

## **Kouluruokailun palvelut yläkoulussa**

Marja Ahokainen

## Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma Yamk

Tekijä	Ryhmä
Marja Ahokainen	AI08
Opinnäytetyön nimi	Sivu- ja liitesivumäärä
Kouluruokailun palvelut yläkoulussa	63 + 3
Ohjaajat	
Pirjo Nuotio ja Johanna Rajakangas-Tolsa	
<p>Kouluruokailu on yhteiskuntamme yksi tärkeimmistä sosiaalisista tukimuodoista. Suomen lisäksi hyvin harvassa maassa oppilailla on maksuton kouluruoka. Kouluruokailun arvostus on vähentynyt, sillä yhä harvempi nuorista syö kouluruoan. Kriittisimmät oppilaat ovat yläkoulussa.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä tutkittiin yläkouluikäisten kouluruokapalveluja. Tutkimuksessa selvitettiin, miten kouluruokailupalveluja voitaisiin parantaa. Tutkimuskohteena on kaksi koulua Porvoosta ja Vantaalta. Tutkimuksessa pyrittiin löytämään vastauksia kouluruokailupalvelujen kehittämiseen.</p> <p>Opinnäytetyössä käsitellään kouluruokailua määräävää valtakunnallista ohjeistoa ja palvelun keskeisimpiä teorioita sekä niiden merkitystä kouluruokailussa. Opinnäytetyön tutkimuksellinen osio tehtiin kysely- ja havainnointitutkimuksena.</p> <p>Tärkeimmäksi palvelun kehittämisen kohteeksi nousi toiminnallinen laatu eli palvelutilanne kouluruokailussa. Palvelutilannetta pitäisi kehittää niin, että syntyisi aitoa vuorovaikutusta oppilaiden ja ruokapalvelutyöntekijöiden kanssa. Lisäksi pitäisi parantaa ruokalistaa laadullisesti. Nyt ruokalistaista näkyi taloudellinen taantuma, joka oli heikentänyt ruokalistoja niin, että ruokasuositukset eivät aina toteutuneet.</p> <p>Muita kehittämiskohteita ovat kouluruokailuympäristö, koulun rehtorin ja opettajien asennoituminen ruokailun valvontaan. Viihtyisimmät kouluruokailun ruokasalit olivat rauhallisia ruokailun aikana. Rauhallisuutta lisäsi onnistunut ruokailuaikojen porrastaminen. Näiden koulujen opettajat olivat myös aktiivisempia ruokailun valvonnassa.</p>	
Asiasanat	
Haastattelututkimus, havainnointitutkimus, kouluruokailu, palvelu, yläkoulu	

## Abstract

### Haaga

Master in Hospitality Management

<b>Author</b>	Group AI08
<b>The title of the thesis</b> School meal services in upper grades (7-9) of comprehensive schools.	Number of pages and appendices 63 + 3
<b>Supervisors</b> Pirjo Nuotio and Johanna Rajakangas-Tolsa	
<p>Free school meal is one of the main forms of social support in our society. Besides Finland only few countries offer their schoolchildren a free lunch during their school day. Appreciation of the free lunch has dropped among schoolchildren, and fewer and fewer has a school lunch during the school day anymore. The pupils in upper grades (7-9) of comprehensive schools have the most critical attitude to the school meals.</p> <p>In this thesis we examined school meal services offered to the upper-grade (7-9) pupils in comprehensive schools. Our aim was to investigate how the school meal services could be improved. We studied two schools in Vantaa and Porvoo, and we wanted to seek answers on how to improve school meal services.</p> <p>In this thesis we explain the significance of the main theories and national guidelines set for school meal services. The research section of this thesis was carried out by interview and observation surveys.</p> <p>The quality of actual customer service situations during the school lunchtime came up as the most important area of improvement. In customer service situations there should be a real interaction between the pupils and canteen workers. Furthermore, the quality of the lunch menus should be improved. The economical recession has influenced the quality of school lunch menus which often don't even meet the national recommendations set for them.</p> <p>In this study, we also found out that the following improvements need to be considered in school meal services: the canteen setting and the attitude of the headmaster and teachers towards the supervision of the mealtimes. The canteens that had a cosy and pleasant setting were also peaceful during the mealtimes. Furthermore, the peacefulness was also created by staggering the mealtimes successfully. In these schools, the teachers were also more committed to the supervision of the mealtimes.</p>	
<b>Key words:</b> Interview survey, observation survey, school meal, upper grades (7-9) of comprehensive school.	

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	6
2 KOULURUOKAILUN OHJEISTOT JA MERKITYS .....	8
2.1 Kouluruokailua koskevat säädökset.....	8
2.2 Kouluruokailun järjestäminen.....	9
2.3 Kouluruoan merkitys.....	10
2.4 Kouluruokailun ympäristö.....	12
3 PALVELUN MERKITYS KOULURUOKAILUSSA.....	15
3.1 Palvelu käsitteen määrittely .....	15
3.2.1 Imagon vaikutus palvelun laatuun.....	22
3.2.2 Kouluruokailun imago .....	24
3.3 Palvelukulttuurin kehittäminen .....	25
3.4 Palvelun laatutekijät kouluruokailussa .....	27
3.4.1 Kouluruokailun asiakaslähtöisyys .....	27
3.4.2 Kouluruokailun henkilöstö.....	28
3.4.3 Kouluruoan laatu .....	29
3.4.4 Kouluruoan terveellisyys .....	29
3.4.5 Kouluruoan turvallisuus .....	32
3.4.6 Kouluruokailun muut laatutekijät.....	32
4 TUTKIMUKSEN TEKEMINEN .....	33
4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat .....	33
4.2 Tutkimusmenetelmät .....	33
4.2.1 Haastattelu tutkimuskeinona.....	33
4.2.2 Havainnointi tutkimusmenetelmänä .....	34
4.4 Tutkimuksen sisältö .....	38
4.5 Tulosten analysointimenetelmä .....	39
4.6. Teorialähtöinen sisältöanalyysi teemoittain.....	39
4.7 Tutkimuksen luotettavuus .....	40
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	42
5.1 Tulosten käsittely teemojen mukaan.....	42
5.1.1 Palvelukäsite .....	42
5.1.2 Kouluruokailun asiakaslähtöisyys .....	42
5.1.3 Kouluruokailun henkilöstö.....	45
5.1.4 Kouluruoan laatu .....	47
5.1.4 Kouluruoan terveellisyys .....	47

5.1.5 Kouluruoan turvallisuus .....	48
5.1.6 Kouluruokailun muut laatutekijät .....	48
5.2 Tutkimuskysymyksiin vastaaminen .....	50
5.2.1 Hyvän kouluravintolapalvelun osatekijät .....	50
5.2.2 Hyvän palvelun käytännön keinot .....	50
5.2.3 Hyvän palvelun esteitä .....	51
6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	53
6.1 Tutkimustuloksen pohdinta ja johtopäätökset .....	53
6.2 Teorian pohdinta ja johtopäätökset .....	57
LÄHTEET .....	60
LIITTEET .....	64
Liite 1. Haastattelukysymykset .....	64

## 1 JOHDANTO

Suomessa kouluruokaa on tarjottu koululaisille jo yli kuudenkymmenen vuoden ajan. Suomessa tarjottiin ensimmäisenä maailmassa maksuton ateria oppilaille. Nykyään Ruotsissa Suomen ohella on kaikille koululaisille ilmainen ateria esikoulusta toisen asteen tutkintoon asti. Kouluruoka on suurin opintososiaalinen etu, johon kaikki ovat oikeutettuja. Kuitenkin on huomattu, etteivät kaikki käytä tätä etuutta hyväkseen. Tämän vuoksi kouluruokaa on alettu tutkia. Yksi suurimmista tutkimuksista on Sitran (Suomen itsenäisyyden juhlarahaston) rahoittama tutkimus, joka valmistui vuonna 2008. ”Asiakaslähtöisen kokonaisvaltaisen kouluruokamallin kehittäminen; Koululaisten, vanhempien, opettajien, kouluterveydenhoitajien ja keittiöhenkilökunnan näkemyksiä.” Tutkimuksen keskeisin sanoma oli, että aikuiset voivat vaikuttaa lapsiin ja nuoriin niin, että he syövät kouluaterian. Etenkin vanhemmilla on keskeinen rooli, mutta myös muut aikuiset kouluyhteisössä voivat kannustaa oppilaita kouluaterian syömiseen.

Seuraava kouluruokailututkimus valmistui samana vuonna 2008. Tämä oli Kansanterveyslaitoksen ”Yläkoululaisten ravitsemus ja hyvinvointi” -tutkimus. Tässä tutkimuksessa pyrittiin selvittämään ja parantamaan yläkoulun oppilaiden ruokailutottumuksia ja kouluaikaista ruokailua. Tässä tutkimuksessa selvisi, että lounaan syö vain 71 % yläkoululaisista. Tutkimus paljasti myös, että usein kouluruoka on terveellisempää kuin kotiruoka.

Kolmas kouluruokatutkimus on tehty Helsingin kotitalous- ja käsityötieteiden laitoksella vuonna 2009. Tutkimuksen nimi on ”Kouluruokailuhenkilöstö matkalla kasvattajaksi” ja se on tohtorinväitöstutkimus. Tässä tutkimuksessa keittiöhenkilökunta nähdään kasvattajina ja ruokapalvelut ovat opetussuunnitelman mukaista opetustoimintaa. Jos tätä halutaan, keittiöhenkilökunta tarvitsee laajan koulutuksen, jotta se pystyisi toimimaan kasvattajana. Toisaalta keittiöhenkilökunnan koulutus nostaisi palvelutasoa, joka näkyisi siten, että oppilaat kävisivät useammin syömässä koulussa. Tässä tutkimuksessa kouluravintolasalin ulkoiseen olemukseen kiinnitettiin erityisesti huomiota.

Tässä opinnäytetyössä perehdytään teoriassa kouluruokailuun ja palvelun laatuun. Kouluruokailua järjestävien organisaatioiden toimintaa määräävät monet lait ja määräykset, joita käsitellään luvussa kaksi. Vaikka lait ovat kaikille samat, kuntakohtaisesti erot kouluruokailun järjestämisessä voivat olla huomattavat. Palvelun kokonaislaatu muodostuu useasta eri tekijästä. Luvussa kolme käsitellään eri teoriasuuntauksia pal-

velun kokonaislaadusta.

Tutkimus toteutettiin kysely- ja havainnointitutkimuksena. Haastattelukysymykset on laadittu teoriaviitekehityksen pohjalta. Havainnointitutkimuksen tarkoituksena oli seurata, toimiiko kouluravintolahenkilökunta siten, kuin he ovat asian ajatelleet. Molemmat tutkimusmenetelmät ovat laadullista tutkimusta, joka auttaa saamaan syventävää tietoa tutkittavasta asiasta.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten voidaan saada aikaan hyvin toimiva ja asiakkaita palveleva kouluruokailu. Työn tuloksena on tarkoitus saada tietoa, jota voidaan hyödyntää kouluruokailun järjestämisessä ja keittiöhenkilökunnan koulutuksessa. Tarkemmat tutkimustavoitteet on käsitelty luvussa 4.1.

## 2 KOULURUOKAILUN OHJEISTOT JA MERKITYS

### 2.1 Kouluruokailua koskevat säädökset

Kouluruokailusta on säädetty laissa. Perusopetuslaki 628/1998, 31§, Lukiolaki 629/1998, 28§ ja Laki ammatillisesta koulutuksesta 630/1998, 37§ 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. Ruokalistojen suunnittelua ohjaavat Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemussuositukset. (Valtion ravitsemisneuvottelukunta 2008,5.)

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.)

Kouluruokailulla on suurempi merkitys kuin nälän pitäminen loitolla. Kouluruokailun tulisi olla osa opetusta. Opetussuunnitelmassa todetaan, että kouluruokailussa tulee huomioida terveys- ja ravitsemuskasvatuksen sekä tapakasvatuksen tavoitteet. (Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2004, 25.) Kouluruokailu nähdään kuitenkin osana oppilashuoltotoimintaa. Sen avulla pitäisi opettaa oppilaille terveellisiä ruokailutapoja ja tapakasvatusta. Tämä tuo kouluruokailuun uusia haasteita, joihin sen olisi kyettävä vastaamaan. Kouluruokailun pitäisi tukea näiden asioiden opettamista. Esimerkiksi erilaiset juhla- ja teemapäivät lisäävät oppilaiden tapa- ja kulttuuritunte-  
musta. (Manninen 2007a, 12 - 13.)



## 2.2 Kouluruokailun järjestäminen

Koska kunnat veloitetaan järjestämään perusopetus, kunnat ovat myös vastuussa kouluruokailun järjestämisestä. Kouluruokailu voi olla osa kunnan koulurahoitusta, jolloin kouluruokailukustannukset peittyvät opetuskustannusten sekaan. Kuntien erilaiset ruokapalvelun toteuttamistavat eivät saa olla heikentää kouluruokailun tasavertaisuutta. Esimerkiksi ruokapalvelujen kilpailuttamistilanteessa on tarjouspyyntöasiakirjassa määriteltävä kouluruokailun laatuvaatimukset. Yleisesti kunnissa on ruokahuollosta vastaava organisaatio, joka vastaa kunnan kaikista kouluruokailuista, joihin kunnat ovat veloitettuja. Tästä johtuen kouluruokailu on osa isompaa organisaatiota. Kouluissa, joissa valmistetaan kouluruokaa, voidaan myös valmistaa päiväkotijä ja/tai vanhainkotiaaterioita. Kunnissa, joissa on erikseen ruokahuollosta vastaava organisaatio, saavutetaan synergiaetuja. Näitä ovat kustannusten seurannan helpottuminen, vastuullisuuden lisääntyminen ja ruokahuollon organisaation rakenteen selkeytyminen, jolloin toiminnot yhdenmukaistuvat ja tehostuvat. Lisäksi kilpailukykyisyys parantuu, päällekkäinen työ poistuu, henkilökunnan yhteistyö lisääntyy, ammattitaito kasvaa ja ruokapalveluiden identiteetti korostuu. (Mikkola-Montonen 2007, 49 - 50.)

Tällä hetkellä vaarana on, että kuntien heikkenevä taloustilanne on johtamassa jopa lain ja hyvän kehityksen vastaisiin ratkaisuihin (Lintukangas 2007, 19 - 20). Esimerkiksi Vantaan kaupunki on joutunut poistamaan kouluruokailusta teemapäivät taloudellisen tilanteen takia (Lindtman 26.5.2009). Myös monessa muussa kaupungissa on jouduttu supistamaan kouluruokailusta. Päättäjien tulee olla talousarvioita hyväksyessään asiantuntevia ja avarakatseisia. Heidän on osattava tehdä kestäviä ja oikeita arvovalintoja. Ruokapalvelun johdon on pidettävä päättäjät ajan tasalla antamalla riittävästi tietoa omasta toiminnastaan ja kustannuksistaan. Kouluruokailussa saatu täyspainoinen ravinto näkyy välittömästi yksilön hyvinvoinnissa ja myöhemmin koko aikuisväestön terveydentilassa. Lyhytaikainen säästäminen saattaa tuoda isot kustannukset tulevaisuudessa. (Mikkola-Montonen 2007, 49.)

Valtion ravitsemusneuvottelukunnan kouluruokailusuositusten (2008,6) mukaan kouluruokailu pitäisi järjestää päivittäin kello 11 - 12 väliselle ajalle. Lisäksi ateriointiin pitäisi varata riittävästi aikaa niin, että erilaiset ja eri-ikäiset oppilaat ehtivät syödä rauhassa vähintään 30 minuuttia. Lisäksi suositellaan tämän jälkeen 10 – 15 minuutin ulkoilu- liikuntahetkeä. Kouluruokailun ympäristön pitää olla viihtyisä ja meluton niin, että se

houkuttelee oppilasta syömään kiireettömästi. Aterian tulee olla maukas, houkutteleva, herkullisen näköinen ja oikean lämpöinen. Kylmien ruokien pitää olla kylmiä ja lämpimien lämpimiä. Täysipainoinen kouluateria koostuu lämpimästä ruoasta, kasvislisäkkeestä, ruokajuomasta (maito/piimä), leivästä ja sen levitteestä. Puuro- ja keittoaterian lisäksi tulisi olla leikkelettä ja marjoja/hedelmiä tai kasviksia. Tarjoilulinjastossa tulee suosia salaatteja ja kasvislisäkkeitä, jotka ne asetetaan ensimmäiseksi esille. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 7 - 11.)

Jos tunnit jatkuvat lounaan jälkeen kolme tuntia, niin on suositeltavaa järjestää välipala. Välipalan tulee täydentää päivän lounasta. Tällöin se pitäisi suunnitella yhteen sopivaksi lounaan kanssa. Suositeltavia välipaloja ovat kasvis, hedelmät, marjat ja kuitupitoiset viljavalmisteet. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 7.) Luvussa 3.4.4 Kouluruokailun terveellisyys on kerrottu tarkemmin kouluruokailun ravitsemussuosituksista.

### 2.3 Kouluruokailun merkitys

Kouluruokailu auttaa lasta/nuorta jaksamaan koulussa. Kun opiskelijat syövät kouluaterian, he pystyvät paremmin keskittymään opetettavaan asiaan. Tästä todistuksena on suomalaisten nuorten menestyminen PISA -tutkimuksessa. PISA -tutkimus on OECD:n tutkimusohjelma, joka tuottaa tietoa koulutuksen tilasta kansainvälisessä vertailukehyksessä. PISA -tutkimus tehdään kolmen vuoden välein ja näissä tutkimuksissa suomalaiset ovat pärjänneet hyvin. Nuoret suomalaiset (15 -vuotiaat) ovat vuonna 2000, 2003 ja 2006 sijoittuneet kärkitiloille. (Koulutuksen tutkimuslaitos 2009.) Opetusministeriön (2009) mukaan hyvään menestykseen on vaikuttanut suomalainen koulutusjärjestelmä, jossa on taattu tasapuolinen opetus ja hyvät opintososiaaliset edut, joista kouluruokailu on yksi merkittävimmistä.

Koulun vaikutus lasten ja nuorten elämään on merkittävä. Kouluruokajärjestelmän tehtävä on edistää kansanterveyttä, antaa hyvä ravitsemuksellinen ja ruokailumalli sekä tarjota tilaisuus hyvien tapojen oppimiseen. Ruokailutilanne on elämänläheinen ja vuorovaikutteinen yhdessäolon aika, jolloin opitaan luontevasti omatoimisuutta, toisen huomioon ottamista, vastuullisuutta ja yhteistyötaitoja. Ilmainen kouluruoka edistää oppilaiden tasa-arvoa. (Lintukangas 2007, 19 - 20.)

Kouluruokailun ravitsemusta on tutkittu laajassa tutkimuksessa vuonna 2008. Vuonna 2008 olevat tutkimus ”Yläkoululaisten ravitsemus ja hyvinvointi” oli osa Sitran Elintar-

vikkeet ja ravitseminen – ohjelman jälkipalaa -hanketta. Tässä tutkimuksessa tutkittiin 12 yläkoulua kolmessa eri kaupungissa. Tutkimus otos oli noin 750 oppilasta. (Hoppu, Kujala, Lehtisalo, Tapanainen & Pietinen, 2008, 6 - 8.) Tässä tutkimuksessa selvisi, että yläkoulun nuorista (12 - 16 vuotta) 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. (Hoppu ym. 2008, 27 - 28.) Tällöin kouluruokailusta saatiin noin 20 % päivän energiatarpeesta, kun suositus on kolmasosa. Kuitenkin kouluruokailu oli ravitsemuksellisesti paras ateria päivän aterioista. Kouluateriasta saatiin hyviä rasvoja, valkuaisaineita ja hiilihydraatteja suosituksen mukaisesti. Kuidun ja vitamiinien saanti ei aina toteutunut kouluruoassa tavoitteiden mukaisesti. (Hoppu ym. 2008, 40 - 47.)

Tutkimus toi kuitenkin hyvin esille, että kouluruoka on ravitsemuksellisesti parempi vaihtoehto kuin kotiruoka, välipalat tai muu napostelu. Suuremmaksi ongelmaksi tulevat opiskelijat, jotka eivät syö kouluruokaa. Jos koulusta tai koulualueen lähistöstä on mahdollisuus ostaa makeisia ja/tai limsaa, ne korvaavat helposti hyvän kouluruoan tai välipalan. Sen takia koulusta pitäisi poistaa makeis- ja limsa-automaatit eikä koulun alueelta pitäisi saada poistua kesken päivän. Jos tarjolla on epäterveellisiä vaihtoehtoja, ne ovat liian suuri houkutus nuorille. (Hoppu ym. 2008, 30 - 31.)

Oikein toteutettuna kouluruokailu auttaa opiskelijaa oppimaan hyviä ruokailutapoja ja sosiaalisia taitoja. Kouluruokailussa oppilaat, opettajat ja koko koulun väki kohtaavat toisensa päivittäin. Usein ruokailua häiritsee kiireinen tunnelma, joka johtuu siitä, että oppilaat syövät kymmenessä minuutissa tai nopeammin. Liian lyhyessä ajassa ei ehdi rauhoittua ja syödä hyvien tapojen mukaisesti. 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. Hyvät ruokailutavat ovat ihmisen sivistyksen mittari. Suomalaiseen ruokakulttuuriin eivät kuulu päällysvaatteet päällä ja/tai lippalakki/pipo päässä ruokaileminen. Niissä kouluissa, joissa pidetään kiinni hyvistä tavoista, kunnioitetaan asiallista käyttäytymistä. Tällöin ei hyväksytä keneltäkään häiriköintiä tai asiaan kuulumatonta toimintaa. Tällöin kasvatuksellinen näkökulma ruokailussa toteutuu ja kouluruokailun asema vahvistuu. Läsnä olevien aikuisten käyttäytymisellä ja ohjaustoiminnalla on kaikkein tärkein merkitys kouluruokailuun rohkaisemisessa. Tervehtimien, katsekontaktin, hymyn, ystävällisen sanallisen tai sanaton viestintä ovat hyvän käyttäytymisen perusmallit.

(Lintukangas 2007, 27 - 28.)

Alaluokilla opettajan toimiminen esiruokailijana auttaa oppilaita hyvien tapojen opettamisessa. Yläkouluun tultaessa opettaja ei enää toimi esiruokailijana. Tällöin koulun ruokapalveluhenkilöstön suhtautuminen kannustavasti kouluruokailuun auttaa tilannetta. Usein kouluruokailu koetaan meluisaksi tapahtumaksi. Melun pitäminen kurissa vaatii kaikkien osapuolien yhteistyötä. Siihen tarvitaan koulun johtajan jäykkää ja ohjaavaa otetta, ruokailujen porrastamista sekä ruokapalveluhenkilöstön läsnäoloa kouluravintolassa asianmukaisissa vaateissa. Ruokapalvelun henkilöstön läsnäolo on todettu hyväksi rauhoittamiskeinoksi ja ruokailun arvostusta lisääväksi asiaksi. (Lintukangas 2007, 27.)

Kouluruokailu vaalii ruoka- ja tapakulttuuria ja toimii siten kulttuuriperinnön siirtäjänä. Nykyisen pikaruokakulttuurin aikana kouluruokailulla on tärkeä tehtävä paikallisen ja kansallisen ruokakulttuurin välittäjänä. 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 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 kulttuuridentiteetin 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 Kouluruokailun ympäristö

Kouluruoka tulee tuottaa tehokkaasti, hygieenisesti ja ravitsemuksellisesti laadukkaasti. Ruokalaji- ja ruoka-ainevaihtoehdot pitää asettaa tarjolle houkuttelevasti ja tarkoituksen mukaisesti, jotta oppilasta voidaan ohjata terveelliseen ja monipuoliseen aterioiden koostamiseen. Tavoitteena on hyvälaatuinen oppimisympäristö. (Manninen 2007b, 81.)

Opetuslain säädännössä määrätään myös oppilaitoksen fyysisestä ympäristöstä. Opetuksen järjestäjän tulee järjestää turvallinen ja rauhallinen opiskeluympäristö. Lisäksi tulee noudattaa viihtyisyyden kannalta tarpeellisia määräyksiä käytännön järjestelyistä ja asianmukaisesta käyttäytymisestä. (Perusopetuslaki 628/1998, 29§.) Fyysinen ympäristö vaikuttaa olennaisesti käyttäytymiseen ja viihtyvyyteen. Kuitenkin oppimisympäristön yhtenäinen arviointi on vaikeaa, koska lainsäädännöstä ja normeista puuttuvat kuvaukset ja niiden ominaisuuksien kriteerit. (Nuikkinen 2005, 15.) Opetushallituksen näkemys opiskeluympäristöstä on, että psyykkisen ja sosiaalisen oppimisympäristön pitää tukea oppilaan kognitiivisia ja emotionaalisia tekijöitä. Tällöin oppimisympäristö tukee oppilaan kasvua ja oppimista. Sen on oltava fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti turvallinen ja tuettava oppilaan terveyttä. Tavoitteena on avoin, rohkaiseva, kiireetön ja myönteinen ilmapiiri, jonka ylläpitämisestä vastuu kuuluu sekä opettajille että oppilaille. (Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2004, 18.)

Opetuksen järjestäjän tehtävänä on valvoa, että koulun ruokailutilat mitoitetaan riittävän kokoiseksi. Ruokailutilan mitoitus on riippuvainen siitä, kuinka paljon tiloja käytetään samanaikaisesti muun opetustoiminnan kanssa. Vuosiluokkien 1 - 6 kouluissa erillistä ruokasalia voidaan pitää perusteltuna, jos koulussa on yli 120 oppilasta. Ruokailutilan pinta-ala tarve lasketaan 120 - 775 oppilaan kouluissa siten, että oppilaiden lukumäärä kerrotaan 0,5:llä, jos ruokailu järjestetään kahdessa vuorossa. Jos oppilaita on enemmän kuin 775, ruokailutilan pinta-ala saadaan kertomalla oppilasmäärä 0,3:lla. Tällöin ruokailu pitää järjestää kolmessa vuorossa. Vuosiluokkien 1-9 tai 7-9 kouluissa tarvitaan ruokailutila, jonka vähimmäiskoko on 45 m<sup>2</sup>. Tilantarve lasketaan muuten samalla tavoin kuin 1 - 6 vuosiluokilla. (Manninen 2007b, 83.)

Ruoan tarjoilu- tai itsepalvelulinjasto sekä astianpalautus vaativat oman tilavarauksen. Niiden siirrettävyys ja joustava käyttö erilaisissa tilaisuuksissa pitää ottaa huomioon jo suunnittelu- ja hankintavaiheessa. Ruokailutilan monikäyttöisyyttä voidaan myös lisätä sillä, että ruokailutilaa voidaan jakaa useampaan osaan. (Manninen, 2007b, 83.)

Lintukankaan (2007, 39) mukaan ruokailuympäristön viihtyisyyteen panostaminen auttaa pitämään ruokailutilat kunnossa ja parantaa tätä kautta kouluruokailun arvostusta. Suunnittelu- ja rakentamisvaiheessa on kiinnitettävä huomiota ruokasalin akustiikkaan. Koulun rehtori ja koulukeittiön vastaava huolehtivat siitä, että ruokasalin akustiikkaan ja viihtyvyyteen kiinnitetään huomioita koulutoiminnassa. (Manninen 2007b, 83.) Kouluruokailuhenkilöstön käsityksen mukaan kouluruokatiloihin saataisiin parannusta vähäi-

sillä kustannuksilla, esimerkiksi kalusteiden uudelleen sijoittelulla. Puurunkoiset kalusteet ja erilaiset tekstiilit pehmentävät kouluravintolan miljöötä toimien samalla äänenvaimentajina. (Lintukangas 2009, 103.) Viihtyisässä, meluttomassa ja viihtyisyyteen houkuttelevassa ruokailuympäristössä lapsi ja nuori oppii ymmärtämään ruokailun, ateriarhythmin ja yhdessäolon merkitystä ja samalla edistävät hyvinvointia. (Valtion ravitsemisneuvottelukunta 2008, 7.)

Kouluravintolan somistaminen yhdessä oppilaiden kanssa edistää yhteisvastuuta ja sitä kautta kouluravintolatilojen siisteyden pysymistä. Kouluravintolan somistaminen voidaan kytkeä opetettaviin aineisiin, kuten kuvataiteeseen. Värien sointuvuudella ja yksinkertaisellakin koristelulla voidaan luoda miellyttävä vaikutelma. (Lintukangas 2009, 103 - 104.)

Kouluruokailuhenkilö on osa kouluympäristöä. Henkilöstön käyttäytyminen antaa esimerkkiä oppilaalle. Sen vuoksi henkilöstön ystävällisyys, huoliteltu olemus ja tyylikäs työpukeutuminen viestivät välittämisestä ja osaamisesta sekä luovat uskottavuutta. Keittiötyössä vaadittava työvaatetus perustuu suojavaatetukseen, jota terveydensuojeluasetus 763/1994, 31§ sääntelee. Asetuksessa todetaan, että "elintarvikehuoneistossa työskentelevän henkilön on pukeuduttava siististi sekä noudatettava hyvää henkilökohtaista hygieniaa ja tarvittaessa käytettävä puhtaita ja soveltuvia suojavaatteita". Kokin vaatteet herättävät oppilaissa arvostusta enemmän kuin laitospaikkaiset vaatteet. Kouluravintolaympäristöön kuuluu myös ruokien tarjolle laittaminen. Ruokien kaunis tarjolle asettaminen viestii ammattitaidosta sekä ruokailijoita arvostavasta suhtautumisesta. Leipälautasten päivittäinen käyttömahdollisuus tukee tapakasvatusta. (Lintukangas 2009, 104 - 105.)

### 3 PALVELUN MERKITYS KOULURUOKAILUSSA

#### 3.1 Palvelu käsitteen määrittely

Grönroos (2009, 77) määrittelee palvelun seuraavalla tavalla:

*Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.*

Vastaavasti Rissanen (2006, 18) määrittelee palvelun seuraavalla tavalla:

*Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemukse-  
na, mielihyvänä, ajan tai materian säästönä jne.*

Palvelulle on ominaista, että se tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Parhaimmillaan palvelu on kuin "mittojen mukaan kuin mittatilauspuku". Tällöin palvelu tehdään asiakasta varten, asiakkaan ehdoilla ja se tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. (Rissanen 2006, 17 - 18.)

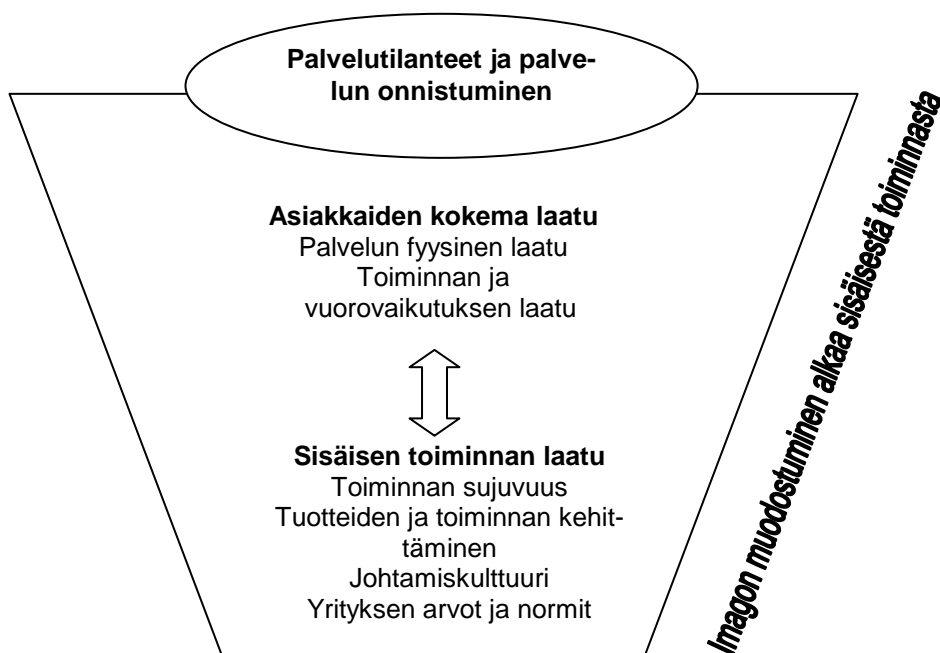
Palvelun erityispiirteitä ovat aineettomuus, heterogeenisuus ja se, että omistajuus ei siirry eikä palvelua voi varastoida. Lisäksi palvelun erityispiirteitä ovat tuotanto, jakelu ja kulutus ovat samanaikaisia prosesseja sekä asiakkaat osallistuvat tuotantoon. Lisäksi ydinarvoa tuotetaan ostajan ja myyjän välisessä vuorovaikutuksessa. Palvelu koetaan usein subjektiivisesti eli asiakkaiden kokemasta palvelusta käytetään esimerkiksi ilmaisuja kokemus, luottamus, tunne ja turvallisuus. Nämä sanat ovat abstrakteja. Syynä on palvelun aineettomuus. Heterogeenisyydellä tarkoitetaan sitä, että yhden asiakkaan saama palvelu ei koskaan ole sama kuin seuraavan asiakkaan saama "sama" palvelu. Vähintään sosiaalinen suhde on erilainen tai asiakkaan lähtötiedot ja -odotukset ovat erilaiset. Tämän johdosta heterogeenisyys aiheuttaa palvelujen johtamiselle suuren ongelman: kuinka pitää palvelun koettu laatu tasaisena. (Grönroos 1998, 53 - 55.)

#### 3.2 Palvelun laatu

Rissanen (2006, 17 - 18) mukaan palvelujen arjen todellisuudessa hyvä palvelu on niukkuushyödyke. Tätä näkemystä kuvaa julkisen hallinnon toiminta, jossa pyrkimyk-

senä on vallankäytön sijaan palvelu, mutta asennemuutos on vasta alussa. Rissanen mukaan Suomessa on erittäin raskas vuosisatainen virkavallan perinne, jolla ei ole mitään tekemistä palvelun kanssa. Toinen tekijä, jolla Rissanen perustelee palvelun niukkuutta, on palvelun paradoksaalisuus. Tällä tarkoitetaan sitä, että palvelusta on siirretty itsepalveluun. Itsepalvelua on voitu yrityksen kannalta suunnitella pitkään, että siitä saataisiin toimiva kokonaisuus. Viime kädessä palvelun hyvyyden tai huonouden päättää asiakas. Asiakkaan arvioinnin perusta on palvelukokemus ja -tilanne. Usein kuitenkin palvelua arvioidaan palvelun tuottajan kriteerien mukaisesti. Tällöin palvelun laadun perustaksi nousevat palveluun kohdistuva panostus ja voimavarat. (Rissanen 2006, 17 - 18.) Honkola ja Jounela näkevät palvelut arjessa eri tavalla kuin Rissanen. Heidän mukaansa asiakas hätkähtää nykyään saadessaan huonoa palvelua, kun taas ennen hätkähdettiin siitä, että saatiin hyvää palvelua. (Honkola & Jounela 2000, 14.)

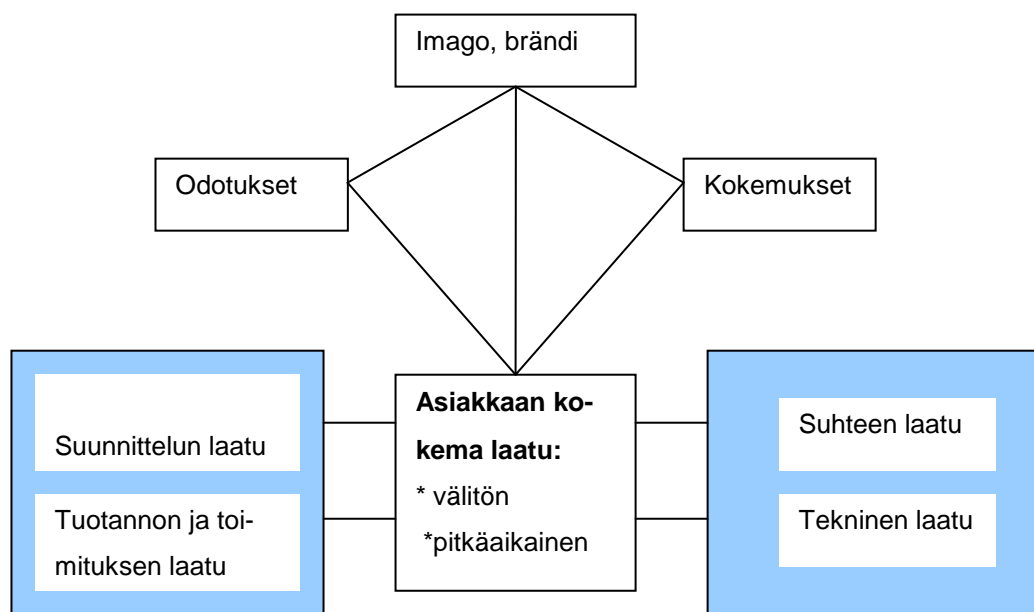
Honkolan ja Jounelan mukaan laatu on palvelullinen elementti ja vankka kilpailutekijä. Käytännössä toteutettu asiakasyhteistyö on vuorovaikutteista laatua parhaimmillaan. Palvelun laatua kehitetään elävien asiakkaiden kanssa yhdessä niin, että yrityksen ilmapiiri, kulttuuri, arvot sekä esimiestyö ja johtaminen ja vuorovaikutuksen laatu tulevat esiin. Näiden pohjalta rakentuu imago. Seuraavassa on kuviossa, kuvio 1 on Honkolan ja Jounelan näkemys kokonaislaadun ja imagon muodostumisesta. (Honkola & Jounela 2000, 14 - 13.)



Kuvio 1. Palvelun kokonaislaadun ja imagon muodostuminen (Mukaillen Honkola & Jounela 2000, 15.)



Tässä mallissa imago muodostuu toiminnan kautta. Asiakkaan kokemus laadusta luo pohjan imagon muodostumiselle. Palvelukokonaisuuden hallinta on todellista palveluosaamista. Kokonaispalvelu nähdään asiakkaiden tarpeiden vaatimina tuotteina ja tuotantoprosessien täydellisenä sekä yhteistoiminnan ja vuorovaikutuksen hallintana. Tässä mallissa ei ole otettu huomioon ulkoa päin tulevaa odotuksen muodostusta. Sen sijaan Gummersson on ottanut huomioon asiakkaan odotukset omassaan laatumallissaan, jonka hän on nimennyt 4Q-laatumalliksi. Gummerssonin 4Q-laatumallin kehittämisen lähtökohtana on ajatus, että palvelut ja fyysiset tuotteet ovat tarjottavien palvelujen olennaisia osia. Mallissa on palvelu- ja tuote-elementtejä, joiden tarkoitus on olla apuna laadun hallinnassa ja kehittämisessä riippumatta siitä, muodostuuko tarjottu ydin palveluksesta vai fyysisestä tuotteesta. (Gummersson 1993, 229.) Seuraavassa kuviossa (kuvio 2) on mukailtu Gummerssonin 4Q-laatumallin.



Kuvio 2. Gummerssonin 4Q-laatumalli (Mukaillen Gummersson, 1993, 229.)

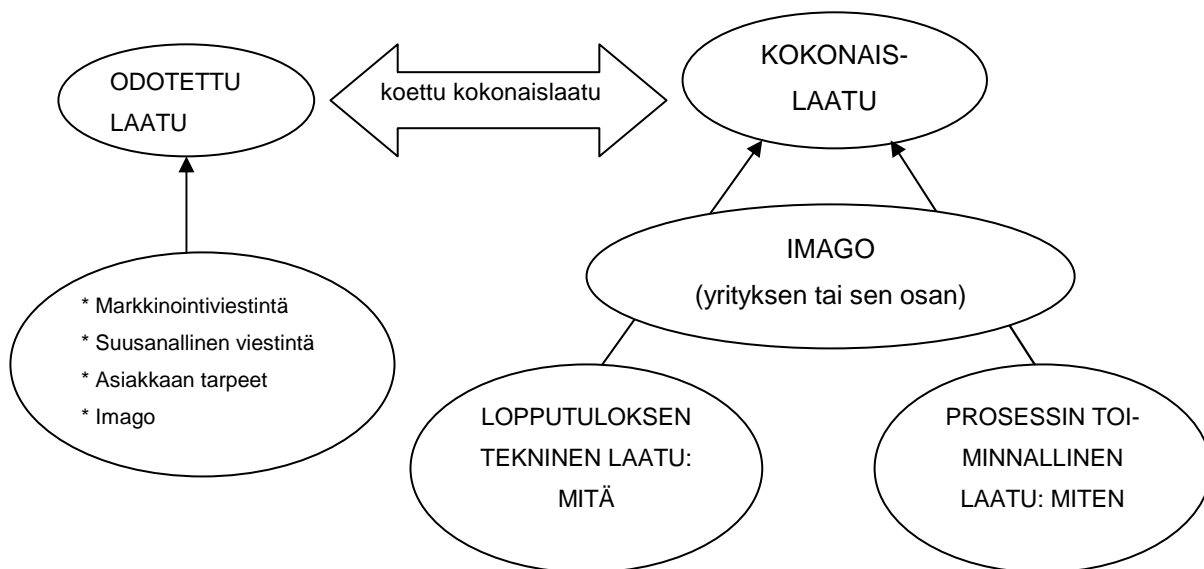
Tämän mallin muuttujia ovat odotukset, kokemukset, imago ja brändi. Imagolla tarkoitetaan yrityksen mielikuvaa, kuten koetun palvelun laatu. Imagoon liittyy asiakkaan näkemys yrityksestä, kun taas brändillä tässä tarkoitetaan asiakkaan muodostamaa mielikuvaa tuotteesta. Tätä voidaan kutsua myös brändi-imagoksi. Kuvion vasemmalla puolella on laadun lähde eli suunnittelun laatu sekä tuotannon ja toimituksen laatu. Suunnittelun laadulla tarkoitetaan sitä, miten hyvin palvelujen tuote-elementit suunnitellaan, kehitetään ja yhdistetään toimivaksi kokonaisuudeksi. Suunnittelun laadun virheet

näkyvät suorituskyvyn heikkenemisessä ja tätä kautta ne voivat vaikuttaa asiakkaan kielteisiin kokemuksiin. Vastaavasti tuotannon ja toimituksen prosessin virheet voivat aiheuttaa sen, ettei laatu vastaa asiakkaan odotuksia. Suhteen laadulla tarkoitetaan sitä, millaiseksi asiakas kokee laadun palveluprosessin aikana. Suhteen laatuun vaikuttavat palvelutyöntekijöiden ammattitaito, kuten asiakaskeskeinen palvelu, palvelualltisuus, empaattisuus ja osaava/tietävä työntekijä. Tekninen laatu tarkoittaa lyhyen ja pitkän aikavälin hyötyjä tuotteesta, esimerkiksi auton takuuta tai huoltovarmuutta. Tämän mallin hyöty on laadun jäljitettävyys. (Gummesson 1993, 229.)

Grönroos näkee laadun erilaisena kokonaisuutena kuin Gummesson tai Honkola ja Jounela. Grönroosin mukaan laatu on sitä, mitä asiakkaat kokevat. Asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta: tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus. Asiakkaat pitävät tärkeänä sitä, miten he saavat olla vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa. Vuorovaikutuksen laatua pidetään koko toimitetun tuotteen laatuna. Esimerkiksi tekninen laatu on sitä, että ruokailija saa aterian. Se ei ole kuitenkaan koko totuus, vaan kyseessä on vain yksi laadun ulottuvuus. Tätä kutsutaan tekniseksi laaduksi. Tekninen laatu ei pidä sisällään kaikkia palveluja. Palvelun kokemukseen liittyy myös tapa, jolla tekninen laatu tuotetaan. Esimerkiksi tarjoilijan saavutettavuus, pukeutuminen ja puhetapa ovat toiminnallista laatua. Toiminnallisen laadun arviointiin vaikuttaa myös se, miten asiakkaat hyväksyvät esimerkiksi itsepalvelutehtäviä tai muita tuotantoon liittyviä rutiineja, joita heidän odotetaan hoitavan itse. Asiakkaaseen vaikuttaa siis se, miten hän saa palvelun ja miten hän kokee samanaikaisesti tuotanto- ja kulutusprosessin. Nämä asiat suodatetaan imagon lävitse. Yleensä asiakkaat näkevät yrityksen ja sen resurssit ja toimintatavat. Tämän vuoksi yrityksen tai paikallisen toimintapisteen imago on palvelussa tärkeää. Myönteinen mielikuva palvelun tarjoajasta antaa pienet virheet anteeksi. Sitä vastoin jos imago on negatiivinen, mikä tahansa virhe vaikuttaa suhteellisesti enemmän. Imago on siis laadun kokemisen suodatin. Seuraavalla sivulla kuviossa on kuvattu laadun ulottuvuutta kuvion oikealla puolella. (Grönroos 2000, 63 - 65.)

Laadun – ulottuvuuksissa saadut kokemukset eivät yksinään määrää, pidetäänkö palvelua hyvänä, neutraalina vai huonona. Tämän takia laadun ulottuvuus ei riitä, vaan tärkeää on koettu kokonaislaatu. Laatu on hyvää, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. Odotukset muodostuvat markkinointiviestinnän, suusanallisen viestinnän, tarpeiden ja imagon kautta. Kyse on siis pitkälti markkinointiviestinnästä. Kun laatua pyritään parantamaan, laadun tekninen ja toiminnallinen ulottu-

vuus ei määrää laadun kokemusta vaan odotetun ja koetun laadun välinen kuilu. Jos kuilu on iso, laatu koetaan helposti heikoksi, vaikka se ei sitä todellisuudessa olisikaan. Tämän takia laatuohjelmiin pitää ottaa mukaan palvelujen toteutuksesta vastaavat toiminnot, markkinointi ja markkinaviestintä. (Grönroos 1998, 67 – 68.) Seuraavassa kuviossa (kuvio 3) on kuvattu koettu kokonaislaatu.



Kuvio 3. Koettu kokonaislaatu (Mukaillen Grönroos 1988, 12.)

Laatukokemuksen kannalta tilanteet ovat ratkaisevia. Tilanteissa, joissa asiakas koh-  
taa palvelujen tarjoajan, asiakas arvioi palvelujen tarjoajan teknisen ja prosessin toi-  
minnallisen laadun. Tätä kutsutaan totuuden hetkeksi. Totuuden hetki merkitsee sitä,  
että palvelun tarjoajalla on tässä ja nyt mahdollisuus osoittaa asiakkaalle palvelujensa  
laatu. Koettuun palvelun laatuun vaikuttavat tekijät ovat luotettavuus, reagointialttius,  
pätevyys, saavutettavuus ja kohteliaisuus. Lisäksi siihen vaikuttavat uskottavuus, tur-  
vallisuus, fyysinen ympäristö, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen. (Grönroos  
1998, 68 - 70.)

Koettuun laadun malliin ei ole sisällytetty asiakkaan tunteita. Kuitenkin on selvää, että  
asiakkaan tunteet vaikuttavat koettuun laatuun. Asiakkaan mieliala voi vaikuttaa palve-  
lun laadun kokemukseen. Palvelut voivat herättää myös tunteita, esimerkiksi teatteri  
tai jääkiekko-ottelu. Tunteet on tärkeätä ottaa huomioon palvelun laadun johtamisessa.  
Mielialan ja tunteiden vaikutusta palvelun laadun kokemukseen ei ole riittävästi tutkittu  
niin, että tietoa saataisiin riittävästi kirjallisuudesta. (Grönroos 2009, 111 - 112.)

Laadukas palvelu tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. Asiakkaan saama arvo määritellään seuraavasti. Asiakkaan arvo tarkoittaa kokonaishyötyä, jonka asiakas kokee saavansa ostetusta palvelusta/tuotteesta tai niiden yhdistelmästä suhteessa siihen hintaan ja/tai muihin kustannuksiin, joita asiakas joutuu uhraamaan. Hyvä palvelu nostaa arvoa, ellei hinta nouse liian korkeaksi. Hyvällä palvelulla saadaan siis ydinpalvelun ja – tuotteen lisäarvoa. (Grönroos 1998, 81.)

Rissanen on käsitellyt asiakkaan saamaa lisäarvoa seuraavasti: palvelusta on etua niin myyjälle kuin ostajalle. Rissanen mukaan lisäarvoa ei synny, jos huonosti toteutetun markkinointiprosessin seurauksena tapahtuu vaihdantaa (rahan tai tavarantoimen vaihtamista), joka saattaa olla molemmille osapuolille jopa tappiollista. Tämän takia on tärkeää pohtia menestymisen kannalta riittävästi ja syvällisesti vaihdannassa käytettävää tuotetta ja asiakkaan todellisia odotuksia. (Rissanen 2006, 53 - 54.)

Grönroos on kehittänyt hyvän palvelun seitsemän kriteeriä. Ne ovat yhdistelmä tutkimuksista ja teoreettisesta pohdinnasta. Näihin peilaamalla voidaan arvioida koettua palvelua. Seuraavassa taulukossa (taulukko 1) on esitetty hyvän palvelun kriteerit. (Grönroos 2009, 121 - 122.)

Taulukko 1. Hyvän palvelun kriteerit ja asiakkaan odotukset hyvältä palvelulta (Mukailen Grönroos, 2009, 121 - 122.)

Hyvän palvelun kriteerit	Asiakkaan odotukset hyvältä palvelulta
Ammattimaisuus ja taidot	Asiakkaat odottavat, että palveluntarjoajalla on sellaiset tiedot ja taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit, joita tarvitaan heidän ongelmien ratkaisuun.
Asenteet ja käyttäytyminen	Asiakkaat haluavat asiakaspalvelijan huomion ja ratkaisun asiakkaan ongelmissa ystävällisesti ja spontaanisesti.
Lähestyttävyyden ja joustavuus	Asiakas tuntevat palvelujen tarjoajan, kuten sijainnin, aukioloajan, työntekijät. Lisäksi palvelu on helppo saada ja yritys on valmis sopeutumaan asiakkaan vaatimuksiin ja toiveisiin joustavasti.
Luotettavuus	Asiakas voi luottaa palvelujen tarjoajaan sopimusten pitämisestä.
Palvelujen normalisointi	Yllättävissä tilanteissa palvelujen tarjoaja ryhtyy toimenpiteisiin pitämään tilanteen hallinnassa ja löytääkseen uuden, hyväksytyn ratkaisun.
Palvelumaisema	Fyysinen ympäristön ja muut palveluntapaamisen ympäristöön liittyvät tekijät tukevat myönteistä kokemusta.
Maine ja uskottavuus	Palveluntarjoajan toimiin voi luottaa.

Hyvään palveluun kuuluvat ammattitaidon lisäksi asenteet/käyttäytyminen, palveluympäristö, luotettavuus ja tasalaatuisuus. Hyvän palvelun tunnistaa myös siitä, että sitä on helppo lähestyä ja tilanteen vaatiessa palvelujen tuottaja osaa mukautua asiakkaan tarpeisiin. Erittäin hyväksi palvelu koetaan silloin, kun palvelujen tarjoaja osaa hoitaa tilanteen asiakasta tyydyttävällä tavalla normaalista poikkeavassa tilanteessa. Maine ja uskottavuus palvelujen tuottajaan tulee/kasvaa, kun kaikki muut kriteerit ovat kunnossa.

Jotta päästäisiin hyvään palveluun, pitää miettiä, miten toimitaan käytännössä. Grönroos on kiteyttänyt palvelun laadun ja laadun johtamisen seuraaviin seitsemään asiaan, jotka esitetään taulukossa 2. (Grönroos 2009, 153 - 155.)

Taulukko 2. Palvelun laatu ja sen johtaminen (Mukaillen Grönroos 2009, 153 - 155)

Palvelun laatu	Palvelulaadun johtaminen
Laatu on sitä, mitä asiakkaat kokevat.	Laatu perustuu asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin. Lisäksi laatu on sitä, miten asiakkaat enemmän tai vähemmän subjektiivisesti sen kokevat.
Laatua ei voi erottaa tuotanto- ja toimitusprosessista.	Asiakkaat kokevat laadun vain siihen osallistumalla. Sen tähden prosessin kokeminen ja prosessin vuorovaikutustilanteet ovat osa kokonaisuutta. Kilpailutilanteessa toiminnallinen laatu on tärkeämpi kuin lopputuloksen tekninen laatu.
Laatu tuotetaan paikallisesti ostajan ja myyjän välisissä totuuden hetkissä.	Koska toiminnallinen laatu on tärkeämpää kuin tekninen laatu, niin ratkaisevaksi tekijäksi muodostuvat vuorovaikutustaidot. Tämän takia laadun suunnittelu pitäisi olla paikallisella tasolla.
Jokainen vaikuttaa osaltaan asiakkaan kokemaan laatuun.	Koska laatu luodaan ja tuotetaan paikallisesti, siihen osallistuu suuri joukko työntekijöitä. Myös taustalla olevat työntekijät osallistuvat laadun rakentamiseen.
Koska asiakkaat osallistuvat palveluprosesseihin tuottajina, heitä on johdettava laatua tuottavana resurssina.	Palvelun keskeisiä ominaispiirteitä on asiakkaan osallistuminen palvelun tuotantoprosessiin. Siksi yrityksen tulee ohjata asiakasta läpi tuotantoprosessin, jottei hän käyttäydy vahingossa, tietämättömyyttään, tai motivaation puutteen vuoksi tavalla, joka vaikuttaa kielteisesti laatuun.
Jokaisen on seurattava laatua koko organisaatiossa.	Kaikki ovat vastuussa palvelun laadusta.
Ulkoinen markkinointi on luotava laadun johtamisen kanssa yhdenmukaiseksi.	Markkinointiviestintä suunnitellaan yhdessä niiden kanssa, jotka vastaavat laadun parantamisesta.

Palvelujen johtamisessa mietitään, miten palveluja tarjotaan asiakkaalle niin, että asiakas kokee palvelun paremmaksi kuin kilpailijoiden palvelun. Koska paikallisella tasolla

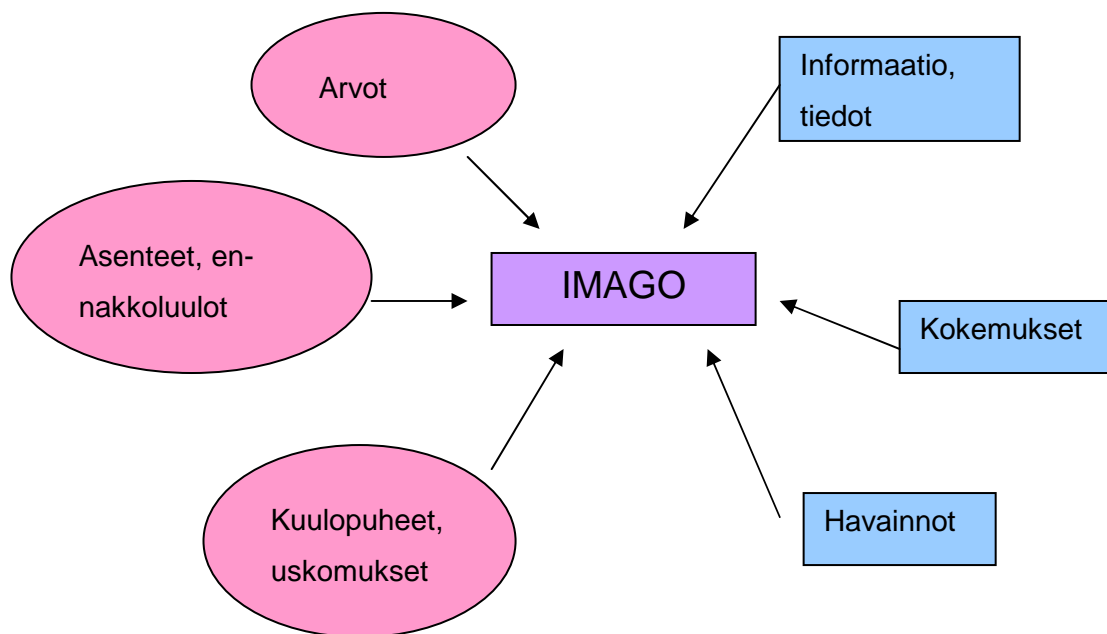
tunnetaan paremmin asiakkaat, palveluja ei voida johtaa ylhäältä päin. Tämän seurauksena palvelujen laatu pitää miettiä paikallisella tasolla ja saada sitoutettua henkilökunnan toimintaan. Hyvä markkinointiviestintä tukee hyvää palvelua. Mutta jos markkinointiviestintä ei ole yhdenmukainen palvelulaadun kanssa, siitä on haittaa: asiakkailta menee uskottavuus.

### 3.2.1 Imagon vaikutus palvelun laatuun

Kaikille palvelun kokonaislaadun teoriasuuntauksille oli tyypillistä imagon merkitys. Koska imago koetaan hyvässä palvelussa tärkeäksi, on määriteltävä imago sana tarkemmin. Imago sana perustuu eläinkunnan termistöön. Imago tarkoittaa eläinkunnassa perhosen jälkeläisen viimeistä kehitysvaihetta, munaa, toukkaa tai kotiloa. 1930-luvulla kehiteltiin englanninkielinen termi "image" markkinointiin, mutta vasta 1950-luvulla "image" termi saavutti suosiota USA:ssa. (Aula & Heinonen 2002, 47.) Markkinointikäsitteenä imagolla tarkoitetaan asiakkaan/sidosryhmän kuvaa yrityksestä, yhteisöstä, tuotteesta tai palvelusta. Imago ei synny organisaatiossa vaan vastaanottajan mielessä. Imago on subjektiivinen käsitys jostakin kohteesta. Siis vastaanottajan määrittelee, millainen on yrityksen, organisaation, tuotteen tai palvelun imago. Imago on sellainen, millaiseksi sidosryhmät sen havaitsevat. (Aula & Heinonen 2002,50; Vuokko 2003,103.)

Imago on tärkeä, koska se vaikuttaa moneen asiaan. Organisaation imago vaikuttaa siihen, mitä siitä puhutaan, kirjoitetaan tai kuvitellaan. Hyvä imago vaikuttaa sidosryhmien käyttäytymiseen. Sidosryhmät saattavat suositella, tehdä yhteistyötä, sitoutua, käyttää organisaation palveluja. Yritys, jolla on hyvä imago, vetää puoleensa työnhakijoita. Tämä mahdollistaa hyvän henkilöstön, joka kehittää imagoa. Tämä taas luo kiinnostusta yritykseen ja sen toimintaan. Näin syntyy positiivinen vaikutuskehä. (Vuokko 2003, 104 - 106.)

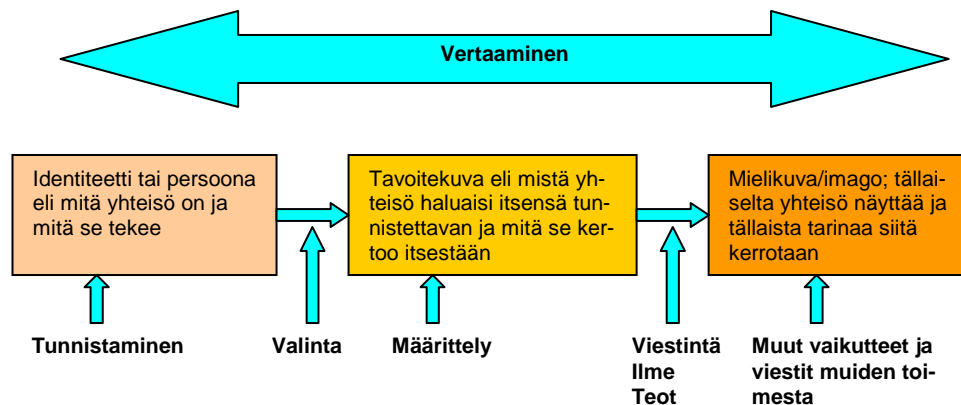
Imago syntyy siis asiakkaan mielessä. Asiakkaat ovat yksilöitä ja imago on aina vähän erilainen riippuen siitä, kuka sitä arvioi. Yritys voi vaikuttaa mielikuvien syntyyn hyvällä viestinnällä ja toiminnalla. Yrityksen välittämä informaatio välittyy kaikille samanlaisena, mutta tulkinta eroaa vastaanottajan arvojen vuoksi. Toiminnalla voidaan vaikuttaa ratkaisevasti siihen, millaiseksi imago muodostuu. Havainnot ovat osa toimintaa. Hyvän imagon syntyyn tarvitaan siis aina hyvää viestintää ja toimintaa. (Vuokko 2003,110 - 112) Seuraavalla sivulla kuviossa 4 on kuvattu imagon elementit (Vuokko 2003,111).



Kuvio 4. Imagon elementit (Mukaillen Vuokko 2003, 111.)

Vasemmalla kuviossa ovat imagon rakentamiseen vaikuttavat elementit, jotka ovat yksilöiden arvomaailmaa. Näihin yritykset eivät voi suoraan vaikuttaa. Oikealla puolella ovat elementit, joihin yritys voi suoraan vaikuttaa. (Vuokko 2003, 111.)

Imagoa rakennettaessa pitää tarkastella yrityksen strategiaa ja sen sidosryhmiä. Imago ei saa olla ristiriidassa yrityksen strategian kanssa. Strategian avulla määritellään yrityksen sisäinen ja ulkoinen imago. Sisäinen viestintä vaikuttaa yrityksen sisäisen imagon muodostumiseen. Ulkoisella viestinnällä vaikutetaan ulkoiseen imagoon. Henkilökunnan viestintä yrityksestä vaikuttaa ulkoiseen imagoon. Tällöin sisäisestä imagoista on tullut ulkoisen imagon muodostaja. Vaikutussuunta voi olla myös toisinpäin. Jos organisaatioista kantautuu mediassa positiivista viestintää, henkilökunnan arvostus omaa työtään kohtaan nousee ja näin sisäinen imago paranee. (Vuokko 2003, 112 - 113.) Aulan ja Heinosen (2002,151) mukaan hyvä julkinen kuva ei synny vain viestinnän kautta, vaan hyvän toiminnan kautta – viestintä on työkalu hyvän toiminnan tiedoksi tekemiseen. Juholinin (2006,193) mukaan ennakoiva viestintä toimii aikansa, mutta ellei sanoille löydy vastiketta, uskottavuus alkaa ennen pitkää kärsiä. Sen takia on tärkeää, että toiminta ja sanat pitävät yhtä, kun imagoa pyritään parantamaan. Toisaalta myös positiivinen imago vaikuttaa henkilökunnan toimintaan, jonka asiakkaat huomaavat. Tämä auttaa vastaavasti ulkoisen imagon positiiviseen muodostumiseen. Seuraavalla sivulla on kuvio (kuvio 5), jossa on kuvattu mielikuvan syntyminen (Juholin 2006,197).



Kuvio 5. Mielikuvan syntyminen (Mukaillen Juholin 2006, 197.)

Yhteisö määrittelee itselleen tavoitteensa ja työskentelee suunnitelmallisesti sen puolesta teoissaan ja puheillaan. Jos työyhteisö ei tee tätä määrittelyä, julkisuuskuva muodostuu joka tapauksessa sen omien ja ulkopuolisten antamien vaikutteiden perusteella. Mielikuvavaikutuksen teho perustuu johdonmukaisuuteen ja jatkuvuuteen. Perusmäärittelyn jälkeen tulee arvioida nykytila, asettaa halutut tavoitteet ja valita tarvittavat toimenpiteet. Tämän jälkeen arvioidaan niiden vaikuttavuus ja muistetaan pitää yhtymäkohta organisaation strategiaan ja visioon. Olennaista on sidosryhmälähtöisyys. On tärkeää tietää, miten eri ryhmät kokevat imagon ja mihin niiden vaikutelmat perustuvat. Tähän tarvitaan jatkuvaa tai säännöllistä tutkimustoimintaa, jonka pohjalta voidaan päivittää tehtyä suunnitelmaa ja asettaa jopa uusia tavoitteita. (Juholin 2006, 196 - 197.)

### 3.2.2 Kouluruokailun imago

Artikkelissa "Huomiota kouluruoan imagoon" on käsitelty kouluruokailun imagoa. Artikkelissa todetaan, että suomalaisissa kouluissa oppilaan koulussa syömiseen vaikuttivat ruokailuympäristö, ruoka ja kaveriseura. Jos kaverit eivät menneet syömään, kynnys omaan kouluruokailuun nousi. Helpommaksi koettiin lähteä lähikauppaan kuin koulun kouluravintolaan. Lähikauppaan meneminen oli sosiaalinen tapahtuma, mutta kouluravintolassa käynti ei sitä monellekaan ollut. Kaverin vaikutus kouluruokailuun nousi tärkeämmäksi kuin itse ruoka. Kouluravintolan tunnelmaa kuvailtiin seuraavilla sanoilla: jono, hälinä, pitkät pöydät ja kaverit. (Antinluoma & Guiland 2009, 20 - 21.)

Sitran rahoittamassa tutkimuksessa selvisi, että nuoret ymmärsivät, että oikea ravinto edistää terveyttä. Mutta kun kysyttiin ruoan terveellisyydestä ja mausta, vastaukseksi



saatiin ”Valitsen koulussa sellaista ruokaa, joka minulle maistuu, vaikka se ei olisi terveellistäkään” (Tikkanen 2008, 49). Tästä voi päätellä, että maku on suurempi valintaan vaikuttaja kuin terveellisyys näkökulma.

Sosiaalisessa mediassa, Internetissä on seurattu kouluruokailukeskustelua. Keskustelu on jakanut mielipiteet kahteen osaan. Kouluruokailun positiivisena kokeneet kirjoittajat olivat keski-ikänsä 17,7 vuotta ja negatiivisesti tai kriittisesti kirjoittavat olivat iältään keskimäärin 15,2 -vuotiaita. Eniten kouluruokailusta puhuttivat ruoan laatu ja maku. Kouluruokailun siisteys oli myös keskustelun kohteena. Etenkin ruoasta löytyneet hiukset tai muu ruokaan kuulumaton herättivät keskustelua. (Antinluoma & Guiland 2009, 21 - 23.) Positiivisena kouluruokailun kokeneet arvostavat kouluruokailua, koska ruoka oli heidän mielestään hyvää ja ravitsevaa. Positiivisesti kouluruokailusta ajattelevat nuoret kokivat, että kouluruoka auttaa jaksamaan koulussa ja parantaa koulusuorituksia. Tyypillistä näille nuorille on, että he valitsevat lautasmallin mukaisen aterian ja maistavat mielellään uusia ruokia. (Tikkanen 2008, 56.)

Aikuisilla on suuri merkitys koululaisten asenteisiin. Vanhempien kannustava keskustelu kouluruokailun hyvydestä ja kodissa tapahtuvat yhteiset ruokailuhetket lisäsivät positiivista suhtautumista kouluruokailuun. Vastaavasti opettajien ruokailu kouluravintolassa tukee oppilaiden myönteistä asennetta kouluateriaan. (Antinluoma & Guiland 2009, 23 - 24.) Tätä samaa asiaa tuki myös Sitran julkaisema tutkimus vuodelta 2008. Siinä todettiin, että ”perheellä näyttäisi olevan vaikutusta kouluruokailuun”. Kouluruoan syömis päätökseen oli vaikuttanut se, että kotonakin syödään samanlaista ruokaa kuin koulussa. (Tikkanen 2008, 49.)

### 3.3 Palvelukulttuurin kehittäminen

Laadun menestyksekkäs johtaminen edellyttää vahvaa palvelukulttuuria. Palvelukulttuuri ei synny helposti, koska siinä on ennalta arvaamattomia osia, kuten asiakkaan käyttäytyminen. Tämän takia palvelustrategian toteuttamiseen tarvitaan jokaisen organisaation jäsenen tukea. Mukana on oltava kaikki organisaation työntekijät ylimmästä johdosta kontaktihenkilöihin. Palvelukulttuuri voidaan määritellä seuraavasti: Palvelukulttuuri on sellainen, jossa jokainen pitää luonnollisena ja yhtenä tärkeimmistä normeistaan sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden hyvää palvelua ja joissa arvostetaan hyvää palvelua. Palvelusta on tultava kaikkien organisaation toimien olemassaolon tarkoitus. Palvelukulttuuri ilmenee siinä, että organisaatioin ihmisiä voidaan luonnehtia palvelu-

keskeisiksi. Palvelukeskeisyys voidaan määritellä seuraavalla tavalla: se on joukko asenteita ja käyttäytymistapoja, jotka vaikuttavat organisaation henkilökunnan ja sen asiakkaiden välisen vuorovaikutuksen laatuun. (Grönroos 1998, 301 - 303.)

Palvelukeskeisyys kohentaa asiakkaan kokemaa laadun toiminnallista ulottuvuutta ja tukee teknistä laatua. Henkilöstön palvelukeskeisyys saa liikkeelle merkittävän prosessin organisaation sisällä. Asiakkaistaan kiinnostuneet palveluhenkiset työntekijät tekevät asiakkaan hyväksi enemmän, he ovat kohteliaampia, joustavampia, pyrkivät löytämään sopivia ratkaisuja asiakkaiden ongelmiin ja tekevät kaikkensa korjatakseen tilanteen. Lisäksi palvelukeskeisyys parantaa palvelun laatua ja sitä kautta kannattavuutta. Tämä myönteinen prosessi jatkuu spiraalin tavoin ruokkien itse itseään. (Grönroos 1998, 303.)

Organisaation arvot ja normit ovat kulttuurin perusta. Yhteiset arvot muodostavat työntekijöille yhteisen ohjenuoran, joka varassa päivittäiset työtehtävät hoidetaan. Arvot parantavat suoritustakyä. Hyvät arvot ohjaavat selkeästi tehtävien suorittamista ja arvot ovat juurtuneet syvälle työntekijöiden mieliin. Tämän vuoksi päälliköt uhraavat suuren osan ajastaan yhteisten arvojen kehittämiseen ja vahvistamiseen. Jos päälliköt eivät ole ajan tasalla, vaarana on, että arvot vanhenevat, jolloin ne eivät vastaa nykyisiä strategioita ja palveluajatuksia. Lisäksi vanhat arvot saattavat johtaa muutosvastarintaan ja vaikeuttaa tämän kautta organisaation toimintakykyä. (Grönroos 1998, 304 - 305.)

Kulttuuri on kokonaisvaltainen ilmiö, joka ei ole irrallaan esimerkiksi organisaatorakenteesta, johtamismenetelmistä tai organisaation toiminta-ajatuksista tai strategioista. Kulttuurissa tapahtuu perinpohjaisia muutoksia vasta sitten, kun henkilöstön ammatillinen käyttäytyminen muuttuu. Ammatillinen muutos vaatii hyvän kasvualustan. Sitä edistävät ympäristön paineet: kilpailun kiristyminen, asiakkaiden tarpeet ja odotusten muuttuminen ja sääntelyn purkaminen tai kasvu. Lisäsi ammatillisen muutoksen voivat aiheuttaa uudet organisaatiostrategiat ja uudet rakenteelliset järjestelyt, esimerkiksi johdon vaihtuminen. Palvelukulttuurin luominen edellyttää päätöksentekijöiltä ja kulttuurin kehittäjiltä kokonaisvaltaista näkemystä. Tämän vuoksi johdon on sitouduttava asiaan ja viettävä sitä eteenpäin eli palvelustrategia tulee tavoitteellista. Lisäksi se vaatii sellaisia ihmisiä, jotka hallitsevat sisäisen ja ulkoisen palvelun. (Grönroos 1998, 315 - 316.)

### 3.4 Palvelun laatutekijät kouluruokailussa

Menneinä vuosikymmeninä kouluruokailun toteuttamisessa ovat korostuneet tuotanto-keskeiset asiat ja se on ollut kaavamaisista. Keittiössä on ollut tärkein valmistuskapasiteetti: kuinka monelle voidaan valmistaa ruokaa. Tehokkuutta on mitattu litroina tai kiloina. Ruokasalin toimintaa on leimannut tavoite saada mahdollisimman monta oppilasta ruokittua mahdollisimman nopeasti. Ympäristön viihtyvyyteen ei ole kiinnitetty huomiota. Työ on hoidettu rutiinilla, valitukset kouluruoasta on sivuutettu asiaan kuuluvana lasten ja nuorten tyytymättömyytenä. (Mikkola-Montonen 2007, 55.)

Kouluruokailun kokonaislaatu muodostuu teknisestä laadusta (ruoka) ja toiminnallisesta laadusta (palvelu) sekä siitä, minkälainen mielikuva oppilaalla on kouluruokailusta. Ruokailuympäristöllä, viihtyvyydellä, toiminnan sujumisella, jonotuksella, henkilökunnan asennoitumisella ja ruokalistojen luettavuudella on suuri vaikutus kokonaislaatuun ja kouluruokailun laatuvaan. (Mikkola-Montonen 2007, 60.)

#### 3.4.1 Kouluruokailun asiakaslähtöisyys

Oppilaat ja aikuisväestö ovat kouluravintolan kanta-asiakkaita, joten asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys ovat keskeisiä asioita palvelutoiminnassa. Kanta-asiakkaista ja heidän tarpeistaan tulee olla kiinnostunut. Asiakassuhde on pidettävä kunnossa, ja sitä tulee vahvistaa. Asiakkailta on kyseltävä säännöllisesti toiveita ja tyytyväisyyttä. Eri-ikäisiltä oppilailta on hankittava palautetta erilaisin menetelmin. Spontaanin palautteen kouluravintolan henkilökunta saa päivittäin, mutta usein siihen ei ehditä kiinnittää riittävästi huomiota. Asiakastyytyväisyyttä voidaan kartoittaa perinteisellä palautekyselyllä tai sähköisesti. Asiakkaat voivat vastata annettuihin kysymyksiin tai kommentoida kokemaansa palvelua vapaamuotoisesti. Tärkeää on, että asiakkaan pyyntöihin ja mielipiteisiin reagoidaan ja niistä annetaan palautetta. Negatiivinen palaute mahdollistaa asioiden kehittämistä ja positiivinen palaute vahvistaa nykyistä tekemistä. Oppilaiden valitukset kouluruoasta ovat keittiön tärkein tietomateriaali ja samalla haaste palvelujen kehittämislle. (Mikkola-Montonen 2007, 56.)

Kouluruokailutoimintaa ohjaavat ravitsemustavoitteet. Kouluravintolan henkilökunnan ammattitaito näkyy siinä, kuinka hyvin se onnistuu yhdistämään asiakkaan odotukset omiin tavoitteisiinsa. Asiakkaan kuuleminen ei tarkoita, että koulussa tarjotaan pelkästään oppilaiden suosikkiruokia, kuten pizzaa, pastaa ja hampurilaisia. Kouluravintolan

henkilökunnan on saatava oppilaat ymmärtämään terveellisen kouluruoan merkitys kasvuikäiselle lapselle tai nuorelle. Onnistunut palvelutilanne tuottaa mielihyvää asiakkaalle ja työntekijälle. (Mikkola-Montonen 2007, 56.)

### 3.4.2 Kouluruokailun henkilöstö

Oppilaat hakevat aikuisen mallia. Kouluravintolahenkilökunnan on puheillaan ja käytöksellään osoitettava luotettavuutta ja turvallisuutta. Vaikka oppilas menettää malttinsa tai käyttäytyä sopimattomasti, asiakaspalvelijan tulee malttaa mielensä ja käyttäytyä aikuismaisesti. Palvelutilanne on suunniteltava alusta loppuun saakka. Oppilaan huomaaminen heti alkutervehdyksestä luo pohjan onnistuneelle vuorovaikutukselle. Ruokailutilanne on sosiaalinen tapahtuma eri ryhmien kesken. Osa vuorovaikutuksesta tapahtuu sanattoman viestinnän välityksellä. Kouluravintolahenkilökunnan olemus, ilmeet ja eleet, äänensävy ja -paino merkitsevät joillekin enemmän kuin itse ruoka. Ulkoiseen olemukseen liittyvät pukeutumisen ohella siisteys, ryhti, hymy ja jopa kävelytapa. Asiakkaan kohtaamisen osa-alueita on opiskeltava ja omaksuttava. Myönteisellä olemuksella, kuuntelulla ja ystävällisyydellä keittiöhenkilökunta saa myönteisiä ja tyytyväisiä asiakkaita. Kouluruoan laatu koostuu suurelta osin siitä, minkälaisena oppilaat kokevat konkreettisen ruokahetken, henkilökunnalta saamansa kohtelun ja miljöön. Tämä viesti siirtyy ennakkoasenteena tuleville asiakkaille. Kyseessä on kouluruokailun imago. (Mikkola-Montonen 2007, 56 - 58)

Hyvä asiakaspalvelu kytkeytyy työyhteisön ilmapiiriin. Sujuva yhteistyö työkavereiden kanssa heijastuu ulospäin ja antaa hyvän pohjan asiakaspalvelulle. Työhön liittyvien arvojen, asenteiden ja periaatteiden pitää olla yhteiset. Hyvä yrityskuva motivoi työntekijöitä ja on arvokas kilpailuvaltti. Laatu on yhteisesti sovittu tapa tehdä työt ja hoitaa asiat tietyllä tavalla. Tavoitteena laatujärjestelmän luomisessa on vakiinnuttaa eri työvaiheet, vähentää virheitä, nostaa tuottavuutta sekä lisätä työmotivaatiota. Laatu on arvo ja strateginen asia, johon kouluravintolahenkilökunnan tulee sitoutua. Hyvin suunniteltu ja toimiva laatujärjestelmä saa aikaan säästöjä. Laadulle pitää asettaa mitattavissa olevat tavoitteet ja raja-arvot. Vertailukelpoisia ja samantyyppisiä tuotteita ja palveluja voidaan asettaa paremmuusjärjestykseen arvioimalla tai mittaamalla eri osatekijöitä. Laatu tarkoittaa tuotteen ja/tai palvelun kykyä täyttää asiakkaan nykyiset ja tulevat odotukset ja jopa ylittää ne. Palvelussa asiakasnäkökulma on keskeinen laatutekijä. Mitä paremmin oppilaiden odotukset ja kokemukset vastaavat toisiaan, sitä paremmaksi koetaan kouluruoan laatu. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja huomioon ot-

taminen kehittävät kouluruokailua. (Mikkola-Montonen 2007, 57 - 60)

### 3.4.3 Kouluruoan laatu

Aistinvaraisiin laatutekijöihin kouluruokailussa kuuluvat ruoan ulkonäkö, haju, maku, lämpötila ja rakenne. Nämä vaikuttavat ruoan nautittavuuteen. Nautittavuus vaikuttaa oppilaiden ateriakäyttäytymiseen ja tyytyväisyyteen. Aistinvaraisille laatutekijöille on tyypillistä niiden subjektiivisuus eli samasta ateriasta asiakkaat voivat olla eri mieltä. Kouluruokailun yksi tavoite on totuttaa oppilaita uusiin ruokalajeihin ja makuihin. Tämä vaatii pitkäjänteisyyttä. Aistinvarainen laatu varmistetaan ammattitaitoisella suunnittelulla ja tuotannolla. Ruokalistan suunnittelun avulla valitaan elintarvikkeet ja tehdään vakioituneet ruokaohjeet. Ruoanvalmistustekniikka on kehittynyt laitekehittämisen myötä. Näiden avulla saadaan laadukas ruoka, joka täyttää ravitsemukselliset ja aistinvaraiset vaatimukset. Systemaattisella ruoan arvioinnilla ja asiakaspalautteen keräämisellä mitataan ja kehitetään aistinvaraista laatua. (Mikkola-Montonen 2007, 60)

### 3.4.4 Kouluruoan terveellisyys

Kouluruokailun terveellisyys perustuu kouluruokasuositusten noudattamiseen. Koulujen ruokasuositukset ovat Valtion ravitsemusneuvottelukunnan tekemiä ohjeistuksia. Valtion ravitsemusneuvottelukunta on maa- ja metsätalousministeriön alainen asiantuntijaelin, johon on koottu eri järjestöiden asiantuntijoista. Valtion ravitsemusneuvottelukunnan toimikausi on kolme vuotta, nykyinen kausi on 30.5.2008 – 29.5.2011. Jokainen ravitsemusneuvottelukunta määrää omat tavoitteet toimikaudelleen. Nykyisiä tavoitteita ovat esimerkiksi seurata, tehdä aloitteita, antaa lausuntoja, ottaa kantaa ja kehittää kansanravitsemusta; he tekevät ravitsemussuosituksia ja toimenpide-ehdotuksia. Lisäksi Valtion ravitsemusneuvottelukunta koordinoi ja seuraa liikunnan ja ravinnon kehittämislinjoja sekä seuraa eurooppalaista ravitsemispolitiikkaa. (Maa- ja metsätalousministeriö.)

Valtion ravitsemusneuvottelukunnan tekemät ravitsemussuositukset pohjautuvat tutkimustietoon ravintoaineiden tarpeesta ihmisen elinkaareissa, sairauksien ehkäisyssä ja terveyden edistämisessä. Ravintosuositukset muuttuvat elintapojen tai kansanterveys-tilanteen muuttuessa ja/tai uuden tutkimustiedon lisääntyessä. Valtion ravitsemusneuvottelukunta on tehnyt suomalaiset ravitsemussuositukset sekä erillisryhmille omat suositukset, kuten kouluruokasuositukset. Erillisryhmissä on otettu huomioon kyseisen

ihmisryhmän ravitsemukselliset erityistarpeet. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta.)

Kouluruokasuosituksen lähtökohtana ovat Valtion ravitsemusneuvottelukunnan Suomalaiset ravitsemussuositukset. Kouluruokasuosituksessa kouluruokailun tulee kattaa 1/3 päivän energiatarpeesta. Yläkoulussa 7 - 9 luokalla energian suoritusbetä on 3,1MJ (740 Kcal). Rasvan laatuun on kiinnitettävä huomioita. Rasvojen määra on maksimissaan 30 % energian määrastä, tästä maksimissaan 10 % voi olla tyydyttynyttä rasvaa ja loput 20 % on oltava tyydyttämätöntä eli hyvälaatuista rasvaa. Ravintoaineista tiamiinia, C-vitamiinia, kalsiumia ja rautaa seurataan ja verrataan annettuihin suosituksiin. Kouluateriassa ravintoaineiden suositusmäärat ovat seuraavat: tiamiinia 0,12 mg/MJ, C-vitamiinia 8 mg/MJ, kalsiumia 100 mg/MJ ja rautaa 1,6 mg/MJ. Lisäksi seurataan kuitua ja suolaa. Kuitua pitää olla riittävästi (3g/MJ) eikä suolamäärä ei saa ylittää 0,5 g/MJ. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 7 - 8, 11.)

Erityisruokavalioissa noudatetaan ravitsemussuosituksia. Erityisruokavalio pyritään tekemään vastaavaksi kuin ruokalistan mukainen ruoka. Tavallisempia ruokavalioita ovat ruoka-aineallergiat, laktoosi-intoleranssi, diabetes ja keliakia. Erityisruokavalion saa, kun on toimittanut kouluun lääkärintodistuksen eli erityisruokavaliot pohjautuvat oppilaan terveyden yllä pitämiseen. (Partanen R. 2007,103 - 109.)

Maahanmuuttajien mukana on tullut erilaisia uskontoja. Eri uskonnot kieltävät eri ruoka-aineiden käytön. Uskontoon perustuvat ruoka-ainerajoitukset huomioidaan, kun oppilas on tuonut ilmoituksen koululle. Uskontoon perustuvat ruokavaliot noudattavat myös ravitsemussuosituksia. (Partanen R. 2007, 115.)

Ravitsemuksellinen laatu koostuu ravitsemussuosituksista ja niiden toteutumisesta. Kouluruokailun ravitsemuksellista laatua seurataan ruokalistasta lasketuista ravintoarvoista. Ravintoarvoja verrataan kouluruokasuosituksiin. Ruokalistat on suunniteltu niin, että suositusten kriteerit toteutuvat. Laskennan apuna ovat alan tietokoneohjelmat. Esimerkiksi Vantaan kaupunki käyttää Aromi-ohjelmaa laskiessaan ruokalistan aterioiden ravintoarvot. (Alenius, M. 4.2.2010.) Laskemisen ongelmana voi kuitenkin olla, ettei kaikista elintarvikkeista ei ole saatavissa tarkkoja ravintoainesisältöjä. Tämän vuoksi on kehitelty uusi laatuksiteeri. Seuraavalla sivulla olevassa taulukossa (taulukko 3) on esitetty ravitsemuksellisen laadun kriteerit aterian laadun mittarina. (Suomen Sydänliitto ry 2007)

Taulukko 3. Ravitsemuksellinen laadun kriteerit aterian laadun mittarina (Mukaillen Suomen Sydänliitto ry 2007.)

LAATU KRITEERI	KRITEERIN KUVAUS
Peruskriteeri	<p>Joka päivä aterian yhteydessä on tarjolla:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Rasvatonta maitoa</li> <li>2) Tuoreita kasviksia, tuotesalaattia, marjoja tai hedelmää</li> <li>3) Kasvisöljypohjaista salaatin kastiketta</li> <li>4) Ruisleipää, ruisnäkkileipää tai muuta runsaskuituista leipää</li> <li>5) Margariinia tai muuta kasvirasvaveitettä</li> </ol> <p>Peruskriteeri kuvaa asiakkaan mahdollisuutta saada päivittäin kuidun, vitamiinien ja kivennäisaineiden sekä rasvan laatua parantavia vaihtoehtoja.</p>
Rasvakriteeri	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kalaruokia vähintään kerran viikossa</li> <li>2) Makkararuokia, rasvaisia perunaruokia, runsaasti kermaa tai kermavalmistetta tai rasvaista juustoa, runsaasti rasvaa sisältäviä ruokia harvemmin kuin kerran viikossa</li> <li>3) Voita tai voi-kasvisöljyseosta ruoanvalmistuksessa ei ollenkaan</li> <li>4) Liha ja jauheliha vähärasvaisina</li> </ol> <p>Näillä valinnoilla pyritään varmistamaan, että ruoka on suosituksen mukainen. Toisaalta yksittäisen kohdan toteutumatta jääminen ei tarkoita sitä, että ruoka on liian rasvaista tai siinä on liikaa kovaa rasvaa.</p>
Suolakriteeri	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tarkkaillaan suolan määrää ruoanvalmistuksessa (ei sattumanvaraisesti maun mukaan)</li> <li>2) Perunoiden, riisi, pastan ja kasvien kypsennyksessä ei käytetä suolaa tai suolaa sisältäviä mausteita</li> <li>3) Runsaasti suolaa sisältäviä valmisruokia tai puolivalmisruokia harvemmin kuin kerran viikossa</li> <li>4) Suositaan vähäsuolaista leipää 2 -3 kertaa viikossa.</li> </ol> <p>Jos edellä mainitut kriteerit toteutuvat, niin suolan käyttöä pystytään todennäköisesti vähentämään. Kriteerien toteutuminen ei kuitenkaan takaa ruoan vähäsuolaaisuutta. Esimerkiksi suolan lisääminen ruokaohjeen mukaan lähinnä varmistaa, että suolan käyttö on valvottua ja tasalaatuista, eikä suolapitoisuus riipu ruoanvalmistajasta.</p>
Tiedotuskriteeri	<p>Ruokailijalle havainnollistetaan terveellinen ateriakokonaisuus malliaterian avulla vähintään kerran viikossa.</p>

Taulukossa on esitetty neljä kriteeriä: peruskriteeri, rasvakriteeri, suolakriteeri ja tiedotuskriteeri. Kun nämä neljä laatukriteeriä täyttyvät, myös koululounaalle asetetut ravitsemussuoritukset täyttyvät.

### 3.4.5 Kouluruoan turvallisuus

Kouluruoan turvallisuus koostuu hygieniasta. Kun henkilökunta huolehtii keittiön hygieniasta, niin ruoka on turvallista, eikä asiakkaalle ole ruokamyrkytysvaaraa asiakkailleen. Hygieeninen laatu sisältää elintarvikkeiden, keittiötilojen, henkilökunnan ja toimintaprosessien hygieniavaatimukset. Elintarvike- ja terveydensuojelulaki antavat määräykset, joita on noudatettava. Hygieenisen laadun valvonta varmistaa aterioiden turvallisuuden. Lain mukaan jokaisessa keittiössä on oltava omavalvontasuunnitelma, jota noudatetaan. Omavalvontasuunnitelma pitää olla paikallisen valvontaviranomaisen tarkastama ja hyväksymä. Keittiöhenkilökunnalla on voimassa oleva hygieniatodistus. Lisäksi aterioista ja erityisesti riskialttiista ruoka-aineista valmistetusta ruoasta on otettava säännöllisesti laboratorionäytteitä, jolla voidaan todeta keittiöhygienian laatu ja ruoan turvallisuus. (Elintarvikelaki 23/2006.)

### 3.4.6 Kouluruokailun muut laatutekijät

Esteettisyys on laatutekijä. Kauniisti esille laitettu ateria houkuttelee syömään, luo mielikuvan hyvästä mausta ja hyvästä laadusta. Suomen Sydänliitto ry:n on esittänyt lautasmalli, jossa on puolet kasviksia, lautasmalli on terveellisesti ja kauniisti koottu.

Muita laatutekijöitä ovat eettiset, mielikuva-, status- ja ympäristötekijät. Uskontojen ja vakaumusten erityisvaatimusten huomioon ottaminen vaikuttaa kouluruoan laatuun. Kouluravintolahenkilökunnan käytös asiakaspalvelijana on tärkeä laatutekijä. Juhlien ja teemojen järjestäminen ja kauniisti katetut pöydät nostavat kouluruoan arvostusta ja mielikuvaa korkeasta laadusta. (Mikkola-Montonen 2007, 62.)



## 4 TUTKIMUKSEN TEKEMINEN

### 4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat

Tämän tutkimuksen keskeisenä tavoitteena on kartoittaa palvelun laatua kouluruokailussa. Tietoa hankittaessa käytettiin kyselytutkimusta ja havainnointitutkimusta. Kyselytutkimuksessa selvitettiin kouluravintolahenkilökunnan näkemyksiä laadukkaasta palvelusta ja sen toteutumisesta työpaikoilla. Tutkimusta täydennettiin havainnointitutkimuksella, jolla voidaan selvittää, käyttäytykö henkilökunta, kuten se kertoo.

Tutkimusongelmat voidaan kuvata seuraavilla kysymyksillä:

1. Mistä osatekijöistä kouluravintolan hyvä palvelu koostuu yläkoulun ruokapalveluhenkilökunnan kannalta?
2. Mikä ovat hyvän palvelun käytännön keinot ruokapalveluhenkilökunnan kannalta?
3. Minkälaisia hyvän palvelun esteitä on ruokapalveluhenkilökunnan kannalta?

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää keittiöhenkilökunnan näkemys kouluruokapalvelusta. Lisäksi selvitetään miten kouluruokailun palvelun laatu eroaa eri kouluilla ja miksi toisessa koulussa on rauhallisempi ilmapiiri. Tämän lisäksi selvitetään hyvän palvelun esteitä kouluruokailuhenkilökunnan näkökulmasta katsottuna. Tutkimuksesta saatuja tietoja ja tehtyjä johtopäätöksiä voidaan hyödyntää keittiöhenkilökunnan koulutuksen sisällön suunnittelussa. Tutkimustietoja voi hyödyntää myös kouluruokailun toimintojen suunnittelussa.

### 4.2 Tutkimusmenetelmät

#### 4.2.1 Haastattelu tutkimuskeinona

Haastattelu tutkimuskeinona antaa haastateltavalle mahdollisuuden tuoda esille kaikki katsomansa olennaiset tutkimukseen liittyvät asiat. Syvyyttä haastatteluun antaa haastateltavalle tarjottu mahdollisuus nostaa esiin sekä tieto- että arvopohjaisia tekijöitä tutkimuskohteesta. (Hirsjärvi, Remes & Saravaara 1997, 193 - 195.) Teemahaastat-

telussa kysytään suoraan tai epäsuoraan asia, joka halutaan selvittää. Tyypillistä teemahaastattelussa on, että se on keskustelun tyyppinen. Tukija pyrkii selvittämään haastateltavan näkemystä asiasta. Motiivi haastattelun antamiseen voi olla, että näin haastateltava voi tuoda esiin oman mielipiteensä ja/tai kertoa kokemuksestaan. Myös aikaisempi positiivinen kokemus haastattelututkimuksesta helpottaa haastattelujen antamista. (Aaltola & Valli 2007, 25 - 27.)

Erilaisia haastattelutyyppejä on useita. Yksi jako perustuu siihen, miten tarkkaan kysymykset on laadittu etukäteen ja kuinka haastattelija ohjaa keskustelua. Strukturoidussa haastattelussa kysymysten muotoilu ja järjestys on kaikille sama ja sisältää vastausvaihtoehtoja. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole. Tällöin haastateltava vastaa omin sanoin. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit ja teema-alueet ovat etukäteen päätetty. Haastelija käy läpi käsiteltävät asiat, mutta valmiita kysymyksiä ei ole. Apuna haastattelussa on muistilista. Avoimessa haastattelussa haastattelija ja haastateltava keskustelevat tietyistä asiasta. Kaikkien haastateltavien kanssa ei käydä läpi kaikkia teema-alueita. Tämä tilanne muistuttaa kaikkein eniten tavallista keskustelua. Tavallisen yksilöhaastattelun lisäksi haastattelutyypinä on ryhmähaastattelu ja puhelinhaastattelu. (Aaltola & Valli 2007, 27 - 28.)

Tässä opinnäytetyössä käytetään teemahaastattelua. Teemahaastattelun aihepiirit on valittu tämän opinnäytetyön teoriasta. Aihepiirit ovat luvussa kolme olevia aiheita, palvelu ja palvelun laatutekijät kouluruokailussa. Ennen haastattelua oli tehty aiheisiin liittyvä muistilista/kysymyslista (liite 1). Niiden avulla selvitettiin tutkittavaa ongelmaa. Haastattelut tapahtuivat haastateltavien työpaikalla joulukuussa 2009 ja tammikuussa 2010.

#### 4.2.2 Havainnointi tutkimusmenetelmänä

Havainnointitutkimuksesta käytetään usein sanaa observointi. Observointi tarkoittaa jotakin kohti katsomista. Havainnointi eli observointi on huolellista, hyväksytyjen menetelmien mukaan toteutettua ja tarkkaa havainnointia tutkimuskohteesta. Tutkimushavainnointiin kuuluu myös kuuntelemista, kuten ihmisten keskustelua tai eläinten ääntelyä. (Silverman 2001, 57, 193.) Havainnointiin kuuluvat myös tunteminen, haistaminen ja maistaminen. Lisäksi tutkija ei havainnoi ilman omia tunteitaan ja tuntemuksiaan. (Vilka 2006, 8 - 9.) Polanyi määrittelee havainnoinnin seuraavalla tavalla: havainto on

merkki, kuten sana, toiminta, ajatus, ominaisuus tai teko ja sen merkitys. Merkkiin liittyy ainemerkitys, ne ovat aina läsnä samanaikaisesti. Kaikki tietomme ja uskomuksemme maailmasta pohjautuvat havaintoihimme sekä niistä tekemiimme päätelmiin. Havaintaja kutsuu havainnoillaan esiin havaintoja kokevia merkityksiä. Tästä johtuu, että havainnot riippuvat siitä, kuka havaitsee ja kuka määrittelee tai kuka antaa merkityksen. (Polanyi 1983, 24.)

Havainnointitutkimuksen avulla pyritään esimerkiksi saamaan tietoa miten ihmiset käyttäytyvät ja mitä tapahtuu luonnollisessa toimintaympäristössä. Tutkimusmenetelmänä havainnointi on systemaattista tarkkailua. Havainnointiaineistoa voidaan kerätä luonnollisessa ympäristössä tai keinotekoisessa tilanteessa kuten laboratorio-oloissa. Havainnointitutkimusmenetelmää käytetään itsenäisesti tai yleensä se yhdistetään haastatteluun tai sitä käytetään kyselyn lisänä ja tukena. Kysely ja haastattelu voi olla päättämistapa, jota täydennetään havainnoinnilla. Havainnoinnin hyvänä puolena on, että se mahdollistaa pääsyn luonnollisiin olosuhteisiin ja sen avulla on mahdollista saada tietoa siitä, toimivatko ihmiset siten kuin sanovat toimivansa. Esimerkiksi ihmisten arvostuksia selvitettäessä saadaan erilaisia tuloksia sen mukaan, luotetaanko ihmisten puheisiin vai heidän toimintaansa. Havainnointitutkimus sopii hyvin kehittämistehtäviin, joiden kohteena on yksilön toiminta ja vuorovaikutus toisen kanssa, esimerkiksi palvelutuotanto. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 103.)

Jokaiseen tekemäämme havaintoon sisältyy esitieto. Esitietomme avulla keräämme uutta tietoa ja tulkitsemme sitä. Tutkimuksessa havaintoa tarkastellaan kriittisesti suhteessa esitietoon. (Moilanen & Räihä 2001, 48 - 51.) Tämän pohjalta pyritään välttämään virhelähteiden vaikutus tutkimukseen. Tutkimusmenetelmää havainnointi pyrkii olemaan suunnitelmallista, järjestelmällistä, johdonmukaista, luokittelevaa ja erittelevää. Tutkimushavaintojen teko on usein rajattua ja tietoisesti valikoitua. Havainnointitutkimus on aina valikoivaa tutkimusta. Valikointia voidaan tehdä tutkimuksen kannalta sekä kielteisessä että myönteisessä mielessä. Kielteisessä mielessä voimme havaita esimerkiksi vain tuttuja asioita ja tämän johdosta saamme sellaisia tutkimustuloksia kuin haluamme. Tämän seurauksena emme tavoita tutkimuskohteessa olevaa hiljaista tietoa. Myönteisessä mielessä valikointi tarkoittaa sitä, että tuotamme valikoinnilla tietoisesti uusia havaintoja. Tietoinen valikointi tehdään teorian avulla. Tämän seurauksena tutkimus ei rönsyile, vaan teemme havainnot tietoisesti. Tietoiseen havainnointiin päästään vain käyttämällä tutkimusmetodeja. (Vilka 2006, 11 -14.)

Havainnointimetodit voidaan jakaa karkeasti kolmeen ryhmään: havainnointi tietoisena tarkkailuna, jäsennehtynä havainnointina ja vapaana havainnointina. Havainnointi tietoisena tarkkailijana sopii tutkimuksiin, joissa tutkitaan yksittäisen ihmisen toimintaa ja hänen vuorovaikutustaan toisten ihmisten kanssa. Tämä menetelmä sopii myös silloin, kun tutkittava asia on vaikeasti ennakoitava ja sisältää nopeasti muuttuvia tilanteita, kuten lapset. Uusitalo (1991, 89) toteaa tästä tutkimusmenetelmästä, että ”havainnointi on tietoista tarkkailua eikä vain asioiden ja ilmiöiden näkemistä”. Toinen metodi on jäsennehty havainnointi. Ennalta jäsennehty havainnointi edellyttää tapahtuman tai tilanteen läpikäyntiä jo ennen tutkimusaineiston keräämistä. Lisäksi se vaatii muistiinpanotekniikkaa, tarkastuslistoja, luokittelua ja mitta-asteikon tarkkaa suunnittelua. Ongelman asettelu tehdään etukäteen ennen havainnointia. Jotta pystytään tekemään mitta-asteikko ja luokittelu, vaaditaan tutkittavasta alueesta riittävää tietoa. Tätä tutkimusmetodia käytetään enimmäkseen määrällisessä tutkimuksessa. Kolmas metodi oli vapaa havainnointi. Vapaa havainnointi on vaativa tutkimisaineiston keräämistapa. Syynä on se, että uutta tietoa saadaan runsaasti ja sen kirjaaminen on hankalaa tutkimustilanteessa. Lisäksi tässä tutkimuksessa tutkija on koko ajan vuorovaikutuksessa tutkittavan kohteen kanssa ja sitä kautta koko ajan luomassa tutkittavaa kohdetta. (Vilkkä 2006, 37 - 41.)

Havainnointitavat on jaoteltu sen mukaan, miten tutkija toimii tutkimuskohteessa. Vilkkä jakaa havainnointitavat viiteen tapaan: tarkkaileva havainnointi (ulkopuolinen havainnointi), osallistuva havainnointi (sisällä toiminnassa havainnointi), aktivoiva osallistuva havainnointi (toimintatutkimus), kokeellinen oppiminen (etnografia) ja piilohavainnointi. Tarkkaileva havainnointi on kohteen ulkopuolista havainnointia. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkija ei osallistu tutkimuskohteen toimintaan. Havainnoinnin kohteena ovat vain ennalta määrätyt asiat ja piirteet. Erityisen hyvin tarkkaileva havainnointi sopii tilanteisiin, joissa tutkitaan miten ihmiset käyttäytyvät ja hallitsevat tilanteen. Lisäksi voidaan havainnoida miten ihmiset suhtautuvat ympäristöönsä, kuten kalusteisiin ja esineistöihin. (Vilkkä 2006, 42 - 43.)

Tässä työssä käytän tarkkailevaa havainnointia. Syynä tähän on, että havainnointi tutkimuksen ohella käytän toista tutkimusmenetelmää, kyselytutkimusta. Tämän rinnalle sopii tarkkaileva havainnointi, jolloin voidaan tarkastella, toimivatko kyselyyn vastaajat kertomallaan tavalla. Lisäksi havainnoitsija havainnoi fyysisiä puitteita niin keittiössä kuin ruokasalissakin. Keittiön järjestystä ja siisteyttä pääteltiin keittiöhygieniatasosta (tarkan tason saa vain mikrobiologisilla viljelyillä, mutta yleiskuvan ammatti ihminen

huomaa nopeasti). Ruokasalin viihtyvyyttä ja toiminnallisuutta arvioitiin havaintojen avulla. Ruokasalin viihtyisyyteen vaikuttavat ruokailun aikana kuuluvat äänet sekä ruokasalin esteettisyys. Opetushenkilöstöä havainnoitiin tapauksissa, jossa he olivat osallistuneet ruokailuajaiseen toimintaan ruokasalissa. Muita havainnointikeinoja oli kouluruokien syöminen. Tutkittavissa toimipaikoissa tarjottiin kouluateria, yhtä lukuun ottamatta (tähän vaikutti haastattelun/havainnoin ajankohta). Näin voitiin havainnoida myös ruoan laatua. Havainnointikohteena oli myös ruokalista molemmista kaupungista. Lisäksi jos haastateltavat sanoivat, että palautetta kouluruokailussa voi antaa esimerkiksi Internetissä, havainnoinnit tehtiin myös tämän asian toimivuudesta.

#### 4.3 Tutkimuksen koko ja haastateltavat asiantuntijat

Otannalla tarkoitetaan tutkittavan asian osajoukkoa. Otannalla pyritään saamaan pienoismalli perusjoukosta (populaatioista). Osajoukon tarkoitus on edustaa koko joukkoa. Sen takia on hyvä miettiä tarkkaan, mitkä tekijät kuvaavat perusjoukkoa. Otannan kokoon vaikuttaa perusjoukon koko. Otanta on yleensä alle 20 % perusjoukosta. (Aaltola & Valli 2007, 112.) Otannan kokoon vaikuttavat tekijät ovat: mitkä ovat tutkimuksen tavoitteet, minkälaisia perusjoukkoja vastaavia tunnuslukuja halutaan saada, miten useita tekijöitä halutaan tarkastella samanaikaisesti ja miten homogeeninen perusjoukko on tutkittavan asian suhteen. (Hirsijärvi ym. 2004, 169.)

Laadullisessa tutkimuksessa käytetään usein harkinnanvarasta otantaa. Tällöin voidaan puhua myös näytteestä otannan sijaan. (Eskola & Suoranta 2000, 18.) Otannan valintaan vaikuttavat teoriatieto kyseisestä asiasta ja tarkoituksenmukaisuus. Laadullisen tutkimuksen otanta on yleensä pienempi kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Otannan suuruuteen vaikuttaa myös tutkimusanalyysi ja se miten sitä on tarkoitus jatkossa hyödyntää.

Tässä tutkimuksessa käytetään harkinnanvarasta otantaa. Tutkimukseen haluttiin kaksi erisuuruista kaupunkia Etelä-Suomesta. Vantaa edustaa suurta kaupunkia pääkaupunkiseudulta, (väkiluku 192 522 henkilöä) ja Porvoo pienempää kaupunkia (väkiluku oli 47 832 henkilöä vuonna 2008) (Tilastokeskus 2008, 76). Kaupunkien kouluaterian hinta ei ole vertailukelpoinen, koska niiden hinta muodostuu eri tavalla. Vantaan kaupungin kouluaterian keskihinta (sisältää ala- ja yläkoulun sekä lukion) kaikkine kuluineen on noin 1,75 – 1,85 € / syöty ateria, tästä raaka-aineiden osuudeksi jää noin 0,80 € /syöty ateria (Alenius, M. 4.2.2010). Porvoossa aterian hinta yläkoulussa kaikkine ku-

luineen on 3,04 € /syöty ateria, tästä raaka-aineen osuus on 1,08€ /syöty ateria. (Creutziger, B. 4.2.2010).

Vantaan aluepäällikölle ja Porvoon ruokapalvelupäällikölle soitettiin ja kysyttiin lupaa tutkimuksen tekemiseen. Samalla heiltä kysyttiin tutkimuspaikkoja yläkouluista. Toiveena oli kaksi erilaista tutkimuskohdetta. Toisessa kouluruokailu koetaan hyvin hoideksi ja tästä käytetään tekstissä lyhennettä (V1). Vastaavasti toisessa kouluruokailussa on ollut vaikeuksia ja tästä käytetään tekstissä lyhennettä (V2). Tämän pohjalta saatiin Vantaan kaupungin tutkittavat toimipisteet. Porvoon kaupungissa on vain kaksi yläkoulua, joissa valmistetaan ruokaa, joten molemmat yläkoulut valittiin mukaan tutkimukseen. Paikoista käytetään lyhennettä (P1) ja (P2). Tutkimuspaikkojen valinnan jälkeen päätettiin haastateltavat henkilöt. Pääsääntöisesti jokaisesta paikasta haastateltiin kahta henkilöä. Toinen haastateltava oli aina paikan esimies ja toinen henkilö, joka osallistui kouluruoan tarjoiluun ja ruoan valmistukseen. Jos ei ollut tällaista yhdistelmää, valittiin tarjoilusta vastaava henkilö. Vantaalla yhdessä yläkoulusta haastateltiin poikkeuksellisesti kolmea henkilöä, koska salipuolella henkilö oli ollut vasta vähän aika töissä. Tästä toimipaikasta haastateltiin lisäksi kokkia, jolla oli pitkäaikainen työsuhte kyseisessä toimipaikassa. Samalla saatiin tietoa kokin näkemyksestä kouluruokailun palvelusta yläkoulussa.

#### 4.4 Tutkimuksen sisältö

Haastattelun sisältö koostui seitsemästä osa-alueesta. Lisäksi havainnoinnin avulla täydennetään haastattelusta saatuja tietoja. Taustatietojen pohjalta luotiin kuva haastateltavasta henkilöstä ja hänen ammatillisesta taustastaan. Taustatietojen avulla selvitettiin, kuinka paljon oppilaita kävi syömässä koulussa. Palvelun käsitettä avattiin, ennen kuin siirryttiin tarkempiin kysymyksiin. Muina aihealueina olivat tämän opinnäytetyön mukaisesti kouluruokailun asiakaslähtöisyys, henkilöstö, kouluruoan laatu, terveellisyys ja turvallisuus. Kouluruokailun muut laatutekijät arvioitiin havainnointimenetelmän tai haastattelussa esiin tulleiden tietojen perusteella. Kyselytutkimuksessa kysyttiin ruokalistaista, asiakaspalautteista ja vuorovaikutuksen ja työntekijän ulkoisen olemuksen vaikuttavuudesta asiakaspalveluun. Ruokasalin toiminnallisuus ja viihtyvyys arvioitiin havainnoinnin avulla.

Henkilöstön vaikuttavuutta palveluun selvitettiin kysymyksillä työtyytyväisyydestä siitä, miten suhtaudutaan sijaisiin, miten työyhteisö toimii ja kehitetäänkö omaa työtä. Haas-

tattelussa selvitettiin ruoan vaikutusta palveluun ja sen laatua. Terveellisyys koostui ruoan terveellisyydestä ja hygieniasta. Ruoan terveellisyys havainnointiin ruokalistasta ja haastattelukysymysten avulla selvitettiin, miten käytännössä huolehditaan ruoan terveellisyydestä. Muut laatutekijät ympäristöstä arvioitiin havainnointimenetelmällä.

#### 4.5 Tulosten analysointimenetelmä

Jo ennen tutkimuksen aloittamista on hyvä miettiä, miten tutkija analysoi tutkimustietoa ja miten sen esittää. Aineiston käsittely ja analysointi aloitetaan heti keruuvaiheen tai kenttävaiheen jälkeen tai samanaikaisesti. Ensimmäisenä tarkistetaan tiedot. Aineistoista poistetaan selvät virheet. Puutteellinen tieto täydennetään jatkokyselyillä tai haastattelemalla henkilöstöä lisää. Tämän jälkeen aineisto järjestetään tiedon tallentamista ja analysointia varten. Analyysitapa valitaan sen mukaan, mikä tuo parhaan vastauksen ongelmaan tai tutkimustehtävään. Analyysitavat voidaan karkeasti jakaa kahteen ryhmään: selittämiseen ja ymmärtämiseen. Selittämisessä pyritään käyttämään tilastollista analyysiä ja päätelmien tekoa. Ymmärtämisessä pyritään käyttämään tavallisesti kvalitatiivista eli laadullista analyysia ja päätelmien tekoa. Lopuksi tutkimustulokset kirjoitetaan luettavaan muotoon. Siinä tutkija pohtii analyysin tuloksia ja tekee niistä omia johtopäätöksiään. (Hirsijärvi ym. 2002, 209 - 215.)

Havainnointitutkimuksessa tutkimusmenetelmät ovat käytäntöjä, joilla tutkija tuottaa havainnot tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä tutkimusaineiston rajaaminen tapahtuu siten, että tutkija suuntaa haastattelua tai havainnointiaan tiettyihin asioihin teorian pohjalta. Tutkimusaineistoa voi myös rajata analysointivaiheessa eli havaintojen yhdistämisessä ja tulkinnassa. Tutkija analysoi tuotettuja havaintoja tietystä teoriaviitekehityksessä. Laadullisessa tutkimuksessa analyysi tapahtuu kahdessa vaiheessa. Ensimmäinen on pelkistäminen eli havaintojen yhdistäminen. Toinen vaihe on arvoituksen ratkaiseminen eli tulosten tulkinta. (Alasuutari 1994, 30 - 34.)

#### 4.6. Teorialähtöinen sisältöanalyysi teemoittain

Sisällönanalyysissä pyritään samaan tutkittavasta asiasta kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Tämän pohjata tehdään tutkimuksen johtopäätökset. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103 - 106.) Teorialähtöinen sisällönanalyysi muodostuu viitekehityksen perusteella. Tällöin analyysiä ohjaa teema tai käsitekartta. Analyysirunko voi olla väljä. Aineistosta poimitaan asiat, jotka kuuluvat analyysirunkoon. Aineistosta, joka ei kuulu

analyysirunkoon, tehdään uusia luokkia induktiivisen sisällönanalyysin periaatteita noudattaen. Analyysirunko voi olla myös strukturoitu, jolloin aineistosta kerätään vain niitä asioista, jotka kuuluvat analyysirunkoon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 113.)

Haastattelut otettiin nauhalle, josta ne litteroitiin eli muutettiin tekstimuotoon. Tämän jälkeen analysoitiin vastauksia. Vastauksen käsittelyssä käytettiin teemaan perustuvaa analyysirunkoa. Teemoina ovat palvelukäsite luvussa 3.1 ja luvussa 3.4 palvelun laatu-tekijäksi kouluruokailussa esitetyt kriteerit. Vastauksia käsiteltiin kaupunkikohtainisesti, jolloin voitiin käsitellä eroja kaupunkien välillä. Tämän lisäksi molemmissa kaupungeissa toinen toimipiste oli rauhallisempi kuin toinen (havainnot tukivat asiaa). Tämä antoi mahdollisuuden vertailla toimipaikkoja. Havainnot tukivat haastattelua, joten havainnoista kerrotaan teemojen yhteydessä. Näiden tietojen pohjalta on saatu aikaan tulokset, jotka esitetään luvussa 5.

#### 4.7 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuudessa arvioidaan totuutta ja objektiivisuutta. Tietoteoriassa on neljä totuusteoriaa: totuuden korrespondenssiteoria, totuuden koherenssiteoria, pragmaattinen totuusteoria ja konsensukseen perustava totuusteoria. Korrespondenssiteoriassa (totuuden vastaavuusteoriassa) väite on totta vain, jos se vastaa todellisuutta. Koherenssiteoriassa väite on totta, jos se on yhtäpitävä tai johdonmukainen muiden väitteiden kanssa. Pragmaattinen (eli käytännönläheisesti suhtautuva) totuusteoria liittyy tiedon käytännöllisyyteen. Jos tieto toimii ja on hyödyllinen käyttäjälleen, se on tosi. Konsensukseen (yhteisymmärrykseen) perustuva totuusteoria painottuu siihen, että ihmiset voivat luoda yhteisymmärryksessä "totuuden". (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 134 -135.)

Tämä opinnäytetyö antaa vastauksen tutkittavaan asiaan. Luvussa 4.1 on esitetty tarkemmin tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoitteet. Tutkimuksessa esitetään tulokset kahdella eri tavalla: teemoihin ryhmitellen (luku 5.1) sekä tutkimusongelmiin vastaten (luku 5.2). Koska tässä tutkimuksessa on käytetty havainnointia yhtenä tutkimusmenetelmänä, kyseessä on totuuden korrespondenssiteoria. Tutkimuksessa tehdyt havainnot olivat yhdenmukaisia haastateltavien vastauksien kanssa.

Objektiivisuus tarkoittaa laadullisessa tutkimuksessa sitä, että on tarkasteltava havaintojen luotettavuutta ja puolueettomuutta. Puolueettomuus nousee kysymykseksi siinä,



pystyykö tutkija ymmärtämään ja kuulemaan tiedonantajia itseään vai suodattaako tiedonantajan kertomus tutkijan oman kehysten läpi. (Tuomi & Sarajarvi, 2009, 135 - 136.)

Tässä tapauksessa tutkijalla on monen vuoden suurtalousalan kokemus, mutta peruskoulun ruokailun järjestämisessä hän ei ole ollut mukana. Alan tuntemus, mutta riittävän etäinen kokemus peruskoulun ruokailusta on antanut mahdollisuuden ymmärtää ja kuunnella tiedonantajia riittävän objektiivisesti.

## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 5.1 Tulosten käsittely teemojen mukaan

#### 5.1.1 Palvelukäsite

Vastaajien oli vaikea määritellä palvelukäsite yleisellä tasolla. Tavallisemmin vastukseksi tuli, että palvelu on hyvää ja ystävällistä siistissä ympäristössä. Kun tarkennettiin palvelukäsitettä kouluruokailussa, palvelun käsite laajeni haastateltavilla. Kouluruokailussa palvelulla ymmärrettiin ruokalista ja sen noudattamista, terveellisyyttä ja maukasta ruokaa sekä ruoan lämpötilaa, riittävyyttä ja ulkonäköä. Lisäksi jakelulinjaston ja ruokasalin siisteys sekä ystävällinen käyttäytyminen olivat vastaajille tärkeitä. Ruokailutilateiden valvominen ei ollut vastaajien mielestä heidän työtään, vaikka tilanteisiin puututtiin, jos tilanne sitä vaati. Vastauksissa ei ollut eroja haastattelupaikkakuntien välillä.

Kun pyydettiin nimeämään kolme parhaiten toimivaa palvelun muotoa kyseisessä toimipaikassa, Porvoossa ja Vantaalla jakaantuvat mielipiteet eri toimipisteissä. Porvoossa (P2) ja Vantaalla (V2) oli kummassakin yksi toimipaikka, jossa pidettiin tärkeimpinä asioina henkilökunnan yhteistyötä ja hyvää yhteishenkeä. Vastaajien mielestä työtovereitten auttaminen näkyy palvelun laatuna. Hyvä yhteishenki näkyy myös toiminnan luotettavuudessa. Vaikka esimies olisi poissa, kouluruokapalvelu tulee hoidettua. Lisäksi yhteistyö koulun rehtorin ja opettajien kanssa koettiin tärkeäksi. Kahdessa muussa toimipisteessä kouluruoan laatu (maku, ulkonäkö, lämpötila, riittävyys) oli tärkein palvelutapa. Näiden lisäksi tulivat ruokasalin ja linjaston siisteys.

#### 5.1.2 Kouluruokailun asiakaslähtöisyys

Porvoossa ja Vantaalla ruokalistat suunnitellaan keskitetysti ruokapalveluyksikössä joko ryhmän tai yhden henkilön työnä. Ruokalistan suunnittelun tärkeimmäksi lähtökohdaksi arveltiin raha ja kouluruokasuositukset. Myös valmistuskapasiteetti oli otettu huomioon suunnittelussa siten, että maanantaina oli ruoka, johon ei tarvinnut edellisen päivän esivalmistuja eikä kahta gn-vuokia sitovaa ruokaa ollut peräkkäin. Tämä johtui siitä, että joissakin keittiöissä liotetaan gn-vuokia yön yli ja pestään ne vasta seuraavana päivänä.

Ruokalistalla oli vastaajien mielestä suuri merkitys kouluruokailussa. Ruokalistan perusteella oppilaat päättävät tulevatko he syömään kouluravintolaan. Porvoossa ja Vantaalla ruokalista ilmoitetaan paikallisessa lehdessä, Internetissä ja koulun käytävällä tai ruokasalissa niin, että se näkyy käytävällä. Molemmissa kaupungissa päivän ruokalista on näkyvillä linjaston alussa. Ruokien nimet on pääsääntöisesti esitetty raaka-aineen nimillä esimerkiksi liha-makaronilaatikko. Tämän johdosta epätietoiset kysymykset päivän ruoasta ovat vähentyneet. Porvoossa tilalle on tullut kysymyksiä ruokaohjeista, joita on annettu oppilaille ja heidän vanhemmilleen.

Ruokalista on aiheuttanut myös negatiivisia reaktioita. Taloudellisen tilanteen seurauksena kunnat ovat säästäneet kouluruokailusta. Porvoossa säästöt ovat huomattavasti pienempiä kuin Vantaalla. Porvoon kaupungilla on kuuden viikon kiertävä ruokalista. Porvoon kouluruokalistalla keittoja oli kerran viikossa ja puuro kerran kuudessa viikossa. Keiton kanssa tarjottiin ennen makkara- tai juustoleike, joka on nyt poistettu. Tästä keittiöhenkilökunnalle on tullut kyselyjä oppilailta. Vantaalla ei ole selkeää kiertävää ruokalistaa, vaan lista suunnitellaan pitkäksi ajaksi. Tutkimuksen aikana ruokalista oli suunniteltu seuraavaksi 10 viikoksi. Säästötavoitteet näkyvät listalla, sillä ruokalistalla on keskimäärin kaksi kertaa viikossa keitto tai toisen keiton asemesta voi olla puuro. Oppilaita on tullut keittiöhenkilökunnalle negatiivista palautetta keittojen runsaasta määrästä.

Ruokalistan tulee palvella oppilaita. Kun ruokalistaan laitetaan näkyviin soveltuvuus erikoisruokavaliioihin, ruokailija tietää sopiiko ruoka hänelle. Tyypillisimmät ruokavaliot olivat kasvisruoka, allergiat ja sianlihaton ruoka. Ruokalistalta luetaan myös suosikkiruokat. Ruokailijoita on enemmän, kun ruokalistalla on oppilaiden suosikkiruoka, kuten broileria, jauheliharuokia ja pinaattihukaisia.

Ruokasalissa vuorovaikutus oppilaiden kanssa on vähäistä. Syynä oli, että ruokasalissa oli kaksipuolinen linjasto. Ruokapalveluhenkilökunnan tehtävänä oli etupäässä pitää linjastoa siistinä ja täydentää ruokaa niin, ettei se pääse loppumaan. Vuorovaikutus oli lähinnä kysymyksiä ruoasta, esimerkiksi sisältääkö ruoka sianlihaa. Jos salissa oleva työntekijä huomasi oppilaan epäröivän ottaako ruokaa, niin yleensä kannustettiin maitamaan.

Porvoossa (P2) ja Vantaalla (V2) toinen paikoista oli meluisampi. Oppilaat saattoivat tulla syömään pipot ja takit päällä ja heidän puheensa oli henkilökunnan mielestä "ru-

man” kuuloista. Joskus asiaton ja ruma puhetapa kohdistui myös salissa olevaan ruokapalvelutyöntekijään, etenkin jos työntekijä on kehottanut ottamaan esimerkiksi päähineen pois. Oppilaiden rumaa puhetta hillitsi ruokapalvelutyöntekijöiden asiallinen ja ystävällinen puhuminen. Myös ”käänteinen psykologia” koettiin hyväksi. Voitiin esimerkiksi sanoa oppilaalle: ”ethän osaa ottaa päähinettä pois”. Vantaalla oli koettu hyväksi myös se, että keittiöesimies on salissa ruokailun aikana. Ennen kahta linjastoa hoiti yksi henkilö, ja usein ruoka pääsi loppumaan. Ruoan väliaikainen loppuminen aiheutti oppilaissa tyytymättömyyttä. Nyt kun ruokasalissa on kaksi työntekijää, ruoat eivät pääse loppumaan ja tämän lisäksi vuorovaikutus oppilaiden ja salissa olevien työntekijöiden on lisääntynyt. Molemmissa kouluissa koettiin, että opettajat eivät valvo ruokailua riittävästi. Haastateltavien mielestä ruokailuaikojen porrastaminen auttaisi asiaa. Vantaalla oppilaat tulivat syömään kahdessa osassa, jolloin oppilaita tuli kerralla noin 250. Porvoossa ruokailuajat oli ryhmitelty kolmeen osaan, mutta oppilaat tulivat ruokailemaan epätasaisesti. Kerralla puolet koulun oppilaista saattoi tulla syömään.

Kaikissa kouluissa ei ollut oppilaiden rumaa kielenkäyttöä eikä ulkovaatteita käytetty sisällä. Tutkimuksessa oli mukana molemmista kaupungeista yksi koulu (P1 ja V1), jossa oppilaat käyttäytyivät asiallisesti ja hillitysti. Porvoossa (P1) oppilaat kertyivät linjaston eteen ja siirtyivät linjastoon vasta luvan saatuaan. Kahta linjastoa hoiti yksi palvelutyöntekijä. Lisäksi linjaston luona oli opettaja valvomassa. Toinen opettaja oli valvomassa ruokasalin perällä. Tässä koulussa ruokailijat oli myös porrastettu selkeästi neljään ryhmään. Ryhmien välillä oli selkeä tauko, jonka aikana linjastot siistittiin, täydennettiin ruokaa ja vaihdettiin aina uudet ottimet. Viimeiselle ryhmälle linjasto oli samannäköinen kuin ensimmäisillekin ruokailijoille. Ruokasalin akustiikka oli erittäin hyvä, ruokailun ääniä ei juuri kuulunut. Vantaalla (V1) toisen yläkoulun ruokailu oli myös rauhallinen. Haastateltavien mielestä koulun entinen rehtori vaikutti tähän. Hän halusi ruokailutilanteen olevan rauhallinen ja viihtyisä tapahtuma. Tämän rehtorin perintöä on jatkettu. Ruokailua valvoo opettaja, joka puuttuu tilanteeseen, jos on aihetta. Lisäksi Vantaalla kävivät 6-luokkalaiset syömässä opettajan johdolla yläkoulun ruokalassa. Jo silloin oppilaat oppivat, miten käyttäytyä yläkoulun kouluravintolassa. Molemmissa paikoissa pidettiin tärkeänä ystävällistä käyttäytymistä asiakkaita kohtaan.

Asiakaspalautteiden kerääminen oli kirjavaa eri yksiköissä. Vantaan kaupunki kerää palautetta netin kautta. Netin kautta palautetta on kuitenkin vaikea antaa, jos ei löydä palautteenantosivua. Palautteenantosivu löytyi vasta, kun laittoi Vantaan kaupungin sivulle hakusanaksi ”ruokapalvelu”. Aikaisemmin Vantaan kaupunki teki myös kyselyn

kouluruokailusta. Palautteesta tehtiin koonti toimipaikoille, joissa se käytiin läpi. Palautteen avulla ruokalistaa on kehitetty oppilaiden mieltymyksiä huomioon ottaen. Vantaan toisessa toimipaikassa oli palautelaatikko, johon oppilaat saavat laittaa palautetta. Tyypillisen palaute on, että toivotaan pizzaa ja hampurilaisia. Kouluruokailussa niitä ei pystytä toteuttamaan, mutta joskus välipalalla on oppilaiden toiveherkkuja. Porvoossa ruokapalvelu keräsi palautetta, jos oli tapahtunut isompia muutoksia toiminnassa. Tämä palaute käsiteltiin samalla tavalla kuin Vantaalla. Palautelaatikko oli otettu pois (P2 koulussa), koska siihen tuli henkilöihin kohdistuvia negatiivisia (asiattomia) palautteita. Porvoon (P1) koulussa palautetta kerättiin lähetettävän ruoan mukana olevalla ”reissuviholla”. Koulun omasta ruokailusta ei kerätty palautetta. Tärkeäksi palautteenantotavaksi työntekijät kokivat suullisen palautteen. Myös ruokaohjeiden kysyminen koettiin positiiviseksi palautteeksi.

Salihenkilöstön ulkonäkö on kaikkien mielestä tärkeää. Porvoossa kriteereiksi riitti, että työvaate on siisti. Porvoossa työvaatteeksi hankittiin keskimäärin yhdet vaatteet/vuosi. Viime vuonna vaatteiden hankinta jätettiin väliin säästösyistä. Kun työvaatteita hankitaan vuosittain, työvaatteet ovat erinäköisiä (eri vuosina hankittuja). Porvoossa oltiin tyytyväisiä omiin työvaatteisiin. Vantaan kaupungilla työvaatteiden tärkeys palvelutilanteessa nähtiin tärkeäksi. Ei riittänyt, että työvaate on siisti, vaan kaikilla piti olla samanlainen kokkipuku ruokasalissa. Ruokasaliin ei saanut mennä esimerkiksi suojavaatteissa. Vantaan kaupunki on hankkinut kaikille keittiötyöntekijöilleen riittävän määrän samanlaisia työvaatteita (kokin takit, t-paitoja, essuja ja housut sekä erilaisia päähineitä). Vantaalla tyytyväisyyttä työvaatteisiin lisäsi myös oppilailta saatu palaute nykyisistä työvaatteista. Työntekijät kokivat, että oman työn arvostus nousi yhtenäisten vaatteiden asioista. Ainoastaan kokin takki koettiin kuumaksi, kun keittää ruokaa.

### 5.1.3 Kouluruokailun henkilöstö

Sujuva yhteistyö heijastuu ulospäin asiakaspalveluun. Yhteistyötaitoja tarvitaan sijaisien kanssa työskennellessä. Sijaiset sijoitettiin yleensä salaatin valmistukseen ja tämän jälkeen astioiden pesuun, vaativammat työt hoidettiin vakituisen työvoiman turvin. Lyhyissä sijaisuuksissa työt neuvottiin aamulla, laajempaa perehdytystä ei ollut. Keittiöissä ei ollut ajanmukaista perehdytysohjelmaa. Sijaisten ei koettu vaikuttavan palvelun laatuun. Porvoossa sijaisia sai heikommin, etenkin äkillisiin poissaoloihin sijaisia ei saatu helposti. Pitkiin poissaoloihin saatiin yleensä sijainen. Vantaan kaupungilla saatiin hyvin sijaisia lyhyeksikin ajaksi. Kaupungilla oli vakinaisessa työsuhteessa sijai-

sia ja tämän lisäksi saatettiin palkata sijaisia vuokratyövoimayrityksiltä. Pitkiin sijaisuuksiin Vantaan kaupunki järjesti perehdytyksen.

Vantaan kaupungin (V2) koulussa, jossa oli ollut ongelmia kouluruokailun kanssa, oli ollut ongelmia myös työntekijöillä. Ongelmista kertoi se, että sijaisia saattoi olla yli puolet vakituisesta henkilökunnasta. Tällöin vakituinen henkilökunta koki tilanteen liian rasakana. Rasittavuutta tuli, kun piti neuvoa useita sijaisia ja tehdä samalla omat työt. Viime vuonna kyseiseen toimipisteeseen tuli uusi esimies, joka muutti työnteon käytäntöjä. Aikaisemmin ei ollut selkeitä työnkuvia, vaan ravitsemistryöntekijät saattoivat aamulla jakaa työt keskenään mielialan mukaan. Tässä systeemissä heikomman työntekijän piti alistua vahvemman persoonan tahtoon. Uuden esimiehen myötä tuli viikoittain vaihtuva työnkierto ja samalla toimenkuvia selkiytettiin. Samanaikaisesti kyseisessä paikassa käytiin arvokeskustelua kouluruokailusta ja asiakaspalvelusta. Kaikki haasteltavat olivat tyytyväisiä toimipaikassa tehtyihin uudistuksiin. Heidän mielestään tehdyt uudistukset paransivat kouluruokailun laatua toimipisteessä.

Kaikki tutkimukseen osallistujat viihtyivät työssään. Tärkeimmäksi syyksi nousi yhteistyö eri toimijoiden kanssa. Hyvä yhteistyö koettiin kouluruokailun laatua nostavaksi. Yhteistyötä tehtiin työtovereiden, koulun ja ruokapalvelun kanssa. Esimiehet arvostivat itsenäistä työtä. Ainoastaan yksi esimies koki tiimityöskentelyn tärkeimmäksi asiaksi. Porvoossa (P1) oli yksi koulu, jossa salityöskentely oli ollut yhdellä henkilöllä. Hän myös arvosti itsenäistä työtä. Työajat saivat myös kiitosta. Muita asioita, joita arvostettiin, oli työn vaihtelevuus: ”yksikään päivä ei ole samanlainen”. Kaikissa paikoissa oli työnkierto, paitsi yhdessä Porvoon (P1) toimipisteessä. Tässä työpaikassa oli hyvin vähäinen työntekijöiden vaihtuvuus. Pisimmät työsuhteet olivat kestäneet noin 30 vuotta. Esimiehen mukaan syynä työkierron puuttumiseen oli, että paikassa oli kaksi osaaikaista työntekijää. Toinen oli kuuden tunnin työntekijä, joka toimi ruokasalissa ja toinen oli neljän tunnin työntekijä, joka teki salaatteja.

Keittiöhenkilökunnan koulutus oli molemmissa kaupungeissa samansuuntaista. Molemmat kaupungit kouluttivat keittiöiden esimiehiä. Porvoon kaupungissa oli mahdollisuus osallistua Johtamisen erikoisammattitutkinto- JET koulutukseen sekä ESKO – esimieskoulutukseen, joka oli lyhyempi koulutus kuin JET. Vastaavasti Vantaan kaupunki koulutti kokeistaan suurtalouden esimiehiä. Tämän lisäksi kokeille on järjestetty koulutusta molemmissa kaupungeissa. Ravitsemistryöntekijöille suunnattua pitkäkestoisempaa koulutusta ei ollut järjestetty Porvoossa eikä Vantaalla, ainoastaan yksittäisiä

kursseja saattoi olla tarjolla.

Osa haastateltavista koki, että töitä on liikaa tai että henkilökuntaa on liian vähän. Suurin osa henkilökunnan vähäisyydestä maininneista henkilöistä oli iäkkäämpiä. He toivat myös esille sen, että vanhetessaan ihminen ei jaksakaan tehdä töitä samalla tavalla kuin nuorena.

#### 5.1.4 Kouluruoan laatu

Kaikki vastaajat olivat melko yksimielisiä ruoan merkityksestä ja laadusta kouluruokailussa. Asiakkaan saama arvo ruoasta nähtiin siten, että nälkä lähtee pois, tulee hyvälle mielelle ja ruoasta saa ravintoaineita. Ruoan laatu tarkoitti vastaajien mielestä maukasta ruokaa, joka on hyvän näköistä, oikean lämpöistä ja – rakenteista. Lisäksi ruoka on ravintoarvoltaan hyvä. Ruoan ravintoarvoa pyrittiin pitämään yllä ajoituksen avulla eli ruoanvalmistus ajoitettiin niin, että ruoka ei turhaan joutuisi olemaan kuumana. Porvoossa ja Vantaalla kouluruoan raaka-aineiden kotimaisuus oli vähentynyt. Aina ei tiedetty, oliko raaka-aine kotimaista vai ulkomaista. Porvoossa (P2) toimipisteessä oppilaat olivat tehneet kyselyn raaka-aineiden alkuperämaasta. Muuten ruokailijoilta saattoi tulla harvoin tai ei olekaan kysymyksiä raaka-aineen alkuperästä.

Kaikissa ruoan maku varmistettiin niin, että useampi maistoi ruokaa keittiössä. Lisäksi esimies maistoi aina ruoan. Lisäksi kouluruoan makua parannettiin kolmessa paikassa (yksi toimipaikka(P2) Porvoossa ja kaksi Vantaalla) maustamalla se uudestaan sen jälkeen, kun lähetettäviin päiväkoteihin oli viety ruoka. Tällä tavalla pyrittiin palvelemaan eri asiakaskuntaa.

#### 5.1.4 Kouluruoan terveellisyys

Missään paikassa ei ollut alan ATK-ohjelmaa, jonka mukaan ruokaohjeet ja tarkat ruoan suolapitoisuudet olisi voitu laskea. Molemmissa kaupungissa oli ruokapalvelulla alan ohjelma, jossa ruokaohjeet laskettiin ja jaettiin toimipaikkoihin. Ruokaohjeiden valmistusmäärät eivät olleet kuitenkaan samat kuin toimipaikkojen valmistusmäärä. Toimipaikoissa laskettiin ruokaohjeet uudelleen tai käytettiin omia ruokaohjeita. Näissä ohjeissa oli laskettu tarkkaan ruoka-aineiden ja nesteen määrät, mutta mausteet oli laskettu suuntaa antavasti tai ei ollenkaan. Lisäksi ainoastaan Porvoossa (P2) oli juuri hankittu suolamittari, mutta sen käyttöä vasta opeteltiin. Porvoossa terveystarkastaja

seurasi suolapitoisuutta tarkastuskäynneillään. Tällöin suolapitoisuus on ollut suosituksen mukainen. Vantaalla oli joskus otettu suolapitoisuus, mutta ei viimeisen vuoden aikana. Vastaajien mukaan ruoka on heidän omasta mielestään vähäsuolaista.

Ruoan terveellisyys tulee vastaajien mielestä hyvin suunnitellusta ruokalistasta ja ruoan valmistamisesta. Ruokalista ei vastaa kouluruokasuosituksia keittopäivien osalta. Kouluruokasuosituksissa todetaan, että keittoateriassa on leikkele ja tuore kasvis tai hedelmä. Molemmat kaupungit olivat karsineet pois leikkeleen keittoaterialta. Ruoanvalmistuksessa käytettiin terveellisiä ruoanvalmistusmenetelmiä. Keittiöissä ei ruskisteta lihoja, jolloin rasvan käyttö on vähäistä. Jos pitää käyttää rasvaa, käytetään öljyä. Ruoka-annosten oikeasta kokoamisesta eli lautasmallista tiedottamista oppilaille ei ollut käytössä yhdelläkään toimipaikalla.

#### 5.1.5 Kouluruoan turvallisuus

Kaikkien vastaajien mielestä hygienia on tärkeä osa kouluruokaa. Se olikin hyvin hoidettu kaikissa toimipaikoissa. Usein tehtiin enemmän kuin omavalvonta vaatii. Havainnot tukivat myös hygienian korkeaa tasoa.

#### 5.1.6 Kouluruokailun muut laatutekijät

Muut laatutekijät koostuivat eettisistä, esteettisyydestä, mielikuvasta, statuksesta ja ympäristötekijöistä. Ruokasalin viihtyvyyttä arvioitiin havainnoimalla. Tässä ilmenivätkin suurimmat erot koulujen välillä. Kaksi koulun ruokasalia, yksi (P1) Porvoossa ja yksi (V1) Vantaalla, oli selkeästi viihtyisämpää kuin kaksi muuta ruokasalia. Porvoossa viihtyisän näköinen ruokasali valmistui vuonna 2007. Kyseinen ruokasali oli uuden, modernin ja ehkä vähän kylmän näköinen. Pääväritys tässä ruokasalissa oli harmaa: katto, yksi iso seinä ja suurin osa kalusteista oli harmaita. Tämä lisäksi oli yksi keltainen seinä ja keltaisen seinän edessä oli keltaisia pyöreitä pöytiä. Harmaalle seinälle oli sijoitettu vaihtuva näyttely oppilaiden tekemistä kuvaamataidon töistä. Korkeutta ruokasalissa oli arviolta 4 – 6 metriä. Akustiikka oli hyvä, ruokailun aikana kuuluvaa ääntä ei juuri kuulunut. Tämän ruokasalin huonosti toimiva osa oli astioiden palautuspaikka, johon saattoi muodostua pitkiä jonoja. Syynä tähän oli, että astioiden pesupaikka on eri kohdassa kuin likaisten astioiden palautuspaikka. Likaisia astioita siis joudutaan siirtämään keittiön puolella. Tämä hidastaa vastaavasti likaisten astioiden käsittelyä palautuspaikalla, mikä näkyy pitkinä jonoina. Toinen huomioitava seikka on, että jakelulinjas-



tot olivat kaukana keittiöstä. Tämä oli kuitenkin korjattu siten, että linjastojen luona oli kuuma- ja kylmävaunut, joista ruokaa täydennettiin linjastoon.

Vantaalla (V1) oli toinen näistä viihtyisistä ruokasaleista. Tämä ruokasali on 1980-luvulla valmistunut. Ruokasali oli lämminhenkinen, pöydillä oli liinat ja pöytäkoristeet ja lisäksi yhdellä seinällä oli kauniin näköinen puusäleikkö. Seuraavassa kuviossa (kuvio 6.) on kuva kouluravintolan ruokasalista Vantaalla.



Kuvio 6. Kouluravintolan ruokasali Vantaalla

Tässä ruokasalissa ei ollut ilkivaltaa, koristeet ja liinat saivat olla rauhassa. Ruokailun aika puheensorinaa kuului, mutta häiritsevän äänekästä ruokailu ei ollut. Lisäksi ruokailijoiden käyttäytyminen oli asiallista. Koristeisiin ei kajottu ruokailun aikana.

Vantaalla (V2) paikassa ruokasali oli ankeamman näköinen. Kalusteet olivat samat kuin yllä olevassa kuvassa, mutta muu ympäristö erosi kuvan ympäristöstä. Ruokasali oli pitkän muotoinen. Toinen sivu oli ikkunaa ja toisen sivu haitariovea. Tilassa ei ollut mitään koristeita eikä taideteoksia. Perällä oli yksi pieni valkoinen seinä. Tänne olisi voinut asettaa jotain silmää ilahduttavaa. Kukkia oli vain henkilökunnan ruokailutilassa. Oppilaiden pöytiin kukkia ei voitu laittaa, koska niille tehtiin ilkivaltaa. Pöydällä oli pienet liinat. Koristeita saisi laittaa linjaston luokse, mutta tällä hetkellä niiden ostaminen on kielletty säästösyistä.

Neljäs paikka oli Porvoossa (P2). Ruokasali näytti vanhahtavalta. Arvoimme paikan

esimiehen kanssa sen olevan 1970-luvulta (muovituolit olivat yleisiä 70-luvulla). Tähän ruokasaliin oli suunnitteilla remontti.

Kaikissa kouluissa vastaajat pitivät palveluna sitä, että uskonnon ja vakaumuksen (kasvisruokailijat) perusteella oppilaat saavat sellaisen ruoan mikä sopii heille. Teemoja oli ollut, mutta nyt niistä oli jouduttu luopumaan säästösyistä.

## 5.2 Tutkimuskysymyksiin vastaaminen

### 5.2.1 Hyvän kouluravintolapalvelun osatekijät

Kouluruokailupalvelun osatekijät ovat ruokalista ja sen noudattaminen, ruoan terveellisyys, maku, lämpötila, riittävyys ja ulkonäkö. Lisäksi jakelulinjaston ja ruokasalin siisteys sekä ystävällinen käyttäytyminen ovat kouluravintolan palvelua. Tärkeimmäksi palvelumuodoksi koettiin yhteistyö, ruoan laatu ja linjaston siisteys. Hyvä yhteishenki työpaikalla näkyy vastaajien mielestä palvelun laadussa. Vastaajien mielestä ruoan laadussa ulkonäkö tulee ennen makua. Jokaisessa tutkittavassa paikassa kiinnitettiin huomiota ruoan ulkonäköön. Ruoka pyrittiin samaan houkuttelevan näköiseksi siten, että ruokailija uskaltaa maistaa ruokaa. Linjaston siisteydellä pyrittiin myös houkuttelemaan ruokailijoita syömään. Vastaajien mielestä oppilaiden käyttäytymisen ohjaaminen ruokasalissa ei kuulu palveluhenkilökunnan tehtäviin vaan opettajalle/opettajille. Ympäristön merkitys palveluun tiedostettiin vasta, kun siitä kysyttiin. Tähän voi vaikuttaa se, että palveluhenkilökunta ei koe, että he voivat siihen suuresti vaikuttaa. Kalusteista ja ruokailun järjestämisestä vastaa koulun rehtori.

### 5.2.2 Hyvän palvelun käytännön keinot

Tulokset syntyivät, kun verrattiin kahta kouluravintolaa, jossa asiat toimivat hyvin ja kahta heikommin toimivaa kouluravintolaa. Selkeimmät erot olivat ruokasalin viihtyisyydessä opettajien valvonnan tasossa ja ruokailuaikojen porrastamisessa. Kouluravintolan salin viihtyvyys oli kahdessa paikassa selkeästi parempi kuin kahdessa muussa. Ruokasalin viihtyvyyteen ei vaikuta ikä, vaan miten se on alun alkaen suunniteltu. Ajattomien materiaalien käyttö ja suunnittelijan esteettinen silmä auttoivat tekemään viihtyisän kouluravintolan. Liinat ja koristeet lisäsivät viihtyvyyttä.

Palvelutyöntekijät ymmärsivät, miten viihtyvyyttä voidaan parantaa esimerkiksi kukilla

ja liinoilla, mutta ongelmaksi muodostui, etteivät ne saaneet olla rauhassa, vaan oppilaat tuhosivat ne nopeasti. Kouluissa, joissa koulun rehtori ja opettajat puuttuivat aktiivisesti oppilaiden käyttäytymiseen, järjestyshäiriöitä kouluruokailun aikana ei ollut. Palveluhenkilökunnan käyttäytymisessä eri paikkojen välillä ei ollut suuriakaan eroja. Ruoan jakeluaikana palvelumuotona on täydentää ruokia. Hyvin vähän oli vuorovaikutusta oppilaiden kanssa. Ainoastaan yhdessä paikassa Vantaalla (V2) oli kaksi työntekijää ruokasalissa ruokailun aikana. Tässä paikassa se oli koettu hyväksi. Samalla se paransi vuorovaikutusta oppilaiden ja ruokapalvelutyöntekijän kesken.

Kolmas selkeä ero palvelun laadun tuottamisessa johtui siitä, kuinka iso ryhmä tuli kerralla syömään. Jos kouluilla oli tehty selkeä porrastus ruokailuun saapumisesta, se paransi palvelua. Linjastot ehdittiin siistiä ja täydentää, ennen seuraavan vuoron saapumista. Tasainen ryhmien tulo ruokailuun auttoi myös siihen, ettei ruoka päässyt loppumaan kesken jakelun. Myös se, että puolet koulusta ei ole yhtä aikaa syömässä, auttaa melutason hillinnässä.

Kaupunkien toimintakulttuurissa oli pieniä eroja. Vantaalla ymmärrettiin henkilökunnan vaatteiden viestittävän palvelusta. Yhtenäiset vaatteet antoivat hyvän kuvan palvelusta. Tätä tuki myös oppilailta saatu suullinen palaute. Säästöt kouluruokailussa toivat myös eriarvoisuutta kaupunkien välillä. Porvoossa säästötavoitteet eivät kohdistuneet voimakkaasti ruokalajeihin, vaan aikaisemmin syksyllä henkilökunta oli lomautettuna kaksi viikkoa. Vantaalla säästöt kohdistuivat kouluruokaan, ruokalajeihin ja tätä kautta oppilaisiin.

### 5.2.3 Hyvän palvelun esteitä

Kuntien säästötavoitteiden kouluruokailussa koettiin heikentävän kouluruokailun palvelun laatua. Etenkin Vantaalla runsas keittojen määrä oli aiheuttanut negatiivista palautetta palveluhenkilökunnalle. Myös Porvoossa oli tullut kyselyjä oppilailta, kun ruokalistasta oli poistettu keittojen lisäkkeenä olevat leikkeleet.

Haastateltavien mielestä säästötavoitteet heikentävät ruokapalvelua. Koristeiden hankintaa ja teemoja ei nyt voida toteuttaa. Haastateltavien mielestä omat asenteet voivat olla esteenä tai hyvän palvelun esteitä ei ole. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että ruokailun valvonta kuuluu opettajille eikä palveluhenkilökunnalle, vaikka he puuttuvatkin joskus tilanteisiin.

Henkilöstön ikääntyminen hidastaa työnteon tahtia. Vanhemmat työntekijät eivät pysy tekemään töitä yhtä nopeasti kuin nuoret. Tällöin henkilökuntaa tarvitaan lisää, jos halutaan pitää kiinni saavutetusta laadusta.

## 6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

### 6.1 Tutkimustuloksen pohdinta ja johtopäätökset

Ruokapalveluhenkilökuntaa oli kouluravintolassa vähän. Kolmessa toimipisteessä oli pääsääntöisesti vain yksi henkilö ruokasalin puolella työskentelemässä ruokailun aikana. Siis ainoastaan yhdessä toimipisteessä oli kaksi ruokapalvelutyöntekijää salin puolella. (Toinen heistä oli keittiön esimies, joka oli joka päivä salissa ruokailun aikana.) Jos kouluruokailun palvelua halutaan parantaa, ruokapalveluhenkilökunnan asennetta pitää alkaa muuttaa. Kouluruokailun johdon tulee miettiä, minkälaista palvelua kouluruokailussa halutaan toteuttaa. Tämän jälkeen asiat pitäisi jalkauttaa niin, että henkilökunta saadaan sitoutettua asiaan. Asennemuutos tapahtuu arvokeskustelun kautta. Arvokeskustelun käynnistäminen on johdon asia. Arvokeskustelua voidaan pönkittää koulutuksella. (Tällä hetkellä kouluruokailusta on saatavana paljon koulutustilaisuuksia.)

Kouluruokailun palvelua voi luonnehtia siten, että se on Rissasen näkemyksen mukaisista niukkuutta. Palvelun niukkuutta kuvaa se, että kouluruokailu tapahtuu itsepalvelulinjastosta ja astiat palautetaan astianpalautuslinjastoon. Oppilaat itse huolehtivat ruokien ja astioiden kuljettamisesta. Tervehtiminen tai muut kontaktit ovat vähässä kouluruokailussa, puhumattakaan siitä, että olisi todellista vuorovaikutusta oppilaiden ja ruokapalveluhenkilökunnan kanssa. Rissanen totesi, että viime kädessä asiakkaat arvioivat palvelun hyvyyden tai huonouden. Tässä tutkimuksessa ei kyselty oppilaiden näkemyksiä kouluruokailun palvelusta. Kuitenkin tiedämme, että vain noin 71 % nuorista käy syömässä päivittäin yläkoulussa. Tästä voisi päätellä, että palveluakin voisi parantaa.

Nyt palvelu kohdistuu Grönroosin näkemyksen mukaan lopputuloksen tekniseen laatuun, mikä on kieltämättä tärkeää monille oppilaille. Kouluruokailun kokonaislaadun muodostumiseen tarvitaan prosessin toiminnallista laatua eli miten palvellaan kouluruokailussa. Tämän kehittäminen tulevaisuudessa olisi hyvä tavoite. Ruokapalveluhenkilöstön mukaan tulo ruokasalin toimintoihin neuvonmaan, kannustamaan ja ohjaamaan olisi ensiarvoisen tärkeää. Tällöin henkilökuntaa pitäisi enemmän olla salin puolella. Esimiehen tulisi olla kiinnostunut, mitä ruokasalissa tapahtuu ruokailun aikana. Hyvällä töiden organisoinnilla voidaan asioita parantaa, mutta toisaalta myös uusien työntekijöiden palkkaamista ei saisi pelätä. Grönroos kuitenkin kuvaa, että kokonais-

laatu on erittäin tärkeää. Ei siis riitä, että yksi tai kaksi osatekijää on hyvin hoidettu. Oppilaiden odotukset kouluruokailusta määrittelevät kokonaislaadun muodostumista. Teoriaosuudessa todettiin, että aikuisten kannustava ote parantaa kouluaterioiden syömistä. Kodin vaikutus kouluruokailuun on merkittävä. Kotona käytävät keskustelut ja ateria kannustavat nuorta syömään kouluruokaa. Tässä on kyse kouluruokailun positiivisesta markkinoinnista. Markkinointikanavana toimivat tässä tapauksessa oppilaiden vanhemmat.

Kun tein haastatteluja tutkimusta varten, haastateltavista aisti kiinnostusta kouluruokailuun. Näyttää siltä, että haastateltavien mielestä he hoitivat kouluruokailun palvelun niin hyvin kuin mahdollista. Heidän mielestään ruokasalin ohjaus ei vain kuulunut heille. Kuitenkin ruokapalvelutyöntekijät ovat parhaita asiantuntijoita ruokailuun liittyvissä asioissa. Näitä asiantuntijoita pitäisi käyttää enemmän toiminnassa.

Tutkimuksen suurin yllätys oli se, miten eri tavalla saman ikäiset opiskelijat käyttäytyivät eri toimipaikoissa. Tästä voidaan päätellä, että nuoret osaavat käyttäytyä hyvin, jos sitä heiltä vaaditaan. Tähän projektiin pitäisi kaikkien koulussa toimivien aikuisten ryhtyä. Kun saadaan aikaiseksi hyvä kierre, se ruokkii itse itseään. Rehtori on avainasemassa kouluruokailun valvonnan järjestämisessä. Pelkät juhlapuheet eivät riitä, vaan tarvitaan konkreettisia toimenpiteitä ja valvontaa, että näin myös menetellään. Kouluisa ei vielä ole sisäistetty, mitä uusi opetussuunnitelma vaatii oppilaitoksilta kouluruokailun suhteen. Kuten tutkimuksessa kävi ilmi, kouluruokailua ei ole kytketty opetukseen riittävästi. Opettajien toiminta kangersi valvontatilanteessa oppilaitosten ruokasalissa. Syynä voi olla, että työnantaja odottaa opettajien valvovan kouluruokailua ilmaiseksi tai hyvin pienellä korvauksella (ateria edulliseen hintaan). Kun työnantaja ei pidä tärkeänä kouluruokailun opetustilannetta eikä palkkaa siihen tehtävään opettajaa, tuloksena on, ettei kouluruokailua valvota. Opettajien palkkamaksun perusteena ovat pidetyt oppitunnit. Oikeanlainen korvaus tilanteesta voisi parantaa asiaa.

Uusi näkökulma voi olla myös se, että ruokapalveluhenkilökunta voisi ottaa ruokailun valvonnan hoitaakseen. Ruokapalveluhenkilökunta voisi myös käydä oppitunneilla puhumassa kouluruokailusta ja sen merkityksestä. Tämä vaatisi palveluhenkilökunnan kouluttamista uuteen tehtävään. Hyvänä puolena olisi se, että oppilailla olisi tuttu henkilö kouluravintolassa. Samalla kynnys tulla ruokailemaan madaltuu. Tämä vaatisi lisäresursseja henkilöstön palkkaamiseen, koska nyt henkilökunnan määrä on vedetty erittäin ”tiukalle” kouluruokailussa. Työn monipuolistaminen tekee työn mielenkiintoisam-

maksi. Kun työn tekemisen motivaatio kasvaa, se parantaa myös palvelua. Ruokapalveluhenkilö voi olla myös malli ammatin valinnassa. Hyvä malli voi kannustaa nuorta hakeutumaan cateringalalle.

Henkilökunnan ikääntymistä ei ole otettu huomioon suunniteltaessa kouluravintolan henkilökunnan määrää. Henkilökunnan määrä on vedetty minimiin, jolloin ikääntyvän henkilön työtahtia ei ole otettu riittävästi huomioon. Kun ikääntymisen tuomaa hitautta ei oteta riittävästi huomioon työelämässä, ainoaksi keinoksi jää hakeutua osa-aikaeläkkeelle, osa-aikaisella työkyvyttömyyseläkkeelle tai kokonaan eläkkeelle. Pitkällä aikavälillä tämä ei ole kuitenkaan kannattavaa, koska nuoria voi olla vaikea saada cateringalalle. Lisäksi nuorilla on omia työssäoloa vähentäviä tekijöitä, kuten perheen perustaminen. Työelämää pitäisi kehittää niin, että siellä voisi työskennellä mahdollisimman pitkään. Tämä vaatii töiden kokonaistarkastelua niin, että huomioidaan työn rasittavuus, työn lepoajat (taukoajat) ja työaika. Lisäksi tarvitaan työkykyä ylläpitäviä toimia, kuten kuntoutusta ja terveellisten elämäntapojen tukemista.

Selkeäksi kouluruokailupalvelun eroiksi osoittautuivat ulkoiset puitteet. Ulkoisia puitteita olivat ruokasalin viihtyvyys, opetushenkilöstön sitoutuminen asiaan ja ruokailuaikojen porrastaminen. Yhteistyö, jota pidettiin hyvänä, ontui oppilaitoksen hallintoon päin. Rehtorin ja opetushenkilön toiminnassa oli eroja koulujen välillä. Ruokapalvelujen kehittämiseen olisi hyvä saada koulun rehtori ja opettajat mukaan. Hyvällä yhteistyöllä saadaan asiat menemään eteenpäin ja kehitettyä toimintoja. Jo ruoka-aikojen porrastaminen auttaa palvelun parantamiseen. Kun ruokailijat saadaan tulemaan tasaisesti ruokailemaan, heitä pystytään palvelemaan paremmin.

Tulevaisuudessa uusien kouluravintoloiden suunnittelussa kannattaa kiinnittää huomiota ajattomien ja kestävien materiaalien valintaan sekä viihtyisään ilmeeseen. Ajattomuus on tärkeä asia, koska näyttää siltä, että vanhaan ruokasaliin on hyvin vaikea saada uudistuksia. Jos koulussa ei tehdä laajennuksia tai muita vastaavia remontteja, ei kaupunki lähde helposti korjaamaan koulun ruokasalia nykyaikaisemmaksi. Ruokasalin viihtyvyyden lisäämistä voidaan parantaa myös ilman kalliita remontteja. Seinien maalaamisen ja koristamisen voisi ottaa mukaan koulun normaaliin opetukseen. Esimerkiksi ruokasalin seinään voidaan tehdä iso kuva yhteistyönä kuvataideopettajan ja oppilaiden kanssa. Koulun ruokasalin viihtyvyyden parantamiseksi voidaan myös järjestää kilpailu oppilaille. Oppilaiden luovat ehdotukset voivat poikia mielenkiintoisia ideoita. Lisäksi kouluravintolalle voidaan järjestää nimikilpailu. Kun nuori osallistuu koulu-

ruokailun toimintaan, kouluruokailu tulee samalla lähemmäksi nuorta.

Kuntantalous määrää kouluruokailun laadun. Tässä tutkimuksessa tulevat hyvin ilmi eri kuntien taloudelliset resurssit kouluruokailun järjestämiseen. Kuntien taloudellinen tilanne eri arvostaa oppilaat eri kunnissa. Joissakin kunnissa kouluruokailusta ei tarvitse säästää, kun toisissa kunnissa pitää säästää paljon kouluruokailusta. Jos säästöjen vuoksi joudutaan karsimaan laadusta, vaarana on, että laatu laskee niin paljon, ettei ruoka enää maistu oppilaille. On kallista tehdä ruokaa, jota vain harvat syövät. Tämä voi osaltaan laskea myös palveluhenkilökunnan työmotivaatiota kouluravintolassa. Tästä voi olla seurauksena negatiivinen kierre. Tällöin kouluruokailun kilpailijat makeiset, ”roska ruoka”, limsa ym. voivat saada vallan nuoren ruokavaliossa, jolloin seurauksena on liikalihavuus ja siihen liittyvät sairaudet. Aika näyttää tuleeko näiden hoito tulevaisuudessa kalliimmaksi kuin nyt saadut säästöt. Säästöistä on luovuttava ja lisäksi koululta pitäisi poistaa makeis- ja limsa-automaatit. Koulun makeis- ja limsa-automaatit ovat koulun arvovalintoja. Enemmän tai vähemmän kuulee selityksiä, miksi niitä pidetään koulussa. Mutta jos halutaan tehdä hyviä päätöksiä, epäterveelliset automaatit pitää korvata terveellisillä vaihtoehdoilla.

Vantaalla kouluruokailuun kohdistuvat säästöt voivat jatkossa heikentää kouluruokailun imagoa. Kouluruokailun palveluhenkilökunta on saanut palautetta oppilailta keittojen runsaasta määrästä. Keittoruokia on ollut jopa kaksi kertaa viikossa. Etenkin pojille, jotka ovat kasvavassa iässä, ei keittoateria tahdo riittää nälän poissa pitämiseksi koulupäivän aikana. Tämän takia on hyvä, että koulusta voidaan ostaa välipalaa iltapäivällä. Kuitenkaan ostettava välipala ei korjaa imagolle tapahtunutta muutosta. Imagon heikkeneminen heijastuu pitkälle tulevaisuuteen. Imagon rakentaminen vaatii suuremman työn kuin sen tuhoutuminen. Nyt muutaman vuoden säästöt ruokailussa voivat aiheuttaa monen vuoden negatiivisen imagon muutoksen kouluruokailussa. Kun säästöt jossakin vaiheessa puretaan, kouluruokailusta imago ei muutu samanaikaisesti. Imagon rakentaminen on pitkäjänteistä työtä, joka vaatii resursseja ja hyvää suunnitelmaa sen rakentamiseksi. Imago- ja mielikuvavaikutuksen teho perustuu Juholinin mukaan johdonmukaisuuteen ja jatkuvuuteen.

Toinen tekijä imagon muodostamisessa on markkinointi. Tämä on suuri haaste, koska kouluruokailusta puuttuvat resurssit, jolla voidaan markkinoida kouluruokailua. Lisäksi kunnille mainostaminen on vierasta, eikä sitä pidetäkään hyvänä verorahojen käyttökohteena. Valtion ravitsemusneuvottelukunnan tehtäviin se ei myöskään kuulu. Ei ole



selkeää yhteisöä, jolle kouluruokailun markkinointi imagon parantamiseksi kuuluisi. Tämän vuoksi ainoa keino parantaa kouluruokailun imagoa on toimiminen kouluruokailussa siten, että asiakkaat ovat tyytyväisiä eli kouluruokailu pitää tehdä niin positiiviseksi, että hyvä imago alkaa muodostua.

## 6.2 Teorian pohdinta ja johtopäätökset

Teoriaosuuden tarkoituksena on selvittää, mitä tällä hetkellä tiedetään tutkittavasta asiasta ja mitkä vaikuttavat tutkittavaan asiaan. Tämän tutkimus koostuu selkeästi kolmesta osa-alueesta. Ensimmäisessä osa-alueessa selvitetään kouluruokailun ohjeistuksia ja merkitystä. Toinen osa-alue koostuu palvelun merkityksestä kouluruokailussa. Kolmannessa teoriaosuudessa selvitetään tämän opinnäytetyön tutkimuksen tekemistä.

Ensimmäinen osa-alue koostuu kouluruokailun ohjeistuksesta ja merkityksestä. Tässä alueessa on koottu tämänhetkinen tieto kouluruokailusta. Kuten teoriasta ilmenee, kouluruokailu koostuu monien toimijoiden toiminnasta. Kouluruokailusta on säädetty monessa lakipykälässä. Lisäksi käytäntöä ohjaavat kouluruokaruokasuositukset ja opetussuunnitelmat. Käytännön toteutuksesta vastaavat kunnat ja koulut. Kouluruokailua koskevat lait ovat eri lakien yhteydessä. Oppilaalle ilmainen kouluruokailu peruskoulussa ja toisella asteella on taattu eri lakipykälissä. Laki määrittelee, että kouluruokailun tulee olla tarkoituksenmukainen ja ohjattu täysipainoinen ateriat. Tarkempia tietoja laissa ei olekaan. Yleensä lakia täydentävät asetukset, mutta kouluruokailua täydentäviä asetuksia ei ole. Tilalla on vapaamuotoisempi toimija, Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Hyvänä puolena on se, että Valtion ravitsemisneuvottelukunta seuraa koko ajan kansallista terveydentilaa ja uusia ravitsemistutkimuksia. Tämän pohjalta se pystyy antamaan ajanmukaiset kouluruokasuositukset. Vastaavasti lait ja asetukset on tarkoitettu pysyvämmiksi, jolloin ne eivät reagoi herkästi muuttuvaan tilanteeseen. Heikkona puolena on se, että Valtion ravitsemisneuvottelukunnan antamat suositukset ovat sananmukaisesti vain suosituksia, eli niitä ei tarvitse kirjaimellisesti noudattaa. Etenkin nyt heikossa taloudellisessa tilanteessa useat kunnat ovat joutuneet tinkimään kouluruokailusta.

Perusopetuksen opetussuunnitelmassa 2004 ja koulukohtaisissa vuodelta 2006 suunnitelmissa veloitetaan kuntia määrittelemään kouluruokailun järjestämisen keskeiset periaatteet, jolloin kouluruokailun tulisi olla osa koulun oppilashuoltoa ja kasvatusta.

Liian usein kouluruokailu nähdään yläkoulussa tankkaustapahtumana, jolloin opetussellinen näkökulma jää vähemmälle. Opetussuunnitelmaan tulisi tarkkaan kirjata, miten kouluruokailu toimii esimerkiksi tapakasvatuksen ja eri kulttuurien opetuksessa. Nyt se vain kirjattu on yleisellä tasolla, jolloin se ei aina johda tarvittaviin toimenpiteisiin.

Tutkimuksessa selvisi, että viihtyisä ympäristö vaikuttaa positiivisesti kouluruokailuun. Luvussa 2.4 todetaan, että lainsäädännöstä ja normeista puuttuvat kuvaukset ja kriteerit viihtyisästä oppimisympäristöstä. Tämän johdosta kouluruokailun tila ei aina ole ajanhengen mukainen. Etenkään hyvin vanhat tilat eivät vastaa nykyajan vaatimuksia. Teoriassa on myös otettu huomioon, että ruokapalvelutyöntekijät ovat osa kouluruokailun ympäristöä. Tämä pitäisi myös huomioida työvaatteiden hankinnassa. Kaikilla yhdenmukainen työasu viestittää ruokailijalle palvelun laatua.

Toisessa teoriaosuudessa käsiteltiin palvelun merkitystä kouluruokailussa. Tämän oli koottu erilaisia näkemyksiä palvelusta. Eri näkemysten avulla on pyritty selvittämään asian laajuutta ja näkemyseroja. Rissasen näkemys palvelujen niukkuudesta laittoi miettimään, ovatko asiat meillä todella niin. Vastaavasti Grönroosin koettu kokonaislaatu herättää huomaamaan, mistä kaikista asioista palvelun laatu koostuu. Imago on yksi suurista tekijöistä palvelun laadun kokemuksessa. Kouluruokailun imagoa ei voida pitää kovinkaan mairittelevana etenkin yläkoulussa. Kouluruokailun imagon parantaminen olisi tärkeää.

Palvelujen merkityksestä kouluruokailussa käsiteltiin yleisen palvelun laadun lisäksi kouluruokailun laatua. Tässä osiossa on tarkka kuvaus, minkälaista kouluruokailun laatu on. Palvelun laatutekijät kouluruokailussa antoivat teemat tutkimustulosten koontiin. Teoriaosuus, kouluruokailun ohjeistot ja merkitys on kattavasti koottu samoin kuin palvelujen merkitys kouluruokailussa. Nämä teoriat ovat auttaneet tutkimusongelmien ja kysymysten laatimisessa.

Tutkimuksen tekemisen osio kertoo tämän opinnäytetyön tutkimusteoriat ja menetelmät. Tutkimuksen tekemisen teoriaan on koottu tässä tutkimuksessa käytettyjä menetelmiä sekä perusteltu niiden valintoja. Tavoitteena on ollut, että asiaan on paneuduttu niin hyvin, että siitä selviää, mikä tutkimustapa olisi paras tässä opinnäytetyössä. Koska tässä on kerrottu keskeiset asiat tämän tutkimuksen tekemisen kannalta, se auttaa arvioimaan, täyttääkö tämä tutkimus opinnäytetyölle asetetut kriteerit.

Nämä kolme teoriaosuutta ovat tasapainossa keskenään. Vaikka ensimmäinen osuus "kouluruokailun ohjeistot ja merkitys" on sivumääräisesti vähän lyhyempi kuin kaksi seuraavaa osiota, niin asiasisällöltään. Kouluruokailun ohjeistot ja merkitys on painavaa asiaa.

## LÄHTEET

Aaltola, J. & Valli, R. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 2. painos. PS-Kustannus. Jyväskylä.

Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. 3. painos. Vastapaino. Tampere.

Alenius, M. 4.2.2010. Aluepäällikkö. Vantaan kaupunki. Haastattelu. Vantaa.

Antinluoma, S. & Guiland, A. 2009. Huomiota kouluruoan imagoon. Bolus 3/2009. Ravitsemuksen asiantuntija. Ravitsemusterapeuttien yhdistys ry. Dieettimedia Oy. Helsinki.

Aula P. & Heinonen, J. 2002. Maine Menestystekijä. WSOY. Porvoo.

Creutziger, B. 4.2.2010. Ruokapalvelupäällikkö. Porvoon kaupunki. Haastattelu. Porvoo.

Elintarvikelaki 23/2006.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. painos. Vastapaino. Tampere.

Grönroos, C. 1988. Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality. Review of Business 3( St. John's University Press). New York.

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palvelulla. 5.painos. WSOY. Helsinki.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3.painos. WS Bookwell Oy. Juva.

Gummesson, E. 1993. Quality Management in Service Organizations. ISQA International Service Quality Association. New York.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Saravaara, P. 2004. Tutkija ja kirjoita, 10. painos. Gumme-

rus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Honkola, J. & Jounela, T. 2000. Palveluosaamisen piruetit, Tekniikan hallintaa ja taiteellista vaikutelmaa. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

Hoppu, U., Kujala, J., Lehtisalo, J., Tapanainen, H. & Pietinen, P. 2008. Yläkoululaisten ravitsemus ja hyvinvointi. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B30 / 2008. Kansanterveyslaitos (KTL). Helsinki. Luottavissa:

[http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja\\_b/2008/2008b30.pdf](http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja_b/2008/2008b30.pdf). Luettu 2.6.2009.

Juholin, E. 2006. Communicare! C! Viestintä strategiasta käytäntöön, 4.painos. WS Bookwell. Porvoo.

Koulutuksen tutkimuslaitos. (Jyväskylän yliopisto). PISA – Suomen menestystarina. Luettavissa: <http://ktl.jyu.fi/ktl/pisa/>. Luettu 3.6.2009.

Lindman, A. 26.5.2009. Vantaan kaupunginvaltuuston puheenjohtaja. Luento. Julkinen ruokapalvelu – Kansanterveyttä vai säästökohde?. Koulutustilaisuudessa: Viisi leipää ja kaksi kalaa – Miina Sillanpään perintö – seminaari II. Helsinki.

Lintukangas, S. 2009. Kouluruokailuhenkilöstö matkalla kasvattajaksi. Julkaisu 20. Yliopistonpaino. Helsinki.

Lintukangas, S. 2007. Kouluruokailu – kansanterveyttä ja kasvatuskumppanuutta. Teoksessa Lintukangas, S., Manninen, M., Mikkola-Montonen, A., Palojoiki, P., Partanen M. & Partanen, R. Kouluruokailun käsikirja. Laatuевäitä koulutyöhön. Opetushallitus. Saarijärven Offiset. Saarijärvi.

Maa- ja metsätalousministeriö 2008. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Luettavissa: <http://www.mmm.fi/fi/index/etusivu/elintarvikkeet/ravitsemus/valtionravitsemusneuvottelukunta.html>. Luettu 2.2.2010.

Manninen, M. 2007a. Kouluruokailu on osa koulun opetussuunnitelmaa. Teoksessa Lintukangas ym. Kouluruokailun käsikirja. Laatuевäitä koulutyöhön. Saarijärven Offiset. Saarijärvi.

Manninen, M. 2007b. Koulukeittiö ja ruokailutilat. Teoksessa Lintukangas ym. Kouluruokailun käsikirja. Laatueväitä koulutyöhön. Saarijärven Offiset. Saarijärvi.

Mikkonen-Montonen, A. 2007. Kouluruokailu on osa kunnan ruokapalvelua. Teoksessa Lintukangas ym. Kouluruokailun käsikirja. Laatueväitä koulutyöhön. Saarijärven Offiset. Saarijärvi.

Moilanen, P. & Räihä, P. 2001. ”Merkitysrakenteiden tulkinta.” Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Toimittaneet Juhani Aaltola ja Raine Valli. PS-kustannus. Jyväskylä.

Nuikkinen, K. 2005. Terveellinen ja turvallinen koulurakennus. Saarijärven Offiset Oy. Saarijärvi.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009, Kehittämistyön menetelmät Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOYpro Oy. Helsinki.

Opetusministeriö. 2009. OECD:n PISA-tutkimus. Luettavissa: <http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/artikkelit/pisa-tutkimus/index.html>. Luettu 3.6.2009.

Partanen, R. 2007. Kouluateria – hyvän ruokavalion malli. Teoksessa Lintukangas ym. Kouluruokailun käsikirja. Laatueväitä koulutyöhön. Saarijärven Offiset. Saarijärvi.

Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2004. Opetushallitus. Vammalan Kirjapaino Oy. Vammala.

Perusopetuslaki 628/1998.

Polanyi, M. 1983. The Tacit dimension. Gloucester, Peter Smith.

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd. Vaasa.

Silverman, D. 2001. Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk. Text

and Interaction. Sage Publications. Lontoo.

Suomen Sydänliitto ry 2009. Sopivan kokoinen ateria. Luettavissa:  
[http://www.sydanliitto.fi/kaikki\\_sydamesta/ravinto/fi\\_FI/ruokamaara/](http://www.sydanliitto.fi/kaikki_sydamesta/ravinto/fi_FI/ruokamaara/) . Luettu  
14.12.2009.

Suomen Sydänliitto ry 2007. Kriteerit ruoan ravitsemuksellisen laadun arviointiin. Luettavissa:  
[http://www.sydanliitto.fi/kaikki\\_sydamesta/ravinto/Ruokapalvelut/fi\\_FI/kriteerit\\_laadun\\_arviointiin/](http://www.sydanliitto.fi/kaikki_sydamesta/ravinto/Ruokapalvelut/fi_FI/kriteerit_laadun_arviointiin/). Luettu 4.2.2010.

Tilastokeskus 2008. Suomen tilastollinen vuosikirja 2008. Multiprint Oy. Helsinki.

Terveysturvallisuuslaki. 763/1994. Helsinki.

Tikkanen, I. 2008. Asiakaslähtöisen kokonaisvaltaisen kouluruokailumallin kehittäminen. Koululaisten, vanhempien, opettajien, kouluterveydenhoitajien ja keittiöhenkilökunnan näkemyksiä. ISBN 978-951-563-660-7 URL:<http://www.sitra.fi>. Luettu  
15.10.2009.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. painos. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Uusitalo, H. 1991. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielmana maailmaan. WSOY. Porvoo.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Ravitsemussuositukset. Luettavissa:  
<http://www.evira.fi/portal/vrn/fi/ravitsemussuositukset/>. Luettu 3.2.2010.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2008. Kouluruokailusuositus. Savion Kirjapaino. Helsinki.

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Gummerus Kirjapaino Oy. Vaajakoski.

Vuokko P. 2003. Markkinointiviestintä merkitys, vaikutus ja keinot. Helsinki. WSOY.





## Tutkimuskysymykset

Liite 1

## Palvelukäsite

1. Mitä yleisesti ottaen palvelu tarkoittaa ruokapalvelualalla?
2. Mistä asioista/tekijöistä kouluruokailun palvelu koostuu?
3. Mitkä ovat parhaimmat palvelumuodot teidän toimipaikassa? (esim. kolme parasta)
4. Miten palveluja sinun mielestäsi kouluruokailussa tulisi kehittää?
5. Mitä muita palveluja tarjoatte, kuin kouluruoan?

## Asiakaslähtöisyys

6. Miten/kuka koulun ruokalistat suunnitellaan?
7. Mitkä asiat vaikuttavat ruokalistasuunnittelussa?
8. Miten ruokalista voi palvella kouluruokailussa?
9. Missä oppilas voi nähdä ruokalistan?
10. Miten ateriat/kouluruoka esitetään oppilaalle ruokalistalla?
11. Kyselevätkö oppilaat sinulta ruoista ruokalistan perusteella?
12. Mitä mieltä olet omista työvaatteista?
13. Vaikuttavatko vaatteet sinun mielestä palveluun? Jos vaikuttaa, niin miten?
14. Mitä kokemuksia sinulla on vuorovaikutuksesta oppilaiden kanssa?
15. Mistä asioista keskustele oppilaiden kanssa?
16. Ketkä ovat ruokasalissa ruokailun aikana?
17. Miten koet kouluravintolan salipuolen työskentelyn? 3 tärkeintä asiaa
18. Mitä parantaisit kouluravintolan salitoiminnoissa? 3 tärkeintä
19. Kerätäänkö teillä palautetta kouluruokailusta?
20. Miten palautetta kerätään? 2 tärkeintä kanavaa?
21. Mitä palautteella tehdään?
22. Kerro esimerkki mitkä asiat ovat parantuneet palautteen ansiosta?

## Henkilöstö

23. Jos joku on poissa töistä, niin saatteko sijaisia?
24. Miten itse suhtaudut sijaisiin?
25. Miten teillä perehdytetään sijaiset? (perehdytysohje?)
26. Auttavatko sijaiset sinun työtäsi?
27. Vaikuttavatko sijaiset palvelun laatuun? Miksi
28. Miten tärkeäksi koet oman työpanoksesi kouluruokailussa? (3 tärkeintä asiaa tai 3 vähennän tärkeää asiaa)
29. Oletko tyytyväinen työhösi? 3 parasta asiaa tai 3 tyytymättömyyden kohdetta
30. Mitä asioita haluaisit muuttaa? 3 muutettavaa asiaa?
31. Miten haluaisit kehittää omaa työtäsi?
32. Mistä asioista esimies keskustelee alaisten kanssa?
33. Millainen on työnkierto?
34. Onko työnantaja järjestänyt sinulle koulutusta? Millaista?
35. Minkälaista koulutusta haluaisit?
36. Pidetäänkö työpaikalla kehityskeskusteluja?
37. Puhutaanko siellä koulutuksesta tai oman työn kehittämisestä?

## Ruoka

## Liite 1

- 38. Miten ruoan avulla voidaan palvella asiakkaita? (3 tärkeintä)
- 39. Minkälainen on laadukas kouluruoka?
- 40. Mitkä raaka-aineet ovat kotimaisia?
- 41. Mitkä raaka-aineet ovat ulkomaisia?
- 42. Kyselevätkö oppilaat ruoka-aineiden alkuperämaata?
- 43. Miten henkilökunta huolehtii ruoan maittavuudesta?

## Terveellisyys ja hygienia

- 44. Käytetäänkö tässä toimipaikassa ruokaohjeita ruoanvalmistuksessa?
- 45. Lasketaanko ohjeet ATK:lla?
- 46. Miten tarkat ruokaohjeet ovat?
- 47. Miten henkilökunta huolehtii ruoan terveellisyydestä?
- 48. Miten seurataan ruoan terveellisyyttä?
- 49. Mikä rooli on hygienialla palvelussa? (3 tärkeintä)

## Muuta

- 50. Mitä vaikeuksia on ruokasalin viihtyvyyden parantamisessa?

Kiitos haastattelusta.