



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Sanna Pentinmäki

Kouluruokailun palvelun laadun kehittäminen

Opinnäytetyö

Kevät 2023

Restonomi (ylempi AMK), Ruokaketjun kehittäminen



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Restonomi (Ylempi AMK), Ruokaketjun kehittäminen

Tekijä: Sanna Pentinmäki

Työn nimi: Kouluruokailun palvelun laadun kehittäminen

Ohjaaja: Kaija Nissinen

Vuosi: 2023

Sivumäärä: 83

Liitteiden lukumäärä: 5

Kouluruokailun kehittäminen on jatkuvaa kehittämistyötä. Sen toteutusta ohjaavat monet lait, asetukset ja suositukset. Lisäksi ruokakasvatus ja kestävä kehitys ovat tärkeässä roolissa. Ennen kaikkea kouluruokailu on asiakaspalvelua. Työn kehittämisprosessissa käytettiin apuna Berry, Parasuraman ja Zeithaml luomaa SERVQUAL- menetelmää. Lisäksi käytettiin palvelumuotoilun palvelupolkumenetelmää apuna tunnistamaan asiakkaan kohtaamat kontaktipisteet. Toimeksiantajana toimi Seinäjoen kaupungin ruoka- ja siivouspalvelut.

Työn tavoitteena oli selvittää palvelun laadun nykytila, osallistaa ruokapalveluhenkilöstöä kehittämistyössä sekä luoda kehittämissuunnitelma. Nykytilan selvittämiseksi toteutettiin kolme eri kyselyä. Kyselyt toteutettiin 16:ssa Seinäjoen koulussa kyseisten koulujen kuudes- ja yhdeksäsluokkalaisille, koulun henkilökunnalle ja ruokapalveluhenkilöstölle. Kyselyiden pohjalta tehtiin jatkokehittämiskysely koko Seinäjoen kaupungin ruokapalveluhenkilöstölle.

Kyselyt toteutettiin sähköisinä kyselyinä, kyselylomakkeet olivat strukturoituja ja lomakkeissa oli lisäksi avoimia kysymyksiä. Koululaisten vastausprosentiksi saatiin 15,6 % (n=154), koulun henkilökunnan 23,6 % (n=114), ruokapalveluhenkilöstön kyselyyn 62,5 % (n=30). Jatkokyselynä toteutetun koko ruokapalveluhenkilöstölle kohdennetun kyselyn vastausprosentiksi saatiin 13,3 % (n=20). Tyytyväisyyttä kouluruokailun palvelun laadun kokonaisuuteen esitettiin vaihtelevasti. Selkeimmiksi kehittämiskohteiksi nousivat ruokasalin tilavuus ja viihtyvyys, ruokailun erilaiset häiriötekijät, ruoan maku sekä tarve opastuksen, tiedottamisen ja viestinnän lisäämiselle. Ruokailun käytännön asioiden tulee olla kunnossa, ruokailuhetken virkistävä sekä ruokakasvatusta edistävä ja kouluruoan maittavaa. Kyselyiden pohjalta laadittiin palvelun kehittämissuunnitelma, jossa kuvattiin teemoittain (ruokasali, ruokailu, kohtaamiset, oheistus ja tiedottaminen sekä viestintä) nykytila ja kehittämisehdotukset.

¹ Asiasanat: Asiakaspalvelu, kouluruokailu, asiakkaat, asiakaskeskeisyys, lounas

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: Master of hospitality Management, Food chain Development

Author: Sanna Pentinmäki

Title of thesis: Improvement of the quality of school meal services

Supervisor: Kaija Nissinen

Year: 2023

Number of pages:83

Number of appendices: 5

Development of school meal services is an ongoing process guided by various laws, regulations, and recommendations. Additionally, food education and sustainable development play an important role. Above all, school meal services are a form of customer service. The development process of this study used the SERVQUAL method created by Berry, Parasuraman, and Zeithaml. The service path method was also used to identify the customer touch points.

The commissioner for this study was the food and cleaning services of the town of Seinäjoki. The aim was to determine the current state of the service quality, involve the food service staff in the development work, and create a development plan. To determine the current state, three different surveys were conducted in 16 schools in Seinäjoki for their 6th and 9th-grade pupils, school staff, and food service staff. Based on the results, a follow-up survey was conducted for the entire food service staff in Seinäjoki. The surveys were conducted online with structured questionnaires, including open-ended questions. The response rate for the pupils was 15.6% (n=154), for the school staff 23.6% (n=114), and for the food service staff 62.5% (n=30). The response rate for the follow-up survey targeting the entire food service staff was 13.3% (n=20). Satisfaction with the overall quality of the school meal services varied. The most significant areas for improvement were the capacity and comfort of the dining halls, various disturbances during the meals, the taste of food, and the need for increased guidance, information sharing, and communication. Practical aspects should be in order i.e., the dining situation should be refreshing, and it should promote food education. Additionally, the school food should be tasty. Based on the survey results, a development plan was created to describe the current state and development proposals thematically (dining hall, dining situation, encounters, guidance, communication, and information sharing).

² Keywords: Customer service, school meal services, customers, customer centered approach, lunch

SISÄLTÖ

| | |
|---|----|
| Opinnäytetyön tiivistelmä | 2 |
| Thesis abstract | 3 |
| Kuvio- ja taulukkoluetelo | 7 |
| 1 JOHDANTO | 10 |
| 2 ASIAKASPALVELU | 11 |
| 2.1 Palvelu käsitteenä | 11 |
| 2.2 Palvelun laatu käsitteenä | 12 |
| 3 PALVELUN LAADUN KOKONAISUUS | 14 |
| 3.1 Liiketoimintastrategia palvelun taustalla | 14 |
| 3.2 Palvelun laadun johtaminen | 15 |
| 3.3 Asiakaslähtöinen toiminta..... | 16 |
| 3.4 Asiakaspalvelijan rooli palvelutilanteessa..... | 17 |
| 3.5 Palvelun laadun mittaaminen | 18 |
| 3.6 Palvelun laadun kehittäminen | 20 |
| 4 KOULURUOKAILUN JÄRJESTÄMISTÄ OHJAAVAT TEKIJÄT | 24 |
| 4.1 Kouluruokailua ohjaavat säädökset..... | 24 |
| 4.2 Kouluruokasuositukset | 24 |
| 5 KOULURUOKAILU PALVELUTILANTEENA | 27 |
| 5.1 Kouluruokailun toteutus..... | 27 |
| 5.1.1 Kasvatuksellinen merkitys..... | 27 |
| 5.1.2 Ravitsemuksellinen merkitys..... | 28 |
| 5.1.3 Sosiaalinen merkitys | 29 |
| 5.2 Kouluruokailu muualla maailmassa | 30 |

| | | |
|-------|---|----|
| 5.3 | Aikaisemmat kouluruokailua koskevat tutkimukset..... | 31 |
| 5.3.1 | Kouluruokailun kehittäminen | 31 |
| 5.3.2 | Kouluterveyskyselyt | 32 |
| 6 | TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TIEDON HANKINTA | 34 |
| 6.1 | Toimeksiantajan esittely | 34 |
| 6.2 | Työn tavoitteet | 34 |
| 6.3 | Tutkimuksessa käytetyt menetelmät, aineisto ja aineiston kerääminen | 35 |
| 6.3.1 | Kysely koululaisille | 37 |
| 6.3.2 | Kysely koulun henkilökunnalle | 38 |
| 6.3.3 | Kysely koulun ruokapalveluhenkilökunnalle | 38 |
| 6.3.4 | Kysely kehittämisideoiden tueksi | 39 |
| 7 | PALVELUN LAADUN NYKYTILA | 41 |
| 7.1 | Koululaisten näkökulma | 41 |
| 7.1.1 | Ruokasali | 41 |
| 7.1.2 | Ruokailu | 46 |
| 7.1.3 | Kohtaamiset ruokapalveluhenkilöstön kanssa | 49 |
| 7.1.4 | Ohjeistus ja tiedottaminen..... | 50 |
| 7.1.5 | Viestiminen | 51 |
| 7.2 | Koulun henkilökunnan näkökulma..... | 52 |
| 7.2.1 | Ruokasali | 52 |
| 7.2.2 | Ruokailu | 57 |
| 7.2.3 | Viestintä ruokapalveluhenkilöstön kanssa | 60 |
| 7.2.4 | Tiedottaminen | 61 |
| 7.3 | Koulun ruokapalveluhenkilöstön näkökulma..... | 63 |
| 7.3.1 | Lounas | 63 |
| 7.3.2 | Yhteistyö keittiö Alvariinan kanssa..... | 65 |

| | |
|--|----|
| 7.3.3 Yhteistyö koulun muun henkilöstön kanssa | 66 |
| 8 YHTEENVETO SAADUISTA TULOKSISTA | 69 |
| 9 KEHITTÄMISSUUNNITELMA JA SEN ARVIOINTI | 72 |
| POHDINTA..... | 76 |
| LÄHTEET | 79 |
| LIITTEET | 83 |

Kuvio- ja taulukkoluetelo

| | |
|---|----|
| Kuvio 1 Kyselyn eteneminen..... | 37 |
| Kuvio 2 Koululaisten arvio häiriötekijöistä koululounaan aikana (mainintojen lukumäärä 187, n=147)..... | 44 |
| Kuvio 3 Kaikkien koulujen ruoan jonotusajat koululaisten arvioimana (n=151). | 45 |
| Kuvio 4 Kaikkien koulujen koululaisten osallistuminen koululounaalle (n=152). | 47 |
| Kuvio 5 Koululaisten aterianosien valinta (n=150). | 48 |
| Kuvio 6 koululaisten arvio ruokapalveluhenkilöstön tervehdyksistä koululaisille (n=152). | 49 |
| Kuvio 7 Koululaisten arvio tervehdyksistään ruokapalveluhenkilöstölle (n=153). | 50 |
| Kuvio 8 Koulun henkilökunnan arvio häiriötekijöistä koululounaan aikana (mainintojen lukumäärä 201, n=105)..... | 56 |
| Kuvio 9 Kaikkien koulujen ruoan jonotusajat koulun henkilökunnan arvioimana (n=114). | 57 |
| Kuvio 10 Kaikkien koulujen henkilökunnan osallistuminen koululounaalle (n=113). | 58 |
| Kuvio 11 Koulun henkilökunnan aterian osien valinta (n=114). | 58 |
| Kuvio 12 Ruokapalveluhenkilöstön arviot häiriötekijöistä koululounaan aikana (mainintojen lukumäärä 90, n=30)..... | 64 |
| Kuvio13 Ruokapalveluhenkilöstön arvio koululaisten ja koulun henkilökunnan ruoasta kiittämistiheydestä (n=30). | 67 |
| Kuvio 14 Kehittämissuunnitelman prosessin eteneminen..... | 73 |

| | |
|---|----|
| Taulukko 1 Koulukohtaiset vastaajamäärät. | 40 |
| Taulukko 2 Koululaisten arviot ruokasalin viihtyvyydestä. (0=erittäin epäviihtyisä, 10=erittäin viihtyisä). | 42 |
| Taulukko 3 Koululaisten tyytyväisyys osallistumisestaan ruokasalin sisustamiseen. (0= ei ole saanut osallistua, 10= saanut osallistua paljon). | 43 |
| Taulukko 4 Koululaisten tyytyväisyys ruokasalin tilavuuteen. (0= tilaa ei riittävästi, 10= tilaa riittävästi). | 43 |
| Taulukko 5 Koululaisten koulukohtainen koululounaalle osallistuminen. | 46 |
| Taulukko 6 Koulun henkilökunnan arvio ruokasalin viihtyvyydestä (0=erittäin epäviihtyisä, 10=erittäin viihtyisä). | 53 |
| Taulukko 7 Koulun henkilökunnan arvioimana koululaisten osallisuus ruokasalin sisustamiseen (0= koululaiset ei ole saanut osallistua, 10= koululaiset saanut osallistua paljon). | 54 |
| Taulukko 8 Koulun henkilökunnan tyytyväisyys ruokasalin tilavuuteen (0= tilaa ei riittävästi, 10= tilaa riittävästi). | 55 |
| Taulukko 9 Koulun henkilökunnan tyytyväisyys ruokapalveluhenkilöstön tiedottamiseen (0=tiedotus on puutteellista 10=tiedotus on erittäin riittävää). | 61 |
| Taulukko 10 Ruokapalveluhenkilöstön arviot ajan riittävydestä työpäivän aikana (0=aikaa liian vähän, 10=aikaa runsaasti). | 65 |
| Taulukko 11 Ruokapalveluhenkilöstön tyytyväisyys tiedotukseen yksikön sisällä (0=ei ole sujuvaa, 10=erittäin sujuvaa). | 66 |
| Taulukko 12 Yhteenveto koululaisten ja koulun henkilökunnan saaduista tuloksista (0=täysin eri mieltä, 10=täysin samaa mieltä). | 70 |

| | |
|---|----|
| Taulukko 13 Yhteenveto ruokapalveluhenkilöstön vastauksista (0=täysin eri mieltä, 10=täysin samaa mieltä)..... | 71 |
|---|----|

1 JOHDANTO

Kouluruokailu puhuttaa ihmisiä paljon ja jokaisella meistä on siitä oma mielipide. Kouluruokailun toteutusta ohjaavat monet lait ja asetukset ja niiden toteutuksessa tulee huomioida kouluruokasuositukset, kestävä kehitys, hyvinvointioppiminen sekä ruokakasvatus. Kouluruokailun toteutus on ohjaavien säädösten lisäksi aina myös asiakaspalvelua. Asiakas kuuluu osaksi asiakaspalvelua ja joissain määrin palvelua tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti (Grönroos, 2015, s. 78). Asiakastuntemus, asiakasymmärrys ja asiakkaan kuuntelu auttavat organisaatiota kehittämään toimintaansa sekä luomaan uusia ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa (Hänti, 2021, s. 74).

Kouluruokailun tarkoitus on tarjota miellyttävä sekä ravitseva ruokailuhetki jokaiselle ruokailijalle. Ateriat jaksottavat koulupäivän kokonaisuutta ja tarjoavat mahdollisuuden virkistäytyä (Valtion ravitsemusneuvottelukunta (VRN), 2017, s. 32). Tavoitteena on luoda kouluruokailu viihtyisässä ruokailuympäristössä, maittavan ruoan äärellä, kehittäen koululaisten ruokaosaamista ja ruokatajun syntymistä.

Tässä työssä kyselyiden luomisessa apuna käytettiin SERVQUAL-menetelmää (Grönroos, 2015, s.114). Kyseisellä mallilla arvioidaan joukko attribuutteja, jotka kuvaavat palvelun ominaisuuksia, joille vastaaja antaa arvosanan. Kyselyiden avulla selvitetään kouluruokailun palvelun laadun nykytila koululaisten, koulun henkilökunnan sekä ruokapalveluhenkilöstön näkökulmia hyödyntäen. Niiden pohjalta tehdään kehittämissuunnitelma vastaamaan tavoitteisiin ja luomaan ratkaisuja kehittämiskohteisiin.

Kyselyiden tuloksien purkamisessa mukailaan palvelumuotoiluista tuttua palvelupolkumenetelmää, jonka avulla käydään läpi kaikki koululaisten kohtaamat kontaktipisteet koululounaaseen liittyen (Bell & Zemke, 2006, s. 65). Se kuvastaa koko palvelukokonaisuutta. Palvelupolku koostuu palvelutuokioista ja sen kontaktipisteistä (Koivisto ym., 2019, s. 34). Kontaktipisteitä ovat esimerkiksi ihmiset, toimitavat, ympäristö ja esineet (Tuulaniemi, 2011, s. 80).

2 ASIAKASPALVELU

2.1 Palvelu käsitteenä

Tuuri ym. (2013, s.24) mainitsevat, että palvelutilanteiden taustalla tulisi aina olla palveluajatus, joka perustuu yrityksen ydintehtävään ja toiminta-ajatukseen. Hän lisää, että erilaiset strategiat lisäksi luovat suuntaviivoja yrityksen toiminnalle. Grönroosin (2015, s. 76) mukaan palvelu koostuu monista eri osa-alueista. Palvelulla voidaan tarkoittaa henkilökohtaista palvelua aina palveluun tuotteena tai tarjoamana.

Palveluja voidaan ostaa ja myydä, mutta sitä ei voida kokea konkreettisesti (Grönroos, 2015, s. 77). Se on joissain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva kokonaisuus, jossa tarjotaan ratkaisuja asiakkaiden ongelmiin, jotka toimitetaan useimmiten esimerkiksi palvelutyöntekijöiden, muiden fyysisten resurssien tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa. Palvelu yleensä sisältää jonkinlaista vuorovaikutusta palveluntarjoajan kanssa. Toisinaan asiakas ei aina ole suoraan yhteydessä palveluntarjoajaan (mts. 78).

Grönroos (2015, s. 78) kertoo palveluilla olevan kolme yleisluonteista peruspiirrettä. Ne ovat prosesseja, jotka koostuvat erilaisista toiminnoista. Palvelutapahtumassa sitä joissain määrin tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Asiakas kuuluu osaksi palvelua.

Tuulaniemen (2011, s. 7) mukaan palveluprosessista voidaan käyttää teatterimetaforaa. Se koostuu niin sanotusta asiakkaalle näkyvästä osasta eli palvelunäyttämöstä, jossa asiakas on itse osallisena. Toinen puoli, mitä asiakas ei näe, on ”kulissit” eli palvelutuotanto sisältäen kaikki toiminnot, jota suoritetaan onnistuneen asiakaspalvelun luomiseksi.

Palvelua kuvataan usein erilaisilla abstrakteilla tavoilla esimerkiksi käyttämällä sanoja *tunne*, *luottamus* ja *kokemus* eli palvelu koetaan hyvin subjektiivisena (Grönroos, 2015, s. 81–82). Aineettomuus on yleensä palvelun ytimessä. Se vaikeuttaa asiakkaan kokeman palvelun

laadun arvioimista. Ihmisten ollessa osa palveluprosessia joko asiakaspalvelijana tai asiakkaana on prosessissa vaikeaa säilyttää johdonmukaisuus. Asiakkaiden kokema asiakaspalvelu on aina erilainen, sillä sosiaalinen suhde on erilainen ja asiakas voi itse toimia eri tavoin.

Asiakkaan kokema palvelu voidaan jakaa kolmeen osaan: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin (Tuulaniemi, 2011, s. 7). Toiminnalla tarkoitetaan, miten palvelu vastaa asiakkaan tarpeisiin, sujuvuutta, saavutettavuutta, käytettävyyttä ja tehokkuutta. Tunnetasolla tarkoitetaan asiakkaalle palvelutilanteessa syntyviä tunteita ja henkilökohtaisia kokemuksia. Merkitystaso eli asiakaskokemuksen ylin taso tarkoittaa kokemukseen liittyviä mielikuva-merkitysulottuvuuksia, oivalluksia ja henkilökohtaisuutta. Saiko asiakaskohtaaminen aikaan halua oppia, oivaltaa tai saavuttaa jotain uutta?

2.2 Palvelun laatu käsitteenä

Palvelun laatu on herättänyt kiinnostusta 1970-luvun loppupuolelta lähtien (Grönroos, 2015, s. 99). Painopiste palvelun laadun tutkimisessa on vaihdellut aikojen saatossa. Aluksi luotiin koetun laadun malli, joka auttoi tutkijoita ja johtajia ymmärtämään, mistä palvelu asiakkaiden mielestä koostuu. Palvelu on olemassa vasta, kun sitä kulutetaan. Asiakkaat kokevat palvelun laadun yleensä laajasti ja laatua määriteltäessä tulee muistaa, että se on kaikkea sitä, mitä asiakkaat sen ajattelevat olevan.

Asiakaslähtöisyyden ja -keskeisyyden mittaaminen on haastavaa (Aarnikoivu 2005, s. 32). Yksi tiedonlähde, joka kertoo onnistumisesta, on asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset. Yrityksen panostukset asiakaspalautteen hankkimiseen ja tulosten hyödyntämiseen kertoo asiakaskeskeisyyden tasoista. Palauteprosessin ollessa kattava ja hiottu on kyseessä asiakaskeskeinen yritys. Panostus asiakasrajapinnassa työskentelevän henkilökunnan osaamiseen ja palkkaukseen useimmiten kulkee samassa tasossa yrityksen imagon kanssa.

Valvio (2010, s. 45) kertoo, että asiakaspalvelun laatua on pyritty erilaisin metodein aina seuraamaan. Menetrit eivät kuitenkaan aina ole olleet tieteellisiä tai systemaattisia, vaan paras tapa on ollut arvioida yksittäisten asiakkaiden kohtaamisia yksityisellä tasolla. Yleensä palvelun laadun määritelmiä on pystytty muodostamaan useampia kyselyiden tai haamuostajien avulla.

Pitkäkoski (2015, s. 23) kertoo, että asiakkaan kokemaan ruokaelämykseen vaikuttavat monet sekä ulkoiset että sisäiset tekijät. Esimerkiksi strateginen ja operatiivinen johtaminen ruokapalveluiden tuottamiseen ja konseptointiin ovat ulkoisia tekijöitä. Näillä on joko epäsuora tai suora vaikutus asiakkaan kokemaan palveluun. Niistä muodostuu runko ruokapalvelun ympäristön, tunnelman, tarjotun ruoan sekä palvelukohtaamisen kehittämiseksi.

3 PALVELUN LAADUN KOKONAISUUS

3.1 Liiketoimintastrategia palvelun taustalla

Selin ja Selin (2013, s. 43) kertoo strategialla tarkoitettavan selkeitä tavoitteita ja toimintasuunnitelmaa, jotka yritys luo liiketoiminnalleen. Liiketoiminnassa strategian päätavoite on saavuttaa liiketoiminnan tavoitteet erilaisilla liiketoiminnallisilla toimilla.

Strategiatyö suunnitteluvaiheesta toteutukseen on monivaiheinen kokonaisuus (Kamensky, 2015, s. 14). Yksi esimerkkimääritelmä on, että strategian avulla yritys pyrkii hallitsemaan sisäisiä sekä ulkoisia tekijöitä sekä vuorovaikutussuhteita niiden välillä (mts. 19). Sen tavoitteena on saavuttaa asetetut tavoitteet kuten kannattavuus- ja kehittämistavoitteet.

Prosessi aloitetaan yhdessä tärkeimpien sidosryhmien ja yhteistyötahojen kanssa (Tuomi & Sumkin, 2010, s. 30). Keskeisimmät linjaukset tehdään johtoryhmässä, mutta strategian toteuttamisessa tarvitaan kaikkia yrityksen eri tasoja aina johdosta työntekijöihin asti. Apuna nykytilan määrittelemiseen voidaan käyttää erilaisia analyysejä, esimerkiksi ympäristöanalyysiä (Lindroos & Lohivesi, 2010, s. 29). Nykytilan selvittämisen jälkeen asetetaan päätavoitteet ja suuntaviivat tulevalle strategialle sekä valitaan toimenpideohjelmat (Vuorinen, 2013, s. 250).

Strategiaprosessin johtaminen on pääosassa, kun strategiaa muutetaan suunnittelun tasolta käytännön toimiksi (Tuomi & Sumkin, 2010, s. 30). Prosessin aikana strategian osat tulee määritellä sekä luoda siitä kokonaiskuva. On tärkeää, että strategia maastoutetaan organisaation kaikille eri tasoille. Huolellisella prosessin suunnittelulla ja toteutuksella taataan, että jokaisella yrityksen tasolla työntekijät ottavat sen toteuttamisen osaksi arkityötään.

Strategian onnistumista ei voida määritellä yksiselitteisesti (Kehusmaa, 2010, s. 180). Sitä tulee arvioida esimerkiksi organisaatiossa vallitsevan kulttuurin ja johtamismallin, suunnitelman sisällön, toteutuneiden tulosten sekä strategiatyömallin perusteella.

3.2 Palvelun laadun johtaminen

Lähtökohtana yrityksen uudistumiskyvylle on, että halua ja tahtoa muutokseen löytyy (Malmelin, 2021, s. 44). Perustana uudistumiselle on johdon halukkuus uusien asioiden innovoimiseen ja kehittämiseen. Edellytyksenä uudistumiselle on strategiset päätökset uudistumisen puolesta sekä investoinnit siihen.

Palvelun laadun johtaminen koostuu seitsemästä eri osa-alueesta (Grönroos, 2015, s. 156). Ensimmäisenä yrityksen tulisi kehittää palveluajatus. Tarkoituksena on luoda asiakaskeskeinen palveluajatus, joka ohjaa toimintaa sekä laatua tuottavia resursseja. Toisena yrityksen tulee selvittää asiakkaiden odotukset ja hallita niitä. On erityisen tärkeää, että asiakkaiden odotusten hallinta on tärkeässä osassa, kun luodaan laatu ohjelmaa.

Kolmas osa-alue on palvelun lopputuloksen hallinta, eli asiakkaan ja asiakaspalvelijan välisen vuorovaikutuksen lopputulos (mts. 157). Asiakaspalvelu kuuluu osaksi palvelukokemusta ja sitä on kehitettävä ja hallittava sovittujen palveluajatusien sekä asiakkaiden erityistarpeiden mukaisesti. Neljäntenä osa-alueena on yrityksen sisäinen markkinointi. Useimmiten kohtaamiset asiakkaiden kanssa ovat tekijöitä, joilla yritys pystyy saavuttamaan erinomaisen palvelun laadun. Yleensä tämä koettu laatu perustuu asiakaspalvelijoiden kohteliaisuuteen, joustavuuteen ja palveluhalukkuuteen. Asiakaspalvelijat ja esihenkilöt ovat yrityksen ensimmäiset markkinoijat. Strategiaan nojautuva markkinointiprosessi on tärkeä osa-alue, kun kehitetään laatua sekä johtamisohjelmaa.

Viidentenä osa-alueena on fyysinen ympäristö (Grönroos, 2015, s. 157). Palvelun tarjoavan yrityksen fyysiset resurssit, tekniikka ja järjestelmät päätetään usein sisäisten

tehokkuusstandardien mukaisesti. Näiden ulkoisia vaikutuksia ei juurikaan oteta huomioon. Joissain tilanteissa näillä saattaa olla kielteinen vaikutus asiakaspalvelijan ja asiakkaan väliseen vuorovaikutustilanteeseen. Olisi tärkeää sisällyttää laatuohjelmaan myös fyysisen ympäristön ja fyysisten resurssien hallintaohjelma.

Kuudes osa-alue on tietotekniikan hallinta (mts. 157). Lisääntyvässä määrin asiakkaat käyttävät tietoteknisiä järjestelmiä ja esimerkiksi palveluprosessin aikana saatetaan käyttää jotain IT-sovellusta. Asiakkaat esimerkiksi etsivät tietoa, antavat palautetta tai etsivät tukipalveluita älylaitteillaan. Palveluntarjoajan olisi tärkeää miettiä sopivat tietotekniset ratkaisut, päivittää laitteita ja ohjelmia sovellusten kehityksen mukaisesti ja tämän myötä suunnitella tietotekniikan hallintaohjelman.

Viimeinen osa-alue on asiakkaan osallistumisen hallinta (Grönroos, 2015, s. 157). Asiakkaalle tulisi antaa toimintaohjeita, miten heidän tulisi käyttäytyä asiakaspalvelutilanteessa. Tällöin pystytään vaikuttamaan myönteisesti asiakkaan kokemiin totuuden hetkiin. Kaikkia tilanteita, jotka voivat pilata palvelun laadun tulisi välttää, esimerkiksi jonotusta tai kielteistä ilmapiiriä.

3.3 Asiakaslähtöinen toiminta

Asiakas on aina tärkeässä roolissa asiakaspalvelutilanteessa ja vuorovaikutuksessa (Tuuri ym., 2013, s. 25). Vaikka asiakaspalvelutilanne olisi loppuun hiottu asiakaspalvelijan toimesta, asiakas muovaa tilannetta oman erityisyytensä mukaisesti. Palvelun vuorovaikutustilanteen lisäksi, kokemukseen vaikuttaa asiakkaan taustat, tarpeet sekä tilanne missä ollaan. Osa asiakkaan saamasta palvelusta voi olla itsepalvelua, joten on myös mietittävä, millaisen kokemuksen se asiakkaalle luo.

Asiakas-käsite muuttuu, kun mietitään eri aloja (Selin & Selin, 2013, s. 17). Käsite on uudempi julkisella sektorilla, koska tuotteiden ostaminen ei ole samanlaista kuin yritysmaailmassa. Kaikilla asiakkailla on asiakasrooli ja se voidaan yhdistää johonkin muuhun, kuin yleensä, mitä

ajatellaan asiakkaasta. Erilaisia asiakasrooleja ovat esimerkiksi asiakas, kuluttaja, kansalainen ja toimeksiantaja. Julkisella sektorilla voi asiakkaana olla useampi näistä asiakasrooleista. Tärkeintä yrityksen on määritellä itse, ketkä ovat heidän asiakkaitansa ja millainen vaikutus heillä on yrityksen toimintaan.

Yrityksen tulisi miettiä, millaisia tavoitteita asiakkaat haluavat heidän palveluillaan saavutettavan (Koivisto ym., 2019, s. 19). Asiakslähtöinen näkökulma voi avata uudenlaisia mahdollisuuksia tuottaa lisäarvoa asiakkaalle (Selin & Selin, 2013, s. 18). Sen avulla pystytään tuottamaan kokonaisuuksia, aina asiakkaan tarpeista lähtien, eikä pelkästään oman toiminnan näkökulmasta.

Kaikenlaisissa muutostilanteissa on ymmärrettävä yrityksen ja asiakkaan mahdollinen ja toivottava tulevaisuustilanne (Reason ym., 2016, s. 173). On ratkaisevaa tunnistaa tulevaisuuden eri vaihtoehdot ja käyttää niitä päätöksenteossa. Palveluskenaariot ovat korvaamattomia, sillä ne luovat kuvan tulevista vaihtoehdoista sekä tavoitteista. Palveluskenaariossa keskitytään määrittelemään tulevaisuuden asiakaskokemukset ja sen vaikutukset liiketoimintaan. Palveluskenaariossa on tarkoituksena selvittää koko asiakaspalvelutilanne, miten asiakkaat tulevat sen kokemaan.

3.4 Asiakaspalvelijan rooli palvelutilanteessa

Jokaisella asiakaspalvelutyössä työskentelevällä tulee olla johtamisosaamista (Tuuri ym., 2013, s. 25). Asiakaspalvelijan täytyy osata johtaa omaa työtään. Millään ohjeistuksella ei pystytä ennakoimaan kaikkia tulevia tilanteita, joten asiakaspalvelijan on pystyttävä tekemään erilaisia ratkaisuja ja johtamaan omaa työskentelyä. Oman työnsä johtamisen lisäksi asiakaspalvelijan tulee ottaa vastuu asiakkaan johtamisesta. Asiakas useimmiten odottaa asiakaspalvelijalta asiantuntemusta, jolla pystytään ratkaista juuri kyseisen asiakkaan tarpeita.

Budjetti yleensä määrittelee toiminnalle raamit, minkä mukaan on toimittava (mts. 26). Monilla palvelualoilla toimintaa määrittävät myös monet muut tekijät. Koulumaailmassa ei taustatekijöitä ole niin paljoa, joten pystytään keskittymään laadullisiin toiminnan tavoitteisiin. Hyvään asiakaspalveluun kuuluu osaksi tuloksellinen toiminta sekä asetettuihin tavoitteisiin pääseminen.

Tekninen osaaminen, asiakastuntemus, asiantuntijuus sekä oman organisaation toimintatapojen tuntemus on palveluasenteen perustana (Tuuri ym., 2013, s. 26). Lisäksi yksilön tarpeiden ymmärrys korostuu yhtä enemmän (Koivisto ym., 2019, s. 24). Tavoitteena on saada asiakas lähtemään palvelutilanteesta tyytyväisenä (Tuuri ym., 2013, s. 26). Asiakaspalvelijan on pystyttävä hillitsemään tunnereaktionensa riippumatta omasta mielialastaan. Asiakaspalvelussa on tultava toimeen erilaisten ihmisten kanssa.

Asiakaspalvelijoiden asenteilla on suuri vaikutus tuotetun palvelun laatuun ja lopputulokseen (Valvio, 2010, s. 37). Asenteet vaikuttavat suoraan onnistumisiin ja epäonnistumisiin. Aikaisemmat kokemukset, epäilykset ja pelot vaikuttavat toimintatapoihin sekä käyttäytymiseen palvelutilanteissa.

Viestinnässä on puheen lisäksi tärkeä rooli ilmeillä ja eleillä (Doane & Sloat, 2003, s. 65). Niiden avulla viestitään inhimillisyyttä, lämpöä, empatiaa, ymmärrystä sekä ystävällisyyttä. Asiakaspalvelun lähtötilanne on asiakkaan kuunteleminen. Toisinaan pelkkä kuuntelu ei riitä, vaan vastauksia pitää etsiä ja asiakas pitää saada puhumaan. Asiakaspalvelutilanne on vuorovaikutteinen, asiakaspalvelijan tulee osata esittää oikeanlaiset kysymykset, että saadaan oikeanlaisia vastauksia.

3.5 Palvelun laadun mittaaminen

Berry, Parasuraman ja Zeithaml tutkivat 1980-luvun puolivälissä laadun käsitettä sen osatekijöitä ja asiakkaiden tapaa arvioida laatua (Grönroos, 2015, s. 114). Havaintojensa

pohjalta he kehittivät SERVQUAL-menetelmän. Se on yksi tunnetuimpia attribuuttipohjaisista malleista. Kyseisellä mallilla arvioidaan joukko attribuutteja, jotka kuvaavat palvelun ominaisuuksia, joille vastaajan tulee antaa arvosana palvelusta. Tuloksissa korostuu toiminnallisen laatu-ulottuvuuden merkitys.

Mallissa on määritelty tutkimustyön pohjalta kymmenen eri tekijää, jotka kuvaavat asiakkaiden kokemaa palvelun laatua (Grönroos, 2015, s. 115–117). Näitä olivat luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja fyysinen ympäristö. Kun tutkimustyötä tehtiin lisää, voitiin osatekijät karsia viiteen osaan:

- Konkreettinen ympäristö
 - Toimitilat
 - Asiakaspalvelijan ulkoinen olemus
 - Tuotettu palvelu
- Luotettavuus
 - Palvelu on virheetöntä ja täsmällistä ensimmäisestä kerrasta lähtien.
- Reagointialttius
 - Asiakaspalvelijoilla on halukkuutta auttaa asiakkaita, ratkaista heidän ongelmiaan ja antaa palvelua viipymättä.
- Vakuuttavuus
 - Työntekijöiden käytös luo luottamuksen asiakkaille yritykseen. Asiakaspalvelu on aina kohteliasta ja ammattitaitoista.
- Empatia
 - Toimitaan asiakkaiden etujen mukaisesti ja kohdataan asiakkaat yksilöinä.

3.6 Palvelun laadun kehittäminen

Asiakastuntemus, asiakasymmärrys ja asiakkaan kuuntelu eri aisteja ja keinoja käyttäen auttaa organisaatiota kehittämään toimintaansa (Hänti, 2021, s. 74). Uusia ratkaisuja ja erilaisia toimitapoja voi kehittää parhaimmillaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakaslähtöisyys tulee miettiä koko yritystä koskeväksi toiminnaksi (Selin & Selin, 2013, s. 96). Yleensä yrityksen toiminta peilaa johtajan toimintaa. Jos henkilöstö ei toimi halutulla tavalla, tulee johtajan miettiä omaa toimintaansa. Esimerkiksi väärinkäsitykset, heikko vuorovaikutus ja epäselvät tavoitteet tai tehtävät, voivat olla syitä ei toivotulle toiminnalle. Johtaja voi motivoida työntekijöitään esimerkiksi palkitsemisella kuten palkankorotuksella, bonuksella tai kiitoksilla (Koivisto & Rantanen, 2019, s. 38). Johtajan asiantuntijuus sekä tieto ja taito on hyvä perusta johtajuudelle.

Asiakastyöskentelyssä tulee ottaa huomioon mm. seuraavanlaisia asioita: Asiakastuntemuksen kehittäminen, asiakassuhteiden kehittäminen, asiakkaiden syvempi ymmärtäminen, asiakkaiden ottaminen mukaan yrityksen toimintaan, henkilöstön sitouttaminen sekä teknologian hyödyntäminen (Selin & Selin, 2013, s. 96–97). Kun edellä mainitut osa-alueet ovat kunnossa, kohenee asiakaspalvelun taso, asiakassuhteet syvenevät, toiminta perustuu todellisiin asiakastarpeisiin ja asiakastyöskentely on onnistunutta.

Kun päätökset on tehty vahvasti asiakaslähtöisiksi, seuraavaksi on tärkeää luoda asiakaslähtöinen ajattelu luontevaksi toimitavaksi ja ajattelutavaksi koko yrityksessä ja organisaation eri tasoilla (Selin & Selin, 2013, s. 97). Tarkoituksena on maastouttaa asiakasajattelu ja strategiasta johdettu liiketoimintamalli käytännön tasolle. Tämä auttaa työntekijöitä ymmärtämään paremmin oman roolinsa asiakastyöskentelyssä.

Palvelumuotoilu. Sitä voidaan käyttää apuna havainnoimaan strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa, uuden luomisessa sekä kehitettäessä jo valmiiksi olemassa olevia palveluita (Tuulaniemi, 2011, s. 24). Palvelumuotoilussa yhdistyvät vanha ja uusi. Sen avulla voidaan

ottaa käyttöön muotoilusta tutut toimintatavat kehitystyöhön ja yhdistää ne jo aikaisemmin olemassa oleviin kehitysmenetelmiin. Palvelumuotoilussa yhdistyvät käyttäjän tarpeet sekä odotukset, mutta myös palvelun tuottajan liiketoiminnalliset mallit oikeaksi palveluksi (mts. 25). Tavoitteena on muovata palvelusta käyttäjälähtöistä vastaamaan asiakkaan tarpeita sekä vastaamaan liiketoiminnallisia tavoitteita (mts. 34).

Palvelumuotoilua voidaan käyttää kaikilla yrityksen eri tasoilla strategisella, systeemisellä sekä asiakasrajapinnassa. (Koivisto ym., 2019, s. 55). Palvelumuotoilua voidaan käyttää strategisella tasolla apuna vision, päämäärän, tavoitteen ja päälinjauksien kuten palveluliiketoiminnan, asiakaskokemuksen sekä palvelutarjoaman kehittämiseksi.

Systeemisellä tasolla palvelumuotoilua apuna käyttäen voidaan luoda standardit, ohjeistukset, logiikat ja työkalut (Koivisto ym., 2019, s. 56). Tavoitteena on luoda laajoja linjauksia, joita käytetään yhdenmukaisen asiakaskokemuksen saavuttamiseksi sekä palveluiden kehittämiseen. Asiakasrajapinnassa palvelumuotoilua käytetään kehittämään lopputuotetta tai asiakkaan ja palveluntarjoajan välistä vuorovaikusta asiakaskokemuksen eri vaiheissa.

Asiakkaan kokema palvelukokemus on aina osa palvelumuotoilua (Tuulaniemi, 2011, s. 26). Asiakas kokee jokaisen palvelutapahtuman aina henkilökohtaisesti uudelleen ja siitä muodostuu asiakkaan kokemus palvelusta. Kokemus tapahtuu aina asiakkaan päin sisällä ja se on subjektiivinen, jonka seurauksena palvelukokemusta ei sinällään voi suunnitella etukäteen. Tarkoituksena on optimoida asiakkaan kokemus palvelusta. Siinä keskitytään asiakaskokemuksen kriittisiin pisteisiin optimoimalla palveluprosessi, tilat, vuorovaikutus, työtavat sekä poistamalla häiriötekijät. Tärkeintä on tuottaa asiakkaalle mahdollisimman positiivinen palvelukokemus.

Palvelupolku kuvaa koko palvelukokonaisuutta (Bell & Zemke, 2006, s. 65). Palvelupolku koostuu palvelutuokioista ja sen kontaktipisteistä (Koivisto ym., 2019, s. 34). Ne kuvastavat asiakkaan läpikäymää prosessia palvelua käytettäessä. Asiakas on niiden kautta kontaktissa kaikilla aisteillaan palveluun. Erilaisia kontaktipisteitä ovat esimerkiksi ihmiset, toimitavat,

ympäristö sekä esineet (Tuulaniemi, 2011, s. 80). Palvelumuotoilulle tyypillisiä kehittämiskohteita ovat esimerkiksi palveluprosessien ja kontaktipisteiden, tuotteiden tai tarjoaman, markkinoinnin tai palveluviestinnän, sisäisen toiminnan kehittäminen yrityksessä sekä liiketoiminnan kehittäminen (Koivisto ym., 2019, s. 57).

Palveluiden tuotteistaminen. Tuotteistamisella tarkoitetaan palvelun ja sen tarjoaman arvon kiteyttämistä kuvaamalla ja vakioimalla sen eri osat (Tuominen ym., 2015, s. 5). Palveluun saadaan kiteytettyä paras arvo osallistamalla henkilökunta ja asiakkaat palvelun tuotteistamiseen. Sillä on sitova ja motivoiva vaikutus ja se mahdollistaa innovoinnin, muuttaa aiempia toimitapoja sekä ajatusmalleja. Palvelun tuotteistaminen helpottaa toistettavuutta ja tehokkuutta, tekee palvelutoiminnasta yhtenäisempää ja tuottaa arvoa niin asiakkaalle kuin palveluntarjoajalle.

Ulkoisessa tuotteistamisessa keskitytään palveluelementtien kuvaamiseen, jotka ovat asiakkaalle näkyviä (Tuominen ym., 2015, s. 5). Siinä luodaan kuva asiakkaalle tärkeistä palvelun elementeistä. Nämä yleensä kiteytetään myyntimateriaaleihin ja palvelukuvauksiin. Sisäisellä tuotteistamisella tarkoitetaan palvelutuotannon yhdenmukaistamista ja kuvaamista. Siinä kuvataan toimitavat, vastuut, palveluprosessi sekä määritetään perustehtävä sisäiselle tuotteistamiselle.

Tuotteistamisella voi saavuttaa monenlaisia hyötyjä (Tuominen ym., 2015, s. 7) esimerkiksi:

- Palvelusta saadaan tasalaatuisempaa. Palvelulle pystytään luoda parempi perusta, kun yhdistetään toimitapoja ja jaetaan osaamista. Se takaa myös, ettei laatu ole niin henkilöriippuvainen kuin aikaisemmin.
- Luomalla yleiset toimintatavat ja palveluiden eriateinen vakioiminen takaa palvelun ja -prosessien toistettavuuden. Samaan ongelmaan ei tarvitse joka kerta keksiä uutta ratkaisua.

- Henkilökunnan osallistaminen auttaa tiedonjaossa ja se motivoi toimimaan sovittujen mallien mukaisesti.
- Jatkokehittäminen helpottuu.

4 KOULURUOKAILUN JÄRJESTÄMISTÄ OHJAAVAT TEKIJÄT

4.1 Kouluruokailua ohjaavat säädökset

Lait ja asetukset toimivat kouluruokailun järjestämisen perustana. Keskeisimpiä lakeja, joissa säädetään kouluruokailusta, on varhaiskasvatuslaki (540/2018), perusopetuslaki (628/1998) ja perusopetusasetus (852/1998).

Perusopetuslaki (628/1998) määrää, että jokaiselle opetukseen osallistuvalle on tarjottava tarkoituksenmukaisesti järjestetty täysipainoinen ateria maksutta jokaisena työpäivänä.

Peruskouluasetuksessa (A 718/1984) määritellään, että kouluateria on tarjottava yleiseen ateria-aikaan mahdollisuuksien mukaan. Koululounaan energiapitoisuudesta määritellään, että sen tulisi kattaa kolmannes koululaisen päivän energiatarpeesta.

Edellä mainittujen lakien lisäksi kouluruokailun käytännön toteutusta ohjaa elintarvikelaki (23/2006), joka määrittelee yleisesti esimerkiksi elintarvikkeiden kuljetuksen, käsittelyn ja säilytyksen. Terveysturvallisuuslaki (763/1994) sisältää ohjeistuksia liittyen elinympäristössä olevien terveyshaittojen aiheuttajien vähentämiseksi. Työturvallisuuslaki (738/2002) antaa ohjeistuksia esimerkiksi työolosuhteista ja työskentely-ympäristöstä.

4.2 Kouluruokasuositukset

Kouluruoan tulisi olla ravitsemussuosituksen mukaista, täysipainoista ja maittavaa, joka houkuttelee syömään (VRN, 2017, s. 34). Täysipainoisen kouluateria tulee sisältää pääruoka, jonka valmistuksessa on käytetty kalaa, vaaleaa tai punaista lihaa, palkokasveja tai kananmunaa. Lisänä kasvislisäke sekä salaattinkastike tai öljy. Juomaksi maitoa, piimää tai maitojuomaa sekä täysjyväleipää levitteellä.

Pääruokavaihtoehtoja tulisi mielellään olla kaksi (VRN, 2017, s. 35). Toisena kasvisruokavaihtoehto, jossa proteiinisältö varmistetaan palkokasveilla ja muilla kasviproteiinin lähteillä, kananmunalla sekä erilaisilla maitovalmisteilla. Kasvisruokavaihtoehto edistää kasvisruoan syömistä myös oppilailla, jotka eivät ole niitä tottuneet syömään. Se on terveyttä edistävää sekä ympäristövastuullista. Jos koulussa ei ole mahdollisuutta tarjota kasvisruokaa vapaasti valittavaksi, tulisi kerran viikossa olla kasvisruokapäivä.

Suun terveyden kannalta on olennaista, että tarjolla on pureskelua vaativaa ruokaa, esimerkiksi näkkileipää, juureksia ja hedelmiä (VRN, 2017, s. 35). Syljen erittyminen lisääntyy pureskeltaessa, joka puolestaan auttaa ravinnon pilkkoutumista. Aterian jälkeen oppilaille tulisi tarjota mahdollisuus nauttia ksylitolituotteita, jolla ehkäistään hampaiden reikiintymistä.

Kouluruoan raaka-ainevalinnoissa tulee huomioida suositukset koskien lasten ja nuorten ruokavalion parantamisesta (VRN, 2017, s. 53). Kasviksia, marjoja ja hedelmiä tulisi tarjota monipuolisesti. Kasvisten ollessa tarjolla komponentteina, menekki lisääntyy. Maaseutuvirasto myöntää taloudellista tukea hedelmien ja vihannesten tarjoamiseen välipalana kouluille. Koulujakelujärjestelmä on EU-rahoitteinen ja sillä pyritään edistämään terveellisten tuotteiden määrää lasten ruokavaliossa.

Tarjottavat leivät tulee olla runsaskuituisia sekä sisältää vähemmän suolaa (VRN, 2017, s. 53–54.). Näkkileivän lisäksi on suositeltavaa vaihteluksi tarjota pehmeää leipää. Etenkin kasvisruokavaliossa vilja on tärkeässä roolissa proteiinien saannin kannalta. Juomaksi tulee tarjota rasvatonta maitoa, piimää tai maitojuomaa, johon on lisätty D-vitamiinia. Kaikki muut hapant- sekä nestemäiset maitovalmisteet tarjotaan rasvattomina tai vähärasvaisina, enintään 1 % rasvaa sisältävinä. Lisäksi vettä tulee olla aina tarjolla jano- tai lisäjuomaksi. Juustoista valitaan enintään 17 % rasvaa sisältävät vaihtoehdot, joissa saa olla suolaa enintään 1,2 %. Koulut voivat saada myös rasvattomia maitotuotteita, ykkösmaitoa sekä rasvatonta piimää koulujakelujärjestelmän mukaisesti alennettuun hintaan.

Kasviöljyt ja margariinit tulee olla näkyvän rasvan lähteenä ruokavaliassa (VRN, 2014, s. 22–23). Leipärasvana tarjotaan margariinia, joka saa sisältää enintään 30 % tyydyttynyttä rasvaa. Salaatinkastikkeena kasviöljyä sellaisenaan tai öljypohjaista salaatinkastiketta. Pähkinät ja siemenet tulee tarjota sellaisinaan. Mahdolliset allergiat tulee huomioida esillepanossa, tuoteinformaatiossa sekä oppilaan ohjauksessa.

Palkokasvit toimivat hyvänä proteiinin lähteenä ja niitä suositellaan käyttämään viikoittain (VRN, 2017, s. 55). Ne ovat kestävä valinta terveyttä sekä ympäristöä ajatellen. Lisäksi pääruoissa käytetään vaihdellen kalaa, broileria ja kalkkunaa, punaista lihaa sekä riistaa, sisäelimiä ja kananmunaa, rasvan määrä huomioiden. Makkaran ja lihaleikkeleiden käyttöä rajoitetaan. Liharuonan rinnalla pyritään tarjoamaan kasvislisäkettä.

Lisättyä sokeria sisältävien tuotteiden tarjontaa tulee välttää tai tarjota harvoin (VRN, 2017, s. 56). Luontaisesti sokeria sisältäviä tuotteita ei tarvitse välttää ja lisättyä sokeria voi lisätä poistamaan esimerkiksi happamuutta. Suolaa sisältävistä tuotteista valitaan vähemmän suolaa sisältäviä tuotteita. Reseptiikkaa tulee noudattaa ja suolan määrä punnita.

Kestävä kehitys tulee huomioida ruokavalinnoissa (VRN, 2014, s. 40). Ympäristökuormitus vähenee kasvispainotteisella ruokavaliolla. Ruoka tulisi tuottaa mahdollisimman kestävästi ja luonnonvaroja mahdollisimman tehokkaasti hyödyntäen. Suositeltavaa olisi käyttää kotimaista viljaa, monipuolisesti kalaa, erityisesti järvikalaa sekä rypsiöljyä ja margariineja (VRN, 2017, s. 57). Janojuomaksi vesijohtovettä. Lisäksi ruokahävikin vähentäminen on merkittävässä osassa ruoan aiheuttaman ympäristökuormituksen ehkäisyä. Lautasmalli ohjaa koostamaan aterian kokoamista sillä pyritään vähentämään lautashävikkiä. Ruoanvalmistuksessa hävikkiä voidaan vähentää hyvällä suunnittelulla sekä tilaus- ja logistiikkajärjestelmällä. Tähdelounaskonsepti mahdollistaa ylimääräisen ruoan myymisen.

5 KOULURUOKAILU PALVELUTILANTEENA

5.1 Kouluruokailun toteutus

Opetussuunnitelmassa tulee esittää kouluruokailun keskeiset periaatteet sekä tavoitteet ja siinä tulee kuvata ravitsemus-, terveys- ja tapakasvatuksen tavoitteet (Lintukangas ym., 2007, s. 11). Laadintaprosessi tulee toteuttaa yhteistyössä eri toimijoiden, oppilaiden ja heidän vanhempien edustajien kanssa. Yhteinen laadintaprosessi varmentaa yhteisen näkemyksen toiminnan laadusta ja antaa kuvan kokonaisuudesta sekä luo hyvän pohjan toiminnan kehittämiseksi tulevaisuudessa.

Oppilaiden osallistumisesta kouluruokailun järjestämiseen on omat säädöksensä (VRN, 2017, s. 43). Oppilaille tulee antaa mahdollisuus osallistua suunnitteluun ja toteutukseen oman kehitystason mukaisesti. Tällä uskotaan olevan sitova vaikutus ruokailuun osallistumiseen. Esimerkiksi kouluruoka-agenttitiimi, ruokaraati, ruokailutoimikunta tai vastaava ryhmä on kouluissa toimiva ruokailun kehittämissyhmä.

5.1.1 Kasvatuksellinen merkitys

Syömisellä on perustarpeiden täyttämisen lisäksi monia kasvatuksellisia tavoitteita, joita pyritään saavuttamaan kouluruokailulla ja ruokakasvatuksella (VRN, 2017, s. 14). Kouluruokailussa yhdistyvät kestävä, terveellinen, ravitseva, maukas ja turvallinen syöminen sekä aistikokemuksien innoittama ruokapuhe ja terveellisten elintapojen oppiminen.

Kouluruokailu on osa hyvinvointioppimista ja ruokakasvatusta (VRN, 2017, s. 13). Tavoitteena koulun ruokakasvatukselle on vaikuttaa päivittäin tehtäviin ruokavalintoihin sekä tuoda esiin ruokavalintojen merkitystä laajemmin. Näiden avulla saada aikaan ruokaosaamista ja ruokatajunnan syntymistä. Ruokakasvatusta yhdessä kouluruokailun ja eri oppiaineiden kanssa vahvistaa ruokatajunnan kehittymistä.

Aikuiset toimivat ruokailussa roolimallina (Opetushallitus (OPH), 2022). Aikuinen ohjaa koululaisia sivistyneeseen käytökseen, opettaa ottamaan muut ruokailijat huomioon sekä kannustaa lautasmallin mukaiseen ruokailuun. Koulun lisäksi kodin ruokakasvatuksella on merkitystä. Koulun ja kodin yhteisellä toiminnalla on kauaskantoinen voima. Sillä on vaikutusta niin lyhyellä kuin pitkälläkin aikavälillä ja se on todellinen tapa edistää hyvinvointia.

Ruokapalveluhenkilöstön päätehtävä on taata maukkaat ja laadukkaat koululounaat suositusten mukaisesti toteutettuna, mutta lisäksi heillä on myös kasvattajan rooli (Lintukangas ym., 2007, s. 42). Koulussa jokainen tilanne on oppimista, mukaan lukien kouluruokailu. Kaikki kouluissa työskentelevät henkilöt tukevat yhteistä kasvatuspäämäärää.

Ruokapalveluhenkilöstön rooli on keskeinen ruokapalveluiden tuottamisessa (Pitkäkoski, 2015, s. 8). Palvelun laadulliselle kehittämistyölle tai paremman asiakaskokemuksen johtamiselle on yrityksiä nykyään yhä vaikeampaa löytää aikaa. Ruokapalveluja kehittämällä, voidaan saada aikaan uuden oppimista.

Ruokapalveluhenkilöstön asenteilla sekä käytöksellä on suuri vaikutus kouluruokailun arvostukseen (Lintukangas ym., 2007, s. 44). Positiivinen ja yhteistyöhenkinen työskentely-ympäristö luo ympäristöstään positiivisen. Työntekijöiden siisti ja huoliteltu olemus viestii tasosta ja lisää ruokapalveluiden arvostusta.

5.1.2 Ravitsemuksellinen merkitys

Joukkoruokailulla on suuri vaikutus kansanterveyteen ja suomalaisten ravitsemukseen, sillä joka kolmas osallistuu joka päivä joukkoruokailuun (Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL), 2019b). Se ohjaa ruoan valintaa ja parhaimmillaan tukee parempia ruokailutottumuksia väestötasolla. Parempia elintapoja ja ruokavaliota tukee koululounaan nauttiminen.

Kylläinen lapsi jaksaa keskittyä opetukseen paremmin (OPH, 2022). Osalle lapsista koululounas voi olla päivän ainoa lämmin ateria. Ylemmillä koululuokilla houkutukseksi tulee

jättää koululounas välistä ja valita epäterveellisiä välipaloja. Yhteiset pelisäännöt ja opettajien esimerkki voivat muuttaa mielen valitsemaan sittenkin koululounaan.

5.1.3 Sosiaalinen merkitys

Ruokalutilanteessa koululaiset oppivat vuorovaikutustaitoja, sosiaalisuutta sekä muiden huomioimista (OPH, 2022). Miellyttävä ja rauhallinen ruokailuhetki opettaa arvostamaan yhteistä ruokailuhetkeä. Onnistunut ruokailuhetki opettaa arvostamaan ruokaa. Erilaiset käytännönjärjestelyt ruokailussa on tärkeässä osassa koululounaan tarjoamaa ruokailukokemusta ja onnistumista (THL, 2019a). Vaikuttavia tekijöitä on esimerkiksi ruokailun aikataulutus, toimivat linjastot, ruokailutilan viihtyisyys sekä ruokailutilanteen rauhallisuus. Negatiivisia vaikutteita syntyy, jos ruokailutilanteessa on kiire, melua, pitkät jonot tai ruokailutila on epäviihtyisä. Oppilaita osallistamalla kouluruokailun ja ruokailuympäristön kehittämiseen, voidaan parantaa viihtyvyyttä sekä ruokaluun osallistumista.

Fyysisellä kouluruokaympäristöllä on vaikutusta koululaisten käytökseen (Lintukangas & Palojoki, 2012, s. 75). Opetuslaissa määritellään kriteerit kouluruokailun tiloille. Tilaa tulee olla tarpeeksi, valaistuksen riittävä, ympäristön tulee olla turvallinen sekä akustiikan ja ilmaston tulee olla riittäviä. Säädöksiä noudattaminen edellyttää ratkaisuja, joilla on itsessään oppimista edistävä vaikutus. Koululaiset käyttäytyvät paremmin ja pitävät tilat siistissä kunnossa, mitä enemmän niihin on panostettu.

Pienillä muutostöillä ruokailutiloista voidaan muokata huomattavasti viihtyisämpiä (Lintukangas & Palojoki, 2012, s. 76). Esimerkiksi kalusteiden uudelleen sijoittelulla ja erilaisten tekstiilien käytöllä pystyy muuttamaan miljöötä. Ruokailutilan ollessa viihtyisä, hiljainen ja viipymiseen houkutteleva, koululainen ymmärtää ruokailuhetken ja yhdessä olon merkitystä paremmin sekä sen vaikutusta hyvinvointiin.

Kiireettömän ja sujuvan ruokailun takaamiseksi ruokailutilan tulee olla riittävän kokoinen (VRN, 2017, s. 31). Istumapaikkoja tulee olla riittävästi. Ruokarytmyksessä tulisi huomioida oppituntien ajoitukset ja joustot. Linjastossa ensimmäisenä tulisi olla tarjolla salaattia ja kasviksia, joiden jälkeen lämmin pääruoka. Linjaston päähän asetetaan leivät ja ruokajuomat. Oikea tarjoilulämpötila on tärkeä niin mikrobiologisen laadun takaamisen kuin maistuvuuden kannalta. Ruokailutilaa suunniteltaessa tulee huomioida ruokailijoiden ikä sekä fyysiset edellytykset. Linjaston korkeus tulee olla sopiva kaikille, jos samassa ruokailutilassa syö useita eri ikäisiä esimerkiksi esikoululaisia ja lukiolaisia.

Jokaiselle koululaiselle on oltava mahdollisuus oikea-aikaiseen ja rauhalliseen ruokailuun (VRN, 2017, s. 19). Ruokailuaika tulisi ajoittaa noin kello 11–12 säännöllisesti normaaliin päivärytmiin sopivana ajankohtana (mts. 32). Ruokailuun tulisi varata vähintään puoli tuntia aikaa, lisäksi sen yhteydessä mahdollisuus pieneen ulkoilu- tai liikuntahetkeen. Ateriat jaksottavat koulupäivää ja tarjoaa mahdollisuutta virkistäytyä. Koululounaan ollessa liian aikaisin koululaisilla ei ehkä ole nälkä, jolloin ateriakokonaisuus jää pieneksi, saa koululaiset hakeutumaan iltapäivällä epäterveellisten välipalojen pariin. Ruokailuajan ollessa liian lyhyt, saattavat koululaiset ahmia ruokansa, pienentää annoskokoa tai jättää ruokailun kokonaan väliin. Kouluissa, joissa käytetään keskimääräistä enemmän aikaa ruokailuun, kertoo se koulun arvoista sekä ruokailuhetken arvostuksesta sekä tarkoituksesta parantaa koululaisten hyvinvointia.

5.2 Kouluruokailu muualla maailmassa

Suomen lisäksi Ruotsissa tarjotaan koululaisille ilmainen koululounas (Livsmedelverket, Swedish food agency, 2020). Kansallinen elintarvikevirasto antaa suosituksia kouluruoasta. Ohjeistuksia on annettu esimerkiksi satokausituotteista, tarjoiluajoista, ruokailuympäristöstä ja siitä, miten oppilaita voidaan osallistaa ateriapalveluun. Ohjeistuksissa todetaan, että koululounaan ollessa osa koulutusta on paremmat edellytykset oppimiselle. Kestävä kehitys,

tietoisten valintojen vaikutus sekä ruokahävikin vähentäminen on huomioitu ohjeistuksissa, joiden tarkoituksena on vähentää ilmaston kuormitusta.

Irlannissa kouluruokajärjestelmä on peräisin 1914 vuodelta (Harper ym., 2008, s. 9). Sen toimintaa valvoo työryhmä ja aterioiden tulisi olla suosituksien mukaisia ja tarjottava joko ilmaiseksi tai pientä maksua vastaan. Järjestelmään on tehty suhteellisen vähän muutoksia ja sitä pidetään tehottomana ja ruoan laatua huonona. Tietoisuuden puute ja suuri hävikki laskee kouluruokailun arvostusta.

Vuonna 2005 Espanjaan perustettiin NAOS (Spanish Strategy for Nutrition, Physical Activity and Prevention of Obesity) (Harper ym., 2008, s. 9). Sen tarkoituksena oli parantaa oppilaiden ruokailutottumuksia ja määrittellä automaateissa myytäviä tuotteita. Lisäksi tarkoituksena oli tukea positiivista kuvaa terveellisistä ruoista. Kouluruokailun kustannuksista vastaa lähes kokonaan vanhemmat (mts. 14). Kalleimmillaan kouluruoka voi maksaa 4,50 € aterialle kohden. Yksityiset toimijat tekevät tarjouksen kouluruokailun toteutuksesta ja se määrittelee kouluruoan hinnan. Monet koululaiset vievät omat eväät kouluun tai menevät kotiin syömään. Joissain kouluissa on ruokala ja niissä on yksi ruokavaihtoehto tarjolla.

Italiassa kouluruokailun toteutuksessa keskitytään harkittuihin hankintoihin ja kestävyteen (Harper ym., 2008, s. 10). Ateriat tunnustettiin olennaisena osana koulutusta ja terveyttä. 1980-luvun puolivälissä luotiin ensimmäinen luonnonmukaisen alan sääntelyä koskeva kansallinen lainsäädäntö.

5.3 Aikaisemmat kouluruokailua koskevat tutkimukset

5.3.1 Kouluruokailun kehittäminen

Bergdalin tutkimuksessa (2021, s. 54) tutkittiin kouluruokailun kehittämistä. Nykytila havainnoitiin kyselytutkimuksen, työpajojen ja havainnoinnin avulla. Kohderyhmänä oli

espoolaisten yläkoulujen koululaisia. Tiloihin liittyviä kommentteja nousi tilan puutteeseen liittyen. Vastaajat toivoivat pienempiä pöytiä tai niiden uudelleen järjestelyä, himmeämpää valaistusta sekä sopivaa lämpötilaa ruokasaliin. Ruokasalin tunnelmaa kommentoitiin koristeluun ja äänitasoihin liittyen. Vastaajat toivoivat musiikkia sekä ruokasalin koristelua ja enemmän värejä. Ruokaan liittyviä kommentteja tuli paljon. Esimerkiksi salaatteja toivottiin tarjottavan komponentteina ja lisäksi tarjolle niihin sopivaa proteiinia. Tuoretta leipää ja useampaa erilaista leipälaatua toivottiin myös. Monipuolisuus ja erilaiset vaihtoehdot nousivat vastauksissa esille. Hedelmiä, hedelmäsalaattia, marjoja, mausteita ja jälkiruokia toivottiin joissain vastauksissa.

Kellokosken ja Välimäen (2017, s. 58) tutkimuksessa lapsilähtöisessä kouluruokailussa havainnoitiin kouluruokailun toteutusta ja järjestämistä käytännössä sekä selvitettiin koululaisten oma käsitys kouluruokailusta. Kouluruokailun toteutumista seurattiin kahdessa seinäjokelaisessa koulussa paikan päällä ja lisäksi koululaisia haastateltiin. Tuloksista selvisi, että ruokailu järjestetään suosituksien mukaisena ajankohtana sekä aikaa on varattu riittävästi ruokailuun. Ruokailuajat ovat porrastettu onnistuneesti. Ruokasalin seiniltä löytyi erilaisia julisteita sekä koululaisten töitä. Kummassakaan koulussa suurin osa koululaisista eivät syöneet lautasmallin mukaisesti.

5.3.2 Kouluterveyskyselyt

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen kouluterveyskyselyyn (THL, 2021a) vuonna 2021 vastanneista Seinäjoen perusopetuksen 4.- ja 5.- luokkalaisista 14,3 % (n=1187) kertoi syöneensä kaikki aterian osat päivittäin. Pojat kertoivat syöneensä kaikki aterian osat useammin kuin tytöt. Pääruokaa koululounaalla viitenä päivänä viikossa kertoi vastaajista syövänsä 75,9 % (n=1204). 3–4 päivänä kouluviikon aikana kertoi puolestaan syövänsä 16,3 %, 1–2 päivänä 6,6 % ja ei kertaakaan 1,2 % vastaajista.

Vastaajista 48,5 % (n=1197) kertoi syövänsä salaattia tai raastetta viitenä päivänä viikossa (THL, 2021a). 3–4 päivänä viikossa 26,1 %, 1–2 päivänä 19 % ja ei kertaakaan 6,4 %. Vastaajista 48 % kertoi juovansa maitoa tai piimää jokaisella koululounaalla. 22,5 % joi maidon tai piimän 1–4 kertaa viikossa. 29,5 % kertoi, ettei juo lainkaan koululounaalla kouluviikon aikana. Leivän valitsi 42,9 % vastaajista viitenä päivänä viikossa.

8.- ja 9.- luokkalaisten seinäjokelaisten perusopetuksen oppilaista 33,9 % (n=1092) kertoi, ettei syö päivittäin koululounasta (THL, 2021b). Vastaajista, jotka kertoivat syöneensä koululounaan viitenä päivänä viikossa 9 % kertoo syövänsä kaikki aterian osat kaikkina päivinä. Pääruokaa kertoi syövänsä 63,2 % (n=1088) vastaajista kaikilla koululounailla viikossa. Vastaajista 31,7 % (n=1083) sanoi syövänsä raastetta tai salaattia kaikilla koululounailla. Maitoa tai piimää kertoi 33,6 % vastaajista juovansa jokaisella koululounaalla. Leipää kertoi 29,4 % (n=1083) syövänsä kaikkina koulupäivinä.

8.- ja 9.- luokkalaiset vuonna 2021 80,9 % (n=1088) kertoi, että koululounaan nauttimiseen on varattu riittävästi aikaa (THL, 2021b). Vastaajista 82,2 % oli sitä mieltä, että koululounas tarjotaan sopivaan aikaan. 74,8 % (n=1086) kertoi koululounasta olevan tarjolla riittävästi. Vastaajista 44,4 % (n=1089) oli sitä mieltä, että koululounas on laadultaan hyvää. 44,2 % (n=1088) vastaajista kertoi ruoan olevan maultaan hyvää. Koululounaan laatua ja makua puolestaan 8. ja 9. luokkalaisista arvioi vaihtelevasti. Vastaajista 44 % kertoi koululounaan olevan laadultaan ja maultaan hyvää.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TIEDON HANKINTA

6.1 Toimeksiantajan esittely

Seinäjoen kaupungin ruoka- ja siivouspalvelut tuottavat asukkailleen taloudellisesti ja tarkoituksenmukaisesti järjestettyjä ravitsemuksellisesti täysipainoisia aterioita (Seinäjoki, i.a.-a) Vuodessa valmistuu noin 3 miljoonaa ateriaa ja niitä nauttii arkipäivisin noin 11 000 asiakasta päiväkodeissa ja kouluissa.

Ruoat on suunniteltu ravitsemussuosituksien mukaisesti ja ruokien vaihtelevuus taataan viiden viikon kiertävällä ruokalistalla (Seinäjoki, i.a.-a). Koululaisten ruokatoiveita otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon. Ruokalatoimikunta toimii useissa kouluissa ja he hoitavat yhteistyötä ruokapalveluiden kanssa. Jokaisen koulun rehtori vastaa siitä, että koululaisille saadaan järjestettyä sopiva aika ruokailulle kello 10.30–12.00, niin että aikaa on varattu riittävästi ruokailuun.

Kaupunkistrategia. Seinäjoen kaupungin visio on olla valtakunnallinen kasvukeskus, jossa kaupunki, yrittäjät ja yhteisöt rakentavat osaavaa, innostavaa ja turvallista kaupunkia (Seinäjoki, i.a.-b). Arvoja ovat tahto, rohkeus ja vastuullisuus. Tahto on yrittäjämäistä asennetta, onnistumista yhdessä sekä halua tehdä. Rohkeus on edelläkävijyyttä, uudistumiskykyä ja kasvukykyä. Vastuullisuudella tarkoitetaan vastuuta asukkaista sekä yrityksistä, turvallisuudesta, taloudesta sekä kestävästä kehityksestä. Inhimillisyys, oikeudenmukaisuus ja samanarvoisuus ovat perustana toiminnalle.

6.2 Työn tavoitteet

Tavoitteena oli selvittää palvelun laadun nykytila ja saatujen tulosten pohjalta kehittää Seinäjoen kaupungin ruokapalveluiden kouluruokailun palvelun laatua luomalla palvelun kehittämissuunnitelma. Kouluruokailun halutaan olevan jokaiselle koululaiselle miellyttävä

kokemus, jossa jokainen voi nauttia ravitsemussuositusten mukaisen, maittavan lämpimän aterian, ilman kiireen tunnetta.

Ensimmäisenä selvitettiin palvelun laadun nykytila asiakkaiden sekä työntekijöiden kokemana eli sisäisen ja ulkoisen palvelun laatu. Saatujen tuloksien pohjalta tehtiin yhteenveto esiin nousseista kehittämistarpeista. Yhteenvetoon liittyen tehtiin neljäs kysely, joka lähetettiin ruokapalveluhenkilöstölle. Sen tarkoituksena oli osallistaa ruokapalveluhenkilöstöä kehittämisideoiden suunnittelussa. Hyödyntäen nykytilaa, ruokapalveluhenkilöstön kehittämisideoita sekä palvelupolkua luotiin kehittämissuunnitelma. Sen avulla muovataan palvelun laadusta jokaisessa yksikössä tasapuolista ja laadukasta. Kehittämissuunnitelman avulla pyritään jalkauttamaan kehittämisideat käytännön tasolle ruokapalveluhenkilöstölle jokapäiväiseen työhön.

6.3 Tutkimuksessa käytetyt menetelmät, aineisto ja aineiston kerääminen

Tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen eli määrällinen ja kyselylomakkeet olivat strukturoituja. Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä argumentoidaan lukujen ja niiden välisten systemaattisten, tilastollisten yhteyksien avulla. Jokainen tutkimusyksikkö saa omia arvoja eri muuttujilla (Tietoarkisto i.a.).

Kyselyn kohderyhmäksi valikoituivat koulut, joihin tulee ruoka valmistuskeittiö Alvariinasta eli ruokaa ei valmisteta keittiöissä paikan päällä. Tutkimus toteutettiin kolmen erillisen tyytyväisyyskyselyn sekä yhden kehittämisideoihin keskittyvän kyselyn muodossa. Yksi kysely (liite 2) oli suunnattu koululaisille, joista valittiin kuudes- ja yhdeksäsluokkalaiset. Toinen kysely (liite 3) oli koulun henkilökunnalle ja kolmas (liite 4) oli koulujen ruokapalveluhenkilöstölle. Neljäs kysely (liite 5) perustuu kolmessa aikaisemmassa kyselyssä nousseisiin ongelmakohtiin ja niiden ratkaisemiseen. Se suunnattiin koko ruokapalveluhenkilöstölle, jossa jokainen vastaaja sai kertoa oman ammattilaisen mielipiteensä asian ratkaisemiseksi.

Kyselyt toteutettiin Webropol-kyselyohjelman avulla sähköisenä kyselynä. Jokaiselle kohderyhmälle oli osittain samoja kysymyksiä, joita voitiin vertailla keskenään. Lisäksi jokaisessa kyselyssä oli vastaajaryhmälle kohdennettuja kysymyksiä. Kyselyissä käytettiin monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä sekä kysymyksiä, joissa liukukytkimellä määriteltiin tyytyväisyyttä.

Kyselyt lähetettiin 7.3.2022 ja vastausaikaa oli 13.3.2022 asti. Jokaisella kohderyhmällä vastausprosentti jäi alhaiseksi, joten kyselyt lähetettiin vielä uudelleen ja annettiin lisää aikaa vastata aikavälillä 11.4.2022-15.4.2022. Kyselyn vastausajan päätyttyä lähdettiin analysoimaan saatuja tuloksia.

Kyselyt lähetettiin yhteensä 16:n eri koulun kuudes- ja yhdeksäsluokkalaisille, koulun henkilöstölle sekä ruokapalveluhenkilöstölle. Kaikista kouluista ei saatu vastauksia koululaisilta, mutta koulun sekä ruokapalveluiden henkilöstöltä saatiin lähes kaikista kouluista vastauksia.

Kolmen kyselyn pohjalta tehtiin video, johon nostettiin kyselyistä esiin nousseet keskeisimmät teemat. Kyselyn teemat oli jaettu viiteen osioon: ruokasali, ruokailu, kohtaamiset, tiedottaminen ja ohjeistaminen sekä viestiminen. Kaikista teemoista nousi kehittämiskohteita. Video lähetettiin koko ruokapalveluhenkilöstölle viikkotiedotteen liitteenä. Videon lisäksi lähetettiin neljäs lyhyt kysely, jonka tuloksia käytettiin kehittämisideoiden tukena. Neljäs kysely pohjautui videolla esiin nousseisiin teemoihin. Viimeisin kysely lähetettiin 28.10.2022 ja vastausaikaa annettiin 5.11.2022 asti. Vastausaikaa lisättiin 9.11.2022 asti, kun vastauksia tuli alle kymmenen.



Kuvio 1 Kyselyn eteneminen.

6.3.1 Kysely koululaisille

Koululaisille suunnatussa kyselyssä selvitettiin (liite 2) miten koululaiset kokevat kouluruokailun laadun ja miten sitä voisi kehittää. Kyselystä lähetettiin ennakkotieto koululaisten vanhemmille Wilma-järjestelmän kautta. Kysely lähetettiin 989 koululaiselle. Kyselyn linkki saatekirjeineen lähetettiin koululaisille Wilma-viestinä rehtorien toimesta. Kyselystä lähetettiin ennakkoviesti, kyselylinkki tutkittavan informointiliitteen ja saatekirjeen kanssa sekä kaksi muistutusviestiä. Tämän jälkeen kysely laitettiin vielä kerran kokonaan uudelleen, rehtorien lisäksi myös kyseisiä luokkia opettaville opettajille. Vastauksia kyselyyn kertyi 154. Vastaaminen kyselyyn oli vapaaehtoista. Prosentuaalisesti eniten vastauksia antanut luokka palkittiin ruoka- ja siivouspalveluiden toimesta jäätelöllä.

Ensimmäisenä kyselyssä selvitettiin taustatietona vastaajan luokka-aste, sukupuoli sekä koulu. Seuraavana kyselyssä oli kysymyksiä liittyen ruokasalin viihtyvyyteen, tilavuuteen ja toimivuuteen. Sen jälkeen kysymyksiä ruokailun toteutukseen, ruoan jonotus- ja ruokailu-aikaan, ruokalinjaston siisteyteen sekä astioiden palautukseen liittyen. Seuraavassa osiossa selvitettiin, kuinka usein vastaajat syövät koululounasta ja mitkä aterianosat vastaaja valitsee sekä mitä parannettavaa vastaajien mielestä kouluruokailussa olisi. Viimeisessä osiossa selvitettiin vastaajien kokemuksia kohtaamisista ruokapalveluhenkilöstön kanssa sekä saamastaan opastuksesta ja asiakaspalvelusta.

6.3.2 Kysely koulun henkilökunnalle

Henkilöstölle kysely (liite 3) lähetettiin rehtorien kautta samoin kuin koululaisille eli yhteensä 16:een eri kouluun. Aluksi vastauksia kertyi vähän, joten seuraavaksi kokeiltiin kyselyn lähettämistä suoraan kohderyhmään kuuluvien henkilökohtaisiin työsähköpostiosoitteisiin, josta se tavoitti 482 vastaajaa ja heistä kyselyyn vastasi 114. Ensimmäisenä kyselyssä selvitettiin taustatietona vastaajien sukupuoli sekä koulu. Kysymykset ruokasalin viihtyvyyteen, tilavuuteen ja toimivuuteen liittyen oli vastaavat kuin koululaisten kyselyssä. Seuraavassa osiossa esitettiin kysymyksiä ruokailun toteutukseen, ruoan jonotus- ja ruokailu-aikaan, ruokalinjaston siisteyteen sekä astioiden palautukseen liittyen. Nämä myös ovat vertailtavissa koululaisten kyselyssä esitettyihin vastaaviin kysymyksiin. Tämän jälkeen selvitettiin, kuinka usein vastaajat syövät koululounasta, mitkä aterianosat sekä mitä parannettavaa vastaajien mielestä kouluruokailussa olisi. Viimeisessä osiossa kysyttiin kysymyksiä vastaajien kokemasta asiakaspalvelusta sekä yhteistyön ja viestimisen toimivuudesta ruokapalvelutyöntekijöiden kanssa.

6.3.3 Kysely koulun ruokapalveluhenkilökunnalle

Kolmas kysely (liite 4) suunnattiin niiden koulujen keittiöiden ruokapalveluhenkilökunnalle, mitkä valittiin mukaan otantaan. Tulevasta kyselystä tiedotettiin ensin ruoka- ja

siivouspalveluiden omassa viikkotiedotteessa. Sen jälkeen kyselyn toteuttajan toimesta kyselylinkki, saateviesti ja tutkittavan informointiliite lähetettiin suoraan otantaan valittujen henkilökohtaisiin työ sähköpostiosoitteisiin. Toimeksiantajan toimesta laitettiin kyselystä vielä yksi muistutusviesti. Kysely lähetettiin 48 vastaanottajalle, joista vastasi 30. Taustatietona kyselyssä kysyttiin vastaajien sukupuoli sekä koulu, jonka keittiössä työskentelee. Osiossa kaksi kysyttiin lounasajan sujuvuudesta ja asiakkaiden käyttäytymisestä ruokailutilanteessa. Sen jälkeen kysyttiin ajan riittävydestä työtehtävien taukojen pitoon ja tyytyväisyyttä työtehtävien määrään. Seuraavassa osiossa kysyttiin yhteistyön toimivuutta eri sidosryhmien kanssa, esimerkiksi koulun muun henkilökunnan sekä keittiö Alvariinan kanssa. Lisäksi kysymyksiä oli viestimiseen ja tiedottamiseen liittyen ja lopuksi kysymyksiä tyytyväisyyteen omassa työssään.

6.3.4 Kysely kehittämisideoiden tueksi

Neljäntenä lähetettiin lyhyt kysely koko ruokapalveluhenkilöstölle, jossa oli kuusi avointa kysymystä (liite 5). Kysely lähetettiin viikkotiedotteen liitteenä, joka tavoittaa kaikki ruokapalveluiden työntekijät riippumatta yksiköstä tai vastaajan ammattinimikkeestä. Kysely ja video saavutti noin 150 henkilöä. Vastauksia kertyi yhteensä 20. Kyselyn yhteydessä oli lyhyt video, jossa oli yhteenveto kolmesta aiemmin tehdystä kyselystä. Kyselyn kysymykset liittyivät suoraan videoon. Ohjeistuksessa pyydettiin vastaajaa katsomaan ensin video ja sitten vastaamaan kyselyyn. Videossa kerrottiin pääkohdat aikaisemmin toteutetuista kolmesta kyselystä. Videon tuloksiin liittyen vastaajat saivat kertoa omia ideoitaan ja mielipiteitään, miten esiin nousseita asioita voitaisiin kehittää.

Taulukossa yksi on yhteenveto koulujen vastauksien kertymisestä vastaajaryhmittäin, jossa jokainen koulu on eroteltu omalla kirjaintunnuksellaan sekä saatujen vastauksien määrä kouluittain. Ruokapalveluhenkilöstön kohdalle ei ole merkitty vastaajien määriä kouluittain tutkimuksen anonymiteetin säilyttämiseksi.

Taulukko 1 Koulukohtaiset vastaajamäärät.

| Koulut | Koululaiset | Koulun henkilöstö | Ruokapalveluhenkilöstö |
|--------------------------------------|-------------|-------------------|------------------------|
| A | 1 | 13 | + |
| B | 46 | 22 | + |
| C | 2 | 4 | + |
| D | 0 | 5 | + |
| E | 0 | 4 | + |
| F | 0 | 7 | + |
| G | 17 | 5 | + |
| H | 10 | 9 | + |
| I | 24 | 5 | + |
| J | 0 | 5 | + |
| K | 0 | 2 | + |
| L | 30 | 12 | + |
| M | 23 | 9 | + |
| N | 0 | 2 | + |
| O | 0 | 4 | + |
| P | 0 | 4 | - |
| Tunnuksettomat vastaukset | 1 | 2 | + |
| Yhteensä | 154 | 114 | 30 |

7 PALVELUN LAADUN NYKYTILA

7.1 Koululaisten näkökulma

Kysely lähetettiin 16:een eri Seinäjoen alueen kouluun, joista osassa oli kuudesluokkalaisia ja osassa yhdeksäsluokkalaisia tai molempia. Vastauksia kertyi kahdeksasta eri koulusta ja niitä tuli yhteensä 154. Vastauksia saatiin kouluista A, B, C, G, H, I, L ja M. Kyselyyn vastanneista 46 % oli tyttöjä, poikia 44 % ja 10 % ei sukupuoltaan halunnut kertoa. Vastaaajista 70 % oli kuudes- ja 30 % yhdeksäsluokkalaisia.

7.1.1 Ruokasali

Tyytyväisyyttä kuvattiin liukukytkimellä arvoista nollasta kymmeneen, joissa arvo nolla kuvastaa täysin eri mieltä ja arvo 10 täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Ruokasalien viihtyvyydelle annetut arvot löytyvät taulukosta 2. Koulukohtaisen tyytyväisyyden arviointien välillä oli paljon eroja.

Taulukko 2 Koululaisten arviot ruokasalin viihtyvyydestä. (0=erittäin epäviihtyisä, 10=erittäin viihtyisä).

| Koulu | n= | Minimiarvo | Maksimiarvo | Keskiarvo |
|-----------------|-----|------------|-------------|-----------|
| A | 1 | 1 | 1 | 1 |
| B | 43 | 0 | 10 | 4,9 |
| C | 2 | 5 | 10 | 7,5 |
| G | 17 | 5 | 10 | 7,8 |
| H | 10 | 1 | 10 | 6 |
| I | 22 | 0 | 10 | 6,6 |
| L | 26 | 0 | 10 | 4,7 |
| M | 21 | 0 | 10 | 6 |
| Yhteensä | 142 | | | |

Koululaiset saivat ehdottaa keinoja, joilla viihtyvyyttä voisi parantaa. Koulusta B tuli selkeästi eniten mainintoja ruokasalin tilavuuteen liittyen. Vastauksissa kerrottiin, että liikkuminen ei ole helppoa, kun ruokasali on täynnä ihmisiä. Lisäksi kommentteja oli annettu sisustuksesta, ruoan maittavuudesta sekä ruokasalin kirkkaasta valaistuksesta, joissa toivottiin himmeämpää valaistusta.

Muista kouluista kommentteja annettiin tilavuuteen, sisustukseen ja ruokasalin kalusteisiin liittyen. Parissa vastauksessa toivottiin rauhallista musiikkia taustalle soimaan. Joissain vastauksissa mainittiin ruokailun äänitasot. Muutamissa vastauksissa kerrottiin ruokailun tapahtuvan jossain muualla kuin ruokasalissa. Sanallisia vastauksia kertyi yhteensä 113.

Seuraavaksi arvioitiin koululaisten mahdollisuutta osallistua ruokasalin sisustamiseen (taulukko 3). Koulusta A ei saatu kysymykseen yhtään vastausta. Kaikkien koulujen vastauksien keskiarvot jäivät alle 5,5.

Taulukko 3 Koululaisten tyytyväisyys osallistumisestaan ruokasalin sisustamiseen. (0= ei ole saanut osallistua, 10= saanut osallistua paljon).

| Koulu | n= | Minimiarvo | Maksimiarvo | Keskiarvo |
|-----------------|-----|------------|-------------|-----------|
| B | 43 | 0 | 8 | 3,8 |
| C | 2 | 1 | 10 | 5,5 |
| G | 17 | 0 | 10 | 4,4 |
| H | 9 | 0 | 7 | 2,3 |
| I | 20 | 0 | 9 | 4,3 |
| L | 27 | 0 | 7 | 2,8 |
| M | 19 | 0 | 10 | 3,2 |
| Yhteensä | 137 | | | |

Ruokasalin tilavuuden riittävyyttä arvioitaessa saatiin kaikkien koulujen keskiarvoksi 6,2 (taulukko 4). Koulut A, B ja L saivat keskiarvoksi alle 5,5 ja samojen koulujen vastauksissa aikaisemmassa kysymyksessä mikä parantaisi viihtyvyyttä, oli löydettävissä vastaavanlaisia kommentteja.

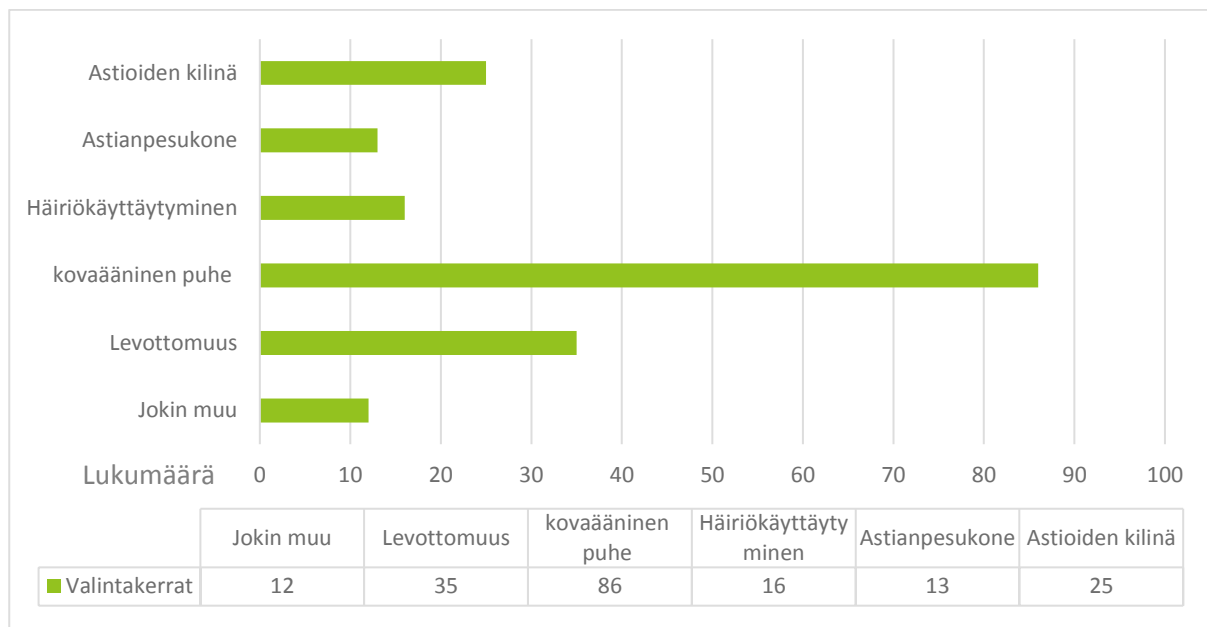
Taulukko 4 Koululaisten tyytyväisyys ruokasalin tilavuuteen. (0= tilaa ei riittävästi, 10= tilaa riittävästi).

| Koulu | n= | Minimiarvo | Maksimiarvo | Keskiarvo |
|-----------------|-----|------------|-------------|-----------|
| A | 1 | 3 | 3 | 3 |
| B | 44 | 0 | 10 | 5,1 |
| C | 2 | 7 | 10 | 8,5 |
| G | 17 | 3 | 10 | 7,5 |
| H | 10 | 1 | 10 | 7,1 |
| I | 24 | 3 | 10 | 7,8 |
| L | 29 | 1 | 8 | 4,2 |
| M | 23 | 1 | 10 | 7 |
| Yhteensä | 150 | | | |

Seuraavaksi arvioitiin istumapaikan löytämisen helppoutta (0=paikkaa vaikea löytää, 10=paikka löytyy helposti). Siihen esitettiin tyytyväisyyttä suurella hajonnalla (n=150). Koulut C, G ja I antoivat keskiarvoksi yli 7,5 ja loput viisi koulua antoivat 6,2 keskiarvosta alaspäin.

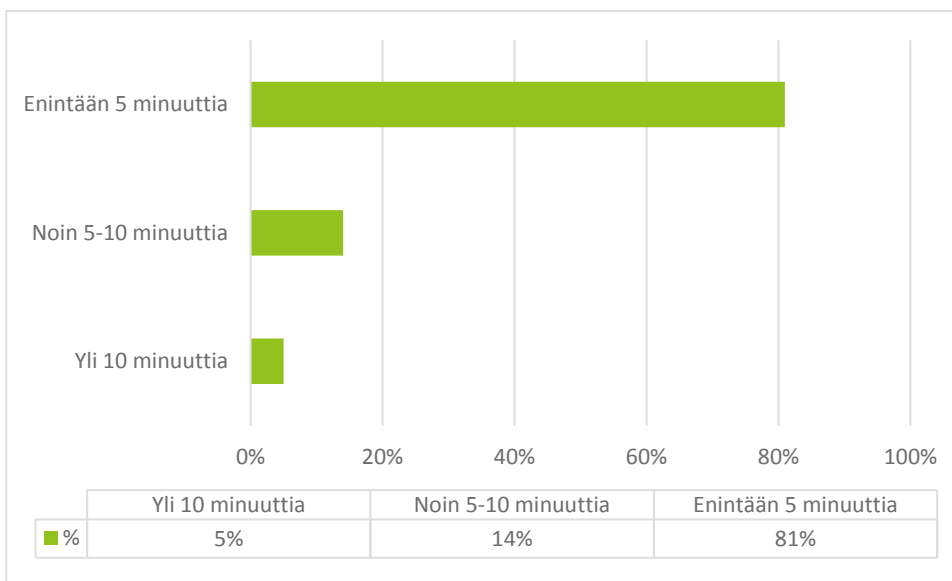
Ruoan ottamisen sujuvuudesta (n=153) annettiin kouluille G, H, I, M ja C keskiarvoksi yli 7,4 ja kouluille A, B ja L keskiarvoksi annettiin alle 7 (0=ei ole sujuvaa, 10=erittäin sujuvaa). Ruokalinjaston siisteydestä (n=148) keskiarvot jäivät jokaisessa koulussa alle 7,5 (0=ei ole siisti, 10=erittäin siisti).

Ruokasalin rauhallisuudesta (n=144) vastaajat ovat antaneet kouluille B, H, I, L ja M keskiarvoksi alle viisi (0=erittäin levoton, 10=erittäin rauhallinen). Seuraavassa kysymyksessä vastaajat saivat valita häiriötekijät valmiista vaihtoehdoista tai täydentää oman vaihtoehdon itse. Eniten vastauksia keräsi kova ääninen puhe, joka valittiin monivalintataulukosta 125 kertaa (kuvio 2). Seuraavaksi eniten valintoja keräsi levottomuus, 50 valintakertaa. Astioiden kilinä valittiin 36 kertaa ja häiriökäyttäytyminen ruokasalissa 23 kertaa. Astianpesukoneen aiheuttamasta äänestä oli 19 valintakertaa ja jokin muu, mikä-kohta oli valittu 17 kertaa. Sanallisesti tätä valintaa selitettiin esimerkiksi kovaäänisellä syömisellä sekä astioiden tiputtelulla.



Kuvio 2 Koululaisten arvio häiriötekijöistä koululounaan aikana (mainintojen lukumäärä 187, n=147).

Vastaajat saivat arvioida aikaa, mitä yleensä kuluu jonottaessa ruokaa (kuvio 3). Kouluittain tarkasteltuna suurin osa vastasi koulusta A noin 5–10 minuuttia. Kouluista B, C, G, I, L ja M vastaajat olivat sitä mieltä, että jonotusaika on alle 5 minuuttia. Koulussa H oli vastauksissa jonkin verran hajontaa.



Kuvio 3 Kaikkien koulujen ruoan jonotusajat koululaisten arvioimana (n=151).

Koulut C ja H vastasivat keskiarvoksi 4–4,9 arvioitaessa ajan riittävyyttä ruokailuun (0=aikaa liian vähän, 10=aikaa runsaasti). Koulut A, B, I ja L vastasivat keskiarvoksi 5–5,9. Koulut G ja M antoivat keskiarvoksi 6–6,9. Vastauksia kysymykseen kertyi yhteensä 148.

Astianpalautuksen sujuvuudesta (n=149) annettiin neljästä koulusta keskiarvoksi yli kahdeksan (0=ei ole sujuvaa, 10=erittäin sujuvaa). Kouluista B ja L annettiin keskiarvoksi seitsemän ja kouluista A ja C annettiin keskiarvoksi alle seitsemän.

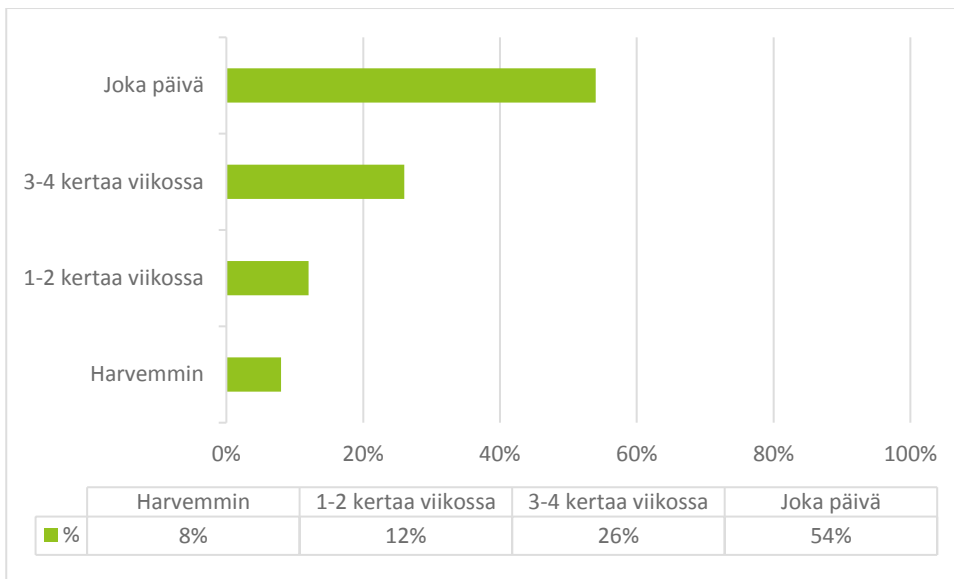
7.1.2 Ruokailu

Seuraavaksi koululaiset saivat arvioida osallistumisestaan koululounaalle kouluviikon aikana (taulukko 5). Koulusta B tuli eniten vaihtelevia vastauksia. Heistä suurin osa kertoi, ettei osallistu koululounaalle joka päivä.

Taulukko 5 Koululaisten koulukohtainen koululounaalle osallistuminen.

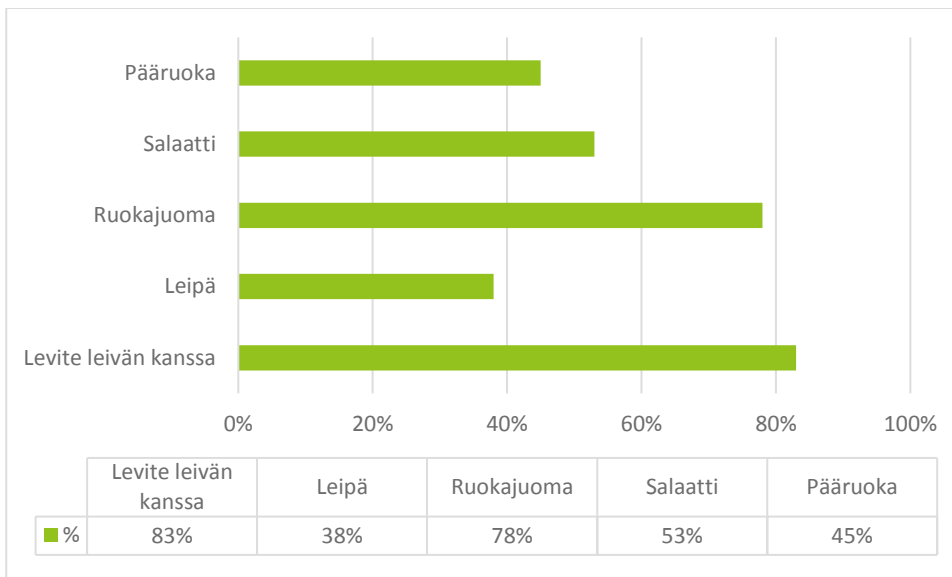
| Koulu | n | Joka päivä | 3–4 kertaa | 1–2 kertaa | Harvemmin |
|-----------------|-----|------------|------------|------------|-----------|
| A | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| B | 46 | 9 | 20 | 9 | 8 |
| C | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| G | 16 | 12 | 3 | 1 | 0 |
| H | 10 | 7 | 1 | 1 | 1 |
| I | 24 | 18 | 5 | 0 | 1 |
| L | 30 | 22 | 3 | 3 | 2 |
| M | 23 | 12 | 8 | 2 | 1 |
| Yhteensä | 152 | 81 | 40 | 18 | 13 |

Kaikkien koulujen tuloksia arvioitaessa yhdessä, vastaajista 54 % kertoi osallistuneensa koululounaalle yleensä joka päivä (kuvio 4). Jatkona vastaajat saivat kertoa sanallisesti syyn koululounaan väliin jättämiselle. Vastauksia kysymykseen tuli yhteensä 63. Eniten vastattiin ruoan maku, joka löytyi vastauksista 49 kertaa. Seuraavaksi eniten vastattiin, ettei ole nälkä lounasaikaan, ja se mainittiin viisi kertaa. Joissain vastauksissa tuli esiin, että kotitaloustunnit ovat aamulla ja siellä syödään tai koulu on alkanut myöhemmin. Kolmessa vastauksessa vastaajat kertoivat syövänsä tai juovansa jotain muuta, mikä vie nälän ennen lounasta ja yhdessä vastauksessa kerrottiin ruokasalin aiheuttavan ahdistusta.



Kuvio 4 Kaikkien koulujen koululaisten osallistuminen koululounaalle (n=152).

Seuraavaksi selvitettiin valmiiden vastausvaihtoehtojen avulla valinnat, jotka vastaaja tekee ruokaa ottaessaan (kuvio 5). Vastaajista 123 (83 %) kertoi valitsevansa tavallisesti päivittäin pääruoan. Salaatin puolestaan valitsee yhteensä 56 vastaajista (38 %). Ruokajuoman vastaajista otti 116 (68 %) ja leivän 78 (53 %), joista 67 (45 %) vastaajaa kertoi ottavansa levitteen sen kanssa.



Kuvio 5 Koululaisten aterianosien valinta (n=150).

Vastaajat saivat arvioida tyytyväisyyttä syömänsä ruoan lämpötilasta (0=ruoka kylmää, 10=ruoka kuumaa). Vastauksia kertyi yhteensä 150. Viidestä koulusta annettiin kysymyksen keskiarvoksi yli 7 ja koulut A, B ja L antoivat keskiarvoksi alle seitsemän.

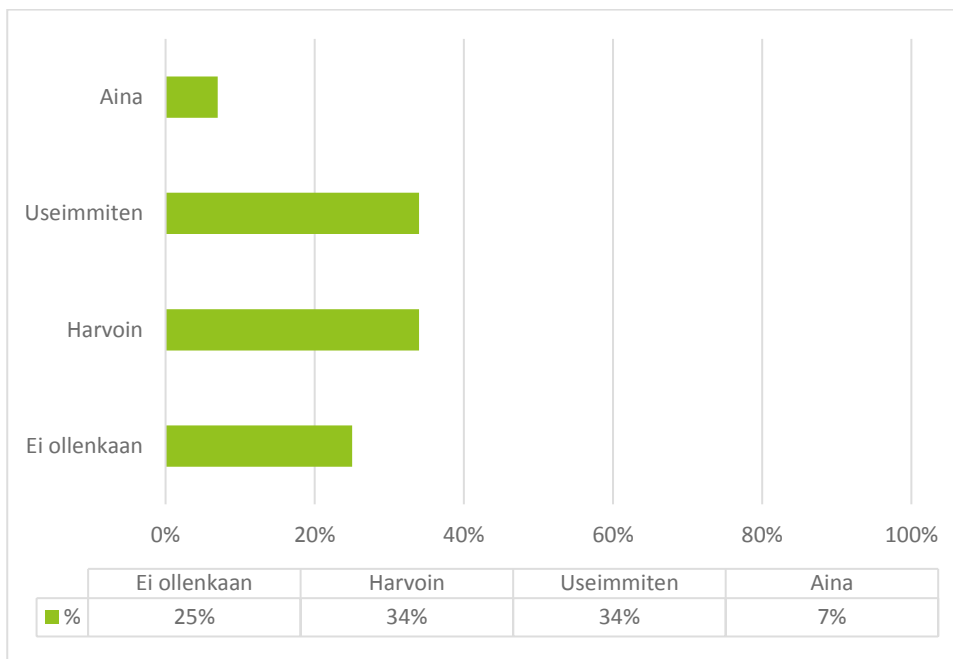
Ruoan riittävyttä arvioitaessa kaikkien vastauksien keskiarvoksi saatiin 6,9 (0=ruoka loppuu aina kesken, 10=ruokaa aina riittävästi). Koulun A arvo oli alhaisin, mutta vastauksia kysymyksessä oli vain yksi kappale. Vastauksia kertyi yhteensä 152.

Kouluruoan maistuvuus (n=141) sai kaikkien koulujen kesken keskiarvoksi 4,3 (0=ruoka ei ole maistuvaa, 10=ruoka on maistuvaa). Lisäksi koululaiset saivat sanallisesti kertoa ideoita kouluruoan parantamisesta. Vastauksia kertyi yhteensä 123. Vähemmän kasviksia ruoan joukossa tai vähemmän kasvisruokaa mainittiin 15 vastauksessa. Laadukkaampaa tai parempaa ruokaa toivottiin yhteensä 14 vastauksessa. Lisää mausteita toivottiin 13 vastauksessa. Kahdeksan vastaajaa mainitsi, että ruoka saisi olla enemmän kotiruoan tapaista. Leipään toivottiin vaihtelua, enemmän toiveruokia, monipuolisempaa salaattipöytää ja perunoiden laatu mainittiin kaikki viidessä eri vastauksessa. Useammin liharuokia ja enemmän lihaa ruoassa mainittiin neljässä vastauksessa. Kolmessa vastauksessa mainittiin

ruoan rakenne. Satunnaisissa vastauksissa toivottiin lämmintä ruokaa ja yleisesti vaihtelua ruokiin tai ei haluttu muutettavan mitään.

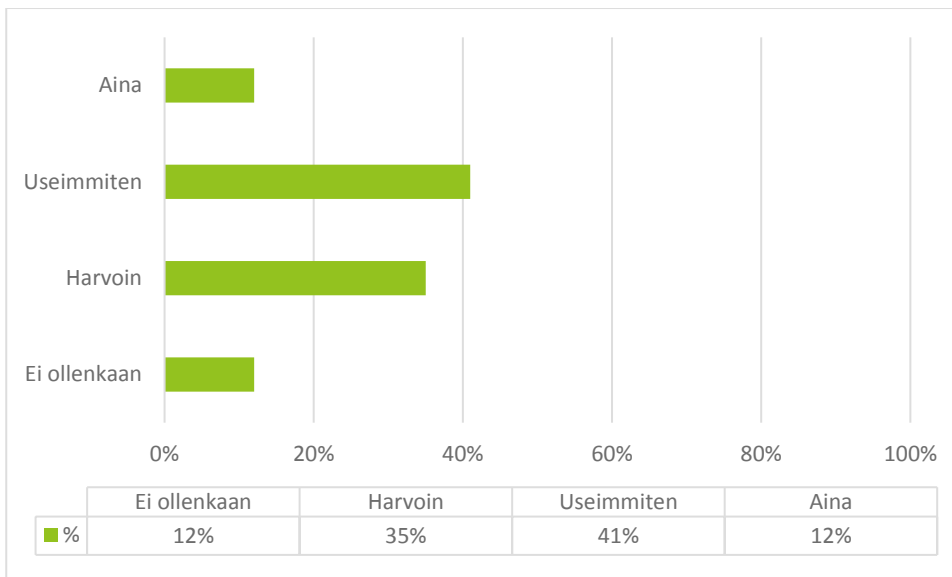
7.1.3 Kohtaamiset ruokapalveluhenkilöstön kanssa

Koululaiset arvioivat, miten usein ruokapalveluhenkilöstö heitä tervehtii (kuvio 6). Vastaajista 11 (7 %) kertoi ruokapalvelutyöntekijän tervehtivän aina koululaisen kohdatessaan. Vastaajista 52 (34 %) kertoi tervehtivän useimmiten tai harvoin. Loput 73 (59 %) vastaajaa kertoi, ettei ruokapalvelutyöntekijä tervehti heitä ollenkaan.



Kuvio 6 koululaisten arvio ruokapalveluhenkilöstön tervehdyksistä koululaisille (n=152).

Lisäksi selvitettiin, tervehtikö koululainen itse ruokapalveluhenkilöstöä (kuvio 7). Vastaajista 18 (12 %) kertoi tervehtivänsä ruokapalveluhenkilöstöä aina. Useimmiten kertoi 63 (41 %) vastaajista tervehtivän, 53 (35 %) harvoin ja 19 (12 %) kertoi, ettei tervehti ollenkaan.



Kuvio 7 Koululaisten arvio tervehdyksistään ruokapalveluhenkilöstölle (n=153).

Koululaiset arvioivat, uskaltaako ruokapalveluhenkilöstöltä pyytää helposti apua (n=144). Kouluissa A ja B annettu keskiarvo jäi alle viiden (1=ei ole helppoa, 10=erittäin helppoa). Kouluissa C, H, I, L ja M keskiarvo oli välillä 5–6 ja koulussa G keskiarvo oli yli seitsemän.

7.1.4 Ohjeistus ja tiedottaminen

Koululounaan terveysvaikutuksista kysyttäessä janalla 0–10 keskiarvoksi saatiin 6,7 kaikkien koulujen vastaajien kesken (n=149). Vastaajista 38 laittoi vastaukseksi täyden kympin, eli olevansa tietoinen, miten koululounas vaikuttaa hyvinvointiin ja jaksamiseen. Puolestaan alle nelosen vastasi 22 vastaajaa. Loput vastaukset olivat siltä väliltä. Seuraavaksi selvitettiin, tietoisuuden vaikutusta koululounaalle osallistumiseen. Vastauksia kertyi yhteensä 146. Vastaajista 55 (38 %) vastasi siihen kyllä ja 91 (62 %) oli sitä mieltä, ettei sillä ole vaikutusta. Lisäksi jatkona tiedusteltiin haluaisiko lisää tietoa koululounaan vaikutuksista hyvinvointiin (n=148). Vastaajista 11 (7 %) vastasi siihen kyllä. Avoimeen kenttään vastaaja sai itse kirjoittaa, mitä tietoa haluaisi lisää ja siihen vastattiin esimerkiksi, kuinka terveellistä kouluruoka on, mistä se tulee ja miksi ruoka pitää nälän poissa vain hetken. Yhdessä vastauksessa

toivottiin, että energijuomien haittavaikutuksista voisi olla enemmän tietoa ja vertailua energijuoman ja koululounaan antamien energia- ja ravintoaineiden määrien saantiin.

Koululaiset saivat arvioida tyytyväisyyttään ohjeistuksen riittävydestä hyvän ruokavalion koostamiseen (n=147). Vastauksien keskiarvoksi saatiin 6,5 (0=ei ole riittävää, 10=erittäin riittävää). Seuraavaksi koululaiset saivat kertoa, mitä ohjeita on heidän ruokasalissaan näkyvillä (n=141). Lähes kaikilta kouluilta valittiin kaikki kohdat, eli kaikissa ruokasaleissa on ruokakolmio, ruokaympyrä, lautasmalli ja juomasuositus. Lisäksi jotkut vastaajat mainitsivat vielä julisteet terveelliseen ruokaan liittyen sekä hygieniaan ja ruokailutapoihin liittyvät julisteet.

7.1.5 Viestiminen

Vastaajista (n=147) yhteensä 13 (9 %) vastaajaa haluaisi enemmän tietoa keittiön toiminnasta, ruoasta tai muusta vastaavasta. Tietoa haluttaisiin siitä mistä ruoka tulee, miten se valmistetaan sekä keittiön toiminnasta.

149 vastaajasta 98 (66 %) vastaajaa kertoo Wilman tai muun vastaavan järjestelmän olevan hyvä keino välittää viestiä keittiöltä koululaisille. Vastaajista 39 (26 %) on sitä mieltä, että info-tv olisi hyvä menetelmä. Viestien kannalla koululaisille tai vanhemmille on 36 (24 %) vastaajaa. Sosiaalisen median kannalla on 26 (17 %), joista Instagram ja Tiktok sai eniten ääniä. Myös perinteisille paperitiedotteille tuli muutamia ääniä.

Kaikista vastaajista 96 (66 %) kertoi saavansa hyvin yhteyttä tarvittaessa koulunsa ruokapalveluhenkilöstöön (n=145). Koululaiset saivat myös arvioida, onko heillä mahdollisuus antaa palautetta ruokapalveluhenkilöstölle. Vastauksia kertyi yhteensä 139 ja vastauksien välillä oli paljon hajontaa. Yhtä koulua lukuun ottamatta kaikki vastaukset jäivät alle 7 (0=ei saa yhteyttä, 10=saa hyvin yhteyden). Koulu H antoi keskiarvoksi 8,3, koulut I ja L antoi 6–6,9 väliltä keskiarvon. Koulut C, G ja M antoi keskiarvoksi 5–5,9 ja koulut A ja B alle sen.

Kyselyn lopuksi vastaaja sai lähettää terveisiä ruokapalveluille. Terveisiä kertyi yhteensä 90 vastaajalta. Terveisissä toivottiin esimerkiksi täyttävämpää ruokaa ja lueteltiin hyviä ruokia, kuten puurot, pinaattiletut, kasvisnakkikastike ja perunamuusi sekä tortillat. Lisäksi useassa kommentissa kiitettiin hyvästä ruoasta ja mainittiin ruokapalveluiden tekevän hyvää työtä. Yhdessä kommentissa kehuttiin ruokapalveluhenkilöstöä kivoiksi. Yhdessä kommentissa toivottiin, ettei leivän syömis määrää rajoitettaisi. Terveisiä tuli positiivisia kuin negatiivisia ja osassa terveisistä oli kirjoitettu, ettei halua lähettää muiden vastauksien lisäksi mitään terveisiä.

7.2 Koulun henkilökunnan näkökulma

Koulun henkilökunnalle kysely lähetettiin samoihin kouluihin kuin koululaisille eli yhteensä 16:een eri kouluun, joihin tulee ruoka keittiö Alvariinasta. Jokaisesta koulusta saatiin vastauksia, joita kertyi yhteensä 112. Vastaajista 18 % oli miehiä, 81 % naisia ja 1 % ei halunnut kertoa sukupuoltaan.

7.2.1 Ruokasali

Ruokasalin viihtyvyyttä arvioitaessa asteikolla nollasta kymmeneen annettiin keskiarvot 4,2–9,5 väliltä. Kaikkien vastauksien keskiarvoksi saatiin 6,8 (taulukko 6). Seuraavassa kysymyksessä vastaajat saivat kertoa omin sanoin ideoita viihtyvyyden parantamisesta. Vastauksia kertyi yhteensä 67. Somisteet, kuten kukat, liinat ja verhot mainittiin seitsemässä vastauksessa. Meteli ja akustiikka mainittiin 10 kertaa. Metelin aiheuttajaksi kuvailtiin äänekkäitä koululaisia, astianpesukoneen ääntä sekä tuolien siirtelystä aiheutuvaa ääntä. Lisäksi kolme kertaa oli mainittu, että ruokasalissa kaikuu ja toivottaisiin äänieristeitä. Vilkkaan ruokasalin rauhoittamiseksi oli kahdessa vastauksessa toivottu tilan jakamista esimerkiksi väliseinillä. Neljässä vastauksessa oli mainittu, että ruokalinjasto ja astianpalautus kaipaisi lisää tilaa. Koulusta L tuli maininta tilan puutteesta seitsemässä eri vastauksessa. Lisäksi tilan puute mainittiin myös muissa vastauksissa seitsemän kertaa. Uusia tapetteja, seinien

maalausta, lisää värejä ja valoja toivottiin seitsemässä vastauksessa ja kolmessa vastauksessa täyttä remonttia. Muutamissa vastauksissa oli maininta siisteydestä ja parissa vastauksessa toivottiin ruokasaliin musiikkia.

Taulukko 6 Koulun henkilökunnan arvio ruokasalin viihtyvyydestä (0=erittäin epäviihtyisä, 10=erittäin viihtyisä).

| Koulu | n | Minimiarvo | Maksimiarvo | Keskiarvo |
|-----------------|------------|------------|-------------|-----------|
| A | 12 | 6 | 10 | 8,3 |
| B | 22 | 3 | 9 | 6,6 |
| C | 4 | 2 | 8 | 5 |
| D | 5 | 4 | 8 | 6,4 |
| E | 4 | 6 | 9 | 8 |
| F | 7 | 2 | 7 | 4,9 |
| G | 2 | 9 | 10 | 9,5 |
| H | 8 | 1 | 8 | 4,6 |
| I | 5 | 6 | 8 | 7,6 |
| J | 4 | 3 | 9 | 7 |
| K | 2 | 7 | 9 | 8 |
| L | 11 | 1 | 7 | 4,2 |
| M | 9 | 2 | 10 | 6,8 |
| N | 2 | 9 | 9 | 9 |
| O | 4 | 2 | 10 | 6,3 |
| P | 4 | 5 | 7 | 6 |
| Yhteensä | 105 | | | |

Seuraavassa koulun henkilöstö sai arvioida koululaisten osallisuutta ruokasalin sisustamiseen (taulukko 7). Kaikkien vastauksien keskiarvoksi saatiin 5,6. Pienin annettu arvo oli 0 ja suurin 10. Vastauksia kysymykseen kertyi yhteensä 101.

Taulukko 7 Koulun henkilökunnan arvioimana koululaisten osallisuus ruokasalin sisustamiseen (0= koululaiset ei ole saanut osallistua, 10= koululaiset saanut osallistua paljon).

| Koulu | n | Minimiarvo | Maksimiarvo | Keskiarvo |
|-----------------|------------|------------|-------------|-----------|
| A | 12 | 4 | 10 | 7,3 |
| B | 20 | 1 | 9 | 5,2 |
| C | 2 | 2 | 8 | 5 |
| D | 5 | 5 | 9 | 7,5 |
| E | 4 | 4 | 9 | 5,8 |
| F | 6 | 1 | 10 | 3,8 |
| G | 2 | 9 | 10 | 9,5 |
| H | 8 | 0 | 6 | 2,8 |
| I | 5 | 2 | 9 | 6,8 |
| J | 5 | 1 | 8 | 5 |
| K | 2 | 2 | 10 | 6 |
| L | 12 | 1 | 10 | 4,8 |
| M | 8 | 2 | 7 | 4,8 |
| N | 2 | 5 | 6 | 5,5 |
| O | 4 | 0 | 7 | 3,5 |
| P | 4 | 5 | 10 | 8 |
| Yhteensä | 101 | | | |

Istumapaikan löytämisen helppoutteen esitettiin tyytyväisyyttä kaikkien vastaajien kesken keskiarvolla 8,1 (0=paikkaa vaikea löytää, 10=paikka löytyy helposti). Vastauksia kysymykseen kertyi yhteensä 114. Koulut A, B, C, D, E, G, I, J, N ja O antoivat keskiarvoksi yli 8 ja loput koulut antoivat keskiarvoksi alle 8. Pienimmän keskiarvon 5,4 antoi koulu L.

Seuraavaksi arvioitiin tyytyväisyyttä ruokasalin tilavuuden riittävydestä liikkumiseen (taulukko 8). Pienin annettu keskiarvo 3,3 oli koulusta F. Parhaimmat keskiarvot antoivat koulut N ja O keskiarvolla 9. Loput vastaukset olivat siltä väliltä. Kaikkien vastauksien keskiarvoksi saatiin 6,7.

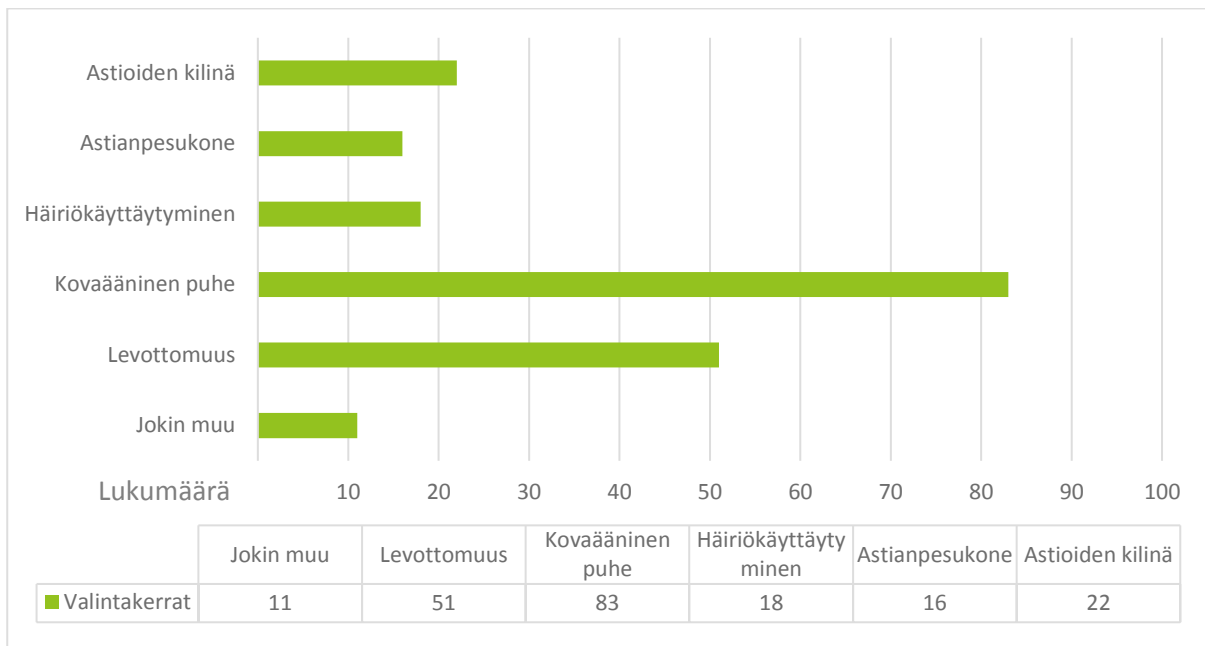
Taulukko 8 Koulun henkilökunnan tyytyväisyys ruokasalin tilavuuteen (0= tilaa ei riittävästi, 10= tilaa riittävästi).

| Koulu | n | Minimiarvo | Maksimiarvo | Keskiarvo |
|-----------------|------------|------------|-------------|-----------|
| A | 13 | 3 | 10 | 7,8 |
| B | 22 | 1 | 8 | 5 |
| C | 4 | 3 | 9 | 7 |
| D | 5 | 3 | 9 | 6,4 |
| E | 7 | 1 | 10 | 8,8 |
| F | 7 | 1 | 10 | 3,3 |
| G | 2 | 7 | 8 | 7,5 |
| H | 9 | 2 | 10 | 4,9 |
| I | 5 | 7 | 9 | 8 |
| J | 5 | 5 | 10 | 7,6 |
| K | 2 | 1 | 7 | 4 |
| L | 10 | 1 | 6 | 3 |
| M | 9 | 2 | 10 | 7,3 |
| N | 2 | 8 | 10 | 9 |
| O | 4 | 7 | 10 | 9 |
| P | 4 | 8 | 10 | 8,5 |
| Yhteensä | 110 | | | |

Ruoan ottamisen sujuvuutta arvioitaessa (n=113) kaikkien vastauksien keskiarvoksi saatiin 8. Koulut A, B, C, E, G, I, J, K, M ja N antoivat sujuvuudelle keskiarvoksi yli 8 (0=ei ole sujuvaa, 10=erittäin sujuvaa). Koulut D, F, O, H, L ja P antoivat keskiarvoksi alle 8. Ruokalinjaston siisteyttä arvioitaessa (n=114) kaikkien vastauksien keskiarvoksi saatiin 8 (0=ei ole siisti, 10=erittäin siisti).

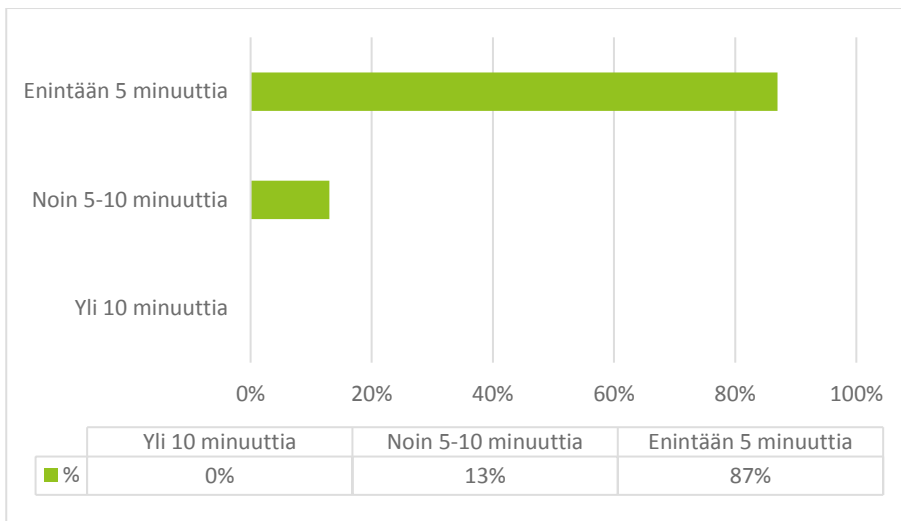
Seuraavaksi arvioitiin ruokasalin rauhallisuutta. Vastauksia kysymykseen kertyi 110. Alhaisin keskiarvo 2,6 annettiin koulusta F ja korkein 8,5 koulusta N (0=erittäin levoton, 10=erittäin rauhallinen). Kaikkien vastauksien keskiarvo oli 5,9. Seuraavaksi vastaajat saivat kertoa, mikä mahdollista häiriötä ruokailussa aiheuttaa (kuvio 8). Eniten häiriötä aiheuttaa kovaääninen puhe, joka valittiin vaihtoehdoista 83 (79 %) kertaa. Seuraavaksi eniten valittiin levottomuus, 51 kertaa (49 %). Astioiden kilinä valittiin 22 (21 %) kertaa, häiriökäyttäytyminen 18 (17 %) kertaa ja astianpesukoneen aiheuttamat äänet 16 (15 %) kertaa. Jokin muu, mikä valittiin 11 (10 %) kertaa ja siihen vastattiin esimerkiksi suuren väkimäärän vaikutukset, ahtaus, aikapula,

koululaisten huonot käytöstavat, joihin opettajat eivät puutu, linjastolla käynti useita kertoja sekä kaikuvat tilat.



Kuvio 8 Koulun henkilökunnan arvio häiriötekijöistä koululounaan aikana (mainintojen lukumäärä 201, n=105).

Vastaajat kertoivat ruoan jonotusajan olevan useimmiten enintään viisi minuuttia (kuvio 9). Kukaan vastaajista ei kertonut jonotusajan olevan yli 10 minuuttia.



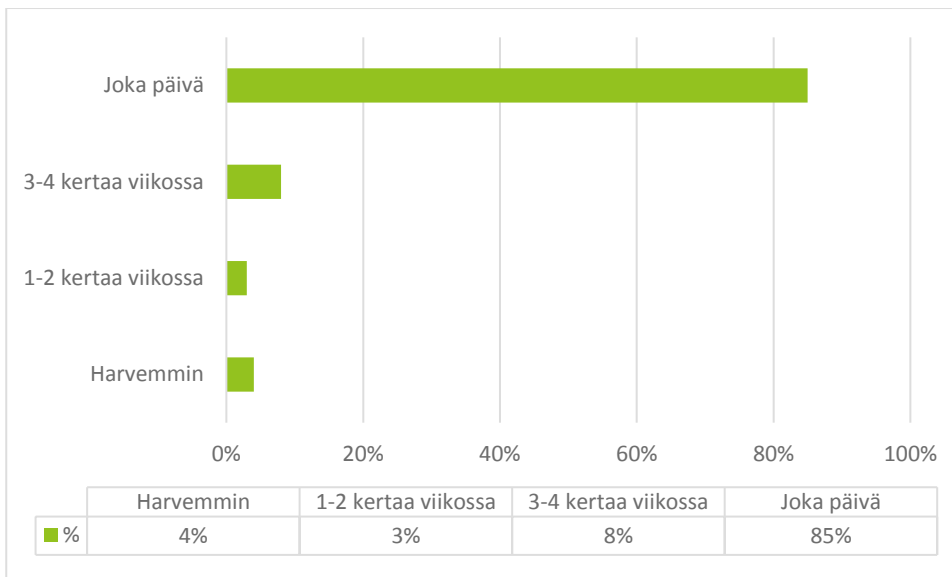
Kuvio 9 Kaikkien koulujen ruoan jonotusajat koulun henkilökunnan arvioimana (n=114).

Ajan riittävyttä ruokailuun arvioitaessa kaikkien koulujen keskiarvoksi saatiin 8 (0=aikaa liian vähän, 10=aikaa runsaasti). Vastauksia kertyi yhteensä 113. Koulut I, J, K, M, N, O ja P antoivat arvosanaksi yli 8,5. Koulut A, B, C, D, E ja G antoivat arvosanaksi 7–7,9 ja koulut F, H ja L antoivat arvosanaksi 6–6,9.

Astianpalautuksen sujuvuutta arvioitiin kaikkien vastaajien kesken keskiarvolla 8,6 (0=ei ole sujuvaa, 10=erittäin sujuvaa). Vastauksia kertyi yhteensä 114. Alin keskiarvo 6,8 saatiin koulusta H. Suurin keskiarvo 10 saatiin koulusta K.

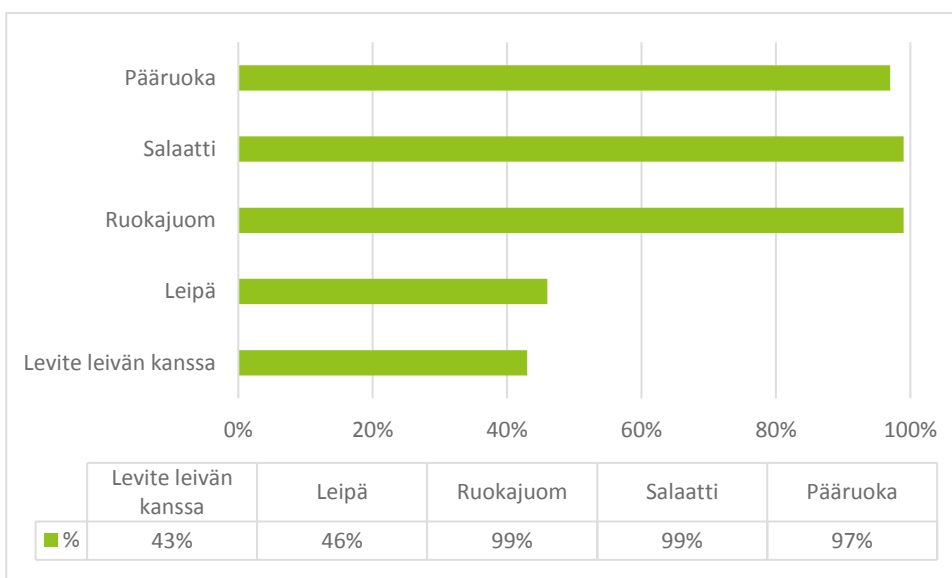
7.2.2 Ruokailu

Seuraavaksi vastaaja sai arvioida, osallistumistiheyttä koululounaalle viikon aikana (kuvio 10). Vastaajista suurin osa, yhteensä 96 (85 %) vastaajaa kertoi syövänsä koululounaan päivittäin. Vastaajista 9 (8 %) kertoi syövänsä koululounaan noin 3–4 kertaa viikossa. Vastaajista 8 (7 %) kertoi syövänsä 1–2 kertaa viikossa tai sitä harvemmin.



Kuvio 10 Kaikkien koulujen henkilökunnan osallistuminen koululounaalle (n=113).

Seuraavaksi vastaaja sai kertoa, mitä aterianosia hän tavallisesti valitsee päivittäin koululounaalla (kuvio 11). Vastaajista 111 (97 %) kertoi valitsevansa pääruoan. Salaatin ja ruokajuoman kertoi vastaajista valitsevansa 113 (99 %). Leivän päivittäin ottaa vastaajista 52 (46 %) ja levitteen leivän kanssa 49 (43 %).



Kuvio 11 Koulun henkilökunnan aterian osien valinta (n=114).

Tyytyväisyyttä ruoan lämpötilaan (n=114) arvioitiin keskiarvolla 8,2 (0=ruoka kylmää, 10=ruoka kuumaa). Koulusta D annettiin keskiarvoksi 5,2, joka oli alhaisin ja koulusta K annettiin keskiarvoksi 10.

Ruoan riittävyttä (n=114) arvioitiin keskiarvolla 8,7 (0=ruoka loppuu aina kesken, 10=ruokaa aina riittävästi). Kouluista B, C, E, I, J, K, M ja P annettiin keskiarvoksi 9–10. Koulut A, D, L, N ja O antoivat keskiarvon väliltä 8–8,9. Loput koulut F, G ja H antoivat keskiarvon 7–7,9 väliltä.

Seuraavana vastaajat arvioivat kouluruoan maistuvuutta keskiarvolla 6,1 ((0=ruoka ei ole maistuvaa, 10=ruoka on maistuvaa). Vastauksia kertyi yhteensä 109. Koulut E ja K antoivat arvosanan 8–9,5 väliltä. Koulut A, B, C, G ja N antoivat keskiarvoksi 7–7,9. J koulu antoi arvosanaksi 6,4. Koulut D, F, H, I, L, M, O ja P antoivat arvosanaksi 3,8–5,9. Lisäksi vastaajat saivat kertoa avoimessa kysymyksessä mielipiteensä, mitä parannettavaa kouluruoassa olisi. Vastauksia kertyi 83. Ruoan maku mainittiin vastauksissa 20 kertaa. Jotkut vastaajat kertoivat, että ruokaan saisi lisätä mausteita ja osa kertoi haluavansa lisää suolaa. Ruoan rakenne mainittiin vastauksissa 15 kertaa. Makaronilaatikon rakenne mainittiin useissa vastauksissa, että se on useimmiten liian löysää sekä joistain muista ruoista oli kommentti, että ne ovat liian vetisiä. Rakenteen lisäksi kuudessa vastauksessa oli mainittu ruoan väri, joista useassa vastauksessa kerrottiin sen olevan väritöntä.

Salaattipöytään liittyviä kommentteja tuli yhteensä 14, joista yhdeksässä toivottiin enemmän vaihtelua tarjontaan. Viidessä vastauksessa toivottiin, että salaatit olisivat tarjolla komponentteina. Kahdeksassa vastauksessa mainittiin ruokien alhainen proteiinipitoisuus, joista kahdessa vastauksessa vastaaja oli kasvisruokailija. Alle viisi kertaa vastauksissa mainittiin prosessoitu ruoka, ruoan korkeat hiilihydraattipitoisuudet, liikaa eineksiä, puuroa liian usein sekä vaihtelua leipiin. Parissa vastauksessa oli koululaisten näkökulmaa ajatellen toivottu enemmän heidän lempiruokiaan, kuten nakkeja, nugetteja ja jauhelihakastiketta, sekä

keitto- ja laatikkoruokia. Parin koulun vastauksissa mainittiin, että ruokaa ei saa ottaa linjastosta itsenäisesti, vaan se on valvottua, jolloin joskus myös aikuisten ruoan annostelua saatetaan rajoittaa. Yhdessä vastauksessa toivottiin, että maustekastikkeita olisi aina saatavilla kuten ketsuppia, sinappia ja sweet chilikastiketta. Jotkut vastaajat toivoivat mausteita vapaaseen käyttöön, ja osa kertoi heidän koulullaan jo tällaisen käytännön olevan.

7.2.3 Viestintä ruokapalveluhenkilöstön kanssa

Viestinnän helppoutta ruokapalveluhenkilöstön kanssa arvioitiin keskiarvolla 8,7 (0=ei saa yhteyttä, 10=saa hyvin yhteyden). Vastauksia kertyi yhteensä 109. Koulusta H, annettiin keskiarvoksi 4,8, joka on alhaisin ja kouluista I ja K annettiin keskiarvoksi 10. Seuraavassa kysymyksessä vastaajat saivat sanallisesti kertoa, miten viestintää voisi parantaa. Vastauksia kertyi yhteensä 26. Yhdeksässä vastauksessa mainittiin, että viestintä ja asiakaspalvelu on tällaisenaan juuri hyvä ja ruokapalveluhenkilöstö sai kiitosta tekemästään työstä. Kolmessa vastauksessa mainittiin, että viestintää voisi parantaa ystävällisemmällä asiakaspalvelulla. Yksi vastaajista toivoi jotain helppoa palautteenantokanavaa. Toinen vastaajista toivoi, että yhteistyötä tehtäisiin enemmän. Kaksi vastaajista mainitsi palautteen vastaanottamisen ja toivoi, että annetuista palautteista ryhdyttäisiin toimenpiteisiin. Retkieväiden tilaamisen aikatauluun toivoi yksi vastaajista joustoa, sillä kaksi viikkoa on liian pitkä aika.

Seuraavassa kysymyksessä arvioitiin ruokapalveluiden palvelun tasoa poikkeuksellisissa tilanteissa, esimerkiksi luokkaretkipäivinä (n=114). Siihen vastaajat antoivat keskiarvoksi 8,4 (0=palvelu on huonoa, 10=palvelu on erittäin hyvää). Koulut B, C, D, E, G, I, K, M ja P antoivat arvosanaksi yli 9. Koulut A, F, J ja L antoivat keskiarvoksi 7–8,9. Koulut H, N ja O antoivat keskiarvoksi 5,8–6,9.

7.2.4 Tiedottaminen

Koulun henkilöstö sai arvioida tyytyväisyytään ruokapalveluiden tiedottamiseen ruokapalveluihin liittyvissä asioissa. Vastauksien välillä oli paljon eroja (taulukko 9). Kaikkien vastauksien keskiarvoksi saatiin 7,7.

Taulukko 9 Koulun henkilökunnan tyytyväisyys ruokapalveluhenkilöstön tiedottamiseen (0=tiedotus on puutteellista 10=tiedotus on erittäin riittävää).

| Koulut | n | Minimiarvo | Maksimiarvo | Keskiarvo |
|-----------------|------------|------------|-------------|-----------|
| A | 12 | 5 | 10 | 8,8 |
| B | 22 | 4 | 10 | 8 |
| C | 4 | 6 | 8 | 7,5 |
| D | 4 | 7 | 9 | 8,3 |
| E | 4 | 8 | 10 | 9 |
| F | 7 | 5 | 10 | 7,9 |
| G | 2 | 8 | 9 | 8,5 |
| H | 8 | 2 | 7 | 4 |
| I | 5 | 7 | 9 | 8 |
| J | 5 | 2 | 9 | 5,2 |
| K | 2 | 10 | 10 | 10 |
| L | 11 | 2 | 10 | 7 |
| M | 9 | 8 | 10 | 9,3 |
| N | 2 | 7 | 9 | 8 |
| O | 4 | 2 | 10 | 6 |
| P | 4 | 6 | 8 | 7,3 |
| Yhteensä | 105 | | | |

Kaikki 112 vastaajaa oli sitä mieltä, että ruokapalveluhenkilöstöön saa yhteyden aina tarvittaessa. Palautteen antamisen helppoutta arvioitiin keskiarvolla 8 (0=erittäin vaikeaa 10=erittäin helppoa). Koulut C, E, K ja M antoivat keskiarvoksi 9–10. Koulut A, B, D, I, J, L ja P antoivat keskiarvoksi 8–8,9. Koulut F, G, H, N ja O antoivat keskiarvoksi alle 7,5.

Vastaajista 6 (5 %) haluaisi enemmän tietoa keittiöön ja ruokaan liittyen. Vastauksia kertyi yhteensä 112. Vastaajalla oli mahdollisuus tarkentaa omin sanoin, mistä hän haluaisi lisää

tietoa. Esimerkiksi toivottiin tiedotteita lukuvuoden alussa tai jos on tulossa jotain tavanomaisesta poikkeavaa. Kolmessa vastauksessa toivottiin lisää tietoa terveellisestä ruokavaliosta. Yksi vastaajista toivoi käytännön järjestelyihin sellaista muutosta, että laktoositon ja maidoton olisi paremmin eritelty ja yksi vastaajista toivoi lisää tietoa ruoasta.

Vastaajat saivat arvioida toimivaa keinoa välittää keittiöltä tietoa ruokailuun ja ruokaan liittyen koulun henkilöstölle ja koululaisille. Vastauksia kertyi yhteensä 105. Vastaajista 55 (52 %) valitsi info-tv:n ja 45 (43 %) vastaajaa valitsi sähköpostin keinoksi välittää tietoa ruokapalveluilta koulun henkilöstölle ja oppilaille. Jokin muu, mikä kohta valittiin 27 (26 %) kertaa ja sanallisia vastauksia siihen annettiin esimerkiksi viestit Wilman kautta, Whats app viestit, jotka joillain on jo käytössä, tiedotteet aamunavauksen yhteydessä, kivat julisteet seinille, tiedotteet ruokalinjastoon sekä ruokalan ilmoitustaulu. Sosiaalisen median vastaajat valitsivat 26 (25 %) kertaa ja eniten ääniä sosiaalisen median alustoista sai Instagram. Myös koulun verkkosivut mainittiin vastauksissa. Kaksi vastaajaa oli tekstiviestien kannalla.

Lopuksi koulun henkilökunta sai lähettää terveisiä ruokapalveluhenkilöstölle. Vastauksia kertyi yhteensä 54. Kahdeksassa vastauksessa kiitettiin ruokapalveluhenkilökuntaa hyvästä työstä, asiakaspalvelusta ja asenteesta. Yksi vastaajista lisäksi kiitti, miten ongelmiin tartutaan heti ja pyritään ne ratkaisemaan yhdessä. Kasvisruokavaihtoehto sai kiitosta kolmessa vastauksessa. Kahdessa vastauksessa kiitettiin sujuvasta yhteistyöstä ja yksi vastaajista kertoi yhteistyön parantuneen valtavasti vuodesta 2021 lähtien. Joissain kommentteissa vastaajat toivoivat kiinnitettävän enemmän huomiota ruoan tasalaatuisuuteen, makuun ja rakenteeseen. Kaksi vastaajista toivoi ruoan olevan enemmän kotiruoan tapaista ja kolmas haluaisi erikoiset ruoat ruokalistalta pois. Ruokien alhainen proteiinipitoisuus mainittiin kolme kertaa ja erityisesti puuropäiville toivottiin kunnollista proteiinin lähdeä. Yhdessä vastauksessa toivottiin lisää ruokapalveluhenkilöstöä töihin. Yksi vastaajista toivoi, että ruoka-asioista päättävät tulisivat esimerkiksi viikoksi syömään koululounasta ja kertoisi ruoasta oman mielipiteensä. Yksi vastaajista ehdotti, että edellisen päivän ruoat voisivat olla tarjolla seuraavan päivän ruoan rinnalla tai hävikkiruokaa tulisi myydä, että saataisiin pienennettyä

hävikkiä. Yksi vastaajista toivoi, että keittiöltä tiedotettaisiin enemmän suoraan koteihin ja parannettaisiin yhteistyötä koteihin.

7.3 Koulun ruokapalveluhenkilöstön näkökulma

Kysely lähetettiin samojen koulujen ruokapalveluhenkilöstölle, joihin lähetettiin kyselyt koululaisille eli yhteensä 16 kouluun. Vastauksia kertyi 15 eri koulusta. Vastaajista 87 % on naisia, 10 % miehiä ja 3 % ei halunnut kertoa sukupuoltaan. Useista kouluista kertyi vain yhden vastaajan vastaukset.

7.3.1 Lounas

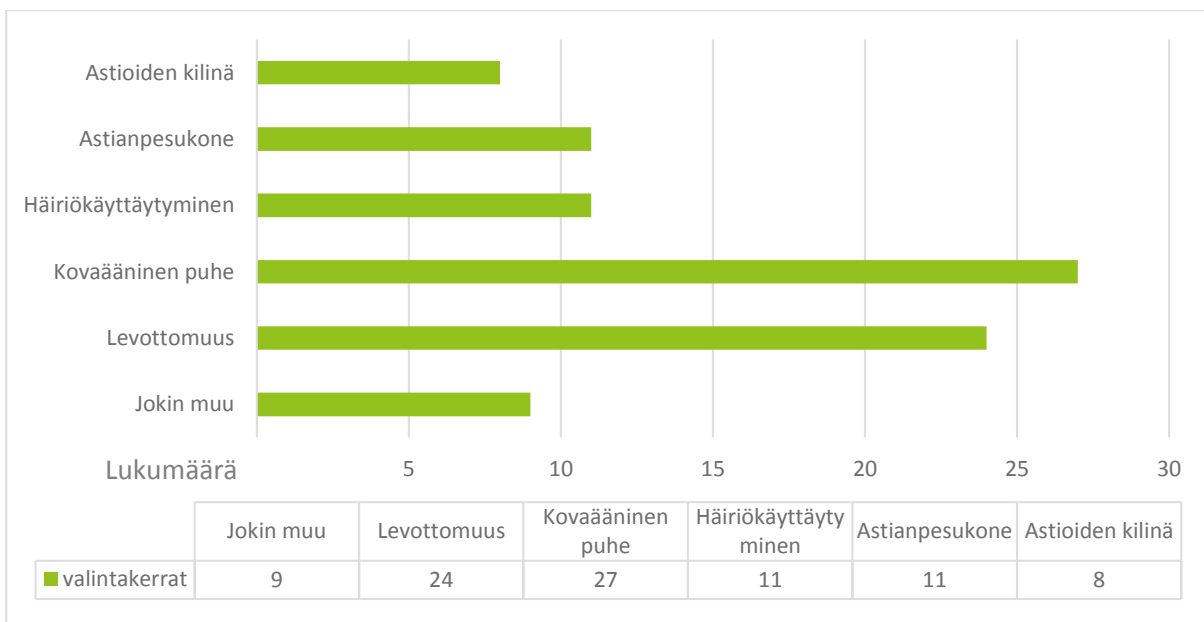
Lounasajan sujuvuudelle (n=30) vastaajat antoivat keskiarvon 7,9 (0=ei sujuvaa 10=erittäin sujuvaa). Pienin annettu arvo oli 4 ja suurin 10. Ajan riittävyttä arvioitaessa (n=29) lounaan aikana suoritettavien työtehtävien esimerkiksi linjaston siisteyden ja linjaston täydentämisen totuttamiselle vastauksien keskiarvoksi saatiin 8,1 (0=ei riittävästi, 10= aikaa riittävästi). Koulut E, F, G ja J antoivat keskiarvoksi 10. Koulut C, D, I ja K antoivat keskiarvoksi 8–9,9. Koulut L, M ja O antoivat keskiarvoksi 7–7,9. Loput koulut A, B, H ja N antoivat keskiarvoksi alle 6,9.

Linjasto on järjestetty helpottamaan ruoan ottamisen sujuvuutta (n=28) arvioitiin keskiarvolla 8,7 (0=ei ole järjestetty 10=on järjestetty). Koulut A, B, C, E, F, G, I, J, K, L, M, N ja O antoivat arvosanaksi yli 8 ja koulut D ja H antoivat arvosanaksi alle seitsemän.

Seuraavassa kysymyksessä arvioitiin ruokailijoiden käyttäytymistä ruokailussa. Vastauksia kertyi yhteensä 29. Pienin annettu arvo oli 2 ja suurin 10 (0= huonot käytöstavat, 10=erittäin hyvät käytöstavat). Kaikkien vastaajien keskiarvoksi saatiin 7.

Ruokasalin rauhallisuutta arvioitaessa vastaajat antoivat keskiarvoksi 6 (0=erittäin levoton, 10=erittäin rauhallinen). Vastauksia kertyi yhteensä 30. Koulut C, D ja G antoivat keskiarvoksi

8. Koulut F, K ja N antoivat keskiarvoksi 7. Koulut E ja M antoivat arvosanaksi 6. Loput koulut A, B, H, I, J, L ja O antoivat keskiarvoksi alle 5,9. Seuraavaksi vastaajat saivat arvioida, mikä mahdollista häiriötä ruokailussa aiheuttaa (kuvio 12). Eniten valintakertoja keräsi kovaääninen puhe, 27 (90 %) kertaa. Seuraavaksi eniten vastaajat valitsivat levottomuuden, joka valittiin 24 (80 %) kertaa. Astianpesukoneesta aiheutuva häiriö valittiin 11 (37 %). Häiriökäyttäytyminen valittiin myös 11 (37 %) kertaa. Astioiden kilinä valittiin 8 (27 %) kertaa. Jokin muu, mikä kohta valittiin 9 (30 %) kertaa. Sanallisia vastauksia siihen annettiin esimerkiksi sotkeminen, päähineiden käyttö, valvonnan puute tai sen toimimattomuus, kovaääniset tuolit, muista tiloista tulevat äänet sekä suuri ruokailijoiden ikähaarukka, koululaisten lisäksi saalissa ruokailee myös päiväkodin lapset.



Kuvio 12 Ruokapalveluhenkilöstön arviot häiriötekijöistä koululounaan aikana (mainintojen lukumäärä 90, n=30).

Seuraavaksi vastaajat saivat arvioida ajan riittävyyttä. Ensin arvioitiin riittääkö työaika tarvittavien työtehtävien suorittamiseen ja toisena arvioitiin ajan riittävyyttä taukojen pitämiseen (taulukko 10). Molempien vastauksien keskiarvot olivat lähellä kahdeksaa.

Taulukko 10 Ruokapalveluhenkilöstön arviot ajan riittävydestä työpäivän aikana (0=aikaa liian vähän, 10=aikaa runsaasti).

| Ajan riittävyys | n | Minimiarvo | Maksimiarvo | Keskiarvo |
|---------------------------|----|------------|-------------|-----------|
| Tarvittaviin työtehtäviin | 30 | 3 | 10 | 7,6 |
| Taukojen pitämiseen | 30 | 5 | 10 | 8,1 |

Vastaajat saivat lisäksi arvioida tyytyväisyyttä työtehtävien määrään työpäivien aikana (n=30). Kaikkien vastauksien keskiarvoksi saatiin 7,6 (0=tyytymätön 10=erittäin tyytyväinen). Pienin annettu arvo oli 5 ja suurin 10.

7.3.2 Yhteistyö keittiö Alvariinan kanssa

Yleisesti yhteistyön sujuvuutta arvioitaessa keittiö Alvariinan kanssa (n=30), vastauksien keskiarvoksi saatiin 8,2 (0=ei ole sujuvaa, 10=erittäin sujuvaa). Pienin annettu arvo oli kaksi ja suurin 10. Viestinnän toimivuutta Alvariinan yhteyshenkilöiden kanssa (n=30) arvioitaessa keskiarvoksi saatiin 8,4 (0=ei ole toimivaa, 10=erittäin toimivaa). Pienin arvo oli kaksi ja suurin 10. Lisäksi arvioitiin, miten ongelmatilanteissa Alvariinasta joustetaan ja autetaan löytämään ratkaisu ongelmiin (n=30). Tähän vastaajat antoivat keskiarvoksi 8,5 (0=ei jousteta 10=joustetaan hyvin). Samalla tavalla kuin kahdessa aikaisemmassa kysymyksessä, pienin arvo oli kaksi ja korkein 10.

Aromilla tehtävien tilauksien helppoutta arvioitaessa (n=30) vastaajat antoivat keskiarvoksi 8,5 (0=ei ole helppoa, 10=erittäin helppoa). Lisäksi arvioitiin tyytyväisyyttä siihen, miten hyvin kuormat vastaavat tilattuja ruokamääriä (n=30) keskiarvolla 8,7 (0=ei vastaa, 10=vastaa täysin). Pakkauskokojen toimivuudelle (n=30) vastaajat antoivat keskiarvoksi 8,4 (0=ei toimivia 10=erittäin toimivia). Toimitetun ruoan tasalaatuisuudesta (n=30) vastaajat antoivat keskiarvoksi 8,4 (0=ei tasalaatuista, 10=tasalaatuista).

Seuraavaksi kysyttiin avoimessa kysymyksessä, mitä parannettavaa yhteistyössä olisi. Kysymykseen saatiin 16 vastausta ja joissain vastauksissa mainittiin useita asioita.

Asiakaspalvelu, ystävällisyys ja palveluasenne mainittiin eniten vastauksissa. Yksi vastaajista kertoi, että toisinaan yhteydenottoon on korkea kynnys. Kahdessa vastauksessa mainittiin toistensa työn ymmärtäminen ja toivottiin vierailuja Alvariinaan ja Alvariinasta palvelukeittiöihin. Kaksi vastaajaa toivoi ruoan olevan tasalaatuisempaa. Yhdessä vastauksessa kerrottiin dieettiannosten olevan liian suuria koululaisille ja yhdessä vastauksessa toivottiin sisällysluetteloita dieettien päälle. Yksi vastaajista toivoi selkeämpiä ohjeistuksia. Lisäksi toivottiin, ettei ruokalistalla olisi peräkkäisinä päivinä keittoja.

7.3.3 Yhteistyö koulun muun henkilöstön kanssa

Vastaajat arvioivat yhteistyön sujuvuutta arvojen 4 ja 10 väliltä (0=ei ole sujuvaa, 10=erittäin sujuvaa). Kaikkien vastauksien keskiarvoksi saatiin 8,1.

Seuraavaksi vastaajat arvioivat tietämystään, kuka on yhteyshenkilö ja millä osa-alueella (n=30). Pienimmäksi arvosanaksi annettiin kolme ja suurimmaksi 10. Kaikkien vastauksien keskiarvoksi saatiin 8,3. Yhteydenottoihin vastaamisen ajantasaisuutta vastaajat arvioivat arvojen 6–10 väliltä. Keskiarvoksi saatiin 8,5, eikä koulukohtaisten vastauksien välillä ollut suuria eroja.

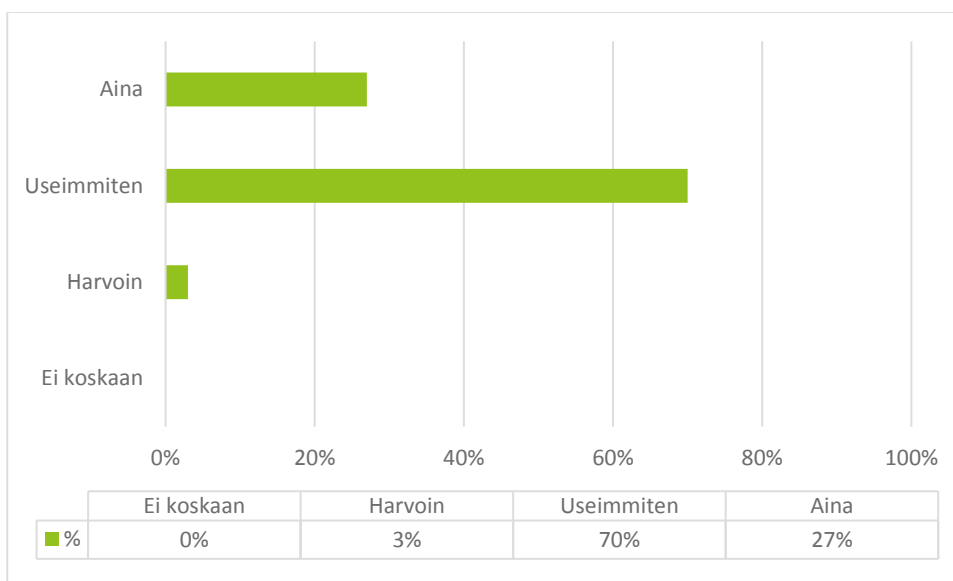
Taulukko 11 Ruokapalveluhenkilöstön tyytyväisyys tiedotukseen yksikön sisällä (0=ei ole sujuvaa, 10=erittäin sujuvaa).

| Tiedotus | n | Minimiarvo | Maksimiarvo | Keskiarvo |
|----------------------------------|----|------------|-------------|-----------|
| Ruokapalvelut tiedottavat koulua | 30 | 6 | 10 | 8,7 |
| Koulu tiedottaa ruokapalveluita | 30 | 2 | 10 | 7,5 |

Vastaajat saivat arvioida tiedottamisen ja viestimisen sujuvuutta (taulukko 11). Ensiksi vastaajat saivat kertoa, miten hyvin ruokapalvelut tiedottavat koulua yhteisistä asioista ja keskiarvoksi saatiin 8,7. Sen jälkeen arvioitiin, miten hyvin koulu tiedottaa ruokapalveluhenkilöstöä yksikköä koskevista asioista ja keskiarvoksi saatiin 7,5.

Yhteydenpidon toimivuutta huoltajiin, esimerkiksi erityisruokavalioiden kohdalla arvioitiin suurella hajonnalla. Vastauksia kertyi yhteensä 29. Pienin annettu arvo oli 1 ja suurin 10 (0=ei ole sujuvaa, 10=erittäin sujuvaa). Kaikkien vastauksien keskiarvoksi saatiin 6,9. Seuraavaksi vastaajat arvioivat koululaisten ja koulun henkilökunnan palautteen antamisen aktiivisuutta (n=29). Pienin annettu arvosana oli 5 ja korkein 10, keskiarvoksi saatiin 8 (0=ei ole aktiivista 10=erittäin aktiivista).

Koululaisten ja koulun henkilökunnan kiittämistiheyttä arvioitaessa vastaajista 8 (27 %) kertoi, että kiitos sanotaan aina, 21 (70 %) vastaajaa kertoi, että useimmiten, yksi (3 %) vastaajista vastasi harvoin ja kukaan vastaajista ei vastannut vaihtoehtoa ei koskaan (kuvio 13).



Kuvio13 Ruokapalveluhenkilöstön arvio koululaisten ja koulun henkilökunnan ruoasta kiittämistiheydestä (n=30).

Yhteistyön sujuvuutta oman palvelupäällikön kanssa (n=30) arvioitiin keskiarvolla 9,2 (0=ei ole sujuvaa, 10=erittäin sujuvaa). Annettu minimiarvo oli neljä ja maksimiarvo 10. Tyytyväisyyttä omaan työhön (n=30) puolestaan arvioitiin keskiarvolla 8,5 (0=tyytymätön 10=erittäin tyytyväinen). Pienin annettu arvosana oli 5 ja suurin 10. Työpaikalla vallitsevaa työilmapiiriä (n=30) arvioitiin arvosanojen 5–10 välillä ja keskiarvoksi saatiin 8,9 (0=ei hyvä, 10=erittäin hyvä).

Vastaajista 8 (29 %) olisi halukkaita kehittämään omaa ammattitaitoa ja vastaajista 20 (71 %) on tyytyväinen nykyiseen ammattiosaamiseensa. Vastaajat saivat omin sanoin kertoa, miten haluaisi omaa ammattitaitoaan kehittää. Kaksi vastaajista vastasi monipalveluosaajakoulutuksen. Toiset kaksi vastaajaa toivovat päivitystä omaan alaan liittyen sekä koulutuksia liitännäisalaan liittyen esimerkiksi opetushenkilöstöön kuuluvista muutoksista ja kehityksestä.

Vastaajista 13 olisi halukas etenemään urallaan ja 16 vastaajaa kertoi olevansa tyytyväinen nykyisiin työtehtäviin (n=29). Seuraavassa kysymyksessä vastaajat saivat arvioida, onko uralla etenemiseen riittävästi mahdollisuuksia (n=28). Keskiarvoksi saatiin 6,1 (0=eikä ole mahdollisuuksia 10=erittäin hyvät mahdollisuudet).

Seuraavaksi vastaajat saivat kertoa, miten he kehittäisivät työtä tulevaisuudessa. Vastauksia kertyi yhteensä 12. Suurimmassa osassa vastauksista mainittiin keittiön laitekannan uudistaminen nykyiseen toimintaan sopivaksi. Yhdessä vastauksessa ehdotettiin, että jokaisen pitäisi pyrkiä kehittämään omia työskentelytapojaan. Yksi vastaajista mainitsee eläkejärjestelmän päivittämisen ja miten sen saisi toimivaksi alalla. Yhdessä vastauksessa mainitaan yhteistyö ja ideointi sekä ajan hengen seuraaminen.

Lopuksi vastaajat saivat lähettää terveisiä kyselyn aihepiireihin liittyen. Terveisiä lähetti kuusi vastaajista. Yksi heistä toivoi, että olisi enemmän vastaavanlaisia kartoitettavia kyselyitä, joita voisi käyttää hyödyksi työn kehittämisessä. Toinen vastaajista mainitsee työn fyysisen kuormittavuuden ja toivoo siihen saatavan ratkaisuja. Muutama vastaus liittyi käytännön työn järjestelyihin kuten sijaispulaan ja työvaatteiden koon vaihtamiseen.

8 YHTEENVETO SAADUISTA TULOKSISTA

Taulukosta 12 löytyy kootusti koululaisten ja koulun henkilökunnan arvioinnit tyytyväisyyttä kuvaavista keskiarvoista. Keskiarvojen ja sanallisten vastausten perusteella koululaiset arvioivat useissa kouluissa ruokasalin olevan liian pieni. Istumapaikkaa täytyy jonkin verran etsiä eikä tilaa liikkumiseen ole riittävästi. Vastaavanlaisia arviointeja tuli myös koulun henkilökunnalta. Eniten häiriötä koululounaalla aiheuttaa kovaääninen puhe, levottomuus, astioiden kilinä sekä häiriökäyttäytyminen.

Läheskään kaikki koululaiset eivät osallistu koululounaalle päivittäin. Koululaisista 54 % ja koulun henkilökunnasta 85 % vastaajista kertoi osallistuneensa koululounaalle yleensä joka arkipäivä. Koululaiset kertoivat syyksi lounaan väliin jättämiselle esimerkiksi ruoan maun tai ettei ole nälkä lounasaikaan.

Ruoan makuun esitettiin sekä tyytyväisyyttä että tyytymättömyyttä. Koululaiset arvioivat ruoan makua keskiarvolla 4,3 ja koulujen henkilökunta 6,1 (0=ruoka ei ole maistuvaa, 10=ruoka on maistuvaa). Sanallisissa vastauksissa vastaajat ehdottivat parannusehdotuksiksi esimerkiksi kasviksien ja kasvisruoan vähentämistä, laadukkaampaa ja kotiruoan tapaista ruokaa, lisää mausteita, salaattipöytään ja leipiin vaihtelua sekä enemmän toiveruokia.

Koululaisista 7 % kertoi, että ruokapalveluhenkilöstö tervehtii häntä aina kohdatessaan. Loput vastaajat kertoivat, että heitä tervehditään useimmiten, harvoin tai ei koskaan. Puolestaan 12 % koululaisista kertoi itse tervehtivänsä ruokapalveluhenkilöstöä aina ja loput vastaajat vaihdellen useimmiten ja ei koskaan välillä. Ruokapalveluhenkilöstö arvioi, että koululaisista ja koulun henkilökunnasta 27 % kiittää aina, 70 % useimmiten ja loput harvoin.

Koululaiset arvioivat tietoisuuttaan koululounaan terveysvaikutuksista keskiarvolla 6,7 (0=ei ole tietoinen, 10= on tietoinen). Vastaajista 38 % vastasi sen vaikuttavan koululounaalle osallistumiseen. Vastaajista 7 % haluaisi lisää tietoa ruoan terveysvaikutuksista.

Taulukko 12 Yhteenveto koululaisten ja koulun henkilökunnan saaduista tuloksista (0=täysin eri mieltä, 10=täysin samaa mieltä).

| Aihe | Koululaisten keskiarvot | n | Koulun henkilökunnan keskiarvot | n |
|--|--------------------------------|----------|--|----------|
| Ruokasali | | | | |
| Viihtyvyys | 5,6 | 142 | 6,8 | 105 |
| Tilavuus | 6,2 | 150 | 6,7 | 110 |
| Rauhallisuus | 5,4 | 144 | 5,9 | 110 |
| Istumapaikan löytäminen | 6,4 | 150 | 8,1 | 114 |
| Ruoan ottamisen sujuvuus | 7,2 | 153 | 6,7 | 113 |
| Ruokailu | | | | |
| Ruoan riittävyys | 6,4 | 152 | 8,7 | 114 |
| Ruoan lämpötila | 6,9 | 150 | 8,2 | 114 |
| Ruoan maistuvuus | 4,3 | 141 | 6,1 | 109 |
| Linjaston siisteys | 5,5 | 148 | 8 | 114 |
| Astianpalautus | 7,3 | 149 | 8,6 | 114 |
| Kohtaamiset | | | | |
| Avun pyytämisen helppous | 5,9 | 144 | - | - |
| Tiedottaminen, ohjeistus ja viestintä | | | | |
| Tietoisuus koululounaan terveysvaikutuksista | 6,7 | 149 | - | - |
| Palautteen antamisen helppous | 5,6 | 139 | 8 | 104 |
| Viestinnän helppous | | | | |
| Ruokapalveluhenkilöstön joustavuus | - | - | 8,4 | 114 |
| Tyytyväisyys tiedottamiseen | - | - | 7,7 | 105 |

Koululaiset arvioivat tyytyväisyyttä ohjeistuksien riittävyydestä keskiarvolla 6,5 (0=ei riittävää, 10=riittävää). Lähes kaikissa ruokasaleissa on esillä ruokakolmio, ruokaympyrä, lautasmalli ja juomasuositus. Koulun henkilökunta ehdotti tiedottamisen parantamiseen esimerkiksi

tiedotteita lukuvuoden alussa tai poikkeustapauksissa. Lisää tietoa terveellisestä ruokavaliosta, keittiön toiminnasta sekä itse ruoasta. Suurin osa koululaisista kertoi Wilman tai muun vastaavan järjestelmän olevan hyvä keino välittää viestiä keittiöltä koululaisille. Lisäksi Info-tv, viestit ja sosiaalinen media, joista Instagram ja Tiktok olisivat myös hyviä välineitä viestimiseen. Ruokapalveluhenkilöstö arvioi omaa tiedottamistaan ruokapalveluihin liittyvistä asioista asiakkailleen keskiarvolla 8,7 (0=ei riittävää, 10=riittävää) ja koulun tiedotusta ruokapalveluhenkilöstölle yksikköä koskevista asioista keskiarvolla 7,5 (0=ei riittävää, 10=riittävää). Taulukossa 13 on esitetty kootusti ruokapalveluhenkilöstön arvioinnit tyytyväisyyttä kuvaavista keskiarvoista.

Taulukko 13 Yhteenveto ruokapalveluhenkilöstön vastauksista (0=täysin eri mieltä, 10=täysin samaa mieltä).

| Aihe | Ruokapalveluhenkilöstön keskiarvot | n |
|--|------------------------------------|----|
| Ruokasali ja ruokailu | | |
| Lounasajan sujuvuus | 7,9 | 30 |
| Ajan riittävyys siisteyden ylläpitoon lounasaikana | 8 | 29 |
| Linjaston järjestys | 8,7 | 28 |
| Ruokasalin rauhallisuus | 5,9 | 30 |
| Tyytyväisyys työhön | | |
| Ajan riittävyys tarvittaviin työtehtäviin | 7,6 | 30 |
| Ajan riittävyys taukojen pitoon | 8,1 | 30 |
| Viestiminen ja yhteistyön sujuvuus | | |
| Alvariinan kanssa | 8,2 | 30 |
| Koulun henkilökunnan kanssa | 8,4 | 29 |
| Yhteistyön sujuvuus oman esihenkilön kanssa | 9,2 | 30 |
| Huoltajien kanssa | 6,9 | 29 |
| Tiedottaminen | | |
| Keittiölle annetaan aktiivisesti palautetta | 8 | 28 |

9 KEHITTÄMISSUUNNITELMA JA SEN ARVIOINTI

Kehittämissuunnitelman luomisprosessi (kuvio 14) aloitettiin selvittämällä palvelun laadun nykytila kyselyiden avulla. Nykytilan arvioinnista saatiin mahdollisimman kattava käyttämällä kolmen vastaajaryhmän vastauksia. Koululaiset ja koulun henkilökunta arvioi tilannetta asiakkaan näkökulmasta ja ruokapalveluhenkilöstö työntekijän näkökulmasta.

Kyselyistä nousi esille esimerkiksi ruokailutilojen ahtaus, ruokailun erilaiset häiriötekijät, ruoan maku ja rakenne, tarve tiedottaa enemmän ja lisätä viestintää eri sidosryhmien kanssa. Kyselyiden tuloksien esiin nousseista pääkohdista tehtiin videokooste, jossa ne esiteltiin. Videon yhteyteen tehtiin neljäs kysely, jossa kysyttiin kehittämisideoita, miten esiin nousseita asioita voitaisiin kehittää.

Kolmen kyselyn tuloksien analysointi.



Kuvio 14 Kehittämissuunnitelman prosessin eteneminen.

Video ja neljäs kysely jaettiin vastaajille viikkotiedotteessa. Vastaajia ei rajattu pelkästään koulujen keittiöllä työskenteleviin, sillä kaikki ruokapalveluiden työntekijät ovat ammattilaisia ja monilla työntekijöillä on monenlaista työkokemusta. Hyviä ideoita voi tulla myös henkilöiltä, jotka eivät työskentele päivittäin kouluruokailun parissa. Ruokapalveluhenkilöstön antamia vastauksia hyödynnettiin kehittämissuunnitelman kehittämisideoissa. Kehittämissuunnitelma on liitteessä 1. Kehittämissuunnitelma jakautui viiteen eri osa-alueeseen, ruokasali, ruokailu, kohtaamiset, ohjeistus ja tiedottaminen sekä viestintä ja jokainen osa-alue käytiin aiheittain läpi. Kyselyiden pohjalta ja aiempiin tutkimustuloksiin perustuen annettiin selvitys nykytilasta. Kehittämisehdotukset perustuvat kirjallisuuteen sekä ruokapalveluhenkilöstön kehittämisideoihin, joita ehdotettiin neljännessä kyselyssä.

Kehittämissuunnitelman avulla pyritään kehittämään kyselyssä esiin nousseita kehittämiskohteita. Jokaisesta osa-alueesta selvitettiin ensin nykytila ja sen jälkeen annettiin kehittämisideat. Tärkeimpiä kehittämiskohteita olivat:

- Ruokasali: Osallistaa koululaisia ruokasalin sisustamiseen ja saada aikaan sitouttava vaikutus koululounaalle osallistumiseen.
- Ruokailu: Muokata ruokalistaa, missä huomioidaan yhä enemmän koululaisten toiveet.
- Kohtaamiset: Yhdenmukaistaa yksiköiden välisiä eroja asiakaspalvelussa ja selkeyttää toimintamallia asiakkaan kohtaamisesta.
- Ohjeistus ja tiedottaminen: Lisätä tiedottamista, joka tukee ravitsemuskasvatusta.
- Viestintä: Kehittää viestintää eri sidosryhmien välillä ja ottaa käyttöön siihen sopiva viestimisväline.

Kyselyiden tulokset ja kehittämis ehdotukset käytiin toimeksiantajan kanssa läpi. Ruoka- ja siivouspalvelupäällikön mukaan kehittämissuunnitelma tullaan esittelemään seuraavassa henkilöstöpalaverissa. Lisäksi kehittämissuunnitelma otetaan yhdeksi aiheeksi

aluepalaverissa, jossa palvelupäälliköt käyvät aihetta läpi omien keittiöidensä ravitsemistyönjohtajien ja palveluvastaavien kanssa.

Ruokapalveluiden lisäksi tulokset ja kehittämissuunnitelma tullaan esittelemään myös sivistyksen ja hyvinvoinnin toimialalle, jotka tuottavat opetuspalvelut. Kyselyistä nousi esille, etteivät kaikki kehittämiskohteet ole ainoastaan ruokapalveluiden toteutettavissa. Osa kehittämiskohteista suuntautui esimerkiksi ruokailun käytännön järjestelyihin, ruokasalin tilan puutteeseen tai sisustukseen, joihin liittyvistä asioista sivistystoimi päättää. Osa kehittämiskohteista vaatii yhteistyötä koululaisilta, koulujen henkilökunnalta sekä ruokapalveluhenkilöstöltä. On tärkeää, että kehittämisideoita lähdetään toteuttamaan yhteistyössä kaikkien eri osapuolten kanssa.

Ensimmäisenä kehittämiskohteena lähdetään kehittämään asiakkaan kohtaamista. Kyselyn tuloksissa nousi esille, ettei ruokapalveluhenkilöstö tervehti läheskään aina koululaisia. Suunnitteilla olisi esimerkiksi henkilöstöpalaverin tai jonkin muun palaverin yhteyteen pieni luento asiakkaan kohtaamisesta, jonka voisi tulla pitämään ulkopuolinen luennoitsija. Tällä muistutettaisiin ruokapalveluhenkilöstöä siitä, miten tärkeää on onnistuneen kokonaisuuden kannalta hyvät käytöstavat ja esimerkillinen käytös.

Kyselylomakkeet tulevat käyttöön seurantakyselyn muodossa, kun kehittämisideoita on saatu jalkautettua käytäntöön. Seurantakyselyn avulla pystytään selvittämään, onko kehitystä positiiviseen suuntaan tapahtunut. Kehittämissuunnitelmasta tulee hyvä työkalu kehittämistyöhön pitkälle tulevaisuuteen ja sitä lähdetään toteuttamaan osa kerrallaan.

POHDINTA

Työssä hyödynnetty SERQUAL-menetelmä oli hyvin toimiva menetelmä palvelun laatuun liittyvien kontaktipisteiden tunnistamisessa ja kyselyn luomisessa. Yhdessä SERQUAL-menetelmän ja palvelumuotoilussa käytetyn palvelupolku-menetelmän avulla saatiin asiakaspalvelukokonaisuus jaettua arvioitaviin osiin ja kehittämiskohteisiin. Palvelupolku koostuu palvelutuokioista ja sen kontaktipisteistä, joiden avulla kuvataan asiakkaan läpikäymää palveluprosessia (Koivisto ym., 2019, s. 34). Erilaisia kontaktipisteitä ovat esimerkiksi ihmiset, toimitavat, ympäristö sekä esineet (Tuulaniemi, 2011, s. 80). Palvelumuotoilua käytetään asiakasrajapinnassa kehittämään asiakkaan ja palveluntarjoajan välistä vuorovaikusta asiakaskokemuksen eri vaiheissa (Koivisto ym., 2019, s. 56). Menetelmiä hyödyntäen saatiin luotua perusta, joka ohjasi koko työn läpi aina strategian hyödyntämisestä lähtien käytännön työhön suunniteltuihin kehittämideoihin.

Kyselyiden avulla saatiin kattava kuva siitä, mitä tällä hetkellä on kouluruokailun palvelun laatu. Tuloksissa koululaisten ja koulun henkilökunnan vastaukset usein tukivat toisiaan ja mielipiteet kouluittain olivat vastaavanlaisia vastaajaryhmästä riippumatta. Lisäksi ruokapalveluhenkilöstön vertailuun soveltuvat vastaukset tukivat koululaisten ja koulun henkilökunnan kyselyistä saatuja tuloksia. Tämä loi luotettavuutta saatuihin tuloksiin.

Kyselyistä ilmenee, että osa vastaajista oli hyvinkin tyytyväisiä palvelukokonaisuuteen, mutta myös kehittämiskohteita nousi esille. Jokaisella asiakkaalla on kouluruokailusta oma henkilökohtainen näkemys ja on tärkeää hyödyntää heidän esiin nostamia kehittämiskohteita. Asiakas on tärkeässä roolissa asiakaspalvelutilanteessa ja vuorovaikutuksessa, joihin hän vaikuttaa oman erityisyytensä mukaisesti (Tuuri ym., 2013, s. 25). Pitkäkoski (2015, s. 23) kertoo, että asiakkaan kokemaan ruokaelämykseen vaikuttavat monet eri ulkoiset sekä sisäiset tekijät.

Työn avulla saatiin selville, mitä toimenpiteitä ruokapalvelut voisivat toteuttaa asiakastyytyväisyyden lisäämiseksi. Osa kehittämiskohteista eivät ole pelkästään ruokapalveluiden toteutettavissa, vaan vaativat organisointia koulujen henkilökunnalta sekä sivistystoimelta esimerkiksi koulujen ruokasalien rakenteelliset muutokset. Kyselyissä nousi esiin esimerkiksi ruokasalien ahtaus. Siihen liittyen tuli kommentteja myös Berggalin (2021, s. 54) aikaisemmassa tutkimuksessa. Ruokasalien tilojen riittämättömyys vaikuttaa olevaan ongelma useissa kouluissa.

Riittävän kokoinen asetetut standardit täyttävä ruokasali, kauniisti sisutettuna olisi hyvä lähtökohta kouluruokailun kehittämiseksi. Onnistuneesti aikataulutettu ruokailu mahdollistaisi oikea-aikaisen ja rauhallisen ruokailun. Miellyttävä ja rauhallinen ruokailuhetki opettaa arvostamaan yhteistä ruokailuhetkeä sekä ruokaa (OPH, 2022). Koululaisille tulisi antaa enemmän mahdollisuuksia osallistua ruokasalin sisustamiseen sekä ruokailun kehittämiseen. Riittävä tiedottaminen ja ohjeistaminen koululaisille takaa onnistuneen ruokakasvatuksen. Yhteistyön lisääminen eri sidosryhmien välillä takaa käytännön asioiden toimivuuden. Tilojen ja käytännön järjestelyjen lisäksi kohtaamisten ja viestinnän kehittäminen vaatii toimenpiteitä niin ruokapalveluilta, koulun henkilökunnalta kuin koululaisiltakin. Eri tahojen yhteistyöllä ja yhteisen päämäärän tavoittelulla ollaan aina askel lähempänä onnistunutta kouluruokailukokonaisuutta.

Ruokapalveluhenkilöstön tyytyväisyys työhön näkyy suoraan asiakkaalle. Tyytyväinen henkilöstö tuottaa ruokapalvelut onnistuneesti ja arvokkaasti. Ruokapalveluhenkilöstön asenteet ja käytös vaikuttavat suoraan kouluruokailun arvostukseen (Lintukangas ym., 2007, s. 44). Positiivinen ympäristö syntyy, kun työskentely-ympäristö on yhteistyöhenkinen ja positiivinen.

Ruokapalveluhenkilöstö antoi positiivista palautetta tyytyväisyys- sekä kehittämiskyselyistä ja erityisesti pidettiin siitä, että ensimmäisten kyselyiden tulokset esitettiin Power-Point esityksenä videolla selostuksen kanssa. Vastaavanlaiset kyselyt ja tuloksien videokooste

voitaisiin jatkossa suorittaa vuosittain. Kyselyitä voisi hieman supistaa ja yhdenmukaistaa entisestään kaikkien kolmen vastaajaryhmän kyselylomakkeita. Tuloksia voitaisiin verrata vuosien välillä keskenään ja seurata, onko muutosta tapahtunut.

Kehittämissuunnitelma on hyvä keino jalkauttaa muutokset käytännön tasolle. Sen luomisessa on huomioitu lait, asetukset, suositukset, kestävä kehitys, kaupunkistrategia sekä kuunneltu asiakkaita ja asiakasrajapinnassa työskenteleviä. Kehittämisideat ovat käytännönläheisiä ja suunniteltu toteutettavaksi edullisesti ja helposti. Kehittämissuunnitelman kehittämis ehdotuksiin sai hyviä ideoita viimeisenä suoritetusta kyselystä, jossa ruokapalveluhenkilöstö sai ehdottaa omia ajatuksiaan kouluruokailun kehittämiseen.

Suomalaisen ainutlaatuisen kouluruokajärjestelmän imagoa tulisi kohottaa ja arvostaa enemmän. Suomessa perusopetuslaki (1998/628) määrää, että jokaiselle opetukseen osallistuvalla on tarjottava tarkoituksenmukaisesti järjestetty täysipainoinen ateria maksutta jokaisena työpäivänä. Puolestaan esimerkiksi Espanjassa kouluruokailun kustannuksista vastaa lähes kokonaan vanhemmat (Harper ym., 2008, s. 14).

Työn avulla saatiin kattava kuva siitä, mitä on palvelun laatu tällä hetkellä kouluruokailussa. Kehittämistyö ei ole yksinkertaista, mutta tärkeintä on muistaa, kenelle ruokapalveluita tuotetaan. Kouluruokailu tuotetaan asiakkaille, mutta kuka on asiakas? Julkisella sektorilla asiakasmääritelmä ei ole yksinkertainen, sillä ostaminen ei ole samanlaista kuin yritysmailmassa (Selin & Selin, 2013, s. 17). Tärkeintä on määritellä itse, ketkä ovat heidän asiakkaitansa. Kouluruokasuositus määrittelee, että kouluruoan tulisi olla ravitsemussuosituksien mukaista, täysipainoista ja maittavaa, joka houkuttelee syömään. (VRN, 2017, s. 34). Tämän tavoitteen saavuttamiseksi ruokapalvelut tulee tuottaa heidän asiakkailleen eli koululaisille, sillä ainoastaan syödyllä ruoalla tähän tavoitteeseen voidaan päästä.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. (2005). *Onnistu asiakaspalvelussa*. Talentum.
- Bell, C., & Zemke, R. (2006). *Huippupalvelun johtaminen*. Suomennos Tillman M. Rastor.
- Bergdal, J. (2021). *Kouluruokailukokemuksen kehittäminen*. [AMK-opinnäytetyö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021121726735>
- Doane, D. S. & Sloat R. D. (2003). *50 Activities for achieving excellent customer service. Part E Communication-Listening to your customers*.
- Elintarvikelaki 23/2006.
- Grönroos, C. (2015). *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. (M. Tillman; käänt; 5. painos) Talentum. (Alkuperäinen teos julkaistu 2007)
- Harper, C., Wood, L., & Mitchell, C. (2008). *The provision of school food in 18 countries*. SFT Education group. Haettu 16.9.2021. <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.654.9233&rep=rep1&type=pdf>
- Hänti, S. (2021). *Asiakkaista ansaintaan: Asiakaskeskeinen liiketoimintamalli*. Alma Talent.
- Kamensky, M. (2015). *Menestyksen timantti: Strategia johtaminen, osaaminen, vuorovaikutus*. Talentum.
- Kehusmaa, K. (2010). *Strategiatyö: organisaation voimanlähde*. Kauppakamari.
- Kellokoski, T., & Välimäki, K. (2017). *Lapsilähtöinen kouluruokailu*. [AMK-opinnäytetyö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu]. <http://www.theseus.fi/handle/10024/137433>
- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J., & Forsberg, S. (2019). *Palvelumuotoilun bisneskirja*. Alma talent.
- Koivisto, S., & Rantanen, R. (2019). *Näin motivoin yhteistyöhön: ryhmän johtamisen käsikirja*. Kauppakamari.
- Lindroos, J.-E. & Lohivesi, K. (2010). *Onnistu strategiassa*. Taletum Media cop.

- Lintukangas, S., Manninen, M., Mikkola-Montonen, A., Palojoki, P., Partanen, M., & Partanen, R. (2007). *Kouluruokailun käsikirja-laatuevältä koulutyöhön*. Opetushallitus.
- Lintukangas, S., & Palojoki, P. (2012). *Kouluruokailu kutsuu nauttimaan ja oppimaan*. Edutaru.
- Livsmedelsverket, Swedish food agency. (12.02.2020). *School lunches*. <https://www.livsmedelsverket.se/en/food-habits-health-and-environment/maltider-i-vard-skola-och-omsorg/skola>
- Malmelin, N. (2021). *Radikaali uudistuminen: miten johtaa murroksessa*. Kauppakamari.
- Opetushallitus (OPH). (2022). *Kouluruokailun merkityksestä*. <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/kouluruokailun-merkityksesta>
- Peruskouluasetus 718/1984.
- Perusopetusasetus 852/1998.
- Perusopetuslaki 628/1998.
- Pitkäkoski, T. (2015). *Elämysperusteisen ruokapalvelutapahtuman tuottamisen konseptointi: Teemallisuus, prosessimaisuus ja kokonaisvaikutelma markkinoinnin johtamisen haasteena*. [Väitöskirja, Vaasan yliopisto]. Osuva. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-627-2>:
- Reason, B., Lovlie, L., & Brand Flu, M. (2016). *Service design for business: a practical guide to optimizing the customer experience*. Hoboken.
- Seinäjoki.fi. (i.a.-a). *Ruoka- ja siivouspalvelut: Tietoa ruokapalveluista-toiminta*. Haettu 10.6.2022. <https://www.seinajoki.fi/kasvatus-ja-opetus/ruoka-ja-siivouspalvelut/tietoa-ruokapalvelusta/toiminta/>
- Seinäjoki.fi. (i.a.-b). *Hallinto- päätöksenteko: Strategiat ja ohjelmat*. Haettu 11.9.2022. <https://www.seinajoki.fi/hallinto/paatöksenteko/strategiat-ja-ohjelmat/>
- Selin, E., & Selin, J. (2013). *Kaikki on kiinni asiakkaasta: Avaimia asiakastyöskentelyn hallintaan*. 2. uudistettu painos. SelinSelin.

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (23.5.2019a). *Elintavat ja ravitsemus: Koulu- ja oppilaitosruokailu*. <https://thl.fi/fi/web/elintavat-ja-ravitsemus/ravitsemus/ruokapalvelut/koulu-ja-oppilaitosruokailu>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (1.11.2019b). *Hyvinvointi- ja terveyserot: Joukkoruokailu- joukkoruokailu edistää terveellistä ruokavaliota*. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/elintavat/ravitsemus/joukkoruokailu>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (1.10.2021a). *Kouluterveyskysely Seinäjoki 2021. Perusopetus 4. ja 5. lk. 2019 ja 2021*. https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/ktk/ktk4/summary_perustulokset2?alue1_0=601193&mittarit_0=200537&mittarit_1=200264&mittarit_2=199869&vuosi_0=v2019#
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (4.10.2021b). *Kouluterveyskysely Seinäjoki 2021. Perusopetus 8. ja 9. lk. Perustulokset, nuoret 2019 ja 2021*. https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/ktk/ktk1/summary_perustulokset2?alue_0=601193&mittarit_0=200537&mittarit_1=200264&mittarit_2=532952&vuosi_0=v2019&kouluaste_0=161293#
- Terveydensuojelulaki 763/1994.
- Tietoarkisto. (i.a). *Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja-tutkimusasetelma*. Tampereen yliopisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/tutkimus/asetelma/>
- Tilles-Tirkkonen, T., Jalkanen, H., Laitinen, A., Paronen, E., Huhtala, M., Jämsén, P., Raulio, S., Rautiainen, T., Rantakar, N. (2021). *Kattava koululounas ja välkyt välipalat- Koulupäivän aikainen ruokailu tänään ja huomenna*. (Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:31). Valtioneuvoston kanslia. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163084/VNTEAS_2021_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tuomi, L., & Sumkin, T. (2010). *Strategia arjessa: oivalluksia organisaation uudistajille*. Talentum.
- Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M., Valtanen, J., Martinsuo, M. (2015). *Palvelujen tuotteistamisen käsikirja: Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen*. (Aalto-yliopiston julkaisusarja, Tiede + teknologia 5/2015) Aalto-yliopisto. <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Talentum Media.

Tuuri, H., Loikkanen, A., Kylmä, S., Ojala, M., Rissanen, K., Stenman, L., Tolvanen, K., Saarinen, S., Jortikka, M., Kivinen, J., Ojala, R., Kalliomäki-Linnas, T., Loven, E., Lindell, M., Heikkilä, A. (2013). *Ei pahalla parempaa palveluiden laatua*. (Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B, raportteja 64). Tampereen Ammattikorkeakoulu. <https://julkaisut.tamk.fi/PDF-tiedostot-web/B/64-Ei-paha.pdf>.

Työturvallisuuslaki 738/2002.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta (VRN). (2014). *Terveyttä ruoasta: Suomalaiset ravitsemussuosituks* 2014. (5. p.). ISBN 978-952-453-801-5

Valtion ravitsemusneuvottelukunta (VRN). (2017). *Syödään ja opitaan yhdessä: Kouluruokasuositus*. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-791-6>

Valvio, T. (2010). *Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen*. Kauppakamari.

Varhaiskasvatuslaki 540/2018.

Vuorinen, T. (2013). *Strategiakirja: 20 työkalua*. Alma Talent.

LIITTEET

Liite 1. Kehittämissuunnitelma

Liite 2. Tyytyväisyyskysely koululaisille

Liite 3. Tyytyväisyyskysely koulun henkilöstölle

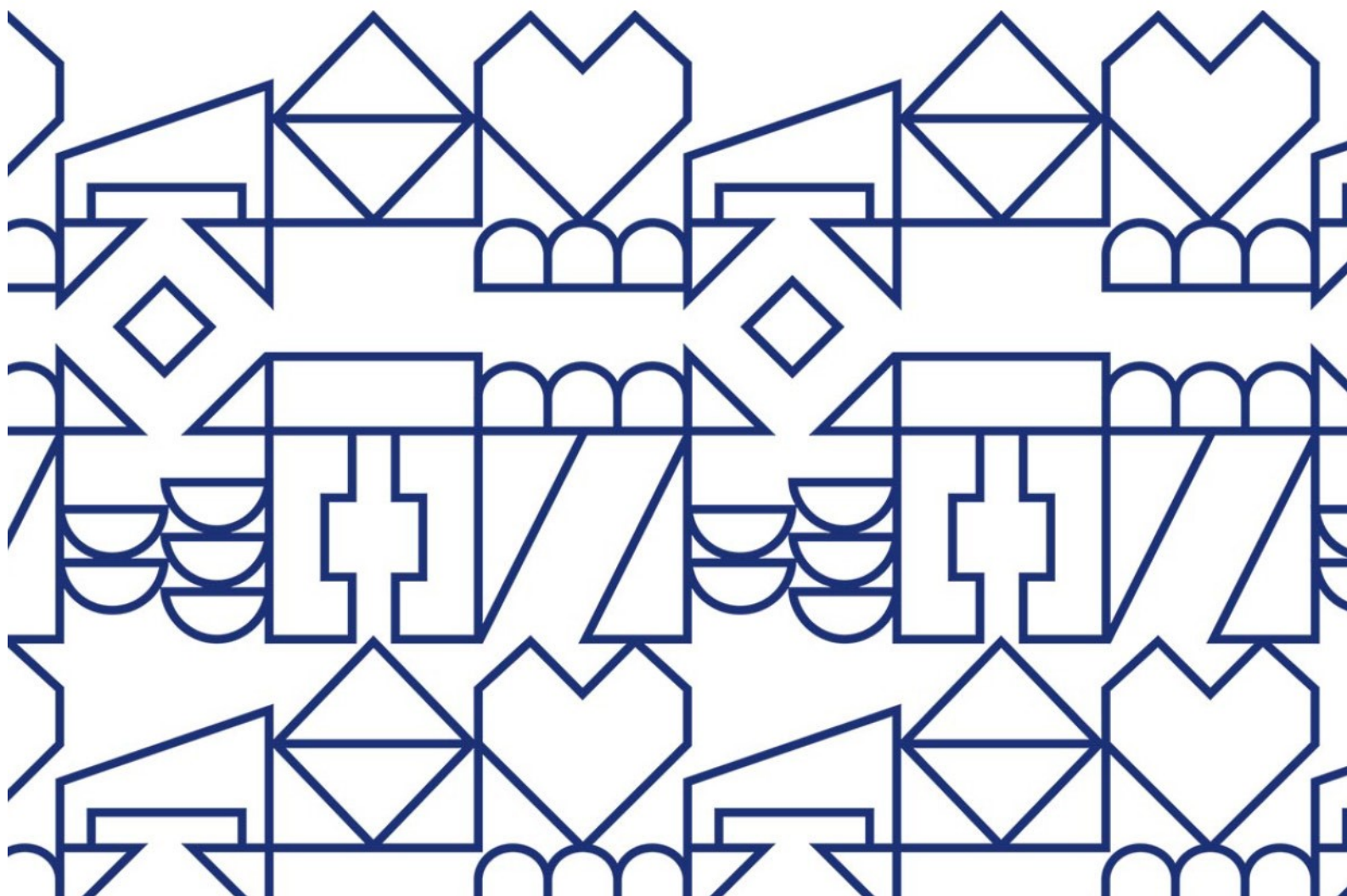
Liite 4. Tyytyväisyyskysely ruokapalveluhenkilöstölle

Liite 5. Kehittämiskysely ruokapalveluhenkilöstölle

Liite 1. Kehittämissuunnitelma

Kouluruokailun palvelun laadun kehittämissuunnitelma

Sanna Pentinmäki 01.03.2023



SISÄLLYSLUETTELO:

| | |
|--|---|
| 1. JOHDANTO JA TYÖN TAUSTAA | 1 |
| 2. KOULURUOKAILUN PALVELUN LAADUN KEHITTÄMISKOHTEET | 2 |
| 2.1 Ruokasali | 2 |
| 2.2 Ruokailu | 3 |
| 2.3 Kohtaamiset | 4 |
| 2.4 Ohjeistus ja tiedottaminen | 5 |
| 2.5 Viestiminen | 5 |
| 3. LÄHTEET | 7 |

1. JOHDANTO JA TYÖN TAUSTAA

Kehittämissuunnitelma perustuu Sanna Pentinmäen opinnäytetyöhön kouluruokailun palvelun laadun kehittäminen. Opinnäytetyössä tutkittiin koululaisten näkemystä palvelun laadusta kouluruokailussa sekä ruokapalveluhenkilöstön näkemystä niiden tuottamisesta eli sisäisen ja ulkoisen palvelun laatua. Niiden avulla selvitettiin nykytila, jonka pohjalta luotiin kehittämissuunnitelma.

Kouluruokailu on aihe, joka herättää paljon keskustelua. Ruokailu ja syöminen ovat hyvin henkilökohtainen kokemus ja ne herättävät paljon tunteita. Kouluruokailu vaatii kokoaikaista kehittämistyötä pysyäkseen mukana muuttuvassa maailmassa. Kouluruokailua ohjaavat monet lait ja asetukset ja niiden lisäksi kouluruokailun toteutuksessa tulee huomioida myös paljon muita tekijöitä mm. ravitsemussuositukset, ruokakasvatus sekä kestävä kehitys.

Kouluruokailun käytännön toteutus ja ruokapalveluhenkilöstön kohtaaminen ovat osa koululaisten kokemaa asiakaspalvelua. Palveluilla on kolme yleisluonteista peruspiirrettä (Grönroos, 2015, s. 81–82). Ne ovat prosesseja, jotka koostuvat erilaisista toiminnoista. Palvelutapahtumassa sitä joissain määrin tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Asiakas kuuluu osaksi palvelua.

Valvio (2010, s. 45) kertoo, että asiakaspalvelun laatua on pyritty erilaisin metodein aina seuraamaan. Metodit eivät kuitenkaan aina ole olleet tieteellisiä tai systemaattisia vaan paras tapa on ollut arvioida yksittäisten asiakkaiden kohtauksia esimerkiksi kyselyiden avulla. Asiakkaat kokevat palvelun laadun yleensä laajasti ja se on kaikkea sitä, mitä asiakkaat sen ajattelevat olevan.

Kehittämiskohteiden havainnoimisessa apuna on käytetty palvelumuotoilua ja palvelupolkua. Palvelupolku kuvaa koko palvelukokonaisuutta (Bell & Zemke, 2006, s. 65). Palvelupolku koostuu palvelutuokioista ja sen kontaktipisteistä

(Koivisto ym. 2019, s. 34). Ne kuvastavat asiakkaan läpikäymää prosessia palvelua käytettäessä. Asiakas on niiden kautta kontaktissa kaikilla aisteillaan palveluun. Erilaisia kontaktipisteitä ovat esimerkiksi ihmiset, toimitavat, ympäristö sekä esineet (Tuulaniemi, 2011, s. 80).

2. KOULURUOKAILUN PALVELUN LAADUN KEHITTÄMISKOHTEET

2.1 Ruokasali

Nykytila: Koululaisten arvioidessa ruokasalin viihtyvyyttä sataiin keskiarvoksi 5,5 (0=erittäin epäviihtyisä, 10=erittäin viihtyisä). Koululaiset arvioivat osallisuuttaan ruokasalin sisustamiseen, keskiarvolla 3,7 (0= ei ole saanut osallistua, 10= saanut osallistua paljon). Tilan riittävyttä arvioitaessa keskiarvoksi saatiin 6,2 (0= tilaa ei riittävästi, 10= tilaa riittävästi). Sanallisissa vastauksissa mainittiin osassa kouluista useasti tilan puutos. Bergdalin tutkimuksessa (2021, s. 54) oli esitettyä vastaavanlaisia tuloksia tilan puutteeseen liittyen. Osassa koululaisten vastauksissa ilmeni kiireen tunne ruokailla sekä erilaisia häiriötekijöitä ruokailutilanteessa. Eniten häiriötä aiheuttaa koululaisten kovaääninen puhe, levottomuus, häiriökäyttäytyminen sekä astioiden kilinä.

Kehittämisehdotukset: Ruokasaleja tulisi sisustaa enemmän. Koululaisia tulisi osallistaa ruokasalin sisustamiseen ja koristeluun. Jokainen luokka voisi vuorotellen tuoda esimerkiksi sesongin mukaisia kuvaamataidon töitä esille ruokasaliin. Oppilaita osallistamalla kouluruokailun ja ruokailuympäristön kehittämiseen, voidaan parantaa viihtyvyyttä sekä ruokaluun osallistumista (THL, 2019). Ruokasalin tilavuuden riittävyttä voisi parantaa pöytien uudelleen järjestelyllä ja huolellisella ruokailujen porrastamisella. Fyysisellä kouluruokaympäristöllä on vaikutusta koululaisten käytökseen (Lintukangas & Palojoki, 2012, s. 75). Opetuslaissa määritellään, että ruokasalissa tulee olla riittävästi tilaa, riittävä valaistus, akustiikka, ilmastointi sekä turvallinen ympäristö.

Koululaiset käyttäytyvät paremmin ja pitävät tilat siistissä kunnossa, mitä enemmän niihin on panostettu.

2.2 Ruokailu

Nykytila: Koululaisista 81 (54 %) kertoi syövänsä päivittäin koululounasta. THL:n (2021) kyselyn mukaan 4. ja 5. luokkalaisista 75,9 % (n=1187) kertoi syövänsä pääruokaa koululounaalla viitenä päivänä viikossa. Puolestaan 8. ja 9. luokkalaisista 66,1 % (n=1092) kertoi syövänsä päivittäin koululounasta. Ruoan riittävyttä koululaiset arvioivat keskiarvolla 6,9 (0=ruoka loppuu aina kesken, 10=ruokaa aina riittävästi). Suurin osa koululaisista ei syö lautasmallin mukaisesti. Suurelta osalta vastaajista puuttui ateriakokonaisuudesta salaatti ja leipä levitteellä. Kellokosken ja Välimäen (2017) tutkimuksessa saatiin vastaavia tuloksia, sillä suurin osa heidän vastaajista ei syönyt lautasmallin mukaisesti.

Kouluruoan maistuvuus sai keskiarvoksi koululaisten vastauksissa 4,3 (0= ruoka ei maistuvaa, 10=ruoka on maistuvaa). THL:n (2021) kouluterveyskyselyn mukaan Seinäjoen 8. ja 9. luokkalaisista 44 %, arvioi koululounaan olevan maultaan hyvää.

Kehittämisehdotukset: Koululaiset voisivat suunnitella unelmien ruokalistan. Esimerkiksi kotitaloustunnin tai muun tunnin tehtäväksi suunnitella viikoksi ruokalista, joka täyttää ruokalistasuunnittelulle asetetut tavoitteet. Koululaisten luomia ruokalistoja voisi käyttää apuna ruokalistojen päivittämisessä. Kestävä kehitys tulee huomioida ruokavalinnoissa (VRN, 2014, s. 40). Ruoka tulisi tuottaa mahdollisimman kestävästi ja luonnonvaroja mahdollisimman tehokkaasti hyödyntäen ravitsemussuositukset huomioon ottaen.

Mausteet voisivat olla vapaassa käytössä ruokasalissa, ruokiin tulisi lisätä proteiinia ja asiakaspalautteisiin tulisi reagoida paremmin (Pentinmäki, 2022).

Kouluruoan tulisi olla ravitsemussuosituksien mukaista, täysipainoista ja maittavaa, joka houkuttelee syömään. (VRN, 2017, s. 34).

Ruokailua voisi rauhoittaa esimerkiksi valvonnan lisääminen ja pöytien uudelleen järjestely. Istumapaikat voitaisiin merkitä luokittain (Tulosseminaari, henkilökohtainen tiedonanto, 19.01.2023). Koululaisia tulisi palkita paremmista käytöstavoista (Pentinmäki, 2022). Aikuiset toimivat ruokailussa roolimallina (Opetushallitus (OPH), 2022). Aikuinen ohjaa koululaisia sivistyneeseen käytökseen, opettaa ottamaan muut ruokailijat huomioon sekä kannustaa lautasmallin mukaiseen ruokailuun.

2.3 Kohtaamiset

Nykytila: Koululaisista 7 % kertoi, että ruokapalveluhenkilöstö tervehtii häntä aina kohdatessaan, 34 % koki, että heitä tervehditään useimmiten ja 34 % koki, että heitä tervehditään harvoin. Loput 25 % kertoi, ettei heitä tervehditä ollenkaan. Ruokapalveluhenkilöstöä puolestaan koululaisista kertoi tervehtivänsä 12 % aina, 41 % kertoi tervehtivänsä useimmiten ja 35 % kertoi tervehtivänsä harvoin ja loput 12 % kertoi, ettei tervehti koskaan. Ruokapalveluhenkilöstö arvioi, että koululaisista ja koulun henkilökunnasta 27 % kiittää ruoasta aina, 70 % useimmiten ja 3 % harvoin.

Kehittämisehdotukset: Yhteistyön sujuvuutta voisi kehittää esimerkiksi lisäämällä keittiön näkyvyyttä asiakkaille sosiaalisen median kautta tai konkreettisesti ruokailun aikana ruokasalissa sekä luomalla yhteistä toimintaa keittiön ja koululaisten välille (Pentinmäki, 2022). Henkilöstön ja keittiön toiminnan tullessa tutuksi koululaisille, on vuorovaikutus helpompaa ja ruokailuun on miellyttävämpää tulla.

Käytöstapoja voisi kehittää esimerkiksi kannustavilla julisteilla, joissa kehoitetaan toimimaan hyvien käytöstapojen mukaisesti. Tavoitteena muistaa perinteiset

käytöstavat molemmin puolin, tervehtiminen, hymyileminen, kiittäminen ja rauhallinen käytös (Pentinmäki, 2022). Ruokapalveluhenkilöstön asenteilla sekä käytöksellä on suuri vaikutus kouluruokailun arvostukseen (Lintukangas ym., 2007, s. 44). Positiivinen ja yhteistyöhenkinen työskentely-ympäristö luo ympäristöstään positiivisen.

2.4 Ohjeistus ja tiedottaminen

Nykytila: Koululaisilta kysyttäessä tietoisuudesta koululounaan terveysvaikutuksista saatiin keskiarvoksi 6,7. Vastaajista 38 % vastasi sen vaikuttavan koululounaalle osallistumiseen. Seitsemän prosenttia vastaajista halusi lisää tietoa ruoan terveellisyydestä, terveysvaikutuksista ja mistä ruoka tulee. Energiajuomien haittavaikutuksista toivottiin lisää tietoa.

Tyytyväisyyttä ohjeistuksien riittävyydelle arvioitiin keskiarvolla 6,5 (0=ei riittävästi 10=erittäin riittävästi). Lähes kaikissa ruokasaleissa on ruokakolmio, ruokaympyrä, lautasmalli ja juomasuositus.

Kehittämisehdotukset: Tiedottamista tulisi parantaa esimerkiksi selkeällä ohjeistuksella, mistä koululainen voi tarkistaa ajankohtaiset ruokien ravintosisällöt. Lisäksi jokin tietoisku tai juliste, missä on esitetty energiajuoman sekä koululounaan ravintoarvot ja sisältö. Koululounaan terveysvaikutuksista voisi ruokapalveluhenkilöstö ja opettajat yhdessä antaa enemmän tietoa ja ohjeistaa varsinaista ruoan ottoa. Koulussa jokainen tilanne on oppimista, mukaan lukien kouluruokailu. (Lintukangas ym., 2007, s. 42). Kaikki kouluissa työskentelevät henkilöt tukevat yhteistä kasvatuspäämäärää.

2.5 Viestiminen

Nykytila: Koululaisista 9 % haluaisi enemmän tietoa keittiön toiminnasta, ruoasta tai muusta vastaavasta. Tietoa haluttaisiin siitä mistä ruoka tulee, miten se

valmistetaan sekä keittiön toiminnasta. 149 vastaajasta 98 (66 %) vastaajaa kertoo Wilman tai muun vastaavan järjestelmän olevan hyvä keino välittää viestiä keittiöltä koululaisille. Vastaajista 39 (26 %) on sitä mieltä, että info tv olisi hyvä menetelmä. Viestien kannalla koululaisille tai vanhemmille on 36 (24 %) vastaajaa. Sosiaalisen median kannalla on 26 (17 %), joista Instagram ja Tiktok sai eniten ääniä. Myös perinteisille paperitiedotteille tuli muutamia ääniä.

Kaikista koululaisista 66 % kertoi saavansa hyvin yhteyttä tarvittaessa koulunsa ruokapalveluhenkilöstöön (n=145). Koululaiset saivat myös arvioida, onko heillä mahdollisuus antaa palautetta ruokapalveluhenkilöstölle. Vastauksien välillä oli paljon hajontaa, eli osassa kouluista palautteen antaminen ei ole helppoa.

Kehittämisehdotukset: Viestimiseen tulisi kehittää jokin toimiva kanava tai menetelmä. Lisäksi tulisi antaa selkeämmät ohjeet kuka tiedottaa, kenelle ja mitä tiedotetaan. Tiedottamiseen tulisi nimetä vastuuhenkilöt. Tiedottamisen kehittämistä tulisi miettiä koulukohtaisesti (Pentinmäki, 2022). Esimerkiksi tiedotteet lukuvuoden alussa vanhemmille, koululaisille ja koulun henkilökunnalle. Jokin nykypäiväinen menetelmä viestimiseen, esimerkiksi sovellus, jolla voisi antaa helposti palautetta ja viestiä. Nopeaan viestimiseen info-tv ja lisäksi voitaisiin hyödyntää Whats app ryhmäviestejä. Asiakkaat etsivät tietoa ja antavat palautetta älylaitteillaan (Grönroos, 2015, s. 157). On tärkeää miettiä sopivat tietotekniset ratkaisut, päivittää laitteita ja ohjelmia sovellusten kehityksen mukaisesti.

LÄHTEET

Bell, C., & Zemke, R. (2006). *Huippupalvelun johtaminen*. Suomennos Tillman M. Rastor Oy.

Bergdal, J. (2021). *Kouluruokailukokemuksen kehittäminen*. [AMK-opinnäytetyö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021121726735>

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J., Forsberg, S. (2019). *Palvelumuotoilun bisneskirja*. Alma talent 2021.

Kellokoski, T., & Välimäki K. (2017). *Lapsilähtöinen kouluruokailu*. [AMK-opinnäytetyö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu]. Theseus. <http://www.theseus.fi/handle/10024/137433>

Lintukangas, S., & Palojoki, P. (2012). *Kouluruokailu kutsuu nauttimaan ja oppimaan*. Korpijyvä.

Opetushallitus (OPH). (2022). *Kouluruokailun merkityksestä*. Haettu 7.11.2022. <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/kouluruokailun-merkityksesta>

Pentinmäki, S. (2023) *Kouluruokailun palvelun laadun kehittäminen*. [AMK-opinnäytetyö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu]. Theseus:

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (2019). *Elintavat ja ravitsemus. Koulu- ja oppilaitosruokailu*. Haettu 6.4.2021 <https://thl.fi/fi/web/elintavat-ja-ravitsemus/ravitsemus/ruokapalvelut/koulu-ja-oppilaitosruokailu>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (2021). *Kouluterveyskysely Seinäjoki 2021. Perusopetus 8. ja 9 lk. Perustulokset, nuoret 2019 ja 2021*. Haettu 24.4.2022. Saatavana: https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/ktk/ktk1/summary_perustulokset2?alue_0=601193&mittarit_0=200537&mittarit_1=200264&mittarit_2=532952&vuosi_0=v2019&kouluaste_0=161293#

Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Taletum Media Oy 2011. Alma Talent Bisneskirjasto.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta. (2014). *Terveyttä ruoasta: Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014*. Helsinki. 5. korjattu painos. ISBN 978-952-453-801-5

Valtion ravitsemusneuvottelukunta. (2017). *Syödään ja opitaan yhdessä: Kouluruokasuositus*. Helsinki. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-791-6>

Liite 2. Tyytyväisyyskysely koululaisille

Tyytyväisyyskysely kouluruokailuun koululaisille

Taustatiedot

1. Sukupuoli

- Tyttö
- Poika
- En halua kertoa

2. Luokka

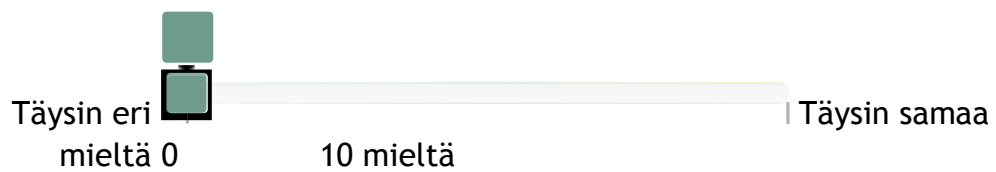
- Kuudes luokkalainen
- Yhdeksäs luokkalainen

3. Valitse koulusi alla olevista vaihtoehdoista:

- Alakylän koulu
- Halkosaaren palvelutalo
- Hyllykallion koulu
- Joupin koulu
- Kasperitalo
- Keski-Nurmon palvelutalo
- Kivistön koulu
- Kouran koulu
- Kärkitalo
- Marttilan koulu
- Niemistön koulu
- Pajuluoman palvelutalo
- Pohjan koulu
- Pruukin yhtenäiskoulu
- Seinäjoen lyseo
- Seinäjoen yhteiskoulu

Ruokailutila ja ruokailuhetki

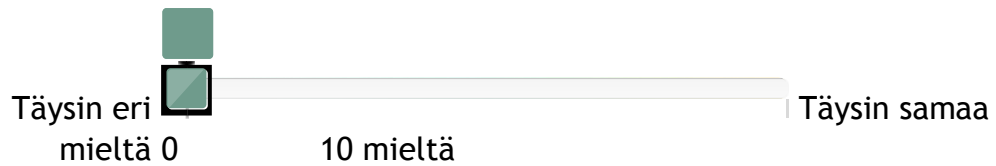
4. Ruokasali on viihtyisä.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

5. Mikä parantaisi viihtyvyyttä?

6. Koululaiset ovat saaneet osallistua ruokasalin sisustamiseen.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

7. Ruokasalissa on tarpeeksi tilaa liikkua.



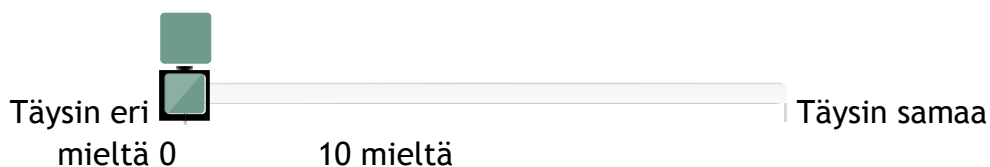
Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

8. Ruokasalista löytyy helposti istumapaikka.



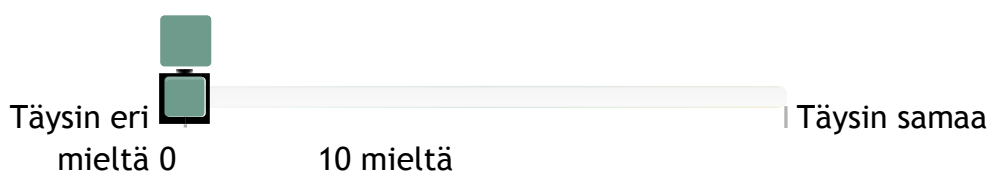
Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

9. Ruoan ottaminen on sujuvaa ruokalinjastosta.



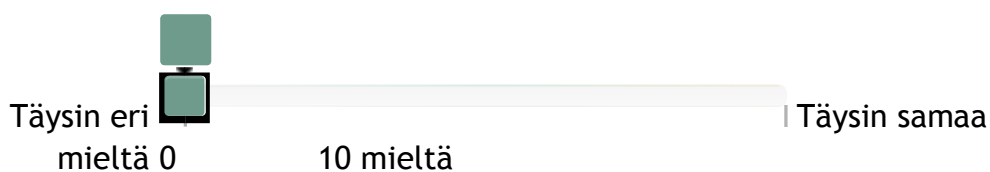
Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

10. Ruokalinjasto pysyy siistinä ruokailun ajan, esimerkiksi ottimet ovat puhtaita ja linjasto on siisti.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

11. Ruokasalissa on rauhallista ruokailla.



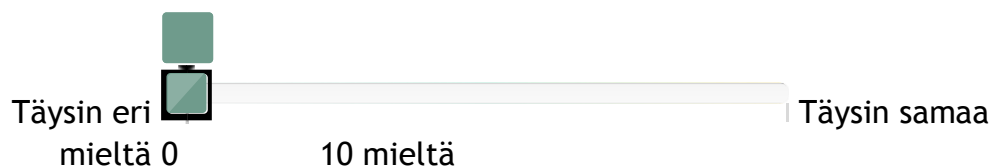
Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

12. Jos ruokasalissa on häiriötekijöitä, mikä sen aiheuttaa?

- Levottomuus
 - Kova ääninen puhe
 - Astioiden kilinä
 - Astianpesukone
 - Häiriökäyttäytyminen
 - Jokin muu, mikä?
-

13. Kuinka kauan yleensä jonotat ruokaa?

- Enintään 5 minuuttia
- Noin 5-10 minuuttia
- Yli 10 minuuttia

14. Ruokailuun on varattu riittävästi aikaa.

Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

15. Astianpalautus on helppoa ja sujuvaa.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

Kouluruoka

16. Kuinka usein syöt koululounaan?

- Joka päivä
- 3-4 kertaa viikossa
- 1-2 kertaa viikossa
- Harvemmin

17. Jos syöt koululounasta harvemmin kuin joka päivä, miksi?

18. Mitkä aterianosat valitset tavallisesti päivittäin koululounaalla? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto:

- Pääruoka
- Salaatti
- Ruokajuoma
- Leipä
- Levite leivän kanssa

19. Ruoka on lämmintä, kun pääsen sitä paikalleni syömään.



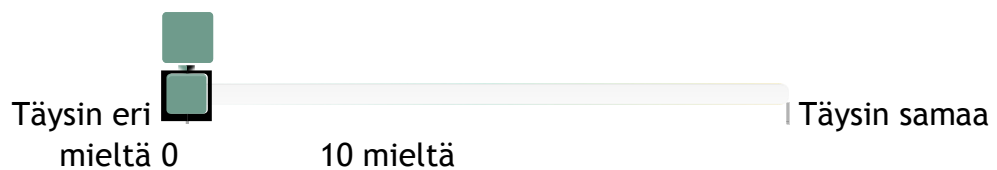
Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

20. Ruokaa on riittävästi tarjolla.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

21. Kouluruoka on maistuvaa.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

22. Mitä parannettavaa kouluruoassa mielestäsi olisi?

Kohtaamiset keittiön henkilökunnan kanssa

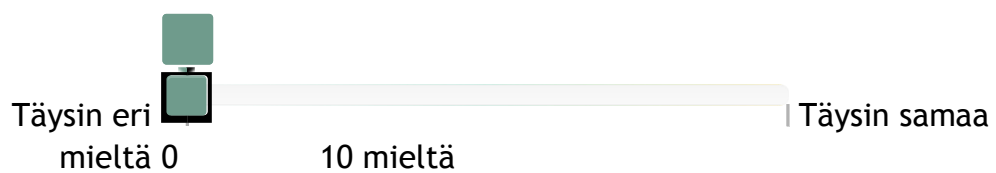
23. Kohdatessasi ruokapalveluhenkilöstön työntekijän, tervehtiikö hän sinua?

- Aina
- Useimmiten
- Harvoin
- Ei ollenkaan

24. Tervehditkö itse ruokapalveluhenkilöstöä?

- Aina
- Useimmiten
- Harvoin
- En ollenkaan

25. Ruokapalveluhenkilöstöltä uskaltaa pyytää helposti apua.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

Ohjeistus ja viestintä

26. Olen tietoinen koululounaan nauttimisen vaikutuksista hyvinvointiini ja jaksamiseeni.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

27. Vaikuttaako tämä koululounaalle osallistumiseesi?

Kyllä

Ei

28. Haluaisitko lisää tietoa koululounaan vaikutuksista hyvinvointiisi?

Kyllä, mitä tietoa? _____

Ei

29. Olen saanut ohjeita hyvän ruokavalion koostamiseen.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

30. Mitä ohjeita ruokasalissa on näkyvillä?

- Ruokakolmio
- Ruokaympyrä
- Lautasmalli
- Juomasuositus
- Jokin muu, mikä? _____

31. Haluaisitko enemmän tietoa keittiön toiminnasta, ruoasta tai muusta vastaavasta?

- Kyllä, mistä? _____
- Ei

32. Mikä olisi hyvä keino välittää ruokailuun ja ruokaan liittyvää tietoa koululaisille? Valitse yksi tai useampi:

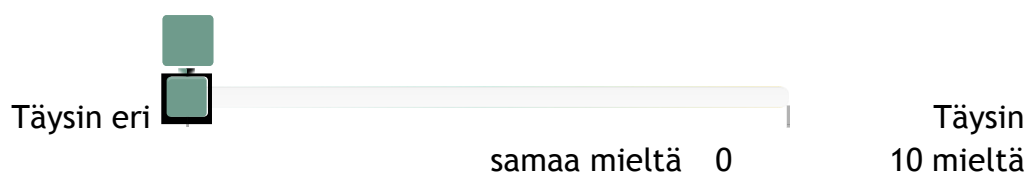
- Wilma tai muu vastaava
- Sähköposti
- Viestit koululaiselle tai vanhemmille
- Info tv
- Sosiaalinen media, mikä alusta? (Instagram tms.) Jokin muu, mikä?
- Jokin muu, mikä? _____

33. Saan yhteyden ruokapalveluhenkilöstöön tarvittaessa?

Kyllä

Ei

34. Minulla on mahdollisuus antaa palautetta ruokapalveluhenkilöstölle.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

35. Palautteen antaminen on helppoa.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

36. Mitä muita terveisiä haluat lähettää ruokapalveluille?

Liite 3. Tyytyväisyyskysely koulun henkilöstölle

**Tyytyväisyyskysely kouluruokailuun koulun
henkilöstölle**

Taustatiedot

1. Sukupuoli

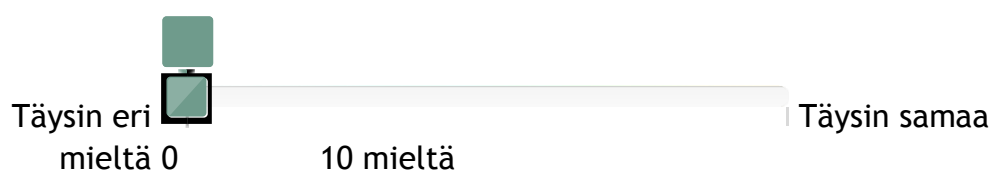
- Mies
- Nainen
- En halua kertoa

**2. Valitse alla olevista vaihtoehdoista koulu, jossa
työskentelet:**

- Alakylän koulu
- Halkosaaren palvelutalo
- Hyllykallion koulu
- Joupin koulu
- Kasperitalo
- Keski-Nurmon palvelutalo
- Kivistön koulu
- Kouran koulu
- Kärkitalo
- Marttilan koulu
- Niemistön koulu
- Pajuluoman palvelutalo
- Pohjan koulu
- Pruukin yhtenäiskoulu
- Seinäjoen lyseo
- Seinäjoen yhteiskoulu

Ruokailutila ja ruokailuhetki

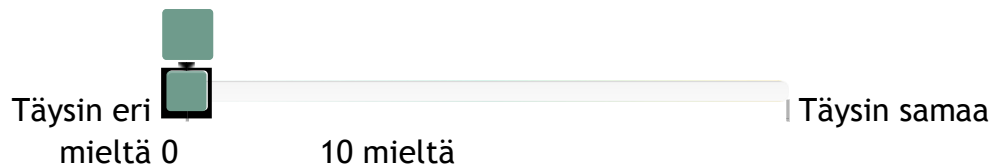
3. Ruokasali on viihtyisä.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

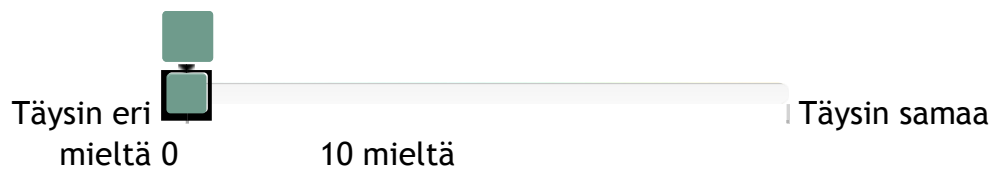
4. Mikä parantaisi viihtyvyyttä?

5. Koululaiset ovat saaneet osallistua ruokasalin sisustamiseen.



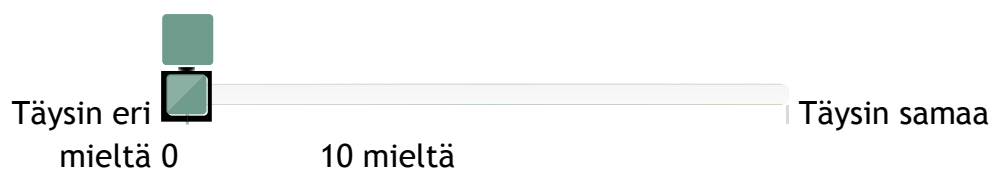
Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

6. Ruokasalissa on tarpeeksi tilaa liikkua.



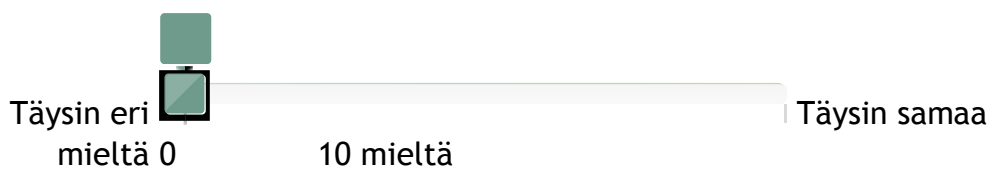
Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

7. Ruokasalista löytyy helposti istumapaikka.



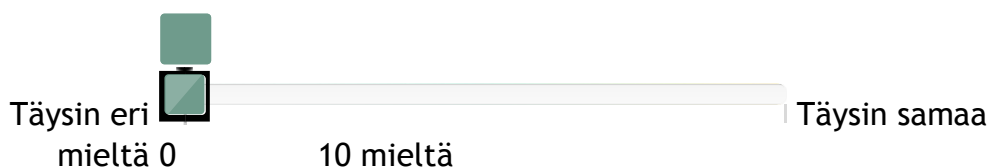
Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

8. Ruoan ottaminen on sujuvaa ruokalinjastosta.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

9. Ruokalinjasto pysyy siistinä ruokailun ajan. Esimerkiksi ottimet ovat puhtaita ja linjasto on siisti.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

10. Ruokasalissa on rauhallista ruokailla.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

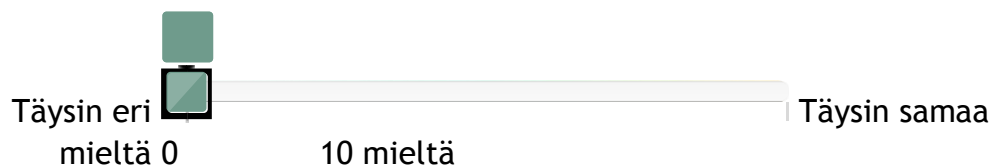
**11. Jos ruokasalissa on häiriötekijöitä, mikä sen aiheuttaa?
Valitse yksi tai useampi.**

- Levottomuus
 - Kovaääninen puhe
 - Astioiden kilinä
 - Astianpesukone
 - Häiriökäyttäytyminen
 - Jokin muu, mikä?
-

12. Kuinka kauan yleensä jonotat ruokaa?

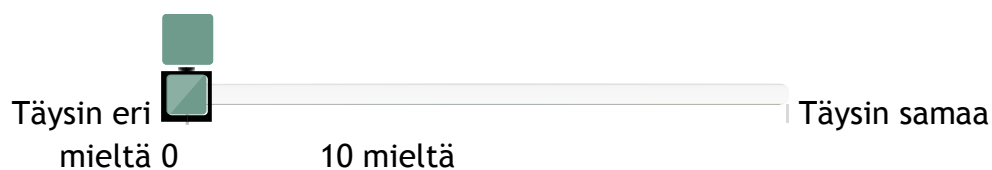
- Enintään 5 minuuttia
- Noin 5-10 minuuttia
- Yli 10 minuuttia

13. Ruokailuun on varattu riittävästi aikaa.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

14. Astianpalautus on helppoa ja sujuvaa.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

Kouluruoka

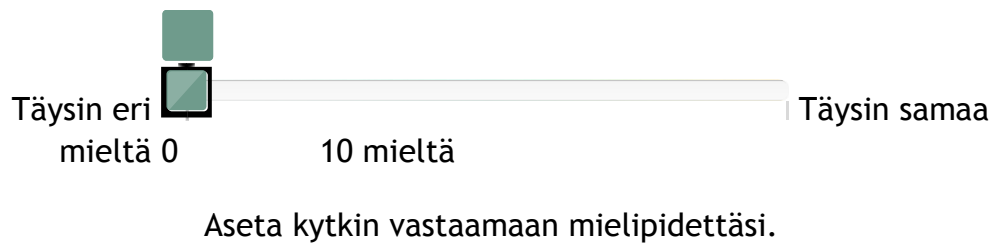
15. Kuinka usein syöt koululounaan? Valitse oikea vaihtoehto:

- Joka päivä
- 3-4 kertaa viikossa
- 1-2 kertaa viikossa
- Harvemmin

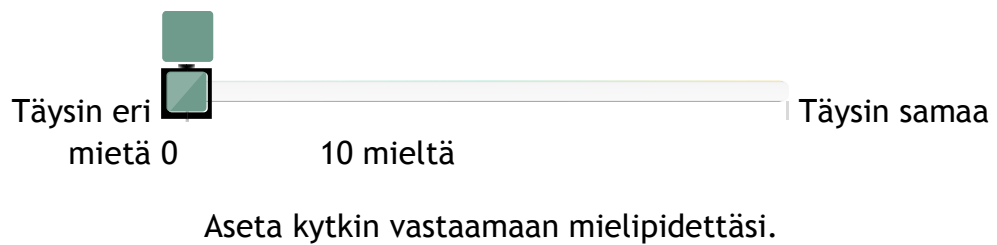
16. Mitkä aterianosat valitset tavallisesti päivittäin koululounaalla? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto:

- Pääruoan
- Salaatin
- Ruokajuoma
- Leipä
- Levite leivän kanssa

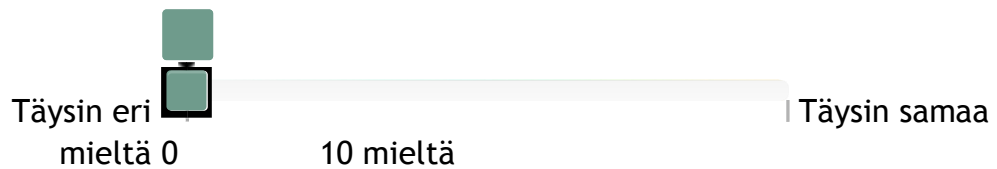
17. Ruoka on lämmintä, kun pääsen sitä paikalleni syömään.



18. Ruokaa on riittävästi tarjolla.



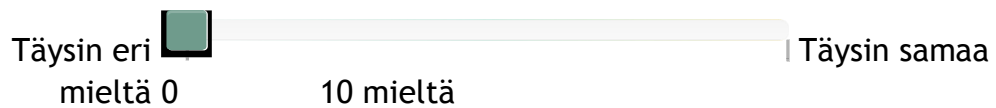
19. Kouluruoka on maistuvaa.



20. Mitä parannettavaa kouluruoissa mielestäsi olisi?

Viestintä ja yhteistyö ruokapalveluhenkilöstön kanssa

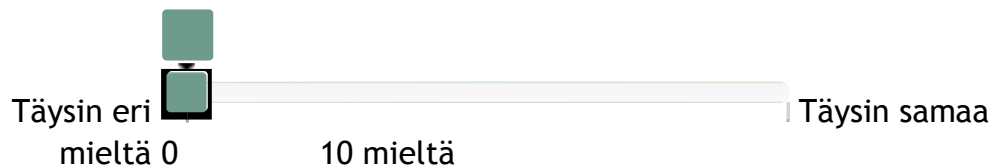
21. Viestintä ruokapalveluhenkilöstön kanssa on helppoa.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

22. Miten viestintää voisi parantaa?

23. Ruokapalveluhenkilöstöltä saa hyvää palvelua poikkeuksellisissa tilanteissa, esimerkiksi luokkaretkipäivinä tai muina vastaavina päivinä.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

24. Haluaisitko enemmän tietoa keittiön toiminnasta, ruoasta, ruokailusta tai terveellisestä ruokavaliosta?

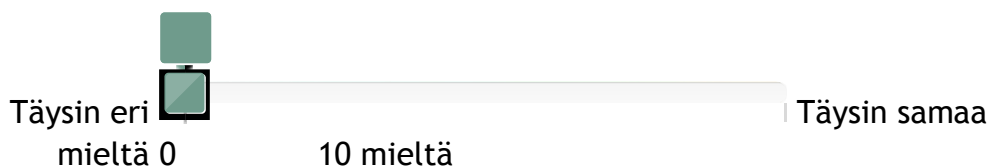
- Kyllä, mistä? _____
- Ei, tietoa on saatavilla riittävästi.

25. Mikä olisi hyvä keino välittää ruokailuun ja ruokaan liittyvää tietoa koululaisille ja henkilökunnalle? Valitse yksi tai useampi:

- Tekstiviestit
- Sähköposti
- Infotv
- Sosiaalinen media, mikä alusta? (Instagram tms.)

Jokin muu, mikä?

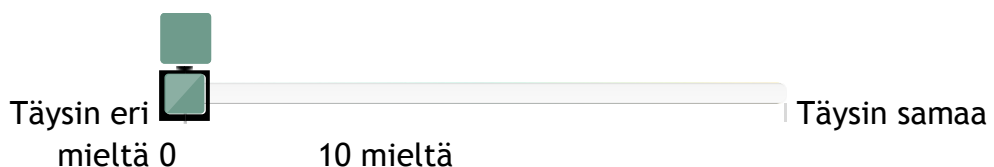
26. Ruokapalveluhenkilöstö tiedottaa hyvin ruokapalveluiden asioista.



27. Saan yhteyden ruokapalveluhenkilöstöön tarvittaessa.

- Kyllä
- Ei

28. Palautteen antaminen ruokapalveluhenkilöstölle on helppoa.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

29. Mitä muita terveisiä haluat lähettää ruokapalveluille?

Liite 4. Tyytyväisyyskysely ruokapalveluhenkilöstölle

Tyytyväisyyskysely ruokapalveluhenkilöstölle

Taustatiedot

1. Sukupuoli

- Nainen
- Mies
- En halua kertoa

2. Valitse alla olevista vaihtoehdoista koulu, jonka keittiössä työskentelet:

- Alakylän koulu
- Halkosaaren palvelutalo
- Hyllykallion koulu
- Joupin koulu
- Kasperitalo
- Keski-Nurmon palvelutalo
- Kivistön koulu
- Kouran koulu
- Kärkitalo
- Marttilan koulu
- Niemistön koulu
- Pajuluoman palvelutalo
- Pohjan koulu
- Pruukin yhtenäiskoulu
- Seinäjoen lyseo
- Seinäjoen yhteiskoulu

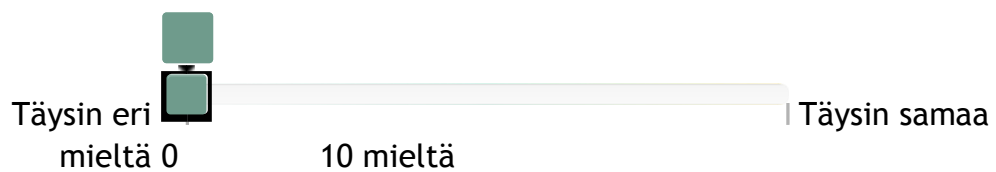
Lounasaika

3. Lounasaika sujuu hyvin.



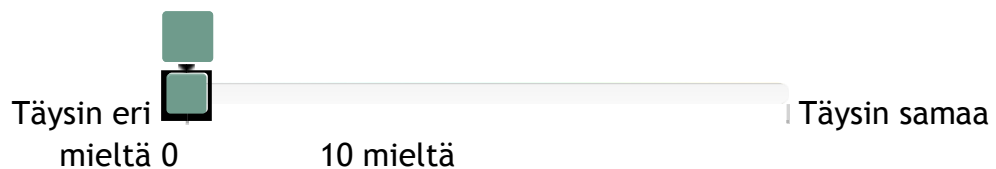
Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

4. Lounaan aikana on hyvin mahdollisuuksia huolehtia linjaston siisteydestä, täydentämisestä tai muista vastaavista työtehtävistä.



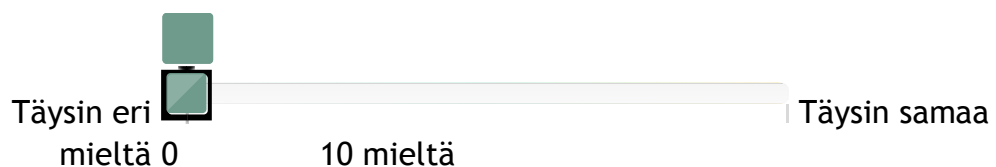
Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

5. Linjasto on järjestetty parantamaan ruoan ottamisen sujuvuutta.



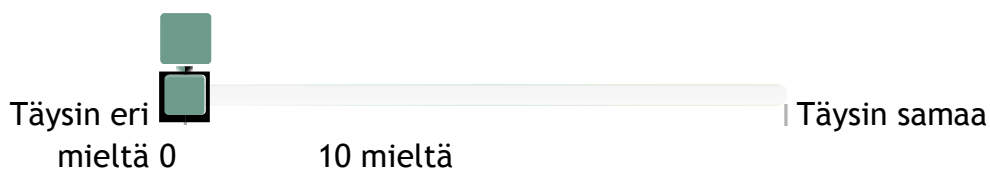
Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

6. Ruokailijat käyttäytyvät hyvin.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

7. Ruokasalissa on rauhallista ruokailla.



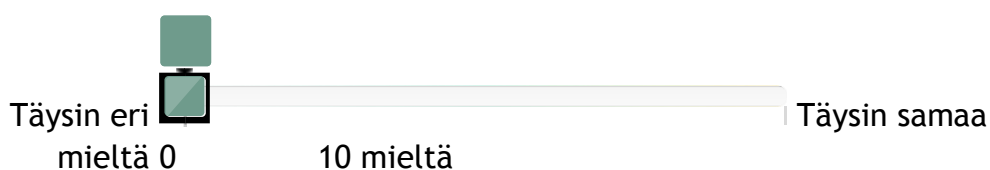
Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

8. Jos ruokasalissa on häiriötekijöitä, mikä sen aiheuttaa? Valitse yksi tai useampi:

- Levottomuus
- Kovaääninen puhe
- Astioiden kilinä
- Astianpesukone
- Häiriökäyttäytyminen
- Jokin muu, mikä?

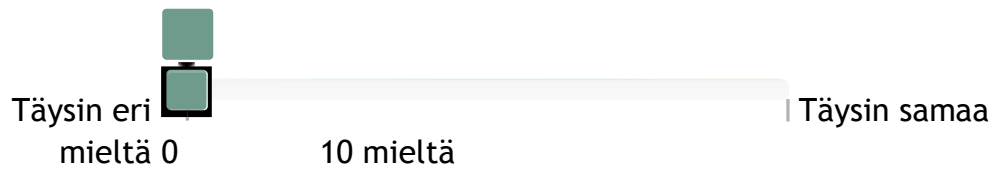
Työmäärä ja työn tauotus

9. Työssä on riittävästi aikaa tehdä tarvittavat työtehtävät.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

10. Olen tyytyväinen työtehtävieni määrään työpäivän aikana.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

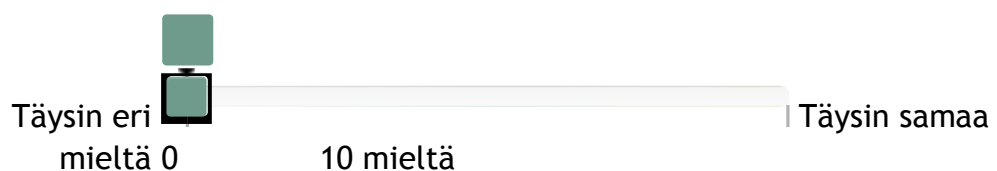
11. Työpäivän aikana on riittävästi aikaa pitää tauot.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

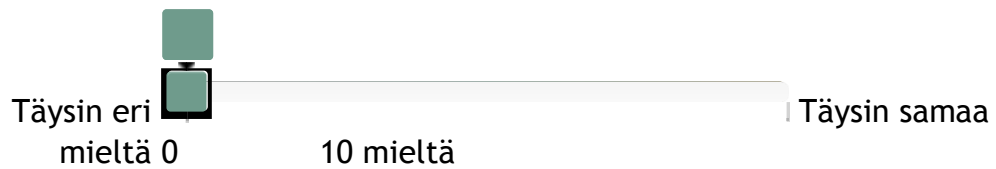
Yhteistyö keittiö Alvariinan kanssa

12. Yhteistyö Alvariinan kanssa sujuu hyvin.



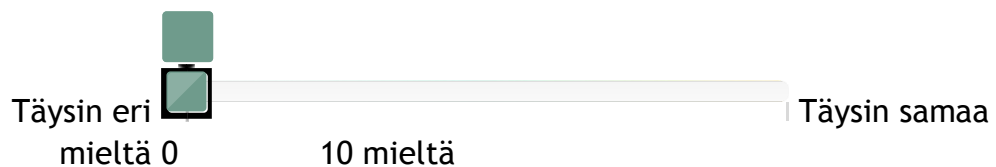
Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

13. Viestintä Alvariinan yhteyshenkilöiden kanssa on toimivaa.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

14. Ongelmatilanteissa he joustavat ja auttavat löytämään ratkaisun, esimerkiksi unohdukset/puutteet.



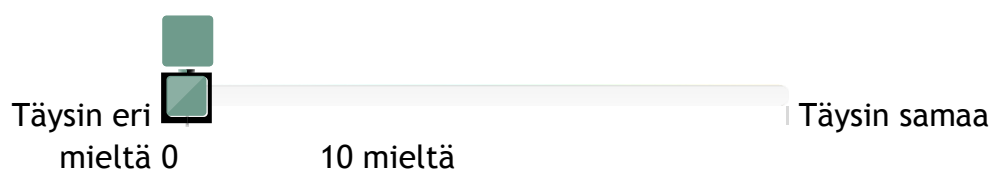
Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

15. Tilauksien teko Aromin kautta on helppoa.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

16. Kuormat vastaavat tilattuja määriä ja tuotteita.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

17. Ruokien pakkauskoost ovat toimivia.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

18. Toimitettu ruoka on tasalaatuista.

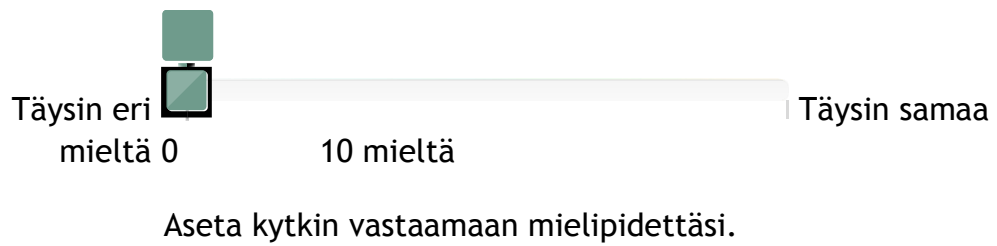


Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

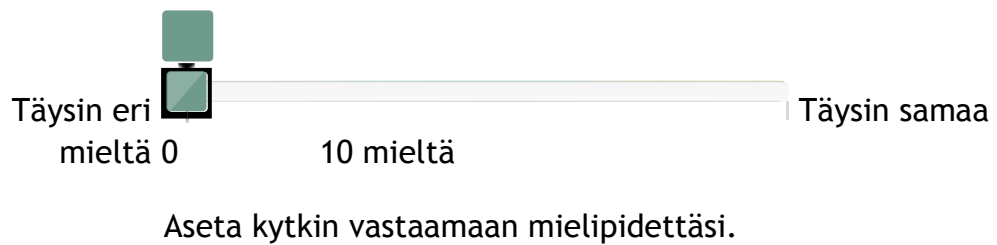
19. Mitä parannettavaa on yhteistyössä Alvariinan kanssa tai mitä haluaisit tehtävän toisin?

Yhteistyö koulun henkilöstön ja oppilaiden kanssa

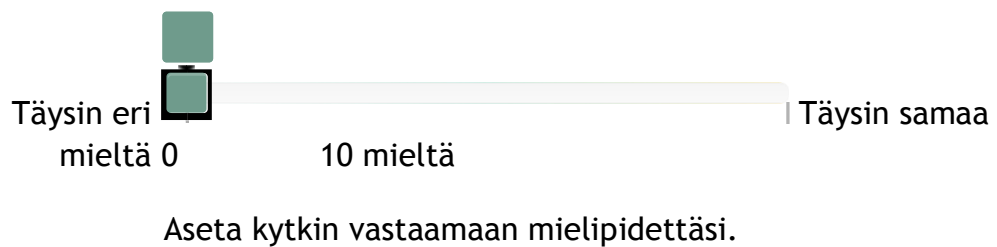
20. Yhteistyö koulun muun henkilökunnan kanssa on helppoa.



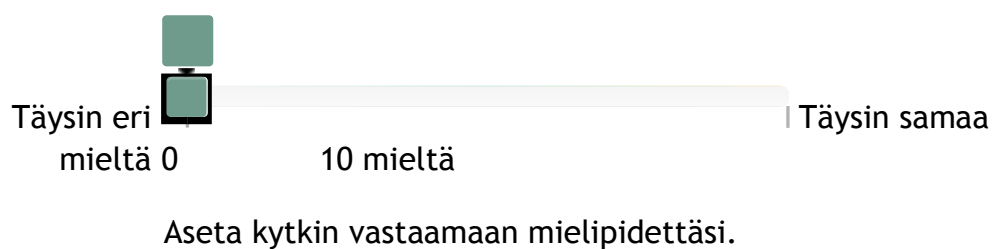
21. Tiedän, kuka on yhteyshenkilö ja millä osa-alueella.



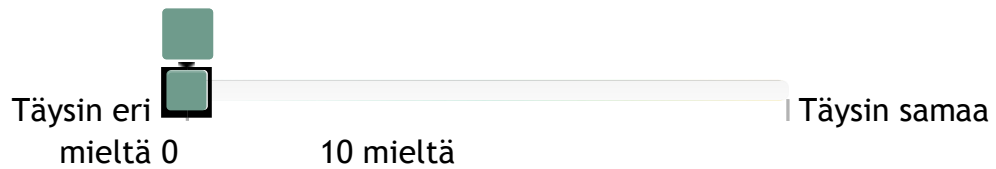
22. Yhteydenottoihin vastataan ajantasaisesti.



23. Ruokapalveluhenkilöstöä tiedotetaan taloa koskevista asioista hyvin.



24. Ruokapalveluhenkilöstö tiedottaa hyvin ruokapalveluiden asioista.

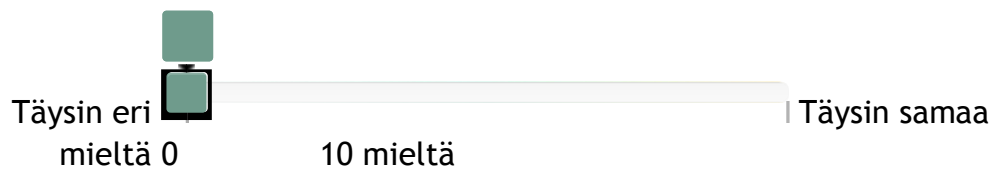


25. Yhteydenpito huoltajien kanssa sujuu hyvin, esimerkiksi erityisruokavaliota noudattavien ruokailijoiden kohdalla.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

26. Koulun muu henkilöstö sekä koululaiset antavat aktiivisesti palautetta.



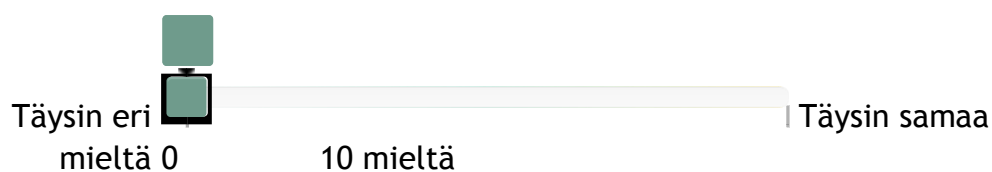
Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

27. Kiittävätkö koululaiset/ muu henkilöstö ruoasta? Valitse oikea vaihtoehto:

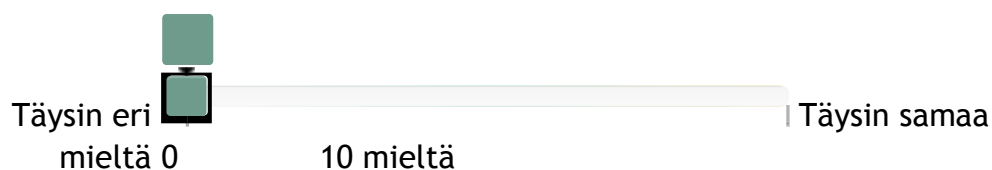
- Aina
- Useimmiten
- Harvoin
- Ei koskaan

Tyytyväisyys työhön ja työilmapiiriin

28. Yhteistyö palvelupäällikön/ oman esihenkilön kanssa sujuu hyvin.

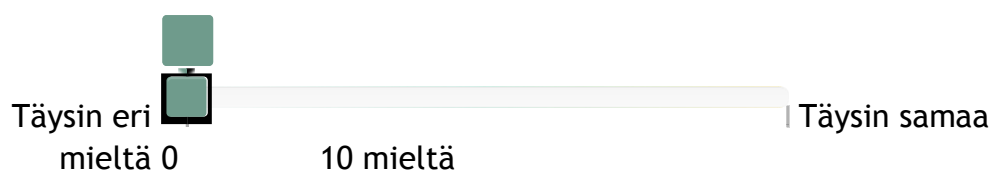


29. Olen tyytyväinen nykyiseen työhöni.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

30. Olen tyytyväinen työpisteelläni vallitsevaan työilmapiiriin.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

31. Haluaisin kehittää ammattitaitoani.

Kyllä, miten? _____

Ei

32. Haluaisin edetä urallani.

Kyllä

En, olen tyytyväinen nykyisiin työtehtäviini

33. Uralla etenemiseen on riittävästi mahdollisuuksia.



Aseta kytkin vastaamaan mielipidettäsi.

34. Miten kehittäisit työtäsi tulevaisuudessa?

35. Muita terveisiä kyselyn aihepiireihin liittyen?

Liite 5. Kehittämiskysely ruokapalveluhenkilöstölle

Kehittämiskysely ruokapalveluhenkilöstölle

1. Miten kehittäisit ruokasalin viihtyvyyttä?
2. Mitä muutoksia tekisit ruokailuhetkeen? Miten mielestäsi kyselyssä esiin nousseisiin asioihin voitaisiin reagoida mm. häiriötekijöihin, siisteyteen, tilan riittävyteen?
3. Miten voitaisiin vaikuttaa ruoan maittavuuteen ja millä saataisiin osallistumaan enemmän ruokailijoita koululounaalle?
4. Miten kohtaamisia asiakkaiden kanssa voisi kehittää?
5. Miten tiedottamista ja yhteistyötä eri tahojen kanssa voitaisiin parantaa?
6. Muita mieleen nousseita asioita videoon liittyen?