

OPINNÄYTETYÖ
TARJA KERÄNEN 2011

KOULURUOKAILUN ONGELMIA

Miten kehittää yläasteen kouluruokailua?



Rovaniemen
ammattikorkeakoulu
University of Applied Sciences
LUC

**HOTELLI-JA RAVINTOLA-ALAN
KOULUTUSOHJELMA**

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

KOULURUOKAILUN ONGELMIA
Miten kehittää yläasteen kouluruokailua?

Tarja Keränen

2011

Toimeksiantaja Oulunsalon kunta

Ohjaaja Minna Sipponen

Hyväksytty _____ 2011 _____

Työ on verkkosivuilla kopioitavissa opiskelijakäyttöön.

Tekijä	Tarja Keränen	Vuosi	2011
Toimeksiantaja	Oulunsalon kunta		
Työn nimi	Pirjo Kukkola Kouluruokailun ongelmia		
Sivu- ja liitemäärä	51+8		

Suomessa kouluruokaa on tarjottu jo yli kuusikymmentä vuotta. Päivittäinen ilmainen lounasateria tarjoillaan esi- ja perusopetuksesta lähtien aina toisen asteen loppuun saakka. Suomen lisäksi ilmaista kouluruokaa tarjoillaan vain naapurimaassamme Ruotsissa. Arvostus kouluruokaa kohtaan on yläasteikäisillä oppilailta vähentynyt.

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin Oulunsalon kunnan Pitkäkankaan koulukeskuksen yläasteen oppilaiden kouluruokailua. Tutkimuksessa pyritään löytämään vastauksia niihin seikkoihin joihin voidaan ruokapalveluhenkilöstön osalta kiinnittää huomiota.

Opinnäytetyössä käsitellään ohjeistusta, jota käytetään kouluruokailun järjestämisestä valtakunnallisesti sekä Oulunsalon kunnan omia ohjeistuksia ruokailun järjestämisestä. Ohjeistuksessa käsitellään turvallisuutta sekä terveellisyyttä ja verrataan annoksia lautasmalliin.

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kysely- ja havainnointitutkimusta. Kyselytutkimus tehtiin sähköisellä Zef-ohjelmalla. Havainnoinnissa keskityttiin seuraamaan oppilaiden ottamien salaatin, lämpimän ruoan, leivän ja ruokajuoman määriin verrattaessa lautasmallin mukaiseen annokseen.

Työn tuloksena saatiin tietoa siitä, mitä tämän päivän oppilaat haluaisivat kouluruokailussa tarjottavan. Ruokalista pitäisi monipuolistaa enemmän tämän päivän oppilaille mieleen. Tutkimustuloksista löytyi vastaukset kysymykseen, millä oppilaat korvaavat koululounaan, mikäli jättävät sen syömättä. Asiakaspalvelu kouluruokailussa nousi yhdeksi kehittämisen kohteeksi. Palvelutilanteessa pitäisi syntyä aitoa vuorovaikutusta oppilaiden ja keittiöhenkilökunnan välille.

Kouluruokailusta tulisi tehdä useammin tutkimuksia, jotta kaikki reaaliaikainen tietämys oppilaiden mielipiteistä saataisiin keittiöhenkilökunnan tietoon. Kouluruoan arvostusta pitää saada nostettua, jotta kaikki kävisivät ruokailemassa. Opettajien ja muiden henkilökunnan läsnäolo yläkoululaisten ruokailussa rauhoittaisi ruokailutilannetta. Aikuisten esimerkki hyvistä ruokailutavoista kannustaisi oppilaita ruokailemaan.

Author	Tarja Keränen	Year	2011
Commissioned by	Oulunsalo municipality, Pirjo Kukkola		
Subject of thesis	School Meal Challenges, How to Improve School Lunches in Comprehensive School		
Number of pages	51+8		

In Finland school meals have been served for more than sixty years. A daily free-of-charge school meal is served from the pre and basic education up to secondary education. In addition to Finland, free school meals are served only in our neighboring country, Sweden. The appreciation of the school food has diminished among teenagers.

In this thesis, pupils' school meals in Oulunsalo Comprehensive School (grades 7–9) were studied. The study seeks to find answers to those matters which can be focused attention on by the food service personnel.

The thesis deals with the instructions that are used in organizing school meals nationwide and the instructions given by Oulunsalo municipality for organizing school lunches. The instructions handle both safety and healthiness and compare the portions to the Plate Model.

A questionnaire survey and observational research was used as data collection methods. The survey was made with the electronic Zef-program. The observation focused on monitoring the amounts of salad, warm meal, bread and drink taken by the pupils and comparing this with a portion compiled according to the Plate Model.

The results of the study offers information on what the pupils of today would like to have as school meals. The menu should be diversified more to the liking of today's pupils. Answers to the question of what the pupils compensate the school meal with, in case they choose not eat it, can be found in the results of the survey. Customer service emerged as an area of development in school lunch. In a serving situation real interaction between the pupils and the kitchen personnel should be achieved.

Surveys of the school meal situations should be conducted so that the pupils' immediate feedback could be obtained by the kitchen personnel. Pupils have to be made to appreciate school food better in order to make all of the pupils to eat it, the presence of the teachers and other personnel during the lunch break would calm down the situation. The adult example of good eating habits would encourage pupils to eat their school lunches.

Key words comprehensive school, school meal, the lack of space of the dining area, dining schedule

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

KUVIO–JA TAULUKKOLUETTELO.....	2
1. JOHDANTO	3
2. KOULURUOKAILUN OHJEET JA MERKITYS	4
2.1 KOULURUOKAILUA OHJAAVAT SÄÄDÖKSET.....	4
2.2 KOULURUOKAILUN JÄRJESTÄMIEN	5
2.3 KOULURUOKAILUN MERKITYS.....	7
2.4 KOULURUOKAILUN LAATU.....	11
2.5 KOULURUOKAILUN TERVEELLISYYS	13
2.6 KOULURUOKAILUN TURVALLISUUS.....	16
2.7 KOULURUOKAILUN YMPÄRISTÖ.....	17
3. ASIAKASPALVELU KOULURUOKAILUSSA.....	19
3.1 PALVELUN LAATU	19
3.2 ASIAKASLÄHTÖISYYS KOULURUOKAILUSSA	24
3.3 KOULURUOKAILUN HENKILÖSTÖ	26
4. KOULURUOKAILU OULUNSALOSSA.....	28
5. TUTKIMUKSEN TEKEMINEN	30
5.1 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TUTKIMUSONGELMAT	30
5.2 TUTKIMUSMENETELMÄT.....	30
5.3 TUTKIMUKSEN SISÄLTÖ	32
5.4 TULOSTEN ANALYSOINTI MENETELMÄT.....	32
6. TUTKIMUKSEN TULOKSET	34
6.1 TUTKIMUSKYSYMYKSIIN VASTAAMINEN.....	34
6.2 HAVAINNOINTI	39
7. KEHITTÄMISEHDOTUKSET	41
7.1 RUOKALISTASUUNNITTELU.....	41
7.2 RUOKAILUN PORRASTAMINEN	41
7.3 ASIAKASPALVELUKOULUTUS	42
7.4 ASIAKASPALAUTE.....	42
8. POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	44
8.1 TUTKIMUSTULOSTEN POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	44
8.2 TEORIAN POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	45

KUVIO–JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Laatukokemuksen syntyminen.....	23
Kuvio 2. Markkinalähtöisen strategian yleiskuva	24
Kuvio 3. Kaverien vaikutus ruokailuun osallistumisesta.....	35
Kuvio 4. Ruokalistan monipuolisuus	36
Kuvio 5. Opinnäytetyön aikataulu	46
Kuva 1. Ruoan tarjoilulinjasto	7
Kuva 2. Oppilaiden annoskokoja	9
Kuva 3. Lautasmalli, ruoka–aine pyramidi ja ruoka–aineympyrä	14
Kuva 4. Oulunsalon Pitkäkankaankoulun ruokasalista	17
Kuva 5. Oppilaiden annoksia	37
Kuva 6. Kuva ruokasalista	38
Kuva 7. Oppilaiden annoskokoja	39

1. JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheen sain toimeksiantona esimieheltäni ja tarkoituksena oli saada selville ne syyt joiden vuoksi yläasteen oppilaat jättävät tulematta kouluruokailuun ja miksi he eivät syö koululounasta. Aihe kiinnostaa myös itseäni, koska työskentelen kyseisten nuorten parissa. Kouluruoka on hyvin tärkeä osa nuorten ravitsemusta ja terveyttä. Tutkimuksen tekeminen voi olla välillä epätoivoista ja niistä pääsee helpommin ohi jos aihe kiinnostaa tutkimuksen tekijää (Soininen 1995, 49).

Suomessa kouluruokaa on tarjottu yli kuusikymmentä vuotta ilmaiseksi koululaisille varallisuuteen katsomatta. Maailmassa ainoastaan Ruotsissa tarjotaan ilmainen koululounas Suomen lisäksi peruskouluissa, mutta ei kuitenkaan lukiossa. Muissa maissa, mikäli kouluruoka on järjestetty, se on maksullista tai tarjoilun hoitaa yksityinen yritys. Yleensä eurooppalaisissa kouluissa on tapana, että oppilaat tuovat eväät kotoa tai ostavat koulusta välipalatyypistä syötävää tai käyvät syömässä kotona. (Palojoiki 2007, 14–142.)

Kouluateria tarjotaan Suomessa kaikille esi- ja perusopetuksesta lähtien toisenasteen opintojen loppuun. Kaikki eivät kuitenkaan käytä heille tarjottua ilmaista koululounasta ja sen vuoksi tässä opinnäytetyössä tutkitaan Oulunsalon yläasteen oppilaiden kouluruokailuun tulemattomuutta. Kouluruoka on yksi suurin opintososiaalinen etu. Kouluruokailun järjestämisessä on otettava huomioon sekä oppilaiden ja kouluuyhteisön hyvinvoinnin edistäminen että terveys-, ravitsemus- ja tapakasvatus. (Lintukangas ym. 2007, 11.)

Opinnäytetyössäni perehdyn kouluruokailuun, laatuun, palveluun, saataavuuteen ja terveellisyteen. Teoriataustassa keskitytään kouluruokailuun 13–16 vuotioiden oppilaiden osalta. Lisäksi käytetään teoriataustana valtion ravitsemus neuvottelukunnan antamaa ohjeistusta kouluruokailusuosituksesta.

Opinnäytetyössä tarkastellaan kouluruokailua kasvatuksellisesta ja ravitsemuksellisesta näkökulmasta. Ruokailutilanne on elämänläheinen ja vuorovaikutteinen yhdessäolon aika, jolloin opitaan luontevasti omatoimisuutta, toisen huomioon ottamista, vastuullisuutta ja yhteistyötaitoja.

Tutkimus toteutetaan kysely- ja havainnointitutkimuksena. Havainnoinnin tarkoituksena on seurata, että toimivatko oppilaat niin kuin vastasivat kyselytutkimuksessa. Käyttämällä useampia menetelmiä, saadaan luotettavampaa tietoa. Opinnäytetyössä on käytetty kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää ja sen empiirinen aineisto on kerätty käyttämällä kyselylomaketta.

2. KOULURUOKAILUN OHJEET JA MERKITYS

2.1 Kouluruokailua ohjaavat säädökset

Kouluruokailun järjestämisestä on säädetty laissa. Perusopetuslaki 628/1998, 31 luku, Lukiolaki 629/1998, 28 luku ja Laki ammatillisesta koulutuksesta 630/1998, 37 luku määrittävät eri organisaatioiden kouluruokailutoimintaa. Lakien keskeinen sisältö on, että opetukseen osallistuvan on saatava maksuton, tarkoituksenmukaisesti järjestetty ja ohjattu täysipainoinen ateria perusopetuksen aikana. Lisäksi perusopetuksen opetussuunnitelman perusteissa on vuonna 2004 velvoitettu kuntia määrittelemään paikallisesti kouluruokailun järjestämisen keskeiset periaatteet osana koulun oppilashuoltoa ja kasvatusta (terveys-, ravitsemus- ja tapakasvatus). Kouluruokailun käytännön toteutuksesta päättävät kunnat ja koulut. Kouluruokailusuosituksissa painotetaan kouluaterian ravitsemuksellista sisältöä sekä ohjeistetaan kouluaterian laadun arviointiin ja seurantaan. Kouluateriat suunnitellaan niin, että ravitsemussuositukset toteutuvat vain jos oppilas syö kaikki aterian osat eli leivän, maidon, salaatin ja pääruoan. Ruokalistojen suunnittelua ohjaavat Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemussuositukset. (Valtion ravitsemisneuvottelukunta 2008, 5.) Ravitsemussuositukset ovat yleensä minimitarvetta suuremmat. Minimitarpeella ravintoaineita pyritään estämään puutosoireita. (Kylliäinen–Lintunen 2003, 90.) Suomessa ensimmäiset ravitsemussuositukset julkaistiin 1968, jossa pohjoismaiset lääkintäviranomaiset ja ravitsemusasiantuntijat esittivät julkilausuman (Airaksinen ym. 1994, 16).

Kuntakohtaiset opetussuunnitelmat pohjautuvat valtakunnalliseen perusopetuksen opetussuunnitelmaan, joka on julkaistu vuonna 2004. Kuntakohtaiset opetussuunnitelmat on pitänyt tehdä 1.8.2006 mennessä. Opetussuunnitelma on koulun perustyöväline, jonka tarkoituksena on ohjata ja kehittää opetusta. (Perusopetuslaki 1998, luku 2, 4§, 15§. Opetushallitus 2004, 19) on määritellyt perusopetuksen suunnitelmassaan koulun toimintakulttuurista. Toimintakulttuuri tavoite on tukea kasvatusta ja opetusta. Toimintakulttuuri koostuu koulun virallisista ja epävirallisista säännöksistä, toiminnoista ja käyttäytymisestä. Koulun arvot, periaatteet ja

kriteerit kuuluvat toimintakulttuuriin. Tavoitteena on avoin ja vuorovaikutteinen toimintakulttuuri. Toimintakulttuuri tulee näkyä kaikessa koulun toiminnassa. (Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2004,19.)

Kouluruokailussa tulee huomioida terveys- ja ravitsemuskasvatuksen sekä tapakasvatuksen tavoitteet (Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2004, 25). Opettajan suhtautuminen kouluruokaan ja ruokailutilanteeseen liittyvään tapa- ja ruokakulttuuriin on myös malli niin pienelle kuin isollekin oppilaalle (Lintukangas-Manner-Mikkola-Montonen-Mäkinen-Partanen 1999, 23). Kouluruokailun avulla pitäisi opettaa oppilaille terveellisiä ruokailutapoja ja tapakasvatusta. Tämä tuo kouluruokailuun uusia haasteita, joihin sen olisi kyettävä vastaamaan. Monipuolinen kouluruoka tukee oppilaan kasvua ja kehitystä sekä edistää hänen terveyttään. Kouluaterian tulee päivittäin kattaa kolmasosan kasvavan nuoren ravinnon tarpeesta. Ateriakokonaisuuden oikeaoppiseen koostamiseen voidaan apuna käyttää lautasmalliateriaa.

2.2 Kouluruokailun järjestämien

Suomessa kunnat veloitetaan järjestämään perusopetus perusopetuslain mukaisesti ja ne ovat vastuussa myös kouluruokailun tarkoituksenmukaisesta järjestämisestä. Kouluateria ja ruokailuun käytettävä aika ovat lainsäätäjän tarkoittamia tarkoituksenmukaisia kriteerejä. Ruokailu-aika tulisi sovittaa tarkoituksenmukaisesti koulupäivän aloitusajan sekä pituuden mukaan ja aikaa ruokailuun olisi varattava 30 minuuttia kello 10.45–12.30 välillä. (Lintukangas ym. 2007, 25, 38–39.)

Lääkön mukaan hänen aikanaan ei ollut koulukeittolaa Oulunsalossa. Varakkaimmat vanhemmat laittoivat eväitä runsaammin koululaisten mukaan ja heitä kehoitettiin jakamaan niitä sellaisille joilla itsellä ei ollut evästä koulussa mukana (Hannula 1981, 100–101). Oulunsalossa ei ole oltu järin innostuneita perustamaan ja myöntämään määrärahoja koulukeittolatoimintaa varten. Kuitenkin vuoden 1923 ohjesäännössä sekä 1927 uudemmassa ohjesäännössä puhutaan jo koulukeittolatoiminnasta. Ohjesäännön mukaan varakkaimpien vanhempien lapset saattoivat saada koulusta lämmintä ruokaa lukukausittain tai kuukausittain korvausta

vastaan. Korvaus velvoitteessa huoltajat lähettivät kouluun ruokatarvikkeita syksyisin ja vuoden mittaan. Vasta vuonna 1940 on kouluhallitus esittänyt vakaan toivomuksen säännöllisen kouluaterian järjestämisestä. Ensimmäinen keittola Oulunsalossa on tullut Kylänpuolen koululle pääsiäisen jälkeen 1945. Toinen keittola tuli Ervastian koululle 1946 ja se oli sijoitettuna koulun eteiseen. Ruokailuvälineet oppilaat joutuivat kuljettamaan itse kouluun. Alussa kouluissa tarjottiin puuroja, herne- ja lihakeittoa, vellejä, suklaa-, korppu-, limppi- ja kaalimaitoa, joista varsinkin suklaa- ja kaalimaito ovat olleet lasten suosiossa. (Hannula 1981, 46–47.)

Suomalaisella kouluruokailulla on pitkän historian, alan ammattihenkilöstön ravitsemustietoisuuden ja nykyaikaisten seurantajärjestelmien ansiosta edetty hyvin pitkälle siinä, että kouluissa on tarjolla ravitsemussuosittelun mukaiset kouluateriat. Näin voitaneen olettaa, että tällä hetkellä monipuolisten kouluaterioiden saatavuuden ja niiden täysipainoisen ravintosisällön suhteen ei ole keskeisiä ongelmia jatkuvan kehitystyön ansiosta. Oikeaoppiseen lautasen täyttämiseen oppilaita ohjataan linjastoon oikein sijoitetulla ruokajärjestyksellä. Tarjoilulinjasto tulee järjestää niin, että salaattit ja kasvislisäkkeet ovat annosteltavissa ensimmäisenä. Linjastosta saadaan salaattit, leivät, pääruoat ja juomat. Jälkiruokaa tarjotaan noin kerran viikossa. Saatavuudella varmistetaan, että tuotteet saadaan oikeaan aikaan ja mahdollisimman helposti. Henkilökunnan taidot ja määrä, ruokailuaikataulu, linjastojen sijainti ja ulkonäkö vaikuttavat saatavuuteen (Pesonen ym. 2002, 38).



Kuva 1. Ruoan tarjoilulinjasto

2.3 Kouluruoan merkitys

Suomessa ja Ruotsissa joukkoruokailu on yleisesti käytössä, norjalaiset syövät tavallisesti eväitä, jotka on tehty kotona. Suomalaisella joukkoruokailulla on avainasema ravitsemuspolitiikan toteuttamisella ja suurkeittiöt ovat saaneet kansan syömään vihanneksia. Kouluruokailua pidetäänkin yhtenä suomalaisen koulumenestyksen ja yhteiskunnan kehityksen kuvaajana. Suomessa säädettiin vuonna 1943 laki kouluruoan tarjoamisesta koululaisille maksutta. Suomi oli ensimmäinen maa maailmassa, missä kyseinen laki säädettiin ja lakiin sallittiin viiden vuoden siirtymäaika. Vuotta 1948 pidetään maksuttoman kouluruokailun alkamisvuotena, mistä lähtien maassamme on tarjottu maksuton kouluruoka kaikille oppivelvollisuuskoulujen oppilaille. (Lintukangas ym. 2007, 154.)

Kouluruokailu auttaa nuorta jaksamaan koulussa ja he pystyvät paremmin keskittymään opetettavaan asiaan. Tästä todistuksena on suomalaisten nuorten menestyminen PISA-tutkimuksessa (Programme for International Students Assessment). PISA -tutkimus on OECD:n tutkimusohjelma, joka tuottaa tietoa koulutuksen tilasta kansainvälisessä vertailukyvössä. PISA -tutkimus tehdään kolmen vuoden välein ja näissä tutkimuksissa suomalaiset ovat pärjänneet hyvin. Nuoret suomalaiset (15–

vuotiaat) ovat vuonna 2000, 2003, 2006 ja 2009 sijoittuneet kärkitiloille. (Koulutuksen tutkimuslaitos 2009.) Opetusministeriön (2010) mukaan hyvään menestykseen on vaikuttanut suomalainen koulutusjärjestelmä, jossa on taattu tasapuolinen opetus ja hyvät opintososiaaliset edut, joista kouluruokailu on yksi merkittävimmistä. Kärkisijalta 2009 putoamiseen katsotaan osasyiksi se, että tutkimus on laajentunut ja siihen on osallistunut jo 65 maata tai aluetta, kun ensimmäisessä tutkimuksessa osallistujia on ollut vain 32 (Yle uutiset 2010).

Koulun vaikutus lasten ja nuorten elämään on merkittävä. Kouluruokajärjestelmän tehtävä on edistää kansanterveyttä, antaa hyvä ravitsemuksellinen ja ruokailumalli sekä tarjota tilaisuus hyvien tapojen oppimiseen. Kouluruokailu elämänläheisenä, oppituntimaisena ja vuorovaikutteisena yhdessä olemisena aikana opitaan luontevasti omatoimisuutta, toisen huomioon ottamista, vastuullisuutta ja yhteistyötaitoja. Ilmainen kouluruoka edistää oppilaiden tasa-arvoa. (Lintukangas ym. 2007, 19–20.)

Kouluruokailun ravitsemusta on tutkittu vuonna 2008. Vuoden 2008 oleva tutkimus ”Yläkoululaisten ravitsemus ja hyvinvointi” oli osa Sitran Elintarvikkeet ja ravitsemus-ohjelman järkipalaa-hanketta. Tässä tutkimuksessa tutkittiin 12 yläasteen oppilaita kolmessa eri kaupungissa. Tutkimus otos oli noin 750 oppilasta. Sitran tutkimuksessa selvisi, että yläasteen oppilaista (12–16 vuotiaat) vain 71 % syö kouluruoan päivittäin. Tytöistä noin neljännes ja pojista kolmasosa syö aterian kaikki osat. Useimmat oppilaista söivät pelkkää pääruokaa ja pojat söivät vähemmän salaattia kuin tytöt. Vastaavasti tytöt söivät vähemmän maitoa ja leipää kuin pojat. Tällöin kouluruokailusta saatiin noin viidesosa päivän energiatarpeesta, kun suositus on kolmasosa. (Hoppu-Kujala-Lehtisalo-Tapanainen-Pietinen 2008, 6–8, 27–28.)

Nuoren ravitsemuksen tarve vaihtelee yksilöllisesti, siihen vaikuttavat ikä, fyysinen aktiivisuus, sekä se missä kehityksen- tai kasvunvaiheessa ihminen on. On siis muistettava, että jokainen koululainen on oma yksilönsä ja tarvitsee oman kokoisen annoksensa.



Kuva 2. Oppilaiden annoksia

Murrosikäinen nuori tarvitsee runsaasti energiaa, etenkin voimakkaan kasvun aikana, joka tytöillä sijoittuu noin 10–15 vuoden ikään ja pojilla 15–20 vuoden ikään (Kylliäinen–Lintunen 2002, 126). Suositeltavat energiaravintoaineiden osuudet päivän kokonaisenergiasta nuorilla ovat samat kuin aikuisillakin, Proteiineja 10–15 prosenttia, hiilihydraatteja 55–60 prosenttia ja rasvaa 30 prosenttia (Airaksinen ym. 1994, 47). Energiaa elimistö tarvitsee perusaineenvaihduntaan, liikuntaan ja muuhun lihastyöhön sekä henkiseen työhön, kuten ajatus- ja mieleenpainamistoimintoihin (Kylliäinen–Lintunen 2003, 14). Oppilaan kasvua, kehitystä ja terveyttä edistetään monipuolisella kouluruoalla (Oulunsalon opetussuunnitelma, 2005–2008). Kuitenkin kouluruokailu oli ravitsemuksellisesti paras aterია päivän aterioista. Kouluateriasta saatiin hyviä rasvoja, valkuaisaineita ja hiilihydraatteja suosituksen mukaisesti. Kuidun ja vitamiinien saanti ei aina toteudu kouluruoassa tavoitteiden mukaisesti. (Hoppu ym. 2008, 40–47.)

Mikäli koulusta tai koulualueen lähistöstä on mahdollisuus ostaa makeisia ja limsaa, niillä korvataan helposti koululounas tai välipala. Sen takia koulusta pitäisi poistaa kaakao-, kahvi- ja limsa-automaatit eikä koulun alueelta pitäisi saada poistua kesken päivän. Tarjolla ollessa epäterveellisiä vaihtoehtoja, ovat ne liian suuri houkutus nuorille. Suuremmaksi on-

gelmaksiksi tulevat opiskelijat, jotka eivät syö kouluruokaa (Hoppu ym. 2008, 30–31).

Oikein toteutettuna kouluruokailu auttaa opiskelijaa oppimaan hyviä ruokailutapoja ja sosiaalisia taitoja. Ohjaus yksistään ala-asteella ei riitä vaan sitä on jatkettava koko koulun ajan. Kouluruokailussa oppilaat, opettajat ja koko koulun väki kohtaavat toisensa päivittäin. Usein ruokailua häiritsee kiireinen tunnelma ja liian ahdas ruokasali, josta johtuu, että oppilaat syövät kymmenessä minuutissa tai nopeammin. Liian lyhyessä ajassa ei ehdi rauhoittua ja syödä hyvien tapojen mukaisesti. (Lintukangas ym. 2007, 27.) Tällöin ei ehdi muodostua hyviä ruokailutapoja. Ruokailun tulee olla sosiaalinen tapahtuma, jossa oppilas toimii sekä yksilönä että ryhmän jäsenenä. Esimerkiksi keskustelutaitoa tarvitaan erilaisissa elämän tilanteissa eri-ikäisten ihmisten kanssa, minkä vuoksi Oulunsalon koulussa opetushenkilöstö ruokailee oppilaiden kanssa samoissa pöydissä. Opettajilla on pedagoginen–sekä kasvatuksellinen koulutus, jota kouluruokailuhenkilöstön ruokapalvelualan ammatillisissa opinnoissa ei ole. Näin ollen kouluruokailuhenkilöstöä ei voida velvoittaa kasvattajaksi ilman koulutusta. (Lintukangas 2009, 8.)

Hyvät ruokailutavat ovat ihmisen sivistyksen mittari. Suomalaiseen ruokakulttuuriin eivät kuulu päällysvaatteet päällä, reppu selässä ja lippalaki tai pipo päässä ruokaileminen, eivätkä ne kuulu ruokasaliin muutoinkaan. Oulunsalon yläasteella pidetään kiinni hyvistä tavoista ja kunnioitetaan asiallista käyttäytymistä. Tällöin ei hyväksytä keneltäkään häiriköintiä tai asiaan kuulumatonta toimintaa. (Kukkola 2011.) Kasvatuksellinen näkökulma ruokailussa toteutuu ja kouluruokailun asema vahvistuu. Läs-nä olevien aikuisten käyttäytymisellä ja ohjaustoiminnalla on kaikkein tärkein merkitys kouluruokailuun rohkaisemisessa. Tervehtimien, katsekontakti, hymy, ystävällinen sanallinen tai sanaton viestintä ovat hyvän käyttäytymisen perusmallit. (Lintukangas ym. 2007, 27 - 28.)

Yläkouluun tultaessa opettaja ei enää toimi esiruokailijana. Tällöin koulun ruokapalveluhenkilöstö ja opettajat kannustavat oppilaita oikeaoppiseen ruokailuun. Usein kouluruokailu koetaan meluisaksi ja kiireiseksi tapah-

tumaksi. Melun pitäminen kurissa vaatii kaikkien osapuolien yhteistyötä. Siihen tarvitaan koulun johtajan jäykkää ja ohjaavaa otetta, ruokailujen porrastamista sekä ruokapalveluhenkilöstön läsnäoloa kouluravintolassa yhdenmukaisissa asuissa. Ruokapalvelun henkilöstön läsnäolo on todettu hyväksi rauhoittamiskeinoksi ja ruokailun arvostusta lisääväksi asiaksi. (Lintukangas ym. 2007, 27.)

Kouluruokailu vaalii ruoka- ja tapakulttuuria ja toimii siten kulttuuriperinnön siirtäjänä. Nykyisen pikaruokakulttuurin aikana kouluruokailulla on tärkeä tehtävä paikallisen ja kansallisen ruokakulttuurin väittäjänä. Kansainvälistyminen ja monikulttuurisuus edellyttävät ruoka- ja ruokailukulttuurien laajaa tuntemista. Viime vuosina uudet ruokakulttuurit ovat tulleet maahanmuuttajien mukana. Kouluruokailun yhteydessä on hyvä tutustua eri maiden ruokailu- ja tapakulttuuriin. (Lintukangas ym. 2007, 28.) Opetushallituksen mukaan myös perusopetuksen opetussuunnitelmassa on otettu kantaa kulttuurien opetukseen. Opetushallituksen mukaan peruskoulussa opetus perustuu suomalaiseen kulttuuriin, jossa huomioidaan alkuperäinen, pohjosmainen ja eurooppalainen kulttuuri. Opetuksessa huomioidaan kansalliset ja paikalliset erityispiirteet. Lisäksi opetuksessa huomioidaan kansalliskielet, kaksi kansankirkkoa, saamelaiset, maahanmuuttajat ja kansalliset vähemmistöt. Opetuksen tavoite on tukea oppilaan oman kulttuurinidentiteetin rakentumista ja oppilaan sopeutumista suomalaiseen kulttuuriin ja globaaliin maailmaan. Lisäksi opetuksen tavoitteena on edistää suvaitsevaisuutta ja kulttuurien välistä ymmärtämystä. (Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2004, 14.)

2.4 Kouluruoan laatu

Täysipainoinen kouluateria on monipuolista, terveellistä ja vaihtelevaa. Päivittäin se sisältää lämpimän ruoan, kasvislisäkkeen, ruokajuoman, leivän ja levitteen. Ruokajuomaksi tarjotaan vähärasvaista maitoa tai piimää. Vaihtoehtoisesti saatavilla on myös vettä niin ruoka- kuin janojuomaksi. Keiton tai puuron ollessa ruokana, täydennetään sitä leikkeleellä, pehmyellä leivällä sekä marjoilla, kiisselillä, jälkiruoalla tai hedelmällä. Ruoat tarjotaan asianmukaisesti, – kuumat kuumana ja kylmät

kylmänä. Laatua seurataan keittiöhenkilökunnan toimesta. Ruokalista on suunniteltu 10 viikon kiertäväksi listaksi, suomalaisia ravitsemussuosituksia apuna käyttäen. (Kukkola 2011.)

Kokonaislaadulla tarkoitetaan sitä mitä oppilas saa ja miten hän kokee ruokailutapahtuman sekä palvelun. Mielikuva ruokapalveluorganisaatiosta ja keittiöhenkilökunnasta on osa ruokailun laatua. Asiakas voi kokea palvelutilanteen aivan toisella tavalla, mitä palvelun tuottaja on ajatellut. (Rissanen 2006, 18–19.) Näin ollen ei olekaan ihme, että aihe herättää intohimoja. Näkemykset siitä, mitä on hyvä ja laadukas ruokapalvelu, on moneen lähtöön. Uuden oppiminen ja tarpeettoman poiskitkeminen vaatii työyhteisöltä paljon. Vaarana muutoksen keskellä on toiminnan tehokkuuden menettäminen ja laadun heikkeneminen (Rissanen 2006, 113).

Oppilaat ovat tarkkoja havaitsemaan ruoan laadun, niin aistinvaraisen, ravitsemuksellisen, hygieenisen kuin muutkin tekijät esimerkiksi ruoan tarjolle asettamisen. Niinpä aihe herättää keskustelua. Näkemyksiä hyvästä ja laadukkaasta ruokapalvelusta on moneen lähtöön. Ruokapalvelun järjestämisestä on suosituksia sivukaupalla, mutta riittävätkö nämä suositukset hyvän laadun määreeksi? Kouluruokailussa laatuun liittyy myös tekninen laatu eli ruoan maku, ulkonäkö, tuoksu ja lämpötila. Laatuun liitetään myös palvelu, ruokasalin viihtyvyys, ruoan riittävyys, oikea-aikaisuus ja toimintavarmuus (Rintamäki 2011, 15–16).

Aistinvaraisia laatutekijöitä ovat ruoan ulkonäkö, haju, maku, lämpötila sekä ruoan rakenne. Aistinvaraiseen laatuun vaikuttaa myös tuotannon suunnittelu ja toteuttaminen, elintarvikkeiden valinta, ruokalistasuunnittelu, käytetty reseptiikka, ja ruoanvalmistusmenetelmät. Ravitsemuksen laadun seurantaan käytetään tietokonepohjaisia ohjelmia. Hygieeniseen laatuun antavat omat ohjeistuksensa elintarvike- ja terveydensuojelulaki, joka sisältää elintarvikkeiden, keittiötilojen, henkilökunnan ja toimintaprosessien hygieniavaatimukset. Esteettisyys-, mielikuva-, status-, ympäristö- ja eettiset tekijät ovat muita kouluruokailun laatutekijöitä. (Lintukan-
gas 2007, 60–63.)

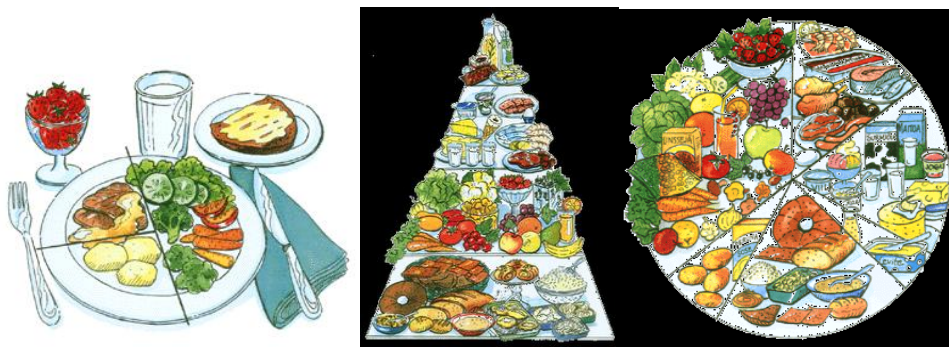
Suurkeittiöissä ruoan laatu muodostuu kokonaisuudesta. Laatu kiinnostaa niin päättäjiä kuin myös ruokailijoita. Laadukas ruoka ja ruokapalvelu käsittävät ruoan aistittavan laadun, turvallisuuden sekä ravitsemukselliset ja koostumukselliset ominaisuudet. Palvelun laatu vaikuttaa myös laadun kokemiseen. Suomessa ravitsemuksellista laatua on ohjeistettu viranomaissuosituksilla ja kannanottoihin sisältyy muitakin kuin ruoan ravitsemussuosituksia. Yksi ateriakokonaisuus päivässä tulisi olla ravitsemussuosituksen mukainen. Suositukset ohjeistavat myös elintarvikkeiden valinnoissa ja ruoanvalmistustavoissa. Ruokavalion tulisi olla monipuolinen, tasapainoinen, kohtuullinen ja ennen kaikkea nautittava. Ateriakokonaisuuksiin käytetään salaattia, öljypohjaista salaatikastiketta, vähäsuolaista leipää, kasvimargariinia, rasvatonta maitoa ja pääruokaa, joka on valmistettu rasva- ja suolasuosituksen mukaisesti. (Sydänliitto 2004, 11–12.)

Ruoan laadussa voidaan erottaa kaksi eri laatutasoa, ravitsemuksellinen laatu ja syödyn ateriakokonaisuuden laatu. Ruokapalveluiden tuottajan tulee huolehtia siitä, että ruoka on asiakkaan valittaessa ravitsemussuosituksen mukaisesti valmistettu. Vastuu ei pääty ravitsemussuosituksen mukaisen aterian tarjontaan vaan jatkuu vielä ruoan tarjontaan, aistinvaraiseen laatuun ja ruoasta annettuun informaatioon, joilla voidaan vaikuttaa asiakkaaseen. Suurkeittiöissä ruoan ravitsemuksellista laatua voidaan arvioida energia- ja ravintosisällöllä, jotka saadaan laskettua nopeasti tietokonepohjaisilla ohjelmilla tai käyttämällä laskennan pohjana vakiosuuruisia annoskokoja. Tärkeimpiä ovat rasvan, kovan rasvan ja natriumin määrät. Näiden lisäksi laatua arvioidaan toteutuneiden elintarvikevalintojen, elintarvikkeiden käyttötiheyksien ja valmistustapojen avulla. (Sydänliitto 2004, 14.)

2.5 Kouluruoan terveellisyys

Ruokasuositusten sisällön ymmärtämistä helpottamaan on kehitetty kuvallisia malleja joita ovat ruokaympyrä, ruokakolmio ja lautasmalli. Ruokaympyrässä ja ruokakolmiossa ruoka-aineet joilla on samantapainen ravintosisältö, on laitettu samaan osioon. Osion koko kertoo missä suh-

teessa kyseisiä elintarvikkeita käytetään päivittäisessä ruokavaliossa. Lautasmalli helpottaa aterioiden kokoamista. Puolet lautasesta täytetään kasviksilla, yksi neljäsosa riisillä, pastalla tai perunalla ja yksi neljäsosa lihalla tai kalalla. Ruokajuomaksi suositellaan vähärasvaista maitoa tai vettä. Leivän päälle levitetään kasvismargariinia, leipäviipaleiden määrä riippuu energian tarpeesta, yksi tai kaksi viipaletta. Hyvä ruokavalio on monipuolinen, tasapainoinen, kohtuullinen ja nautittava. Suosituksia tulkittaessa on muistettava yksilökohtaiset erot ja ne ovat keskiarvolukuja (Airaksinen ym. 1994, 18–24).



Kuva 3. Lautasmalli, ruoka-aine pyramidi ja ruoka-aineympyrä (Kylliäinen–Lintunen 2002, 126)

Kouluruokailussa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan määrittämiä Suomalaisia ravitsemussuosituksia. Suosituksissa kouluruokailun tulee kattaa kolmasosan oppilaiden energiatarpeesta. Yläasteen 7–9:n luokan oppilaiden energiansaannin suositus on 3,1 MJ/ ateria. Rasvan laatuun, kuituun, suolan määrään ja vitamiinipitoisuuksiin on omat suosituksensa. (Valtion ravitsemisneuvottelukunta 2008, 7 - 8, 11.)

Kouluruokailussa on tapahtunut muutoksia parempaan suuntaan, sillä maito on vaihtunut rasvattomaksi ja voi on muuttunut kasvisrasvaveitiksi. Ruokaohjeet ovat atk-ohjelmalla, joten niiden ravitsemuksellista laatua voidaan tarkastella ohjelman avulla. Keittiöillä on käytössä myös suolamittari, jonka avulla tarkkaillaan ruokien oikeaa suolapitoisuutta.

Oikea ravinto, säännölliset ruokailuajat ja elämänrytmi ovat hyvinvoinnin ja ihmisen fyysisen kunnon ylläpitämisessä avainasemassa. Proteiineista, vedestä ja kivennäisaineista on uusien kudosten muodostuminen ja

entisten uusiutuminen riippuvaista (Kylliäinen–Lintunen 2003, 10). Nykyisin pikaruokapaikkoja on runsaasti ja nuorten ruokailutottumuksiin ne kuuluvat kiinteästi. Ateriat korvataan helposti makeisilla, virvoitusjuomilla, pitsalla ja hampurilaisilla. Useasti viikossa hampurilaisella ateriansa korvaava nuori menettää oikean ruokailutottumuksensa ja ravinto- ja hivenaineista tulee puutoksia yksipuolisen ruoan nauttimisesta. Terveellisen ruokavalion periaatteet eivät toteudu ja tämä puolestaan johtaa liikalihavuuden lisääntymiseen. Kouluruoan pois jättäminen tai aterian osien korvaaminen välipaloilla sen perusteella, että nuoret ovat huolissaan luullusta liikapainosta saattaa johtaa päinvastaiseen tulokseen. Tästä johtuen kouluruoka korvataan useimmiten runsaskalorisilla välipaloilla (Virtanen 2011). Nuoret pitäisi saada ymmärtämään, että ruokailutottumukset nuorena vaikuttavat terveyteen aikuisenakin ja koulun aterialla ei ole tarkoitettu ainoaksi päivän ateriaksi.

Kouluruokailun tavoitteena on, että oppilaat osaavat ja haluavat syödä ruokaa, joka edistää heidän terveyttään ja että oikeista ruokailutottumuksista tulisi heille elämäntapa. Täysipainoiseksi aterialla muodostuu vasta, kun oppilas syö kaikki aterian osat, joihin kuuluu leipä, maito/ piimä/ vesi, salaatti tai tuoreannos ja lämminruoka. Toisaalta nuoret haluavat tietää syyt miksi pitää syödä terveellisesti ja pelkkä tieto ruoan terveellisyydestä ei enää riitä. Ruoan pitää myös maistua ja itsenäistyvä nuori etsii omaa identiteettiään ruoan ja siihen liittyvien tekijöiden avulla. Ruokailutilan viihtyvyys ja ruoan maittavuus ovat asioita joihin tulee kiinnittää huomiota. (Aho 1994, 109–113.)

Lapsena ja nuorena opitut terveelliset elämäntavat ja ruokailutottumukset luovat hyvän pohjan terveydelle. Hyvät ruokailu- ja elämäntavat ehkäisevät ravintoperäisten kansantautien, kuten sydän- ja verisuonitautien, osteoporoosin, liikalihavuuden, joidenkin syöpätautien ja hammassairauksien syntyä. Vähäinen ja puutteellinen ravinnon saanti kasvuvaiheessa voi aiheuttaa ongelmia koko loppuelämään. (Lyytikäinen 2001, 147–148.)

Kouluruokailussa kiinnitetään huomiota terveellisten, monipuolisten ja houkuttelevien ruokalajien- ja ruoka-ainevaihtoehtojen saatavuuteen,

sekä ohjataan koululaista terveellisten ja monipuolisten aterioiden koamiseen. Omavalvontaa noudatetaan, poikkeukset kirjataan heti niiden ilmennettyä ja tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään. (Kukkola 2011.)

2.6 Kouluruoan turvallisuus

Kouluruokailun turvallisuudesta huolehtii keittiöhenkilökunta noudattamalla tarkoin omavalvonta ohjeistusta. Keittiön siivousohjelmaa noudattamalla, keittiöhenkilökunta huolehtii, että ruoka on turvallista ja asiakkailta ei ole vaaraa saada ruokamyrkytystä. Elintarvike- ja terveydensuojelulakien noudattaminen turvaavat terveellisen ruoan tarjoilun. Elintarvikelaki (23/2006.) Keittiöllä tulee myös olla järjestelmä, jonka avulla voidaan tämän lain tarkoituksen mukaisella riittävällä tarkkuudella yhdistää tiedot saapuneista ja lähteneistä eristä toisiinsa. Keittiön tulee ottaa näytteet valmistamistaan ruoista, kaksi kertaa vuodessa (salaatit ja lämmin ruoka) ja niiden tulee olla kooltaan ja kokoonpanoltaan riittävän suuria noin 300 grammaa/ näyte. Keittiön ottamien näytteiden lisäksi terveystarkastaja käy vuosittain keittiöllä tarkistamassa tilanteen ja hän ottaa samalla viranomaisnäytteen. Elintarvikelaboratorio tutkii näytteet ja tulokset tulevat sieltä luotettavasti. Näyte on suojattava saastumiselta ja muilta merkittäviltä muutoksilta, jotka voivat vaikuttaa vääristävästi tutkimustulokseen. Näytettä säilytetään viikon ajan kylmiössä tai kaksi viikkoa pakasteessa. (Hanhela–Perttunen 2010.)

Keittiöhenkilökunnalla tulee olla suoritettuna hygieniatodistus. Vuonna 2001 sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella elintarvikehuoneistossa työskentelevältä vaaditaan elintarvikehygieenisestä osaamisesta todistus, joka osoitetaan testissä hyväksytysti. Asetus on astunut voimaan 2002 ja sitä on täydennetty 2003. (Lintukangas 2007, 74.)

Elintarvikkeiden säilyttämiseen on keittiöllä asianmukaiset tilat. Tavaroiden vastaanottamisesta ja kylmäketjun katkeamattomuudesta huolehditaan. Poikkeamat kirjataan ylös ja tarvittaessa reklamoidaan virheellisistä tuotteista tavarantoimittajaa.

Aterioiden valmistaminen ajoitetaan ruokailuaikataulun mukaan. Tarjottavat ateriavaihtoehdot valmistetaan useammassa erissä, jotta välttyään liian pitkiltä säilytysajoilta. Salaatit säilytetään kylmiössä ennen tarjolle asettamista ja tuodaan sieltä tarpeen mukaan tarjolle. (Kukkola 2011.)

2.7 Kouluruokailun ympäristö

Kouluruoka tulee tuottaa edullisesti, hygieenisesti ja ravitsemuksellisesti oikeaoppisesti. Ruokalajit asetetaan tarjolle tarkoituksen mukaisessa järjestyksessä ja houkuttelevasti, jotta oppilaat osaavat ottaa lautasmallin mukaisesti ateriansa. Malliannos laitetaan ruokasalissa linjaston alkuun esille vähintään kerran viikossa. Koulussa tarkoituksenmukaisesti järjestetty ruokasali, on se sitten pienikin tila, voidaan saada toimiva kokonaisuus. Tähän vaikuttavat myös ruokailutilassa työskentelevät ihmiset. Puiset kalusteet, viherkasvit, verhot ja oppilaiden piirustukset lisäävät viihtyvyyttä ruokailutilassa. (Lintukangas ym. 2007, 39.)



Kuva 4. Oulunsalon Pitkäkankaankoulun ruokasalista

Koulun henkilökunta vastaa tilan siisteydestä ja viihtyvyydestä. Lämpötilan on oltava suotuista. Viihtyisässä ja rauhallisessa ruokailuympäristössä nuori oppii arvostamaan ruokailuhetkeä ja antamaan myös muille ruokarauhan. Silloin kun ruokailuhetki on järjestetty oikein, se vastaa useimpien oppilaiden odotuksiin eli se on virkistyshetki, jota odotetaan ja jonka

voimalla jaksetaan koulupäivän loppuun saakka. (Lintukangas ym. 2007, 91–92.)

3. ASIAKASPALVELU KOULURUOKAILUSSA

3.1 Palvelun laatu

Palvelu on vuorovaikutusta ja osa palveluyhteiskunnan toimintaa, se tuo tuotteelle ja liiketoiminnan tuotolle valtaosan sen lisäarvosta. Palvelun keskeinen osa on aineeton, joten sen tutkiminen, kehittäminen ja analysointi ovat vaikeaa sekä sitä ei voida tehdä varastoon. (Rissanen 2005,18–19.) Asiakaspalvelu on tehokas hyvä keino erottautua kilpailijoista, koska palvelukonseptin ja ihmissuhdetaitojen kopioiminen on vaikeaa. Asiakas ei välttämättä näe palvelun kaikkia vaiheita, joista osa voi olla lopputuloksen kannalta hyvinkin merkittäviä. Ratkaisevinta on vuorovaikutus asiakkaiden ja asiakaspalvelijoiden välillä.

Suomalaisia pidetään haastavina asiakkaina. Yleisin palautteen muoto on niin sanottu jaloilla äänestämisen, eli saatuaan epätydyttävän tuotteen tai epätydyttävää palvelua, asiakas ei enää halua asioida yrityksen kanssa. Työyhteisö, joka rohkaisee asiakkaita antamaan palautetta toiminnastaan ja toimii saamansa palautteen mukaisesti, voi helposti kasvattaa hyvää mainettaan. (Kukkola 2011.)

Organisaation rakentamisessa tärkeintä on hyödyntää henkilökunnan osaamista. Työyhteisön tulee myös kehittää ja ylläpitää toimintaansa, muuten hyväkin palvelu voi taantua ja siten yritys menettää palvelu- ja kilpailukykyä (Rissanen 2005,96). Työyhteisön arvoja määriteltäessä on prosessi yhtä tärkeä, kuin lopputulos. Arvoprosessissa on monesti keskeisenä teemana asiakassuhteiden laadun ja johdonmukaisuuden parantaminen, jonka avulla asiakkaat tuntevat yrityksen omakseen (Aaltonen–Junkkari 1999, 229,231). Yrityksen ja työyhteisön tulee pohjata toimintansa asiakkaiden tarpeiden mukaan. Päätöksenteko alkaa, kun asiakas tunnistaa, ettei jotain hänen tarvettaan ole tyydytetty esimerkiksi nälän tunne.

Palvelu voidaan määritellä usealla eri tavalla ja siinä on mukana palvelun tuottaja ja käyttäjä. Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, suoritus tai valmius, jolla asiakkaalle tuotetaan tai annetaan lisäarvon saamiseen

ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvästä, ajan tai materiaalin säästönä jne. (Risänen 2005, 18). Palvelua käyttäessään oppilas tyydyttää perustarpeensa nälän ja janon (Ylikoski 1999, 77).

Palveluilla on muutamia perusominaisuuksia, jotka erottavat ne fyysisistä tuotteista ja vaikuttavat suuresti myös niiden markkinointiin. Palvelujen ominaispiirteistä tärkein ja markkinoinnin kannalta ratkaisevin on, että palvelut ovat aineettomia. Asiakkaalle siirtyy jotain sellaista, mitä hän ei voi kosketella tai esimerkiksi pudottaa varpailleen. Palvelusta ei voi lähettää etukäteen mallikappaletta asiakkaalle eikä palvelua useinkaan voi koeajaa. Palveluihin voi liittyä konkreettisia osia, kuten ravintolan tarjoama ruoka. (Grönroos 2000, 53; Ylikoski 2000, 21–22.)

Palvelujen aineettomuus vaikuttaa palveluiden markkinointiin. Fyysisen tuotteen ominaisuudet ovat asiakkaalle tarkkaan tiedossa ja niitä voidaan testata etukäteen. Palvelujen kohdalla näin ei ole, mikä voi aiheuttaa asiakkaalle epävarmuutta palvelutuotteen ja sen laadun suhteen ennen palvelun hankintaa. Asiakkaan epävarmuutta voi pyrkiä vähentämään esimerkiksi tuomalla palveluun mahdollisimman konkreettisia piirteitä kuten henkilökunnan käyttäytyminen ja ulkoasu, joita asiakas voi käyttää apunaan luodessaan mielikuvaa tuotteesta ja sen laadusta. (Pesonen–Lehtonen–Toskala 2002, 23.)

Aineettomuuden lisäksi palvelut eroavat tavaroista siten, että tavarat tuotetaan tehtaassa, palvelut tuotetaan palvelun tuottajan ja asiakkaan vuorovaikutustilanteessa. Asiakas ei ainoastaan vastaanota tuotetta vaan on myös osallisena sen tuottamiseen. Tämän vuoksi palveluja ei voi varastoida. (Grönroos 2000, 53–54.) Useammin palvelutilanteet edellyttävät tuottajan ja asiakkaan läsnäoloa, koska palvelun tuottaja ja asiakas ovat kiinteä osa palvelua. Vuorovaikutus asiakaspalvelutilanteessa on palvelun laadun kannalta ensiarvoisen tärkeää (Pesonen ym. 2002, 23). Tunteet ja mieliala vaikuttavat käyttäytymiseen niin asiakkaalla kuin palveluntarjoajalla. Mikäli molemmat tai jompikumpi on huonolla tuulella vaikuttaa se siihen, miten asiakas kokee palvelun. (Ylikoski 1999, 90.)

Palvelujen tuottaminen eroaa tavaroiden tuotannosta myös siinä, että palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Palvelu on prosessi ja se kulutetaan prosessin aikana. (Grönroos 2000, 53.) Kun palvelu on tuotettu ja kulutettu, se lakkaa olemasta, se katoaa (Ylikoski 1999, 21). Tämä voi aiheuttaa ongelmia palveluiden tarjonnassa. Esimerkiksi annoksia ei voi valmistaa valmiiksi ruuhka-aikaa varten. Palvelua ostaessaan asiakkaalle ei myöskään siirry omistusoikeutta. Palvelutilanteessa asiakas on palvelun tarjoajan tiloissa ja tarvittavien laitteiden luona, mutta kun palvelutapahtuma on ohi, hänelle ei useinkaan jää palvelusta mitään konkreettista kotiin vietävää. Tämän vuoksi palveluiden markkinoinnissa asiakasuskollisuuden rakentaminen ja tuotteen tekeminen tunnetuksi on vaikeampaa kuin tavaroiden markkinoinnissa. (Pesonen ym. 2002, 25.)

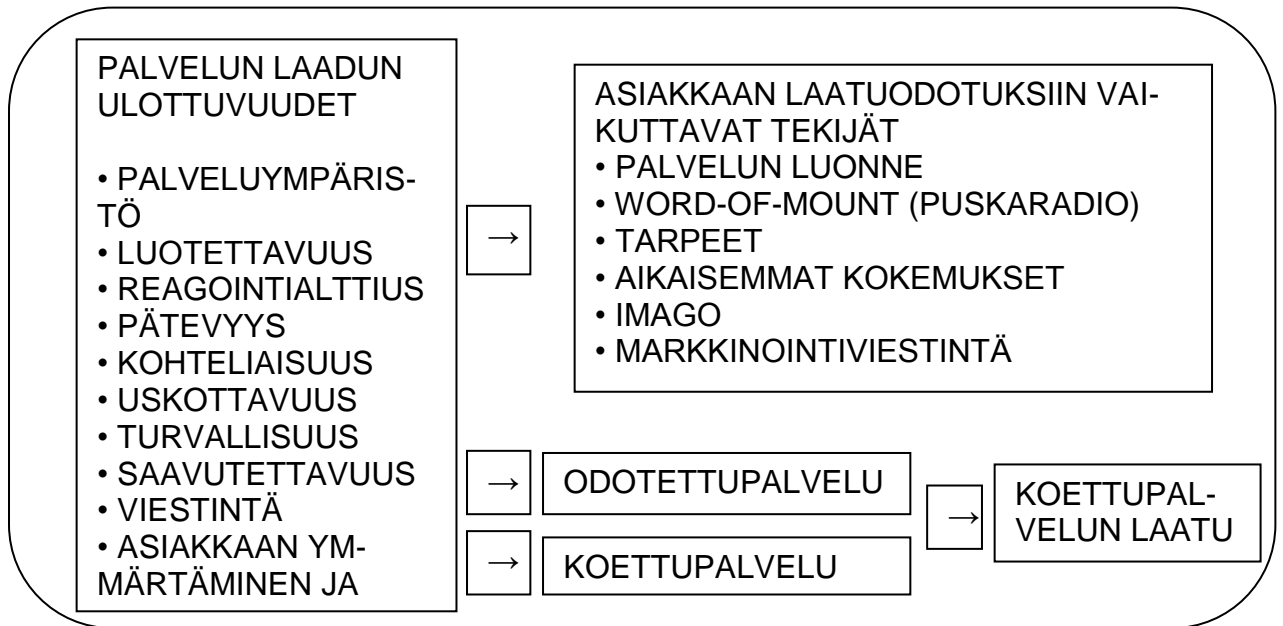
Tavarat ovat standardituotteita, palvelut ovat vaihtelevia. Tätä palvelujen peruspiirrettä kutsutaan heterogeenisyydeksi. Koska palvelutilanteiden muotoutumiseen vaikuttavat sekä palvelun tuottaja että asiakas, jokainen palvelutuote on ainutlaatuinen. Palvelun onnistumiseen vaikuttavat sosiallisessa kanssakäymisessä monet inhimilliset tekijät, minkä vuoksi jokainen palvelutapahtuma on ainutkertainen, vaikka asiakas ja palveluntarjoaja ovat samat. Palvelua on lähes mahdotonta tuottaa täsmälleen samalla tavalla jokaiselle asiakkaalle, tai samalle asiakkaalle seuraavalla kerralla. (Pesonen ym. 2002, 23.) Tämän vuoksi palvelua ei voida myöskään esimerkiksi patentoida (Ylikoski 1999, 21–22).

Palvelutuote voidaan jakaa kolmeen osatekijään, ydin–eli peruspalveluun, lisä–eli liitännäispalveluihin sekä tukipalveluihin. Peruspalveluksi kutsutaan yrityksen tärkeintä ja keskeisintä palvelua. Se on yrityksen toiminnan lähtökohta. Voidaan puhua myös asiakkaiden tarpeista, joita yritys pyrkii tyydyttämään. Asiakas hankkii tavaroita ja palveluita tyydyttääkseen jotain tarvettaan ja juuri peruspalvelu vastaa tähän tarpeeseen. Peruspalvelu voi olla esimerkiksi ravintoloissa asiakkaiden nälän poistaminen. (Pesonen ym. 2002, 29–30.) Lisäpalvelut täydentävät peruspalveluita. Niiden avulla peruspalveluista saadaan käyttökelpoisia, minkä vuoksi ne ovatkin välttämättömiä peruspalvelun tuottamiseksi. Lisäpalveluiden avulla on mahdollista erottua kilpailijoista. Tukipalveluilla tarkoite-

taan peruspalveluun liittyviä vaihtoehtoja, joiden avulla peruspalvelusta saadaan houkuttelevampi ja samanlaiset peruspalvelut pystytään erottamaan toisistaan. Tukipalvelut eivät ole peruspalvelun kannalta välttämättömiä, mutta ne lisäävät esimerkiksi asiakkaan mukavuutta ja helpottavat palvelun käyttöä. Tukipalvelut tuovat palveluun lisäarvoa sekä asiakkaalle että yritykselle. Asiakas voi esimerkiksi ostaessaan matkan tehdä samalla matkavakuutuksen tai varata konserttiliput matkakohteesta. Myös hyvä palvelu voi olla tukipalvelua. (Pesonen ym. 2002, 31–32.) Edellä mainituista aineksista koostuva peruspalvelupaketti ei vielä vastaa täysin sitä palvelutuotetta, jonka asiakkaat näkevät.

Olennainen osa asiakkaan kokemaa palvelutuotetta on nimittäin myös se, miten palveluprosessi koetaan. Peruspalvelupakettina voidaan pitää asiakkaalle henkilökohtaisesti laitettu salaattiannos kylmälinjastoon. Tämän vuoksi puhutaan myös laajennetusta palvelutarjonnasta. Laajennettu palvelutarjonta muodostuu peruspalvelupaketista ja koetusta prosessista, johon vaikuttavat asiakkaan osallistuminen, vuorovaikutus palveluorganisaation kanssa sekä tuotteen saatavuuteen liittyvät tekijät. (Grönroos 2000, 120–121.)

Asiakas muodostaa mielipiteen hyvin monista palveluun liittyvistä asioista arvioidessaan palvelun laatua. Koska palvelun laatu syntyy odotusten ja kokemusten vertailuna, asiakkaalla on jo odotuksissaan mukana laadun arvioinnin kriteerit. (Ylikoski 2000, 126.) Palvelun laadun ulottuvuutena voidaan pitää teknistä laatua ja toiminnallista laatua. Tekninen laatu on mitä asiakas saa ja toiminnallinen laatu on, että miten asiakas palvelun saa. Asiakkaan tarpeet ovat aina odotusten ja laatukokemusten taustalla. Kouluruokailussa laadun tärkeimmät tekijät ovat turvallisuus ja aidot raaka-aineet. Valmistusmenetelmiin ja tarjolle asettamiseen kiinnitetään huomiota. Käytetään kotimaisia raaka-aineita silloin, kun se vain on mahdollista ja maito- ja lihatuotteet ovat aina kotimaisia ja turvallisia. Kokemukset, mielikuvat ja puskaradion tuoma tieto laadusta vaikuttavat palvelutilanteessa (Komppula–Boxberg 2002, 42, 58).

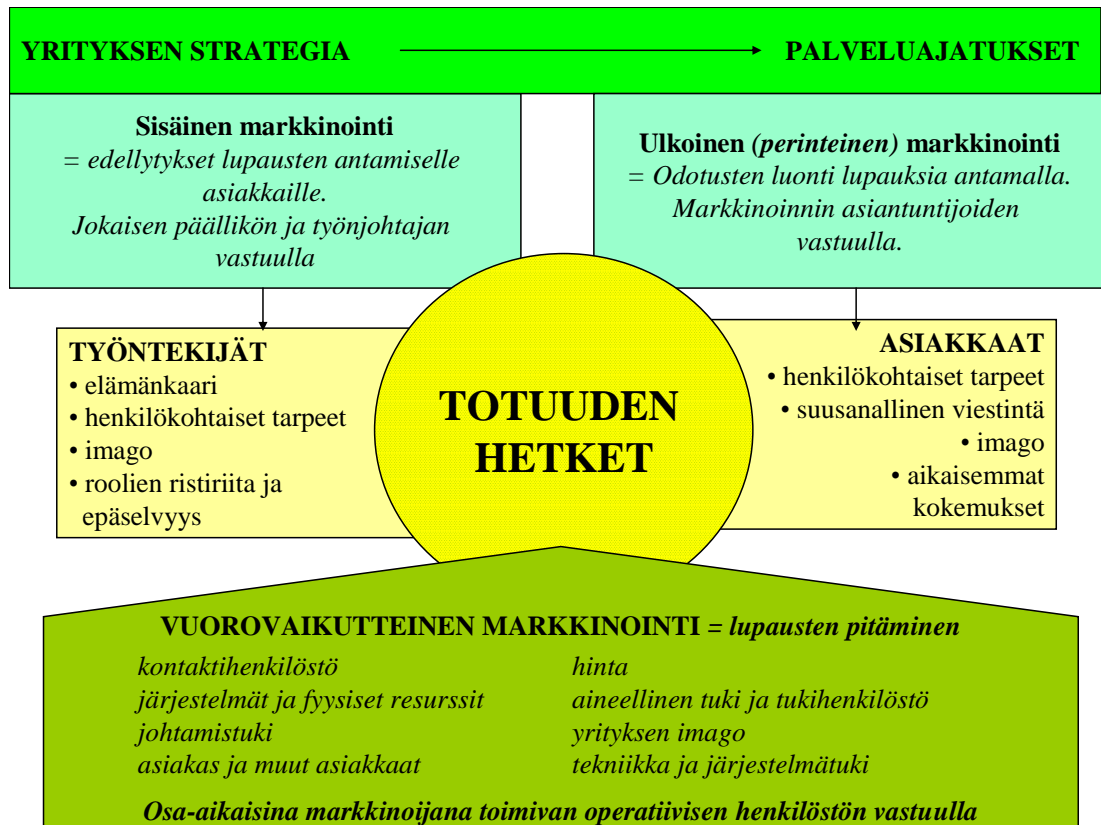


Kuvio 1. Laatukokemuksen syntyminen

Zeithaml, Parasuraman–Berry 1990,23 mukaan (Komppula–Boxberg 2002, 58).

Asiakkaiden odotukset ovat liikkuva maali. Aikaa myöten vaatimustaso ja odotukset yleensä kasvavat. Asiakkaalle laatu voi merkitä eri asiaa kuin ruokapalvelun tuottajalle (Vanhala 2010). Asiakkaan laatukokemukseen odotuksilla on suuri merkitys. Laadun arvioinnissa odotukset muodostavat asiakkaalle ikään kuin peilin, johon hän peilaa palvelukokemustaan. Odotusten ja kokemusten vertailun perusteella asiakkaalle muodostuu käsitys siitä, millaista laatua hän on saanut. (Lecklin 2002, 102; Ylikoski 2000, 119–120.)

Kuviossa 2 Grönroos (2000, 318) esittää, kuinka hyvä palvelu ja vuorovaikutus syntyvät yrityksessä. Kuvion mukaan niin sanotut totuuden hetket eli tilanteet, joissa asiakas ja työntekijä kohtaavat toisensa, ovat ratkaisevia asiakassuhteen säilymisen kannalta. Totuuden hetkiin vaikuttavat yrityksen sisäinen toiminta, joka luo edellytykset lupauksen antamisesta asiakkaille, ja toisaalta perinteinen markkinointi, joka luo odotuksia asiakkaille lupauksia antamalla. Vuorovaikutteinen markkinointi edellyttää lupauksen pitämistä, jotta totuuden hetkien koittaessa asiakas on tyytyväinen palvelun laatuun ja asiakassuhteella on jatkumisen edellytykset.



Kuvio 2. Markkinalähtöisen strategian yleiskuva (Grönroos 2000, 318).

3.2 Asiakslähtöisyys kouluruokailussa

Koululaisella on kouluruokailuun liittyviä monenlaisia tarpeita, kuten ravitsemukselliset tarpeet, mielihyvän tarpeet, nautinnolliset tarpeet, energian tarpeet, hyvinvoinnin tarpeet, sosiaaliset tarpeet, viihtyisyyden tarpeet, terveydelliset tarpeet, oppimisen tarpeet ja itsensä kehittämisen. Ravitsemuksellinen näkökulma toteuttaa koululaisen ravitsemuksellisia tarpeita. Siitä vastaavat ravitsemustieteilijät ja kouluruokailuorganisaatiot. Ravitsemuksellisen näkökulman taustalla on lautasmalli, joka voisi olla malliteriana koulun ruokalinjaston alussa. Lisäksi opettajat ja keittiöhenkilökunta esittelevät lautasmallin koululaisille opetuksen yhteydessä. (Kylliäinen–Lintunen 2003, 95.)

Pääruokana pyritään tarjoilemaan koululaisten mieliruokia ravitsemuksellisesti puitteissa ja useita juomavaihtoehtoja. Näkkileivän lisäksi viikoittain tarjotaan pehmeää vaaleaa- ja tummaa leipää. (Kukkola 2011.)

Oppilas voi itse valita aterian tarjoilulinjastosta, jolloin itseottamisella pyritään vähentämään biojätteen määrää. Jälkiruokina tarjotaan hedelmiä ja tuoremarjakiisseliä. Teemaviikkoja ja kampanjoita toteutetaan muutamia kertoja vuodessa. Teemaviikot tulevat eri yrityksiltä. Teemoina ovat muun muassa Kekri-, Vilja- ja Sydänviikko. Kekri kuulostaa kummalliselta, mutta maistuu hyvältä. Kekri on muinaissuomalainen sadonkorjuujuhla, joka tuli tähän päivään muhevin mauin ja herkullisin vivahtein. (Kemppainen 2011.) Viljaviikolla ruoissa tai lisäkkeissä on erilaisia viljoja ja sydänviikolla kiinnitetään huomiota ruokien rasva- ja suolapitoisuuksiin. Oulun alueen hankintarenkaan ruokapalvelupäälliköt valitsevat kulloinkin sopivat teemat ja niistä käytettävät ateriavaihtoehdot. Oppilailta kysytään mieltymyksiä, joita huomioidaan ruokalistojen suunnittelussa ja vaihtoehtojen tarjoamisessa. Ruokalistoihin tehdään muutoksia vuosittain ja näin välitetään kangistumista ikuisiin ruokalistoihin. Tarjotaan vaihtoehtoja ja vaihdellaan ruokalajeja ruokalistoilla vuodenaikojen mukaan. (Kukkola 2011.)

Tässä tutkimuksessa asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan henkilökunnan toiminta – ja ajattelutapaa, jonka perustana ovat asiakkaiden tarpeet, toiveet ja odotukset sellaisina, kuin asiakas ne ilmaisee (Salmela 1997, 21). Julkisessa ruokapalvelussa on tärkeää asiakkuuden säilyttäminen. Edellytyksenä on, että ruokapalvelu pystyy tuottamaan jatkuvasti arvoa asiakkaalle ja mukautumaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Tärkeää on, että palvelujen tuottaja tuntee mitä asiakkaat arvostavat ja tarvitsevat nyt ja tulevaisuudessa. Ruokapalveluissa tulisi siirtyä tuotantokeskeisyydestä yhä enemmän tulokselliseen ja asiakaslähtöiseen toimintaan (Lintukangas ym. 2007, 151). Myös kouluruokailussa asiakkuus on ymmärrettävä laaja-alaisesti sekä huomioitava eri asiakasryhmät, kuten opiskelijat, henkilöstö ja oppilaitoksessa vierailevat henkilöt. Asiakaslähtöinen toiminta on välitöntä reagoimista asiakkaan toimintaan ja tarpeisiin.

Asiakaslähtöisyys ja viestintä julkisissa ruokapalveluissa ovat vielä kovin rajoittunutta. Ruokapalvelut tiedottavat perinteisesti ruokalistoilla ja aukioloajat on tiedossa, mutta asiakasviestinnän merkityksen ymmärtäminen ruokapalveluissa ovat vielä kehittymättömät. Oppilaitosten ruokapalveluissa asiakaslähtöisen kouluruokailutilanteen toteuttaminen vaatii eri

toimijoiden välistä yhteistyötä. Tärkeimpiä sidosryhmiä ovat oppilaitoksen keittiöhenkilökunta, opettajat sekä muu henkilökunta ja sekä oppilaiden vanhemmat (Mikkola–Montonen 2007, 58). Oppilaitoksen ja kodin yhteistyö tarjoaa mahdollisuuden olla kiinnostuneita lasten ruokailusta ja ravitsemuksesta.

3.3 Kouluruokailun henkilöstö

Kouluruokailuhenkilö on osa kouluympäristöä. Henkilöstön käyttäytyminen antaa esimerkkiä koululaisille. Henkilöstön ystävällisyys, huoliteltu olemus ja tyylikäs yhtenäinen työpukeutuminen viestivät välittämisestä ja osaamisesta sekä luovat uskottavuutta. Henkilökunnan ulkoisella olemuksella, ammattitaidolla ja mielialalla on suuri vaikutus yrityksen mielikuvaan. Henkilökunnan persoona ja esiintymistyyli vaikuttavat siihen, että luotetaanko hänen tarjoamaan vaihtoehtoon (Pesonen ym. 2002, 79).

Ruokapalveluhenkilökunnan tulee käytöksellään ja puheillaan osoittaa turvallisuutta ja luotettavuutta. Ruokapalveluhenkilökunnan tulee malttaa mielensä jokaisessa palvelutilanteessa. Palvelutilanteessa oppilaan huomaaminen heti tervehdyksessä luo onnistuneen pohjan vuorovaikutukselle. Osa vuorovaikutuksesta tapahtuu äänettömän viestinnän välityksellä. Ruokapalveluhenkilökunnan olemus, ilmeet ja eleet, äänensävy ja–paino merkitsevät joillekin enemmän kuin itse kouluruoka. Myönteisellä olemuksella, kuuntelemalla ja ystävällisyydellään keittiöhenkilökunta kohtaa tyytyväisiä ja myönteisiä asiakkaita. Kokonaisuudessaan kouluruokailun laatu koostuu oppilaiden ruokailuhetken kokemisesta, henkilökunnalta saamastaan kohtelusta ja ruokailutilan ilmeestä. Kyseessä on kouluruokailun imago. (Lintukangas ym. 2007, 56–58.)

Työyhteisön ilmapiirissä näkyy hyvä yhteistyö, joka antaa pohjan asiakaspalvelulle. Arvot, asenteet ja periaatteet tulee olla yhtenäiset. Laatu ja töiden tekeminen sovitaan yhdessä. Tavoitteena on vakiinnuttaa eri työvaiheet, vähentää virheitä, nostaa tuottavuutta ja lisätä henkilökunnan työmotivaatiota. Laatu on arvo ja strateginen asia, johon ruokapalveluhenkilökunnan tulee sitoutua. Ruokapalvelussa laadulle tulee asettaa

mitattavissa olevat tavoitteet ja raja-arvot. Laatu tarkoittaa tuotteen ja palvelun kykyä täyttää asiakkaiden nykyiset ja tulevat odotukset. Oppilaiden odotusten ja kokemusten ollessa lähellä toisiaan, kouluruokailun laatu koetaan paremmaksi. Asiakastyytyvyyksien huomioiminen ja mittaaminen kehittävät kouluruokailua. (Lintukangas 2007, 57–60.)

3.4 Kouluruoan markkinointi

Mainonta, henkilökohtainen myyntityö, menekinedistäminen ja suhdeseikä tiedotustoiminta ovat markkinointiviestinnän neljä markkinointikeinoa (Pesonen ym. 2002, 41). Oulunsalossa ruokapalvelu käyttää markkinointikanavana ruokasalissa ruokalistoja, koulun kotisivuilla olevia ruokalistoja ja henkilökohtaisesti kertomalla oppilaille, että mitä ruokia on tulossa (Kukkola 2011).

Nykyaikaisella markkinoinnilla pyritään vaikuttamaan kuluttajaan vetoamalla mielikuviin, luomalla ja vahvistamalla niitä. (Rissanen 2006, 22). Markkinoinnilla vaikutetaan asiakkaisiin ja sidosryhmiin sekä moneen asiaan itse ruokailussa (Lintukangas 1999, 31). Kouluruoan markkinointia voidaan hoitaa ruokalistoilta, henkilökohtaisella ruokapalveluhenkilöstön markkinoinnilla ja tiedotteilla. Ulkopuolisille yrityksille voidaan suunnata markkinointitoimia, kuten tuote-, hinta-, saatavuus- ja viestintäkeinoja (Manninen 1998, 63–64, 73).

Lisäksi markkinointia voidaan hoitaa suunnittelemalla keittiölle oma logo (Lintukangas 1999, 32). Oulunsalossa ulkopuolisille asiakkaille markkinointia on tapahtunut lähinnä yksityisille päiväkodeille (Kukkola 2011).

4. KOULURUOKAILU OULUNSALOSSA

Oulunsalossa toimii tällä hetkellä kaksi valmistuskeittiötä. Kirkonkylän koulun keittiö valmistaa ateriat omalle koululleen, kylän vanhusväestölle, palvelukeskus Salonkartanoon, Salonpään koululle sekä neljään päiväkotiyksikköön. Salonpään koululla toimii ala-aste. Kirkonkylän koulun keittiö valmistaa yhteensä 950 annosta päivässä. Pitkäkankaan koulukeskuksen yhteydessä on toinen valmistuskeittiö, jossa valmistetaan omaan koulukeskukseen 1150 lounasannosta ja neljään päiväkotiyksikköön 170 lounasannosta. Välipala tarjoillaan oppilaille joiden koulupäivän pituus on ala-asteella seitsemän tuntia ja yläasteella kahdeksan tuntia. Lisäksi Pitkäkankaan koulukeskuksen keittiö päivystää vuorovuosina kirkonkylän keittiön kanssa ja silloin valmistetaan koulujen lomien aikana lounasateriat myös kylän vanhuksille ja palvelukeskus Salonkartanoon. Pitkäkankaan koulukeskuksen ruokailijat koostuvat sekä ala-että yläasteen oppilaista, opettajista, terveydenhoitohenkilöstöstä ja keittiöhenkilöstöstä. Yläasteen oppilaita on 524 (Karinkanta 2011).

Oulunsalossa kouluruokailuun on oma budjetti ruokapalvelussa ja kustannukset eivät peity opetuskustannusten sekaan, joten näin saavutetaan synergiaetuja. Näitä ovat kustannusten seurannan helpottuminen, vastuullisuuden lisääntyminen ja ruokapalvelun organisaation rakenteen selkeytyminen. Kunnassa on ruokapalvelusta vastaava organisaatio, joka vastaa kaikista kunnan kouluruokailusta, joihin kunta on veloitettu. (Kukkola 2011.) Ruokatuotanto on keskitetty yhä suurempiin valmistusyksiköihin, jotka ovat lähes koko kaupungin kattavia tai alueellisia keskuskeittiöitä (Lintukangas ym. 1999, 26).

Pitkäkankaankoulun keittiöllä työskentelee kuusi henkilöä, joista kaksi on osapäivistä ja neljä kokopäiväistä työntekijää. Keittiöllä valmistetaan lähes kaikki ruoat itse lukuun ottamatta kappaletavarana tarjoiltavia tuotteita kuten jauhelihapihvit. Salaatit valmistetaan joko komponenteista tai kokonaan itse. Komponentteina eli valmiiksi pilkottuina tulevat tomaatti- ja kurkkukuutiot ja jäävuorisalaatti- ja paprikasuikaleet. Keittiön esimies hoitaa elintarvikkeiden tilaukset ja laskutukset välitettävistä tuotteista ja

aterioista. Välipalat valmistetaan keittiöllä ja ne tarjoillaan iltapäivisin opiskilaille ruokasalissa.

Henkilökunnan ammattitaitoa on koulutuksen avulla nostettu. Omaehtoiseen koulutukseen kannustetaan työntekijöitä. Työnantaja myöntää palkallisia vapaapäiviä koulutukseen tietyn määrän tiettyä opintopistemäärää kohti. Näiden lisäksi työnantaja järjestää lyhempiä lähinnä päivän mittaisia koulutuksia. (Kukkola 2011.)

5. TUTKIMUKSEN TEKEMINEN

5.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa Oulunsalon yläasteen oppilaiden ruokailuun tulemattomuuden syyt. Tutkimukseen tietoa hankittaessa käytetään havainnointi- ja kyselytutkimusta. Kyselytutkimuksessa selvitetään oppilaiden näkemyksiä kouluruoasta. Havainnoinnissa keskityttiin tarkastelemaan oppilaiden käyttäytymistä kyselytutkimuksen aikana.

Tutkimusongelmat voidaan kuvata seuraavasti:

1. 7–9 luokkalaisten osallistuminen kouluruokailuun?
2. Millaiseksi oppilaat arvioivat ruokailutapahtuman?
3. Mitkä seikat edistävät oppilaiden kouluruokailua?

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää oppilaiden näkemyksiä kouluruokailusta. Lisäksi selvitetään miten ruoan- ja palvelun laatu vaikuttaa ruokailuun tulemiseen. Millaisia vaikutuksia ruokailuaikataululla ja pienten oppilaiden läsnäololla on. Tutkimuksesta saatuja tietoja voidaan hyödyntää ruokailuaikatauluja laadittaessa sekä ruokalistasuunnittelussa.

5.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö tehdään kysely- ja havainnointitutkimuksena. Kysely tehdään oppilaille Zef-ohjelman avulla, joka on tarkoitettu suurten ryhmien tavoittamiseen sähköisesti. Zef-ohjelma on internet-pohjainen tiedonkeruun ja arvioinnin työkalu. Sähköisen ohjelman avulla voidaan seurata kyselyn tuloksia reaaliajassa. (Mikkola 2011.) Tässä tutkimuksessa päädyttiin käyttämään tätä ohjelmaa, koska ruokapalvelulla on käyttöoikeudet kyseiseen ohjelmaan. Ohjelma antaa kyselyn tulokset reaaliajassa. Opinnäytetyötä varten laadittiin kysymykset ohjelmaan, joihin sitten oppilaat vastasivat oppituntiansa aikana (Liite 1.) Kyselykaavakkeella mitataan kvantitatiivisella menetelmällä, että kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat. (Ylikoski 1999, 160). Kysely toteutetaan viikon ajan, jolloin luokanvalvojat ohjaavat oppilaat vastaamaan tietojenkäsittelyluokassa tietokoneilla atk-pohjaiseen kyselyyn. Kyselykaavakkeessa oppilaille on moni-

valinta kysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä joissa oppilaat voivat kertoa heitä koskevia asioita ruokailusta. Vaihtoehto kysymykset koskevat kouluruokailua Oulunsalon yläasteella monivalintaisena ja vapaaseen palautteeseen oppilaat voivat kertoa omia kokemuksiaan ruokailusta. Kysymykset mietitään kyselykaavakkeeseen tarkoin, koska tarkoitus on löytää nekin asiakkaat jotka eivät käy ruokailemassa koulun ruokasalissa (Manninen 1998, 68.)

Havainnointia kutsutaan myös observoinniksi ja on aineistonhankintamenetelmä, jossa tutkittavasta ilmiöstä kootaan tietoa sitä seuraamalla, tekemällä havaintoja ja tarkoittaa johonkin katsomista. Tutkimushavainnointiin kuuluu myös kuuntelemista, esim. ihmisten keskustelu ja eläinten ääntely. Siihen kuuluvat myös tunteminen, haistaminen ja maistaminen. Havainnoinnin eli observaation avulla saadaan selville, että toimivatko ihmiset niin kuin ovat kertoneet (Hirsjärvi –Remes–Sajavaara 2009, 207). Havainnointia seurataan tehdyn suunnittelukaavakkeen perusteella, jossa on määritelty kohdat mitä havainnoidaan. Havainnoinnissa seurataan oppilaiden aterioiden kokoamista tarjottimilleen.

(Liite 2.)

Kysely- ja haastattelututkimukset ovat suositumpia havainnointitutkimukseen verrattessa sen moninaisuuden mukaan. Kuitenkin havainnoinnissa on omat hyvät etunsa, sen avulla saadaan välitöntä tietoa yksilöiden, ryhmien tai organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. NykYTEKNIikka on tuonut apuvälineitä havainnoinnin tekemiseen mm. tietokoneet, kamerat ja videolaitteet (Saaranen-Kauppinen–Puusniekka 2006, 59). Havainnointitutkimusta käytetään luonnollisessa toimintaympäristössä esim. seuraamalla ihmisten käyttäytymistä. Havainnointi voidaan yhdistää kysely- ja haastattelututkimukseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 208.)

Kvalitatiivinen eli laadullinen lähestymistapa tutkimuksessa soveltuu erityisesti todellisen elämän kuvaamiseen ja siinä tutkitaan kohdetta kokonaisvaltaisesti, jolloin se soveltuu kouluruokailun havainnointiin. Myös kohdejoukko on ennalta määrätty ja tutkijat eivät ole objektiivisia osallis-

tuessaan kouluruokailun kuvaukseen (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2004, 155).

5.3 Tutkimuksen sisältö

Kyselyn sisältö koostui avoimista–ja vapaapalautteisista kysymyksestä. Lisäksi havainnoinnin avulla seurataan kyselyn aikana ilmitulleita asioita.. Taustatietojen avulla selvitettiin, kuinka paljon mistäkin luokka–asteesta oppilaita kävi syömässä kouluruokailussa.

Muina aihealueina olivat tämän opinnäytetyön mukaisesti kouluruokailun asiakaslähtöisyys, keittiöhenkilöstö, kouluruoan laatu ja terveellisyys. Kyselytutkimuksessa kysyttiin oppilaiden ruokailuun osallistumisesta ja siihen käyttämästä ajasta. Oppilaita pyydettiin arvioimaan kouluruoan laatua, ruokailun monipuolisuutta, annoskokoja ja miten oppilaat korvaavat koululounaan. Ruokailutilan–ja keittiön siisteys ja pienten oppilaiden ruokaileminen samaan aikaan oli osana tutkimusta. Näiden lisäksi oppilaita pyydettiin arvioimaan keittiöhenkilökunnan ystävällisyyttä ja noudattavatko he jotain erityisruokavaliota. Terveellisyys koostui ruoan terveellisyydestä, hygieniasta ja turvallisuudesta.

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada selville, että mitä Oulunsalon yläasteen oppilaat toivovat kouluruokailussa tarjottavan. Laadullisesti arvioitaessa koululounasta mielipiteet jakautuvat kunkin vastaajan mieltymysten mukaan. Tulosten helpottamiseksi aineisto pilkotaan pienempiin osiin, jotta saadaan tietoa tutkittavasta asiasta. Aineiston luokittelu pohjautuu osittain ennakkokäsityksiin ja teoreettiseen taustaan.

5.4 Tulosten analysointi menetelmät

Opinnäytetyötä varten laadittiin oppilaille kysely kouluruokailusta ja lisäksi tehtiin havainnointitutkimusta ruokasalissa samaan aikaan, kun kysely on oppilaille menossa. Kysely toteutettiin huhtikuussa viikon ajan, jolloin opettajat ohjasivat oppilaat vastaamaan kyselyyn. Kyselykaavakkeessa oppilaat vastaavat monivalintakysymyksiin sekä avoimiinkysymyksiin.

Avoimissakysymyksissä oppilaat voivat kertoa heitä koskevia asioita kouluruokailusta. Kysymykset koskevat ruokailua Oulunsalon yläasteella monivalintaisena ja vapaaseen palautteeseen oppilaat voivat kertoa omia kokemuksiaan ruokailusta. Havainnoinnissa tarkkaillaan oppilaiden käyttäytymistä ruokailutilanteessa ja otetaan valokuvia lautasmallin koostumisen seuraamiseen. Käyttämällä useampia menetelmiä, saadaan luotettavampaa tietoa ja sitä voidaan kutsua aineistonkeruun perusmenetelmäksi (Hirsjärvi ym. 2009, 186).

Käytän tutkimuksessani tiedonhankintamenetelmänä pääosin monivalintakysymyksistä koostuvaa kyselylomaketta. Kysymyksiin on olemassa valmiit vastausvaihtoehdot ja vastaajan tulee valita vastausvaihtoehdoista sopivin. Lisäksi on mahdollista vastata avoimiin kysymyksiin. Kvantitatiivisen aineiston pohjana käytetään usein teema- tai puolistrukturoituja kyselylomakkeita. (Soininen 1995, 114.) Monivalintakysymysten käyttö helpottaa saatujen tutkimustulosten vertailua ja analysointia, sillä vastausvaihtoehdot ovat ennalta rajattuja. Tutkimukseen osallistujille monivalintakysymyksiin vastaaminen saattaa olla selkeämpää ja helpompaa, sillä kyselyyn vastaaminen on nopeampaa vastausvaihtoehtojen näkyvyyden johdosta. Valitsin kyselylomakkeeseen monivalintakysymykset, sillä ne ovat toimiva vaihtoehto 7–9 luokkalaisten nuorten kannalta. Monivalintakysymyksiä käytettäessä nuoren ei tarvitse käyttää aikaa vastauksen sanamuodon miettimiseen, vaan vastausvaihtoehdot ovat jo ennalta määriteltynä. Näiden lisäksi on myös vapaa palautteisia kysymyksiä, joihin oppilaat voivat vastata heidän mielipiteitä koskien ruokailua.

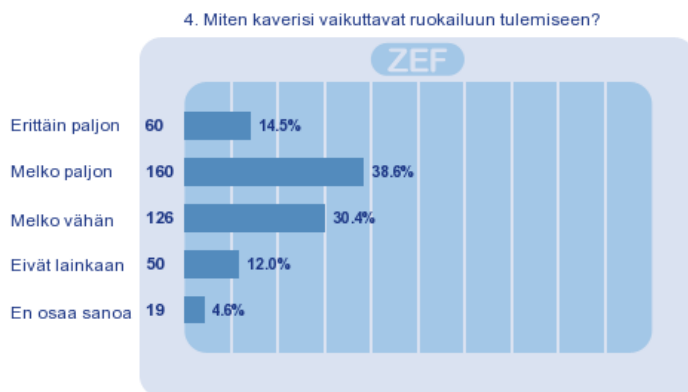
6. TUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Tutkimuskysymyksiin vastaaminen

Oulunsalon yläasteella lukuvuonna 2010- 2011 opiskeli 524 oppilasta, heistä poikia oli 273 ja tyttöjä 251 (Karinkanta 2011). Opinnäytetyötä varten laadittuun kyselyyn kävi vastaamassa 23 luokan oppilaat ja kaksi luokkaa ei vastannut. Oppilaista 418 vastasi lähes kaikkiin kysymyksiin. Tutkimuksen voidaan katsoa olleen objektiivista, koska kysymyksiin on vastannut useat henkilöt. (Soininen 1995, 21). Pääsääntöisesti tyttöjä vastaajista oli enemmän kuin poikia. Vastausprosentit jakautuivat eri luokka-asteiden välillä 30 %:n pintaan. Vastausprosentti aiheuttaa aina harhaa ja siksi on tärkeää saada se mahdollisimman korkeaksi (Heikkilä 2008, 43–44).

Erittäin tärkeänä ruokailuun osallistuminen oli viidesosan mielestä vastanneista. Yli puolet vastanneista koki ruokailuun osallistumisen tärkeäksi ja vain pieni osa oppilasta oli sitä mieltä, että ruokailuun osallistuminen ei ole ollenkaan tärkeää.

Kuviossa 3 on oppilaiden vastauksia kavereiden vaikutuksista ruokailuun tulemiseen. Ystävät vaikuttivat erittäin paljon viidesosan mukaan ja suurimman osan mielestä ystävät vaikuttivat melko paljon. Kolmasosan mukaan ystävät vaikuttivat melko vähän ja vain viidesosan mukaan ystävät eivät vaikuttaneet heidän ruokailuun osallistumiseen. Muutama oppilaista vastasi etteivät tiedä vaikuttavatko ystävät ruokailuun tulemiseen. Tyttöistä viidesosa vastasi ystävien vaikuttavan erittäin paljon, kun vastaava luku pojilla oli neljäsosa. Vastausvaihtoehdossa ystävät vaikuttavat melko vähän sekä tytöt että pojat vastasivat lähes samalla tavalla. Melko paljon ystävien vaikutus oli tytöillä hieman yli kolmanneksella, kun taas pojilla se oli vähän alle kolmasosan. Pojilla ystävät eivät vaikuttaneet ruokailuun tulemiseen niin paljon kuin tytöillä.



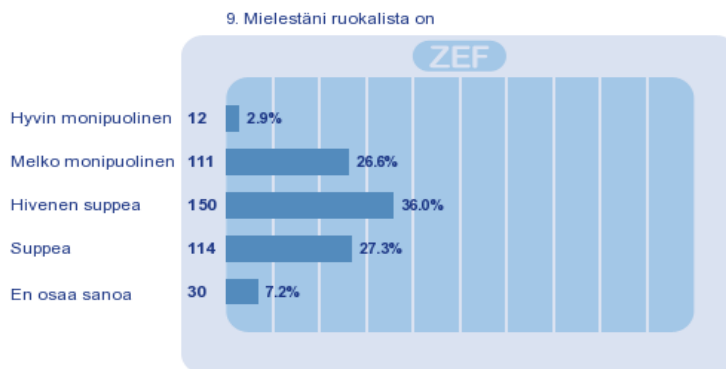
Kuvio 3. Kaverien vaikutus ruokailuun osallistumisesta

Viidesosa oppilaista ruokaili 5 minuutissa ja suurin osa oppilaista käytti ruokailemiseen keskimäärin 10–15 minuuttia. Neljäsosa oppilaista käytti ruokailemiseen aikaa 20 minuuttia ja neljäsosa ruokaili 30 minuuttia. Lähes kaikki oppilaat osallistuivat päivittäin kouluruokailuun. Vastanneista muutama oppilasta ei ruokaillut lainkaan kouluruokailussa ja osa kävi vain kerran viikossa. Viidesosa oppilaista ruokaili 2–3 kertaa viikossa. 4 päivänä viikossa kävi ruokailemassa viidesosa oppilaista. Oppilaille tulee olla asianmukainen ruokailutila, jossa melu ja kiire eivät pääse häiritsemään ruokarauhaa. Oppilaille pitäisi antaa riittävästi aikaa ruokaillakseen kunnolla, ettei tarvitse syödä kiireellä jotain ja lähteä heti pois ruokasalista. (Moilanen 2010, 21.)

Niiden osalta, jotka eivät ruokaileet kouluruokailussa, suurimmat syyt olivat lyhyt koulupäivä tai heillä oli kotitaloutta. Kolmasosan mielestä ruoka ei miellyttänyt heitä. Neljäsosalla oppilaista ei ollut nälkä ruokailuajana ja viidesosalla ystävät eivät osallistuneet ruokailuun. Emotionaaliset tekijät vaikuttavat henkilökohtaisiin mieliruokien syntymiseen. Onnellisessa ja rakastavassa ilmapiirissä syntyy myönteisiä makukokemuksia, kun taas vastaavasti pinnallisessa, pelottavassa tai levottomassa tilanteessa ruokakin koetaan epämieluisana. (Kylliäinen–Lintunen 2003, 99.) Muutama opiskelija koki, ettei ruokailuajataulu ollut heille sopiva ja joidenkin mielestä ruokasalissa oli ruuhkaa.

Kouluruokaa terveellisenä pitivät puolet oppilaista ja viidesosan mukaan se oli epäterveellistä. Erittäin terveellisenä ruokaa piti viidesosa vastanneista.

Kuviossa 4 on oppilaiden mielipiteitä ruokalistasta. Ruokalistaa monipuolisena piti vain muutama vastaajista, kun vastaavasti kolmasosa piti sitä suppeana. Monipuolisena koulun ruokalista oli kolmasosan mielestä ja hivenen suppeana kolmasosan mielestä (Liite 3.) Niiden osalta, jotka vastasivat ruokalistan olevan suppea, uusina ruokina listalle haluttiin piz-
 zaa, hampurilaisia, puuroa, hedelmiä sekä jälkiruokaa joka päivälle.



Kuvio 4. Ruokalistan monipuolisuus

Pizzaa ja hampurilaisia nuoret syövät muutoinkin paljon ja kouluateriat tuovat tähän terveellisempää sekä monipuolisempaa vaihtelua. Lukuvuoden aikana kouluruokailussa pidetään myös temaviikkoja kolme kertaa vuodessa, mutta niissä eivät aina kaikki ruoat ole oppilaiden mieleen.

Lähes puolet vastaajista piti aterioita mauttomina. Vastaajista kouluruokaa piti maukkaana vain muutama oppilas. Annoskoon vastaajista yli puolet arvioi kohdallaan olevan pienemmän kuin mitä lautasmalli on. Vastaajista pieni osa oli sitä mieltä, että heidän annoksensa on suurempi kuin lautasmalli ja vastaavasti lautasmallin mukainen annos oli lähes kolmasosan mielestä. Tytöt söivät huomattavasti enemmän pienempiä annoksia, kuin pojat. Pojista lautasmallin mukaisia annoksia söi kolmannes ja tytöistä kymmenesosa. Tytöistä 1 söi suurempia annoksia kuin mitä lautasmalli on, kun pojista suurempia annoksia söi viidennes vastaajista.



Kuva 5. Oppilaiden annoksia

Kysyttäessä, että mitkä viisi asiaa oli hyvin kouluruokailussa, prosentit jakautuivat suhteellisen tasaisesti jokaisen vaihtoehdon kohdalla lähelle toisiaan. Kaikkein tärkein parannus kouluruokailussa vastanneiden mielestä oli ruoan laatu ja ennen kaikkea perunoiden laatuun pitäisi kiinnittää ruokailijoiden mielestä huomiota. Myös ruokalistan monipuolisuus tulisi huomiota ja listalla saisi olla myös muiden kulttuureiden ruokia. Näiden lisäksi hyvin useissa vastauksissa toivottiin, että kasviksia ei olisi ruokien joukosta vaan ne tarjoiltaisiin erikseen.

Kouluruoan korvasi omilla eväillä kolmasosa vastanneista ja syömättä koko päivän oli hieman yli kolmasosa vastaajista. Karkkia söi neljäsosa, pikaruokaa viidesosa vastaajista ja viidesosa joi energiajuomia korvataksaan koululounaan.

Ruokailutila oli miellyttävä kolmasosan mielestä ja hieman epämiellyttävänä ruokasalia piti lähes puolet vastaajista. Epämiellyttävänä ruokailutilaa piti viidesosa vastaajista. Kolmasosan mielestä oppilaista ruokailutila oli siisti tai hieman epäsiistinä ruokasalia piti lähes puolet oppilaista.



Kuva 6. Kuva ruokasalista

Suurin osa vastaajista koki ala-asteen oppilaiden läsnäolon ruokailussa miellyttävänä, kun taas joidenkin mielestä he meluavat liikaa ja aiheuttavat ruuhkia, koska ovat hieman hitaita. Lisäksi yläasteen oppilaiden mielestä pienet oppilaat juoksivat toisten lomassa ruokasalissa. Yli puolet vastaajista piti keittiötä siistinä, kolmasosan mielestä keittiö oli hieman epäsiisti ja epäsiistinä sitä piti viidesosa.

Vastaajista normaalia ruokavaliota noudatti lähes puolet ja lopuilla oli jokin erityisruokavaliio, joista suurimpana ryhmänä olivat laktoosittomat ja vähälaktoosiset ruokailijat.

Keittiöhenkilökuntaa piti ystävällisinä kolmasosa ja hieman epäystävällisenä kolmasosa vastaajista. Epäystävälliseksi henkilökunnan koki viidesosa vastaajista. Vastaajien mielestä keittiöhenkilökunnan pitäisi hymyillä enemmän, olla ystävällisimpiä, mutta se riippui myös henkilöistä. Oppilaat kokivat myös, että keittiöhenkilökunta ei riittävän usein vastaa heille, kun he kiittävät ruoasta. Joidenkin vastaajien mielestä keittiöhenkilökunnan tulisi puhutella heitä hieman erilaisella tyyllillä. Joskus vastaajien mielestä keittiöhenkilökunta on jopa mukavaa. Asiakaspalvelussa tärkeimpiä ovat asiakkaan ymmärtäminen ja empatia (Pesonen ym. 2002, 59).



Kuva 7. Oppilaiden annoskokoja

Nykyisin ruokailijat jakautuvat erilaisiin ruokailijatyyppeihin. On perinteisiä, moderneja, herkuttelijoita, terveysintoilijoita ja yms. Näistä seikoista johtuen ruoanvalinta onkin henkilökohtainen valinta (Kylliäinen–Lintunen 2003, 8–9).

6.2 Havainnointi

Havainnoin neljänä päivänä viikossa ruokailutilannetta ja yhteensä kuutta eri ruokailukertaa, jolloin yläasteen oppilailla oli ruokailuvuoro. Kävin yhtä monta kertaa ensimmäisessä ja toisessa ruokailuvuorossa

Havainnoinnissa kiinnitin huomiota oppilaiden ottamiin salaatti- ja ruokamääriin, leipään ja mitä ruokajuomaa he ottivat. Ruokasalissa jonottamiseen menevään aikaan ja kuinka kauan oppilaat käyttivät aikaa itse ruokailemiseen (Liite 4.) Jonotusaika oli pisimmilläänkin alle kolme minuuttia, eli verrattain lyhyt aika ruokatauosta. Havainnoinnin aikana seurattiin oppilaiden biojätteisiin viemää ruokamäärää.

Ruokajuomana oli useimmilla rasvatonta maitoa tai vettä. Muutama otti kaksi lasillista vettä ja rasvatonta piimää valitsivat jotkut koululaisista. Pieni osa oppilaista ei valinnut ruokajuomaksi mitään. Leipää oli lähes jokaisella ruokailijoista. Ruisleipää ja levitettä valitsivat useat koululaiset, mutta osalla oppilaista ruisleipää oli vain puolikas. Näkkileipää ja levitettä valitsi muutama ruokailija. Pienellä joukolla ei ollut leipää sekä levitettä lainkaan. Suurimmalla osalla oli pääruokaa ja osalla oppilaista lautasella

oli vain salaattia tai muuta lisäkettä. Pojilla oli hyvin usein vain puoli- tai kokolautasellinen pääruokaa ja lisäkkeet puuttuivat kokonaan.

Annoksesta oppilaat jättivät syömättä hyvin pieniä osia ja joillakin lautaset olivat tyhjiä. Osalla oli jäänyt joko salaattia tai pääruokaa hieman. Muutamat tytöt jättivät syömättä pehmyestä leivästä reunat. Biojätettä kertyi havainnoinnin aikana normaali määrä. Biojätettä keittiöllä punnitaan tietyin väliajoin noin neljä kertaa vuodessa, jotta tiedetään kuinka paljon oppilaat yleensä sitä jättävät.

Ruokalan tunnelma on kiireinen ja hektinen silloin, kun suurin osa oppilaista ruokailee yhtäaikaan. Muutoin ruokasalissa on leppoisaa ja hiljaista puheensorinaa. Koko ruokailun ajan vallitsee sosiaalinen tunnelma ja useammin oppilaat istuvat mieluummin seurassa, kuin yksin.

Melutasoa arvioitaessa se ei missään ruokailujaksossa noussut liian korkeaksi. Se, että monet opiskelijat kokevat ruokalan meluisaksi, johtuu varmaan siitä, että suuri osa oppilaista tulee syömään samoihin aikoihin, ja silloin meluakin on enemmän. Huomasin tarkkaillessani kaikkien ruokailujen ajan, että suurimman osan ajasta ruokalassa on mukavan rauhallista.

7. KEHITTÄMISEHDOTUKSET

7.1 Ruokalistasuunnittelu

Kyselytutkimuksessa oppilaiden vastauksista kävi ilmi, että ruokalistaa tulisi monipuolistaa. Ruokalistalla esiintyviä ruokien nimiä voisi muokata nykypäivän tarpeisiin nähden. Kansainvälisten ruokien lisäämistä toivottiin ruokalistalle. Perheiden matkustaessa muiden kulttuureiden maihin, nuoret ovat tottuneet syömään siellä paikallisia ruokia. Harvemmin tarjottavana ruokalistalla voisi olla erityisesti oppilaiden mieleen olevia ruokia, kuten tortilla ja mikseipä myös pizza.

Ruokalistalla olevia ruokavaihtoehtoja käsitellään koulun ruokalatoimikunnassa kaksi kertaa vuodessa. Ruokalatoimikunta koostuu koulun rehtoreista, ruokapalvelupäälliköstä, terveystiedon opettajasta ja keittiön ravitsemistyönjohtajasta. Oppilasjäsenet toimikunnasta puuttuvat ja heitä pitäisi saada toimintaan mukaan.

Ruokalistalla oppilaiden mieliruokat eivät jakaudu tasaisesti. Joidenkin viikkojen ateriovaihtoehdot ovat kaikki suosikkiruokia, kun vastaavasti on viikkoja joissa on vain yksi mieliruoka. Näiden lisäksi tulisi ottaa käyttöön kausilistat, jolloin voidaan paremmin hyödyntää eri sesonkiaikojen elintarvikkeita.

7.2 Ruokailun porrastaminen

Ruokailuun tulee varata riittävästi aikaa, jotta oppilaiden ei tarvitse syödä kiireellä. 30 minuutin ruokatauko antaa mahdollisuuden käyttää koko ruokailuun varattu aika ruokailemiseen. Koko henkilöstön riittävän painokkaalla asiaan paneutumisella ja välittämällä voidaan ruokailijat saada oivaltamaan kiireettömän tunnelman merkitys ja arvostamaan miellyttävää ruokailuilmapiiriä (Lintukangas 1999, 25).

Ruokailuaikataulun porrastaminen tulisi suunnitella hyvin tarkoin, jotta liian pitkiltä jonotusajoilta ja ruuhkilta vältyttäisiin. Tähän tarvitaan koulun johtajan aikataulusuunnittelua. Opinnäytetyön tekijä ehdottaa ruokailuajkojen porrastamista siten, että ala-asteen oppilaat ruokailisivat ensim-

mäisissä vuoroissa ja yläasteen oppilaat ruokailisivat myöhemmissä vuoroissa. Ruokailuaikojen välillä tulisi olla puolentunnin mittainen tauko, jotta kaikki linjastot ehdittäisiin puhdistaa ja täyttää uudelleen. Yläasteella koulupäivät ovat jopa 8 tunnin mittaisia ja näin ollen heidän iltapäivän tunneille riittäisi energiaa pitempään, kun he ruokailisivat hieman myöhemmin.

7.3 Asiakaspalvelukoulutus

Ruokapalveluhenkilökunnalle tulisi järjestää asiakaspalvelukoulutusta, jotta saataisiin yhtenäinen käytäntö asiakkaiden kohtaamiseen palvelutilanteessa. Lisäksi koulutuksella saataisiin nostettua ruokapalveluhenkilöstön yhteishenkeä, joka näkyy palvelun laadussa. Ruoan tarjoamisen aikaiseen työskentelyyn pitäisi koulutuksessa kiinnittää huomiota. Tämä käsittää työskentelytavat sekä puhetyylin asiakaspalvelutilanteessa.

Ruokapalvelun palaverissa käsitellään säännöllisesti asiakaspalvelutoimintaa, mutta tähän asiaan tulee jatkossa kiinnittää edelleen huomiota. Palaverissa tulee tähdentää keittiöhenkilökunnalle uutta asennoitumista, muutosvalmiutta ja toiminta-ajatusta työhönsä. Asiakaspalvelutilanne on oman ruokapalvelun markkinointia kohderyhmille.

Henkilöstön yhteishenkeä on lähdetty nostamaan erilaisilla tapahtumilla. Nämä tulisi järjestää niin, että kaikilla olisi mahdollisuus niihin päästä. Yhteiset retket luonnossa, teattereissa käymiset, keilaaminen ja erilaisissa ruokailupaikoissa vieraileminen lujittaa uskoa tulevaisuuteen ja auttaa jaksamaan vaativassa työssä.

7.4 Asiakaspalaute

Asiakaspalautetta tulee kerätä säännöllisin väliajoin asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Opinnäytetyöhön tehtyä kyselykaavaketta voidaan hyödyntää palautteen keräämisessä. Opinnäytetyössä käytettyä kyselykaavaketta voitaisiin kehittää edelleen, jotta saataisiin tarkempia vastauksia oppilailta.

Pitkäkankaan koulukeskuksen ruokasalin seinällä sijaitsee palautelaatikko. Laatikosta on puuttunut viimeisen kahdenvuoden ajan teksti, mitä tarkoitusta varten laatikko seinällä on. Palautelaatikko tulee saattaa jälleen toimintakuntoiseksi ja huolehtia, että se tarkistetaan viikoittain. Palautelaatikko on oppilaiden kulkureitin varrella ja näin ollen siihen on helppo palautelappuset ruokasaliin tullessa pudottaa. Ruokapalveluhenkilöstön tulee tietää asiakkaiden toivomukset, jotta ne voidaan mahdollisuuksien mukaan täyttää. Vuosittain tehtävillä asiakaspalautekyselyillä ja palautelaatikosta saamilla palautteilla voidaan asiakastyytyvää selvittää.

Asiakkailta tulleiden palautteiden lisäksi ruokapalvelun tulee seurata ja kehittää toimintaansa jatkuvasti. Työntekijöiden vahvuuksien tunnistaminen ja kriittinen ajattelutapa antavat hyvät lähtökohdat toiminnan kehittämiseen.

8. POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

8.1 Tutkimustulosten pohdinta ja johtopäätökset

Tutkimusmenetelmänä käytin osallistuvaa havainnointia eli observointia ja kyselytutkimusta. Havainnointi menetelmää käytetään yleensä silloin kun halutaan tutkia miten ihmiset toimivat missäkin tilanteessa. Menetelmän avulla nähdään, miten asiat käytännössä ovat ja miten ne toimivat.

Oppilaitoksen oppilaslistaa käytettiin sekundaarisena tietokantana. Tässä tutkimuksessa mittarilla tarkoitetaan välinettä jolla tutkimusaineistoa hankitaan. Kyselylomaketta laadittaessa on tärkeää, että tutkijalla on tutkimuksen tavoite selvillä, näin ollen on tiedettävä mihin kysymyksiin etsitään vastauksia (Heikkilä 2008, 13–18, 47).

Ruokailuun jonottaminen on hyvin tavallista, sillä oppilaiden tunnit loppuvat yhtä aikaa. Jonoja lyhentää kuitenkin se, että eri ryhmät pääsevät tunneiltaan hieman eri aikaan. Jonottamiseen kulunut aika on toisaalta hyvin subjektiivinen kokemus. Monet kokevat sen negatiivisena, mutta voisihan sen nähdä myös ruokahalua nostattavana asiana. On kuitenkin muistettava, että jonotusaika lyhentää varsinaiseen ruokailuun ja seurusteluun käytettävää aikaa.

Ruokalan viihtyisyyttä tarkastelin arvioimalla ruokalan melutasoa, tilavuutta, siisteyttä, tunnelmaa sekä ulkonäköä. Tämä lisäksi kiinnitin huomiota myös jonotusaikoihin ja ruokailuun osallistuvien määrään, jotka kertovat ruokailun toimivuudesta. Arvioinnin apuvälineenä käytin havainnointilomaketta, johon merkitsin ylös tuloksia. Jonotusajan pituutta mittaasin kellon avulla. Muita apuvälineitä oli kamera tutkimuksen aikana. Tutkimusmenetelmällä saatu tieto ei ole kovinkaan yleispätevää tai luotettavaa vaan se perustuu paljolti arvioihin, joihin vaikuttavat päiväkohtaisesti vaihtelevat olosuhteet.

Kouluruoka–annosten analysoinnin pohjana oli Ravitsemusneuvottelukunnan kouluruokailusuositusten mukainen lautasmalli (VRN 2008), joten aineiston analysointi lähti aikaisemmasta käsitejärjestelmästä käsin eli

deduktiivisesti. Valtion ravitsemusneuvottelukunnan suosittama lautasmalli (VRN 1998) ohjasi sisällön analyysiä. Lautasmallin sisältö muodosti yläkategorian.

8.2 Teorian pohdinta ja johtopäätökset

Tulokset osoittivat työn toimeksiantajalle asiakastyytyväisyyskyselyn tärkeyden oman toiminnan kehittämisessä, siitä syystä ruokapalvelussa tulee tehdä säännöllisesti asiakaskyselyjä, esimerkiksi kerran vuodessa. Säännöllisillä mielipidemittauksilla mitataan asiakkaan tyytyväisyyttä sekä heidän mielikuvaansa saamistaan palveluista. Asiakaspalaute on toiminnan kehittämisen arvokkain työväline, jota tulisi käyttää säännöllisesti. Vastausten perusteella oppilailla on tarvetta antaa palautetta, tästä syystä reaaliaikaisen asiakaspalautejärjestelmän luominen toimipisteeseen on tärkeää. Palautelaatikko tulisi saada aktiivisen käyttöön yhtenä palautteen saamisen muotona.

Asiakastyytyväisyyskyselyn ajankohta on harkittava tarkoin, näin ollen tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti täytyvät. Tässä tutkimuksessa katoa ei juuri ollut lainkaan ja tähän vaikutti tarkoin harkittu tutkimuksen ajankohta. Ohjaavien opettajien aktiivisuus oppilaiden ohjaamisessa kyselyyn vastaamiseen, auttoi vastausprosentin nousemisessa korkeaksi. Opinnäytetyön tuloksena toimeksiantajalle luotiin asiakastyytyväisyyskysely lomake, jota voidaan muokata ja käyttää tulevaisuudessa tutkimuksissa. Opinnäytetyön tekijä ehdottaa Zef-ohjelman käyttämistä jatkokyselyssä, koska tilastointiohjelmalla tulosten tarkastelu ja analysointi on nopeaa, helppoa ja reaaliaikaista. Tutkimuksen onnistumisen edellytyksenä on opettajien aktiivinen oppilaiden kyselyyn vastaamiseen ohjaaminen tai oppilaiden koulun sähköpostiosoitteiden käytön mahdollistaminen kyselyä varten. Jatkotutkimuksessa on selvitettävä millaisia tuotteita ja palveluita opiskelijat haluavat ruokalaan. Lisäksi on syytä tutkia henkilökunnan asiakastyytyväisyys ruokapalveluiden palveluja kohtaan.

Tutkimustulokset ovat hyödyllisiä ja käyttökelpoisia toimeksiantajalle, koska edellisestä tutkimuksesta oli 3 vuotta sekä aikaisemmin olleessa

kyselyssä kysymykset ovat olleet hieman toisin muotoillut. Tärkeää olisi ruokailun porrastuksen uudelleen organisointi, mikä vaatii yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa. Myös oppilaitoksen lukujärjestyksen suunnittelulla on erittäin suuri vaikutus ruokailun onnistumiseen. Ruokailuun jonottaminen ja ruokailuun varattu aika vaikuttavat ruokailutilanteen laatuun, sen takia tapahtuu myöhästymisiä oppitunneilta ja opiskelija saattaa jättää ateriansa väliin tai kokonaan syömättä. Yhteiskunnalle oppilaiden säännöllinen kouluruokailu on tärkeää terveydellisistä ja taloudellisista syistä sekä ravitsemuksellisesti. Selvää on, että säästöt terveys- ja sosiaalimenoissa ovat huomattavia, mikäli oppilaat syövät ateriansa oikeaoppisesti. Siksi koko opiskeluyhteisön on tärkeää osallistua ja keskustella miten kouluruokailun tukeminen näkyy oppilaitoksen toimintakulttuurissa.

Opinnäytetyö oli uusi oppimisprosessi opiskelijalle. Tutkimuksen aikataulut sekä tutkimusongelman tarkka määrittely on mietittävä tarkasti, koska ne vaikuttavat tutkimuksen onnistumiseen



Kuvio 5. Opinnäytetyön aikataulu

Tutkimuksen sekä tekijän objektiivisuus eli puolueettomuus on tärkeää, koska tutkimuksen tulokset eivät saa riippua tekijän mielipiteestä, siitä syystä omaa toimintaa oli arvioitava useasti.

Yhteistyö oppilaiden kanssa on aloitettu, yhteinen tavoite on ajan mittaan luoda toimipisteen ruokalasta toimiva ja rauhallinen ruokailutila. Laadukas kouluruoka sekä viihtyisä ympäristö ovat tärkeitä tekijöitä opiskelijan

motivaatiolle ja jaksamiselle. Kouluruokailun arvostusta on nostettava ja se ei saa olla itsestään selvyyys.

LÄHTEET

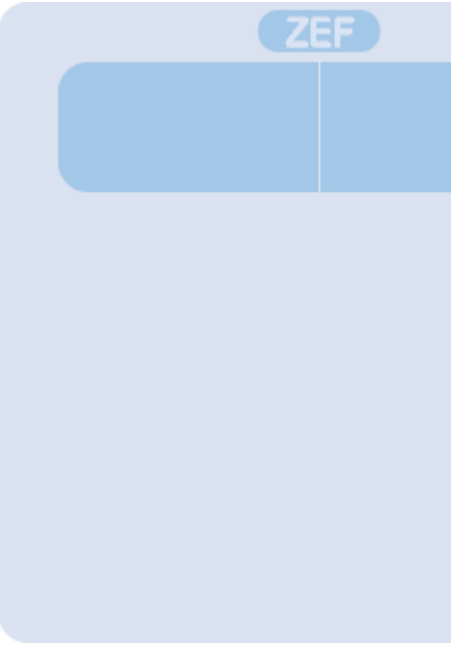
- Aaltonen, T – Junkkari, L. 1999. Yrityksen arvot ja etiikka. Juva: WSOY.
- Aho, K. 1994. Ruoka: ravintoa, kulttuuria ja elämäntapaa. Teoksessa H. Peltonen(toim.) Kouluterveyden arvostusta pohtimassa. Helsinki: Opetushallitus.
- Airaksinen, L.– Hakala-Lahtinen, P. – Hasunen, K. – Jäntti, A. – Karppinen, A. – Seppänen, R. – Tainio, R. – Vainio, L. – Packalen, L. 1994. Joukkoruokailun ravitsemussuositukset. Helsinki: Painatuskeskus Oy.
- FCG Finnish Consulting Group ja Maa- ja metsätalousministeriö 2010. Julkisten ruokapalveluiden laatuksiteerit. WWW-dokumentti. http://mmm.multiedition.fi/ruoka.fi/www/fi/liitetiedostot/Julkisten_ruokapalveluen_laatuksiteerit_web.pdf. Päivitetty 7.4.2010. Luettu 15.6.2011
- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Suomentanut Maarit Tillman. 5., painos. Porvoo: WSOY.
- Hanhela-Perttunen, S. Oulun ympäristövirasto. Terveystarkastaja. 2010.
- Hannula, J. 1981. Oulunsalon koulujen historia. Oulu: Oy Liiton kirjapaino.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hirsjärvi, S.–Remes, P. –Sajavara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10., uudistettu painos. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 13.-14., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hoppu, U. – Kujala, J. – Lehtisalo, J. – Tapanainen, H. – Pietinen, P. 2008. Yläkoululaisten ravitsemus ja hyvinvointi. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B30 / 2008. Kansanterveyslaitos (KTL). Helsinki. Luettavissa: http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja_b/2008/2008b30.pdf. Luettu 23.4.2011
- <http://pooki.oulunsalo.fi/ajankohtaista/ruokalista>.
- www.minedu.fi/pisa/2009.html?lang=fi Komppula, R. – Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. 1. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Karinkanta, R. Oulunsalon kunta. Koulusihteeri yläaste. Haastattelu 21.3.2011 klo 14.00–14.30.
- Kempainen, T. Saarioinen HoReCa–reseptikehitysryhmän vetäjä. 2011.

- Kukkola, P. Oulunsalon kunta. Ruokapalvelupäällikkö. Haastattelu 10.5.2011 klo 13.00–14.00.
- Kylliäinen, S. –Lintunen, M. 2002. Ravitseminen ja terveys. Porvoo: Wsoy.
- Lintukangas, S. 2009. Väitöskirja. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-5851-6>. pdf.20.11.2009. Luettu 18.4.2011
- Lintukangas, S.– Manner, M.– Mikkola-Montonen, A.– Mäkinen, E. – Partanen, R. 1999. Kouluruokailu Terveyttä ja Tapoja: Hakapaino Oy.
- Lintukangas, S. – Manninan, M. – Mikkola-Montonen, A. – Palojoki, P. – Partanen, M. – Partanen, R. 2007. Kouluruokailun käsikirja: Saarijärven offset.
- Maa- ja metsätalousministeriö 2008. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Luettavissa: <http://www.mmm.fi/fi/index/etusivu/elintarvikkeet/ravitseminen/valtionravitsemusneuvottelukunta.html>. Luettu 3.3.2011
- Manninen, J. 1998. Ruokapalvelujen markkinointi. Helsinki: Otava.
- Mikkola, S. ZEF Solutions Oy. ZEF Artisti. Puhelinhaastattelu 11.4.2011 klo 13.30–14.00.
- Moilanen, S. 2010. Aikuisten näytettävä esimerkkiä ruokakulttuurissa. KunnallisSuomi 3/10, 18–20.
- Palojoki, P. 2007. Kouluruokailua lahden toisella puolella–ruotsalaisia kouluruokailukokemuksia ja kehittämisideoita. Teoksessa S. Lintukangas & al. Kouluruokailun käsikirja. Laatuevättä koulutyöhön. Saarijärvi: Saarijärven offset.
- Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2004. Opetushallitus. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Perusopetuslaki 628/1998.
- Pesonen, H-L.–Lehtonen, J.–Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaihtuksena. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu.1. painos. Vaasa: Fram.
- Rissanen, T. 2006, Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti PoleStar Ltd.
- Saaranen-Kauppinen, A.–Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto Luettavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Luettu 11.3.2011.

- Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste. Menetelmiä ja esimerkkejä. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Soininen, M. 1995. Tieteellisen tutkimuksen perusteet. Turku: Painosalama Oy.
- Suomen sydänliitto ry. 2004, Suurkeittiöiden tarjoaman ruoan ravitsemuksellinen laatu. www.sydänliitto.fi/ruokapalvelut; Luettu 13.3.2011.
- Vanhala, M. 23.9.2010, ODL: Oulu. Luento 23.9.2010
- Vanhala, M. – Hasunen, K. – Mertanen, E. – Nurttila, A. – Prättälä, R. – Koivisto, P. 2004:1. Valtion ravitsemisneuvottelukunta. 2008. Kouluruokailusuositus. Helsinki: Savion Kirjapaino.
- www.finlex.fi/ajantasainen_lainsaadanto
- www.kansanuutiset.fi/haku/2409450
- www.yle.fi 7.12.2010
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2.uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

LIITTEET

Zef-kysymykset	Liite 1
Malli oppilaiden käyttämistä vastauslipuista	Liite 2
Oulunsalon kunnan ruokalista 1	Liite 3
Oulunsalon kunnan ruokalista 2	
Havainnointikaavake	Liite 4

<p>1. Taustatiedot (Vaihtoehtokysymys) Vaihtoehdot:</p> <ul style="list-style-type: none">- 1. Tyttö- 2. Poika <p>2. Luokka-asteeni (Vaihtoehtokysymys) Vaihtoehdot:</p> <ul style="list-style-type: none">- 1. Olen 7:n vuosiluokan oppilas- 2. Olen 8:n vuosiluokan oppilas- 3. Olen 9:n vuosiluokan oppilas <p>3. Mielestäni ruokailuun osallistuminen on (Vaihtoehtokysymys) Vaihtoehdot:</p> <ul style="list-style-type: none">- 1. Erittäin tärkeää- 2. Tärkeää- 3. Vähemmän tärkeää- 4. Ei ollenkaan tärkeää- 5. En osaa sanoa <p>4. Miten kaverisi vaikuttavat ruokailuun tulemiseen? (Vaihtoehtokysymys) Vaihtoehdot:</p> <ul style="list-style-type: none">- 1. Erittäin paljon- 2. Melko paljon- 3. Melko vähän- 4. Eivät lainkaan- 5. En osaa sanoa <p>5. Kuinka paljon yleensä käytät aikaa ruokailamiseen? (Vaihtoehtokysymys) Vaihtoehdot:</p> <ul style="list-style-type: none">- 1. 5 min.- 2. 10 min.- 3. 15 min.- 4. 20 min.- 5. 30 min. <p>6. Osallistun ruokailuun (Vaihtoehtokysymys) Vaihtoehdot:</p> <ul style="list-style-type: none">- 1. Kerran viikossa- 2. 2- 3 kertaa viikossa- 3. 4 kertaa viikossa- 4. Päivittäin- 5. En ruokaile lainkaan <p>7. Jos et ruokaile päivittäin, niin mikä kuvaa parhaiten mielipidettäsi? (Vaihtoehtokysymys) Vaihtoehdot:</p> <ul style="list-style-type: none">- 1. Koulupäiväni on lyhyt/ minulla oli koti taloutta- 2. Ei ollut nälkä- 3. Ruokailuaikataulu ei ollut sopiva	<p>Vastausalueet:</p> <p>Jana</p> 
---	--

- 4. Ruokasalissa oli ruuhkaa
- 5. Ruoka ei miellyttänyt minua
- 6. Jokin muu syy esim.kaverit eivät ruokaile

8. Mielestäni kouluruokailussa tarjottavat ateriat ovat (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Erittäin terveellisiä
- 2. Terveellisiä
- 3. Melko epäterveellisiä
- 4. Epäterveellisiä
- 5. En osaa sanoa

9. Mielestäni ruokalista on (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Hyvin monipuolinen
- 2. Melko monipuolinen
- 3. Hivenen suppea
- 4. Suppea
- 5. En osaa sanoa

10. Mikäli vastasit, että ruokalista ei ole monipuolinen, mitä uutta haluaisit listalle? (Vapaapalaute)

11. Mielestäni ateriat ovat yleensä (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Hyvin maukkaita
- 2. Maukkaita
- 3. Melko mauttomia
- 4. Mauttomia
- 5. En osaa sanoa

12. Millaiseksi arvioit annoskoon omalta osaltasi? (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Suurempi kuin lautasmalli
- 2. Lautasmallin mukainen
- 3. Pienempi kuin lautasmalli
- 4. En osaa sanoa

13. Mitkä viisi asiaa ovat hyvin kouluruokailussa? (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Ruoan maku
- 2. Ruoan vaihtelevuus
- 3. Ruokailun alkamisajankohta
- 4. Ruoan riittävyys
- 5. Ruoan ympäristöystävällisyys(esim.lähiruoka, kasvisruoka, kierrätys)
- 6. Ruoan lämpötila
- 7. Ruoanottopiste(missä järjestyksessä otetaan mitään)
- 8. Sääntö ja ohje siitä, paljonko ruokaa saa ottaa ensimmäisellä kerralla

<p>- 9. Sääntö ja ohje siitä, saako ruokaa ottaa lisää</p> <p>- 10. Ruokailun valvonta ja rauhallisuus</p> <p>- 11. Ruokalan viihtyvyys</p> <p>- 12. Ruokailutilanteen mukavuus</p> <p>- 13. Allergioiden ja erityisruokavalioiden huomioiminen</p> <p>- 14. Oppilaiden mahdollisuus vaikuttaa kouluruokailuun</p> <p>14. Mielestäni kaikkein tärkein parannus kouluruokailussa olisi (Vapaapalaute)</p> <p>15. Miten korvaat koululounaan, jos et käy ruokailussa? (Vaihtoehtokysymys)</p> <p>Vaihtoehdot:</p> <p>- 1. Karkilla</p> <p>- 2. Energiajuomalla/ limsalla</p> <p>- 3. Pikaruoalla</p> <p>- 4. Omilla eväillä</p> <p>- 5. Olen syömättä päivän</p> <p>16. Kuinka miellyttävänä pidät ruokailutilaa? (Vaihtoehtokysymys)</p> <p>Vaihtoehdot:</p> <p>- 1. Hyvin miellyttävänä</p> <p>- 2. Miellyttävänä</p> <p>- 3. Ei kovin miellyttävänä</p> <p>- 4. Epämiellyttävänä</p> <p>- 5. En osaa sanoa</p> <p>17. Millaiseksi arvioit ruokailutilan siisteyden? (Vaihtoehtokysymys)</p> <p>Vaihtoehdot:</p> <p>- 1. Hyvin siisti</p> <p>- 2. Siisti</p> <p>- 3. Hieman epäsiistiltä</p> <p>- 4. Epäsiistiltä</p> <p>- 5. En osaa sanoa</p> <p>18. Miten koet ala- asteen oppilaiden läsnäolon ruokailussa? (Vapaapalaute)</p> <p>19. Mielestäni keittiö näyttää ulospäin (Vaihtoehtokysymys)</p> <p>Vaihtoehdot:</p> <p>- 1. Hyvin siistiltä</p> <p>- 2. Siistiltä</p> <p>- 3. Hieman epäsiistiltä</p> <p>- 4. Epäsiistiltä</p> <p>- 5. En osaa sanoa</p> <p>20. Noudatatko jotain seuraavista erityisruokavalioidista? (Vaihtoehtokysymys)</p> <p>Vaihtoehdot:</p> <p>- 1. Vähälaktoosinen ruokavalio</p> <p>- 2. Laktoositon ruokavalio</p> <p>- 3. Maidoton ruokavalio</p> <p>- 4. Kalaton ruokavalio</p>	
---	--

- 5. Kasvisruokavalio
- 6. Keliakiaruokavalio
- 7. Jokin muu

21. Millaiseksi arvioit keittiöhenkilökunnan ystävällisyyden? (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Hyvin ystävälliseksi
- 2. Ystävälliseksi
- 3. Hieman epäystävälliseksi
- 4. Epäystävälliseksi
- 5. En osaa sanoa

22. Mikäli vastasit, että keittiöhenkilökunta ei ole ystävällistä, perustele vastauksesi (Vapaapalaute)

23. Mikäli haluat osallistua arvontaa laita nimesi ja luokkasi (Vapaapalaute)

24. KIITOS PALAUTTEESTA! (Jana)

<p style="text-align: center;">ZEF</p> <p style="text-align: center;">7-9 lk:n oppilaat</p> <p>Anna palautetta osoitteessa: https://ssl.zef.fi/oulunsalo/user/</p> <p>Tunnus: 96 Salasana: 4cfbzzb3</p>	<p style="text-align: center;">ZEF</p> <p style="text-align: center;">7-9 lk:n oppilaat</p> <p>Anna palautetta osoitteessa: https://ssl.zef.fi/oulunsalo/user/</p> <p>Tunnus: 96 Salasana: 77f4z33b</p>
<p style="text-align: center;">ZEF</p> <p style="text-align: center;">7-9 lk:n oppilaat</p> <p>Anna palautetta osoitteessa: https://ssl.zef.fi/oulunsalo/user/</p> <p>Tunnus: 96 Salasana: d74d7884</p>	<p style="text-align: center;">ZEF</p> <p style="text-align: center;">7-9 lk:n oppilaat</p> <p>Anna palautetta osoitteessa: https://ssl.zef.fi/oulunsalo/user/</p> <p>Tunnus: 96 Salasana: 3677c6k6</p>
<p style="text-align: center;">ZEF</p> <p style="text-align: center;">7-9 lk:n oppilaat</p> <p>Anna palautetta osoitteessa: https://ssl.zef.fi/oulunsalo/user/</p> <p>Tunnus: 96 Salasana: d258fz39</p>	<p style="text-align: center;">ZEF</p> <p style="text-align: center;">7-9 lk:n oppilaat</p> <p>Anna palautetta osoitteessa: https://ssl.zef.fi/oulunsalo/user/</p> <p>Tunnus: 96 Salasana: 2z952zcf</p>
<p style="text-align: center;">ZEF</p> <p style="text-align: center;">7-9 lk:n oppilaat</p> <p>Anna palautetta osoitteessa: https://ssl.zef.fi/oulunsalo/user/</p> <p>Tunnus: 96 Salasana: 649d8cfc</p>	<p style="text-align: center;">ZEF</p> <p style="text-align: center;">7-9 lk:n oppilaat</p> <p>Anna palautetta osoitteessa: https://ssl.zef.fi/oulunsalo/user/</p> <p>Tunnus: 96 Salasana: a94d22z2</p>
<p style="text-align: center;">ZEF</p> <p style="text-align: center;">7-9 lk:n oppilaat</p> <p>Anna palautetta osoitteessa: https://ssl.zef.fi/oulunsalo/user/</p> <p>Tunnus: 96 Salasana: z728k7ce</p>	<p style="text-align: center;">ZEF</p> <p style="text-align: center;">7-9 lk:n oppilaat</p> <p>Anna palautetta osoitteessa: https://ssl.zef.fi/oulunsalo/user/</p> <p>Tunnus: 96 Salasana: f628cd9z</p>
<p style="text-align: center;">ZEF</p> <p style="text-align: center;">7-9 lk:n oppilaat</p> <p>Anna palautetta osoitteessa: https://ssl.zef.fi/oulunsalo/user/</p> <p>Tunnus: 96 Salasana: 25886k3f</p>	<p style="text-align: center;">ZEF</p> <p style="text-align: center;">7-9 lk:n oppilaat</p> <p>Anna palautetta osoitteessa: https://ssl.zef.fi/oulunsalo/user/</p> <p>Tunnus: 96 Salasana: 786fbkez</p>
<p style="text-align: center;">ZEF</p> <p style="text-align: center;">7-9 lk:n oppilaat</p>	<p style="text-align: center;">ZEF</p> <p style="text-align: center;">7-9 lk:n oppilaat</p>

OULUN SALON KUNTA RUOKALISTA 1. 2010–2011

Liite 3.

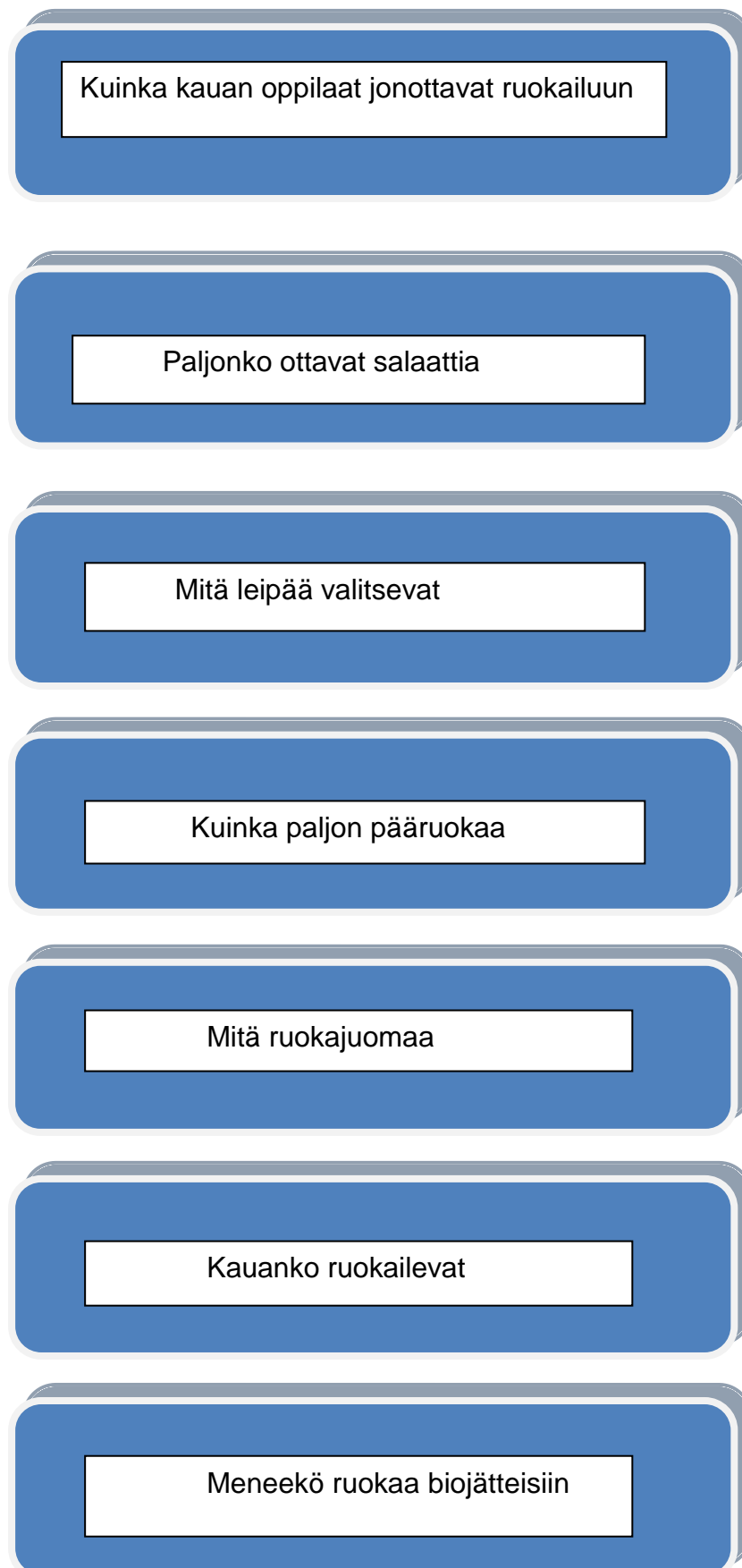
Viikko	Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai
40,51,12,22	Makkarakastike Perunat Porkkanaraaste Kurkkusalaatti Tumma vuokaviipale	Tonnikalapastapais- tos Punajuurisalaatti (punajuurikuutio.- herne- maissi- porkkana)	Hot Tomato broileri- kastike Riisi/ Perunat Ananas- persikkavihersalaatti Mustaherukkahillo Tummavuokaleipä	Sitruunanmakuinen kalaleike Perunasose kaali- punajuurikuu- tio- sipuli- suolakurk- ku tai omenakuutio	Jauhelihasviskeitto Tomaattia/ Kurkkua Ruispalat/ Kaurapalat Hedelmä/ ananasrahka
41,2,13	Lempeä kanakeitto Juustoa Tuorekurkkua Tumma lounassäm- pylä	Kebapkiusaus Kaali- punajuurisa- laatti Lämmin kasvislisäke	Lindströminpihvit Perunasose Viherpohja- me- lonimix	Pyttipannu Tomaatti-kurkku- jää- vuorisalaatti	Yrttinen kalakeitto Juusto Herkkukurkku Perunarieska Marjakiisseli
32,42,3,14	Mangobroileripata Täysjyväriisi/ perunat/ ohraryyni Valkokaali- mustahe- rukkahillosalaatti Tumma vuokaleipä	Jauhelihalasagnette Maissi – meloni- vi- hersalaatti	Nakkikeitto Tuorekurkku Raikulipoika Levite Marjapiristys	Keltainen uunikala Perunasose Punajuuri- purjo- omenasalaatti	Lihakeitto, juusto, hedelmä Puuro, marjakeitto, lihaleikk Tomaatti/ Kurkku Pehmyt leipä
33,44,4,15	Jauhelihaspihvi Kastike Perunat Porkkanaraaste Tumma vuokaleipä	Broileriherkku / Broi- leripastapaistos Kesäkurpitsa- jää- punasalaatti Mustaherukkahillo	Lihakastike talon ta- paan/ Riistakäristys Perunoita/ ruisriisiä/ perunasose Oliivi- hillosipuli- ve- simeloni- vihersalaatti	Paprikaista makkara- vuokaa Perunat Kaali- ananassalaatti	Lohikeitto Hedelmä Juusto Rieska
34,45,5,16	Jauhelihaskastike Perunat Puna- Valkokaali- mandariiniraitasalaat- ti Vaalea vuokaleipä	Kalamurekepihvi Perunasose Kermaviilikastike Pastasalaatti	Toiveruoka talon ta- paan Toivesalaatti Toiveleipä	Tumma kierremaka- ronipaistos Porkkanaraaste Lämmin kasvislisäke Ketsuppi	Hernekeitto Juusto Tuorekurkku Hiivavuokaleipä Jäätelö

OULUN SALON KUNTA RUOKALISTA 2. 2010–2011

Viikko	Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai
35,46,6,17	Nakkikastike Perunat Porkkanaraaste Kurkkuviipale Tumma vuokaleipä	Kirjolahikiusaus Marinoitu kaali- paprika - raaste	Broilerivihan- neshöystö Riisi / perunat Persikka- ananas- vihersalaatti Mustaherukkahilloa	Uunikala kastikkeessa Perunasose/ perunat Kaali- punajuuri- sipu- lisaalaatti	Jauhelihakeitto Tomaattia/ Kurkkua Ruispalat/ Kaurapalat Mansikkaista jogurttia
36,47,7,18	Engelsmannin kana- keitto Tuorekurkkupala Levite Tummalounassämpy- ä	Kinkkukiusaus Punajuuri- kaaliraaste Lämmin kasvislisäke	Jauhemaksapihvit/ Veriohukaiset Perunasose Juuresraitasalaatti Puolukka	Kaalipata/ Kaalilaatik- ko/ Italianpata Tomaatti- kurkku- jää- vuorisalaatti Tumma vuokaleipä	Kalakeitto (sei) Herkkukurkku Juusto Perunarieska Marjakiisseli
37,48,8,19	Possukastike talon tapaan Perunoita Tomaatti- kurkku- kaalisalaatti Tumma vuokaleipä	Jauhelihaperunasoselaat- tikko/ Jauhelihaperunavii- palelaatikko Lämmin kasvislisäke Maissi- meloni- vihersa- laatti	Makkarakeitto Tuorepala Levite Ruispala Marjapiristys	Kuorrutettu kala / Hie- takampela Perunasose Punajuuri- purjo- omenasalaatti	Lihakeitto, juusto, he- delmä/ Puuro, marja- keitto ja lihaleikkele Tuorekurkku/ Tomaatti Pehmyt leipä
38,49,9,20	Lihapyörykät kastik- keessa Perunat Porkkanaraaste	Keltaista kanarisottoa Kesäkurpitsa- jää- puna- salaatti Mustaherukkahilloa	Lihakastiketta talon tapaan Perunat / ruisriisi Meloni- oliivi- hil- losipuli- vihersalaatti lämmin kasvislisäke	Uunimakkara Perunasose Kaali-ananassalaatti	Kalastajan kalakeittoa Tuorepala Leikkele Annosrieska
39,50,11,21	Jauhelihakastike a'la Italia Perunat Puna-valkokaali- mandariiniraitasa- laatti Tumma vuokaleipä	Kasvispihvejä / Pinaat- tiohukaiset Perunoita Yrttikastiketta Pastasalaatti	Toiveruokapäivä Toivesalaatti Toiveleipä	Lihamakaronilaatikko Porkkanaraaste Lämmin kasvislisäke Ketsuppi	Hernekeitto Tuorekurkku Hiivaleipä Jäätelöä

Ateriaan sisältyy: Näkkileipä, laktoositon ravintorasva

Ruokajuomana: rasvaton maito, laktoositon maito, vähälaktoosinen piimä ja vesi



Kuvio 6 Havainnointi ruokasalissa