

Palautejärjestelmän kehittäminen yläasteen kouluruokailuun



Kanninen, Marko
Kuivalainen, Annika

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Palautejärjestelmän kehittäminen yläasteen koulu- ruokailuun

Marko Kanninen
Annika Kuivalainen
Palvelujen tuottamisen ja
johtamisen koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2010

Marko Kanninen, Annika Kuivalainen

Palautejärjestelmän kehittäminen yläasteen kouluruokailuun

Vuosi 2010 Sivumäärä 96

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön taustalla on ollut vallitseva huono imago kouluruokailussa. Työn tarkoituksena on puuttua tähän ongelmaan. Tavoitteena on löytää keinoja, joilla kouluruokailun imagoa voitaisiin parantaa sekä kuinka oppilaiden ääni saataisiin paremmin kuuluviin kouluruokailuun liittyvissä asioissa. Työn lähtökohtana oli löytää näitä keinoja. Aiheen tarkentuessa parhaaksi keinoksi kouluruokailun imagon parantamiseen ja oppilaiden huomioimiseen päädyttiin kehittämään toimiva palautejärjestelmä yläasteen kouluruokailuun. Kohdekouluiksi palautejärjestelmän kehittämiseen ja testaamiseen valikoitui Espoossa sijaitsevat Saarnilaakson koulu sekä Ruusutorpan koulu.

Menetelminä tässä opinnäytetyössä on käytetty määrällisenä menetelmänä kyselylomaketta sekä laadullisina menetelminä teema- ja fokusryhmähaastatteluita. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys pohjautuu imagosta, asiakastyytyväisyydestä, palautteesta ja palautteen antamisesta ja sen käsittelemistä sekä palautejärjestelmää käsitteleviin teorioihin. Opinnäytetyö alkoi teemahaastatteluiden suorittamisella kohdekoulujen keittiöesimiehille. Tämän jälkeen tehtiin kysely koulujen oppilaille, millä kartoitettiin kouluruokailun tilaa kohdekouluista. Lopullinen aihe lähteä rakentamaan toimivaa palautejärjestelmää kouluruokailuun rakentui kyselyn perusteella. Tämän jälkeen suoritettiin fokusryhmähaastattelut kohdekouluissa. Niiden avulla lähdettiin kehittämään palautejärjestelmää.

Palautejärjestelmän valmistuttua se testattiin kokonaisuudessaan läpi kummassakin koulussa. Molemmille kouluille tehtiin erilliset ohjeistukset palautejärjestelmästä, jonka avulla kohdekoulut saivat ajettua palautejärjestelmän kaikki vaiheet läpi. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että palautejärjestelmä koetaan kummasakin koulussa tarpeelliseksi ja toimivaksi kokonaisuudeksi. Testauksen ajoittuminen kevätlukukauden loppuun toi omia haasteita ja täten palautejärjestelmän kautta ei vielä saatu aikaiseksi konkreettisia muutoksia ruokalan toimintaan, mutta palautejärjestelmän tarjoamat mahdollisuudet tulivat kuitenkin hyvin esille.

Testausvaihe onnistui kaikin puolin hyvin. Palautejärjestelmän mahdollisuudet tulivat hyvin esille testauksen kautta ja koulut ilmaisivat halunsa jatkaa palautejärjestelmän käyttöä. Sähköisen palautteen antamista saatiin testattua testiympäristön kautta kerran, joten jatkokäyttöä ajatellen tulisi sen tarpeisiin luoda esimerkiksi Internet-sivusto, jota koulut voisivat keskitetysti käyttää sähköisen palautteen keräämiseen ja tulosten hallitsemiseen ja analysoimiseen.

Asiasanat: palautejärjestelmä, palaute, imago, asiakastyytyväisyys, kouluruokailu

Marko Kanninen, Annika Kuivalainen

Developing a feedback system for upper level comprehensive school meals services

Year	2010	Pages	96
------	------	-------	----

The background of this functional thesis is the current unfavourable image of school meals services. The purpose is to interfere with this problem. The objective is to find ways to improve the image of school meals services and to include the opinion of students in the service. As the subject of the thesis became clearer, it was discovered that the best way to improve the school meals services and to take the student opinion into account is to develop a functional feedback system to upper level comprehensive schools. Saarnilaakso school and Ruusutorppa school from Espoo were chosen as target schools for testing the feedback system.

The quantitative method used in the thesis was a questionnaire and the qualitative methods were theme interviews and focus group interviews. The frame of reference for the thesis is based on theories about image, customer satisfaction, giving and processing feedback and on feedback systems. The actual work for the thesis began by carrying out theme interviews for the school meals service managers. This was followed by a student questionnaire about the current state of school meals services in the target schools and the focus group interviews. The final decision for building a functional feedback system for school meals services was based on the questionnaire and interviews.

After the feedback system was completed, it was tested in the target schools. Instructions for the feedback system were given to the target schools to help the schools to complete all stages of the feedback system. Based on the test results both schools feel that the feedback system is useful and functional. Conducting the test at the end of the spring term created some challenges but the potential of the feedback system was shown clearly none the less.

The test phase was all in all successful. The potential of the system was proved and the schools showed a desire to keep using the system. Giving the feedback in electronic format was done once in a testing environment. This showed that for future use the creating of a dedicated website for the feedback system can help schools to collect feedback and manage the results in a more centralised manner.

Key words: feedback system, feedback, image, customer satisfaction, school meals services

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Lähtötilanteen kartoitus.....	7
	2.1 Kouluruokailu Suomessa	7
	2.2 Aikaisemmat tutkimukset kouluruokailusta	8
3	Tutkimuksen tavoitteet ja tarkoitus.....	8
	3.1 Keskeiset käsitteet	9
	3.2 Opinnäytetyön prosessi	9
	3.3 Menetelmät.....	11
	3.3.1 Kyselylomaketutkimus	12
	3.3.2 Teemahaastattelu.....	15
	3.3.3 Fokusryhmähaastattelu.....	16
4	Kohdekoulujen ja kohderyhmän esittely.....	20
	4.1 Saarnilaakson koulu	21
	4.2 Ruusutorpan koulu.....	22
5	Asiakastyytyväisyyden merkitys kouluruokailuun	24
6	Kouluruokailun imagon kartoittaminen	25
	6.1 Imagon kartoittaminen kyselylomakkeella	26
	6.2 Kehittämiskohteen valinta	28
7	Palautejärjestelmän ideointi kohdekouluissa	29
	7.1 Fokusryhmähaastattelu Ruusutorpan koulussa.....	29
	7.2 Fokusryhmähaastattelu Saarnilaakson koulussa	31
8	Palautejärjestelmän kehittäminen	32
	8.1 Palautteen hankkiminen.....	35
	8.1.1 Säännöllinen palaute.....	35
	8.1.2 Palautelomake	37
	8.1.3 Palautelaatikko	37
	8.2 Palautteen vastaanotto.....	38
	8.3 Palautteen käsittely ruokaraadissa	39
	8.4 Toiminnan korjaus/vahvistuminen ilmoitustaulua hyödyntäen	41
	8.5 Ongelmat	42
	8.6 Toimiva palautejärjestelmä	44
9	Palautejärjestelmän vaikutukset kohdekouluihin	47
	9.1 Ruusutorpan koulun testauksen tulokset	48
	9.2 Saarnilaakson koulun testauksen tulokset	49
10	Johtopäätökset	50
	Lähteet.....	52
	Kuviot	54
	Taulukot	55

Liitteet.....	56
---------------	----

1 Johdanto

Kouluruokailun tilanteesta on käyty viime aikoina paljon keskustelua. Kouluruokailun imago on todettu huonoksi laajalla rintamalla ja on pohdittu sitä, miksi oppilaat eivät käy syömässä kouluruokalassa. Työn taustalla on ajatus siitä, kuinka kouluruokailun imagoa voitaisiin parantaa oppilaiden keskuudessa.

Alun perin työn tarkoituksena oli löytää keinoja kouluruokailun imagon parantamiseen. Tavoitteenamme oli löytää keinoja parantaa oppilaiden ja henkilökunnan välistä kommunikointia kouluruokailusta. Ajatuksena ei ollut keskittyä itse ruokaan tai ruoan laatuun vaan kokonaisuvaan, jolla kouluruokailun imagoa voidaan parantaa oppilaiden keskuudessa.

Työmme on toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallisen opinnäytetyön lopputuloksena on jokin konkreettinen tuotos, kuten kirja, ohjeistus, tietopaketti, portfolio tai tapahtuma. Riippumatta tehdystä työstä, on toiminnallisessa opinnäytetyössä tarkoitus luoda viestinnällisiä ja visuaalisia keinoja käyttäen kokonaisuus, jossa näkyvät selvästi asetetut päämäärät. (Vilka & Airaksinen 2003, 51.) Toiminnallisuus näkyykin vahvasti työmme lopputuloksessa, jossa luodaan ja testataan kokonaan uusi palautejärjestelmä yläasteen kouluruokailuun.

Menetelminä tässä opinnäytetyössä olemme käyttäneet määrällisenä menetelmänä kyselylomaketta sekä laadullisina menetelminä teema- ja fokusryhmähaastatteluita. Teoreettinen viitekehys pohjautuu imagoon, asiakastyytyväisyyteen, palautteeseen, sen keräämiseen ja käsittelemiseen sekä palautejärjestelmään.

Käymme tässä opinnäytetyössä ensin läpi lähtötilanteen kartoituksen. Kerromme jo alussa opinnäytetyömme prosessin kulun, helpottaaksemme työn lukemista. Tämän jälkeen kerromme käytetyistä menetelmistä, jonka jälkeen siirrymme käsittelemään kuinka päädyimme lopulliseen aiheeseemme teemahaastatteluiden ja kyselyn kautta. Fokusryhmähaastatteluiden kautta siirrymme esittelemään palautejärjestelmän rakenteen kohta kohdalta, jonka jälkeen kerromme palautejärjestelmän testauksen tuloksista. Lopussa pohdimme johtopäätöksissä työn tuloksia, sen merkitystä ja onnistumista.

2 Lähtötilanteen kartoitus

Kouluruokailua on tutkittu monesta eri näkökulmasta ja monin eri tutkimustavoin, kuten esimerkiksi asiakastytyväisyyskyselyillä, mutta varsinaisia imago tutkimuksia ei juuri ole vielä tehty aiheestamme. Opinnäytetyömme keskeisenä lähtökohtana on keskittyä imagon tutkimiseen ja konkreettisten kehittämisideoiden suunnitteluun ja testaamiseen. Emme keskity itse kouluruokaan, sen laatuun tai siihen mitä keittiön puolella tapahtuu, vaan haemme ratkaisua imagon parantamiseen ulkoisiin tekijöihin keskittymällä.

Opinnäytetyön aiheemme saimme Auli Guilandilta, joka on päävastuussa Laurean Gusto-hankkeesta. Gusto-hankkeen keskeinen osa on uusien palveluiden ja tuotekonseptien kehittäminen. Gusto-hankkeen tavoitteena on edistää ravitsemispalveluiden käyttäjälähtöistä kehittämistä ja tarkoituksena on pyrkiä yhdistämään terveys-, elintarvike-, ravitsemuspalvelu-, tieto- ja viestintäteknologian sekä liiketalouden tietämystä ja lähestymistapoja. Gusto-hankkeen tavoitteena on myös saada tietoa ja ymmärrystä rajatun käyttäjäryhmän toiminnasta, palveluiden käytöstä ja käyttöyhteydestä sekä käytön motiiveista, toiveista ja mieltymyksistä. (Guiland, Ikonen, Kivelä & Viikki 2006, 3.)

Peruslähtökohta on, että kaikki oppilaat eivät syö koulussa ja suuri määrä annoksia menee hukkaan joka päivä. Opinnäytetyömme tarkoituksena onkin keskittyä kouluruokailun imagon tutkimiseen ja kehittämiseen sekä löytää erilaisia keinoja, joilla kouluruoan imagoa ja houkuttelevuutta voidaan lisätä.

2.1 Kouluruokailu Suomessa

Suomessa on tarjottu maksutonta ja lakisääteistä kouluruokaa vuodesta 1948 lähtien. Kouluruoan tarkoituksena on tarjota nuorelle monipuolista ja terveellistä ravintoa, yhdessäoloa, seurustelua ja hyvää oloa. Tänä päivänä kouluaterian nauttii noin 900 000 oppilasta ympäri Suomea. (Kouluruokailu 2008.)

Kouluruokailun tarkoitus on siis tarjota monipuolista ja terveellistä ravintoa. Kouluruokailu on osa oppilashuoltoa ja se tukee näin nuoren kasvua ja kehitystä. Toisin sanoen kouluruokailu takaa nuoren energiasaannin, mutta se tukee myös sosiaalisten vuorovaikutustaitojen oppimista. Toisen huomioonottava käyttäytyminen ja ruokailutavat rakentuvat niin kouluruokailussa kuin kotona ruokailutilanteessa. (Lintukangas, Manninen, Mikkola-Montonen, Palojoki, Partanen & Partanen 2007, 22 - 23.)

Opetuslaissa määritellään kouluruokailu seuraavasti: ”Opetukseen osallistuvalla on annettava jokaisena työpäivänä tarkoituksenmukaisesti järjestetty ja ohjattu, täysipainoinen maksuton ateria” (Perusopetuslaki 21.8.1998, 31 §). Jotta kouluateriasta saadaan täysipainoinen, oppilaille on tarjottava monipuolinen ja ravitsemussuosittelun mukainen ateriakokonaisuus asianmukaisesti tarjottuna. Mikäli ruokailija ei kuitenkaan syö kaikkia ateriosaia, tavoitteet eivät toteudu. (Lintukangas ym. 2007, 21.)

Ohjatusta ruokailutilanteesta on vastuussa opettajat, mutta myös ruokapalveluhenkilöstö. Ruokailutila on osa oppimisympäristöä, joten siellä olevilla aikuisilla on täysi oikeus puuttua tarpeen tullen sopimattomaan käytökseen. Nuoren valintoihin vaikuttaa aikuisten esimerkki niin kotona kuin koulussakin. Tästä syystä aikuisten tulee näyttää hyvää esimerkkiä siitä, miten ruokailutilanteessa toimitaan. (Lintukangas ym. 2007, 21-22.)

2.2 Aikaisemmat tutkimukset kouluruokailusta

Vuonna 2008 yliopettaja Irma Tikkanen selvitti oppilaiden, vanhempien, opettajien, kouluterveydenhoitajien näkemyksiä kouluruokailusta tutkimuksessaan Asiakaslähtöisen kokonaisvaltaisen kouluruokailumallin kehittäminen. Tutkimuksessa selvitettiin oppilaiden ruokailutottumuksia ja suhtautumista kouluruokaan, oppilaiden ja vanhempien kehittämisehdotuksia kouluruokailuun. Kuinka oppilaat saataisiin syömään lautasmallin mukaisesti sekä määrällisesti enemmän? Miten kouluruokailu voitaisiin enemmän sisällyttää muuhun opetukseen? Miten oppilaiden suhtautumista kouluruokailuun voitaisiin saada myönteisemmäksi? (Tikkanen 2008, 5.) Tutkimuksen perusteella nousi esiin erilaisia kehittämissuosituksia liittyen muun muassa ruoan laatuun ja monipuolisuuteen, ruokalan viihtyvyyteen sekä oppilaiden osallistumisen lisäämistä kouluruokalan toimintaan. (Tikkanen 2008, 92 - 93.)

Kansanterveyslaitos julkaisi vuonna 2007 Susanna Raulion, Ritva Prättälän, Minna Pietikäisen sekä joukkoruokailutyöryhmän ruokapalveluiden seurantaraportti 2:n Suomalaisnuorten kouluikäinen ateriointi. Työn tavoitteena oli selvittää, mitä tietoja kouluruokailusta saadaan analysoimalla jo olemassa olevia valtakunnallisia seurantatutkimuksia. Tutkimuksen pää tavoitteena oli selvittää kouluaterian sekä muun kouluikäisen tapahtuvan syömisestä yleisyyttä sekä kouluruokailun trendejä vuosilta 1996 - 2006. (Pietikäinen, Prättälä, Raulio & joukkoruokailutyöryhmä 2007, 22.) Tutkimuksen tuloksissa havaittiin, että kouluruokailun suosiossa on ollut hienoista nousua viimeisen kymmenen vuoden aikana. Kouluruokailuun osallistuminen on myös yleistynyt kaikilla luokka-asteilla. (Pietikäinen ym. 2007, 30 - 31.)

Espoon kaupunki ruokapalvelukeskus on teettänyt vuonna 2009 TNS-Gallupilla kouluruokakyselyn. Kyselyn tavoitteena oli selvittää oppilaiden mielipiteitä kouluruokailusta. Kyselyn kohderyhmänä oli kolme eri luokka-astetta, jotka olivat 5-luokkalaisten, 8-luokkalaisten sekä lukion toisen vuosikurssin opiskelijat. Kyselyyn vastasi yhteensä 4967 oppilasta. Kyselyn perusteella kaksi kolmasosaa oppilaista syö kouluruoan päivittäin ja kaksi kolmasosaa arvioi myös kouluruokalan viihtyisäksi. Kyselyn perusteella ruoan ulkonäköä ja makua pidettiin melko huonona ja se oli yleisin syy jättää ruokaa syömättä. (Kouluruokakysely 2009.)

3 Tutkimuksen tavoitteet ja tarkoitus

Tutkimuksen tavoitteena on siis löytää erilaisia keinoja, joilla kouluruokailun imago saataisiin positiivisemmaksi oppilaiden keskuudessa. Tavoitteena on löytää keinoja, joilla saada oppilaiden ääni kuuluviin ja näin saada heidät mukaan kehittämään kouluruokailua. Teoreettisena

viitekehyksenä olemme käyttäneet teorioita imagosta, asiakastyytyväisyydestä, palautteesta ja palautteen antamisesta ja käsittelemistä sekä palautejärjestelmästä.

3.1 Keskeiset käsitteet

Opinnäytetyön keskeisiksi käsitteiksi muodostui palautejärjestelmä, palaute, imago, asiakastyytyväisyys sekä kouluruokailu. Seuraavissa kappaleissa avaamme lyhyesti nämä käsitteet, jotka muodostavat opinnäytetyömme ydinkohdat.

Palautejärjestelmällä tarkoitamme koko opinnäytetyön lopputulosta. Toimivan palautejärjestelmän tulee palvella sekä oppilaiden, kuin myös henkilökunnan etuja ja auttaa kehittämään kouluruokalasta ja ruokailutapahtumasta kaikille miellyttävä kokemus.

Palautteella tarkoitamme oppilaiden ja henkilökunnan välistä vuorovaikutusta keskenään. Palautteen ja siihen reagoimisen tulee olla molempiin suuntiin tapahtuvaa viestintää, jonka parantaminen on yksi palautejärjestelmän keskeisistä kohdista. Pyrimme siihen, että palautteesta saataisiin eri keinon mahdollisimman laadukasta ja kehittävää.

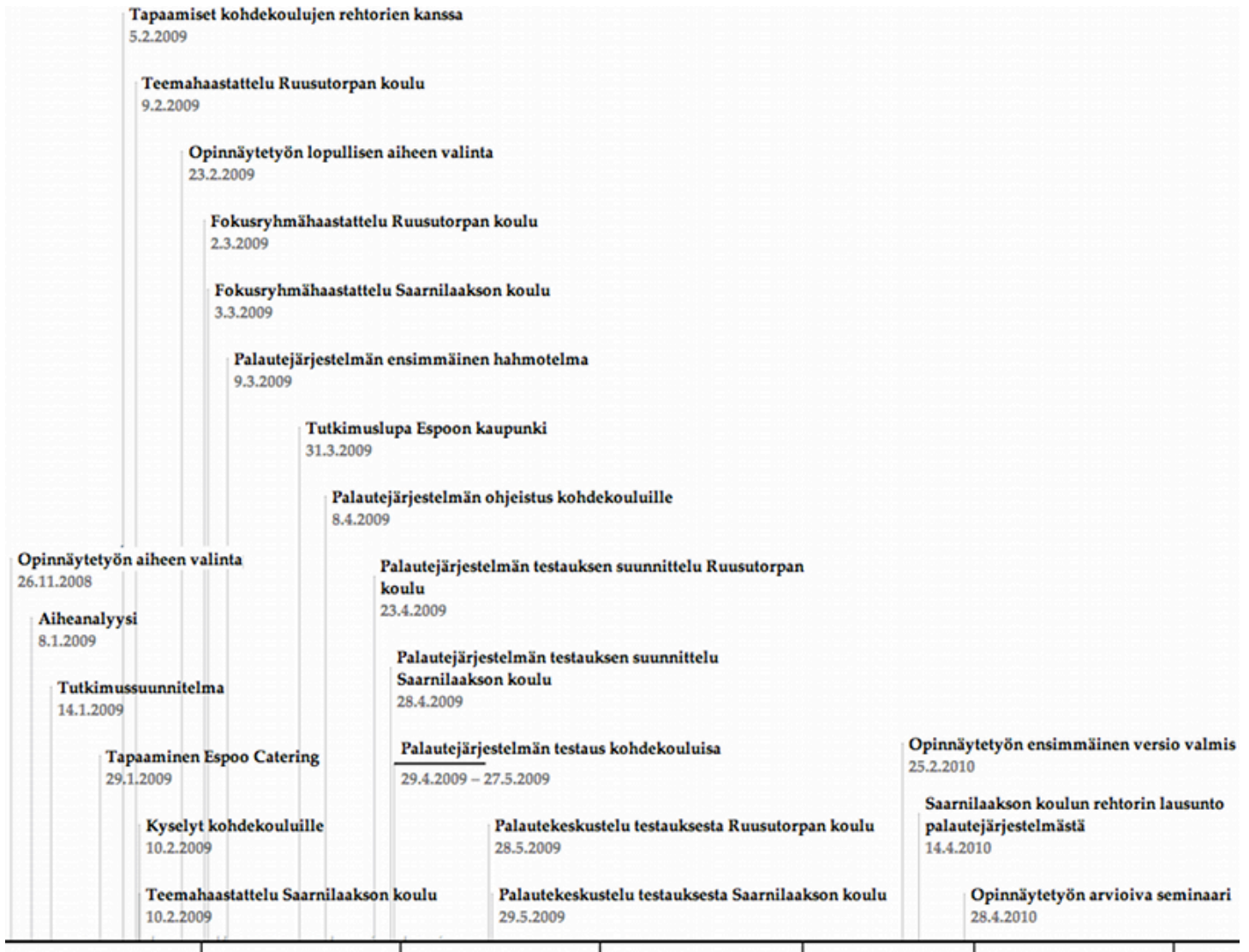
Imagolla tarkoitamme oppilaiden omaamaa mielikuvaa kouluruokailusta. Yksi tämän opinnäytetyön tavoitteista on oppilaiden kouluruokailusta kokeman imagon parantaminen. Palautejärjestelmä mahdollistaa oppilaiden itse osallistua kouluruokailun imagon parantamiseen palautejärjestelmän eri keinojen avulla.

Asiakastyytyväisyydellä tarkoitamme oppilaiden odotuksia ja kokemuksia kouluruokailusta ja saamastaan palvelusta. Palautejärjestelmän avulla voidaan saada nämä odotukset ja kokemukset lähemmäksi toisiaan ja parantaa näin oppilaiden asiakastyytyväisyyttä.

Kouluruokailulla tarkoitamme tässä työssä koko oppilaiden kokemaa ruokailutapahtumaa ruokalaan saavuttuaan, sieltä poistumiseen. Emme kuitenkaan puutu työssämme itse ruokaan tai ruoan laatuun vaan pyrimme keskittymään enemmän kouluruokailutapahtuman ulkoisiin seikkoihin.

3.2 Opinnäytetyön prosessi

Tässä luvussa käsittelemme opinnäytetyömme prosessia. Prosessikuvauksessa on tarkoitus luetella yksittäiset työvaiheet aikajärjestyksessä siten kuin ne on tehty (Juholin 2009, 346). Kuviossa 1 näkyy aikajanan muodossa opinnäytetyömme eri vaiheet. Tämän jälkeen avaamme eri vaiheet tässä luvussa.



Kuvio 1: Aikajana opinnäytetyön prosessista

Opinnäytetyömme prosessi alkoi sopivan aiheen ideoinnilla. Kouluruokailu nousi aiheena molempien kiinnostuksen kohteeksi. Aiheeksi valikoitui aluksi kouluruokailun imagon kehittämisen, tarkoituksena löytää eri keinoja kouluruokailun imagon parantamiseksi. Tämän pohjalta lähdimme tekemään aiheanalyysiä aiheestamme.

Aiheanalyysistä saadun palautteen perusteella lähdimme tekemään tutkimussuunnitelmaa. Tämän valmistuttua lähestyimme saatekirjeellä, johon voi tutustua liitteessä 1, Espoo Cateringin toimitusjohtaja Minna Aholaa ja sovimme hänen kanssaan tapaamisen. Tapaamisessa saimme työtämme varten kaksi kohdekoulua, Saarnilaakson koulun ja Ruusutorpan koulun.

Kohdekoulut saatuamme, otimme niihin yhteyttä ja sovimme tapaamiset kohdekoulujen rehtorien kanssa. Esittelimme heille tutkimussuunnitelman ja suunnittelemamme kyselylomakkeen, johon saimme myös heidän kommenttinsa. Saimme luvan rehtoreilta alkaa tehdä työtämme heidän kouluissaan ja hankimme tutkimusluvut kohdekouluihin. Teimme kummankin koulun kanssa erilliset sopimukset ja haimme lisäksi Espoon kaupungilta erillisen tutkimuslu-

van. Saarnilaakson koulun rehtorin kanssa tehty sopimus löytyy liitteestä 2. Ruusutorpan rehtorin kanssa tehty sopimus löytyy liitteestä 3. Espoon kaupungilta saatuun tutkimuslupaan voi tutustua liitteessä 4.

Tapaamisten jälkeen työmme jatkui teemahaastatteluina kohdekouluissa. Ruusutorpan koulussa teemahaastatteluun osallistui ruokapalveluiden esimies Ritva Kärki sekä rehtori Aaro Partanen. Saarnilaakson koulussa teemahaastatteluun osallistui ravintolapäällikkö Sami Kukkasjärvi.

Teemahaastatteluiden yhteydessä toimitimme kouluille kyselylomakkeet, joiden tarkoituksena oli kartoittaa kohdekoulujen senhetkistä tilaa kouluruokailusta. Kyselyn tulosten perusteella päädyimme lopulliseen aiheeseemme kehittää palautejärjestelmä yläasteen kouluruokailuun. Kyselyn tuloksiin voi tutustua tarkemmin luvussa 6.

Valittuamme lopullisen aiheemme, suoritimme kohdekouluissa fokusryhmähaastattelut. Haastatteluiden tarkoituksena oli selvittää oppilaiden näkemyksiä ja toivomuksia palautejärjestelmästä. Palautejärjestelmää lähdettiin kehittämään oppilailta saatujen ideoiden ja mielipiteiden mukaan. Kummastakin koulusta nousi esiin hyvin samankaltaisia mielipiteitä, jotka toimivat hyvänä pohjana palautejärjestelmän suunnittelussa. Käsittelemme haastatteluiden tuloksia tarkemmin luvussa 7.

Saatuamme palautejärjestelmän ensimmäisen hahmotelman valmiiksi, keräsimme siitä palautetta ja teimme tarkan ohjeistuksen kohdekouluille, ohjeistukseen pääsee tutustumaan liitteessä 9. Lähetimme ohjeistuksen kummallekin kohdekoululle, jonka jälkeen tapasimme kouluilla palautejärjestelmän testauksesta vastaavat opettajat. Tapaamisessa kävimme läpi ohjeistuksen ja suunnittelimme testauksen alustavan aikataulun. Testaukseen varattiin aikaa noin kuukausi.

Testauksen jälkeen tapasimme kummassakin koulussa vastuuopettajat, joiden kanssa kävimme läpi palautejärjestelmän testauksen tulokset ja saimme heiltä palautetta palautejärjestelmän toimivuudesta. Tämän jälkeen aloitimme työn opinnäytetyön loppuunsaattamiseksi. Pyysimme erikseen kummankin koulun rehtorilta lausunnot palautejärjestelmän toimivuudesta. Saarnilaakson koulu rehtorin lausuntoon palautejärjestelmästä voi tutustua liitteessä 10. Seuraavissa luvuissa käymme yksityiskohtaisesti läpi opinnäytetyömme eri vaiheet.

3.3 Menetelmät

Tutkimusmenetelminä opinnäytetyössämme olemme käyttäneet sekä määrällisiä että laadullisia tutkimusmenetelmiä. Määrällisen tutkimusmenetelmän keinoja käytetään silloin, kun halutaan saada tilastollisesti ilmoitettavaa numeraalista tietoa (Vilka ym. 2003, 58). Laadullisia tutkimusmenetelmän keinoja käytetään silloin, kun halutaan selvittää millaiset uskomukset, halut, ihanteet ja käsitykset johtavat taustalla ihmisten toimintaa. Laadullisia tutkimusmenetelmiä voidaan myös käyttää tilanteissa, joissa halutaan toteuttaa tietyn kohderyhmän tarpeisiin soveltuva idea. (Vilka ym. 2003, 63.) Määrällisenä menetelmänä käytimme työn alussa

kyselylomaketta, jonka tarkoituksena on saada yleiskuva siitä, millainen imago kouluruokailun suhteen kummassakin koulussa vallitsee ja mistä johtuu, etteivät kaikki oppilaat syö koulussa, puuttumatta ruoan laatuun. Kyselyllä etsittiin asioita, joita oppilaat kokevat yleisesti ongelmaksi. Yritimme löytää näihin ongelmakohtiin ratkaisuja. Laadullisina menetelminä käytimme teema- sekä fokusryhmähaastatteluita. Fokusryhmähaastattelu on tarkoitus rakentaa kyselyn tuloksien pohjalta. Kyselyn tuloksissa nousee varmasti esiin sellaisia asioita, joihin oppilaat eivät ole kouluruokailussa tyytyväisiä ja joihin he haluaisivat parannusta. Näitä asioita olisi tarkoitus tarkastella oppilaiden kanssa ja selvittää syvällisemmin, mistä ongelmat johtuvat ja mitä asialle voisi tehdä.

Valitsimme kyselylomaketutkimuksen siksi, koska mielestämme näin saamme kartoitettua lähtötilanteen parhaiten. Kyselyn tuloksia on helppo vertailla kahden koulun kesken ja näin löytää samantyyppisiä ongelmia, joihin oppilaat toivovat parannusta. Vilkka ym. (2003, 58) suosittelee käyttämään määrällisiä tutkimusmenetelmiä, mikäli haluaa yleisesti perustella, tarkentaa tai kuvailla opinnäytetyöhön liittyvää aihealuetta, ideaa tai yksityiskohtaa.

Teemahaastattelua käytämme haastatellessamme kummankin kouluruokalan esimiehiä. Vaikka tutkimuksemme kohderyhmä on yläasteikäiset nuoret, haluamme myös kuulla mahdollisia parannusehdotuksia, mielipiteitä ja ajatuksia myös keittiöhenkilökunnan puolelta. Heiltä saattaa löytyä sellaisia imagonparannusehdotuksia, joita ei muutoin tulisi esiin.

Fokusryhmähaastattelun valitsimme siksi, että sillä saamme mielestämme oppilaiden mielipiteet, ideat ja ajatukset parhaiten esiin. Heidän avulla pohdimme syvällisemmin ongelmakohtia ja ratkaisumenetelmiä kyseisiin epäkohtiin, joita kyselylomakkeissa on tullut ilmi. Ryhmähaastattelu on myös nopeampi tapa toteuttaa haastattelu kuin yksilöhaastattelu, sillä yksilöhaastatteluita tarvitsisi usean, jotta asiat voitaisiin yleistää. Uskomme myös, että nuorten on helpompi ilmaista mielipiteitään ryhmässä kuin kahdenkeskisessä haastattelussa.

3.3.1 Kyselylomaketutkimus

Kyselylomake on oiva tapa tehdä suuria joukkoja koskevia yleistyksiä ja näin löytää kehitettäviä asioita. Kyselylomakkeen rakenne on lähes aina sama. Lomakkeen alussa kerrotaan lyhyesti tutkimusentarkoitus ja vastausohjeet. (Salmela 1997, 94.) Kyselylomake mahdollistaa laajan kysymyskirjon, varsinkin jos kyselylomakkeessa käytetään valmiita vastausvaihtoehtoja (Aaltola & Valli 2001, 101). Ohjeiden tulee päteä koko kyselylomakkeen ajan ja tilannetta, jossa vastaajan on usein palattava lomakkeen alkuun, tulee välttää (Salmela 1997, 97). Tämän jälkeen selvitetään taustatiedot, jonka jälkeen tulevat varsinaiset kysymykset. Varsinaisten kysymysten jälkeen voi olla muutama avoin kysymys ja aivan lopussa kiitetään vastaajaa vaivannäöstä ja mielenkiinnosta. (Salmela 1997, 94.) Vastausvaihtoehdot tulee aina numeroida, jolloin ne saadaan helposti syötettyä tutkijan käyttämään tilasto-ohjelmaan. Kyselylomakkeessa on huomioitava selkeys, ulkoasu, vastausvaihtoehtojen tarpeellisuus sekä kysymysten looginen järjestys. (Aaltola ym. 2001, 100.)

Aloimme rakentaa kyselylomaketta aiempien kouluruokailusta tehtyjen tutkimusten perusteella. Valitsemamme kysymykset kyselylomakkeessa perustuvat Irma Tikkasen vuonna 2008 tekemään tutkimukseen: Asiakaslähtöisen kokonaisvaltaisen kouluruokailumallin kehittäminen. Poimimme tutkimuksesta kysymyksiä, jotka liittyivät ruokailutapahtumaan sekä ulkoisten tekijöiden vaikutukseen kouluruokailussa. Kokosimme kysymykset siten, että saisimme mahdollisimman laajan kuvan koko kouluruokailutapahtumasta. Pyrimme sijoittamaan kysymykset kyselyyn johdonmukaiseen järjestykseen, jossa kysymykset kulkisivat ruokailutapahtuman mukaisesti. Myös Aaltola ym. (2001, 100) neuvovat kiinnittämään huomiota kysymysten loogiseen järjestykseen. Lomakkeen alussa kerroimme muutamalla lauseella, mihin tarvitsemme kyselyä ja mitä sillä on tarkoitus saada aikaiseksi. Tämän jälkeen selvitimme vastaajien taustatiedot. Taustatiedoiksi valitsimme iän, sukupuolen ja luokka-asteen. Kyselylomakkeeseen voi tutustua tarkemmin liitteessä 5.

Kyselylomakkeen kysymykset jaetaan yleensä kolmeen muotoon: Avoimet kysymykset, monivalintakysymykset ja asteikkoihin eli skaaloihin perustava kysymystyyppi. Avoimissa kysymyksissä kysymyksen jälkeen jätetään tyhjä tila vastausta varten. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 187 - 189.) Avoimia kysymyksiä voi analysoida kahdella eri tavalla. Ensimmäinen tapa on luokitella vastaukset ryhmiin. Tämä vaatii ennakkotarkastelua saaduista vastauksista, jotta voidaan selvittää minkä tyyppisiä ryhmiä tulee esiintymään. Ryhmittelyssä on tärkeä kiinnittää huomiota pieniäkin vivahteita ja eroja sisältäviin luokkiin, koska mikäli rajaaminen on aluksi liian rajaavaa, luokkia ei pysty yhdistelemään ja tiivistämään keskenään. Toinen tapa on analysoida kysymyksiä teemoittain. (Aaltola ym. 2001, 110.)

Monivalintakysymyksissä kyselyn laatija on tehnyt valmiit kysymysvaihtoehdot vastaajalle. Kysymysvaihtoehtoja voi olla kaksi tai useampi ja vastaaminen tapahtuu joko rengastamalla tai rastittamalla vastaus. Rastittaminen on osoittautunut tutkimuksissa helpommaksi vastaajille. (Hirsjärvi ym. 2006, 188.)

Asteikkoihin perustuvassa kysymystyyppissä vastaaja arvioi, miten voimakkaasti hän on samaa tai eri mieltä esitettyjen väittämien kanssa (Hirsjärvi ym. 2006, 189). Mitta-asteikoita on olemassa monenlaisia, mutta koska työssämme käytimme Likert-asteikon viisiportaista mallia, emme keskity muihin.

Hirsjärvi ym. (2005, 190) vertailevat avoimien ja monivalintakysymysten eroja. Avoimia kysymyksiä perustellaan usein sillä, että kyselyyn vastaaja voi kertoa vastauksensa omin sanoin, eivätkä vastaukset täten rajoitu valmiisiin vaihtoehtoihin. Monivalintakysymykset taas mahdollistavat saman kysymyksen vertailun helposti. Pelkkiä avoimia kysymyksiä sisältävät kyselyt saattavat olla epäluotettavia ja vastauksien sisältö hyvin vaihtelevaa. Avoimet kysymykset helpottavat ja tukevat monivalintakysymyksistä saatujen tuloksien tulkintaa. Aaltola ym. (2001, 111) mielestä avointen kysymysten etuina on se, että niiden avulla voidaan saada hyviä ideoita sekä selvitettyä vastaajan mielipidettä kysyttyyn asiaan tarkemmin. Heikkouksina

avoimille kyselyille voidaan pitää sitä, että kysymyksiin saatetaan vastata heikosti tai ei ollenkaan. Avointen kysymysten analysointi on myös huomattavasti vaikeampaa.

Kyselylomakkeeseemme valitsimme siis skaaloihin perustuvan kysymystyyppin sekä neljä avointa kysymystä. Varsinaiset kysymykset laitoimme väittämien muotoon, mihin vastaaja arvioi miten voimakkaasti hän on samaa tai eri mieltä esitettyjen väittämien kanssa. Kyselylomakkeessa väittämään vastaus yksi tarkoittaa täysin eri mieltä ja vastaus viisi täysin samaa mieltä. Tällaista 5-portaista asteikkoa kutsutaan siis Likert-asteikoksi. (Aaltola ym. 2001, 106). Valitsimme kyselyyn väittämiä, koska analysointi on näin helpompaa kysymysten ollessa strukturoituja. Vertaillen sekä avoimien että skaaloihin perustuvien kysymysten eroja, tulimme siihen tulokseen, että kyselyssä olisi hyvä olla niin avoimia kysymyksiä kuin myös skaaloihin perustuvia kysymyksiä, jotta vastaajien mielipiteitä voitaisiin kartoittaa mahdollisimman monipuolisesti.

Kyselylomaketta laatiessa on tärkeä pohtia lomakkeen pituus ja kysymysten lukumäärä. Mitä pidempi lomake, sitä todennäköisemmin vastaajat jättävät vastaamatta kaikkiin kysymyksiin tai sitten vastauksiin vastataan huolimattomasti. Maksimipituus kyselyille on usein viisi sivua. (Aaltola ym. 2001, 100.)

Kyselylomakkeemme on kaksi sivua pitkä, missä on 39 väittämää ja 4 avointa kysymystä eli yhteensä 43 kysymystä. Kyselylomakkeeseen voi tutustua liitteessä 5. Kyselylomakkeemme osoittautui sopivan pituiseksi, kun kyselimme muutamalta nuorelta asiaa lomakkeen koekäytön yhteydessä. Lomakkeen koekäytöstä kerromme enemmän seuraavissa kappaleissa.

Kyselylomakkeen ensimmäisen version valmistuttua, lomake tulee esitestata eli analysoidaan kokonaisuutena. Esitestauksen tarkoituksena on löytää mahdollisia epäselvyyksiä kysymyksiin liittyen, esimerkiksi ovatko kysymykset ja kysymyksessä käytetyt käsitteet ymmärrettäviä? Ovatko kysymykset oikeassa järjestyksessä? Kysytäänkö oikeita asioita? Ovatko kaikki kysymykset tarpeellisia? Ja niin edelleen. (Salmela 1997, 94 - 95.)

Ensimmäisen version valmistuttua pohdimme aluksi keskenämme, löytyisikö mahdollisia epäselvyyksiä ynnä muuta mitä edellisessä kappaleessa mainitsimme. Kun kyselylomake oli omasta mielestämme valmis, esitestasimme kyselyä myös opinnäytetyöohjaajallamme sekä toimeksiantajallamme. Kysyimme myös kohdekoulujen rehtoreilta mielipidettä kyselylomakkeen ensimmäisestä versiostamme. Ruusutorpan koulun rehtori halusi meidän lisäävän väittämien liittyen opettajien valvontaan, joten väittämäksi 33 laitoimme: Opettajien valvonta ruokalassa vaikuttaa kouluruokailuun myönteisesti.

Kun esitestaus on suoritettu, seuraava vaihe on kyselylomakkeen koekäyttö eli pilotti. Pilotti annetaan muutamalle satunnaiselle vastaajalle vastattavaksi, jolloin he saavat antaa kommentteja kyselylomakkeeseen liittyen. Mahdolliset epäselvät ja tarpeettomat kysymykset saadaan palautteen perusteella poistettua. Pilotti antaa myös tukea kyselyn toteuttajille

siitä, että kyselyyn osallistujat ymmärtävät kunkin käsitteen, he ymmärtävät kysymykset sekä ylipäättään kyselyn tarkoituksen. (Salmela 1997, 94 - 95.)

Kyselylomakkeen koekäytön suoritimme kauppakeskus Sellossa. Koekäyttöön osallistui kolme tyttöä, joista kaksi oli 13 vuotta ja yksi 16 vuotta. Heidän mielestään kyselylomakkeemme oli selkeä, eivätkä he keksineet mitään parannettavaa. Myös kyselylomakkeen pituutta he pitivät sopivana. Lähdimme siis tällä pohjalla suorittamaan kyselyä.

Kyselylomakkeeseen liittyy sekä huonoja että hyviä puolia. Hyviä puolia on se, että toisin kuin haastattelussa, tutkijan läsnäolo ja olemus eivät vaikuta vastauksiin. Kyselylomakkeen avulla saadaan myös laaja tutkimusaineisto, sillä kyselylomakkeella on mahdollisuus esittää paljon kysymyksiä, etenkin silloin, kun vastausvaihtoehdot ovat valmiina. Luotettavuus on yleensä suuri kyselylomaketutkimuksissa, sillä jokaisella vastaajalla on täysin samanlaiset kysymykset. (Aaltola ym. 2001, 101.) Myös Hirsjärvi ym. (2005, 184) mainitsevat kyselylomakkeen eduiksi laajan tiedonkeruun, koska kyselylomakkeella saadaan kysyttyä useita eri asioita. Se myös säästää kyselyn tekijän resursseja. Hyvin laaditun kyselyn tulokset on helppo analysoida.

Huonoksi puoleksi saattaa muodostua aineiston keruutapa. Postikyselyissä vastausprosentti jää yleensä pieneksi, joten tästä syystä esimerkiksi koululuokittain tai muita olemassa olevia ryhmärakenteita hyväksikäyttäen, vastauksia saadaan yleensä enemmän. Myös etukäteissuunnittelu parantaa vastausprosenttia. Jos kysely suoritetaan esimerkiksi koulussa, rehtorien kanssa olisi hyvä sopia järjestelyistä etukäteen. Toiseksi haittapuoleksi saattaa nousta se, että vastaaja vastaa kysymyksiin väärin tai epätarkasti. Tällaisen tilanteen välttää huolellisesti suunnitellulla vastausohjeella, selkeällä lomakkeella sekä lomakkeen kunnollisella esitetauksella. Kolmanneksi vastausprosentti voi jäädä pieneksi, esimerkiksi edellä mainitun epätarkan vastaamisen takia, jolloin uusintakyselyn laatiminen vie aikaa ja resursseja. (Aaltola ym. 2001, 101 - 102.) Hirsjärvi ym. (2005, 184) kokevat myös kyselyn heikkouksiksi sen, että vastausprosentti jää helposti liian pieneksi. Myös heidän mielestään vastaukset voivat olla epäluotettavia, mikäli vastausvaihtoehdot ovat epäselviä. Lisäksi heikkouksina saattaa olla vastaajien kiinnostuksen puute sekä kysyjän saattaa olla vaikea tietää, miten hyvin vastaajat ovat selvillä tutkittavista asioista. Kyselytutkimuksessa on vaarana myös se, että kerätty tieto jää liian pinnalliseksi.

3.3.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu tutkimushaastattelu. Teemahaastattelussa haastattelu etenee valittujen teemojen tai aiheiden varassa, yksityiskohtaisten kysymysten sijaan. Teemojen käsittelyjärjestys on haastattelutilanteessa vapaa. (Hirsjärvi ym. 2005, 197.) Teemahaastattelu lähtee oletuksesta, että haastateltavat ovat tietoisia tutkittavasta asiasta. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 47.) Tästä syystä tutkijan on helppo esittää miksi-kysymyksiä, jolloin vastaukset ovat syvällisempiä. Lomakehaastatteluissa tämä ei ole mahdollista. (Juholin 2009, 361.) Teemahaastattelussa haastateltavien tulokset asioista ja heidän asioille antamat mer-

kitykset ovat keskeisiä tutkittavia asioita. (Hirsjärvi ym. 2006, 47 - 48.) Myös Aaltola ym. (2001, 26 - 27) kertovat, että teemahaastattelussa haastattelu ei tapahdu valmiiden kysymysten mukaan vaan haastattelu koostuu eri teemoista.

Teemahaastattelu voidaan toteuttaa joko yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluna. Yksilöhaastattelu on näistä tavallisin muoto. Parihaastattelua voidaan pitää yhtenä ryhmähaastattelun alalajina. (Hirsjärvi ym. 2005, 199.) Toteutimme teemahaastattelut sekä yksilöhaastatteluna että parihaastatteluna.

Haastattelutilanteissa tulee miettiä tarkoin haastattelupaikka. Haastattelupaikan tulee olla rauhallinen ja usein myös suositellaan, että haastattelupaikka on haastateltavalle turvallinen, yleensä tällä viitataan haastateltavan kotiympäristöön. Kuitenkin saattaa olla, ettei haastateltava halua päästää haastattelijaa kotiinsa. Tärkeintä on, että haastattelupaikka on mahdollisimman häiriötön. (Hirsjärvi ym. 2006, 74.) Myös Aaltola ym. (2001, 27) korostavat haastattelupaikan tärkeyttä. Haastattelupaikan tulee heidänkin mukaan olla rauhallinen ja mahdollisia muita virikkeitä tulee välttää. He mainitsevat sopiviksi haastattelupaikoiksi esimerkiksi kodin, koulun tai työpaikan.

Haastattelun kesto riippuu paljolti siitä ketä haastatellaan. Yleensä lasten haastatteluihin tarvitsee vähemmän aikaa kuin aikuisten haastatteluihin. Yleispätevä ohje aikuisten haastatteluajaksi on 1,5 h - 2 h. Tämä on kuitenkin vain suuntaa antava ohje. (Hirsjärvi ym. 2006, 74.) Teemahaastattelussa haastattelijalla on erityisen tärkeä rooli, sillä hänen tulee osata esittää kysymyksiä mahdollisimman täsmällisesti ja tehokkaasti, mutta lisäksi hänen tulee rohkaista haastateltavaa antamaan vastauksia kuitenkin toimimalla mahdollisimman puolueetomasti. (Hirsjärvi ym. 2006, 97 - 98.)

Teemahaastattelussa on ominaista, että haastattelu tallennetaan, sillä se helpottaa huomattavasti haastattelun analysoimista. Tavallisimpia tallennusmenetelmiä ovat haastatteluiden äänittäminen ja videoiminen (Hirsjärvi ym. 2006, 75.) Lisäksi haastattelijan tulee tarkkailla haastateltavaa (Hirsjärvi ym. 2006, 136). Kun haastattelua aletaan analysoida, tapahtuu se tavallisesti litteroinnin eli puhtaaksi kirjoituksen avulla.

Käytimme teemahaastattelua menetelmänä haastatellesamme Ruusutorpan koulun ruokapalveluiden esimiestä Ritva Kärkeä ja koulun rehtoria Aaro Partasta sekä haastatellesamme Saarnilaakson koulun ravintolapäällikkö Sami Kukkasjärveä. Haastatteluiden tuloksia käsittelemme luvuissa 4.1 ja 4.2. Seuraavassa luvussa käymme läpi teoriaa fokusryhmähaastattelusta.

3.3.3 Fokusryhmähaastattelu

Fokusryhmähaastattelu on yksi ryhmämuotoa käyttävä tutkimusmenetelmä. Fokusryhmähaastattelu poikkeaa muista ryhmähaastatteluista siinä, että sen rakenne suunnitellaan tarkemmin ja haastattelun kulku mietitään valmiiksi. Yleensä haastattelut myös äänitetään. Haastatteluiden tarkoituksena on saada ryhmän jokaisen osallistujan mielipide julki ja näin löytää eri-

laisia näkökulmia tutkittavaan asiaan. Fokusryhmähaastattelulla etsitään mm. erilaisia näkemyksiä, kokemuksia, asenteita ja odotuksia tutkittavaa asiaa kohtaan. (Ahola, Godenhjelm & Lehtinen 2002, 21.) Fokusryhmähaastattelu toimii parhaiten silloin, kun siinä pyritään kehittämään uusia ideoita tai palveluita sekä silloin kun halutaan kartoittaa asiakkaiden tarpeita tai asenteita (Hirsjärvi ym. 2006, 62). Yleisesti voidaan todeta, että fokusryhmähaastattelu on lähempänä arkielämää kuin yksilöhaastattelu, sillä ryhmäläisten toimiessa vuorovaikutuksessa keskenään haastateltavien mielipiteet, asenteet ja tavat tulevat esiin sosiaalisessa ympäristössä. (Ahola ym. 2002, 21.)

Tutkimusprosessi jakautuu viiteen eri vaiheeseen: Ryhmähaastatteluiden suunnittelu, ryhmän rakenne ja rekrytointi, ryhmähaastatteluiden toteuttaminen, aineiston tallentaminen ja aineiston analysointi ja raportointi (Ahola ym. 2002, 22 - 26). Kaikissa ryhmähaastatteluissa on tavoitteena selvittää haastatteluihin osallistuvien asenteita ja mielipiteitä. Päätöksenteko tai yhteisen käsityksen löytäminen ei ole olennaista. Fokusryhmähaastattelussa on tärkeintä luoda haastateltaville ilmapiiri, jossa erilaisten käsitysten tuottamista rohkaistaan. (Ahola ym. 2002, 22.) Seuraavaksi käymme läpi tutkimusprosessin etenemisen.

Ennen tutkimuksen suorittamista on tutkijan otettava huomioon erilaisia asioita ja valmisteltava nämä haastattelua varten. Tutkijan on määriteltävä haastattelun tarkoitus ja tavoitteet, luotava ohjaajan opas, suunniteltava haastatteluryhmien kokoonpano ja etsittävä sopiva paikka haastattelun järjestämiseen. Tutkimuksen alussa on pohdittava mitä tietoa tarvitaan, ketkä tätä tietoa tarvitsevat ja minkä takia. Tutkijoiden on myös tarkkaan pohdittava, saavatko he fokusryhmähaastattelulla parhaiten sen tiedon, mitä he tutkimukselleen tarvitsevat. (Ahola ym. 2002, 23.)

Tämän vaiheen jälkeen suunnitellaan ohjaajan opas. Ohjaajan opas eli niin sanottu keskusteluprotokolla tarjoaa haastatteliijoille pohjan haastattelutilanteessa. Keskusteluprotokollaan suunnitellaan teemat, joita haastattelun aikana käydään läpi. Teemoja saa yleisohjeen mukaan olla maksimissaan viisi. Teemojen lisäksi keskusteluprotokolla voi sisältää kysymyksiä, jotka voivat olla strukturoituja, puolistrukturoituja sekä strukturoimattomia. Yleensä keskustelun edetessä haastattelijat käyttävät joko puolistrukturoituja tai strukturoituja kysymyksiä saadakseen tarkempaa tietoa aiheesta, jota käsitellään. Ihanteellinen haastattelurunko sisältää avaus-, johdanto-, siirtymä-, avain-, yhteenveto- ja lopetuskysymyksiä. Avauskysymykset on suositeltavaa laittaa helpoimmasta vaikeimpaan. Haastattelukysymykset ja teemat on muutenkin syytä harkita tarkkaan, jotta saadaan mahdollisimman paljon tietoa. Haastattelun on tarkoitus olla keskustelunomainen, mutta jotta keskustelu ei tyrehtyisi kokonaan, haastattelussa tulee olla riittävästi keskustelua eteenpäin vieviä kysymyksiä. Ihannetilanne on kuitenkin sellainen, jossa apukysymyksiä ei juurikaan tarvita ja keskustelu virtaa vapaasti haastattelijan kysellessä spontaaneja kysymyksiä, mitä mieleen tulee. (Ahola ym. 2002, 23 - 24.)

Fokusryhmähaastatteluumme valitsimme teemoiksi palautejärjestelmän ja ruokaraadin. Kysymykset jakoutuivat käsittelemään yleisesti palautteenantoa, palautteen käsittelemistä,

palautteen keräämisen. Ruokaraatiin liittyvät kysymykset käsittelevät ruokaraadin tehtäviä, ruokaraadin valitsemista ja ruokaraadin toimintaa. Syy, miksi valitsimme ainoastaan kaksi teemaa haastatteluun, johtui siitä, että aiemmin tehdyn kyselyn tulosten pohjalta suurimmiksi ongelmakohtiksi nousi palautejärjestelmän ja ruokaraadin puuttuminen kohdekouluista.

Kolmas vaihe tutkimusprosessissa on pohtia ryhmän rakenne ja suorittaa osallistujien rekrytointi. Osallistujat valitaan tutkimustavoitteiden ja tutkimuskysymysten mukaan. Yleisesti 6-10 henkilöä on sopiva määrä ryhmälle. Tällöin jokaisen ääni saadaan kuuluviin, mutta myös riittävästi vastauksia. Liian suuressa tai pienessä ryhmässä tämä ei ole mahdollista. (Ahola ym. 2002, 24.) Hirsjärvi ym. (2006, 62) mainitsevat sopivaksi ryhmäkooksi 6 - 8 henkilöä. Tämä myös tukee sitä, että ryhmäkoko ei saa kasvaa liian suureksi. Ahola ym. (2004, 24) jatkavat, että haastattelujoukon tulisi olla yhtenäinen, homogeeninen. Tämä tarkoittaa sitä, että osallistujia yhdistää samanlaiset esimerkiksi kokemukset, sillä yleensä osallistujia yhdistävät tekijät rohkaisevat keskustelemaan. Hirsjärvi ym. (2006, 62) kertovat, että ryhmän jäsenet tulisi valita tarkasti, henkilöistä, joiden mielipiteillä on vaikutusta tutkittuun asiaan. Ahola ym. (2002, 24) kertovat, että tutkimusaiheesta kuitenkin riippuu, onko homogeeninen (yhtenäinen) vai heterogeeninen (epäyhtenäinen) parempi vaihtoehto fokusryhmäksi. Haastateltavia ryhmiä voi olla yksi tai monta. Yleisesti tutkijat ovat sitä mieltä, että yksi ei välttämättä riitä. Salmela (1997, 41) kertoo myös, että useamman ryhmän koolle kutsumiselle on aihetta, jotta aineisto saadaan sellaiseen muotoon, että uutta tietoa ei enää kerry.

Kummassakin kohdekoulussa fokusryhmähaastatteluun osallistui 10 oppilasta. Kaikkia oppilaita yhdisti vapaaehtoisuus haastatteluun sekä se, että he olivat osallistuneet aikaisemmin suoritettuun kyselyyn. Oppilaat oli valittu kahdeksansilta luokilta ja yhdeksänsiltä luokilta. Suoritimme kummassakin koulussa yhden fokusryhmähaastattelun, koska ajanpuutteen vuoksi useampi fokusryhmähaastattelu ei tullut mahdolliseksi.

Ryhmän valinnan jälkeen täytyy seuraavaksi miettiä ryhmähaastattelun toteuttamista. Fokusryhmähaastattelussa on kaksi henkilöä huolehtimassa haastattelun kulusta. Toisen henkilön tehtäviin kuuluu johtaa haastattelua ja huolehtia sen etenemisestä. Toinen henkilö havainnoi keskustelua ja kirjaa ylös asioita, joita ei voida selvittää äänityksestä. Tällaisiin asioihin kuuluvat muun muassa ryhmän sisäisen vuorovaikutuksen ja ilmapiirin tarkkailu. Tietyissä fokusryhmähaastatteluissa on myös mukana niin kutsuttu taloudenhoitaja, jonka tehtäviin kuuluu muun muassa tilan järjestely keskustelua varten, nauhoituksen hoitaminen ja tarjoilun järjestäminen. (Ahola ym. 2002, 24 - 25.) Yleensä ulkopuolinen henkilö toimii paremmin haastattelun vetäjänä, koska hän on puolueeton osapuoli haastattelutilanteessa (Ojasalo & Ojasalo 2008, 281).

Ennen fokusryhmähaastattelua, sovimme keskenämme, kumpi toimii keskustelun johtajana ja kumpi keskustelun havainnoitsijana. Haastatteluja oli kaksi kappaletta, joten oli luonnollista valita tehtävät niin, että toinen johtaa toisen haastattelun ja toinen toisen. Taloudenhoitajaa

emme tarvinneet fokusryhmähaastatteluissa. Ennen haastatteluja sovimme sähköpostitse vastuupettajien kanssa ajasta ja paikasta, jossa haastattelu pidetään.

Fokusryhmähaastattelussa voi muodostua ongelmaksi ajankäyttö, sillä kysymyksiin ja vastauksiin on joskus vaikea arvioida käytettävä aika (Ahola ym. 2002, 23 - 24). Hirsjärvi ym. (2006, 62) mainitsevat yleiseksi haastatteluajaksi noin 45 - 60 minuuttia. Haastattelun ilmapiiri pyritään saamaan mukavaksi ja miellyttäväksi ryhmän jäsenille. Ahola ym. (2002, 23 - 24) kertovat, että ryhmähaastattelu tulisi järjestää neutraalissa ympäristössä ja osallistujien olisi hyvä istua ympyrän muotoon. Tällöin kaikki osallistujat näkevät toisensa. Mikäli ryhmässä on ujoja ja hiljaisia osallistujia, tulisi heidän istua haastattelijoina vastapäätä, jolloin haastattelijat voivat rohkaista heitä katsekontaktilla keskusteluun. Ryhmän kovaääniset ja dominoivat persoonat on hyvä laittaa istumaan haastattelijoiden viereen.

Etukäteisvalmisteluiden jälkeen, seuraava vaihe on aineiston tallentaminen. Ihannetilanteessa aineisto äänitetään, videoidaan sekä käytetään havainnoitsijan muistiinpanot analysointia varten. Yleisin tapa näistä fokusryhmähaastattelussa on kuitenkin käyttää havainnoitsijan muistiinpanoja sekä äänittää haastattelutilanne. Kun tutkimus videoidaan, puheenvuoron käyttäjä saadaan helpommin selville kuin ääninauhalta. Viimeisenä vaihtoehtona on käyttää ainoastaan muistiinpanoja. (Ahola ym. 2002, 26.) Haastattelun äänittämiseen tarvitaan kuitenkin kaikkien haastatteluun osallistuvien lupa. Mikäli yksikin haastateltavista kieltäytyy äänittämisestä, ei äänitystä voida tehdä, vaan tällöin on tukeuduttava pelkästään muistiinpanoihin. (Salmela 1997, 40.)

Fokusryhmähaastattelut toteutettiin kirjastossa sekä Ruusutorpan koulussa että Saarnilaakson koulussa, mikä rauhalliselta ympäristöltään tarjosi äänitysmahdollisuuden. Kirjastossa oli myös helppo järjestää tuolit ympyrän muotoon. Kumpaankin haastatteluun oli varattu aikaa yksi oppitunti. Saarnilaakson koulussa olisimme voineet jatkaa haastattelua vielä toiselle oppitunnille, mutta jottei oppilaiden muu opiskelu häiriintyisi liikaa, tämä ei ollut mahdollista.

Viimeinen vaihe fokusryhmähaastattelussa on aineiston analysointi ja raportointi. Haastattelun analyysi aloitetaan haastattelun litteroinnilla eli aineiston muuttamisella tekstimuotoon. Litterointia tulisi täydentää muistiinpanoilla ryhmän sisäisestä vuorovaikutuksesta, mitä tutkija on kirjannut ylös haastattelun aikana. Tulkintavaiheessa etsitään eri aiheiden keskeiset näkemykset, mielipiteet ja asenteet sekä pyritään löytämään mahdolliset ideat ja ajatusmallit. (Ahola ym. 2002, 27.)

Kun haastattelut oli suoritettu, keskityimme haastatteluaineiston analysointiin. Aluksi litteroimme haastattelut, jonka jälkeen tutkimme vielä muistiinpanoja haastattelusta ja täydensimme tekstiä tarpeen mukaan. Tämän jälkeen kirjoitimme haastattelun puhtaaksi raporttiin. Haastattelun tuloksia käsittelemme luvussa 7. Seuraavaksi käymme vielä läpi millaisia hyviä ja huonoja puolia nuorten haastatteluun liittyy.

Koulutiloissa haastattelussa on hyvät ja huonot puolet. Hyvinä puolina on haastateltavan helppotavoitteisuus ja se, että haastattelu voidaan suorittaa nopeasti, sillä aikaa ei kulu paikkojen etsimiseen. Huonona puolena saattaa olla oikeanlaisen tilan puuttuminen. Koulussa saattaa olla vaikeata löytää sellainen haastattelutila, mihin käytävästä kuuluva melu ja töitä hoitavan henkilökunnan liikuskelu ei kuulu. Tästä syystä, ennen haastattelua, haastattelupaikka tulee miettiä tarkkaan. Haastattelupaikka, jossa keskustelu sujuu mahdollisimman häiriöttömästi, on tärkeää. Myös huoneen lämpötila sekä valoisuus vaikuttavat haastattelun onnistumiseen. (Hirsjärvi ym. 2006, 74.)

Opinnäytetyössä tutkimuksemme kohderyhmä on yläasteikäiset nuoret. Eri ikäryhmien haastattelussa nousee esiin erilaisia ominaispiirteitä, mitkä tulee ottaa huomioon. Seuraavaksi käymme läpi nuoriin liittyviä haastattelun ongelmia, mitkä Hirsjärvi ja Hurme ovat teoksessaan Tutkimushaastattelu (2006) määritelleet.

Nuorten haastattelussa suurin ongelma lienee se, miten nuoret saadaan motivoituneeksi haastatteluun. Erityisesti koulua kohtaan nuoret yleensä kapinoivat. Koulussa suoritettavassa haastattelussa tulee tarkoin miettiä, miten oppilaat saadaan kiinnostumaan haastateltavaa aihetta kohtaan, sillä helposti oppilaat haluavat vain päästä pois oppitunneilta ja vastaukset voivat muodostua lyhyiksi ja yhdentekeviksi. Tärkeintä on luoda haastattelutilanteeseen sellainen ilmapiiri, että nuorille välittyy tunne siitä, että haastattelija on vilpittömästi kiinnostunut nuoren ajatuksista. (Hirsjärvi ym. 2006, 132.)

Omalla kohdallamme tällaista tilannetta ei onneksi päässyt syntymään. Suurin syy lienee se, että haastateltavat olivat vapaaehtoisia. Saimme myös pidettyä ilmapiirin kummassakin haastateltutilanteessa mielestämme niin rentona, että harva jännitti kertoa mielipiteitään ja tunteuksiaan.

4 Kohdekoulujen ja kohderyhmän esittely

Opinnäytetyömme aiheen tarkennuttua, seuraavaksi vaiheeksi muodostui kohdekoulujen etsiminen. Toimeksiantajamme Auli Guillandin ehdotuksesta otimme yhteyttä Espoo cateringin toimitusjohtaja Minna Aholaan saatekirjeen muodossa. Saatekirjeessä kerroimme lyhyesti työstämme sekä toiveemme kohdekouluista. Saatekirjettä voi tarkastella liitteessä 1. Ahola oli valmis auttamaan kohdekoulujen kanssa, joten seuraava vaihe oli sopia tapaaminen hänen kanssaan.

Tapasimme Minna Aholan yhdessä opinnäytetyömme toimeksiantaja Auli Guillandin kanssa 29.1.2009. Tapaamisessa Aholan kanssa, hän antoi meille kohdekouluiksi Saarnilaakson koulun sekä Ruusutorpan koulun. Nämä koulut sopivat hänen mielestään hyvin yhteistyökouluiksi. Kohdekouluja valittaessa meille tärkeintä oli, että toisessa koulussa on Espoo Cateringin järjestämä kouluruokapalvelu ja toisessa koulussa jokin ostopalvelu, tässä tapauksessa Sodexo.

Kohderyhmäksi olemme määritelleet 14 - 16-vuotiaat oppilaat eli kahdeksas ja yhdeksäsluokkalaiset. Hankkeemme liittyy kuitenkin koko yläasteeseen, joten myös seitsemäsluokkalaiset ovat tätä kautta osa kohderyhmäämme.

Aloitimme työmme kohdekouluissa tekemällä teemahaastattelut koulujen keittiöiden esimiehille. Saarnilaakson koulussa teemahaastatteluun osallistui ravintolapäällikkö Sami Kukkasjärvi. Ruusutorpan koulussa teemahaastatteluun osallistuivat ruokapalveluiden esimies Ritva Kärki sekä koulun rehtori Aaro Partanen. Haastatteluiden tarkoituksena oli selvittää, miten kouluruokailu on kohdekouluissa suoritettu. Haastatteluiden teemat olivat: henkilökunta, vanhempien huomiointi, oppilaiden huomiointi, keittiöhenkilökunnan osallistuminen opetukseen, kouluruokailu ja sen tavoitteet sekä kouluruokalan ympäristö ja viihtyvyys.

4.1 Saarnilaakson koulu

Saarnilaakson koulu sijaitsee Espoossa lähellä Espoon keskusta. Koulu on aloittanut toimintansa vuonna 1994. Koulussa on 420 oppilasta, joista seitsemännellä luokalla 151, kahdeksannella luokalla 132 ja yhdeksännellä luokalla 137 oppilasta. Koulun rehtorina toimii Jukka Kuittinen.

Haastattelimme Saarnilaakson koulussa ravintolapäällikkö Sami Kukkasjärveä. Saarnilaakson omavalmistuskeittiössä työskentelee neljä vakituista työntekijää, ravintolapäällikkö, yksi kokki, yksi apukokki ja yksi ravitsemistryöntekijä. Koululounasta tarjotaan päivittäin noin 350-400 annosta ja ruoat tehdään alusta loppuun saakka itse. Kouluruokalaan mahtuu kerralla noin 200 oppilasta syömään.

Koululounaan tavoitteena keittiön näkökulmasta on Kukkasjärven mielestä ravitsemuksellisuus. Hänen mielestään kouluruoka on ravitsevaa ja sitä tehtäessä pyritään noudattamaan ravitsemustoimikunnan suosituksia. Keittiössä käytetään Espoon kaupungin suunnittelemaa ruokalistoja. Kukkasjärven mielestä ei voida sanoa, että ruokalistat olisivat kiertäviä, sillä ruokalistoihin tulee koko ajan uusia ruokia. Jonkun verran löytyy kuitenkin kiertoa perusruoissa.

Koulussa on tarjolla koululounaan lisäksi välipalamyynti. Välipalamyynti toimii välitunnilla kello 13.05 - 13.25. Välipalamyynti on suhteellisen suosittua ja siellä myydään vaihtelevalla valikoimalla esimerkiksi pullaa, sämpylää, karjalanpiirakoita, hedelmiä, pizzaa ja pirtelöä, riippuen siitä mitä on milloinkin tehty. Välipalan valikoima pyritään pitämään monipuolisena.

Tällä hetkellä keittiön henkilökunta ei osallistu vanhempainiltaan. Tarkoitus kuitenkin olisi, että keittiön henkilökunta voisi jossain vaiheessa osallistua vanhempainiltaan, mutta ajanpuutteen vuoksi se ei tällä hetkellä ole mahdollista. Vanhemmille ei juuri tiedoteta keittiön puolelta kouluruokailusta, mutta esimerkiksi ruokalistat ovat luettavissa koulun sivuilla Internetissä. Mikäli tulee jotain erilaisia teemapäiviä, niin näistä mahdollisesti tiedotetaan, mutta nämäkin löytyvät ruokalistosta. Vanhempainillasta on tullut keittiöön muutamia palautteita ruoan laadusta ja mausta, mutta mitään erityisiä toiveita ei ole tullut.

Keittiöhenkilökunta ei tällä hetkellä osallistu opetussuunnitelman tai oppituntien suunnitteluun, mutta olisi toivottavaa, että välituntien ja oppituntien päättämisaikoihin olisi hieman vaikutusvaltaa. Kukkasjärven mielestä aikatauluissa olisi vielä hieman suunnitteleminen varaa.

Saarnilaakson koulussa ei tällä hetkellä ole minkäänlaisia ruokalatoimikuntia. Ruokaraati on joskus toiminut koulussa, mutta jäänyt jostain syystä pois toiminnasta. Keittiön puolelta kiinnostusta kuitenkin löytyisi osallistua ruokaraadin toimintaan. Yleisesti yhteistyötä eri sidosryhmien, kuten rehtorin tai terveydenhoitajan kanssa ei ole. Kukkasjärven mukaan erilaisia kehittämissuunnitelmia olisi silloin tällöin hyvä tehdä yhdessä.

Oppilaat eivät myöskään yleensä osallistu keittiön toimintaan mitenkään esimerkiksi TET-jaksoilla. Poikkeuksena oli joulukuusi, jolloin oppilaat koristelivat ruokalaa mieleisekseen. Kukkasjärvi olisi kuitenkin valmis ottamaan oppilaita TET-jaksoilla keittiöön töihin.

Kysyttäessä palautteiden keruusta, Kukkasjärvi kertoi, että ruokalassa on palautelaatikko. Palautteet käydään läpi keittiöhenkilökunnan kesken. Sen jälkeen palautteet lähtevät omalle aluepäällikölle ja sieltä vielä segmenttijohtajalle. Palautteista ei oikeastaan tiedoteta oppilaille ollenkaan, koska suurin osa palautteista on sellaisia, ettei niihin pysty oikein Kukkasjärven mukaan vastaamaan. Tällä hetkellä tärkein tehtävä palautelaatikolla on kerätä toiveruokapäivien toiveruokia. Toiveruokapäivä järjestetään koululla noin kerran kuukaudessa ja siitä tiedotetaan aamunavauksessa.

Kouluruokalan ympäristöä Kukkasjärvi kuvailee kolkoksi, sillä seinät ovat valkoiset niin kuin pöydätkin. Värit piristäisivät hänen mielestään ympäristöä. Erilaiset laput seinillä voisivat toimia, mutta pöytäliinoja Kukkasjärvi ei laittaisi, sillä oppilaat sotkevat niin paljon. Seinien maalaaminen voisi myös muuttaa ulkonäköä jonkun verran.

Yhteenvetona Kukkasjärven haastattelusta voitaisiin todeta, että ruokalasta löytyy vielä kehitettävää. Yhteistyöhalu oppilaiden ja henkilökunnan kanssa toimimiseen on vahva ja siihen olisi tarvetta puuttua ja kehittää yhteistyötä parempaan suuntaan. Palautteiden käsittely on vielä varsin pinnallisella tasolla, joten palautteiden käsittelyyn ja niistä tiedottamiseen voisi panostaa enemmän.

4.2 Ruusutorpan koulu

Ruusutorpan koulu sijaitsee Espoossa Leppävaarassa. Koulu on aloittanut toimintansa vuonna 2002. Koulussa on yläasteikäisiä oppilaita 194 oppilasta, joista seitsemännellä luokalla 53, kahdeksannella luokalla 69 ja yhdeksännellä luokalla 72 oppilasta. Lisäksi Ruusutorpan koulussa on myös ala-aste ja esikoulu. Koulun rehtorina toimii Aaro Partanen.

Ruusutorpan koulussa haastattelimme ruokapalveluiden esimiestä Ritva Kärkeä. Lisäksi koulun rehtori Aaro Partanen oli mukana haastattelussa. Koulun omavalmistuskeittiössä on tällä hetkellä viisi vakituista työntekijää, yksi dieetikokki, yksi tavallinen kokki ja loput toimivat ruokapalvelutyöntekijöinä. Lisäksi on yksi ostotyöntekijä, joka toimii pääasiassa tiskaajana. Vah-

vuodessa pitäisi olla vielä yksi työntekijä lisää. Koululounasta tarjotaan päivittäin noin 600 annosta. Kouluruokalaan mahtuu kerralla syömään noin 300 oppilasta.

Koululounaan tavoitteet on asettanut Espoon ruokapalvelukeskus. Ruoan tulee olla tasalaatuisia ja hyvän makuista. Keittiössä on Aromi-ruokaohjelma, josta löytyvillä ohjeilla tehdään ruokia. Koulussa on pääasiassa seitsemän viikon kiertävä ruokalista, johon saattaa tulla muutoksia eri teemojen mukaan. Lisäksi on talon tapaan päiviä, jotka toimivat toiveruokapäivinä. Toiveruokapäivien ruoat päättää ruokaraati. Haastattelun perusteella ravitsemusihminen on käynyt kaikki ruokalistat läpi ja ruoasta saa 1/3 osan päivän energiatarpeesta. Ei siis ole tarkoitus, että syödään pelkkä kouluruoka ja kotona ei syödä enää mitään.

Myös Ruusutorpan koulussa on välipalamyynti. Kioskin välipalat tulevat ruokapalvelukeskuksesta. Limua ja karkkia ei myydä. Ravitsemusihminen on tarkastanut kaikki tuotteet, että ne ovat terveellisiä. Terveellisyyteen panostetaan hyvin paljon välipalamyyntituotteissa.

Keittiöhenkilökunta ei osallistu Ruusutorpan koulussa vanhempainiltaan. Ruokailukäyttäytymistä käsitellään Partasen mukaan enemmän vanhempainvarteissa ja luokkakohtaisissa tapaamisissa. Koulussa ei tällä hetkellä ole yhteisiä koko koulua koskevia vanhempainiltoja, koska ne eivät vedä väkeä paikalle. Kärjen mukaan vanhemmat ovat kiinnostuneita kouluruoasta. Tämän hän on huomannut aikaisemmissa kouluissa, joissa hän on työskennellyt ja käynyt muutamissa vanhempainilloissa. Keittiöhenkilökunnan osallistumista vanhempainiltoihin voitaisiin harkita Ruusutorpan koulussa. Espoo Cateringilta on sanottu, että jos rehtori pyytää osallistumaan vanhempainiltaan ja se liittyy jotenkin kouluruokaan, niin silloin voidaan osallistua, mutta ei ilman rehtorin lupaa.

Ruusutorpan koulussa järjestetään viikkopalaveri, jossa on edustettuna keittiöpuoli, laitospuoli, vahtimestari ja vararehtorit. Näissä palavereissa pohditaan ja käsitellään myös kouluruokailuun liittyviä asioita. Tätä kautta asiat menevät rehtorin välityksellä opetuspuolelle tarvittaessa ja näin pidetään tiedotuslinjaa säännöllisesti yllä. Ennen ruokapalveluesimies kiersi luokissa, mutta tällä hetkellä Ritva Kärjen työpaineista johtuen tätä ei ole vielä pystytty jatkamaan.

Koulun oppilaat osallistuvat monella tapaa kouluruokalan toimintaan. Joka päivä kaksi oppilasta työskentelee keittiössä, pääasiassa pyyhkimässä ruokasalin pöytiä ja tiskaamassa. Lisäksi jos kokki tarvitsee apua ruoan valmistuksessa, oppilaat auttavat häntä osaamisensa mukaan. TET-harjoittelu keittiössä on ollut todella suosittua. Kaikki seitsemäs- ja kahdeksaluokkalaiset käyvät harjoittelemassa keittiössä. Oppilaat ovat myös valinneet nimen kouluruokalalle. Oppilaat tekivät nimiehdotuksia kouluruokalalle, joista paras eli Ruusurant valittiin.

Lisäksi koulussa toimii ruokaraati, jossa toimii oppilaskunnan hallitukset. Koulussa on kaksi hallitusta, 3. - 6.-luokkalaisten hallitus, sekä 7. - 9.-luokkalaisten hallitus, jotka muodostavat ruokaraadin. Ruokaraati kokoontuu kahdesta kolmeen kertaa vuodessa. Keittiöstä ruokaraadin kokoukseen osallistuu dieetikokki. Ruokaraadilla on ohjeet tehtävistä, siellä kehitetään ruo-

kalan toimintaa ja käydään vapaata keskustelua siitä, mitä oppilaat ovat kuulleet käytävillä. Tapaamisesta tehdään pöytäkirja, joka käydään keittiössä läpi.

Koulussa on käytössä palautelaatikko, jonka kautta kysellään myös toiveruokapäivien ruokia. Palautteista kootaan yhteenvedot kaksi kertaa vuodessa. Yhteenvedot palautteista lähetetään eteenpäin toimistolle. Koulutuspäivillä yhteenvedot käsitellään ja katsotaan mitä mieltä oppilaat ovat olleet ruoista. Palautteet luetaan joka päivä. Palautteista ei tiedoteta oppilaille, mutta mikäli palaute on törkeää, niin siitä tiedotetaan rehtorille. Palautetta annetaan useimmin suoraan kasvotusten. Opettajat antavat jonkun verran palautetta liittyen omaan ruokailuun. Terveystoimittajalta ei tule toiveita kouluruokaan, sillä ruoan ravitsemuksellisuus on kunnossa. Jos syö kaikkea, mitä on tarjolla, ruoka on ravitsevaa.

Kouluruokalan ympäristö olisi viihtyisämpi jos oppilaat söisivät siistimmin. Myös yleinen rauhattomuus laskee ruokalan viihtyisyyttä. Partasen mukaan se on kuitenkin lähinnä opastus- ja valvontakysymys, josta on keskusteltu paljon opettajakunnan kanssa. Kasvit ja pöytäliinat toisivat tunnelmaa ruokalaan, mutta koska pöytäliinat sotketaan ja kasvit eivät säily, niin näitä on turha laittaa esille.

Yleisesti Ruusutorpan koulun kouluruokailun imago on kohtuullinen, mutta Partasen mukaan kehittämisen varaa kuitenkin aina löytyy. Oppilaat voidaan pääsääntöisesti jakaa kolmeen osaan, niihin jotka syövät mielellään ja siististi, niihin jotka ovat nirppanokkia joille ei kelpaa mikään ja niihin jotka sotkevat.

Ruusutorpan koulussa yhteistyö oppilaiden ja ruokalan välillä toimii jo jonkinlaisella asteella. Oppilaat osallistuvat vuorollaan keittiön toimintaan ja näkevät näin sen puolen kouluruokalasta. Ruokaraati kokoontuu suhteellisen harvoin, mutta se on kuitenkin jo jollain tasolla olemassa. Palautteet käsitellään sisäisesti, mutta niistä ei juuri tiedotetta ulospäin, joten tähän asiaan voisi puuttua selkeämmin. Ylipäätään kouluruokalassa tapahtuvat asiat pysyvät pääsääntöisesti henkilökunnan sisällä, joten oppilaat voitaisiin ottaa vielä tehokkaammin mukaan kouluruokalan toimintaan.

5 Asiakastyytyväisyyden merkitys kouluruokailuun

Asiakas on perinteisesti määritelty henkilönä, yrityksenä tai organisaationa, johon on syntynyt asiakassuhde (Rope & Pöllänen 1998, 27). Kouluruokalassa asiakkaina toimivat luonnollisesti koulussa opiskelevat oppilaat sekä koulun henkilökunta. Selin & Selin (2005, 17) määrittelevät asiakkaan yrityksen toiminnan rahoittajana, joka ostaa yritykseltä tuotteita tai palveluita. Storbacka, Korkman, Mattinen & Westerlund (2001, 45) näkevät asiakkaan tekijänä, jonka päämäärä on luoda itselleen arvoa. Selin ym. (2005, 18) jatkavat, että julkisella sektorilla asiakaskäsite alkaa kuitenkin muuttua. Julkisella sektorilla asiakas voidaan määritellä tarkoittamaan henkilöä, joka saa aikaan toimintaa sekä jonka kanssa yritys on tekemisissä. Kouluruokailua voidaankin ajatella tarkasteltavan tältä kantilta, sillä oppilaat eivät suoraan osta

mitään tuotetta vaan ovat enemmänkin tekemisissä ruokalan kanssa ja aiheuttavat näin toimintaa.

Yritys pyrkii asiakastyytyväisyydellä saavuttamaan pitkäaikaisia asiakassuhteita sekä asiakasuskollisuutta. Pitkäaikaiset asiakassuhteet parantavat yrityksen tulevaisuudennäkymiä. Asiakastyytyväisyys ja asiakkaan kokema laatu ovat käsitteinä hyvin lähellä toisiaan. Toisinaan niitä voidaan käyttää jopa toistensa synonyymeina (Ojasalo ym. 2008, 252, 254). Hyvän laadun vaikutus suoraan asiakastyytyväisyyteen on kuitenkin liian kapeakatseinen ajatusmalli. Asiakas arvioi kokemaansa laatua ja vertaa tätä tämän laadun saavuttamiseksi vaadittuihin panostuksiin ja luo täten oman käsityksensä sen arvosta hänelle itselleen. Tämän takia asiakas voi olla tyytyväinen myös huonompaan laatuun, jos hän kokee saavuttavansa sen pienemmällä panostuksella. (Storbacka & Lehtinen 2002, 98 - 99.)

Asiakkaan kokema palvelun laatu voidaan määritellä muodostuvan asiakkaan laatua kohtaa kokemista odotuksista ja näiden odotusten toteutumisesta. Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat asiakkaan tarpeet ja mielikuvat, markkinointi, aikaisemmat kokemukset ja asiakkaan kuulemat muut kokemukset. Asiakkaan kokemuksiin vaikuttavat asiakkaan saama kokemus palvelusta ja saadun palvelun lopputulos. (Ojasalo ym. 2008, 255.) Myös asiakkaan tunteet vaikuttavat asiakkaan tyytyväisyyteen. Mikäli asiakas on jo valmiiksi hyvällä ja iloisella tuulella saattaa sillä olla vaikutusta siihen kuinka palvelu koetaan. Vastaavasti mikäli asiakas on huonolla tuulella saattaa se vaikuttaa koettuun palveluun ylireagointina ja pienetkin virheet palvelussa korostuvat. (Zeithalm, Bitner & Gremler 2006, 111.)

Kouluruokailu on oppilaille tiivis osa arkipäiväistä toimintaa. Pitkänen kirjoittaa (2001, 71), että mitä lähempänä ja useammin asiakas toimii yrityksen kanssa, sitä tiiviimmin heidän tarpeet ja vaatimukset näkyvät yrityksen toiminnassa. Oppilaiden ollessa lähes päivittäin yhteydessä kouluruokalaan, nousee heidän tarpeensa erityisen suuriksi ja täten asiakastyytyväisyyden merkitys korostuu entisestään ja samalla oppilaiden vaatimukset kouluruokailua kohtaan kasvavat.

6 Kouluruokailun imagon kartoittaminen

Grönroos (2001, 385) kertoo, että imago edustaa niitä arvoja, joilla asiakkaat, mahdolliset asiakkaat, menetetyt asiakkaat ja muut ryhmät ovat yhteydessä yritykseen tai yhteisöön. Imago voi muuttua riippuen siitä, mitä ryhmää tarkastellaan ja jopa ryhmien sisällä. Vuokko taas kirjoittaa (2002, 103) että imagolla tarkoitetaan kaikkien eri käsitysten yhteistulosta, joita eri tahoilla yrityksestä on. Richard Norman (2000, 149) määrittelee kirjassaan imagon yksilön tai ryhmän todellisuuden jatkuvana esityksenä. Toisin sanoen imago on malli, joka edustaa kuvitelmiämme ja ymmärrystämme jostain ilmiöstä tai tilanteesta.

Tietyn imagon aiheuttamat mielikuvat eivät ole kaikille ihmisille samanlaisia. Mielikuvat saattavat vaihdella jopa saman ihmisen mielessä tilanteesta riippuen. Imagon voi ajatella muodostuvan tiedon lähettäjän toimenpiteistä, kun taas mielikuvat muodostavat tiedon vastaan-

ottajat. (Karvonen 1997, 32.) Åberg puolestaan kirjoittaa (1996, 72) että mielikuvien aikaansaava kokonaisuus muodostaa imagon. Vaikka Karvonen jaottelee imagon ja mielikuvat erilleen ja Åberg määrittelee imagon muodostuvan mielikuvien summasta, voitaisiin ajatella näiden kahden väittämän tukevan ja täydentävän toisiaan, lähestymistavat vain eroavat toisistaan.

Imago esiintyy useilla eri tasoilla. Laajalla tasolla, jossa yhdellä isolla organisaatiolla on tietty imago sekä pienemmällä tasolla, jossa jokaisella pienemmällä organisaatiolla tai yksiköllä on omanlaisensa imago. (Grönroos 2001, 386.) Kouluruokailua voi verrata tähän hyvin niin isolla kuin pienemmällä tasolla. Kouluruokailulla on kokonaisuudessaan tietynlainen imago. Kouluruokailun imago voi kuitenkin vaihdella suuresti koulujen kesken, jolloin jokaisella koululla on omanlaisensa imago suhteessa kouluruokailuun kokonaisuutena.

Työn lähtökohtana oli kouluruokailun imagon parantaminen. Edellä esitellyn Grönroosin mallin mukaan alun perin tarkoituksena oli kehittää kouluruokailun imagoa laajalla, koko kouluruokailua koskevalla skaalalla. Keskittyminen pieniin yksiköihin eli jokaiseen kouluun yhtenä imagon luojana, tukee kuitenkin paremmin sitä lähtökohtaa, jolla kouluruokailun imagoa pystytään parantamaan. Palautejärjestelmän tarkoituksena on juuri vaikuttaa yksittäisiin kouluihin ja parantaa kouluruokailun imagoa omassa koulussa, jolloin kokonaistuloksena saadaan koko kouluruokailua koskevaa imagon parantumista.

Kouluruokailuun voidaan oleellisesti liittää imagon lisäksi maine. Maine ja imago ovat Pitkäsen (2001, 19) mukaan yhtenäisiä. Kummatkin loppujen lopuksi viestivät siitä, millainen mielikuva eri sidosryhmillä on yrityksestä. Aula & Heinonen (2002, 50) erottavat maineen ja imagon toisistaan. Ne muodostuvat eri asioista ja niihin vaikutetaan eri tavoilla. Imago perustuu eri mielikuviin, kun taas maine rakentuu erilaisten kertomuksien kokonaisuudesta. Myös Vuokko (2002, 103, 105) kertoo, että imagoon ei tarvita omia kokemuksia, vaan se voi syntyä omista mielikuvista, kun maineessa puolestaan tulee esille kokemuksiin perustuvia käsityksiä.

Imagon ja maineen eroja voidaan kuvata myös sillä, että imagoon voidaan vaikuttaa helpommin eri markkinoinnin keinoin, kun taas maine piilee paljon syvemmillä ja siihen on täten vaikeampaa vaikuttaa. Voidaankin sanoa, että imagoa voidaan rakentaa, mutta maine tulee ansaita. (Aula ym. 2002, 61.)

6.1 Imagon kartoittaminen kyselylomakkeella

Teemahaastatteluiden jälkeen jatkoimme työtämme kohdekouluissa suorittamalla kyselyn koulujen kahdeksannen ja yhdeksannen luokan oppilaille. Kyselyllä kartoitimme yleisesti kouluruokailun imagoa. Vastauksia kyselyyn saimme Saarnilaaksosta 119 ja Ruusutorpasta 81 eli yhteensä 200. Kyselyyn vastanneista 86 oppilasta oli tyttöjä ja 114 poikia. 9.-luokalta vastajia oli yhteensä 80 kappaletta, 8.-luokalta vastaajia 119 kappaletta ja 7.-luokalta yksi. Niin kuin jo luvussa 3.3.1 mainitsimme, sijoitimme kyselylomakkeen kysymykset ruokailutapahtuman mukaiseen järjestykseen. Seuraavaksi käymme läpi kyselyn tuloksia. Aluksi tarkastelem-

me kyselystä saatuja tuloksia. Näiden tuloksien perusteella päädyimme lopullisen kehittämis-kohteen valintaan. Analysoimme kyselyt ottamalla tuloksista keskiarvot, kummastakin koulusta erikseen sekä yhteistulokset ja vertasimme näitä tuloksia toisiinsa. Tarkempiin jakautumiin kyselystä pääsee tutustumaan liitteessä 6.

Kyselyyn vastanneista oppilaista reilu puolet syö kouluaterian joka päivä, mutta suurin osan syö kuitenkin lähes joka päivä. Ruokalaa pidetään suhteellisen viihtyisänä, mutta tuloksista päätellen ruokalan viihtyvyydestä löytyy jonkin verran kehitettävää. Palvelun laatua pidettiin suhteellisen huonona, mutta osa kuitenkin koki saavansa kohtalaista palvelua. Kysyttäessä kuinka hyvä imago kouluruokailulla oppilaiden mielestä on, valtaosa piti imagoa huonona tai erittäin huonona. Ruokalaan on oppilaiden mielestä kohtalaisen mukava mennä. Ruokalistaa luetaan suhteellisen hyvin ja pääosin ruoka on oppilaiden mielestä sitä, mitä listassa luvataan. Ruokailuajankohta koettiin hyväksi, mutta jonoja pidettiin liian pitkinä.

Ruokalan melu koettiin häiritsevänä tekijänä, etenkin Ruusutorpan oppilaiden mielestä. Yleisesti ruoan riittävyttä pidettiin huonona. Ruokailuun varattua aikaa kritisoitiin Ruusutorpan koulussa riittämättömäksi, kun taas Saarnilaakson koulun oppilaat olivat enemmän tyytyväisiä ruokailuun varattuun aikaan. Useimmat oppilaat pitivät ruokalan kokoa riittävän isona ja istumapaikkoja koettiin olevan tarpeeksi. Jotkut oppilaat halusivat kuitenkin enemmän tilaa ja enemmän istumapaikkoja. Ruokalan linjaston toimintaa pidettiin Ruusutorpan koulussa hieman parempana kuin Saarnilaakson koulussa, mutta kummassakaan koulussa tämä ei saanut täysiä pisteitä. Vaikka oppilaiden mielestä ruokalassa on liikaa melua, kuitenkin he kokivat, että heidän pöytätoverinsa osaavat käyttäytyä. Myöskään oman käytöksen ei koettu vaikuttavan kouluruokailun ilmapiiriin negatiivisesti. Kouluruoan ulkonäköä, makua ja tuoksua oppilaat pitivät pääsääntöisesti huonona. Harva oppilaista syö lautasmallin mukaan. Astioiden palautus todettiin vaivattomaksi.

Kysyttäessä onko palautteen antaminen kouluruoasta tehty helpoksi, oppilaat kokivat että palautteen antaminen on tehty liian vaikeaksi ja tästä syystä harva oppilas antaa palautetta. He eivät myöskään koe, että keittiöhenkilökunta ottaa palautteen huomioon. Keittiöhenkilökunnan työskentelyä pidettiin kummassakin koulussa tehottomana, eivätkä he myöskään koheet, että keittiöhenkilökunta auttaisi oppilaita mahdollisissa ongelmatilanteissa. Oppilaat pitivät keittiöhenkilökunnan asiantuntevuutta ja ystävällisyyttä tyydyttävällä tasolla. Opettajien valvonta kouluruokailun aikana koettiin Saarnilaakson koulussa hieman myönteisempänä asiana kuin Ruusutorpan koulussa.

Kyselyssä kysyimme myös oppilailta eri asioiden vaikutusta siihen, mitä he syövät koulussa. Kysytyjä kohtia oli koulussa saatu opetus, harrastukset, vanhemmat, kaverit sekä tv ja mainokset. Harrastukset osoittautuivat vaikuttavan eniten siihen mitä oppilaat syövät koulussa. Myös vanhemmilla ja koulussa saaduilla opetuksella oli hieman enemmän vaikutusta, muihin kysyttäviin kohteisiin verrattuna. Kaverit, tv ja mainokset eivät siis juurikaan vaikuttaneet siihen mitä oppilaat syövät koulussa.

Lopuksi kysyimme oppilaiden halua olla mukana suunnittelemassa kouluruokailua. Kysymys jakoi aika paljon mielipiteitä, mutta silti huomattava määrä oppilaita ilmaisi halunsa olla mukana kehittämässä kouluruokailua. Tämä tulos vaikuttikin suurelta osalta lopullisen kehittämiskohteen valintaan.

Kyselylomakkeessa oli myös avoimia kysymyksiä, jossa oppilaat saivat vapaasti kertoa omia näkemyksiä siitä, mitä heidän mielestään tulisi kehittää koskien kouluruokailua. Kehittämiskohteita tuli lukuisia erilaisia, erityisesti ruoan laatu koettiin ongelmaksi. Lisäksi yleiseen viihtyvyyteen liittyen tuli paljon erilaisia toiveita. Suurimmiksi kehittämiskohteiksi nousivat ruokalan ulkonäköön liittyvät asiat. Oppilaat toivoivat pöytäliinoja, koristeita, viherkasveja ja ylipäättään ruokalan ilme voisi olla värikkäämpi. Oppilaat myös toivoivat, että keittiöhenkilökunta olisi ystävällisempää. Oppilaiden mielestä he suhtautuisivat paremmin kouluruokailuun, mikäli jonot olisivat lyhyempiä, oppilaita kuunneltaisiin paremmin sekä toiveruokapäiviä lisäämällä. Yhteenvetoihin avoimien kysymysten vastauksista voi tutustua Ruusutorpan koulun osalta liitteessä 8 ja Saarnilaakson koulun osalta liitteessä 7.

Yhteenvetona kyselystä voidaan poimia imagon ja palvelun laadun huono taso. Tämä on hie-man ristiriidassa muun muassa Ruusutorpan koulun rehtorin ilmaisuun, jonka mukaan hänen mielestään kouluruokailun imago on kohtuullinen. Oppilaiden mielipide ruokalan meluisuudesta on ristiriidassa sen kanssa, että valtaosan mielestä heidän tai pöytätoverien käytös ei vaikuta ruokalan ilmapiiriin. Valtaosa oppilaista oli sitä mieltä, että palautteen keruu on tehty liian vaikeaksi ja oppilaat kokevat, että henkilökunta ei ota heidän antamia palautteita huomioon. Oppilaiden halu olla mukana kehittämässä kouluruokailua nousi vahvasti esille. Voidaankin siis todeta, että oppilaiden ottaminen mukaan kouluruokalan kehittämiseen vahvistaisi kouluruokailun imagoa ja samalla toisi luottoa siihen, että oppilaiden ääntä kuunnellaan.

6.2 Kehittämiskohteen valinta

Kyselyn tuloksien tutkimisen jälkeen kiinnitimme huomiota erityisesti kolmeen eri kohtaan, jotka vaikuttivat päätökseemme lähteä kehittämään palautejärjestelmää yläasteen kouluruokailuun. Tutkimuskohteen valintaan vaikutti myös erityisesti se, että halusimme luoda yleispätevän järjestelmän, jota voidaan käyttää laajemminkin kuin vain kohdekouluissa. Totesimme, että puutumalla yksittäisiin kohteisiin, tällaista järjestelmää ei ole mahdollista luoda. Esimerkiksi ruokalan linjaston toimivuutta pidettiin kummassakin koulussa huonona, mutta näin ei välttämättä koeta muissa kouluissa. Tarkoituksena oli siis saada oppilaat ja henkilökunta yhdessä kehittämään omaa kouluruokalaansa.

Kohteet, joissa havaitsimme yleisiä epäkohtia, olivat palautteen kerääminen, käsittelyminen ja niihin reagoiminen. Nämä epäkohdat korostuivat niin paljon, että tarve toimivan palautejärjestelmän luomiseen nousi vahvasti esille. Oppilaat ovat kouluruokalan asiakkaita ja siksi heidän kokema palvelun laatu tulee ottaa huomioon samalla tavalla, kuin missä tahansa

muussa palvelutoiminnassa. Yhtenä epäkohtana nousi esille myös oppilaiden ja henkilökunnan välinen kommunikaation puuttuminen, joten uskoimme että palautejärjestelmän kehittäminen tulee kaventamaan tätä kuilua.

Toisena kohtana palautejärjestelmän kehittämiseen nousi esiin oppilaiden halu olla mukana kehittämässä oman ruokalansa toimintaa. Tätä tarvetta vastaamaan palautejärjestelmän ytimeksi muodostui ruokaraati. Kyselyssä nousi esiin paljon yksittäisiä kehittämiskohteita. Toesimme parhaaksi ratkaisuksi sen, että oppilaat pääsevät yhdessä vaikuttamaan, kehittämään ja ideoimaan ratkaisuja kokemuksiinsa ongelmakohtiin. Ruokaraadin avulla oppilaat saavat myös varmuuden siihen, että heidän mielipiteitään kuunnellaan ja että sillä on myös vaikutusta kouluruokalan toimintaan.

7 Palautejärjestelmän ideointi kohdekouluissa

Kolmantena menetelmänä tiedon hankinnalle käytimme fokusryhmähaastattelua. Fokusryhmähaastattelun tarkoituksena oli saada ideoita palautejärjestelmää varten sekä saada yleisesti oppilaiden mielipiteitä, asenteita ja näkökulmia esiin palautteenannosta. Fokusryhmähaastattelu suoritettiin koulupäivän aikana ensimmäiseksi Ruusutorpan koulussa kymmenen hengen ryhmässä ja toiseksi Saarnilaakson koulussa myös kymmenen hengen ryhmässä. Haastattelut oli valittu kummassakin koulussa eri 8. - 9.-luokilta.

7.1 Fokusryhmähaastattelu Ruusutorpan koulussa

Aloitimme fokusryhmähaastattelun Ruusutorpan koulussa. Fokusryhmähaastatteluun osallistui yhdeksän oppilasta, joista tyttöjä oli viisi ja poikia neljä. Oppilaat olivat valittu eri 8. - 9.-luokkalaisista oppilaista. Haastattelu tapahtui koulun kirjastossa ja aikaa siihen kului noin 35 minuuttia.

Oppilaat eivät nykyään juurikaan anna palautetta kouluruoasta, lukuun ottamatta erikseen tehtäviä kyselyitä. Ruokalasta löytyy kyllä palautelaatikko, mutta oppilaiden keskuudessa vallitsee epävarmuus siitä, tulevatko annetut palautteet luetuiksi. Tämä osaltaan nostaa kynnystä antaa palautetta.

Palautteen antamista helpottavia keinoja oppilaiden mielestä olisi palautteenanto suoraan kasvotusten, mutta tässä nähtiin ongelmana tiettyjen kohdalta se, että kaikki eivät halua puhua ja antaa palautetta suoraan kasvotusten. Toisena keinona oppilaat halusivat, että palautteen anto olisi säännöllistä ja se tapahtuisi sähköisessä muodossa kirjallisesti. Sopivana aikavälinä säännöllisen palautteen antamiseen pidettiin yhtä kertaa kuussa tai yhtä kertaa kahdessa kuussa.

Oppilaiden mielestä paras hetki kerätä palautetta olisi oppituntien alussa luokanvalvojan johdolla. Tällöin palautteen antamisesta saataisiin säännöllistä ja näin oppilaat tottuisivat antamaan palautetta ja siitä muodostuisi yksi rutiini osaksi koulunkäyntiä. Oppilaat pitivät myös tärkeänä, että palautteen anto suoritettaisiin nimettömänä.

Palautelomakkeen muotoa mietittäessä nousi esille, että lomakkeessa tulisi olla väittämiä tai sellaisia kysymyksiä, joissa olisi vastausvaihtoehdot. Avoimien kysymysten kohdalla oppilaiden mielestä ongelmaksi saattaisi muodostua, että vain harvat jaksaisivat kirjoittaa vastauksia kunnolla ja suurin osa jättäisi vastaamatta tai vastaisi huonosti. Vastauksista saataisiin näin asiallisempia.

Ruusutorpan koulussa toimii tällä hetkellä ruokaraati, jonka tehtäviin Ruusutorpan koulussa kuuluu keittiön toiminnan arvioiminen, teemapäivien ideointi, uusien ruokalajien arviointi, suosikkiruokien listaaminen sekä palautteiden purku. Ruokaraatiin kuuluu keittiön edustaja, yksi edustaja jokaiselta luokka-asteelta sekä yksi opettaja. Tällä hetkellä ruokaraati on koontunut kerran tai kaksi lukukaudessa. Kysyttäessä tietävätkö oppilaat ruokaraadista tai sen toiminnasta, niin vain kaksi haastateltavaa tiesi siitä, koska olivat itse osallistuneet siihen, mutta muut haastateltavat eivät olleet kuulleetkaan siitä.

Ruokaraadin ideaa pidettiin hyvänä, mutta se pitäisi saada enemmän esille, koska tällä hetkellä kukaan ei tiedä sen toiminnasta mitään. Oppilaat ehdottivat, että ruokaraadissa jokaiselta luokalta olisi oma edustaja, joka toimisi tiedon välittäjänä luokan suuntaan ja luokalta ruokaraadin suuntaan. Hyvänä tiedotuskohtana luokalle toimisi luokanvalvojan tuntien alku. Tämän tueksi ilmoitustaululla ilmoittaminen ruokaraadin toiminnasta koettiin hyväksi. Ruokaraatiin tulisi oppilaiden edustajien lisäksi osallistua myös keittiön esimies, opettaja sekä mahdollisesti myös rehtori, mutta esimerkiksi terveydenhoitajan osallistumista ei pidetty niin tärkeänä.

Ruokaraatiin osallistuminen koettiin haastateltavien keskuudessa kiinnostavaksi, mikäli siellä saataisiin tehtyä oikeasti päätöksiä ja näin saataisiin kehitettyä ruokalan toimintaa. Ruokaraadin kokoontumisesta tulisi myös ilmoittaa muille oppilaille, jolloin he voisivat kertoa oman luokan edustajalle ajatuksia ja toiveita, joita kokouksessa tulisi käsitellä. Ruokaraadin tulisi kokoontua oppilaiden mielestä useammin kuin kerran tai kaksi kertaa lukukaudessa. Hyvänä aikavälinä ruokaraadin kokouksiin oppilaat pitivät kerran kuussa tai kerran kahdessa kuussa pidettäviä kokouksia.

Kysyttäessä, mitä oppilaat toivoisivat ruokaraadilta, nousi vahvasti esille, sen toimiminen linkkinä keittiöön. Ruokaraadin avulla saataisiin oppilaiden ääntä paremmin esille ja heitä kuunneltaisiin enemmän. Lisäksi palautteiden läpikäyminen yhdessä ruokaraadissa, toisi varmuuden oppilaille, että heidän antamat palautteet tulevat varmasti luetuiksi ja huomioituiksi.

Haastattelussa tärkeimmiksi asioiksi nousi oppilaiden epävarmuus siitä, luetaanko annetut palautteet. Palautteen antamiseen toivottiin säännöllisyyttä ja palautelomakkeessa voitaisiin käyttää valmiita vastausvaihtoehtoja. Tällä hetkellä toimivasta ruokaraadista haastateltavilla ei ollut juurikaan tietoa. Epätietoisuus ruokaraadin toiminnasta todettiinkin ongelmaksi ja sen

toiminnasta tiedottamiseen toivottiin parannusta. Oppilaat toivoivat vahvasti, että heidän ääntä saataisiin paremmin kuuluviin.

7.2 Fokusryhmähaastattelu Saarnilaakson koulussa

Toinen fokusryhmähaastattelu pidettiin Saarnilaakson koulussa. Haastattelu nauhoitettiin, kuten edellisenkin fokusryhmähaastattelu. Haastatteluun osallistui 10 oppilasta, joista tyttöjä oli viisi ja poikia viisi. Haastattelu tapahtui koulun kirjastosta ja se kesti noin 50 minuuttia. Oppilaat oli valittu eri kahdeksas- ja yhdeksäsluokkalaisista oppilaista.

Oppilaat antavat palautetta kouluruoasta pääasiassa vain opettajille eivätkä niinkään keittiön henkilökunnalle. Ruokalasta löytyy palautelaatikko, mutta siellä ei oppilaiden mukaan ole koskaan kyniä eikä paperia, joten palautteen antaminen on vaikeaa. Kynät ja paperit ilmaantuvat oppilaiden mukaan vain silloin, kun kysellään toiveruokia toiveruokapäivään. Annetusta palautteesta ei tällä hetkellä tiedoteta oppilaille mitään takaisinpäin. Tämä luo oppilaisiin epävarmuutta siitä, että luetaanko palautteita ollenkaan. Lisäksi oppilaat ovat huomanneet, ettei annettu palaute vaikuta mihinkään, jolloin sitä ei enää haluta antaa.

Myös Saarnilaakson koulussa oppilaat pitivät suullista palautetta tärkeänä, koska heilläkin vallitsi epävarmuus siitä luetaanko palautteita ollenkaan. Kysyttäessä kirjallisen palautteen muotoa, oppilaat halusivat, että lomakkeesta löytyisi sekä avoimia että vastausvaihtoehdon sisältäviä kysymyksiä. Vastausvaihtoehtoja pitäisi olla yhdestä neljään, koska jos olisi viisi vaihtoehtoa, vastaukset painottuisivat liikaa keskelle.

Palautteen antaminen säännöllisesti nousi myös Saarnilaaksossa vahvasti esille. Mikäli palaute kerättäisiin säännöllisesti, tulisi palautteen kerääminen oppilaiden mielestä tapahtua kouluaihana, koska oppilailla ei ole mielenkiintoa antaa palautetta vapaa-aikana esimerkiksi Internetissä. Sopivana ajankohta pidettiin luokanvalvojan tunteja. Palautelaatikkoon menee liian paljon tyhjiä lappuja tai muuten roskaa, joten valvotusti annettu palaute toisi parempia tuloksia. Vastauksia palautteesta voisi laittaa ilmoitustaululle. Ilmoitustaulu tulisi sijoittaa ruokalan jonojen läheisyyteen, jolloin sitä pystyisi lukemaan odottaessa ruokaa, muutoin saattaisi käydä niin, ettei taulua luettaisi.

Saarnilaakson koulussa ei ole tällä hetkellä toimivaa ruokaraatia, mutta oppilaiden kavereiden koulussa on ollut sellainen, joten ruokaraadista tiedettiin sitä kautta. Kerroimme oppilaille Ruusutorpan koulun tämän hetkisestä ruokaraadista ja tämä kuulosti jo oppilaiden mielestä paremmalta kuin tämän hetkinen tilanne, sillä heidän mukaansa tällä hetkellä keittiön ja oppilaiden välillä ei ole mitään yhteyttä.

Oppilaiden edustajat tulisi valita samalla tavalla kuin Ruusutorpan oppilaiden mielestä eli yksi edustaja jokaiselta luokalta, tällä tavalla saataisiin useamman oppilaan ääni kuuluviin. Edustajat pitäisi valita opettajan johdolla tai äänestämällä. Edustajan tulisi kuitenkin olla eri kuin luokan puheenjohtaja. Henkilökunnasta oppilaat ehdottivat, että ruokaraatiin voisi osallistua liikunnanopettaja ja keittiöstä vakituista henkilökuntaa, kuten keittiön esimies. Terveysten-

hoitajan osallistumista ei pidetty tärkeänä, koska oppilaiden mielestä ruoasta kyllä löytyy terveellisiä osia. Rehtorin osallistumista ei nähty tarpeellisena, jos kokouksesta päätetyt asiat menevät rehtorin hyväksyttäväksi.

Ruokaraadin toiminnasta tiedottamiseen voitaisiin käyttää hyväksi aamunavauksia. Lisäksi koulusta löytyvälle tv:lle voisi laittaa tietoa. Myös ilmoitustaulun käyttäminen ruokaraadin toiminnan tiedottamisessa sai kannatusta oppilailta.

Ruokaraadin tulisi oppilaiden mielestä kokoontua kerran kuukaudessa tai kerran kahdessa kuukaudessa. Oppilaat voisivat ehdottaa luokkansa edustajalle toiveita ruokaraadissa käsiteltäviin asioihin ja ruokaraati voisi kokoontua myös silloin, mikäli on tullut tarpeeksi aiheita käsiteltäväksi. Välitunnit toimisivat kokoontumisajankohtana, mutta niiden lyhyys saattaa muodostua ongelmaksi, jolloin kokoukseen pitäisi käyttää useampia välitunteja. Osa oppilaisista ehdotti myös, että ruokaraati voisi kokoontua ennen koulua tai koulun jälkeen, mutta toisten oppilaiden mielestä tämä ei ollut hyvä idea.

Kysyttäessä miten ruokaraati voitaisiin liittää palautejärjestelmään, oppilaat olivat sitä mieltä, että ruokaraati voisi käydä palautteiden yhteenvedot yhdessä läpi. Oppilaat toivoivat, että ruokaraatiin osallistuva opettaja tutustuisi palautteisiin ennen ruokaraadin tapaamista ja tekisi yhteenvedot palautteista valmiiksi.

Saarnilaakson koulussa käydyssä haastattelussa nousi siis esille hyvin samankaltaisia asioita kuin Ruusutorpan koulussa. Palautteen antamista pidettiin vaikeana ja epävarmuus niiden käsittelystä oli myös Saarnilaakson koulun oppilaiden mielessä. Oppilaat toivoivat, että palautetta annettaisiin valvotusti ja että palautelomakkeessa olisi valmiit vastausvaihtoehdot. Toisin kuin Ruusutorpan koulussa, Saarnilaakson koulussa ei ole toimivaa ruokaraatia. Osa haastateltavista tiesi kuitenkin ruokaraadista kavereiden kautta. Oppilaat pitivät ruokaraatia hyvänä ideana myös heidän kouluunsa ja hekin toivoivat palautteiden yhteenvedojen käsittelyä ruokaraadissa.

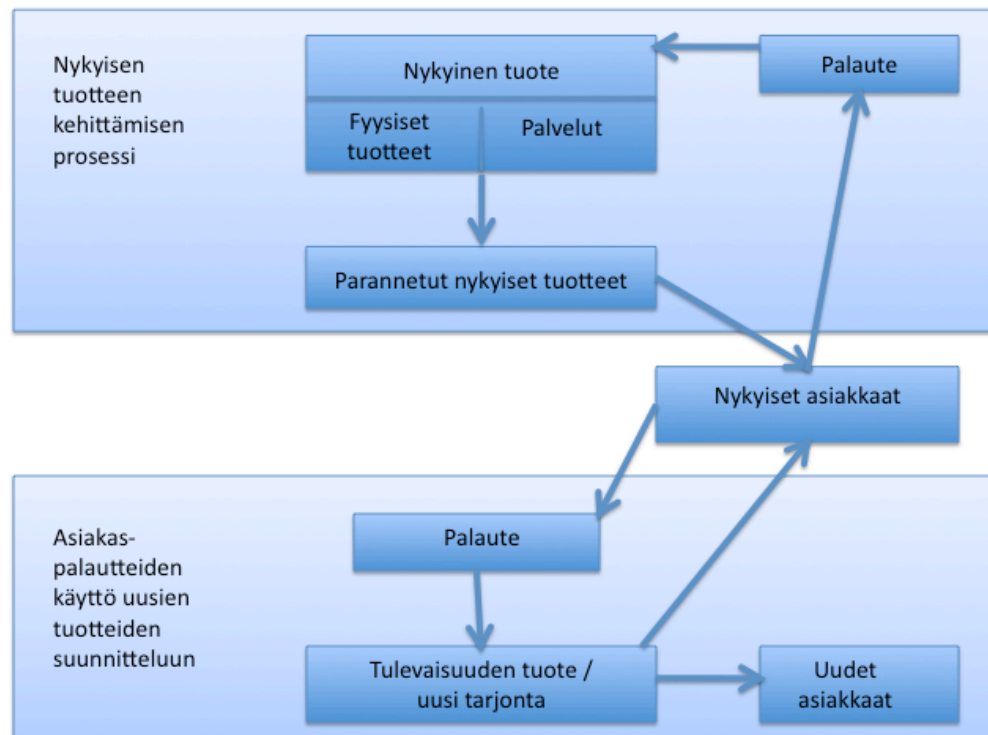
8 Palautejärjestelmän kehittäminen

Caemmerer & Wilson kirjoittavat (2010, 289, 291) artikkelissaan, että kokonaisuudessaan palautejärjestelmien käyttöönotosta tiedetään hyvin vähän. Asiakaspalautteen kerääminen auttaa organisaatioita kehittämään työntekijöiden ja asiakkaiden vuorovaikutusta ja siten parantaa palvelun laatua. Palvelun laatu voidaan liittää asiakastyytyväisyyteen, mikä voi vuorostaan vaikuttaa pitkällä tähtäimellä organisaation menestykseen.

Palautejärjestelmän tulee ottaa huomioon niin viralliset kuin epäviralliset asiakaspalautteet ja on elintärkeää, että saatu palaute ohjataan oikeille vastaanottajille organisaatiossa. Asiakkaan ollessa tyytymätön, tieto palautteesta välitetään organisaatiolle usein asiakaspalvelijan kautta. Asiakaspalvelijalla on usein paljon tietoa ja kokemusta asiakkaan esille nostamista asioista. Onkin erityisen tärkeää, kuinka asiakkaan antamasta palautteesta saadaan esille

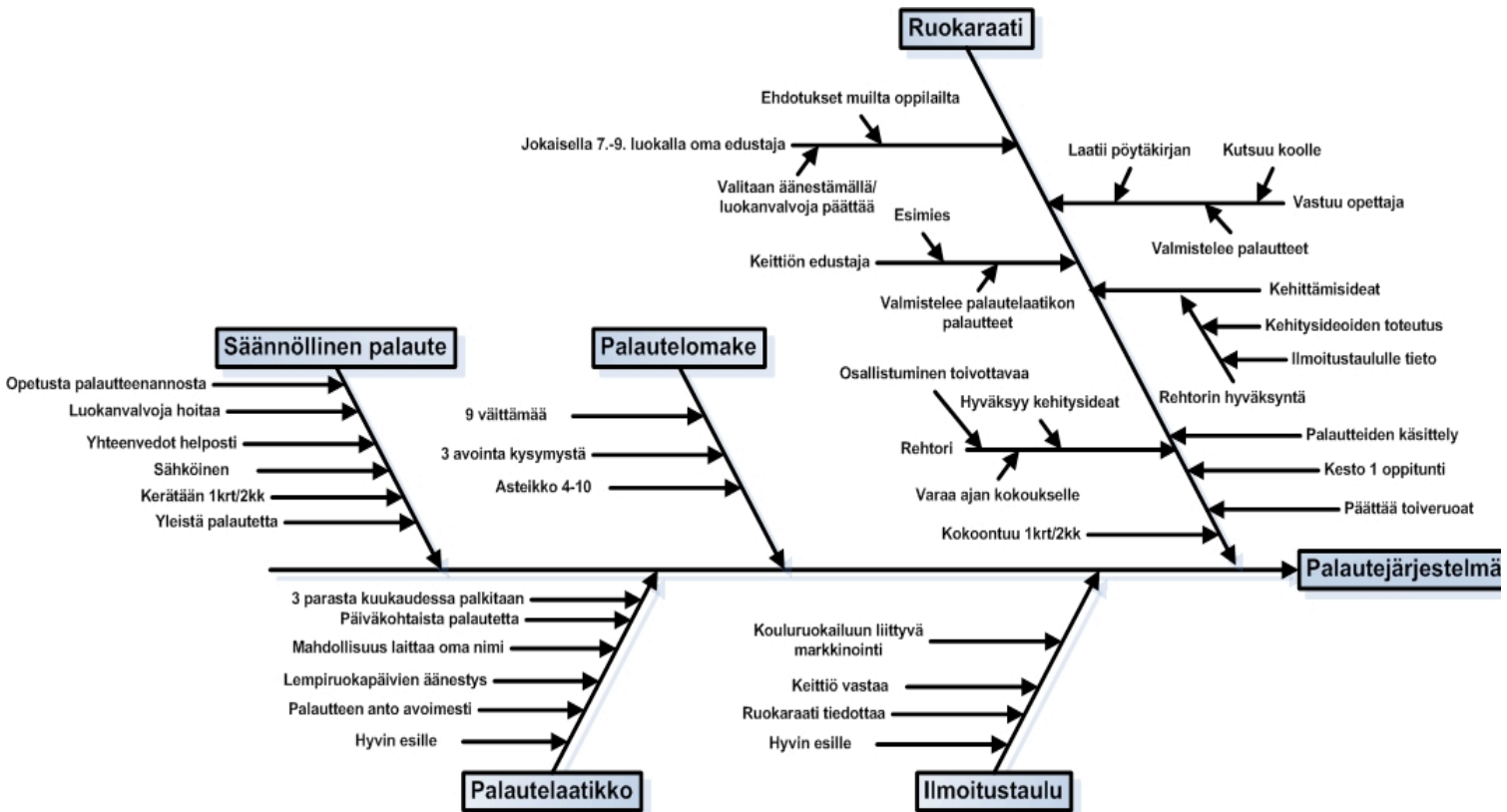
piilossa oleva tieto asiakkaan tarpeista. Tämän tiedon löytäminen saattaa antaa yritykselle kilpailullisen edun. (Fundin & Bergman 2003, 58.)

Yritykset pyrkivät rakentamaan hyvää suhdetta asiakkaisiin. Asiakaspalautteen tullessa organisaation tietoon, esiintyy yrityksessä halua saada asiakas tyytyväiseksi ja selvittää mahdollinen ongelma yksilöllisesti. Näissä tilanteissa yritys pyrkii pitämään kommunikaation avoimena yrityksen ja asiakkaan välillä ja pitää asiakas tietoisena siitä, kuinka ongelma ratkaistaan tai korjataan. (Fundin ym. 2003, 61.)



Kuvio 2: Palautteiden vaikutus uusien tuotteiden suunnitteluun (Fundin ym. 2003, 56)

Kuviossa 2 esitetään kuvio, jonka avulla Fundin ym. (2003, 56) kysyvät onko yrityksessä, min-käänlaista systemaattista prosessia, jossa asiakaspalautteet voivat vaikuttaa tulevaisuuden tuotteiden suunnitteluun. Kuvio voidaan hyvin soveltaa suunnittelemaamme palautejärjestelmään, jossa nykyiset asiakkaat ovat koulun tämän hetkisiä oppilaita ja uudet asiakkaat tulevia oppilaita. Oppilaiden antamien palautteiden avulla voidaan parantaa nykyistä toimintaa sekä saada ideoita tulevaisuuden toiminnan parantumiseen, joka heijastuu uusille oppilaille.



Kuvio 3: Palautejärjestelmä

Palveluiden jatkuvalla ja hallitulla kehittämisellä asiakastyytyväisyyttä saadaan parannettua. Yhteistyö on avainasemassa, kun puhutaan asiakastarpeiden tyydyttämisestä. Palvelun parantamista tulee tarkastella yhdessä asiakkaiden kanssa, kuin myös tuottajatiimin sisällä. (Rissanen 2006, 96.) Palautejärjestelmän tarkoituksena on vahvistaa koulun oppilaiden ja keittiön välistä vuorovaikutusta. Palautteiden avulla keittiöhenkilökunnan on mahdollista arvioida omaa toimintaansa ja tarpeen tullen he voivat kehittää omia työskentelytapojaan. Keittiöhenkilökunnan on myös helpompi ymmärtää oppilaiden ajatusmaailmaa kun he pääsevät kasvotusten keskustelemaan heidän kanssaan.

Oppilaille palautteenanto tuo tunnetta siitä, että heidän mielipiteitään kuunnellaan ja että he voivat vaikuttaa omalla panoksellaan parantamaan kouluruokailua. Keittiöhenkilökunnan ja oppilaiden yhteistyö auttaa oppilaita ymmärtämään keittiöhenkilökunnan työtä, ja parhaimmassa tapauksessa he oppivat arvostamaan keittiöhenkilökuntaa enemmän.

Kuviossa 3 on esitetty laajasti palautejärjestelmän eri vaiheet. Palautejärjestelmä koostuu viidestä pääkohdasta: säännöllinen palaute, palautelaatikko, palautelomake, ruokaraati ja ilmoitustaulu. Nämä kohdat on avattu yksitellen myöhemmin. Kuvioista saa kuitenkin varsin kattavan kokonaiskuvan palautejärjestelmästä.

Palautelaatikolla kerätään päiväkohtaista palautetta ja sähköisellä säännöllisellä palautteella on tarkoitus kartoittaa mihin suuntaan oman koulun kouluruokailu on menossa. Ruokaraati tukee näitä eri elementtejä ja ruokaraadin avulla varmistetaan, että asiat tulee käsiteltyä.

Ruokaraati on koko palautejärjestelmän ydin, josta kehittämisideat lähtevät viimeiseksi rehtorin käsittelyyn. Rehtori päättää viimeiseksi, tehdäänkö esille tulleille asioille jotain.

Mikäli palautejärjestelmän avulla saadaan konkreettisia muutoksia aikaan, se parantaa koulu-ruokailun imagoa ja saa oppilaat käymään useammin syömässä asiakastyytyväisyyden noustessa.

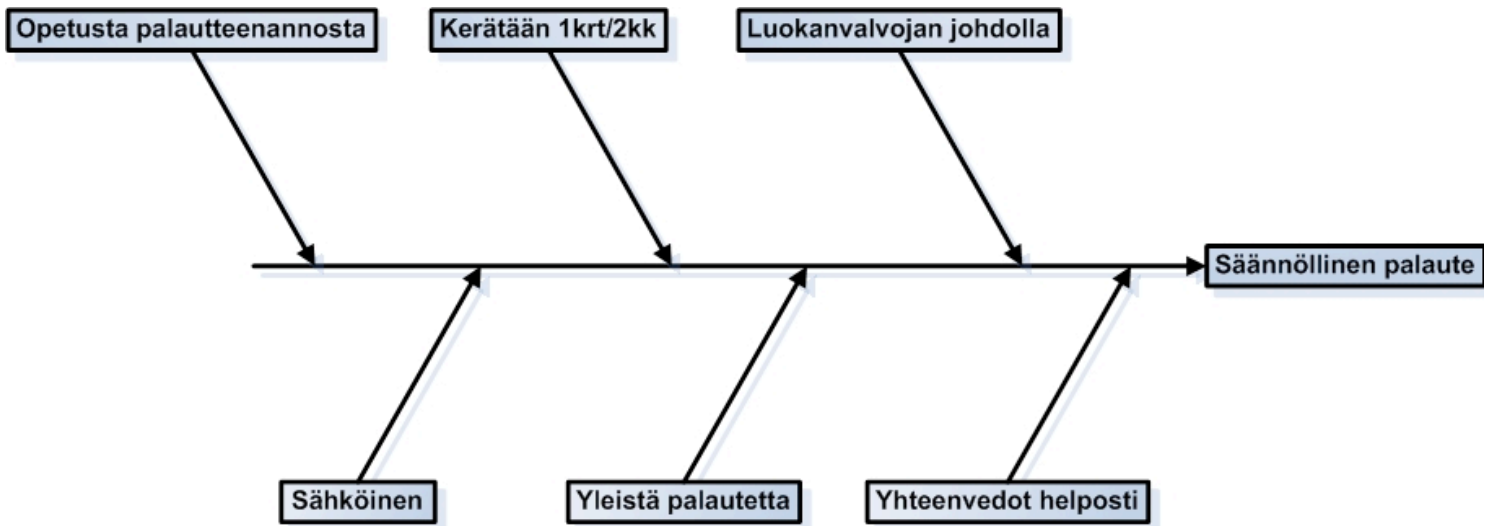
Palauteprosessin voidaan katsoa muodostuvan neljästä toisiaan seuraavasta vaiheesta: Palautteen hankinnasta ja antamisesta, palautteen vastaanotosta, palautteen käsittelystä sekä toiminnan korjauksesta ja vahvistumisesta. (Ranne 2006, 28.) Seuraavissa luvuissa esittelemme palautejärjestelmämme Ranteen esittämän jaon mukaisesti. Kohdekouluille toimitettu ohjeistus palautejärjestelmästä löytyy liitteenä 9, tässä ohjeistuksessa palautejärjestelmä on esitetty kokonaisuutena ja se toimiikin eräänlaisena ohjekirjana kouluille.

8.1 Palautteen hankkiminen

Ensimmäisenä vaiheena palauteprosessissa on palautteen hankkiminen. Palautetta voidaan kerätä usealla eri tavalla ja se voikin olla järjestelmällistä tai satunnaista. Palautetta tulee kuitenkin kerätä riittävästi, jotta se ei rajoittaisi palauteprosessin muita vaiheita. Palautetta tulee kerätä laajalta rintamalta ja mitä säännöllisemmin ja runsaammin sitä kerätään, sen paremmin se auttaa palautteen vastaanottajaa saamaan oikeanlaista tietoa jatkovaiheita varten. (Ranne 2006, 28 - 29.) Kyselyt ja haastattelut ovat perinteisiä tiedonkeruumenetelmiä, jotka toimivat oivallisina apuina myös palautteen keruussa. Kyselyiden avulla kerätty tieto mahdollistaa saatujen tuloksien vertailun aikaisempiin tuloksiin. (Ranne 2006, 117.) Palautejärjestelmässämme tietoa kerätään säännöllisesti sähköisesti kyselylomakkeella sekä myös satunnaisesti palautelaatikon avulla, täten varmistamme, että palautetta saadaan riittävästi jatkokäsittelyä varten.

8.1.1 Säännöllinen palaute

Tässä luvussa esittelemme säännöllisen palautteen keräämisen eri vaiheet. Vaiheet on jaettu kuviossa 4 esitettyllä tavalla. Säännöllinen palaute on tarkoitus kerätä kaikilta koulun oppilailta, jolloin sitä kautta saadaan paljon tietoa jatkovaiheita varten.



Kuvio 4: Säännöllinen palaute

Säännöllisen palautteen tarkoituksena on kerätä yleistä palautetta kouluruokailun tilanteesta. Palaute kerätään kerran kahdessa kuukaudessa. Palaute kerätään sähköisesti Internetissä olevalla kyselylomakkeella. Lomakkeessa oppilaan täytyy ensin valita, kumman koulun oppilas hän on ja tämän jälkeen vastata kysymyksiin. Palautelomakkeessa oleviin kysymyksiin pääsee tutustumaan liitteenä 9 olevasta ohjeistuksesta.

Palautteenkeruu etenee seuraavien vaiheiden kautta:

1. Oppitunnin alussa palaute annetaan luokanvalvojan johdolla.
2. Luokanvalvoja ohjeistaa ja opastaa oppilaita ja huolehtii palautteenannosta.
3. Palautteenannon jälkeen palautteen yhteenvedot ja keskiarvot lähtevät automaattisesti ruokaraadin vastaavan opettajan sähköpostiin.

Palaute olisi siis tarkoitus kerätä oppitunnin alussa luokanvalvojan johdolla. Luokanvalvoja ohjeistaa ja opastaa oppilaat palautteen antoa varten ja huolehtii, että oppilaat käyvät antamassa palautteen.

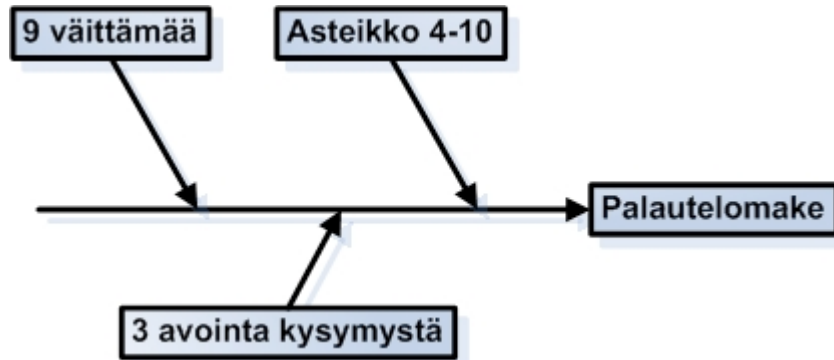
Sähköisen palautteen ansiosta palautteesta saadaan yhteenvedot ja keskiarvot helposti, mitkä lähetetään automaattisesti ruokaraadista vastaavalle opettajalle erikseen määriteltyyn päivämäärään mennessä. Tällöin ruokaraadista vastaavan opettajan ei tarvitse tehdä niin suurta työtä palautteiden tuloksien koostamiseksi ruokaraadin kokoukseen.

Säännöllinen palaute antaa lisäksi oppilaille hyvää opetusta yleisesti palautteen antamisesta. Oppilaat tottuvat näin antamaan palautetta eikä palautteen antaminen muistakaan asioista enää jatkossa ole niin vaikeaa. Säännöllistä palautteen antamista toivottiin myös oppilaiden osalta heille tehdyssä teemahaastattelussa.

Säännöllisen palautteen e-lomakkeen sulkeutumispäivänä olisi koulussa tarjolla jokin jälkiruoka lounaan yhteydessä, tällä tavalla oppilaat palkitaan palautteen antamisesta. Kun oppilaat

tottuvat siihen, että palautteenantopäivänä on tarjolla jälkiruokaa, motivoi tämä heitä palautteen antamiseen.

8.1.2 Palautelomake

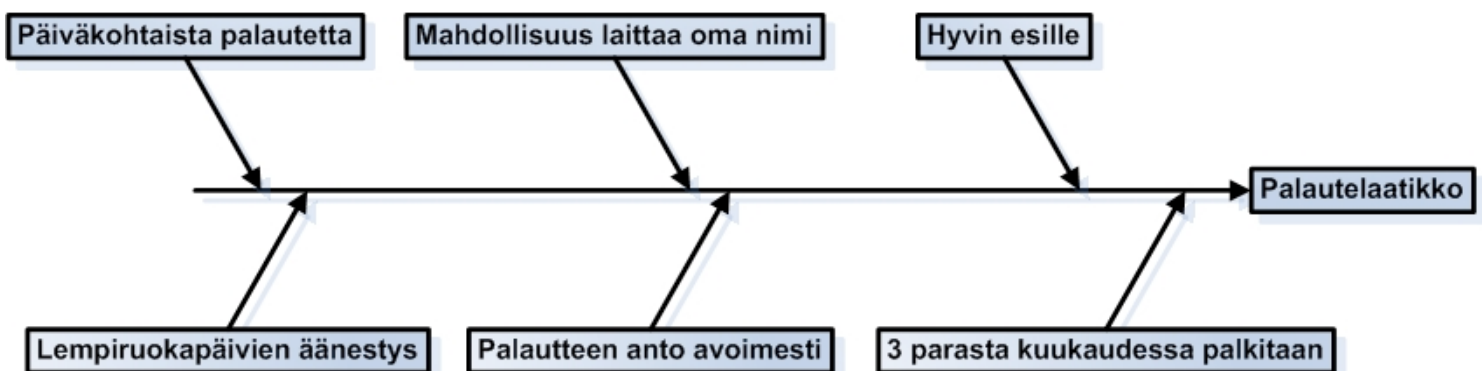


Kuvio 5: Palautelomake

Kuviossa 5 on esitetty palautelomakkeeseen liittyvät kohdat. Palautelomakkeessa on yhdeksän eri väittämää kouluruokailusta, joihin oppilaat antavat kouluarvosanan asteikolla 4 - 10. Asteikoksi määrittelimme 4 - 10, koska mielestämme oppilaiden on helpompi samaistua tuttuun asteikkoon, jolla he saavat myös itse arvosanansa, näin oppilaan on helpompi antaa arvosanat tutulla skaalalla. Myös Salmela (1997, 93) mainitsee, että kouluarvosana-asteikko 4 - 10 lienee vastaajille ennestään tutun oloinen ja vastaaminen on helppoa. Lisäksi lomakkeessa on kolme avointa kysymystä, joihin oppilas voi antaa yksityiskohtaisempaa palautetta kouluruokailusta. Kysymykset ovat valittu siten, että kysely voidaan toteuttaa aina samanlaisena ja se mittaa yleisiä asioita liittyen kouluruokailuun.

Kyselyssä käytettäviä kysymyksiä voi tarkastella liitteenä 9 olevasta ohjeistuksesta, jossa ne ovat myös paperille tulostettavassa muodossa. Paperista palautelomaketta voidaan käyttää hyväksi, ellei joillakin ryhmillä ole mahdollisuutta antaa sähköistä palautetta. Tällöin ruokaraadista vastaavan opettajan, jonka tehtävänä on kasata palautteet yhteen, tulee itse koota yhteenvedot palautteista.

8.1.3 Palautelaatikko



Kuvio 6: Palautelaatikko

Palautelaatikko on keittiön ruokapalveluhenkilökunnalle helppo ja tehokas tapa saada palautetta omasta työstään. Myös oppilaille se tuo tunnetta siitä, että heidän mielipiteitään kuunnellaan ja että he voivat vaikuttaa omalla panoksellaan parantamaan kouluruokailua. Palautelaatikko helpottaa kommunikointia henkilökunnan ja oppilaiden välillä ja parhaimmassa tapauksessa se auttaa oppilaita ymmärtämään henkilökunnan toimintaa ja vähentää väärinymmärrystä. Kuviossa 6 on esitettyinä palautelaatikon eri elementit.

Palautelaatikolla kerätään päiväkohtaista palautetta. Palautelaatikon lomake on täysin avoin, jolloin oppilas voi antaa siihen vapaammin palautetta. Palautelaatikko toimiikin siis satunnaisen palautteen keräämiseen erinomaisen hyvin ja laajentaa näin saadun palautteen yleiseltä tasolta yksityiskohtaisempiin asioihin.

Palautelaatikkoa voidaan käyttää myös lempiruokapäivien äänestyksessä. Lempiruokapäivien äänestyksessä keittiöhenkilökunta tai ruokaraati voi itse laatia äänestyslomakkeen parhaaksi katsomallaan tavalla.

On tärkeää, että palautelaatikko sijoitetaan hyvin esille. Lisäksi on tärkeää, että sen läheisyydestä löytyy aina kyniä ja palautteenantolappuja. Oppilaille tehdyissä haastatteluissa nousi esille, että vaikka palautelaatikko olisikin löytynyt jo koulusta, ei sen läheisyydessä ole ollut kyniä tai paperia, jolloin palautteen antaminen on vaikeutunut ja palaute on jäänyt antamatta.

Palautelomakkeeseen on mahdollista laittaa oma nimi. Kerran kuussa palkitaan palautteen antajien kesken kolme parasta palautetta. Keittiö päättää palkittavat palautteet. Palkintona voi olla esimerkiksi lahjakortti koulun kahvilaan tai jokin jälkiruoka lounaan yhteydessä. Tällä tavalla palautteiden laatu saadaan pidettyä korkeana ja palautteita kerättyä enemmän. Oppilaat saavat myös näin varmuuden, että heidän antamansa palautteet on luettu, sillä tällä hetkellä oppilaiden keskuudessa valitsee epävarmuus siitä luetaanko heidän antamiaan palautteita ollenkaan. Palkittujen oppilaiden nimet julkaistaan ilmoitustaululla.

Palautelaatikkoon kertyneiden palautteiden käsittely on keittiön vastuulla ja he huolehtivat siitä, että näistä palautteista kertyneet asiat tulevat myös ruokaraadin kokoukseen mukaan. Samalla keittiö saa heitä koskevan palautteen suoraan itselleen ja mikäli palautteista löytyy joitakin välittömästi reagoimista vaativia asioita, pystyy keittiö reagoimaan näihin välittömästi.

8.2 Palautteen vastaanotto

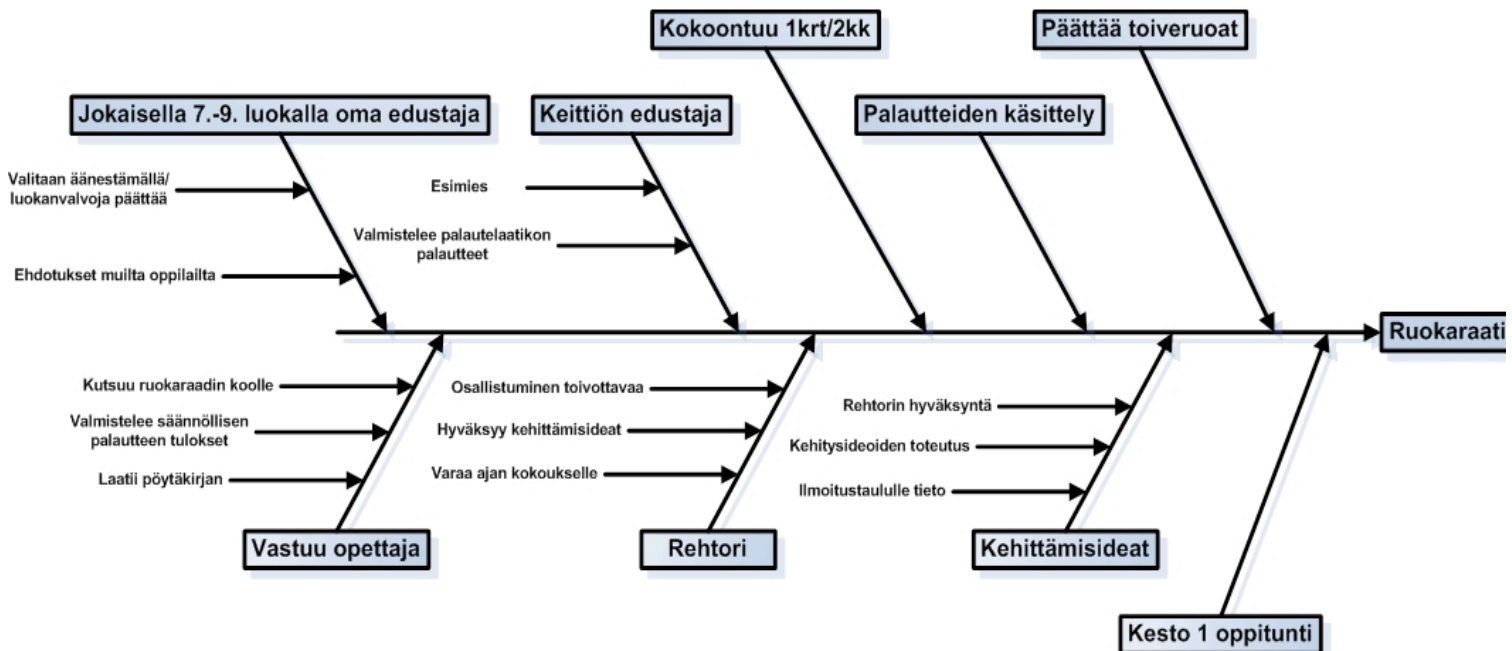
Vaikka palaute saadaan kerättyä hyvin ja saatu palaute on runsasta, tulee palaute osata ottaa myös vastaan oikein. On mahdollista, että säännöllisesti kerätty palaute jää hyllyyn pölyttymään, koska saatua palautetta ei ole kyetty vastaanottamaan kunnolla. Säännöllisen palautteen keruu kuitenkin harjaannuttaa palautteen vastaanottamiseen. (Ranne 2006, 29.) Palautteen vastaanottaminen on tehty palautejärjestelmässä mahdollisimman helpoksi ja siihen on

määritelty erikseen vastaava henkilö. Sähköisesti annetusta palautteesta saadaan helposti yhteenvedot palautteen vastaanottavalle henkilölle

Ruokaraadista vastaava opettaja valmistelee säännöllisestä palautteesta saadut tuloksien yhteenvedot ruokaraadin kokoukseen. Ruokaraatiin osallistuu myös keittiön edustaja, joka on mahdollisuuksien mukaan keittiön esimies. Keittiön edustaja valmistelee palautelaatikosta saadut palautteet ruokaraadin kokoukseen. Lisäksi jokaisen luokan oppilasedustaja voi kerätä suullista palautetta luokkansa oppilailta ja saattaa nämä asiat mukaan ruokaraadin kokoukseen.

8.3 Palautteen käsittely ruokaraadissa

Palautteen vastaanottamisen jälkeen, seuraava vaihe on palautteen käsittely. Palautteen perustelut käydään tarkasti läpi, jonka jälkeen pohditaan sen vaikutuksia lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Palautetta tulee tarkastella niin yksityiskohtaisesti kuin myös yleistasoisesti. (Ranne 2006, 31.) Palautetta analysoitaessa saadut tulokset käännetään tiedoksi, jonka avulla päästään käsiksi tietoon, jolla toimintaa voidaan parantaa. Kyselystä saadut numeraaliset tulokset, kuten jakaumat ja prosentit antavat usein riittävästi tietoa tuloksista, jolloin ongelmakohtiin päästään käsiksi (Salmela 1997, 72.) Palautteen lopullinen käsittely kuuluu ruokaraadin velvollisuuksiin ja toimintaan, joka muodostaa oleellisen osan koko palautejärjestelmää.



Kuvio 7: Ruokaraati

Ruokaraadin tarkoituksena on saada oppilaat mukaan kehittämään kouluruokailua, sekä toimia oppilaiden äänenä keittiön puolelle. Ruokaraati käsittelee kokouksessa palautteet ja muut esille tulleet ideat ja ajatukset sekä laatii näistä kehittämisideat. Kuviossa 7 on esitelty ruokaraadin eri elementit. Avaamme nämä elementit seuraavissa kappaleissa.

Jokaisella luokalla on oma edustajansa ruokaraadissa. Luokkien edustaja päätetään luokanvalvojan johdolla, joko äänestämällä tai luokanvalvojan valitsemana. Ruokaraatiin valitaan oppilaat kaikilta 7. - 9.-luokilta. Luokan edustajan tehtävään tulee kertoa luokalleen lähestyvistä kokouksesta ja kerätä ennen kokousta muilta luokan oppilailta ehdotuksia ja ajatuksia tulevaan kokoukseen. Edustajat toimivat myös tiedottajina ruokaraadin toiminnasta luokalleen.

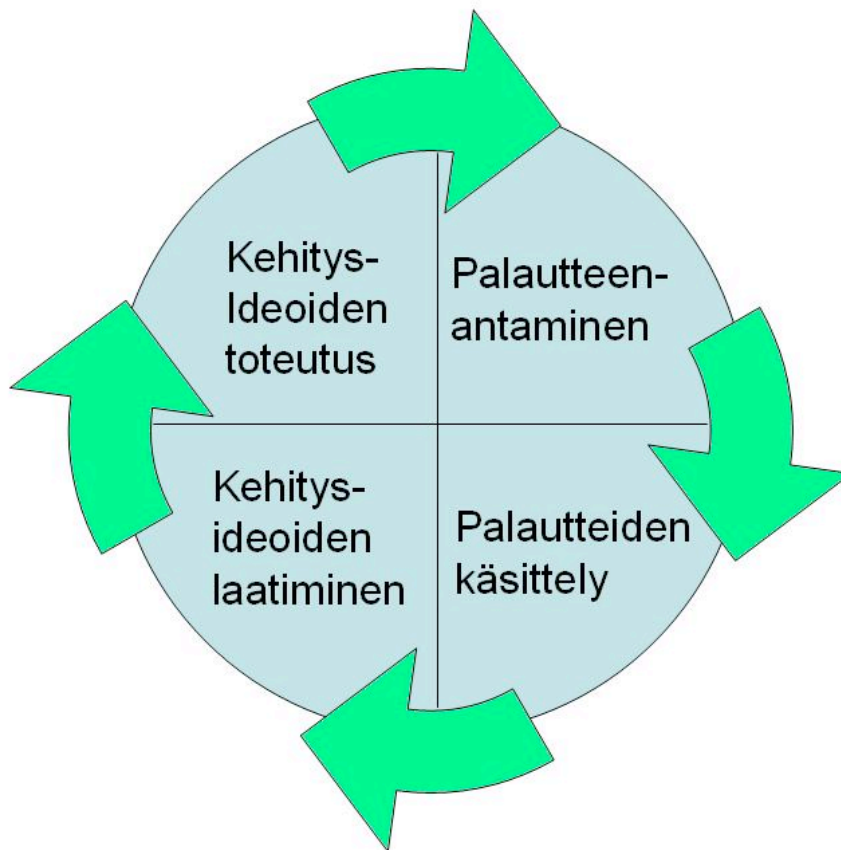
Ruokaraati kokoontuu kerran kahdessa kuussa, säännöllisen palautteen tulosten saamisen jälkeen. Ruokaraadin kokoukselle varataan aikaa yksi oppitunti. Rehtori varaa kokoukselle sopivan ajankohdan ja ilmoittaa sen ruokaraadista vastaavalle opettajalle, joka kutsuu kokouksen koolle.

Ruokaraadin kutsuu koolle opettaja, jolla on vetovastuu ruokaraadista. Kokouskutsu laitetaan ilmoitustaululle ja lisäksi siitä voidaan mainita esimerkiksi aamunavauksen yhteydessä. Lisäksi tulevasta kokouksesta voidaan välittää viesti luokanvalvojien kautta luokkien edustajille. Ruokaraadista vastaava opettaja huolehtii myös, että keittiö on tietoinen lähestyvistä kokouksesta, jotta keittiö ehtii valmistautua siihen.

Rehtorin osallistuminen ruokaraadin kokoukseen on toivottavaa, mutta kiireisen aikataulun vuoksi ei välttämätöntä. Kehittämisasiat toimitetaan ruokaraadin pöytäkirjan mukana rehtorille hyväksyttäväksi, joka myös huolehtii, että hyväksytyt ehdotukset toteutetaan. Hyväksytyistä ehdotuksista laitetaan tieto ilmoitustaululle.

Mikäli koulussa järjestetään erilaisia toiveruokapäiviä, voi ruokaraati niiden lähestyessä päättää toiveruoat palautelaatikkoon annettujen ehdotusten perusteella. Ruokaraati voi myös ideoida ja toteuttaa näiden toiveruokapäivien teemaan sopivaa oheistoimintaa ruokalaan.

Ruokaraadista vastuussa oleva opettaja laatii myös ruokaraadin tapaamisesta pöytäkirjan, joka toimitetaan rehtorille sekä ilmoitustaululle. Tieto rehtorin hyväksynnän saaduista kehittämisideoiden toteutuksista toimitetaan myös ilmoitustaululle muiden oppilaiden nähtäväksi. Tällöin oppilaat saavat heti tiedon siitä, mitä mahdollisia muutoksia kouluruokalan toimintaan on tulossa.

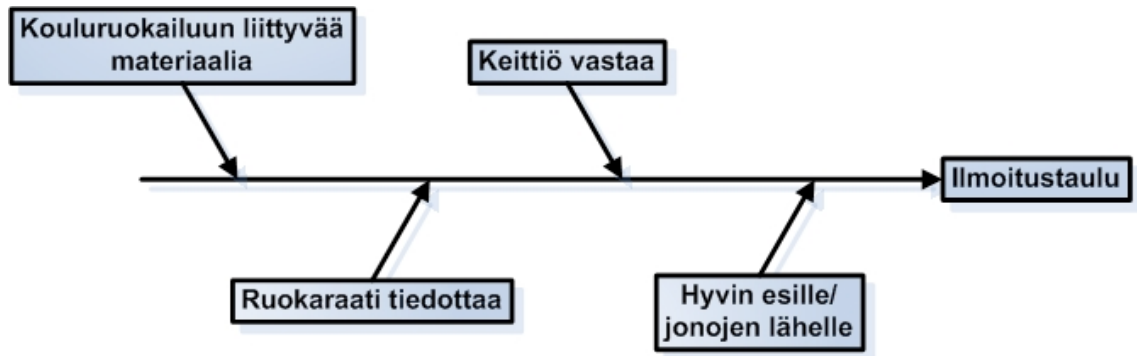


Kuvio 8: PDCA-kuviokuva ruokaraadin prosessista

PDCA-malli (Plan, Do, Check, Act) on tullut tunnetuksi amerikkalaisen W. Edwards Demingin laatuseminaarien kautta. Mallia on kutsuttu myös Demingin ympyräksi. PDCA-malli rakentuu neljästä osasta P (suunnittelu), D (toimi), C (tarkista) ja A (toimi tulosten perusteella). (Anttila & Kajava 2006, 43 - 44.) Kuviossa 8 on esitetty PDCA-mallin avulla, kuinka ruokaraadin ja palautejärjestelmän toiminta on jatkuvassa kierrossa ja kehityksessä. Tämä malli täydentää hyvin myös Ranteen (2006, 28) esittelemiä palauteprosessin vaiheita. Kummassakin mallissa eri vaiheet kulkevat kutakuinkin yhdessä, Hankinta/anto - Palautteen antaminen, Vastaanotto - Palautteiden käsittely, Käsittely - Kehitysideoiden laadinta, Toiminnan korjaus/vahvistuminen - Kehitysideoiden toteutus.

8.4 Toiminnan korjaus/vahvistuminen ilmoitustaulua hyödyntäen

Viimeisenä vaiheena prosessissa on toiminnan korjaus/vahvistuminen. Mikäli palautteen käsittelyssä saadut tulokset ovat odotetun kaltaisia, vahvistaa saatu palaute toimintaa. Mikäli palautteesta löytyy kehitettäviä asioita, tulee toimintaa tarkistaa eli etsiä eri kehittämiskeinoja toiminnan korjaamiseksi. Sekä positiivinen, että negatiivinen palaute voivat kummatkin joko vahvistaa toimintaa tai aiheuttaa korjaavia toimenpiteitä. Tämän vaiheen saavuttua loppuun alkaa palauteprosessi alusta ensimmäisestä vaiheesta. (Ranne 2006, 31.) Ilmoitustaulu on hyvä apu osana viimeistä vaihetta, jolloin tieto korjaavista toimenpiteistä saadaan tehokkaasti kaikkien tietoon.



Kuvio 9: Ilmoitustaulu

Kuviossa 9 on esitetty ilmoitustaulun eri elementit. Palauteseinä/ilmoitustaulu kouluruokailuun liittyvistä asioista sijoitetaan mahdollisuuksien mukaan lähelle ruokajonoa. Mikäli tämä ei ole mahdollista varataan ilmoitustaululle paikka, jostain muualta koulun ilmoitustauluilta, kuitenkin mahdollisemman lähellä ruokalaa, jotta oppilailla on helppo löytää ruokalaa koskevaa tietoa sekä saada tieto ruokaraadin toiminnasta.

Ilmoitustaululta löytyy keittiö vastaa -osuus, johon keittiö voi itse vastata heille suoraan tulleisiin palautteisiin, mikäli palautteista löytyy sellaisia asioita, joihin voidaan suoraan vastata keittiön toimesta. Täytetty palautelomake laitetaan ilmoitustaululle, jonka viereen laitetaan keittiön vastaus. Näin oppilaat näkevät, että heidän omaan kysymykseensä on vastattu ja heitä on kuunneltu. Keittiön tulee kuitenkin leikata pois palautteenantajan nimi, mikäli he julkaisevat palautteen ilmoitustaululla. Näin palautteenantaja pysyy anonyymina muille oppilaille.

Palautelaatikkoon kertyneistä palautteista valittujen kolmen parhaan palautteen voittajat julkaistaan myös ilmoitustaululla. Samalla kerrotaan myös mitä palkintoja he ovat voittaneet ja miten ne voidaan lunastaa.

Ilmoitustaululla tekstin tulee olla isolla ja sen tulee olla helppolukuista. Liian virallista tekstiä on syytä välttää. Ilmoitustaulun ulkonäön suunnitteluun ja toteutukseen olisikin hyvä käyttää oppilaita apuna, jolloin siitä saadaan sen näköinen, että oppilaat sitä mieluusti seuraavat.

Ruokaraadin tiedotukset, kuten ruokaraadin kokouskutsu ja pöytäkirja laitetaan ilmoitustaululle. Pöytäkirjan ilmoitustaululle hoitaa ruokaraadin kokouksesta vastaava opettaja. Rehtorin hyväksymät kehittämisideoiden toteutukset laitetaan myös ilmoitustaululle rehtorin toimesta. Ilmoitustaululle voidaan myös sijoittaa kaikkea muuta kouluruokailuun liittyvää markkinointimateriaalia.

8.5 Ongelmat

Palautteen antamiseen, käsittelemiseen ja reagoimiseen liittyy useita mahdollisia ongelmatilanteita. Selvennämme seuraavissa kappaleissa yleisimpiä ongelmatilanteita palauteprosessin

eri vaiheiden kohdalla. Selvennämme myös, kuinka palautejärjestelmän eri osa-alueet pyrkivät ehkäisemään näiden ongelmien syntymistä.

Palautteen annon ja hankinnan aikana esiintyviä ongelmia ovat palautteen antamisen tarpeettomaksi kokeminen, palautetta ei hankita oikeilta henkilöiltä tai sitä ei hankita riittävästi, palautteen antamisen jälkeen keskustelua ei jatketa, palaute on joko vääristävää, kärjistävää tai vähättelevää (Ranne 2006, 172). Palautejärjestelmässä pyritään välttämään näitä ongelmia luomalla oppilaille kuvan, että heidän antamaa palautetta kuunnellaan. Tämä luo oppilaille tunteen, että heidän antama palaute on tarpeellista. Kaikkien antama säännöllinen palaute varmistaa sen, että palaute kerätään oikeilta henkilöiltä ja että sitä saadaan riittävästi. Ruokaraati varmistaa, että palautteen antamisen jälkeen keskustelu palautteista jatkuu. Palautetta kerätään laajalta joukolta, jolloin minimoidaan mahdollisuutta siihen, että saatu palaute olisi vääristävää. Oppilaita rohkaistaan antamaan laadukasta palautetta myös palkitsemisen kautta, jolloin avoimesta palautteestakin saadaan laadullisesti parempaa.

Palautteen vastaanottamiseen liittyviä ongelmia ovat palautteen tarpeellisuuden ja merkityksen ymmärtäminen, tarkentavia kysymyksiä ei esitetä, saadun palautteen arviointi on puutteellista (Ranne 2006, 172 - 173). Palautejärjestelmässä palautteen vastaanottaminen on jaettu kahteen osaan, säännöllinen palaute vastuussa olevalle opettajalle ja palautelaatikon palautteet keittiöhenkilökunnalle. Heidän tehtävänä on johtaa ruokaraadin toimintaa ja samalla poimia saaduista palautteista tarpeelliset ja merkitykselliset kohdat, jotka saatetaan koko ruokaraadin tietoisuuteen. Ruokaraati mahdollistaa tilanteen, jossa tarkentavia kysymyksiä voidaan esittää ja saatu palaute voidaan arvioida laadukkaasti ja tarkasti.

Palautteen käsittelyyn liittyviä ongelmia ovat, ettei saatua palautetta käsitellä tai palaute käsitellään liian valikoidusti, hätiköiden tai myöhään, palautteen käsittelytapa on väärä tai asianosaiset eivät ole paikalla sekä palautteen käsittelytaidon puutteellisuus (Ranne 2006, 173). Ruokaraadista vastuussa olevalla opettajalla on velvollisuus tuoda saatu palaute käsiteltäväksi. Palautteiden käsittelyyn pyritään varaamaan ruokaraadin kokoukseen riittävän pitkä aika, jotta hätiköintiä ei pääsisi tapahtumaan. Ruokaraadin kokous pyritään myös järjestämään heti säännöllisten palautteiden tulosten saavuttua, jolloin niitä päästään heti käsittelemään. Ruokaraadin jäsenet muodostuvat vapaaehtoisista ja ovat pysyviä, jolloin käsittelytavat ja käsittelytaidot kehittyvät koko ajan. Vapaaehtoisuus mahdollistaa myös sen, että kaikki osanottajat ovat sitoutuneita toimintaan.

Ongelmia, joita esiintyy toiminnan vahvistumisessa ja korjaamisessa voivat olla, että palaute ei johda korjaamiseen, palautteen korjaava vaikutus jää vajaaksi tai liian pinnalliseksi, toteuttaminen jää liian puutteelliseksi tai korjauksien seuranta puuttuu (Ranne 2006, 173 - 174). Ruokaraadin tekemät kehittämissuositukset menevät aina rehtorin hyväksyttäväksi, hyväksytyään ehdotukset rehtori sitoutuu siihen, että hyväksytyt korjaukset tehdään ja tiedotusta näistä toimii muille oppilaille. Toteutuneiden korjausten seuranta toteutuu säännöllises-

ti kerättyjen palautteiden kautta. Saaduista tuloksista näkee suoraan tehtyjen korjausten vaikutuksen.

8.6 Toimiva palautejärjestelmä

Avain hyvään palautejärjestelmään on oppia asiakaspalautteista vakiintuneella ja jatkuvalla menetelmällä. Palvelun laadun ollessa vain yksi useasta tärkeästä seikasta kokonaisvaltaiseen asiakastyytyväisyyteen, tulee järjestelmän muiden puitteiden heijastua tähän. Yksi tapa mallintaa tätä on artikkelissa Institutionalising customer-driven learning through fully integrated customer feedback system esitetty Arthus D. Littlen malli, joka erottelee kokonaisvaltaisen asiakastyytyväisyyden neljään avainkohtaan. Nämä neljä kohtaa ovat tuotteen laatu, palvelun laatu, imago tai brandi sekä hinta. (Wirtz & Tomlin 2000, 205.) Grönroos (2001, 101) jakaa palvelun laadun kahteen ulottuvuuteen, siihen miten asiakas saa palvelun ja mitä asiakas lopulta saa. Nämä kaksi asiaa vaikuttavat imagon kautta kokonaislaatuun. Hyvä imago heijastuu kokonaislaatuun siten, että asiakas saattaa antaa herkemmin anteeksi pieniä virheitä, kun taas yrityksessä, jossa on huono imago, asiakas puuttuu virheisiin tarkemmin ja kokee saamansa palvelun helpommin huonommaksi.

Palautejärjestelmää suunnitellessa voi käyttöönoton näkökulmasta olla järkevää rajoittaa alue vain palvelun laadun näkökulmaan, joka yleensä on tärkein alue, sillä se tuottaa jatkuvasti palautetta. Palvelun laatu on tulos valtavasta määrästä asiakaskontakteja ”totuuden hetkiä” ja erityisesti palveluyrityksissä se on avainalue, josta saadaan palautetta. Palvelun laadulla on yleensä suurin vaikutus kokonaislaatuun ja se on yleensä kaikista vaikein alue hallita. (Wirtz ym. 2000, 206.) Grönroos (2001, 100) puhuu palvelun laadusta asiakkaan ja yrityksen välisistä totuuden hetkistä. Yritykset ajattelevat usein, että tämä riittää luomaan riittävän kattavan kuvan palvelun laadusta, vaikka todellisuudessa nämä totuuden hetket ovat vain yksi osa palvelun laadun kokonaisuutta, niin kuin edellisessä kappaleessa kerroimme.

Yrityksen tulee valita sopivat työkalut palautteen keräämiseen, jotka yhdessä täyttävät tehokkaasti palautteenkeruujärjestelmän vaatimukset. Nämä vaatimukset ovat mittaamisen tasot, toimintakyky, edustavuus ja luotettavuus, potentiaali palvelun parantumiseen, ensikäden oppiminen ja kustannustehokkuus. (Wirtz ym. 2000, 209.) Seuraavissa kappaleissa esittelemme nämä tasot sekä tarkastelemme, kuinka nämä tasot soveltuvat palautejärjestelmäämme.

Mittaamisen taso voi olla yleinen mittari asiakastyytyväisyyden tai palvelun laadun kokonaisuudesta. Kokonaistulos kertoo kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat, mutta se ei kerro miksi asiakkaat ovat tyytyväisiä tai tyytymättömiä. Se millä tasolla mittaaminen tapahtuu, riippuu mittaamiselle asetetuista tavoitteista. Tavoitteet voidaan yleensä jakaa kahteen pääryhmään. Ensimmäisessä pääryhmässä on kyseessä suorituskyvyn arvioinnista ja vertailusta. Tällä saadaan tietoa siitä kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat sekä tuloksista saadaan vertailukelpoisia. Toinen pääryhmä tavoitteista panostaa jatkuvaan oppimiseen ja parantamiseen sekä siihen millaista tietoa tarvitaan. Yksityiskohtaisempi prosessi tai tuotekeskittetyt mittaukset auttavat

ja ohjaavat yritystä palvelun parantamisessa. Tämä auttaa esimerkiksi selvittämään miksi asiakkaat ovat tyytymättömiä tai missä yrityksen tulee parantaa. Nämä tavoitteet ovat yleisiä lähes kaikissa palautejärjestelmissä. (Wirtz ym. 2000, 209.) Säännöllisen palautteen kysymyksillä saadaan aikaan vertailukelpoisia tuloksia, joilla voidaan mitata kuinka tyytyväisiä oppilaat ovat ja kuinka aikaisemmin tehdyt parannukset ovat vaikuttaneet oppilaiden tyytyväisyyteen. Säännöllisen palautteen avoimet kysymykset sekä palautelaatikkoon kertyneet palautteet antavat yksityiskohtaisempaa tietoa eri syistä, joista oppilaat ovat tyytymättömiä.

Toinen kohta, yrityksen toimintakyky, joko ohjaa kerätyn tiedon jatkuvaan parantamiseen tai se auttaa löytämään alueet, jotka tulee suunnitella kokonaan uudelleen. Tämä kohta vastaa kysymykseen ”kuinka me voidaan parantaa?” Tätä kohtaa voidaan pitää samankaltaisena edellisen mittaamisen tason kanssa. Yleensä mitä yksityiskohtaisemmin asia kysytään tai palaute kerätään, sitä toimintakykyisempänä se palaa. (Wirtz ym. 2000, 209.) Avoimet kysymykset sekä muuta kautta saatu palaute antavat tarkempia tuloksia seuraavia kehittämiskohteita mietittäessä. Ruokaraati saa avoimen palautteen sekä kuulopuheiden perusteella ideoita uusiin kehittämiskohteisiin, jolloin toimintakyky paranee entisestään.

Kolmatta kohtaa, edustavuutta ja luottavuutta tarvitaan pääasiassa kahdesta syystä. Ensinnäkin arvioimaan missä kohtaa yritys on matkalla parempaan laatuun. Toiseksi tämä kohta toimii henkilökunnan, yrityksen tai prosessin arvioinnin tukena, erityisesti silloin kun määrätietoiset suunnitelmat liittyvät tällaiseen mittaukseen. Mikäli palautejärjestelmän tavoitteet ovat ainoastaan kerätä palautetta siitä mitä halutaan parantaa, eikä niinkään mitata mitään, ovat laadulliset työkalut, kuten valitukset/kiitokset tai fokusryhmät yleensä riittäviä. (Wirtz ym. 2000, 209.) Säännöllisessä palautteessa kysymykset pysyvät aina samoina, mikä mahdollistaa arvioinnin siitä, mihin suuntaan tehdyt parannukset ovat vaikuttaneet oppilaisiin. Tämä tukee myös ruokaraadin toimintaa, jolloin he näkevät ja pystyvät mittaamaan, millaista vaikutusta heidän työllään on ollut.

Neljäs kohta, potentiaali palvelun parantumiseen, on tärkeä ja mikäli mahdollista se tulisi ottaa huomioon suunnitellessa palautelomakkeita tai kyselyjä. Useissa kyselyissä kerätään myös laadullista palautetta, esimerkiksi kehityskohteita sekä tietoa tyytyväisyydestä. Niissä ei kuitenkaan yleensä kerätä nimiä eikä tietoa siitä minne ja kenelle palvelun parantaminen tulee suunnata. Tapahtumakeskeiset palautelomakkeet, pyytämätön palaute, kuten palautekirjeet tai puhelut ja fokusryhmäkeskustelut, mahdollistavat usein palvelun parantumisen, siinä missä useat muut työkalut eivät, ilman että yleinen käytäntö anonyymistä palautteesta muutetaan tai että asiakkaalle annetaan mahdollisuus laittaa palautteeseen nimi vapaaehtoisesti. (Wirtz ym. 2000, 209.) Palaute järjestelmä tarjoaa mahdollisuudet sekä anonyymiin, että omalla nimellä annettuun palautteeseen. Anonyymi palautteen keruu tapahtuu säännöllisen palautteen keruun kautta. Oppilailla on mahdollisuus laittaa oma nimi palautelaatikon kautta kerättyyn palautteeseen, jolloin tarpeen vaatiessa palaute ja siitä seuranneet korjauk-

set ja palvelun parantuminen voidaan kohdentaa suoraan palautteen antajaan. Ruokaraati toimii myös eräänlaisena fokusryhmänä, joka mahdollistaa palvelun parantumisen.

Viides kohta, ensikäden oppiminen, ohjaa prosessia ja yrityksen johtoa sekä muuta henkilökuntaa kuuntelemaan asiakasta. Usein on havaittavissa, että fokusryhmän keskustelun seuraaminen saattaa avata yrityksen henkilökunnan silmät. Asiakkaiden suora kuuntelu on yleensä paljon tehokkaampi tapa saada asiakkaiden mielipiteet selville sekä saada tietoa siitä, miten asiakkaat suhtautuu henkilökuntaan. (Wirtz ym. 2000, 209.) Kuten edellisessä kappaleessa kerrottiin, toimii ruokaraati myös eräänlaisena fokusryhmänä. Ruokaraadissa käsitellyt asiat saattavat avata keittiöhenkilökunnan silmät jo pelkällä ruokaraadissa käydyllä keskustelulla, ilman konkreettisia kehittämistoimia.

Viimeistä kohtaa, kustannustehokkuutta, tulee pohtia. Toiset mittaustavat ovat luonnostaan kustannustehokkaampia, kuin toiset. Yleensä mitä suurempi yritys on, sitä useampia työkaluja voidaan käyttää. Toisaalta tämä ei tarkoita sitä, että suuri määrä työkaluja olisi tarvittavaa jokaiselle asiakaspalveluprosessille. (Wirtz ym. 2000, 209-210.) Palautejärjestelmämme on mittaustavoiltaan hyvin kustannustehokas ratkaisu, kustannukset itse palautejärjestelmän toiminnasta pysyvät alhaisina. Suurimmat kustannukset aiheutuu toteutettavista kehitysideoista, mutta nämäkin voidaan tarvittaessa pitää pieninä.

Erilaisia työkaluja palautteen keräämiseen ovat muun muassa täydellinen markkinatutkimus, jossa ovat myös kilpailijat mukana, vuosittain tehtävä tutkimus kokonaisvaltaisesta asiakastyytyväisyydestä, tapahtumakeskeinen kysely, palautelomakkeet, mystery shopping, pyytämätön palaute, fokusryhmä keskustelut sekä palvelu arviot. Näistä työkaluista yritys voi valita tiettyä tarvetta ja vaatimusta varten. (Wirtz ym. 2000, 210.)

Salmela on kirjassaan Asiakaspalautteen haaste (1997, 116) esitellyt toimivan palautejärjestelmän määreitä. Käymme seuraavassa läpi nämä määreet suhteutettuna luomaamme palautejärjestelmään. Alla on olevasta taulukosta löytyy vasemmasta sarakkeesta Salmelan esittämät määritteet toimivasta palautejärjestelmästä. Oikeanpuoleisesta sarakkeesta löytyy vertaukset, kuinka suunnittelemaamme palautejärjestelmä vastaa näihin määreisiin.

Toimiva palautejärjestelmä (Salmela 1997, 116).	Kuinka toteutuu meidän palautejärjestelmässä.
Palautetta kootaan asioista, jotka ovat asiakkaalle tärkeitä.	Haastatteluiden ja teorian perusteella selvitetty, että kysymykset ovat tärkeitä, lisäksi mahdollisuus antaa avointa palautetta.
Tuloksia voidaan ja halutaan hyödyntää organisaatiossa.	Haastatteluiden perusteella selvitetty, että halua palautteen hyödyntämiseen on ja se on koettu tärkeäksi.
Palautetieto saadaan käyttöön nopeasti.	Säännöllinen palaute saadaan välittömästi vastuuhenkilöiden käyttöön, jonka jälkeen tuloksia päästää heti analysoimaan.
Tietojen kerääminen on vaivatonta sekä organisaatiolle että palautteen antajalle.	Säännöllinen palaute kerätään sähköisesti, jonka avulla saadaan tulokset vaivattomasti. Lomake on suunniteltu vastaajalle helpoksi ja nopeaksi täyttää.
Samalta asiakkaalta ei kerätä tietoja liian usein.	Säännöllinen palaute kerätään kerran kahdessa kuussa, jolloin palautteen keruu sykli on sopiva. Avointa palautetta voi antaa aina tarvittaessa. Koulut voivat myös itse määrittellä palautteenkeruusyklin, mikäli he kokevat 1krt/2kk liian tiheäksi tahdiksi.
Järjestelmä on kustannuksiin nähden tehokas.	Itse palautejärjestelmä ei vaadi suuria kustannuksia. Kustannukset muodostuvat lähinnä ruokaraadin suunnittelemien kehitysehdotuksien toteutuksesta.
Kehitystä voidaan seurata ajan kuluessa.	Säännöllinen palautekysely on aina sama, jolloin tuloksia voidaan vertailla keskenään ja näin seurantaa voidaan tehdä.
Perustuu dialogiin; asiakkaille kerrotaan mitaustuloksista ja kehittämistoimista.	Ilmoitustaulu toimii tiedottamista varten tehokkaasti, jolloin kaikista tuloksista ja toteutettavista kehittämissuunnitelmista voidaan ilmoittaa koko koululle.

Taulukko 1: Toimivan palautejärjestelmän määreitä

Kuten yllä olevasta taulukosta huomaa, täyttää palautejärjestelmämme hyvin Salmelan (1997, 116) määrittelemät kriteerit toimivalle palautejärjestelmälle. Myös saamamme palaute vastuopettajilta sekä lausunto Saarnilaakson koulun rehtorilta tukee tätä seikkaa. Seuraavissa luvuissa kerrommekin palautejärjestelmän testauksen tuloksista ja niiden vaikutuksista kohdekouluihin.

9 Palautejärjestelmän vaikutukset kohdekouluihin

Kävimme keskustelemassa kummassakin kohdekoulussa palautejärjestelmän toimivuudesta testauksien lopettamisen jälkeen. Pääsääntöisesti palautejärjestelmään oltiin kummassakin koulussa erittäin tyytyväisiä. Seuraavassa avaamme tarkemmin keskusteluissa nousseita asioita.

9.1 Ruusutorpan koulun testauksen tulokset

Ruusutorpan koulussa keskustelimme siellä palautejärjestelmää hoitaneen äidinkielen opettaja Heli Sibergin kanssa. Hän kertoi, että palautejärjestelmän ohjeistus oli helppo käsittää ja nopea toteuttaa.

Ensimmäisenä vaiheena ollut säännöllisen palautteen kerääminen e-lomakkeella oli selkeä oppilaille. Kyselystä saadut tulokset olivat odotettuja. Ensimmäisinä kysymyksinä olleista monivalintakysymyksistä sai eniten irti ja avoimissa kysymyksissä nousseet asiat hieman toistivat itseään ja toivat esille samansuuntaisia asioita kuin monivalintakysymykset. Tämän ikäisillä oppilailla on Sibergin mukaan vielä hieman vaikeuksia antaa avointa palautetta ja vain muutamat oppilaat jaksavat keskittyä ja miettiä vastauksia pidempään. Suurimmaksi ongelmaksi sähköisen palautteen keräämisessä muodostui tietokoneiden vähäinen määrä ja tietokoneiluokkien pieni koko, jolloin kaikki eivät päässeet antamaan palautetta samaan aikaan. Alkuvaikeuksien jälkeen vastauksia saatiin kuitenkin kohtalainen määrä.

Palautelaatikkoon oli kertynyt jonkin verran palautteita. Palautelaatikkoon kertyneistä palautteista voitiin päätellä, että jotkin oppilaat kehuivat ruokaa ja ruokalaa selvästi palkinnon toivossa. Voittajaksi oli kuitenkin valittu runomuotoinen palaute, jossa oli myös tullut kritiikkiä ruokalan ympäristössä. Voittajapalaute luettiin aamunavauksessa, jossa ilmoitettiin myös voittajat. Palautelaatikon paikka tulee miettiä koulussa uudelleen, tällä hetkellä se on liian piilossa. Tämä asia oli noussut myös esille ruokaraadin kokouksessa.

Ruokaraadin kokous oli sujunut hyvin. Ruokaraadiin oli saatu niin poikia kuin tyttöjäkin sekä myös maahanmuuttajia, jota Heli piti tärkeänä asiana, jotta kaikkien ääni saataisiin tasapuolisesti kuuluviin. Ruokaraadin jäsenet olivat tällä kerralla vain 7. - 8.-luokilta, sillä 9.-luokilla oli jo muuta ohjelmaa koulun loppumisen takia. Lisäksi ruokaraadin kokoukseen osallistui Sibergin lisäksi dieetikokki. Alkuun pelätty suuri osallistujamäärä osoittautuikin hyväksi asiaksi. Ruokaraadiin osallistuneet oppilaat olivat olleet vapaaehtoisia, joten ketään ei tarvinnut pakottaa osallistumaan. Tämän takia jäsenet olivat osallistuneet aktiivisesti keskusteluun kokouksessa. Varsinaisia konkreettisia kehittämisideoita, joita toteutettaisiin, ei vielä ensimmäisessä kokouksessa tullut, mutta oppilaat olivat ehdottaneet esimerkiksi väriviikkojen ja kulttuuriteemaviikkojen järjestämistä. Myös koko nykyisen ruokalistan läpikäynti ja arviointi olivat esillä. Tällä voitaisiin kartoittaa esimerkiksi toiveruokia ja selvittää mistä ruoista oppilaat pitävät.

Ilmoitustaulu oli onnistuttu sijoittamaan hyvin esille, vaikka itse taulun virkaa toimitti pelkkä seinä, oli siitä saatu kuitenkin hienon näköinen. Ilmoitustaululta löytyivät kokouskutsu, palautelaatikon palautteiden perusteella palkitut, ruokaraadin jäsenet sekä pöytäkirja ruokaraadin kokouksesta. Aamunavauksia oli käytetty myös hyvin hyväksi ruokaraadin kokouksen tiedottamisessa sekä palkittujen ilmoittamisessa. Aamunavausta ajateltiin käyttää myös jatkossa hyväksi.

9.2 Saarnilaakson koulun testauksen tulokset

Saarnilaakson koulussa palautejärjestelmää hoiti äidinkielenopettaja Mari Järvenpää. Myös Saarnilaaksossa palautejärjestelmä koettiin positiiviseksi asiaksi. Hyväksi todettiin, että saadaan oppilaat mukaan tekemään ja suunnittelemaan kouluruokailua. Palautejärjestelmä on myös Järvenpään mielestä sellainen asia, jota hän haluaa tehdä.

Säännöllisen palautteen kerääminen oli toiminut Saarnilaaksossa hyvin. Mari oli organisoinut palautteen keräämisen mielestämme erittäin hyvin. Palautteet kerättiin ATK-luokissa olleiden tuntien aikana. Pääasiassa vastuu palautteen keräämisessä oli luokanvalvojalla, mutta opettajat pystyivät keskenään sopimaan, kuka kerää kunkin luokan palautteet ja tämän jälkeen merkittiin opettajienhuoneessa olevaan listaan luokka, jolta palaute oli jo kerätty. Myös Saarnilaaksossa monivalintakysymykset toivat tarkempaa tietoa, kuin avoimet. Avoimissa kysymyksissä korostuivat epäasiallisuus ja keskittymisen puute vastaamiseen.

Palautelaatikkoon oli tullut jonkin verran vastauksia, mutta vastaukset olivat olleet pääsääntöisesti asiattomia. Ajanpuutteen vuoksi palkintojen jakoa ei vielä liitetty palautelaatikkoon, mutta tämä asia otetaan jatkossa huomioon. Myös Saarnilaaksossa tämän hetkinen palautelaatikon paikka on huono ja tämä tullaan muuttamaan.

Saarnilaakson koulussa ruokaraadin kokous oli sujunut hyvin. Ajan puutteen vuoksi edustajina ruokaraadin kokouksessa toimivat luokkien puheenjohtajat, mutta jatkossa jokaiselta luokalta tullaan valitsemaan omat jäsenet ruokaraatiin. Ruokaraadin kokoukseen osallistui luokkien puheenjohtajien lisäksi keittiön edustaja, rehtori, ruokaraadin vastuupettaja ja Comeliusvieraat. Ruokaraadin koko koettiin hyväksi myös Saarnilaaksossa. Kokouksessa ei vielä nousnut esille suurempia kehittämisehdotuksia. Esille nousseita asioita olivat maustevalikoiman laajentaminen, jonoissa kiilaaminen ja ruokailuaikojen porrastaminen sekä oppilastöiden laittaminen ruokalan seinille.

Ilmoitustauluna oli vielä tällä hetkellä toiminut pieni teline ruokalannurkassa. Tulevaisuudessa ilmoitustaulu tullaan todennäköisesti siirtämään ruokalan vieressä olevalle seinälle, jossa sille on hyvin tilaa ja se on hyvin esillä. Ilmoitustaulua ei vielä ole käytetty siis suuremmin hyväksi, mutta sieltä löytyi kuitenkin kokouskutsu ja pöytäkirja.

Järvenpään mielestä palautejärjestelmä on toimiva kokonaisuus, mutta sähköisen palautteen voisi kerätä harvemmin kuin kerran kahdessa kuukaudessa. Hänen mielestään kerran puolella vuodessa olisi hyvä ajanjakso. Ruokaraati voisi taas kokoontua hänen mielestään jopa kerran kuukaudessa.

Saimme myös Saarnilaakson koulun rehtori Jukka Kuittiselältä lausunnon palautejärjestelmän testauksesta ja sen vaikutuksesta koulun kouluruokailuun. Lausunto löytyy liitteestä 10. Lausunnon perusteella palautejärjestelmä todettiin onnistuneeksi ja sillä on saatu toimivia ratkaisuja ja kehittämiskohteet on saatu suoraan käyttöön. Tästä voimme päätellä, että palautejärjestelmä on otettu Saarnilaakson koulussa vakituiseen käyttöön.

10 Johtopäätökset

Kouluruoan imagon parantaminen on haasteellinen ja aikaa vaativa prosessi. Vuosien mittaan oppilaille on muodostunut negatiivinen imago kouluruoasta, jota on mahdotonta lähteä yhdellä heitolla muuttamaan. Suurimmaksi ongelmaksi nousi selkeästi ruoan laatu, johon emme kuitenkaan halunneet puuttua työssämme. Esille nousi myös sellaisia epäkohtia, jotka eivät liittyneet itse ruoan laatuun, vaan ympäristöön ja viihtyvyyteen yleensä. Tutkimuksen edetessä tulimme siihen tulokseen, että itse oppilaat osaavat parhaiten ajaa omaa etuaan. Oppilaathan ovat kouluruokalan asiakkaita. Henkilökunnan ja oppilaiden välisessä vuorovaikutuksessa oli myös selkeästi puutteita. Halusimme puuttua myös tähän ongelmaan.

Tutkimusmenetelmien valinta onnistui mielestämme melko hyvin. Kyselyllä saimme kartoitettua hyvin kohdekoulujen kouluruokailun tilaa, vastausprosentin ollessa tarpeeksi suuri. Vastausprosentti olisi voinut olla vielä suurempikin, mutta kesälomien alkamisen lähestyessä, kouluissa oli paljon muuta ohjelmaa menossa, joten kysely ei tavoittanut aivan kaikkia oppilaita. Kohdekoulujen tulokset olivat kaiken kaikkiaan hyvin samantyyppisiä, joten ongelmakohtat oli helppo löytää. Tämä antoi hyvän pohjan lähteä kehittämään palautejärjestelmää. Tarkoituksena oli kehittää monistettava malli, joten jokaiseen yksittäiseen ongelmakohtaan puuttuminen erikseen ei olisi tukenut työmme tavoitteita. Palautejärjestelmän avulla ongelmakohtat tulevat sekä henkilökunnan että oppilaiden tietoisuuteen, jolloin he voivat yhdessä ruokaraadin kokouksissa pohtia ratkaisuvaihtoehtoja ongelmakohtien parannukseen.

Teemahaastattelulla saimme hyvän pohjan kummankin kohdekoulun kouluruokailun tilanteesta henkilökunnan näkökulmasta. Mikäli kehittämiskohde olisi ollut tiedossa ennen teemahaastattelua, teemat olisi valittu hieman toisin. Osin haastatteluista tuli esiin sellaista tietoa joka ei ollut oleellista opinnäytetyömme kannalta.

Fokusryhmähaastatteluja olisi voinut tehdä kummassakin koulussa ehkä jopa kaksi yhden sijaan. Tällöin olisimme saaneet monipuolisempia mielipiteitä ja ajatuksia palautusjärjestelmää kohtaan. Kuitenkin voidaan sanoa että yksi haastattelu kummassakin koulussa riitti, koska kehittämisehdotukset ja oppilaiden mielipiteet olivat niin samanlaisia. Oli myös ilo huomata, että oppilaat olivat aidosti kiinnostuneita työtämme kohtaan ja valmiina lähteä kehittämään kouluruokailua. Tiukka aikataulu auttoi myös päätökseemme tehdä vain yksi fokusryhmähaastattelu kohdekouluissa. Teemahaastatteluiden ja Fokusryhmähaastatteluiden jälkeen huomasimme, että sekä henkilökunnalla että oppilailla on osittain samankaltaisia mielipiteitä omaa kouluruokalaa kohtaan. Tämä osoitti sen, että ongelmakohdista ollaan tietoisia ja uusien menetelmien rakentamiselle on tarvetta.

Palautejärjestelmän testauksen ajoittuminen kevätlukukauden loppuun toi suurimman haasteen opinnäytetyössämme. Järjestelmä saatiin kuitenkin testattua kummassakin kohdekoulussa kokonaisuudessaan läpi, vaikka aluksi näytti siltä, että testausvaihe joudutaan siirtämään syksyyn. Testauskierroksen aikana ei noussut esille mitään suuria kehittämiskohteita, mutta

testauskierros antoi kuitenkin vahvan kuvan siitä, että palautejärjestelmä antaa hyvät valmiudet kouluruokailun kehittämiseen kouluissa. Osittain kehittämiskohteiden löytämättömyys johtui varmasti siitä, että kyseessä oli ensimmäinen kerta kun palautejärjestelmää kokeiltiin. Kesäloman alkaminen heti testausvaiheen jälkeen vaikutti ehkä myös siihen, ettei kehittämiskohteita edes haluttu löytää. Mikäli kehittämiskohteita olisi löytynyt, olisi niiden läpivieminen jäänyt kesken. Tästä syystä olisi ehkä ollut jopa parempi vaihtoehto jättää testausvaihe syksyyn. Osittain päätökseemme suorittaa testausvaihe ennen kesälomia johtui siitä että sekä oppilaat että henkilökunta olivat tietoisia työstämme. Kesäloman jälkeen monet asiat olisivat voineet unohtua ja työ olisi ehkä osittain jouduttu aloittamaan alusta.

Palautejärjestelmä osoitti toimivuuttaan esimerkiksi palautelaatikon käytön kohdalta, minkä kautta ennen oli erittäin vaikeaa saada juuri minkäänlaista järkevää palautetta. Testauksen aikana palautelaatikon kautta saatiin runomuotoinen palaute, joka sisälsi myös kehittävää kritiikkiä. Tämä oli erittäin hieno osoitus siitä, kuinka palautejärjestelmä voi vaikuttaa palautteen antamiseen ja palautteiden laatuun.

Saadun palautteen perusteella palautejärjestelmä onnistui kokonaisuudessaan erittäin hyvin. Palautejärjestelmä koettiin toimivaksi ratkaisuksi ja siitä muodostui malli, joka on helposti kopioitavissa laajemmin muihin kouluihin. Molemmat kohdekoulut ilmaisivat halunsa jatkaa palautejärjestelmän käyttöä. Mielestämme asettamamme tavoite luoda keinoja kouluruokailun imagon parantamiseksi on täyttynyt. Toinen asettamamme tavoite saada oppilaiden ääni paremmin kuuluviin ja saada heidät mukaan kehittämään kouluruokailuna täytytty palautejärjestelmän kautta myös hyvin, niin palautteen keruun kuin myös sen käsittelyn osalta.

Tulevaisuuden näkymät palautejärjestelmän laajemmalle levitykselle on mielestämme hyvät. Sähköisen palautteen keruu tapahtui tällä kertaa testausympäristössä, joten jotta palautejärjestelmä saataisiin laajempaan käyttöön, tulisi ensimmäiseksi luoda jonkinlainen sähköinen portaali tai Internet-sivusto sähköisen palautteen keskitettyä keräämistä varten. Palautejärjestelmän pyörittäminen onnistuu myös ilman sähköisen palautteen antamista. Säännöllinen palaute on mahdollista kerätä erillisillä papereilla, mutta tällöin työn määrä lisääntyy huomattavasti, koska tulokset pitää syöttää käsin sähköiseen muotoon, keskiarvojen saamiseksi.

Uskomme palautejärjestelmän mahdollisuuksiin auttaa kehittämään kouluruokailun imagoa ja vahvistaa oppilaiden ja henkilökunnan välistä kommunikaatiota.

Lähteet

- Aaltola, V. & Valli, R. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Ahola, A., Godenhjelm, P. & Lehtinen, M. 2002. Kysymisen taito. Helsinki: Tilastokeskus.
- Anttila, J., Kajava, J. 2006. PDCA-malli tietoturvallisuuden integroinnissa organisaation liiketoiminnan johtamiseen. SFS-Tiedotus 38 VSK. 2/2006. 43-46.
- Aula, P. & Heinonen, J. 2002. Maine - Menestystekijä. Helsinki: WSOY.
- Caemmerer, B. & Wilson, A. 2010. Customer feedback mechanisms and organisational learning in service operations. *International Journal of Operations & Production Management*. 3/2010. 288-311.
- Fundin, A. & Bergman, B. 2003. Exploring the customer feedback process. *Measuring Business Excellence*. 2/2003. 55 - 65.
- Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.
- Guilland, A., Ikonen, P., Kivelä, S. & Viikki, O. 2006. Hankesuunnitelma Gusto-hanke. Laurea-ammattikorkeakoulu, Optima.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu. 4.painos. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Juholin, E. 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: WSOY.
- Karvonen, E. 1997. Imagologia - Imagon teorioiden esittelyä, analyysiä, kritiikkiä. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Kouluruokailu. 2008. Opetushallitus. Viitattu 23.2.2009.
<http://www.edu.fi/SubPage.asp?path=498,1329,80303,50500>.
- Lintukangas, S., Manninen, M., Mikkola-Montonen, A., Palojoiki, P., Partanen, M. & Partanen, R. 2007. Kouluruokailun käsikirja. Opetushallitus.
- Norman, R. 2000. Service management - Strategy and leadership in service business. Chichester: Wiley.
- Ojasalo, J. & Ojasalo, K. 2008. Kehitä teollisuuspalveluja. Helsinki: Talentum.
- Perusopetuslaki. 21.8.1998/628.
- Pietikäinen, M., Prättälä, R., Raulio, R. & joukkoruokailutyöryhmä. 2007. Suomalaisnuorten kouluaikein ateriointi. Kansaterveyslaitos. Viitattu 22.2.2010.
http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja_b/2007/2007b26.pdf.
- Pitkänen, K. 2001. Yrityskuva ja maine menestystekijöinä. Helsinki: Edita.
- Ranne, J. 2006. Anna palaa! Helsinki: Mielikirjat.
- Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Jyväskylä: Pohjantähti.
- Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastytyväisyysjohtaminen. Helsinki: WSOY.
- Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste. Helsinki: Stakes.

Selin, E. & Selin, J. 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta - Avaimia asiakasrajapintojen hallintaan. Helsinki: Tietosanoma.

Storbacka, K., Korkman, O., Mattinen, H. & Westerlund, M. 2001. RED. Helsinki: WSOY.

Storbacka, K. & Lehtinen, J. 2002. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla. Helsinki: WSOY.

Tikkanen, I. 2008. Asiakaslähtöisen kokonaisvaltaisen ruokailumallin kehittäminen. SITRA. Tulostettu 19.1.2009. <http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/kouluruokailu.pdf>.

Vilka, H., Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vuokko, P. 2002. Markkinointiviestintä - merkitys, vaikutus ja keinot. Helsinki: WSOY.

Wirtz, J. & Tomlin, M. 2000. Institutionalising customer-driven learning through fully integrated customer feedback systems. *Managin Service Quality*. 4/2000. 205 - 215.

Zeithaml, V., Bitner, M. & Gremler, D. 2006. *Services marketing - integrating customer focus across the firm*. Boston: McGraw-Hill.

Åberg, L. 1996. Viestintä - tuloksen tekijä. Helsinki: Inforviestintä.

Julkaisemattomat lähteet

Fokusryhmähaastattelu. 2.3.2009. Ruusutorpan koulu. Espoo

Fokusryhmähaastattelu. 3.3.2009. Saarnilaakson koulu. Espoo

Kouluruokakysely 2009. 2009. Espoon kaupunki - Ruokapalvelukeskus. Espoo: TNS-Gallup. Saatu käyttöön 11.12.2009.

Kukkasjärvi, S. 10.2.2009. Keittiöesimiehen haastattelu. Saarnilaakson koulu. Espoo.

Kärki, R. & Partanen, A. 9.2.2009. Keittiöesimiehen ja rehtorin haastattelu. Ruusutorpan koulu. Espoo.

Kuviot

Kuvio 1: Aikajana opinnäytetyön prosessista.....	10
Kuvio 2: Palautteiden vaikutus uusien tuotteiden suunnitteluun (Fundin ym. 2003, 56).....	33
Kuvio 3: Palautejärjestelmä	34
Kuvio 4: Säännöllinen palaute	36
Kuvio 5: Palautelomake.....	37
Kuvio 6: Palautelaatikko.....	37
Kuvio 7: Ruokaraati	39
Kuvio 8: PDCA -kuvio ruokaraadin prosessista.....	41
Kuvio 9: Ilmoitustaulu.....	42

Taulukot

Taulukko 1: Toimivan palautejärjestelmän määreitä.....	47
--------------------------------------------------------	----

Liitteet

Liite 1: Saatekirje Espoo Cateringille	57
Liite 2: Sopimus opinnäytetyöst Saarnilaakson koulu	58
Liite 3: Sopimus opinnäytetyöstä Ruusutorpan koulu	59
Liite 4: Tutkimuslupa Espoon kaupunki	60
Liite 5: Kouluruokailuimagokysely	62
Liite 6: Kyselylomakkeen jakaumat Ruustorpan ja Saarnilaakson koulut	64
Liite 7: Kyselylomakkeen avoimet vastaukset Saarnilaakson koulu.....	74
Liite 8: Kyselylomakkeen avoimet vastaukset Ruusutorpan koulu	76
Liite 9: Ohjeistus palautejärjestelmästä.....	78
Liite 10: Saarnilaakson koulun rehtorin lausunto palautejärjestelmästä	96

Liite 1: Saatekirje Espoo Cateringille

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea LeppävaaraTAPAAMINEN ESPOO CATERING 29.1.
20.1.2009Marko Kanninen
Annika Kuivalainen

Olemme kaksi kolmannen vuoden restonomi opiskelijaa Laurea ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä aiheesta **kouluruokailun imagon parantaminen**. Tarkoituksenamme ei ole keskittyä kouluruuan laatuun tai siihen mitä keittiössä tapahtuu, vaan paneutua ulkoisiin tekijöihin eli itse imagoon ja sen parantamiseen.

Opinnäytetyömme tavoitteena on etsiä erilaisia keinoja ja välineitä kouluruokailun imagon kehittämiseen. Kohdeeksi olemme ajatelleet kaksi Espoolaista koulua ja kohderyhmäksi näiden 14 -16-vuotiaat oppilaat. Toisessa koulussa olisi Espoo Cateringin järjestämä kouluruokailu ja toisessa koulussa jonkin ulkopuolisen järjestäjän esimerkiksi Sodexon järjestämä kouluruokailu.

Peruslähtökohta on, että kaikki oppilaat eivät syö koulussa ja suuri määrä annoksia menee hukkaan joka päivä. Opinnäytetyömme tarkoituksena onkin keskittyä kartoittamaan millainen imago kouluruokailulla on kohdekouluissamme ja sitä kautta löytää erilaisia keinoja, joilla kouluruuan imagoa ja houkuttelevuutta voidaan lisätä. Kouluruokailusta on olemassa jo tutkimustietoa, joten opinnäytetyömme tarkoituksena onkin keskittyä konkreettisiin keinoja kouluruokailun imagon parantamiseksi ja saada näitä kehittämisideoita testikäyttöön kohdekouluissamme.

Menetelminä opinnäytetyössä käytämme kyselylomaketta sekä teemahaastatteluja.

Aluksi teemme kyselylomakkeen, jota hyödynnämme työn alussa ja lopussa. Kyselylomakkeella kartoitamme kohdekoulujen kouluruokailu imagoa, jonka jälkeen teemme joillekin oppilaille teemahaastattelun. Kyselylomakkeen kysymykset laadimme aikaisempien tutkimusten pohjalta.

Teemahaastattelulla pyrimme selvittämään millaisia mielipiteitä ja parannusehdotuksia kouluruokailu herättää. Teemahaastattelun aiheet rakennamme kyselyiden analysoinnin jälkeen. Pyrimme löytämään kyselylomakkeiden avulla teemat haastattelurunkoa varten. Teemahaastattelun tarkoituksena on löytää vastauksia kyselylomakkeen perusteella löydettyihin imagon ongelmakohtiin ja pohtia näitä yhdessä oppilaiden kanssa.

Kun kyselyt ja haastattelut on tehty, rakennamme yhdenlaisen konseptin kumpaankin kouluun ja aloitamme testausvaiheen. Testausvaihe kestää yhden kuukauden. Testausvaiheen jälkeen suoritamme uudestaan kyselyn, jonka alussa teimme oppilaille, ja he saavat tällä tavoin ilmaista mielipiteensä miten parannukset ovat toimineet.

Tapaamisessa 29.1.09 toivoisimme saavamme tiedot kohdekouluistamme. Työllemme on tärkeää, että saamme jo alkuvaiheessa varmistuksen kehittämisideoidemme toteutukselle, jotta meillä olisi luvat valmiina toteuttaa suunnitelmiamme. Tämä sen takia, koska työmme tarkoituksena on tuoda kehittämisideamme konkreettisesti testattavaksi. On mahdollista, että kehittämisideoistamme muodostuu myös joitakin kustannuksia esimerkiksi hankintojen jne. muodossa. Tämän takia myös rahoituksen lähde olisi hyvä olla tiedossa jo työn alkuvaiheessa. Budjettia on tässä vaiheessa tosin vielä vaikeaa lähteä arvioimaan, koska työmme on vielä alkutekijöissään.

Liite 2: Sopimus opinnäytetyöst Saarnilaakson koulu

SOPIMUS
5.2.2009

Sopimus opinnäytetyöstä

Kohdekoulu	<i>Saarnilaakson koulu</i>
Opinnäytetyön nimi	Kouluruokailun imagon parantaminen
Opinnäytetyön toimeksiantaja	Laurea Gusto/Auli Guillard
Opinnäytetyön tekijät	Marko Kanninen Annika Kuivalainen
Opinnäytetyön ohjaaja	Janne-Valtteri Nisula
Opinnäytetyön kuvaus	Kehittää konkreettisia keinoja kouluruokailun imagon parantamiseksi ja testata näitä keinoja käytännössä.
Tutkimuslupa	Tällä sopimuksella opinnäytetyön tekijät saavat luvan toimia koulun alueella, tutkia kouluruokailun imagoa sekä tehdä testattavaksi tarvittavia muutoksia koulussa kouluruokailun imagon parantamiseksi.

Espoo 5.12.2009
Paikka ja aika

Jukka Kuittinen
Rehtori

Jukka Kuittinen
Rehtori
Saarnilaakson koulu

Marko Kanninen
Marko Kanninen

Annika Kuivalainen
Annika Kuivalainen

Liite 3: Sopimus opinnäytetyöstä Ruusutorpan koulu



LAUREA

SOPIMUS
5.2.2009

Sopimus opinnäytetyöstä

Kohdekoulu *Ruusutorppa*

Opinnäytetyön nimi Kouluruokailun imagon parantaminen

Opinnäytetyön toimeksiantaja Laurea Gusto/Auli Guillard/09-88687924

Opinnäytetyön tekijät Marko Kanninen/050-3682184
Annika Kuivalainen/041-4560445

Opinnäytetyön ohjaaja Janne-Valtteri Nisula/045-6330523

Opinnäytetyön kuvaus Kehittää konkreettisia keinoja kouluruokailun imagon parantamiseksi ja testata näitä keinoja käytännössä.

Tutkimuslupa Tällä sopimuksella opinnäytetyön tekijät saavat luvan toimia koulun alueella, tutkia kouluruokailun imagoa sekä tehdä testattavaksi tarvittavia muutoksia koulussa kouluruokailun imagon parantamiseksi.

Espoo *5.2.* 2009
Paikka ja aika

[Signature]
Rehtori *Aaro Partanen*

[Signature]
Marko Kanninen

[Signature]
Annika Kuivalainen



1 (1)

1.4.2009

Kuivalainen Annika

TIEDOKSI

Opetuspäällikkö on myöntänyt teille tutkimusluvan 31.3.2009

Tutkimuksen valmistuttua tutkimuksesta tulee lähettää tiivistelmä Suomenkielisen opetuksen tulosityksikköön osoitteella:

*Suomenkielisen opetuksen tulosityksikkö / Satu Savolainen
PL 31
02070 Espoon kaupunki*

Ystävällisin terveisin,

A handwritten signature in blue ink that reads "Satu Savolainen".

Satu Savolainen
arviointisuunnittelija

satu.savolainen@espoo.fi / 09-816 52027

LIITTEET tutkimuslupahakemus



ESPOON KAUPUNKI
Sivistystoimi

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Pyydän tutkimuslupaa Espoon kaupungin opetustoimeen.

1 HAKIJAN TIEDOT	Sukunimi Kuivalainen	Etunimi Annika
	Lähiosoite Kivenhakkaajankuja 1B-15	Postinumero ja -paikka 02650 ESPOO
	Puhelin 041-4560445	Sähköposti Annika.Kuivalainen@laurea.fi
	Arvo, ammatti Opiskelija	
2 TUTKIMUKSEEN LIITTYVÄT TIEDOT	Tutkimuksen nimi Kouluruokailun imagon parantaminen	
	Tutkimuksen tavoite Etsiä konkreettisia ideoita kouluruokailun imagon parantamiseksi ja testata näitä käytännössä	
	Tutkimus on <input type="checkbox"/> Teemaseminaari <input type="checkbox"/> Pro gradu <input type="checkbox"/> Lisensiaattityö <input type="checkbox"/> Väitöskirja <input checked="" type="checkbox"/> Muu, mikä? Opinnähtetyö	
	Oppilaitos / tutkimuslaitos ja tutkimuksen ohjaaja Laurea ammattikorkeakoulu, Janne-Valteri Nisula	
	Tutkimuksen kohteena olevat koulut ja luokka-asteet Saarnilaaksen koulu } 7.-9. luokat Ruusutorpan koulu }	
	Otoksen koko n. 400-600	Käytettävät tutkimusmenetelmät Kyselylomake, teemahaastattelut
	Tutkimuksen toteutumisaika 1.1.2009	Tutkimuksen arvioitu valmistumisaika 31.5.2009
	Liitteenä <input checked="" type="checkbox"/> Tutkimussuunnitelma <input checked="" type="checkbox"/> Kyselylomake <input type="checkbox"/> Haastattelurunko	
	Päiväys 5.2.2009	Allekirjoitus
	3 PÄÄTÖS (Suomenkielisen opetuksen tu- losyksikkö täyttää)	Allekirjoitus ja titteli Opetuspäällikkö
Tutkimuksen valmistumispäivä		Tiivistelmän jättöpäivä
Kirjasto		

Tiivistelmä valmiista tutkimuksesta lähetetään Suomenkielisen opetuksen tulosyksikköön.

Suomenkielisen opetuksen tulosyksikkö
arviointisuunnittelija Satu Savolainen

Palautusosoite
PL 31
02070 ESPOON KAUPUNKI

Sähköposti
satu.savolainen@espoo.fi

Liite 5: Kouluruokailuimagokysely



Kouluruokailuimagokysely

Hyvä oppilas!

Teemme opinnäytetyötä Laurea ammattikorkeakoulussa, koskien kouluruokailun imagoa ja sen parantamista. Kartoitamme kyselyn avulla mielipiteitä kouluruokailusta ja sen imagosta. Kyselyn tarkoituksena on saada aineistoa tutkimustamme varten. Vastaathan jokaiseen kysymykseen.

Ympyröi oikea vaihtoehto.

1. Sukupuoli	Tyttö	Poika			
2. Ikä	13	14	15	16	17
3. Luokka-aste	7. luokka	8. luokka	9. luokka		

Ympyröi jokaisen väittämän oikealta puolelta numero, joka vastaa parhaiten mielipidettäsi asian tärkeydestä. Käytä taulukon ylärivillä olevaa asteikkoa.

Väittämä	Tärkeys				
	Täysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
4. Syön kouluaterian joka päivä	1	2	3	4	5
5. Ruokala on viihtyisä	1	2	3	4	5
6. Saan ruokalassa hyvää palvelua	1	2	3	4	5
7. Kouluruokailulla on mielestäni hyvä imago	1	2	3	4	5
8. Ruokalaan on mukava mennä	1	2	3	4	5
9. Luen usein ruokalistaa	1	2	3	4	5
10. Saan sitä ruokaa, mitä ruokalistalla luvataan	1	2	3	4	5
11. Ruokailu on oikeaan aikaan	1	2	3	4	5
12. Ruokalassa ei ole liian pitkiä jonoja	1	2	3	4	5
13. Ruokalassa on paljon melua	1	2	3	4	5
14. Ruokaa on riittävästi	1	2	3	4	5
15. Ruokailuun on varattu riittävästi aikaa	1	2	3	4	5
16. Ruokalasta löytyy riittävästi istumapaikkoja	1	2	3	4	5
17. Ruokalassa on ahdasta	1	2	3	4	5
18. Ruokalan linjasto on toimiva	1	2	3	4	5
19. Pöytätoverini osaavat käyttäytyä	1	2	3	4	5
20. Oma käyttäytymiseni vaikuttaa kouluruokailun ilmaperiiniin positiivisesti	1	2	3	4	5
21. Kouluruoka maistuu hyvältä	1	2	3	4	5
22. Kouluruoka näyttää hyvältä	1	2	3	4	5

Käännä ->

Ympyröi jokaisen väittämän oikealta puolelta numero, joka vastaa parhaiten mielipidettäsi asian tärkeydestä.
Käytä taulukon ylärivillä olevaa asteikkoa.

Väittämä	Tärkeys				
	Täysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
23. Ruokalassa tuoksuu hyvältä	1	2	3	4	5
24. Syön ateriani lautasmallin mukaan	1	2	3	4	5
25. Astioiden palautus on vaivatonta	1	2	3	4	5
26. Palautteen antaminen kouluruoasta on tehty helpoksi	1	2	3	4	5
27. Annan palautetta kouluruoasta	1	2	3	4	5
28. Keittiöhenkilökunta ottaa palautteen huomioon	1	2	3	4	5
29. Keittiöhenkilökunta auttaa ongelmatilanteissa	1	2	3	4	5
30. Keittiöhenkilökunnan työskentely on tehokasta	1	2	3	4	5
31. Keittiöhenkilökunta on asiantuntevaa	1	2	3	4	5
32. Keittiöhenkilökunta on ystävällistä	1	2	3	4	5
33. Opettajien valvonta ruokalassa vaikuttaa kouluruokailuun myönteisesti	1	2	3	4	5
34. Koulussa saamallani opetuksella on vaikutusta siihen, mitä syön koulussa	1	2	3	4	5
35. Harrastuksillani on vaikutusta siihen, mitä syön koulussa	1	2	3	4	5
36. Vanhemmillani on vaikutusta siihen, mitä syön koulussa	1	2	3	4	5
37. Kavereillani on vaikutusta siihen, mitä syön koulussa	1	2	3	4	5
38. TV:llä ja mainoksilla on vaikutusta siihen, mitä syön koulussa	1	2	3	4	5
39. Haluaisin olla mukana suunnittelemassa kouluruokailua	1	2	3	4	5

40. Miten parantaisit ruokalan viihtyvyyttä?

41. Miten parantaisit kouluruokailun houkuttelevuutta?

42. Miten kouluruokailuun suhtautumista voitaisiin muuttaa myönteisemmäksi?

43. Muita kehittämisideoita, toiveita tai ajatuksia kouluruokailuun liittyen?

Kiitos vastauksistasi!

Liite 6: Kyselylomakkeen jakaumat Ruustorpan ja Saarnilaakson koulut

Taulukosta vasemman puoleisesta sarakkeesta löytyy Ruustorpan koulun, keskimmäisestä Saarnilaakson koulun ja vasemmasta sarakkeesta kummankin koulun yhteiset tulokset.

Sukupuoli						
	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
tyttö	36	44,4	50	42,0	86	43,0
poika	45	55,6	69	58,0	114	57,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Ikä						
	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
13			1	,8	1	,5
14	41	50,6	63	52,9	104	52,0
15	35	43,2	44	37,0	79	39,5
16	5	6,2	10	8,4	15	7,5
17			1	,8	1	,5
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Luokka-aste						
	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
7. luokka			1	,8	1	,5
8. luokka	53	65,4	66	55,5	119	59,5
9. luokka	28	34,6	52	43,7	80	40,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Syön kouluaterian joka päivä						
	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	5	6,2	8	6,7	13	6,5
jonkin verran eri mieltä	5	6,2	9	7,6	14	7,0
ei samaa, eikä eri mieltä	10	12,3	10	8,4	20	10,0
jonkin verran samaa mieltä	22	27,2	21	17,6	43	21,5
täysin samaa mieltä	39	48,1	71	59,7	110	55,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Ruokala on viihtyisä						
	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	11	13,6	15	12,6	26	13,0
jonkin verran eri mieltä	12	14,8	25	21,0	37	18,5
ei samaa, eikä eri mieltä	33	40,7	43	36,1	76	38,0
jonkin verran samaa mieltä	23	28,4	33	27,7	56	28,0
täysin samaa mieltä	2	2,5	3	2,5	5	2,5
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0
Saan ruokalassa hyvää palvelua						
	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	17	21,0	22	18,5	39	19,5
jonkin verran eri mieltä	20	24,7	46	38,7	66	33,0
ei samaa, eikä eri mieltä	28	34,6	30	25,2	58	29,0
jonkin verran samaa mieltä	14	17,3	20	16,8	34	17,0
täysin samaa mieltä	2	2,5	1	,8	3	1,5
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0
Kouluruokailulla on mielestäni hyvä imago						
	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	29	35,8	48	40,3	77	38,5
jonkin verran eri mieltä	27	33,3	36	30,3	63	31,5
ei samaa, eikä eri mieltä	18	22,2	28	23,5	46	23,0
jonkin verran samaa mieltä	6	7,4	7	5,9	13	6,5
täysin samaa mieltä	1	1,2			1	,5
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0
Ruokalaan on mukava mennä						
	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	9	11,1	9	7,6	18	9,0
jonkin verran eri mieltä	20	24,7	23	19,3	43	21,5
ei samaa, eikä eri mieltä	24	29,6	42	35,3	66	33,0
jonkin verran samaa mieltä	21	25,9	37	31,1	58	29,0
täysin samaa mieltä	7	8,6	8	6,7	15	7,5
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Luen usein ruokalistaa						
	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	12	14,8	11	9,2	23	11,5
jonkin verran eri mieltä	8	9,9	16	13,4	24	12,0
ei samaa, eikä eri mieltä	5	6,2	28	23,5	33	16,5
jonkin verran samaa mieltä	28	34,6	39	32,8	67	33,5
täysin samaa mieltä	28	34,6	25	21,0	53	26,5
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0
Saan sitä ruokaa, mitä ruokalistalla luvataan						
	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	5	6,2	8	6,7	13	6,5
jonkin verran eri mieltä	12	14,8	28	23,5	40	20,0
ei samaa, eikä eri mieltä	17	21,0	29	24,4	46	23,0
jonkin verran samaa mieltä	27	33,3	33	27,7	60	30,0
täysin samaa mieltä	20	24,7	21	17,6	41	20,5
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0
Ruokailu on oikeaan aikaan						
	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	3	3,7	7	5,9	10	5,0
jonkin verran eri mieltä	14	17,3	12	10,1	26	13,0
ei samaa, eikä eri mieltä	16	19,8	23	19,3	39	19,5
jonkin verran samaa mieltä	27	33,3	48	40,3	75	37,5
täysin samaa mieltä	21	25,9	29	24,4	50	25,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0
Ruokalassa ei ole liian pitkiä jonoja						
	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	16	19,8	49	41,2	65	32,5
jonkin verran eri mieltä	29	35,8	44	37,0	73	36,5
ei samaa, eikä eri mieltä	24	29,6	22	18,5	46	23,0
jonkin verran samaa mieltä	10	12,3	3	2,5	13	6,5
täysin samaa mieltä	2	2,5	1	,8	3	1,5
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Ruokalassa on paljon melua

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	2	2,5	11	9,2	13	6,5
jonkin verran eri mieltä	4	4,9	18	15,1	22	11,0
ei samaa, eikä eri mieltä	20	24,7	40	33,6	60	30,0
jonkin verran samaa mieltä	24	29,6	31	26,1	55	27,5
täysin samaa mieltä	31	38,3	19	16,0	50	25,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Ruokaa on riittävästi

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	25	30,9	26	21,8	51	25,5
jonkin verran eri mieltä	28	34,6	37	31,1	65	32,5
ei samaa, eikä eri mieltä	13	16,0	31	26,1	44	22,0
jonkin verran samaa mieltä	9	11,1	19	16,0	28	14,0
täysin samaa mieltä	6	7,4	6	5,0	12	6,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Ruokailuun on varattu riittävästi aikaa

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	33	40,7	19	16,0	52	26,0
jonkin verran eri mieltä	17	21,0	19	16,0	36	18,0
ei samaa, eikä eri mieltä	11	13,6	23	19,3	34	17,0
jonkin verran samaa mieltä	14	17,3	28	23,5	42	21,0
täysin samaa mieltä	6	7,4	30	25,2	36	18,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Ruokalasta löytyy riittävästi istumapaikkoja

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	9	11,1	5	4,2	14	7,0
jonkin verran eri mieltä	20	24,7	23	19,3	43	21,5
ei samaa, eikä eri mieltä	19	23,5	29	24,4	48	24,0
jonkin verran samaa mieltä	20	24,7	41	34,5	61	30,5
täysin samaa mieltä	13	16,0	21	17,6	34	17,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Ruokalassa on ahdasta

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	5	6,2	14	11,8	19	9,5
jonkin verran eri mieltä	14	17,3	28	23,5	42	21,0
ei samaa, eikä eri mieltä	32	39,5	39	32,8	71	35,5
jonkin verran samaa mieltä	23	28,4	28	23,5	51	25,5
täysin samaa mieltä	7	8,6	10	8,4	17	8,5
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Ruokalan linjasto on toimiva

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	4	4,9	12	10,1	16	8,0
jonkin verran eri mieltä	10	12,3	32	26,9	42	21,0
ei samaa, eikä eri mieltä	31	38,3	46	38,7	77	38,5
jonkin verran samaa mieltä	24	29,6	26	21,8	50	25,0
täysin samaa mieltä	12	14,8	3	2,5	15	7,5
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Pöytätoverini osaavat käyttäytyä

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	6	7,4	11	9,2	17	8,5
jonkin verran eri mieltä	8	9,9	14	11,8	22	11,0
ei samaa, eikä eri mieltä	18	22,2	20	16,8	38	19,0
jonkin verran samaa mieltä	20	24,7	35	29,4	55	27,5
täysin samaa mieltä	29	35,8	39	32,8	68	34,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Oma käyttäytymiseni vaikuttaa kouluruokailun ilmapiiriin positiivisesti

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	3	3,7	6	5,0	9	4,5
jonkin verran eri mieltä	9	11,1	5	4,2	14	7,0
ei samaa, eikä eri mieltä	22	27,2	38	31,9	60	30,0
jonkin verran samaa mieltä	20	24,7	33	27,7	53	26,5
täysin samaa mieltä	27	33,3	37	31,1	64	32,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Kouluruoka maistuu hyvältä

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	26	32,1	29	24,4	55	27,5
jonkin verran eri mieltä	20	24,7	43	36,1	63	31,5
ei samaa, eikä eri mieltä	19	23,5	29	24,4	48	24,0
jonkin verran samaa mieltä	11	13,6	17	14,3	28	14,0
täysin samaa mieltä	5	6,2	1	,8	6	3,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Kouluruoka näyttää hyvältä

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	28	34,6	52	43,7	80	40,0
jonkin verran eri mieltä	26	32,1	40	33,6	66	33,0
ei samaa, eikä eri mieltä	14	17,3	20	16,8	34	17,0
jonkin verran samaa mieltä	6	7,4	6	5,0	12	6,0
täysin samaa mieltä	7	8,6	1	,8	8	4,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Ruokalassa tuoksuu hyvältä

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	20	24,7	21	17,6	41	20,5
jonkin verran eri mieltä	24	29,6	42	35,3	66	33,0
ei samaa, eikä eri mieltä	26	32,1	42	35,3	68	34,0
jonkin verran samaa mieltä	8	9,9	13	10,9	21	10,5
täysin samaa mieltä	3	3,7	1	,8	4	2,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Syön ateriani lautasmallin mukaan

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	24	29,6	35	29,4	59	29,5
jonkin verran eri mieltä	19	23,5	37	31,1	56	28,0
ei samaa, eikä eri mieltä	15	18,5	24	20,2	39	19,5
jonkin verran samaa mieltä	17	21,0	19	16,0	36	18,0
täysin samaa mieltä	6	7,4	4	3,4	10	5,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Astioiden palautus on vaivatonta						
	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	7	8,6	10	8,4	17	8,5
jonkin verran eri mieltä	8	9,9	21	17,6	29	14,5
ei samaa, eikä eri mieltä	24	29,6	36	30,3	60	30,0
jonkin verran samaa mieltä	25	30,9	40	33,6	65	32,5
täysin samaa mieltä	17	21,0	12	10,1	29	14,5
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0
Palautteen antaminen kouluruoasta on tehty helpoksi						
	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	14	17,3	24	20,2	38	19,0
jonkin verran eri mieltä	17	21,0	34	28,6	51	25,5
ei samaa, eikä eri mieltä	27	33,3	40	33,6	67	33,5
jonkin verran samaa mieltä	14	17,3	13	10,9	27	13,5
täysin samaa mieltä	9	11,1	8	6,7	17	8,5
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0
Annan palautetta kouluruoasta						
	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	51	63,0	55	46,2	106	53,0
jonkin verran eri mieltä	7	8,6	22	18,5	29	14,5
ei samaa, eikä eri mieltä	17	21,0	17	14,3	34	17,0
jonkin verran samaa mieltä	4	4,9	11	9,2	15	7,5
täysin samaa mieltä	2	2,5	14	11,8	16	8,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0
Keittiöhenkilökunta ottaa palautteen huomioon						
	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	26	32,1	44	37,0	70	35,0
jonkin verran eri mieltä	11	13,6	31	26,1	42	21,0
ei samaa, eikä eri mieltä	35	43,2	41	34,5	76	38,0
jonkin verran samaa mieltä	6	7,4	3	2,5	9	4,5
täysin samaa mieltä	3	3,7			3	1,5
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Keittiöhenkilökunta auttaa ongelmatilanteissa

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	18	22,2	26	21,8	44	22,0
jonkin verran eri mieltä	21	25,9	37	31,1	58	29,0
ei samaa, eikä eri mieltä	20	24,7	41	34,5	61	30,5
jonkin verran samaa mieltä	16	19,8	15	12,6	31	15,5
täysin samaa mieltä	6	7,4			6	3,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Keittiöhenkilökunnan työskentely on tehokasta

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	13	16,0	39	32,8	52	26,0
jonkin verran eri mieltä	18	22,2	39	32,8	57	28,5
ei samaa, eikä eri mieltä	28	34,6	34	28,6	62	31,0
jonkin verran samaa mieltä	13	16,0	7	5,9	20	10,0
täysin samaa mieltä	9	11,1			9	4,5
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Keittiöhenkilökunta on asiantuntevaa

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	15	18,5	27	22,7	42	21,0
jonkin verran eri mieltä	12	14,8	40	33,6	52	26,0
ei samaa, eikä eri mieltä	32	39,5	42	35,3	74	37,0
jonkin verran samaa mieltä	14	17,3	8	6,7	22	11,0
täysin samaa mieltä	8	9,9	2	1,7	10	5,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Keittiöhenkilökunta on ystävällistä

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	18	22,2	23	19,3	41	20,5
jonkin verran eri mieltä	18	22,2	41	34,5	59	29,5
ei samaa, eikä eri mieltä	25	30,9	31	26,1	56	28,0
jonkin verran samaa mieltä	14	17,3	17	14,3	31	15,5
täysin samaa mieltä	6	7,4	7	5,9	13	6,5
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Opettajien valvonta ruokalassa vaikuttaa kouluruokailuun myönteisesti

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	17	21,0	16	13,4	33	16,5
jonkin verran eri mieltä	14	17,3	27	22,7	41	20,5
ei samaa, eikä eri mieltä	31	38,3	48	40,3	79	39,5
jonkin verran samaa mieltä	11	13,6	24	20,2	35	17,5
täysin samaa mieltä	8	9,9	4	3,4	12	6,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Koulussa saamallani opetuksella on vaikutusta siihen, mitä syön koulussa

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	20	24,7	33	27,7	53	26,5
jonkin verran eri mieltä	12	14,8	23	19,3	35	17,5
ei samaa, eikä eri mieltä	35	43,2	42	35,3	77	38,5
jonkin verran samaa mieltä	12	14,8	17	14,3	29	14,5
täysin samaa mieltä	2	2,5	4	3,4	6	3,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Harrastuksillani on vaikutusta siihen, mitä syön koulussa

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	32	39,5	49	41,2	81	40,5
jonkin verran eri mieltä	4	4,9	12	10,1	16	8,0
ei samaa, eikä eri mieltä	21	25,9	29	24,4	50	25,0
jonkin verran samaa mieltä	20	24,7	18	15,1	38	19,0
täysin samaa mieltä	4	4,9	11	9,2	15	7,5
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Vanhemmillani on vaikutusta siihen, mitä syön koulussa

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	34	42,0	62	52,1	96	48,0
jonkin verran eri mieltä	7	8,6	17	14,3	24	12,0
ei samaa, eikä eri mieltä	25	30,9	25	21,0	50	25,0
jonkin verran samaa mieltä	11	13,6	10	8,4	21	10,5
täysin samaa mieltä	4	4,9	5	4,2	9	4,5
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Kavereillani on vaikutusta siihen, mitä syön koulussa

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	47	58,0	56	47,1	103	51,5
jonkin verran eri mieltä	9	11,1	26	21,8	35	17,5
ei samaa, eikä eri mieltä	18	22,2	25	21,0	43	21,5
jonkin verran samaa mieltä	5	6,2	10	8,4	15	7,5
täysin samaa mieltä	2	2,5	2	1,7	4	2,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

TV:llä ja mainoksilla on vaikutusta siihen, mitä syön koulussa

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	53	65,4	66	55,5	119	59,5
jonkin verran eri mieltä	8	9,9	20	16,8	28	14,0
ei samaa, eikä eri mieltä	16	19,8	26	21,8	42	21,0
jonkin verran samaa mieltä	1	1,2	5	4,2	6	3,0
täysin samaa mieltä	3	3,7	2	1,7	5	2,5
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Haluaisin olla mukana suunnittelemassa koulu ruokailua

	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia	Vastausta	Prosentia
täysin eri mieltä	20	24,7	33	27,7	53	26,5
jonkin verran eri mieltä	4	4,9	18	15,1	22	11,0
ei samaa, eikä eri mieltä	23	28,4	25	21,0	48	24,0
jonkin verran samaa mieltä	15	18,5	20	16,8	35	17,5
täysin samaa mieltä	19	23,5	23	19,3	42	21,0
Yhteensä	81	100,0	119	100,0	200	100,0

Liite 7: Kyselylomakkeen avoimet vastaukset Saarnilaakson koulu

Saarnilaakson koulu

40. Miten parantaisit ruokalan viihtyvyyttä?

- Kaikki häiriköt pois
- Taulut uusittaisiin ja se pöllö taulu on ruma
- Lisäämällä ruokapisteitä
- Värikkyyttä *5
- Enemmän valvoja
- Parempaa palvelua
- Tekisin siitä pirteämmän *2
- Puhtaampaa *4
- Selkänojalliset tuolit, lämpimämpää
- Musiikkia taustalle *8
- Oppilaiden meluamista rajoitettava
- Enemmän pieniä pöytiä
- Paremmalla ja henkilökunnalla
- Ystävällisemmällä henkilökunnalla
- Sisustamalla ruokalan jotenkin mukavasti
- Enemmän viherkasveja *5
- Pöytäliinat *8
- Paremmat tuolit *10 (selkänojalliset)
- Yksinäiset eivät saisi hyviä pöytiä vaan menisivät isoihin pöytiin
- Tekstiiliä lisää
- Lamppuja lähemmäksi pöytiä luomaan tunnelmaa
- Puhtaat lautaset, ikkunat, pöydät, lattiat, pöytäliinoja tai muuta koristusta pöytään. Tarjottimet kuivia
- Luokkien pitäisi päästä enemmän ertiaikoina syömään
- On jo viihtyisiä *2
- Pidempi ruokailu
- Siistimpää *7
- Ei niin paljon melua
- Parempaa ruokajonotus tarkkailua
- Keittäjät voisivat jutella enemmän oppilaille
- Koristelu *4
- Vaihtaisin verhot ja tekisin tilavammaksi
- Uudet kalusteet *2
- Ruokaa olisi aina tarjolla
- Ruokajonot lyhyemmäksi
- Paremmat pöydät, pätevämmät työntekijät, siistimpi ruokala
- Värejä, liinoja *2
- Tiukempi valvonta ja enemmän istumapaikkoja
- Koristeita pöytään ja sienille *3
- Lämpötila vähän lämpoisemmäksi
- Keittäjät olisi ystävällisempiä *2
- Verhojen vaihtelu *2
- Jono nopeammaksi
- Enemmän tilaa *5
- Sisustus
- Hyvä tuoksu
- Enemmän paikkoja, nopeampi palvelu
- Erilaiset väriteemat
- Enemmän vuoroja --> vähemmän jonoja *2
- Keittiöhenkilökunnalta myös positiivista palautetta
- Pyyhkisin pöytiä useammin ja haluaisin että henkilökunta olisi ystävällisempää ja tietäisi mitä kukin ruoka sisältää

41. Miten parantaisit kouluruokailun houkuttelevuutta?

- Lisää erilaisia mausteita *3
- Parempia ruoka-aineita
- Parempaa ruokaa * 53
- Siisteys, laatu voisi olla parempi
- Ruoan tulisi näyttää paremmalta *2
- Vaihtelevuutta, kunnon esillepano *2

- Valaistusta voisi muuttaa ja muutenkin muutokset piristää aina
- Ettei siellä aina haisisi niin voimakkaasti pesuaine
- Musiikkia sinne
- Otettaisiin enemmän huomioon oppilaiden mielipiteitä
- Tuoksu voisi olla parempi *2
- Tuoksu, maku, lämmitys
- Esillepano, maku
- Puhtaat astiat
- Keittiöhenkilökunnan käyttäytymisen parantaminen (ei napsita sapuskaa paljain käsin)
- Ulkonäkö ja haju
- Toiveruokapäiviä enemmän

42. Miten kouluruokailuun suhtautumista voitaisiin muuttaa myönteisemmäksi?

- Spagetti ei saa olla töhnää
- Erilaisia teemoja kuten ruokalajeilla
- Toiveruokapäiviä *2
- Nopeammat jonot *2
- Voisivat pestä astiat huolella ja kuivata tarjottimet *2
- Ois vähän panostettu koulun ruokasaliin. Lautaset olis puhtaampia ja tarjottimet kuivia sekä myös puhtaita
- Annettaisiin oppilaiden vaikuttaa mitä ruokaa on
- Saisi aina sitä ruokaa mitä on luvattu
- Enemmän ruokarauhaa
- Itse asiassa peli on jo menetetty
- Puhtaat astiat
- Lyhyemmät jonot
- Nopeampi ja parempi organisoitu palvelu
- Parempi palvelu *2
- Nopeampaa toimintaa
- Mainostamalla, kyselyillä

43. Muita kehittämisideoita, toiveita tai ajatuksia kouluruokailuun liittyen?

- Mausteita *2
- Isommat vesilasit *2
- Tarjottimet kuiviksi
- Nopeampi palvelu
- Uudet kalusteet
- Fazer amica takas
- Enemmän ruokaa
- Mehu
- Siistit pöydät
- Radio voisi olla päällä
- Palauteboksi voisi olla paikallaan joka päivä, ei kerran kuukaudessa *2
- Ruokajonossa ohittelu pois
- Enemmän väriä seinille
- Selkänojat tuoleihin
- Puhtaat lautaset
- Jonojen kanssa olisi parannettavaa
- Päästää mukaan tekee ruokaa
- Pidempi ruokailu *2
- Ruokala uuteen kuntoon
- Keittiöhenkilökunta ei napsi käsillä ruoka-astiasta
- Palautelaatikko jossa voisi äänestää ruokia

- Oivaariinia moni tahtois takaisin

Liite 8: Kyselylomakkeen avoimet vastaukset Ruusutorpan koulu

Ruusutorpan koulu

40. Miten parantaisit ruokalan viihtyvyyttä?

- Ruokalassa pitäisi saada syödä ja keskustella rauhassa, niin kauan kuin haluaa
- Ostaisin kouluun monipuolisempaa ruokaa
- Tupakkapaikka, puhtaat ja kuivat lautaset, tarjottimet ja lasit/wannabe lasit
- Parempi ruoka ja kakarat pois!
- Parempaa ruokaa, vähemmän kakaroita ja tupakkapaikka
- Henkilökunta alkaisi siivota lattioita enemmän
- Enemmän istumapaikkoja tms. tai hiljaisempaa, siisteys *2
- Ruoka-ajoista pitäisi pitää enemmän kiinni, muuten ruokala täyttyy liikaa
- Olisi viihtyisämpää jos olisi enemmän aikaa syömiseen, siistimpi ja hiljaisempi ruokala
- Ruokansa saisi syödä rauhassa loppuun ja seurustella ystävien kanssa eikä niin että tullaan tuuppimaan ulos
- Siellä saisi olla välitunnin loppuun asti eikä kukaan ahdistelisi korvan vieressä.
- Jotain värikästä, esim. julisteet ja pöytäliinat
- Ruokala on viihtyisä *2
- Ahdas
- Lisää istumapaikkoja *4
- Että ei tarvitsisi viedä astioita
- Hiljaista musiikkia
- Erilaiset juomalasit, ei muoviset
- Keittiöhenkilökunta voisi kiinnittää huomiota siihen, että olisivat ystävällisempiä oppilaille! *2
- Musiikkia *2
- Ihmiset pois *2
- Kivemmannäköisempi ruokala
- Pitämällä ruokalaa puhtaampana
- Paremmat pöytäjärjestelyt *6 (niin että on tilaa liikkuu.)
- Lämpöisemmät lattiat *2
- Keittäjät paremman näköisiä
- Vähemmät oppilaita kerralla
- Pöytäliinat pöytiin
- Enemmän aikaa
- Ruokarauha
- Sisustus *2
- Lämpöisempää
- Kasveja
- Enemmän pöytiä

41. Miten parantaisit kouluruokailun houkuttelevuutta?

- Ruoka voisi olla vähän paremman näköistä
- Tekisin sen ruoan sydämellä
- Houkuttelevamman näköinen malliannos. Ei niin usein pussupataa
- Parempi ruoka *20
- Satsaisi enemmän ruokaan
- Parempi ulkonäkö ruoalle, puhtaat astiat ja tarjottimet. Myös puhtaammat pöydät ja lattiat. Varsinkin palautuslinjastolla.
- Ruoka voisi näyttää paremmalta ja olla monipuolisempaa
- Ruoka voisi olla houkuttelevamman näköistä ja ruokalista vaihtelevampaa
- Houkuttelevamman näköistä ruokaa *2
- Kunnon lihaa hyvin tehtynä ja muut ruoat hyvin tehtynä
- Ruoan laatu paremmaksi
- Lisää mausteita *15
- Jälkiruokaa
- Tekisivät normaalimpaa ruokaa
- Eksoottisia ruokia
- Kiinteämpää ruokaa
- Ruoka paremman näköistä, hajua
- Astioiden siisteyteen voisi kiinnittää huomiota
- Mainoksia
- Erilaisia ruokia

- Enemmän tilaa
- Viihtyisemmän näköinen
- Tunnelmallisuutta
- Tuoksu paremmalle *2
- Positiivinen ilmapiiri

42. Miten kouluruokailuun suhtautumista voitaisiin muuttaa myönteisemmäksi?

- Enpä tiedä.. saisi jälkiruokaa ja tuoretta leipää
- Jos kokit/henkilökunta ei ryyppäis tai polttais. Ne ryyppää Monikonpuron lähellä Leppävaarankadulla
- Parempi ruoka *16
- Kokit ei joisi koulun tien toisella puolella. (niitten röökimesta)
- Ei kakaroita
- Tekisi paremman näköistä ruokaa, eikä ole pussupataa jatkuvasti eri nimellä!
- Pitämällä esim. toiveruokapäiviä ja tarjoamalla parempia ruokia
- Jos oppilaat saisivat osallistua ruokailun kehittämiseen
- Ei pakotusta kuinka nopeasti tarvitsee syödä
- Tehtäisiin ruokia josta oppilaat pitää, esim. salaateista parempia.
- Että ruokaa riittäisi *8
- Jälkiruokaa
- Lisää ruokailuaikaa
- Väki voisi olla ystävällisempiä
- Lyhyemmät jonot
- Isompi ruokavalikoima
- Parantamalla ruoan makua, hajua ja näköä
- Ei valiteta koko ajan
- Pitemmät ruokailuajat

43. Muita kehittämisideoita, toiveita tai ajatuksia kouluruokailuun liittyen?

- Keittäjät voisivat olla vähän ystävällisempiä ja ruokaa tulisi riittää kaikille ja sen tulisi olla kypsempää
- Ei niin usein pussupataa
- Parempi ruoka *6
- Jälkiruokaa useammin *5
- Älkää laiskotelko
- monipuolisempaa, 2leipävaihtoehtoa, jälkiruokaa tms. hedelmä
- Monipuolisempaa ruokaa, keittäjät ystävällisempiä. Ruokaa riittävästi eikä niin tiukat rajoitukset ruokien määrälle.
- Ruokaa enemmän
- Kouluruokailussa voisi olla enemmän aikaa, tiukat rajoitukset pois
- Jos ruoasta ei voi tehdä mausteisempaa niin mausteita tulisi olla saatavilla ettei tarvitsisi syödä kuminmakuista ruokaa
- Kastikkeet ovat liian vetisiä!!! *3
- Ruoka on monta kertaa loppunut kesken varsinkin allergiaruoka, koska sitä on niin vähän ja monet ottaa sitä, koska se näyttää paremmalta.
- Mausteita enemmän
- Enemmän ruokaa
- Vähemmän samoja ruokia *2
- Toiveruokapäivän lounaista voitaisiin pitää jonkin tyyppinen yhteinen äänestys, eikä jättää asiaa ruoka-raadille
- Ei perunaa joka päivä
- Kasvisruoka herkullisemmaksi.
- Tehkää kysely lempiruoista
- Tarjoilijat ja menu ois ihan jees
- Enemmän lempiruokia *2
- Oppilaat voisivat toivoa enemmän mitä ruokaa olisi
- Oppilaat toiselle puolelle ja opettajat toiselle puolelle

Liite 9: Ohjeistus palautejärjestelmästä

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Palautejärjestelmän ohjeistus
- Saarnilaakson koulu ja Ruusutorpan koulu

Marko Kanninen
Annika Kuivalainen
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen
Maaliskuu 2009

Sisällys

Johdanto.....	80
1 Säännöllinen palaute.....	81
1.1 Palautelomake.....	83
2 Palautelaatikko	84
3 Ruokaraati	85
4 Palauteseinä/ilmoitustaulu	88
Kuvat	89
Liitteet	90

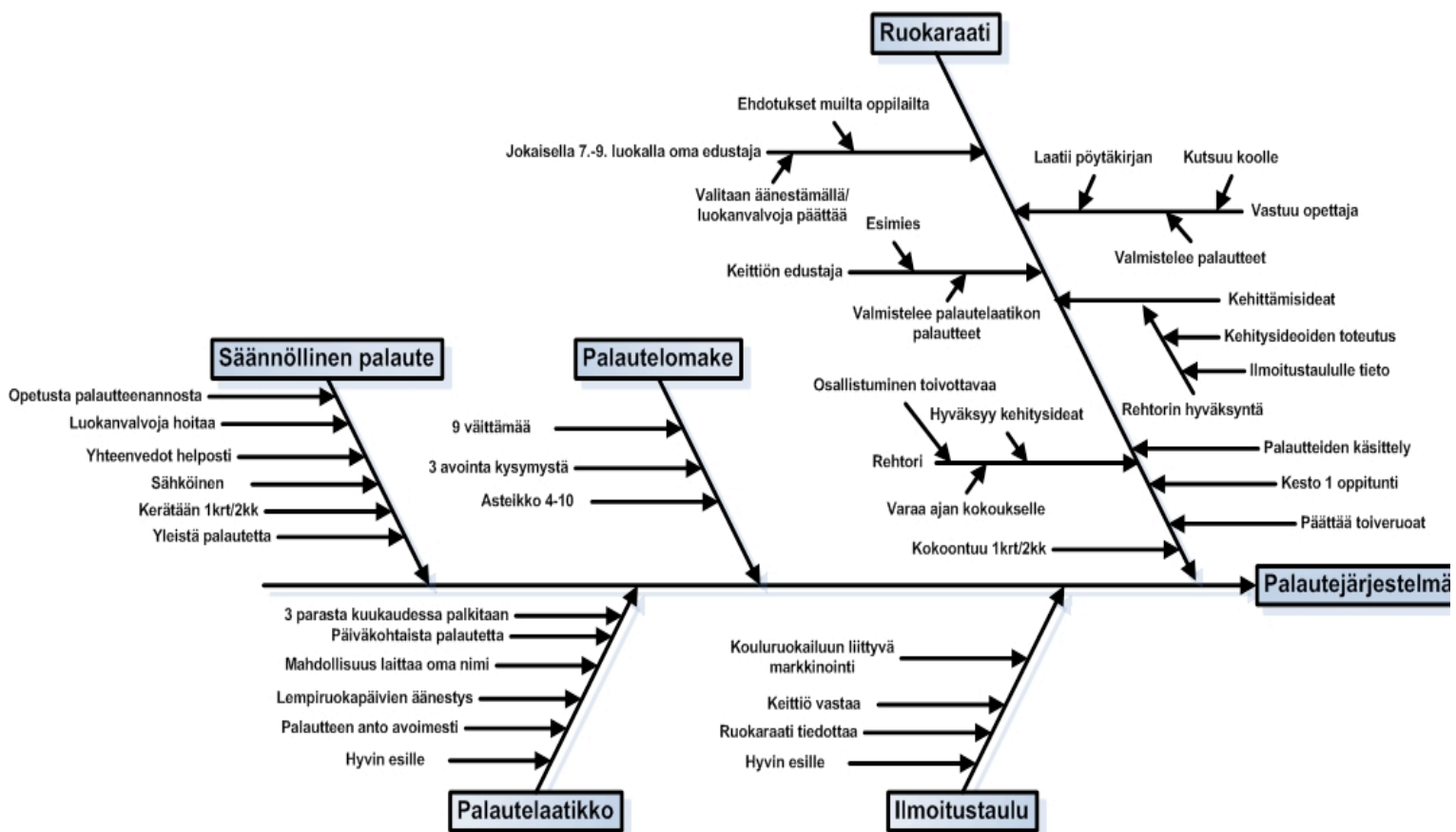
Johdanto

Palautejärjestelmän tarkoituksena on vahvistaa koulun oppilaiden ja keittiön välistä vuorovaikutusta. Palautteiden avulla keittiöhenkilökunnan on mahdollista arvioida omaa toimintaansa ja tarpeen tullen he voivat kehittää omia työskentelytapojaan. Keittiöhenkilökunnan on myös helpompi ymmärtää oppilaiden ajatusmaailmaa kun he pääsevät kasvotusten keskustelemaan heidän kanssaan.

Oppilaille palautteenanto tuo tunnetta siitä, että heidän mielipiteitään kuunnellaan ja että he voivat vaikuttaa omalla panoksellaan parantamaan kouluruokailua. Keittiöhenkilökunnan ja oppilaiden yhteistyö auttaa oppilaita ymmärtämään keittiöhenkilökunnan työtä, ja parhaimmassa tapauksessa he oppivat arvostamaan keittiöhenkilökuntaa enemmän.

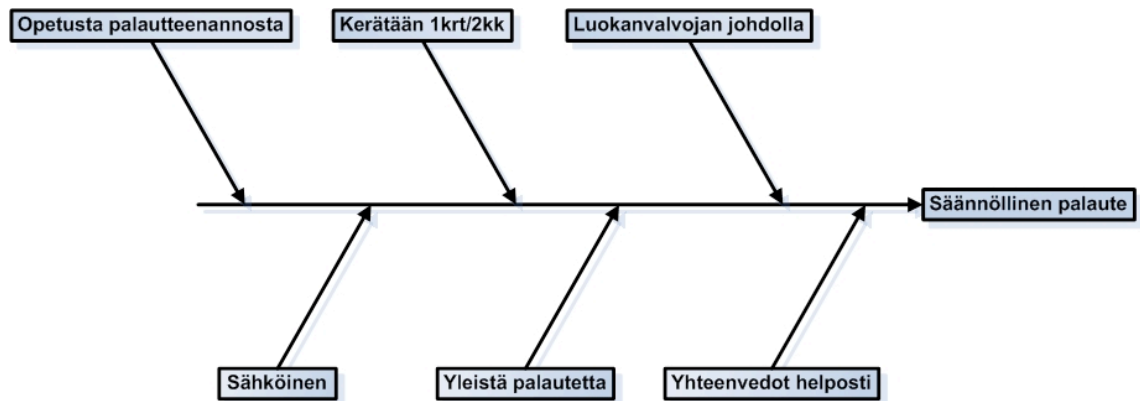
Palautelaatikolla kerätään päiväkohtaista palautetta ja sähköisellä säännöllisellä palautteella on tarkoitus kartoittaa mihin suuntaan oman koulun kouluruokailu on menossa. Ruokaraati tukee näitä eri elementtejä ja ruokaraadin avulla varmistetaan, että asiat tulee käsiteltyä. Ruokaraati on koko palautejärjestelmän kohokohta, josta kehittämisideat lähtevät viimeiseksi rehtorin käsittelyyn. Rehtori päättää viimeiseksi, tehdäänkö esille tulleille asioille jotain.

Mikäli palautejärjestelmän avulla saadaan konkreettisia muutoksia aikaan, se parantaa kouluruokailun imagoa ja saa oppilaat käymään useammin syömässä asiakastyytyväisyyden noustessa. Oheinen malli kuvaa palautejärjestelmää, joka on avattu myöhemmissä kappaleissa.



Kuva 1: Kaavio palautejärjestelmästä

1 Säännöllinen palaute



Kuva 2: Säännöllinen palaute

Säännöllisen palautteen tarkoituksena on kerätä yleistä palautetta kouluruokailun tilanteesta. Palaute kerätään kerran kahdessa kuukaudessa. Ensimmäinen palautteen kerääminen tapahtuu huhtikuun aikana.

Palaute kerätään sähköisesti. Sähköinen e-lomake löytyy osoitteesta

<https://elomake3.laurea.fi/lomakkeet/402/lomake.html>. Lomakkeessa oppilaan täytyy ensin valita, kumman koulun oppilas hän on ja tämän jälkeen vastata kysymyksiin. Tämä lomake ja osoite toimivat testausvaiheessa. E-lomakkeen lopullinen sijoituspaikka ja osoite ja toteutus tulevat määräytymään tarkemmin www.kouluruokailu.fi sivujen valmistuessa. E-lomake sulkeutumispäivä sovitaan kummankin koulun kanssa erikseen, koulun aikatauluihin sopivaan ajankohtaan, jolloin kyselyiden yhteenvedot lähetään erikseen määrätylle henkilölle kumpaankin kouluun. Palautteet tuleekin kerätä ennen tätä päivämäärää.

Kouluruokakysely

Hyvä oppilas!

Anna kouluarvosana asteikolla 4-10 seuraaviin kouluruokailuun liittyviin väittämiin, arvosanan 4 ollessa huonoin ja 10 erinomainen.

Lisäksi voit antaa myös avointa palautetta.

Koulun valinta

Valitse

- Kouluni on Ruusutorpan koulu
 Saarnilaakson koulu

Monivalinnat

	4	5	6	7	8	9	10
1. Kouluruokala on viihtyisä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ruokalistat pitävät paikkaansa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Ruokailun ajankohta on hyvä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Ruokajonot sujuvat hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Ruoka näyttää hyvältä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Ruoka maistuu hyvältä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Ruoka on monipuolista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Keittiöhenkilökunnan palvelu on hyvää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Opettajien valvonta ruokalassa vaikuttaa kouluruokailuun myönteisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avoimet kysymykset

10. Mikäli annoit jollekin kohdalle arvosanan 4 tai 5, kertoisitko tarkemmin, mihin asiaan erityisesti toivoisit parannusta?

Kuva 3: Kyselylomakkeen ulkoasu

Testausvaiheessa meillä ei ole vielä mahdollisuutta lähettää tuloksia automaattisesti ruokaraadista vastaavalle, joten tulemme toimittamaan ne itse kouluille.

Palautteenkeruu etenee seuraavien vaiheiden kautta:

4. Oppitunnin alussa palaute annetaan luokanvalvojan johdolla
5. Luokanvalvoja ohjeistaa ja opastaa oppilaita ja huolehtii palautteenannosta
6. Palautteenannon jälkeen palutteen yhteenvedot ja keskiarvot lähtevät automaattisesti ruokaraadin vastaavan opettajan sähköpostiin (*ei testausvaiheessa*)

Palaute olisi siis tarkoitus kerätä oppitunnin alussa luokanvalvojan johdolla. Luokanvalvoja ohjeistaa ja opastaa oppilaat palutteen antoa varten ja huolehtii, että oppilaat käyvät antamassa palutteen.

Sähköisen palutteen ansiosta paluttesta saadaan yhteenvedot ja keskiarvot helposti. Tällöin ruokaraadista vastaavan opettajan ei tarvitse tehdä niin suurta työtä palutteidien tuloksien koostamiseksi ruokaraadin kokoukseen. Yhteenvedo palutteista tulee suoraan ruokaraadista vastaavan opettajan sähköpostiin.

Säännöllinen palaute antaa lisäksi oppilaille hyvää opetusta yleisesti palautteen antamisesta. Säännöllistä palautteen antamista toivottiin myös oppilaiden osalta heille tehdyssä teema-haastattelussa.

Säännöllisen palautteen e-lomakkeen sulkeutumispäivänä olisi koulussa tarjolla jokin jälkiruoka lounaan yhteydessä, tällä tavalla oppilaat palkitaan palautteen antamisesta.

1.1 Palautelomake

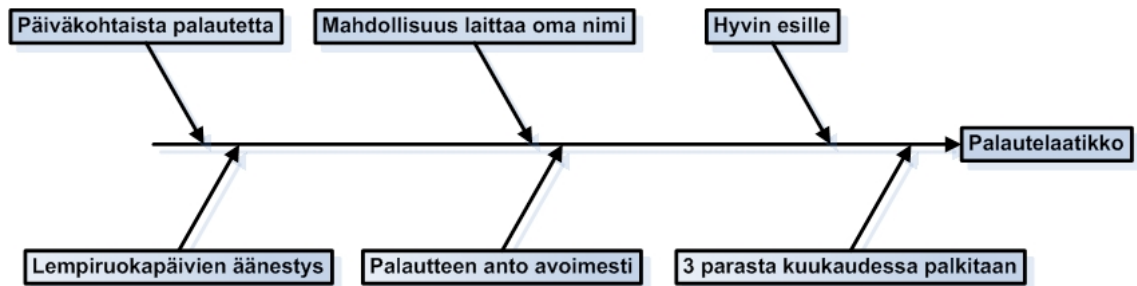


Kuva 4: Palautelomake

Palautelomakkeessa on yhdeksän eri väittämää kouluruokailusta, joihin oppilaat antavat kouluarvosanan asteikolla 4-10. Lisäksi lomakkeessa on kolme avointa kysymystä, joihin oppilas voi antaa yksityiskohtaisempaa palautetta kouluruokailusta. Kysymykset ovat valittu siten, että kysely voidaan toteuttaa aina samanlaisena ja se mittaa yleisiä asioita liittyen kouluruokailuun.

Palautelomake löytyy liitteenä (Liite 1) tästä ohjeistuksesta ja sitä voidaan käyttää hyväksi, ellei joillakin ryhmillä ole mahdollisuutta antaa sähköistä palautetta. Tällöin ruokaraadista vastaavan opettajan, jonka tehtävänä on kasata palautteet yhteen, tulee itse koota yhteenvedot palautteista.

2 Palautelaatikko



Kuva 5: Palautelaatikko

Palautelaatikko on keittiön ruokapalveluhenkilökunnalle helppo ja tehokas tapa saada palautetta omasta työstään. Myös oppilaille se tuo tunnetta siitä, että heidän mielipiteitään kuunnellaan ja että he voivat vaikuttaa omalla panoksellaan parantamaan kouluruokailua. Palautelaatikko helpottaa kommunikointia henkilökunnan ja koululaisten välillä ja parhaimmillaan tapauksessa se auttaa koululaisia ymmärtämään henkilökunnan toimintaa ja vähentää väärinymmärrystä.

Palautelaatikolla kerätään päiväkohtaista palautetta. Palautelaatikon lomake on täysin avoin, jolloin oppilas voi antaa siihen vapaammin palautetta.

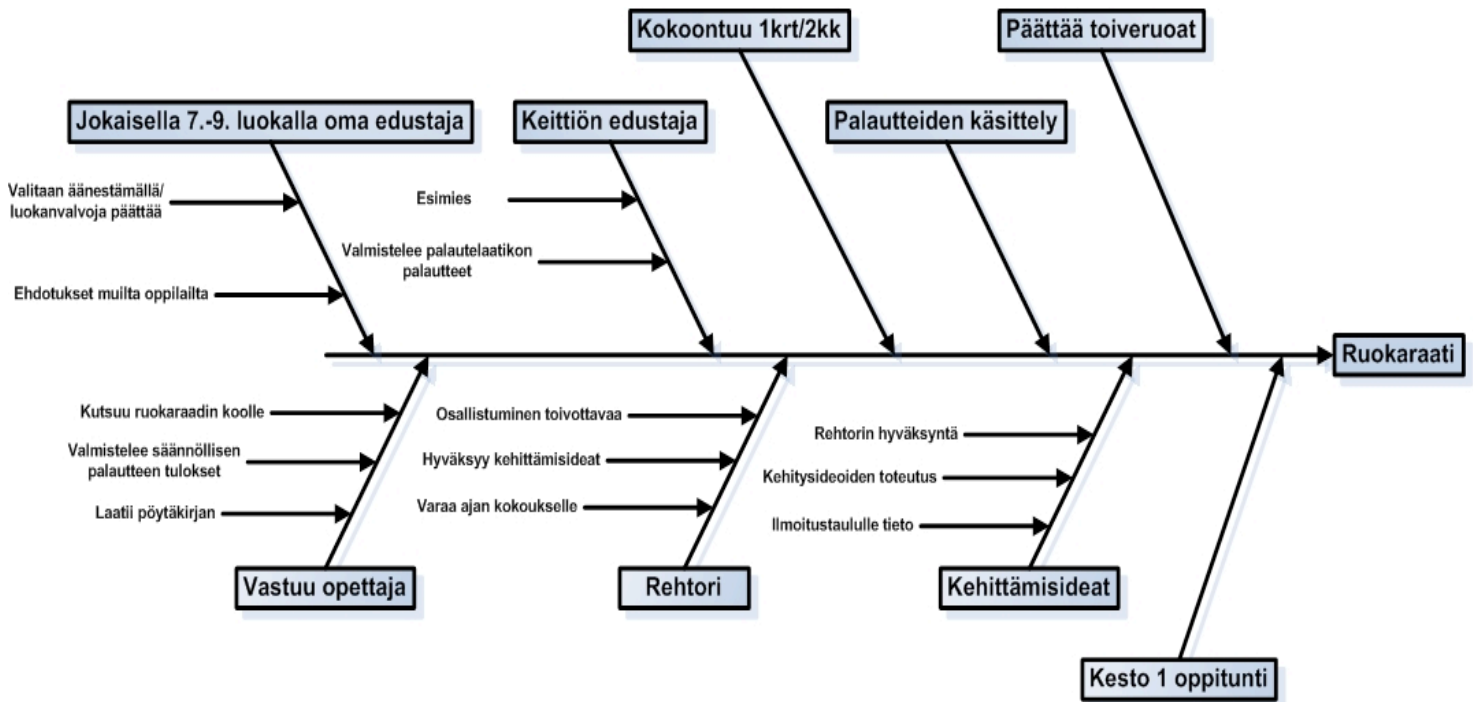
Palautelaatikkoa voidaan käyttää myös lempiruokapäivien äänestyksessä. Lempiruokapäivien äänestyksessä keittiö voi itse laatia äänestyslomakkeen parhaaksi katsomallaan tavalla.

Palautelaatikko tulee sijoittaa hyvin esille. Lisäksi tulee huolehtia, että sen läheisyydestä löytyy aina kyniä ja palautelappuja. Palautelomakkeen malli löytyy liitteenä (Liite 2) tästä ohjeesta ja tätä voidaan kopioida palautelaatikon luokse.

Liitteenä (Liite 3) löytyy palautelaatikon yhteyteen laitettava ilmoitus palautteenannosta ja mahdollisuudesta voittaa palkinto. Palautelomakkeeseen on mahdollista laittaa oma nimi. Kerran kuussa palkitaan palautteen antajien kesken kolme parasta palautetta. Keittiö päättää palkittavat palautteet. Palkintona voi olla esimerkiksi lahjakortti koulun kahvilaan tai jokin jälkiruoka lounaan yhteydessä. Tällä tavalla palautteiden laatu saadaan pidettyä korkeana ja palautteita kerättyä enemmän. Oppilaat saavat myös näin varmuuden, että heidän antamansa palautteet on luettu, sillä tällä hetkellä oppilaiden keskuudessa valitsee epävarmuus siitä luetaanko heidän antamiaan palautteita ollenkaan. Palkittujen oppilaiden nimet julkaistaan ilmoitustaululla.

Palautelaatikkoon kertyneiden palautteiden käsittely on keittiön vastuulla ja he huolehtivat siitä, että näistä palautteista kertyneet asiat tulevat myös ruokaraadin kokoukseen mukaan.

3 Ruokaraati



Kuva 6: Ruokaraati

Ruokaraadin tarkoituksena on saada oppilaat mukaan kehittämään kouluruokailua, sekä toimia oppilaiden äänenä keittiön puolelle. Ruokaraati käsittelee kokouksessa palautteet ja muut esille tulleet ideat ja ajatukset sekä laatii näistä kehittämisasiat.

Jokaisella luokalla on oma edustajansa ruokaraadissa. Luokkien edustaja päätetään luokanvalvojan johdolla, joko äänestämällä tai luokanvalvojan valitsemana. Ruokaraatiin valitaan oppilaat kaikilta 7.-9. luokilta. Luokan edustajan tehtävään tulee kertoa luokalleen lähestyvistä kokouksesta ja kerätä ennen kokousta muilta luokan oppilailta ehdotuksia ja ajatuksia tulevaan kokoukseen. Edustajat toimivat myös tiedottajina ruokaraadin toiminnasta luokalleen.

Ruokaraati kokoontuu kerran kahdessa kuussa, säännöllisen palautteen tulosten saamisen jälkeen. Ruokaraadin kokoukselle varataan aikaa yksi oppitunti. Rehtori varaa kokoukselle sopivan ajankohdan ja ilmoittaa sen ruokaraadista vastaavalle opettajalle, joka kutsuu kokouksen koolle.

Ruokaraadin kutsuu koolle opettaja, jolla on vetovastuu ruokaraadista. Kokouskutsu laitetaan ilmoitustaululle ja lisäksi siitä voidaan mainita esimerkiksi aamunavauksen yhteydessä. Lisäksi tulevasta kokouksesta voidaan välittää viesti luokanvalvojien kautta luokkien edustajille. Liitteenä (Liite 4) löytyy mallit kokouskutsusta ja esityslistasta. Vastuuopettaja voi muokata näitä malleja kokouskutsua tehdessä ja lisätä tai poistaa esityslistasta kohtia tarpeen mukaan.

Ruokaraadista vastaava opettaja valmistee säännöllisestä palautteesta saadut tuloksien yhteenvedot ruokaraadin kokoukseen. Opettaja laatii myös ruokaraadin tapaamisesta pöytäkirjan, joka toimitetaan rehtorille sekä ilmoitustaululle.

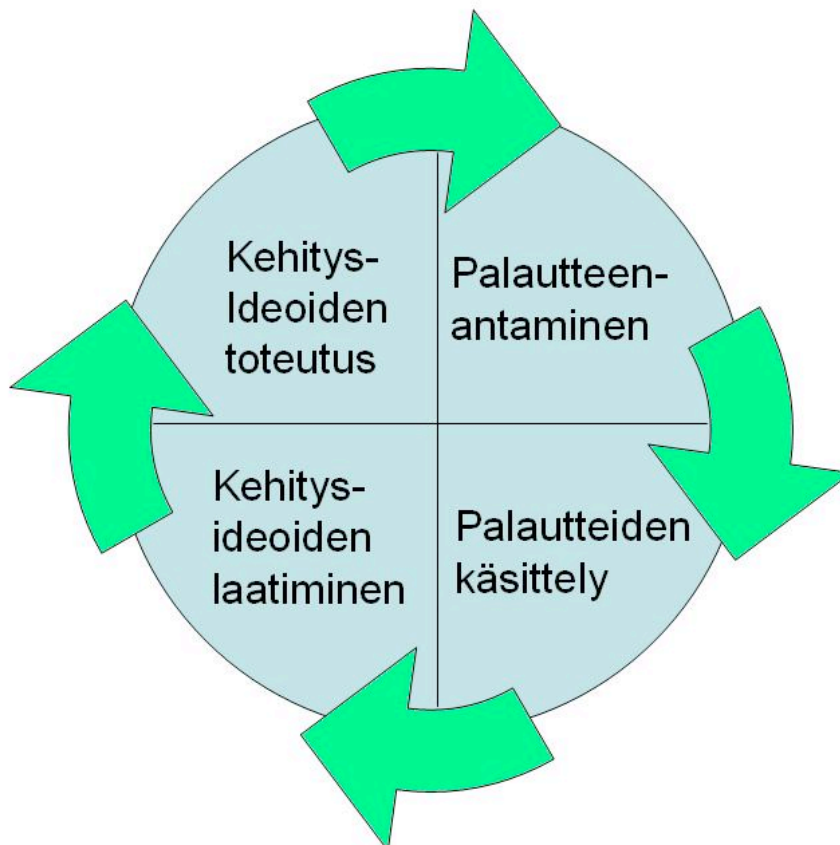
Ruokaraatiin osallistuu myös keittiön edustaja, joka on mahdollisuuksien mukaan keittiön esimies. Keittiön edustaja valmistee palautelaatikosta saadut palautteet ruokaraadin kokoukseen. Ruokaraadista vastaava opettaja huolehtii myös, että keittiö on tietoinen lähestyvistä kokouksesta, jotta keittiö ehtii valmistautua siihen.

Rehtorin osallistuminen ruokaraadin kokoukseen on toivottavaa, mutta kiireisen aikataulun vuoksi ei välttämätöntä. Kehittämisideat toimitetaan ruokaraadin pöytäkirjan mukana rehtorille hyväksyttäväksi, joka myös huolehtii, että hyväksytyt ehdotukset toteutetaan. Hyväksytyistä ehdotuksista laitetaan info ilmoitustaululle.

Toiveruokapäivien lähestyessä ruokaraati päättää toiveruoat palautelaatikkoon annettujen ehdotusten perusteella.

Ruokaraadin kokouksesta tehty pöytäkirja sekä tieto rehtorin hyväksynnän saaduista kehittämisideoiden toteutuksesta toimitetaan myös ilmoitustaululle muiden oppilaiden nähtäväksi.

Alla olevasta kuvasta hahmottuu PDCA (Plan, Do, Check, Act) mallin avulla, kuinka ruokaraadin ja palautejärjestelmän toiminta on jatkuvassa kierrossa ja kehityksessä.



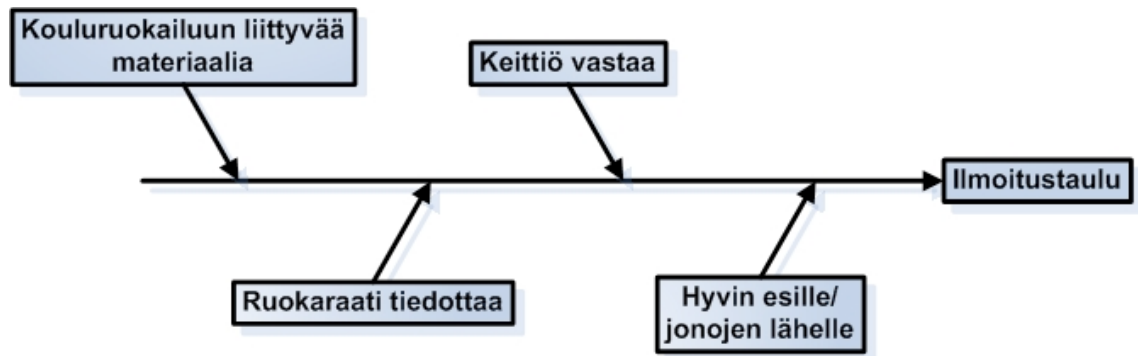
Kuva 7: PDCA-malli toiminnasta

Alla on vielä kohtakohtalta ruokaraadin toiminta.

1. Luokkien edustajien päättäminen 7.-9. luokilta luokanvalvojan johdolla, joko
 - Äänestys, tai
 - Luokanvalvoja valitsee
2. Rehtori varaa kokoukselle sopivan ajankohdan ja ilmoittaa sen ruokaraadista vastaavalle opettajalle
3. Ruokaraadista vastaava opettaja kutsuu kokouksen paikalle, joko
 - Aamunavauksen yhteydessä
 - Viesti luokanvalvojien kautta

--> Kokouskutsu laitetaan myös ilmoitustaululle
4. Ruokaraadin vastuupettaja käy kertomassa myös keittiöhenkilökunnan edustajalle tulevasta kokouksesta
5. Luokan edustaja kertoo luokallensa lähestyvistä kokouksesta
6. Luokan edustaja kerää kokoukseen ehdotukset ja ajatukset muilta luokan oppilailta
7. Ruokaraadin vastuupettaja valmistelee säännöllisestä palautteesta saadut tuloksien yhteenvedot ruokaraadin kokoukseen.
8. Keittiön edustaja valmistelee palautelaatikosta saadut palautteet ruokaraadin kokoukseen
9. Kokouksessa käsitellään palautteet, ehdotukset ja ajatukset, jotka ovat tulleet muilta oppilailta, toiveruokapäivät, kehittämisideat ym. ajankohtaiset asiat.
10. Ruokaraadin vastuupettaja laatii ruokaraadin kokouksesta pöytäkirjan, joka toimitetaan
 - rehtorille, sekä
 - ilmoitustaululle.
11. Kehittämisideat toimitetaan ruokaraadin pöytäkirjan mukana rehtorille hyväksyttäväksi
12. Rehtori huolehtii, että hyväksytyt ehdotukset toteutetaan.
13. Hyväksytyistä ehdotuksista laitetaan info ilmoitustaululle sekä kokouksen pöytäkirja.

4 Palauteseinä/ilmoitustaulu



Kuva 8: Ilmoitustaulu

Palautesinä/ilmoitustaulu kouluruokailuun liittyvistä asioista sijoitetaan mahdollisuuksien mukaan lähelle ruokajonoa. Mikäli tämä ei ole mahdollista varataan ilmoitustaululle paikka, jostain muualta koulun ilmoitustauluilta, kuitenkin mahdollisemman lähellä ruokalaa.

Ilmoitustaululta löytyy keittiö vastaa osuus, johon keittiö voi itse vastata heille suoraan tullessiin palautteisiin, mikäli palautteista löytyy sellaisia asioita, joihin voidaan suoraan vastata keittiön toimesta. Täytetty palautelomake laitetaan ilmoitustaululle, jonka viereen laitetaan keittiön vastaus. Näin oppilaat näkevät, että heidän omaan kysymykseensä on vastattu ja heitä on kuunneltu. Keittiön tulee kuitenkin leikata pois palautteenantajan nimi, mikäli he julkaisevat palautteen ilmoitustaululla. Näin palautteenantaja pysyy anonyymina muille oppilaille.

Palautelaatikoon kertyneistä palautteista valittujen kolmen parhaan palautteen voittajat julkaistaan myös ilmoitustaululla. Samalla kerrotaan myös mitä palkintoja he ovat voittaneet ja miten ne voidaan lunastaa.

Ilmoitustaululla tekstin tulee olla isolla ja sen tulee olla helppolukuista. Liian virallista tekstiä on syytä välttää.

Ruokaraadin tiedotukset, kuten ruokaraadin kokouskutsu ja pöytäkirja laitetaan ilmoitustaululle. Pöytäkirjan ilmoitustaululle hoitaa ruokaraadin kokouksesta vastaava opettaja. Rehtorin hyväksymät kehittämisideoiden toteutukset laitetaan myös ilmoitustaululle rehtorin toimesta.

Ilmoitustaululle voidaan myös sijoittaa kaikkea muuta kouluruokailuun liittyvää markkinointimateriaalia.

Kuvat

Kuva 1: Kaavio palautejärjestelmästä.....	81
Kuva 2: Säännöllinen palaute	81
Kuva 3: Kyselylomakkeen ulkoasu.....	82
Kuva 4: Palautelomake	83
Kuva 5: Palautelaatikko	84
Kuva 6: Ruokaraati	85
Kuva 7: PDCA-malli toiminnasta.....	86
Kuva 8: Ilmoitustaulu	88

Liitteet

Liite 1: Säännöllisen palautteen lomake	91
Liite 2: Avoin palautelomake	92
Liite 3: Palautelaatikon mainos	93
Liite 4: Ruokaraadin kokouksen kokouskutsu ja esityslista	94

Hyvä oppilas!

Anna kouluarvosana asteikolla 4-10 seuraaviin kouluruokailuun liittyviin väittämiin, arvosanan 4 ollessa huonoin ja 10 erinomainen.

Lisäksi voit antaa myös avointa palautetta.

Vastaathan jokaiseen kohtaan.

1. Kouluruokala on viihtyisä

4() 5() 6() 7() 8() 9() 10()

2. Ruokalistat pitävät paikkaansa

4() 5() 6() 7() 8() 9() 10()

3. Ruokailun ajankohta on hyvä

4() 5() 6() 7() 8() 9() 10()

4. Ruokajonot sujuvat hyvin

4() 5() 6() 7() 8() 9() 10()

5. Ruoka näyttää hyvältä

4() 5() 6() 7() 8() 9() 10()

6. Ruoka maistuu hyvältä

4() 5() 6() 7() 8() 9() 10()

7. Ruoka on monipuolista

4() 5() 6() 7() 8() 9() 10()

8. Keittiöhenkilökunnan palvelu on hyvää

4() 5() 6() 7() 8() 9() 10()

9. Opettajien valvonta ruokalassa vaikuttaa kouluruokailuun myönteisesti

4() 5() 6() 7() 8() 9() 10()

10. Mikäli annoit jollekin kohdalle arvosanan 4 tai 5, kertoisitko tarkemmin, mihin asiaan erityisesti toivoisit parannusta?

11. Millä keinoilla parantaisit muita yllä olevia arvosanoja?

12. Muita kehittämisideoita?

- Kiitos vastauksistasi! -

Anna palautetta ja vaikuta!

Laita nimesi ja luokkasi, voit voittaa palkinnon!

Nimi: _____

Luokka: _____

- Kiitos palautteesta! -

Anna palautetta ja vaikuta!

Laita nimesi ja luokkasi, voit voittaa palkinnon!

Nimi: _____

Luokka: _____

- Kiitos palautteesta! -

Anna palautetta ja vaikuta!

Laita nimesi ja luokkasi, voit voittaa palkinnon!

Nimi: _____

Luokka: _____

- Kiitos palautteesta! -

Anna palautetta ja vaikuta!

Laita nimesi ja luokkasi, voit voittaa palkinnon!

Nimi: _____

Luokka: _____

- Kiitos palautteesta! -

ANNA PALAUTETTA JA VAIKUTA!

Keittiö valitsee joka kuukausi kolme parasta palautetta ja palkitsee nämä

Laittamalla palautteeseen nimesi ja luokkasi saat mahdollisuuden voittaa palkinnon

Palkittujen oppilaiden nimet ja voitettut palkinnot julkaistaan ruokalan ilmoitustaululla

Saarnilaakson koulu/Ruusutorpan koulu

KOKOUSHUTSU

Ruokaraati

31.3.2009

RUOKARAADIN KOKOUS

KOKOUSAIKA *pp.kk.vvvv klo hh.mm*

PAIKKA *Valittu paikka*

ASIAT Kokouksessa käsitellään oheisessa esityslistassa mainitut asiat

Ruokaraadin puolesta

Vastuuopettajan nimi + allekirjoitus

LIITE Esityslista

Saarnilaakson koulu/Ruusutorpan koulu

ESITYSLISTA

Ruokaraati

31.3.2009

RUOKARAADIN KOKOUS

1. Kokouksen avaus
2. Paikallaolijat
3. Esityslistan hyväksyminen
4. Edellisessä kokouksen pöytäkirjan tarkistaminen
5. Säännöllisen palautteiden monivalintatulosten käsittely
6. Säännöllisen palautteiden avoimien kohtien käsittely
7. Palautelaatikkoon tulleiden palautteiden käsittely
8. Luokilta tulleiden ideoiden ja ajatusten käsittely
9. Kehittämisideoiden suunnittelu ja päättäminen
10. Toiveruokapäivän ruokien päättäminen
11. Muut ajankohtaiset/esille tulleet aiheet
12. Kokouksen päättäminen

Liite 14: Saarnilaakson koulun rehtorin lausunto palautejärjestelmästä

Hyvät opiskelijat Marko Kanninen ja Annika Kuivalainen

Opinnäytetyöhönne liittyvä ja Saarnilaakson koulun kouluruokailun toimivuutta edistävä palautejärjestelmän kehittäminen on osoittautunut hyväksi. Suunnittelemassanne palautejärjestelmän kehittämisessä ja sen testauksessa osattiin kiinnittää huomiota oikeisiin ongelmatilanteisiin ja etsittiin positiivisia ratkaisuja. Ratkaisut ovat toimineet ja esiin tuodut kehityskohteet ja -ideat on voitu suoraan ottaa käyttöön.

Opiskelijoina asenteenne opinnäytetyön kenttäosuuden toteuttamiseen oli kiitettävää tasoa. Osasitte juuri oikealla tavalla herkällä korvalla kuunnella, mitkä ovat ne tärkeimmät haasteet, joihin palautejärjestelmän kehittämisestä voisi olla apua.

Espoossa 14.4.2010

Jukka Kuittinen
opetusneuvos
Saarnilaakson koulun rehtori