä, ovathan koulun tilat henkilömitoitettu huomioon ottaen kertakaikkisen täynnä. Ruokailuaikoja on porrastettu, mutta siitä huolimatta ruokala on tiettyinä kellonaikoina ruuhkainen.

Kyselylomakkeessa kysyttiin erikseen ruokalan viihtyisyyttä heikentäviä tekijöitä sekä pyydettiin oppilaita kuvailemaan unelmien ruokalaa viihtyisyyden näkökulmasta. Vaikka kysymykset olivat vastakkaiset, vastauksissa toistuivat

amat asiat toistensa vastakohtina. Unelmien ruokalalta toivottiin hyvää ruokaa, tilaa, puhtautta ja rauhallisuutta. Muutamissa vastauksissa nousi esiin toive musiikista ruokalassa.

Tässä opinnäytetyössä tehty kysely ja sen pohjalta syntyneet parannusehdotukset jättävät hyvin tilaa jatkotutkimukselle. Koska opinnäytetyön tulos oli vain parannusehdotukset, olisi luonnollista ja tekijänkin näkökulmasta mielenkiintoista selvittää, kuinka hyvin parannusehdotukset toimivat. Parannusehdotuksia voisi selvittää esimerkiksi strukturoidulla kyselylomakkeella, jonka otos voisi olla isompi kuin opinnäytetyön kyselyssä. Kyselyyn voisi vastata koulun kaikki oppilaat.

## **7.1 Tutkimuksen luotettavuus**

Vertailtaessa laadullisen ja määrällisen tutkimuksen luotettavuuden mittaamista, on helppo havaita selkeä ero luotettavuuden mittaamisen haasteellisuudessa. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden mittaamiseen ei ole luotu kattavia mittareita, vaan tutkijan tukena on vain hänen oma teoreettinen oppineisuutensa tutkimuksen tekemisestä. Määrällisessä tutkimuksessa voidaan mitata esimerkiksi tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia. (Eskola & Suoranta, 2014, 209–210.)

Laadullisen aineiston luotettavuutta arvioitaessa tukeudutaan yleensä tutkimuksen eettisyyden, toistettavuuden ja läpinäkyvyyden arviointiin. Arvioitaessa näitä kolmea luotettavuuden mittaria tämän opinnäytetyön kannalta voin sanoa, että kaikissa kolmessa on onnistuttu kelvollisesti. Lomakekyselyä voi pitää eettisenä, sillä siitä puuttuivat mahdollisesti epäeettisyyteen viittaavat elementit kuten puutteellinen yksityisyyden suoja tai kysymys haastateltavan ja haastattelijan välisestä luottamuspulasta. (Eskola & Suoranta, 2014, 209–210.) Toistettavuus onnistuisi helposti, sillä kyseessä oli tietokoneella täytettävä lomakekysely. Pyrin tekemään tutkimuksesta mahdollisimman läpinäkyvän avaamalla opinnäytetyössä tarkasti kyselylomakkeen kysymykset sekä aineiston keräämisen ja -käsittelyn vaiheet.



Luodessa laadullisen tutkimuksen kysymyksiä on hyvä ottaa huomioon oma objektiivisuus sekä se, että kysymykset on aseteltu tavalla, jolla saadaan vastauksia tutkimusongelmaan. Omat mielikuvat vastauksista, joita kysely mahdollisesti tuottaa eivät saa johdatella kysymään liian johdattelevia kysymyksiä. Luodessa kysymyksiä kouluikäisille tulee olla tarkkana tasapainoillessa johdattelevan ja täysin avoimen kysymyksen välillä. Liian johdatteleva kysymys tuottaa tietynlaisia vastauksia ja liian avoin kysymys voi tulla kouluikäisillä väärinymmärretyksi, jolloin vastaukset vastaavat kysymykseen vain osittain, jos ollenkaan. Molemmissa tapauksissa tutkimuksen luotettavuus kärsii.

Aineistoa tutkiessa tutkijan tulee erottaa aineistosta tehtyjen havaintojen luotettavuus ja havaintojen puolueettomuus. Tutkijan tulee pitäytyä objektiivisessä otteessa eikä suodattaa tietoa oman kehyksensä läpi. Laadullisen tutkimuksen pitäminen objektiivisena ja sitä kautta luotettavana on haasteellista, sillä jo tutkimusasetelma on tutkijan itsensä luoma, joten hänellä on todennäköisesti aiheesta jo oma tulkintansa. (Tuomi & Sarajärvi, 2006, 133.) Tutkimuksen luotettavuutta voidaan kuitenkin lisätä jo alkuvaiheessa, jos tutkija itse tunnistaa ongelmallisen lähestymisen aiheeseen ja riskin siihen, että ensioletukset saattavat vaarantaa tutkimuksen objektiivisuuden ja luotettavuuden. Nämä ajatukset onkin hyvä tuoda avoimesti esille tutkimuksessa. (Eskola & Suoranta, 2014, 17.)

Pohtiessa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta esiin nousee usein kysymys kerätyn aineiston määrästä. Pieni aineisto herättää kysymyksiä aineiston luotettavuudesta, yleistettävyydestä sekä siitä, vastaako kerätty aineisto tutkimuskysymyksiin. Yleensä laadullisen tutkimuksen otos on niin pieni, ettei yleistettävyyteen päästä. Toisaalta suhteellisen pieni tutkittavien määrä on melko tyypillistä eikä sillä pyritä tilastollisiin yleistyksiin. Tietyn tapahtuman kuvaaminen ja toiminnan ymmärtäminen on kuitenkin täysin mahdollista myös pienellä otannalla. (Eskola & Suoranta, 2006, 61–62.)

## **8 KEHITTÄMISIDEAT**

Kuten lomakekyselyn vastauksista kävi ilmi, oppilaiden mielestä ruokalan viihtyisyyteen ja koko kouluruokailun tasoon vaikutti eniten kouluruoan laatu. Nostamalla kouluruoan tasoa myös oppilaiden tyytyväisyys saattaisi nousta, mutta

erittäin tiukka kaupungin tasolta säädetty budjetti ei ole yksittäisen koulun pää-tettävissä. Kehittämisideoiden hyödyntäminen ja toteuttaminen käytännössä jäävät työn tilaajan tehtäväksi.

Opinnäytetyössä tarkasteltiin Simonkylän koulun ruokalan viihtyisyyttä ja mahdollisuuksia parantaa viihtyisyyttä, joten ruokatuote rajattiin parannusehdotusten ulkopuolelle. Lomakekyselyn vastauksissa toistui useasti viihtyvyyttä heikentävinä tekijöinä melu, sotkuisuus ja tilan puute.

Kehitysideana melun vähentämiselle on meluliikennevalot, jotka ilmaisevat melutasoa liikennevalojen vihreällä, keltaisella ja punaisella valolla. Koska ruokala on melko iso, valoja voisi olla molemmissa päissä ruokalaa. Toisena kehitysideana on ääntä blokkavat sermit, joilla ruokalaa voisi ikään kuin pilkkoa pienempiin osiin. Sermit voisivat vähentää koko ruokasalissa vallitsevaa kakofoniaa. Sermien huono puoli on se, että se lisää näköesteitä ruokalavalojalle, joka voi johtaa esimerkiksi sotkemisen lisääntymiseen.

Ruokalan epäsiisteyteen parannusehdotus on tiukempi valvonta. Sotkuisuus ei hyvin todennäköisesti johdu siivouksen vähäisyydestä, vaan siitä että oppilaat sotkevat paikat. Valvonnan tiukentaminen tapahtuisi käytännössä velvoittamalla sotkevia oppilaita siivoamaan jälkensä joko välittömästi tai jos oppilasta ei heti tavoiteta siivoamaan, esimerkiksi määräämällä hänet ruokalan siivoamiseen seuraavana päivänä.

Ratkaisu ruokalan ruuhkaisuuteen on ruokailuaikojen porrastaminen entisestään. Porrastetut ruokailuajat ovat muotoutuneet vuosien varrella ja todettu toimiviksi, mutta kasvanut oppilasmäärä on yksi ruuhkaisuutta aiheuttava tekijä. Ruuhkaisuutta ja painetta ruokalassa tulisi helpottaa porrastamalla ruokailuja entisestään esimerkiksi aloittamalla ruokailut jo klo 10.30.

## LÄHTEET

Arantola, H. 2003. Uskollinen asiakas: Kuluttaja-asiakkuuksien johtaminen. Helsinki: WSOY.

Eskola, Jari. & Suoranta, Juha. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Helsingin Sanomat. 2017. Sata vuotta kouluruokaa- Suomi on ainoa maa, jonka opetussuunnitelmaan ruoka kuuluu. Verkkojulkaisu. Saatavissa: <https://www.hs.fi/kulttuuri/art-2000005055374.html> [viitattu 4.12.2022]

Opetushallitus. 2022. Tietoa kouluruokailusta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/tietoa-kouluruokailusta> [viitattu 21.11.2022]

Opetushallitus. Kouluruokailu kuuluu kaikille. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/kouluruokailu-kuuluu-kaikille> [viitattu 21.11.2022].

Tuomi, Jouni. & Sarajärvi, Anneli. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vantaan kaupunki. Vantaan perusopetuksen ja lukioiden oppilas- ja opiskelijamäärät kouluittain. Excel-tiedosto. Saatavissa: [https://datastore.hri.fi/Vantaa/opetusjakoulutus/Po\\_ ja\\_ lu\\_ oppilasmaarat\\_ kouluittain\\_ ja\\_ luokka-asteittain\\_ 2012-2019.xlsx](https://datastore.hri.fi/Vantaa/opetusjakoulutus/Po_ ja_ lu_ oppilasmaarat_ kouluittain_ ja_ luokka-asteittain_ 2012-2019.xlsx) [viitattu: 4.12.2022]

Vantaan kaupunki. Simonkylän koulu. Verkkojulkaisu. Saatavissa: <https://www.vantaa.fi/fi/palveluhakemisto/toimipiste/simonkylan-koulu#tab-introduction> [viitattu 4.12.2022]

Vantti Oy. Ateriapalvelut. Verkkojulkaisu. Saatavissa: <https://vantti.fi/palvelut/ateriapalvelut/> [viitattu 4.12.2022]

Veini, T. 2013. Lasten kokemuksia ruokailutilanteista. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Pro gradu- tutkielma. PDF- dokumentti. Saatavissa:

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/41939/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201308082128.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 21.11.2022].

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Wilson, A. M., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D. 2016. Services marketing: Integrating customer focus across the firm. Third European edition. London: McGraw-Hill Education.

**LIITTEET****Liite 1. Kyselylomake**

# Viihtyisyys Simonkylän koulun ruokalassa

Hei Simonkylän koulun oppilas,

tällä kyselylomakkeella kerätään tietoa Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa toteutettavaan restonomikoulutuksen opinnäytetyöhön. Tutkimus tehdään Vantaan kaupungin tilapalvelut Vantti Oy:lle.

Luethan kysymykset huolella ja vastaat jokaiseen kysymykseen ajatuksella.

## Esitiedot

Luokka-aste:

5. luokka

9. luokka

Sukupuoli:

poika

tyttö

muu

## Kysely

Kuinka usein käyt syömässä koulun ruokalassa?

0 kertaa viikossa

1-2 kertaa viikossa

3-4 kertaa viikossa

Joka päivä

Jos et käy jonain päivänä syömässä koulun ruokalassa, niin miksi? Onko syynä vain kouluruoka vai vaikuttaako siihen ruokalan viihtyisyys?

Oma vastauksesi

Onko ruokalassakäymisesi muuttunut koulu-urasi aikana? (Esim. käytkö nyt useammin ruokalassa syömässä kuin aiemmin) Miten?

Oma vastauksesi

Koetko koulun ruokalan viihtyisäksi? Miksi?

Oma vastauksesi

Miten parantaisit ruokalan viihtyisyyttä?

Oma vastauksesi

Mitkä asiat heikentävät ruokalan viihtyisyyttä?

Oma vastauksesi

Koetko, että ruokalan ruoankeräyslinjasto ja astioidenpalautuslinjasto ovat toimivat?

Kyllä

Ei

Jos vastasit edelliseen "ei", niin miksi?

Oma vastauksesi

Onko ruokala viihtyisä verrattuna edellisen koulusi ruokalaan?

Oma vastauksesi

**Unelmien kouluruokala**

Kuvaile, minkälainen olisi unelmiesi ruokala viihtyisyyden näkökulmasta.

Oma vastauksesi

Kiitos vastauksistasi!