

YHDESSÄ YHTEISTÄ VASTUUTA

Case: Riihimäen kaupungin ruokapalvelun yhteiskuntavastuuraportti

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma
Restonomi, YAMK
Opinnäytetyö
Kevät 2011
Lilja Holster

Lahden ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma

HOLSTER, LILJA:

Yhdessä yhteistä vastuuta
Case: Riihimäen kaupungin ruokapalvelun yhteiskuntavastuuraaportti

Restonomi YAMK opinnäytetyö
Kevät 2011

107 sivua, 30 liitesivua

TIIVISTELMÄ

Julkinen ruokapalvelu ravitsee vuorokaudessa lähes miljoona asiakasta. Ruokapalvelut tuotetaan raaka-ainekustannuksiltaan noin yhden euron hinnalla ateriala-kohtaan. Talous on merkittävässä roolissa puhuttaessa julkisten palvelujen tuotannosta, mutta ei pidä unohtaa, että myös julkisella sektorilla on vastuu muustakin kuin taloudesta. Taloudellisen vastuun lisäksi tulisi toimia myös sosiaalisella ja ympäristöpuolella.

Tämä opinnäytetyö käsittelee yhteiskuntavastuuta, sen näkyvyyttä ja merkitystä julkisen ruokapalvelun tulosvastuuyksikössä. Työn toimeksiantaja on Riihimäen kaupungin ruokapalveluyksikkö, joka toimii itsenäisenä tulosvastuullisena yksikkönä kaupungin organisaatiossa. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, kuinka eri yhteiskuntavastuun osa-alueet: taloudellinen vastuu, sosiaalinen vastuu ja ekologinen vastuu huomioidaan Riihimäen kaupungin ruokapalvelussa. Vastuullista toimintaa ja periaatteita tarkastellaan ulkopuolisen havainnoijan näkökulmasta. Yhteiskuntavastuuraaportin sisällön ja sen oikeellisuuden ovat tarkastaneet Riihimäen kaupungin ruokapalvelupäällikkö sekä kaupungin ympäristöpäällikkö.

Opinnäytetyön teoriaosassa keskitytään yhteiskuntavastuun ja kestävä kehityksen käsitteisiin, raportointimalleihin, GRI-raportointimallin indikaattoreihin ja yhteiskuntavastuun hyötyihin sekä kritiikkiin. Teoriaosassa lähestytään vastuullisuutta ruokapalveluissa yleisestä elintarviketuotannosta julkisen ruokapalvelun toimintaan. Opinnäytetyön aineistona on käytetty yhteiskuntavastuuta koskevaa kirjallisuutta, aihetta käsitteleviä lehtiartikkeleita sekä Internet-sivuja. Lähestymisnäkökulmassa näkyy yksityisen sektorin vaikutus, koska julkisen sektorin vastuullisuudesta löytyy vielä aika vähän laadukasta aineistoa. Empiirisessä osuudessa aineisto kerättiin Riihimäen kaupungin Internet-sivuilta, ruokapalveluyksikön tilastoista, tilaussopimuksista, henkilöstöhallinnon tilastoista, jätehuollon ja kiinteistön tilastoista sekä Riihimäen kaupungin ruokapalvelulle tehdyistä opinnäytetöistä.

Opinnäytetyössä pyrittiin saamaan kaikki yhteiskuntavastuun osa-alueet mukaan, koska tuotteena tuleva Riihimäen kaupungin ruokapalvelun yhteiskuntavastuuraaportti haluttiin saada vertailukelpoiseksi tulevien vuosien raporttien kirjoittamista varten.

Avainsanat: yhteiskuntavastuu, yhteiskuntavastuuraaportti, sidosryhmät, vastuullinen viestintä

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management

HOLSTER, LILJA:

‘Together for the common responsibility’
Case: Riihimäki city Food Service Units
Corporate social responsibility report

Bachelor’s Thesis in Hospitality Management
Spring 2011

107 pages, 30 appendices

ABSTRACT

Public food services nourish almost a million customers every day. Food services are produced with a raw material budget of approximately 1 euro per meal. Financial aspects play a key role in the production of public services, but one must not forget that the public sector holds a responsibility for other things as well. In addition to the financial responsibility, the public sector ought to operate both socially and environmentally responsibly.

This thesis discusses corporate social responsibility, its visibility and significance in the profit center of public food production. The initiator of the work is the Riihimäki city Food Service Unit, which operates within the city organization as an independent unit with profit responsibility. The purpose of the thesis is to look into how the different parts of corporate social responsibility (financial responsibility, social responsibility and ecological responsibility) are seen and how they are taken into account in Riihimäki city food services. Responsible action and principles are considered from the point of view of an outside observer. The content of the finished corporate social responsibility report and its accuracy have been checked by the food services manager and the environmental manager of the city of Riihimäki.

The theoretical part of the thesis focuses on the concepts of corporate social responsibility and sustainable development, reporting models, GRI-indicators, and the benefits and critique of corporate social responsibility. In the theoretical part responsibility in food services is discussed from general food production to the operation of public food services. The data consists of literature, articles and Internet sites on corporate social responsibility. The effect of the private sector is visible in the point of view taken because quality data on responsibility in the public sector is still scarce. In the empirical part, the data was collected from Riihimäki city website, the statistics of the food production unit, order contracts, personnel management statistics, waste management and property maintenance statistics and from theses made for the Riihimäki city Food Service Unit.

The aim in the thesis was to include all the parts of corporate social responsibility, so that the finished report on corporate social responsibility in Riihimäki food production would be comparable with future reports.

Keywords: corporate social responsibility, corporate social responsibility report, stakeholders, responsible communication

SISÄLLYS

1.1	Kehittämishankkeen lähtökohdat	1
1.2	Työn tavoitteet, tutkimusongelma ja rajaukset	3
1.3	Kohdeorganisaatio	5
2	YHTEISKUNTAVASTUURAPORTOINTI	7
2.1	Yhteiskuntavastuun raportointimallit	8
2.2	Kattavan raportin ominaisuudet	10
2.3	GRI-yhteiskuntavastuuraportin indikaattorit	12
2.4	Raportoinnin tarkoitus ja hyöty	14
2.5	Yhteiskuntavastuun kritiikki	16
3	JULKINEN SEKTORI JA YHTEISKUNTAVASTUU	17
3.1	Taloudellinen vastuu	19
3.2	Sosiaalinen vastuu	21
3.3	Ympäristövastuu	24
4	JULKISEN RUOKAPALVELUN VASTUULLISUUTEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT	27
4.1	Ruokapalvelun tuotantoketju	27
4.2	Toimintaympäristö	31
4.3	Hankintalaki ja ohjeistukset	32
4.4	Raportointi itsearvioinnin mittarina	35
4.5	Julkisen ruokapalvelun sidosryhmät	36
4.6	Julkisuuskuva ja vastuullinen viestintä	37
5	TUTKIMUSMATKA RUOKAPALVELUN VASTUUSEEN	39
5.1	Opinnäytetyön prosessin kulku	39
5.2	Tutkimusmenetelmät	40
5.3	Tutkimusaineiston hankinta ja käsittely	43
5.4	Tutkimusaineiston analyysi	45
6	TULOKSET	47
6.1	Taloudellinen vastuu	47
6.1.1	Suorituskapasiteetti ja tuotevolyyymi	48
6.1.2	Budjetti ja asukasluku	49
6.1.3	Suoritekustannukset	51
6.2	Riihimäen kaupungin ruokapalvelun sosiaalinen vastuu	53

6.2.1 Sidosryhmät	53
6.2.2 Ruokapalvelun sidosryhmäviestintä	57
6.2.3 Henkilöstön ikä, palvelussuhteen kesto ja työaika	57
6.2.4 Henkilöstön hyvinvointi	61
6.2.5 Ravitsemuksellinen vastuu	65
6.3 Riihimäen kaupungin ympäristöllinen vastuu	65
6.3.1 Raaka-aineiden alkuperä	66
6.3.2 Hankinnat ja tukkuljetukset	68
6.3.3 Ruokapalvelun omat kuljetukset	70
6.3.4 Veden-, sähkön- ja lämmön kulutus	71
6.3.5 Jätehuolto ja kierrätys	72
7 TULOSTEN TARKASTELU JA JOHTOPÄÄTÖKSET	74
7.1 Taloudellisen vastuun toteutuminen	74
7.2 Sosiaalisen vastuun toteutuminen	76
7.2.1 Sidosryhmät ja viestintä	76
7.2.2 Henkilöstön hyvinvointi	77
7.2.3 Ravitsemuksellinen vastuu	79
7.3 Ympäristövastuun toteutuminen	80
7.3.1 Elintarvikkeiden alkuperä ja jäljitettävyyys	80
7.3.2 Energian, lämmön ja veden kulutus	81
7.3.3 Raaka-ainekuljetukset ja ateriakuljetukset	82
7.3.4 Jätehuolto ja kierrättäminen	83
7.4 Kehittämishankkeen validiteetti ja reliabiliteetti	84
7.5 Kehittämisehdotukset	85
7.6 Pohdintaa	87
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	89
LÄHTEET	94
LIITTEET	108

KUVIOT

KUVIO 1. Riihimäen kaupungin ruokapalveluorganisaatio	5
KUVIO 2. GRI- raportin mukainen sisältö yhteiskuntavastuuraportissa	13
KUVIO 3. Yhteiskuntavastuun ja raportoinnin mukanaan tuomat kilpailuedut	15
KUVIO 4. Kestävän kehityksen tavoitteet	19
KUVIO 5. Ruokapalvelutoiminnan merkittävimmät ympäristövaikutukset	24
KUVIO 6. almiin ruoan hiilijalanjäljen koostumus	26
KUVIO 7. Ruokatuotantoketjun vastuullisuuden ulottuvuudet	27
KUVIO 8. Valtion periaatepäätöksen mukaisen kestävän- ruokalautasen kriteerit ja vaikutukset	34
KUVIO 9. Ohjaavan kehittämishankkeen tutkimuksen kulku	42
KUVIO 10. Analyysi vaiheittaisesti etenevänä prosessina	45
KUVIO 11. Riihimäen kaupungin keskuskeittiöiden ruokasuoritteet/vuorokausi vuonna 2010	48
KUVIO 12. Riihimäen kaupungin asukasluvun kehitys	50
KUVIO 13. Riihimäen kaupungin ruokapalveluyksikön budjettikehitys	50
KUVIO 14. Riihimäen kaupungin ruokapalvelun ateriasuoritteet / vuosi	51
KUVIO 15. Riihimäen kaupungin ruokapalvelun lounasruoan raaka-aineen kustannukset/ateria	51
KUVIO 16. Riihimäen kaupungin ruokapalvelun tarjoaman lounaan kokonaiskustannus / ateria	52
KUVIO 17. Henkilöstökulujen kehitys Riihimäen kaupungin ruokapalveluissa	52
KUVIO 18. Riihimäen kaupungin ruokapalvelun sidosryhmät	54
KUVIO 19. Ruokapalveluhenkilöstön ikäjakauma	58
KUVIO 20. Ruokapalveluhenkilöstön työsuhteen kesto	59
KUVIO 21. Ruokapalveluhenkilöstön työaikajakauma	59
KUVIO 22. Ruokapalveluhenkilöstön työaikajakauma/ toimialueittain	60
KUVIO 23. Riihimäen ruokapalveluhenkilöstön poissaolot vrk / vuosi /henkilö	61
KUVIO 24. Sairauspoissaolojen jakautuminen	62
KUVIO 25. Riihimäen ruokapalvelun henkilöstön osallistuminen koulutus- ja virkistyspäiville	62
KUVIO 26. Riihimäen kaupungin ruokapalvelun raaka-aineiden alkuperä ruokalajeittain	66
KUVIO 27. Raaka-aineet pääruoka/ lisäke alkuperä	67
KUVIO 28. Elintarvikeostot kiloina	68
KUVIO 29. Elintarvikkeet, kemikaalit, pakkaus ja muu materiaaliosto kilo/ vuosi	68
KUVIO 30. Tukkuliikkeiden jakelukuljetukset Riihimäen ruokapalvelun keittiöihin v 2010.	69
KUVIO 31. Kierrätysjätteen määrä vuositasonalla	73
KUVIO 32. Vertailu ateriankokonaishinnasta 30 000 asukkaan kaupungissa	75
KUVIO 33. Julkisen sektorin elintarvikeostojen kotimaisuusaste	80

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Yhteiskuntavastuun ulottuvuudet.....	17
TAULUKKO 2. Annosmäärät suurkeittiöissä	31
TAULUKKO 3. Tuotevolyymi/vrk Riihimäen ruokapalvelu suoritteet vuonna 2011	49
TAULUKKO 4. Henkilöstölle tarjolla olevat virkistystoimintamahdollisuudet.....	63
TAULUKKO 5. Henkilöstöpalaveri ja kehityskeskustelut	64
TAULUKKO 6. Hiilidioksidipäästöt Riihimäen oman ruokapalvelukuljetusten osalta v 2010.	70
TAULUKKO 7. Sähkön, lämmön ja veden kulutus/vuosi 2010 / valmistuskeittiöt	71

JOHDANTO

1.1 Kehittämishankkeen lähtökohdat

Elämme yhteiskunnassa, jossa muutokset ovat jatkuvia ja pysyviä. Yritykset, yhteisöt ja julkinen sektori hakevat jatkuvasti erilaisia keinoja kilpailukyvyn parantamiseen globalisoituneessa muutosten maailmassa. Yhteiskuntavastuusta on tullut positiivinen kilpailuetu useille yrityksille ja julkisille toimijoille. Tosin epäilevämmät tutkijat, kuten esimerkiksi Panula (2000) ja Shirivastava (1995), ovat sitä mieltä, että yhteiskuntavastuu on vain uusi tapa hankkia myönteistä mielikuvaa ja sen kautta lisää voittomarginaalia.

Yhteiskuntavastuu on jokseenkin uusi, 1900-luvun lopulla muodostunut käsite, mutta sen juuret ylettyvät kauemmas. Eritoten Yhdysvalloissa on jo kauan keskusteltu suurten yritysten asemaan ja valtaan liittyvästä vastuusta. Yhteiskuntavastuun käsitteeseen ovat olleet vaikuttamassa niin yritysten harjoittaman hyväntekeväisyyden perinne kuin suuryhtiöiden toimia kriittisesti arvioineet kansalaisliikkeetkin. (Juholin 2004, 36.) Enenevässä määrin yhteiskuntavastuun käsite ponnahti sekä yritysten että kansalaisten tietoisuuteen 1990-luvun puolessavälissä, jolloin sosiaalinen vastuu ja ympäristökysymykset nousivat liiketoiminnan strategioihin ja käsitteistöihin. (Gray, Owen & Adams 1996, 38–39.)

Pulliaisen mukaan yhteiskuntavastuun käsite on 2000-luvun trendikäsitteitä. Trendikäsite tai ei, nykyaikaisen yritysten tai liiketoimintalaitosten johdolta edellytetään tänä päivänä yhteiskuntavastuuta. Arkitodellisuudessa yhteiskuntavastuu ei Pulliaisen mukaan usein kuitenkaan vastaa sitä kuvaa, mitä yritysten tai organisaatioiden kotisivut esimerkiksi kuvaavat. Sen vuoksi organisaatiot usein selvittävät ulkopuolisilla asiantuntijoilla toimintaympäristöjään ja toimintamallejaan. Analyyseillä selvitetään organisaation asemaa ja suhdetta ekonomiseen, poliittiseen, sosiaaliseen, teknologiseen ja ekologiseen ympäristöön. (Pulliainen 2008, 4.) Jotta asiakas saataisiin lojaaliksi yritykselle tai kenties ymmärtämään julkisen sektorin menoeriä, on sen pystyttävä tarjoamaan asiakkailleen ”jotain enemmän”

kuin muun muassa yksityiset kilpailijat pystyvät tarjoamaan. Myös julkinen toimija voi saada lisäarvoa juuri omasta yritystarinastaan kertomalla vastuullisuudestaan suhteessa sidosryhmiin, ympäristöön, omaan henkilöstöönsä, tarjoamistaan elämyksistä asiakassuhteesta ja luotettavuudestaan että yrityksen johdon ”laivasäteilystä”. (Pitkänen 2001, 26–38.)

Yhteiskuntavastuuraportti on kuvaus raportoivan yrityksen sekä positiivisista että negatiivisista yhteiskunnallisista vaikutuksista. Se on päättymätön prosessi, jolla ei ole alkua eikä loppua. Raportointi on osa yrityksen strategista suunnittelua ja tulosten arviointia. (GRI-yhteiskuntavastuun raportointiohje 2003–2006.) Tässä työssä käsitellään Riihimäen kaupungin ruokapalveluyksikön kestävän kehityksen toimintaa ja sen raportointia. Tämän opinnäytetyön yhteydessä Riihimäen kaupungin ruokapalvelulle tehtävä yhteiskuntavastuuraportti on yhtä aikaa arviointi- ja viestintäväline, jonka avulla kaupungin ruokapalvelut kertoo sidosryhmilleen, miten se on onnistunut yhteiskuntavastuutavoitteissaan.

Yhteiskuntavastuun raportoinnin osalta yksityinen ruokapalvelu- ja elintarvikesektori on julkista sektoria huomattavasti edellä. Julkisella sektorilla löytyy ympäristöohjelmia, ohjeita ja suosituksia hankintoihin sekä tavoitteita lähiruoan tarjoiluun, mutta oman toiminnan vastuullisuuden kuvausta ei ruokapalvelun yksiköiltä tai liiketoimintayksiköiltä löydy. Useat kunnat raportoivat kokonaisvaltaisesti omista kestävän kehityksen toimenpiteistään, mutta niissä raporteissa keskitytään yleisesti kunnan kaikkiin toimintoihin eikä ruokapalvelua tai muutakaan toimintayksikköä erillisenä toimijana sieltä nouse esille. Tätä työtä tehdessä olen löytänyt yhden ruokapalvelun yhteiskuntavastuuraportin kaltaisen dokumentin. Jyväskylän kaupungin liiketoimintayksikkö Kylän kattaus on tehnyt vuonna 2004 yhteiskuntavastuuraportin. (Jyväskylän kaupunki 2004.) Heidän viimeisin raporttinsa on vuosikertomuksena Jyväskylän kaupungin kotisivujen yhteydessä. On täysin mahdollista, että yhteiskuntavastuuraportteja on laadittu myös ruokapalveluiden osalta, mutta julkaistuna niitä ei tutkimuksen aikana ole löytynyt.

1.2 Työn tavoitteet, tutkimusongelma ja rajaukset

Kehittämishankkeen tavoitteena on löytää keskeisesti vaikuttaneet seikat Riihimäen kaupungin ruokapalvelun tulosvastuuyksikön yhteiskuntavastuulliseen toimintaan ja tehdyn tutkimuksen avulla saada aikaan yhteiskuntavastuuraportti, jota päivitettäisiin myöhemmin oman henkilöstön voimin. Ruokapalveluyksikön toimintaa tarkastellaan kehittämishankkeessa taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuullisuuden näkökulmista. Ruokapalveluiden osalta kestäväan kehitykseen liitetään yleisesti lisäksi ruoan terveellisyys ja turvallisuus, ruoan kulttuurisuus ja omaleimaisuus, eettisyys ja esteettisyys sekä alkutuotannon kestävä kehitys, jonka pitäisi olla jäljitettävissä.

Aihe on ajankohtainen, koska lukemani ja huomioimani perusteella yhteiskuntavastuun raportointi ei kuntien ja kaupunkien ruokapalveluissa ole vielä arkipäivää, vaikka sen merkitys niin ruokapalveluiden kuin muidenkin julkisten palveluiden tuottamisessa voisi olla huomattava kilpailuetu. Kunnallisten palveluiden tuottavuusodotusten myötä on syytä olettaa, että julkisen sektorin tulosvastuuyksiköille ja liikelaitoksille olisi eduksi, jos niiden yhteiskuntavastuullisuus näkyisi ja kuuluisi. Samalla tavoin asian näkee ruokapalvelupäällikkö Pitkänen (2010, 2011), jonka kanssa käydyt keskustelut ovat vakuuttaneet minut tämän työn tarpeellisuudesta.

Työssäni käytän termejä yhteiskuntavastuu ja kestävä kehitys ja vastuullinen liiketoiminta toistensa synonyymeina. Niiden synonyymius ei ole täsmällistä, mutta kerronnan elävöittämiseksi käytän niitä samassa merkityksessä. Juutisen ja Steinerin mukaan terminologia on sopimuskysymys, ja jonkin verran heidän mukaansa siinä näkyy myös koko aiheen kulloinenkin vaihe (Juutinen & Steiner 2010.) Talvio ja Välimaa toteavat myös, että kaikki eivät moista käsitteiden sekoittamista hyväksy, mutta käytännössä niitä näkee käytettävän toistensa synonyymeina. (Talvio & Välimaa 2004, 37). Organisaatioiden yhteiskuntavastuu rajataan tässä työssä tarkoittamaan lähinnä julkisen sektorin organisaatioita.

Työssäni selvitän ruokapalveluyksikön toimintaa kaikilla yhteiskuntavastuun näkökulmilta. Selvitän myös sidosryhmien, maineen, ja vastuullisen viestinnän merkitystä raportoinnissa.

Tutkimuksen keskeiset kysymykset ovat:

1. Millä tavoin yhteiskuntavastuullisuus näkyy erilaisten tunnuslukujen ja tietojen valossa Riihimäen kaupungin ruokapalvelun toiminnassa?
2. Mitä tietoa selvityksen tulokset tuovat yksikön yhteiskuntavastuullisesta toiminnasta ja sen haasteista tulevaisuudessa?

Työssäni tarkastellaan yhteiskuntavastuuta julkisen ruokapalvelun sektorin näkökulmasta tutkimalla Riihimäen kaupungin ruokapalveluyksikköä. Yhteiskuntavastuun peruspilareihin kuuluvista osiosta en rajannut yhtäkään pois. Perusteluna on, että jatkossa vajavaista raporttia ei voitaisi käyttää sellaisenaan päivitettävälle yhteiskuntavastuuraportin versioille. Työssäni kuvataan yhteiskuntavastuuta ja sen merkitystä osin yrityssektorin näkökulmasta, koska julkisella sektorilla yhteiskuntavastuuraportointi on vasta tulossa eri liiketoimintayksiköihin eikä viitekehystäkään näin ollen ole samalla tavalla. Työssäni ei myöskään lähdetä avaamaan strategiaa syvällisemmin, vaikka yhteiskuntavastuu onkin mitä suurimmassa määrin strateginen ratkaisu.

Työni on sekä tapaustutkimus että toimintatutkimus. Toimintatutkimuksessa pyritään selvittämään ja kehittämään kohdeorganisaation toimintaa enemmän jo olemassa olevan tiedon ja toiminnan perusteella. Hankkeessani kerätään kohdeorganisaatiosta tietoa menneestä toiminnasta ja saatu tieto analysoidaan luettavaan muotoon. Saadun tiedon avulla kirjoitetaan yhteiskuntavastuuraportti Riihimäen kaupungin ruokapalveluyksikölle. Yhteiskuntavastuuraporttini noudattaa soveltaen GRI-mallista raportointia sen antamien indikaattorien mukaisesti. Elintarviketalouksille tarkoitettua ympäristövastuun raportointimallia en lähtenyt käyttämään, koska se painottuu ympäristöasioihin ja jättää sekä taloudellisen että sosiaalisen ulottuvuuden kokonaan pois. Työssäni on tarkoitus näkyä palveluliiketoiminnan näkökulma.

Työssäni käytettävät keskeiset käsitteet ovat:

yhteiskuntavastuu

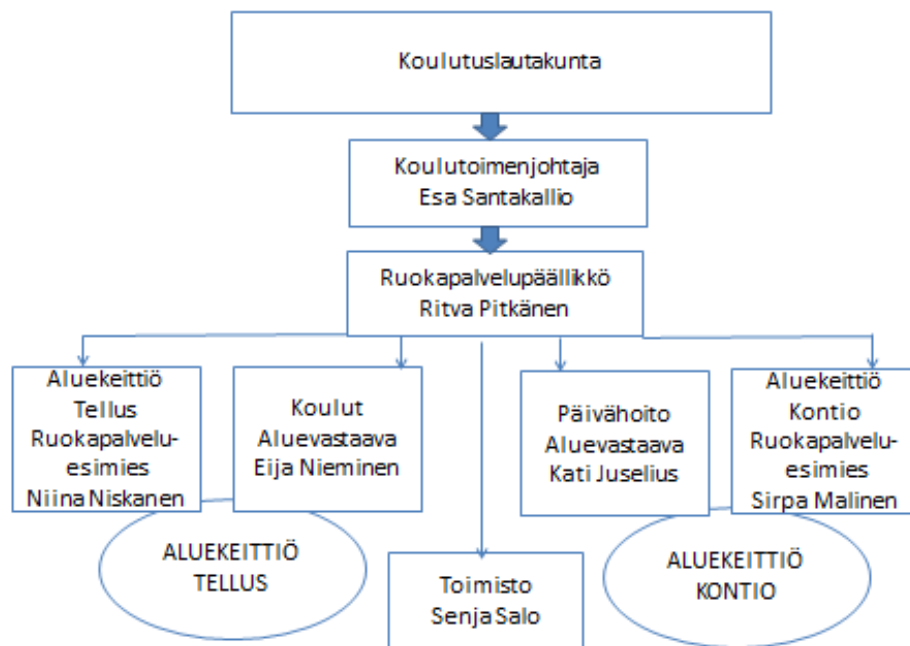
taloudellinen, sosiaalinen, ja ympäristövastuu

yhteiskuntavastuuraaportti

vastuullinen viestintä

1.3 Kohdeorganisaatio

Riihimäen kaupungin ruokapalveluyksikkö, jonka toiminta on tulostavasta, on aloittanut nykyisessä laajuudessa toimintansa vuoden 2010 alussa.



KUVIO 1. Riihimäen kaupungin ruokapalveluorganisaatio (Aromaa 2009.)

Ruokapalvelun organisaatiokaavion mukaan (kuvio1) se kuuluu koulutuslautakunnan alaisuuteen, jonka esimiehenä toimii Esa Santakallio. Koulutoimenjohtaja on kunnan ylin virkamies, jonka yhtenä tulostavastuualueena on muiden ohella

kaupungin ruokapalvelu. Tulosvastuullisen yksikön kokonaisuudesta vastaa Ritva Pitkänen. Ruokapalveluyksikkö muodostuu kahdesta aluekeittiöstä ja niiden alaisuudessa olevista jakelukeittiöstä. Keittiöt tuottavat ruokaa peruskouluille, lukioon, päiväkoteihin, asumisyksikköihin, ryhmäperhepäiväkodeille sekä työmaalounaspisteille. Ruokapalvelut hoidetaan keskitetysti Peltosaaren koululla sijaitsevassa Tellus-keittiössä sekä aluekeittiö Kontiossa. Pari vuotta sitten tapahtuneen organisaatiomuutoksen myötä myös vastuualueita on jaettu uudelleen neljäksi vastuualueeksi, johon kuhunkin on nimetty keskijohdon esimies toimialueensa käytännön johtamista varten. Keskijohdon esimiehet vastaavat oman alueensa päivittäisjohtamisesta, ja heidän vastuullaan ovat myös henkilöstön kehityskustelut. (Pitkänen 2010.)

Valmistuskeittiöistä ruoka kuljetetaan kouluille ja päiväkoteihin lämpökuljetusastioissa. Kouluilla ruokapalveluista huolehtivat ruoan jakelusta ruokapalvelutyöntekijät yhdessä opettajien kanssa. Työntekijöitä ruokapalvelussa oli 55 vuonna 2010. Budjetti oli 3,1 miljoonaa euroa. Työsuoritteita Riihimäen kaupungin ruokapalveluyksiköllä tehtiin yli 1,2 miljoonaa. Kaupungilla on ympäristöohjelma ja valmistuskeittiöillä vuodelta 2009 oma ympäristöjärjestelmä, jonka ovat laatineet Marja-Leena Pasanen ja ruokapalvelupäällikkö Ritva Pitkänen. Ympäristöohjelma ei kuitenkaan kata kokonaisuutta yhteiskuntavastuusta, ja siksi halutaan myös oma yhteiskuntavastuuraportti, joka toimisi markkinoinnin välineenä, mutta jäntevöittäisi myös ruokapalveluhenkilöstön sitoutumisen kestäväen kehityksen toimintaan (Pitkänen 2010.) Riihimäen ruokapalveluyksikkö on tulosvastuussa oleva itsenäinen toimija. Saamani käsityksen mukaan tähän ratkaisuun päädyttiin organisaatiomuutoksessa 2009, koska kunnan ruokapalveluhenkilöstö pelkäsi liiaksi liikelaitostamista. (Pitkänen 2011.)

Riihimäen kaupungin ruokapalvelun toiminta-ajatus on, että ”kunnalla on oma keskuskeittiö, jossa valmistetaan monipuolista, terveellistä, turvallista ja maukasta ruokaa kunnan eri toimipisteisiin niiden toimintapäivinä” (Pitkänen 2011). Riihimäen kaupungin ruokapalvelu on kaupungin yhteisten arvojen lisäksi kirjannut omat ruokapalvelun arvonsa:

1. Turvallisuutta: luotettavaa toimintaa, laadukkaita ja turvallisia raaka-aineita ja aterioita
2. Laatua: maukasta ja ravitsevaa ruokaa sekä joustavaa ja ystävällistä palvelua
3. Yhteistyökykyä: työtä ja asiakasta arvostavaa tekemistä, toistemme kuuntelemista ja myönteisyyttä
4. Ihmisläheisyyttä: erilaisuuden hyväksymistä, hyviä tapoja ja ystävällisyyttä niin työyhteisössä kuin palvelussa. (Pitkänen 2011.)

2 YHTEISKUNTAVASTUURAPORTOINTI

Yhteiskuntavastuuraportointi on meillä Suomessa ja osin muuallakin vielä kohtuullisen uusi tapa informoida sidosryhmiä. Raportointi on vapaaehtoista toimintaa, joskin yhä useammat yritykset ja yhteisöt sen tekevät. Joissakin maissa on säädetty raportointia koskevia velvoitteita, ja lakisääteiset velvoitteet tulevat todennäköisesti lisääntymään. Yhteiskuntavastuuraportointiin on kannustettu pääsääntöisesti vapaaehtoisten aloitteiden kautta. Vapaaehtoiseen raportointiin alueisiin kuuluvia osa-alueita on siirretty asteittain osaksi lakisääteistä tilinpäätöstietoa tai muuta pakollista raportointia. On odotettavissa, että näitä vapaaehtoisen raportoinnin piiriin kuuluvia asioita siirretään entistä enemmän osaksi lakisääteistä raportointia. (Niskala, Vahala & Lovio 2004, 61.)

Talvion ja Välimaan mukaan raportoinnin tarkoituksena on kuvata sidosryhmille sitä, miten organisaatio selviää suhteessa itselle asettamiinsa arvoihin, periaatteisiin ja tavoitteisiin. Kattavassa esittelyssä tuodaan julki, miten em. seikat näkyvät yrityksen toiminnoissa ja prosesseissa sekä henkilöstön kehittämisessä. Raportoinnin avulla kerrotaan sidosryhmille yrityksen velvoitteista ja siitä, miten näitä velvoitteita on noudatettu. Raportoinnissa tarkastellaan myös tulevaisuutta ja tulevia tekoja, joiden avulla sitoumukset ja tavoitteet toteutuvat entistä paremmin. Kattavaan raportointiin voidaan sisältää myös sidosryhmien odotuksia ja näkemyksiä yrityksen toiminnasta. (Talvio & Välimaa 2004, 124–125, 227.)

Vastuuraportoinnin tarkoituksena on lisätä toiminnan läpinäkyvyyttä ja avoimuutta. Raportti toimii arviointi- ja viestintätyökaluna, jonka avulla organisaatio viestii sidosryhmilleen taloudellisista, sosiaalisista ja ympäristövaikutuksistaan sekä niihin liittyvistä tuloksista. Laadukkaalla raportoinnilla voidaan myös vahvistaa organisaation työnantajakuvaa ja mainetta. Yhteiskuntavastuuraportti on iso ja kiinteä osa vastuullisen organisaation viestintää. (Niskala & Lovio 2006, 61.)

2.1 Yhteiskuntavastuun raportointimallit

Perinteinen taloudellinen raportointi vuosikertomuksissa ei enää yksinomaan riitä monellekaan yritykselle antamaan yrityksen ja sidosryhmien tarvitsemaa tietoa, vaan tarvitaan laajempaa tiedonvälitystä yrityksen yhteiskunnallisista vaikutuksista (Niskala & Lovio 2004, 22.). Vuosikertomuksen rinnalle on noussut ja nousemassa myös muita katsauksia, kuten henkilöstö-, ympäristö- ja yhteiskuntavastuuraportteja. Ne voidaan laatia vapaamuotoisemmin kuin tilinpäätös tai vuosikertomukset. Nykyisin näiden vapaaehtoisestikin tehtävien raporttien julkaisutapoihin on muodostumassa ohjeita ja vakiintuneita käytänteitä kansainvälisten ohjeistusten mukaisesti. Näiden ohjeistusten tavoitteena on kehittää raporttien tasoa ja tehdä niistä entistä vertailukelpoisempia. (Leppiniemi & Virtanen 2003, 11.)

Yhä useammin organisaatiot ja yhteisöt julkaisevat merkittävät yritys vastuun tulokset erillisessä raportissa, ja myös julkisen sektorin puolella yhteiskuntavastuuraportointi on yleistymässä. Tulokset voidaan raportoida vuosikertomuksessa tai sen lisänä. Tiedot voidaan panna verkkosivuille, jossa niitä voidaan päivittää koko raportointikauden ajan. (Kuvaja & Malmelin 2008, 150 -151.) Tulevaisuudessa tilipäätösraportointi ja yritys vastuuraportointi yhdistyvät Jutilan (2007, 157-158) mukaan yhä enemmän toisiinsa. Tämä ei kuitenkaan hänen mukaansa tarkoita välttämättä kahden raportin yhteen liittämistä, vaan ennemminkin tiedonkeruu- ja käsittelyprosessien yhdistämistä.

Yhteiskuntavastuuraporttia laadittaessa kannatta muistaa, että vaikka raportti kertoo organisaation vapaaehtoisesta vastuullisesta toiminnasta niin paikallisella, kansallisella kuin kansainväliselläkin tasolla, organisaation ei ole pakko raportin

myötä seurata tiettyä käyttäytymismallia. Jos organisaatio katsoo välttämättömäksi vaihtaa toimintatapojaan, yhteiskuntavastuuraportointi ei estä muutosta tai takaa vastuullisen liiketoiminnan jatkumista pidemmällä aikavälillä. (Banerjee 2007, 18.)

Yhteiskuntavastuuraportin tekoon on useita kansainvälisiä malleja. Kansainvälisen Global Reporting Initiativen (GRI) tavoitteena on luoda toimintamalli yhteiskuntavastuun raportointiin. Tästä toimintamallista pyritään saamaan yleisesti hyväksytty ja sitä rakennetaan yhteistyöhankkeena eri sidosryhmien välillä. (GRI-yhteiskuntavastuun raportointiohjeistus 2003–2006.) GRI on julkaissut myös elintarviketeollisuudelle oman liitteen: Reporting Guidelines & Food Processing Sector Supplement, jossa on alakohtaiset indikaattorit yleisten indikaattorien lisäksi (Global Reporting Initiative 2011). Tässä työssä on käytetty GRI-raportoinnin yleistä ohjeistusta pohjana yhteiskuntavastuuraportille.

Suomalaista yhteiskuntavastuuraportointia ja sen kehittymistä on ohjannut eniten kansainvälinen GRI (Global Reporting Initiative) -raportointiohjeisto, jota lähes kaikki vastuuraportin julkaisevat yritykset noudattavat raportoinnissaan (Juutinen & Steiner 2010, 207). GRI:n keskeisenä ajatuksena on tukea yrityksen taloudelliseen, ympäristö-, sekä sosiaaliseen vastuuseen liittyviä ohjeistuksia ja hallintajärjestelmiä. Tavoitteena GRI-raportointimallissa on, että se kokoaa raportiksi kaikki kyseisen yrityksen yritys vastuuseen liittyvät asiat. (Rohweder 2004, 227.)

WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) on kestävään kehitykseen sitoutuneiden yritysten liitto, johon kuuluu 150 yritystä yli 30 maasta ja 20 merkittävältä toimialalta. WBCSD:n suositukset koostuvat Rohwederin mukaan suppeista raportoinnin tarkastukseen liittyvistä ohjeista. Tällä hetkellä WBCSD-ohjeistus käsittää 15 kriteeriä neljältä eri alueelta. Osa-alueet ovat laadullinen informaatio, johtaminen, määrällinen informaatio ja tuotteet. (Rohweder 2004, 228.)

ISO 14031 on kansainvälisen standardisoimisliiton julkaisema ympäristöraportoinnin ohjeistus. Yrityksen, jolla on käytössä ISO 14000- ympäristöhallintajärjestelmä, ei tarvitse julkaista minkäänlaista julkista raporttia. Raportoinnin ohjeet

ovat siten hallintajärjestelmän saaneelle yritykselle ohjeelliset, ja yritys voi raportoida asioista joko ISO 400 ohjeistuksen mukaan tai jonkun muun ohjeiden mukaan. (Rohweder 2004, 229.) Riihimäen kaupungilla on ISO 14000- ympäristöhallintajärjestelmä, jota ei ole sertifioitu (Kyöstilä 2011).

EMAS-järjestelmän käyttöön ottaneen yrityksen on laadittava raporttiin verrattavissa oleva julkinen ympäristöselonteko, joka on päivitettävä vuosittain. Selonteosta ilmenee, miten yrityksen ympäristöasiat ovat kehittyneet ja miten niitä tulevaisuudessa kehitetään. EMAS-selonteon laajuus vaihtelee yrityksen koon ja ympäristövaikutusten mukaan. (Rohweder 2004, 229.)

Elintarvikealan yritysten kannustamiseksi ympäristöraportointiin ProAgria Maa-seutukeskusten liiton ja maa- ja metsätalousministeriön yhteishankkeena on koottu vuoden 2002 aikana elintarviketalouden ympäristövastuun raportointimalli. Malli ryhmittelee ympäristövastuun näkökohtia sekä niiden raportointia koko elintarvikeketjun näkökulmasta. Tulevaisuudessa mallia on tarkoitus laajentaa myöhemmässä vaiheessa kattamaan koko yhteiskuntavastuu eli ympäristöasioiden lisäksi elintarviketalouden sosiaalisen ja taloudellisen vastuun näkökohdat. (Elintarviketeollisuusliitto 2005, 1-23.)

Niskala, Pajunen ja Tarna (2009) ovat julkaisseet oppaan yhteiskuntavastuun raportointi- ja laskentaperiaatteista. Käsikirja on opas vastuuraportoinnin toteuttajille ja kehittäjille sekä yritysten toimintaa arvioiville sidosryhmille. Kirjassa käydään perusteellisesti läpi uudistuneet raportointi- ja laskentaohjeet, selkiytetään eri raportointiohjeistojen keskinäisiä suhteita ja pohditaan sidosryhmävuorovaikutuksen merkitystä raportoinnin osana.

2.2 Kattavan raportin ominaisuudet

Haapalan ja Aavameren (2008, 58) mukaan vastuullisuus voidaan käsittää syyseuraus-tyyppisenä asiana. Kun yhteisö tai yritys toimii väärin, se myös vastaa siitä. Vastuullisuuteen kuuluu itse toiminnan lisäksi myös siitä raportointi.

Raportointi on edelleen pääosin vapaasti tehtävää. Raportoinnin kehittämiseen on haettu mallia tilinpäätöstietojen raportoinnista. Useimmiten vaaditaan ympäristövastuutiedoista raportointia, mutta myös sosiaaliseen vastuuseen liittyviä kysymyksiä on vähitellen sisällytetty tilinpäätösraportointiin. (Kuvaja & Malmelin, 2008, 155 - 156.)

Yhteiskuntavastuuraportti voi olla tarina, jossa kerrotaan, keitä me olemme, mistä me tulemme ja miten me olemme vuorovaikutuksessa sidosryhmiemme kanssa (Korschun & Gargiulo 2008, 1). Lähtökohtana tälle tarinankerronnalle on läpinäkyvyys, tarinan uskottavuus, luotettavuus ja läpikotaisuus sekä raportoitavien tietojen esittäminen oikeassa suhteessa yrityksen taloudellisiin ja sosiaalisiin vaikutuksiin sekä ympäristövaikutuksiin. Raportoitaessa perinpohjaisuus lähtee siitä, että sidosryhmien näkökohdat ovat olennaisia raportoinnille. Koska yrityksen yhteiskuntavastuuraportoinnilla on useita oletettavia käyttäjäryhmiä, yrityksen tulee järjestelmällisesti määritellä lähestymistapansa sidosryhmien ryhmittelylle ja priorisoinnille raportointia varten. (Niskala & Tarna 2003, 110–111.)

Raportoitavan tiedon tulee olla kerätty, kirjattu, analysoitu ja esitetty siten, että sisäisen tarkastajan tai sitoutumattoman asiantuntijan on mahdollista varmistua tarvittaessa tietojen luotettavuudesta ja täsmällisyydestä raportointijärjestelmien tuottaman tiedon perusteella. Kaikki olennaiset seikat, joilla yrityksen yhteiskuntavastuun eri osa-alueiden tuloksia voidaan arvioida, on käsiteltävä raportissa riittävän tarkasti. Julkaistavaan tietoon ei saa sisältyä olennaisen virheen riskiä, ja annettujen tietojen tulee olla täsmällisiä ja tarkkoja. Virheellinen tieto voi harhaanjohtaa sidosryhmiä heidän tehdessä ratkaisujaan. (Niskala & Tarna 2003, 111–113.)

Raportin tulee kuvata sekä organisaation toiminnan myönteisiä että kielteisiä vaikutuksia, mikä mahdollistaa toiminnan arvioinnin. Näin taataan raportin tasapuolisuus. Raportissa tulee myös selkeästi erottaa, mikä tieto perustuu tosiasioihin, mikä on raportoivan organisaation omaa tulkintaa. (GRI- yhteiskuntavastuun raportointiohje 2003–2006.) Yhteiskuntavastuuraportin on oltava vertailukelpoinen ja oikea-aikainen. Tulosten esittämistavan tulee olla samanlainen eri vuosina, jotta niitä on mahdollista vertailla keskenään. Oikea-aikaisuudella tarkoitetaan sitä, että

raportoinnin tulee olla säännöllistä, ja tämän lisäksi organisaation on julkaistava raportointikauden aikana tiedotteita olennaisista asioista. (Niskala & Tarna 2003, 114–115.)

Organisaation on tunnettava sidosryhmänsä ja raportissa tulee kertoa, miten eri sidosryhmien odotukset ja tarpeet on kohtuullisessa määrin otettu huomioon, ja missä määrin yleiset käytännöt ovat vaikuttaneet raportin sisältöön. Organisaatio määrittelee raportissa sidosryhmänsä, millä tavoin ja milloin se on ollut yhteydessä ryhmiin ja millaisia vaikutuksia niillä on ollut raportin sisältöön, rajauksiin, varmennukseen ja organisaation harjoittamaan yhteiskuntavastuutoimintaan, jotta raportti on mahdollista varmentaa. Haasteeksi muodostuu laatia raportti, joka on toimiva sekä sitä todennäköisesti käyttävien että muiden sidosryhmien kannalta, sillä kaikki sidosryhmät eivät käytä raporttia. (GRI-yhteiskuntavastuun raportointiohjeistus 2003–2006.)

2.3 GRI-yhteiskuntavastuuraportin indikaattorit

GRI-ohjeiston mukaan indikaattorit jaetaan kolmeen luokkaan: taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristöindikaattorit. Sosiaaliset indikaattorit on edelleen jaettu henkilöstö-, ihmisoikeus-, yhteiskunta- ja tuotevastuuluokkaan (kuvio 3). Jokaisessa luokassa voi olla monia erilaisia indikaattorinäkökulmia. (GRI-yhteiskuntavastuun raportointiohjeistus 2003–2006.)

Ohjeistossa todetaan, että raportin tulee kattaa ne teemat ja indikaattorit, jotka kuvaavat organisaation keskeisiä taloudellisia, sosiaalisia ja ympäristövaikutuksia (kuvio 2) tai jotka voivat vaikuttaa olennaisella tavalla organisaation sidosryhmien tekemiin arviointeihin ja päätöksiin. Olennaisia teemoja ja indikaattoreja ovat ne, jotka kuvaavat parhaiten organisaation taloudellisia, sosiaalisia ja ympäristövaikutuksia tai jotka vaikuttavat sidosryhmien päätöksiin ja jotka näin ollen mahdollisesti ansaitsevat paikkansa raportissa. Kaikki kynnyksen ylittäneet olennaiset teemat eivät kuitenkaan ole yhtä tärkeitä, ja tämän tulee näkyä myös raportin painotuksissa. (GRI-yhteiskuntavastuun raportointiohjeistus 2003–2006).

Raportin teemat, indikaattorit ja rajausta tulee ohjeistuksen mukaan määritellä siten, että ne kattavat organisaation keskeiset taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristövaikutukset. Sidosryhmien on niiden perusteella pystyttävä arvioimaan raportoivan organisaation toimintaa kyseessä olevan raportointijakson osalta. (GRI-yhteiskuntavastuun raportointiohjeistus 2003–2006.)



KUVIO 2. GRI-raportin mukainen sisältö yhteiskuntavastuuraportissa (Mukaillen Kuvaja & Malmelin 2008.)

Tämän työn produktiosuudessa Riihimäen kaupungin ruokapalvelun yhteiskuntavastuuraportissa indikaattoreiksi on valittu lähinnä ne, jotka kuvaavat parhaiten yksikön toimintaa ja sen vaikutusta talouden-, sosiaalisuuden-, ja ympäristövastuullisuuden näkökulmista. Olennaisuuden määrittelyssä huomioidaan myös ne vaikutusalueet, jotka vaikuttavat kestävä kehityksen tavoitteeseen ”varmistaa nykyhetken toimintaedellytykset vaarantamatta tulevien sukupolvien toimintaedellytyksiä”. Nämä tekijät vaikuttavat usein merkittäväällä tavalla organisaation talouteen lyhyellä tai pitkällä aikavälillä, ja ne ovat näin ollen olennaisia myös

niiden sidosryhmien kannalta, joita kiinnostaa ensisijaisesti organisaatioiden taloudellinen tulos. (GRI-yhteiskuntavastuun raportointiohjeistus 2003–2006.)

2.4 Raportoinnin tarkoitus ja hyöty

Yksityisellä sektorilla lähestulkoon jokaisella yrityksellä on ainakin strategiassaan maininta yhteiskuntavastuusta ja siihen sisältyvistä toimista ja raportoinnista. Julkisella puolella puhutaan kestävästä kehityksestä. Vuosikertomuksissa komeilevat kuvaukset yritysten tavoitteista olla vihreitä, reiluja, läpinäkyviä, sosiaalisesti oikeudenmukaisia ja niin edelleen. Osittain tätä tehdään koska se on hyvää ”mainosta” ja antaa suojaa maineen menettämiseltä, osittain koska yritysten johtohenkilöt tuntevat, että se on tapa toimia oikein. Entä mitä yhteiskuntavastuun sisältö oikeasti tarkoittaa, jos kysytään organisaatioiden henkilöstöltä itseltään? Onko ”yhteiskuntavastuuninnotuksen” taustalla aito halu osallistua ympäröivän maailman parantamiseen, vai onko sitä vain harjoitettava, koska kaikki muutkin tekevät niin? (Mattila 2008, 2.) Puolesta ja vastaan löytyy mielipiteitä, mutta esimerkiksi Mark Epsteinin (2009, 6) toteaa, ettei yritysten tai yhteisöjen kannata aliarvioida yhteiskuntavastuullisuuden merkitystä kilpailukyynä.

Lait ohjaavat yrityksiä ja julkisen sektorin toimintaa tiettyyn pisteeseen saakka, mutta monet asiat jäävät organisaatioiden itsensä vastuulle. Vain ani harvoin nykypäivän organisaatiolle riittää pelkästään lakien mukaan toimiminen, sillä sidosryhmät ja asiakkaat vaativat yrityksen toimivan vastuullisesti myös muilla liiketoiminnan osa-alueilla. Tämä onkin yksi syy yhteiskuntavastuun merkityksellisyyskasvuun. (Vehkaperä 2009.)

Vastuullisuus on maineenhallintaa sekä yritys- ja tuotekuvan kehittämistä. Menestyvä ja vastuullinen yritys saa parhaimmat työntekijät. Vastuullisuus voi tuoda kilpailuetua esimerkiksi sijoittaja-, rekrytointi- ja kuluttajamarkkinoilla. Yhteiskuntavastuun näkyminen organisaation toiminnassa parantaa valmiuksia kilpailutilanteissa kaikkien sidosryhmien suhteen (kuviot 3). Ratkaisevaa on se, missä määrin asiakas arvostaa vastuullista toimintaa. Sen sijaan vastuuttoman toiminnan tuloksena on kilpailukyyn heikkeneminen ja yrityksen toimintaedellytysten

huononeminen sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä. Vastuullinen toiminta on osa yrityksen liiketoimintaosaamista ja strategiaa. Ylimmän johdon sitoutumista pidetään vastuullisuuden kehittymisen kannalta välttämättömänä. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2010, 4-6; Juholin 2004, 77–78; Juntunen 2005, 61.)



KUVIO 3. Yhteiskuntavastuun ja raportoinnin mukanaan tuomat kilpailuedut (mukaillen Juutinen & Steiner 2010, 40.)

Sidosryhmien huomioimisen etuina voidaan sanoa, että mielikuvat yrityksestä vastuullisena toimijana vahvistuvat tai heikentyvät riippuen siitä miten tiedottaminen ryhmille tehdään. Talvio ja Välimaa toteavat sidosryhmäperiaatteista, että sidosryhmät kunnioittavat toisiaan toimijoina, toiminta perustuu avoimuuteen ja rehellisyyteen sekä yrityksen ja sidosryhmien toiminta on vuorovaikutteista ja vastaanottavaista, jatkuvaa toimintaa. Sidosryhmätoiminnan ja vastuullisen johtamisen myötä yrityksen toiminta johdonmukaistuu ja siihen saadaan pitkäjänteisyyttä. (Talvio & Välimaa 2004, 69–74.) Yhteistyö sidosryhmien ja kumppanien kanssa lisää tietopääomaa ja tukee toinen toistensa osaamista (Stähle & Laento 2000, 26–27). Organisaatioiden on jatkuvasti parannettava toiminnallista tehokkuuttaan samalla, kun ne kehittävät kykyjään vastata toimintaympäristön muutos-

ten voimaan ja nopeuteen asiakaslähtöisesti. Tällä hetkellä ne vastaavat asiakaspalveluhaasteeseen yhteiskuntavastuulla. (Baird, Kramer & Wofford 2002, 2.)

2.5 Yhteiskuntavastuun kritiikki

Yhteiskuntavastuuta kritisoidaan muun muassa perinteisin kannattavuus- ja taloudellisuusperustein, joiden mukaan liiketoiminnan ainoa ja tärkein funktio on omistajien ja osakkeenomistajien voiton maksimointi. Friedmanin (1962) klassisen taloustieteen koulukunnan mukaan sosiaaliset asiat eivät kuulu liike-elämän vaikuttajien päätöksentekoon, vaan nämä asiat päättää sääntelystä vapaa markkinamekanismi. Stone (1975) on esittänyt arvostelua siitä, että yritysjohdolla ei ole rehellistä halua eikä kykyä selvittää sosiaalisia toimintoja tai ratkaista ongelmia. Johtajien kiinnostus kohdistuu vain taloudenhoitoon ja operatiiviseen johtamiseen, ei työntekijöiden työhyvinvointiin. On hyvä muistaa, että nykyiset johtajat ovat ammatillisia ja osaavat johtaa sekä asioita että ihmisiä, joten siihen nähden edellä esitetty kritiikki on varsin kaukaa haettua. (Carroll & Buchholtz 2000, 39.)

Greenfieldin mukaan organisaatioiden toimintojen seurausten ja vastuun tulisi olla aina palautettavissa yksilötasolle, ei yritystasolle. Greenfield moittii myös sosiaalisen vastuun toiminnan käsitesisältöä. Hänen mukaansa keskustelussa ei ole saavutettu yhteisymmärrystä yhteiskuntavastuun merkityksestä, käytännön toiminnasta eikä siitä, mitä etua vastuullisella toiminnalla lopulta saavutetaan. Greenfield toteaa, että skandaalit tai vastuuttomat toimintatavat eivät lopu yhteiskuntavastuun määrittelyyn. Greenfield muistuttaa, että ihmisyksilöt ovat niitä toimijoita, joiden tekeminen ja arvot, vastuuttomuus tai epäeettisyys, loppujen lopuksi ratkaisevat. (Greenfield 2004, 20, 22, 24–25.)

Panula toteaa, että kun etiikka on vain taloudellisen tuloksen havittelun väline, se toimii vain voittotalouden voittojen vuoksi, ei itsetietoisesti. Tällöin sosiaalinen vastuu koetaan lailliseksi talouden ja järjen kannalta katsoen, ei niinkään eettiseksi ja arvoperäiseksi ratkaisuksi. Taloudellisen voiton tavoittelussa noudatetaan vain lain kirjainta ja etiikka, vain mikäli se on taloudellisesti kannattavaa. (Panula 2000, 192–193, 229.)

Shirivastava kritisoi tämänhetkisiä yhteiskuntavastuun oppeja liiallisesta ihmis- ja yhteiskuntakeskeisyydestä, keskittymisestä länsimaisten ja kehittyneiden valtioiden liikeyrityksiin sekä sen vähäisestä käyttökelpoisuudesta eri toiminnoissa. Hänen mukaansa yhteiskuntavastuun opit näkevät luonnon alisteisena yhteiskunnan toimijoiden tavoitteille, eli luonto nähdään vain voimavarana yritystoiminnassa. Moraalifilosofia on minimaalisessa osassa yritysten päätöksenteossa, jossa toimintasuunnitelmaan vaikuttavat pikemmin toiminnan taloudellisuus ja hyötyodotukset kuin kestävä kehitys ja yhteiskunnallinen vastuu. (Shirivastava 1995, 211, 215–216.)

3 JULKINEN SEKTORI JA YHTEISKUNTAVASTUU

Kestävällä kehityksellä on kolme ulottuvuutta taloudellinen, sosiaalinen ja ekologinen (taulukko 1). Kestävä kehitys ei ole pelkästään kokoelma erillisiä ympäristöongelmia, sosiaalikysymyksiä ja kunnallistalouden ongelmia. Kestävän kehityksen viitekehityksen avulla pyritään ympäristöongelmien ratkaiseminen liittämään yhteen talouden ja päätöksenteon kanssa. (Hakala 2008, 4.)

Kunnat.net -sivuston mukaan kestävän kehityksen kunta turvaa tämänhetkisille ja tuleville asukkaille hyvän elämisen mahdollisuudet. Taloudellinen toiminta kunnissa sovitetaan luonnon vaatimuksiin samalla kun vahvistetaan asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia ja sosiaalista oikeudenmukaisuutta. Kunta huomioi päätöksensä vaikutukset myös muihin kuntiin. Kuntien kestävän kehityksen työn keskeinen muoto on ollut kunnan kestävän kehityksen ohjelma, jota kutsutaan myös agenda 21 -ohjelmaksi. (Kunnat.net 2011.)

Kestävä kehitys kunnallishallinnossa tarkoittaa päätöksenteon monipuolistamista niin, että päätökset tehdään perusteellisen ja avoimen valmistelun pohjalta demokraattisesti, tietoisena ja vastuullisena valinnoista ja niiden seurauksista. Päätöksenteon tavoitteena on ympäristöön kohdistuvien vaikutusten ekologinen kestävyys, jota tukevat sosiaalinen ja kulttuurinen oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo,

nämä ovat samalla edellytys taloudelliselle kestävyydelle. (Riihimäen kaupunki, 2011.)

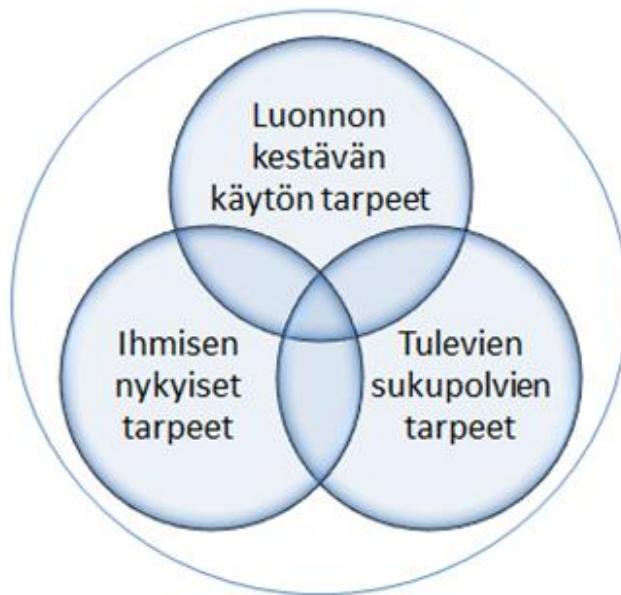
TAULUKKO 1. Yhteiskuntavastuun ulottuvuudet
(Niskala & Tarna, 2003; Juholin 2004).

YHTEISKUNTAVASTUUN ULOTTUVUUDET/KESTÄVÄN KEHITYKSEN ULOTTUVUUDET		
Taloudelliseen vastuuseen kuuluu:	Sosiaaliseen vastuuseen kuuluu:	Ekologiseen eli ympäristö- vastuuseen kuuluu:
<ul style="list-style-type: none"> • Kannattavuus ja kilpailukyky, tehokkuus, • Omistajien tuotto-odotuksiin vastaaminen • Yhteiskunnan taloudellisen hyvinvoinnin tuottaminen • taloudellisten edellytyksien tarjoaminen sosiaaliselle ja ympäristövastuulle 	<ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstön hyvinvointi ja osaaaminen, tuotevastuu • Kuluttajansuoja • Ihmisoikeuksien kunnioittaminen. • Hyvät toimintatavat ja yhteistyö yritysverkostossa ja lähiyhteisössä • Yleishyödyllisten toimintojen tukeminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kuuluu ympäristön suojele eri muodoissaan, kuten vesien, ilman ja maaperän suojele • Ilmastonmuutoksen torjunta ja luonnon monimuotoisuuden turvaaminen. • Tehokas ja säästävä luonnonvarojen käyttö • Vastuu tuotteen elinkaaresta ja toiminnan arvoketjusta

Yhteiskuntavastuun ilmenemismuoto on toiminnan vaikutusten raportoiminen käyttäen jakoa taloudellisiin, sosiaalisiin ja ympäristöön kohdistuviin ulottuvuuden vaikutuksiin (taulukko 1). Suuryritysten vanavedessä myös pienemmät yritykset ja julkisen sektorin organisaatiot ovat käynnistäneet omia yhteiskuntavastuuohjelmiaan. (KPMG 2008, Niskala & Tarna 2003.)

"Kestävä kehitys on kehitystä, joka tyydyttää nykyhetken tarpeet viemättä tuleville sukupolville mahdollisuutta tyydyttää omat tarpeensa" (kuvio 4) (Kestävä kehitys 2011). Kestävyyden ja yhteiskuntavastuullisuuden konseptin Rimmington toteaa olevan yksinkertaisimmillaan sitä, etteivät nykyiset tarpeet tässä hetkessä vaaranna tulevien sukupolvien tarpeita (Rimmington 2006, 826).

Kestävän kehityksen kunnassa taloudellinen toiminta sopeutetaan luonnon reuna-ehtoihin asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia ja sosiaalista oikeudenmukaisuutta korostavalla tavalla. Taloudellinen ulottuvuus nojautuu luonnonvaraperustaan muokatessaan sitä tuotteiksi ja palveluiksi. (Hakala 2008, 7–8.)



KUVIO 4. Kestävän kehityksen tavoitteet (mukaillen julkaisusta Jackson & Roberts).

Vaikka kestävän kehityksen konsepti on yksinkertainen, sen toteuttaminen käytännössä on hankalaa, koska kaikkien sidosryhmien kanssa yksimielisyyteen pääseminen voi olla vaikeaa (Rimington, 2006, 826).

3.1 Taloudellinen vastuu

Julkinen ruokapalvelutoiminta on kunnan tai kuntayhtymän toimesta kunnallisissa toimipaikoissa organisoitavaa, hoidettavaa tai ulkopuolelta ostettua ruokapalvelua. Kuntien ruokapalvelussa suoritteiden avulla ilmaistaan tuotetut tuotteet ilmaistaan yhteismitallisesti ja mittarina on ateriat. Kustannukset kohdistetaan aiheuttamispe-

riaatteen mukaan suoritteille, jolloin saadaan suoritekohtainen kustannus. Elintarvikkeet ja työ aiheuttavat suurimman osan ruokapalvelujen kokonaiskustannuksista. Toimialan lisäksi kustannusrakenteeseen vaikuttavat käytettyjen elintarvikkeiden jalostusaste ja yksikön koko. (Dahlstedt & Sinikallio, 2009, 16.)

Julkisen ruokapalvelun osalta leimaa antavia piirteitä ovat lakisääteisyys ja normien säätely toimintaympäristö. Rahoitus tulee julkiselle toimijalle budjettirahoituksen kautta. (Linqvist-Virtanen, 2004, 70.) Lakisääteiset, julkiset raaka-ainehankinnat kustannetaan yhteiskunnan varoin, joten julkisen sektorin on mahdollista ohjata tätä varojen käyttöä (Aalto & Heiskanen, 2011, 1). Taloudellinen vastuullisuus on lähtökohta kaikille muille vastuullisuuden ulottuvuuksille myös ruokapalvelussa. Sen toteutumista seurataan sekä suorien rahavirtojen välityksellä että selvittämällä, miten yrityksen toiminta vaikuttaa välillisesti sidosryhmien taloudelliseen hyvinvointiin. Taloudelliseen vastuuseen liittyy kannattavan liiketaloudellisen toiminnan myötä myös riskienhallintaan ja hallintokäytäntöihin: se on hyvän tuloksen saavuttamista vastuullisin keinoin. (Toivanen-Visti 2011.) Taloudellinen vastuullisuus mahdollistaa investointien tekemisen, joissa korostuvat tällä hetkellä ympäristön merkitys. Investointeihin kuuluvat myös ne investoinnit, joiden tavoitteena on vastuun ottaminen muista osapuolista, eikä vain pelkkä voiton tavoittelu, kuten esimerkiksi investoinnit eläinten ja työntekijöiden hyvinvoinnin parantamiseksi. (Scanplan 2011; Toivanen-Visti 2011.)

Kuntien ruokapalveluiden talouteen vaikuttavat kunnallishallinnon menokehyksiä koskevat päätökset. Vastuulliseen taloudellisuuteen sisältyy näkemys, ettei kannattavuuden maksimointia tavoitella henkilöstön, muiden sidosryhmien tai ympäristön kustannuksella. (Ketola 2005, 33–34.) Taloudellisuus käsitetään kustannussäästöinä, toimintatapojen parantamisena ja tehostamisena. Hyvän ravitsemuksen yhteiskunnallinen ja kansantaloudellinen merkitys unohtuu päättäjiltä kun haetaan kustannussäästöjä. Ehkäpä siinä syy, miksi ei panosteta kestäväan kehitykseen raaka-aineiden tai muun yhteiskuntavastuun osalta: ne pikemminkin nähdään kustannuksina nyt eikä niinkään säästöinä tulevaisuudessa. Taloudelliset seikat nähdään enemmänkin esteenä kestäväan kehityksen toteutumiselle kuin osana tavoitteita. (Risku-Norja, Kurppa, Silvennoinen, Nuoranne & Skinnari 2010.)

Lindqvist-Virtanen toteaa Järvisen (2004) teoksessa, että julkiselle sektorille jää aina lopullinen vastuu myös kansalaisten hyvinvoinnista merkittävien taloudellisten riskien kannalta. Hän peräänkuuluttaakin selkeiden ja kaiken kattavien vastuiden kartoittamista ja pelisääntöjen laatimista tilanteisiin, missä tyypillisiä kuntien palveluita halutaan yksityistää. (Lindqvist-Virtanen 2004, 71–73.) Vastuullinen yritystoiminta tarkoittaa myös julkisella sektorilla globaalia ja oikeudenmukaista taloudellisen hyvinvoinnin tuottamista niin, että toimija lisää myönteistä panosta yhteiskuntaan ja toisaalta vähentää haitallisia vaikutuksia ihmisiin ja ympäristöön (Toivanen-Visti 2011).

3.2 Sosiaalinen vastuu

Organisaatioissa työyhteisöt muodostuvat ihmisistä ja heidän subjektiivinen huomioimisensa on olennaisen tärkeää, että organisaatiot saavat onnistumisen kokemuksia päivittäin (Juuti 2004, 152). Ahonen ja Ojala ovat yhtä mieltä Juutin kanssa, että ihmisten hyvinvoinnilla työpaikoilla on selkeä yhteys koko yrityksen liiketoiminnalliseen onnistumiseen. Kun työpaikalla jaksetaan hyvin ja tunnetaan työn iloa, vapautuu positiivista energiaa, joka puolestaan edistää menestystä. Ihminen on mielen, tunteiden ja fyysisen kehon muodostama kokonaisuus, jonka täytyy voida hyvin kaikilla näillä osa-alueilla. (Ahonen & Ojala 2003, 1920.)

Julkisen ruokapalvelun sosiaalisen vastuun lähtökohtana on reilu ja rehellinen toiminta kaikkien sidosryhmien kanssa sekä yhteistyö luotettavien alihankkijoiden, asiakkaiden ja muiden liikekumppaneiden kanssa. Sosiaaliseen vastuuseen kuuluvat yrityksen henkilöstöä koskevat näkökulmat, kuten hyvinvointi ja työssä kehittyminen sekä työntekijöiden kulttuurin ja arvojen kunnioittaminen. Suoraan vastuuseen kuuluvat myös vastuu palveluista ja tuotteista, kuten tuotteiden terveys- ja turvallisuusnäkökohdat, jäljitettävyyys, tuotemerkinnät ja tuotetiedon jakaminen sekä kuluttajien valitusten käsittely sekä ruokapalveluketjun toimijoiden välinen yhteistyö ja vuorovaikutus. Toiminnassa suositaan yhteistyötahoja, jotka voivat hinta- ja laatuargumenttien ohella ilmentää toimivansa eettisesti hyväksyttävien toimintamallien mukaisesti. (Elintarviketeollisuusliitto 2005, 20–26.)

Epäsuora ja välillinen vastuu vaihtelee yrityksen toiminnan luonteen mukaan paikallisesta globaaliin. Kansallisella tasolla välillinen vastuu näkyy esimerkiksi vuoropuheluna, jota yritys käy ympäristön asukkaiden, yhteisöjen ja viranomaisten sekä poliittisten päättäjien kanssa. Julkisen ruokapalvelun toimintaan liittyvien yhteisöjen ja järjestöjen tukeminen edistää yhteiskunnan sekä lähiyhteisöjen palveluja ja hyvinvointia. Lisäksi yhteistyö tuottaa ketjun toimijoille tietoa sidosryhmien odotuksista. Hyvät toimintatavat ja yhteistyö yritysverkostossa, kuten tiedonkulusta huolehtiminen, lahjonnasta kieltäytyminen sekä tekijänoikeuksien kunnioittaminen, ovat esimerkkejä epäsuorasta sosiaalisesta vastuusta. (Elintarviketeollisuusliitto 2005, 20–26.) Elintarvikehankinnoissa välillinen sosiaalinen vastuu voidaan ottaa huomioon parhaiten juuri tarjoajien työolot huomioimalla. Hankinnan kohteeseen itsessään liittyy harvemmin sellaisia seikkoja, jossa sosiaalinen vastuu tulisi ottaa huomioon. Osittain tästä syystä ja myös käytännön kannalta sosiaalisen vastuun näkökulmat on syytä sisällyttää sopimusehtoihin. (Scanplan Oy 2011.)

Ketolan mukaan sosiaalisen vastuun merkityksen vieminen sanoista teoiksi parantaa ja lisää organisaatioiden hyvinvointia. Sosiaalisen vastuun toteutumisessa on jokaisella henkilöstöön kuuluvalla oma merkittävä roolinsa arvojen, strategioiden, organisaatorakenteen ja järjestelmien kehittämisessä vastuullisemmiksi, kun vain asiantuntemus ja erilaiset erikoisosaamiset otetaan käyttöön. Henkilöstön vastuuttaminen ja osallistaminen on sosiaalisen vastuun toteutumisen kannalta ensiarvoisen tärkeää. Hän perää sitä, kenen vastuulla on saattaa työntekijät toimimaan edellä osoitetulla tavalla. (Ketola 2005, 142–143.)

Julkisen ruokapalvelun sosiaalisen vastuun piiriin kuuluu olennaisena osana kuluttajasuoja ja sen sisällä myös ravitsemusvastuu. Ravitsemuslaadulla kuvataan ruokavalion, ruoan tai yksittäisen elintarvikkeen ravintoainesisältöä ja koostumusta suhteessa ravitsemuksesta annettuihin tavoitteisiin. Elintarvikelainsäädäntö ei sisällä vaatimuksia, jotka koskisivat erityisesti joukkoruokailussa tarjottavan ruoan ravitsemuslaatua. Joukkoruokailun tehtävä on olla yhteydessä parempaan terveyteen. Laadukas ruoka ja hyvä ravitsemustila parantavat terveyttä ja hyvinvointia sekä ehkäisevät ongelmia jatkossa. Terveellisyys ja tieto eivät yksin riitä, on myös tärkeää, että ruoka on houkuttelevaa ja ruokailulle annetaan riittävästi aikaa ja

arvostusta. Eri kohderyhmien tarpeet ja mieliruoat on huomioitava ruokapalvelujen suunnittelussa. Joukkoruokailussa toteutetut maukkaat ja samalla terveelliset ratkaisut voivat toimia kannustimena kokeilla kotonakin terveellisempiä vaihtoehtoja. (STM 2010, 14, 60–66.)

Haasteena on niin julkisella kuin yksityisellä sektorilla järjestettävissä joukkoruokailuissa riittävien voimavarojen varmistaminen, valvonnasta vastaavien henkilöiden ravitsemusosaaminen ja eri ammattiryhmien hyödyntäminen ravitsemuslaadun varmistamisessa. Ruokapalvelun valmistama lounas on monelle päivän ainoa lämmin ateria ja sen merkitys ravinnonsaannissa sekä terveyden ylläpitämisessä on suuri. Joukkoruokailu ohjaa sekä ruoan valintaa että ruokamieltymyksiä, joka taas edistää terveellisempiä ruokailutottumuksia. Ruoan ravitsemuksellista laatua parantamalla voidaan saavuttaa kaiken muun hyödyn lisäksi tuntuva kansanterveydellinen hyöty. (STM 2010, 14–21.)

Ruokapalveluyritys kantaa vastuun annettujen suositusten toteuttamisesta ja ravitsemusviestinnästä. Ruoan ravitsemuslaatu ja sen ylläpitäminen on oltava näkyvää ja päivittäistä, ja se on otettava huomioon kaikessa toiminnassa myös henkilökunnan osaamisen ylläpidossa ja omavalvonnassa. Vastuu ruoan laadusta ei ole kuitenkaan yksin ruokapalveluhenkilöstöllä, vaan myös ruokapalveluista päättävillä. Viime kädessä kuitenkin ruokailija itse päättää, mitä lautaselleen valitsee. Oleellista on, että hänelle on tarjolla terveellisiä vaihtoehtoja. (Koivisto 2006.) Vanhempien vastuu opettaa terveellisiä ruokavalintoja, ruokailutapoja ja ruoan kunnioittamisesta ei jää pois, vaikka ruokapalveluhenkilöstöllä onkin oman työn osalta vastuu ravitsemuksen edistämisestä. Ilmainen ruoka eri oppilaitoksissa toiselle asteelle asti, on etuoikeus, jota tulisi kunnioittaa myös asiakkaiden keskuudessa.

Joukkoruokailuun liittyvistä päätöksistä suuri osa tapahtuu paikallisella tasolla kunnissa. Paikalliset päättäjät tekevät keskeiset ratkaisut muun muassa kouluissa, päivä- ja vanhainkodeissa sekä sairaaloissa tarjottavista aterioista. Ruokapalveluihin liittyvien ratkaisujen tulisi olla keskeinen osa kuntien hyvinvointistrategiaa ihan kuin kaiken muunkin kestävänn toiminnan. Joukkoruokailusuosituksia, jotka koskevat opinnäytetyöni kohteena olevaa organisaatiota ovat: päiväkotiruokailusuositukset vuodelta 2004, kouluruokailusuositukset vuodelta 2008, ikääntynei-

den ravitsemus- ja ravitsemushoitosisuositukset vuodelta 2010 ja työaikaisesta ruokailun suositukset vuodelta 2003. (STM 2010, 22–24.)

3.3 Ympäristövastuu

Ympäristöasiat ovat enenevässä määrin osa hankintaa ja laadunohjausta. Raaka-aineiden hankinnassa kiinnitetään huomiota tuotteiden laatuun ja tavarantoimittajiin, ja tuotannossa panostetaan tuotteiden ympäristövaikutusten minimointiin. Kuluttajille kestäviä kulutustapoja tukevien elintarvikkeiden tarjoaminen on osa ympäristövastuuta. Tällaisten tuotteiden tarjoaminen kuluttajille antaa mahdollisuuden ekologisiin ja eettisiin valintoihin. (Elintarviketeollisuusliitto 2005, 15,18.)



KUVIO 5. Ruokapalvelutoiminnan merkittävimmät ympäristövaikutukset (Pitkänen 2011).

Ruokapalvelutoiminnassa on erilaisia ympäristötekijöitä, jotka kuormittavat ympäristöä (kuvio 6). Ammattikeittiöiden ruoanvalmistuksen, kylmäsäilytyksen, jakelun ja astianpesun kuluttama energia maksaa vuositasolla noin 65 miljoonaa euroa. Näiden lisäksi myös keittiöiden valaistus, ilmanvaihto, lämmitys ja jäähdy-

tys kuluttavat merkittävästi energiaa. Ison koulukeittiön energialasku on helposti 30 000 euron luokkaa vuodessa. Kun kulutusta mitataan, työntekijöitä voidaan myös palkita onnistuneista säästötoimenpiteistä. (Mäyry 2009, 26.)

Yritysten ja organisaatioiden ohella myös julkisen sektorin tulisi valita nollatoleranssi suhtautumisessaan ympäristöasioihin. Tällä hetkellä eri toimijat hyväksyvät itselleen viranomaismääräysten mukaisen saastuttamistason, minkä takia erilaiset epäsuotuisat ympäristövaikutukset (kuvio 6) pysyvät erittäin suurina. (Ketola 2005, 46–48.)

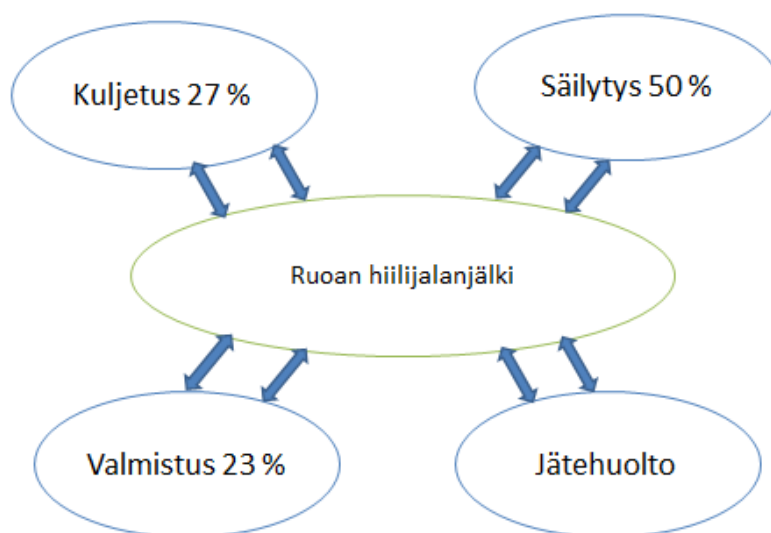
Tarvitaan edelläkävijöitä, jotka omalla esimerkillään osoittavat, että nollatoleranssi ei ole utopiaa. Vähitellen muut lähtisivät mukaan rakentamaan uudenlaista yhteiskuntaa myös ympäristökysymysten näkökulmasta. Puhutaan ekologisesta jalanjäljestä, joka kattaa organisaation aiheuttamat haitat kuten luonnonvarojen käyttö, päästöt maahan, ilmaan ja veteen sekä jätteiden määrä ja niiden jatkokäsittely. (Ketola 2005, 46–48.)

Ruoan hiilijalanjäljestä puhuttaessa pitää huomioida koko tuotteen elinkaari. Ruoan tuotannon monet vaiheet rasittavat ympäristöä eri tavoin. Lopullinen hiilijalanjälki on ruuan koko elinkaaren eri osa-alueiden summa. Alkutuotannon kasvuolosuhteet ja raaka-aineiden pitkät tuotantoketjut tuovat haasteita tietojen saamiseen ja tietojen kattavuuden varmistamiseen. (Mäkipeska & Sihvonen 2010, 25.)

Toimitusketjun tarkasteleminen hiilijalanjäljen näkökulmasta antaa kuitenkin paljon arvokasta tietoa ja tuo uusia mahdollisuuksia toiminnan parantamiseen. Ruoka aiheuttaa noin 20–30 prosenttia kuluttajan hiilijalanjäljestä. Tämä jakautuu edelleen ruoan kuljetukseen, säilytykseen, valmistukseen ja jätehuoltoon. (kuvio 6) Koko ruoan valmistusketju aiheuttaa noin 24 % Suomen kasvihuonepäästöistä. Tästä alkutuotannon osuus on noin 60–90% kaikista päästöistä. (Mäkipeska & Sihvonen 2010, 25.)

Valtion, kuntien, seurakuntien ja muiden julkisyhteisöjen hankintojen arvo on Suomessa noin 20 miljardia euroa, eli noin 15 % bruttokansantuotteesta ja EU:n alueella sen arvioidaan olevan yli 1000 miljardia euroa, eli 16 % Bkt:stä. (Nissi-

nen 2004, 3–9.) Hankinnoissa on otettava huomioon mahdollisuuksien mukaan kestävä kehitys, tuotteiden ja niiden pakkausmateriaalien ympäristö-vaikutukset ja -kuormitukset sekä kierrätysmahdollisuudet tavaran tai rakennusmateriaalin koko elinkaaren aikana (Oksanen 2010).



KUVIO 6. Valmiin ruoan hiilijalanjäljen koostumus (Sitra 2010, 29).

Miten paljon saadaan lisäksi ekologista kuormitusta vähenemään esimerkiksi energian kulutuksella? Energian osuus keittiön kokonaiskustannuksista on noin viiden prosentin luokkaa. Kaikkein suurimpia energian kulutukseen vaikuttavia tekijöitä ovat työskentelytavat, joiden avulla voidaan vähentää niin energian kuin veden kulutusta huomattavasti kehittämällä työmenetelmiä ja tapoja sekä koulutuksen kautta. Ruoanvalmistuksen hiilijalanjäljessä valmistuksen ja säilytyksen osuus on 77 % (kuvio 3), johon henkilöstöllä itsellään on mahdollisuus vaikuttaa ratkaisevasti. (Aalto & Heiskanen 2011, 29.)

Merkittävä osa ruokapalveluista kustannetaan kokonaan julkisin varoin tai ruokailua tuetaan verovaroin. Yksityiset työnantajat tukevat henkilöstönsä ruokailua joko antamalla lounaseteleitä tai järjestämällä kohtuuhintaisia ruokapalveluja

työpaikalle tai sen läheisyyteen. Joukkoruokailu on edistänyt ja opastanut hyvänä esimerkkinä ohjattaessa terveellisempiin ruokailutottumuksiin. Se voisi opastaa samalla tavoin myös ympäristöä säästäviin ruokailutottumuksiin. Julkinen sektori ja lähinnä kunnat siinä sivussa isona hankkijana voisivat vaikuttaa myös tuottajiin ja välittäjiin, jotta ympäristöä säästävämät vaihtoehdot pääsisivät helpommin markkinoille ja tulisivat myös hinnaltaan kilpailukykyisemmiksi. (Aalto & Heiskanen 2011, 29.)

4 JULKISEN RUOKAPALVELUN VASTUULLISUUTEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

4.1 Ruokapalvelun tuotantoketju

Ruoantuotannon ja -kulutuksen vastuullisuuskysymykset ovat nousseet keskeiseksi teemaksi myös ruokapalvelualan liiketoiminnassa. Miten vastuukysymykset saadaan näkymään arkipäivän työssä ruokapalveluissa?



KUVIO 7. Ruokatuotantoketjun vastuullisuuden ulottuvuudet (Maa- ja metsätalousministeriö 2010, 38–39).

Ruokapalveluissa olevien toimijoiden tulee osoittaa, että ne toimivat vastuullisesti ja lunastavat kestävä kehityksen asettamat haasteet niin talouden, ympäristön kuin sosiaalisten kysymysten näkökulmista. Ruuantuotannon vastuullisuutta on Suomessa alettu jäsentää seitsemän ulottuvuuden kehällä (kuvio 7). Siihen kuuluvat ympäristö, tuoteturvallisuus, ravitsemus, työhyvinvointi, eläinten hyvinvointi, paikallisuus ja taloudellinen vastuu. (Maa- ja metsätalousministeriö 2010, 38–39.) Suomalaisen ruokatuotannon vastuullisuuden ulottuvuudet vastaavat pitkälti samoja ruokatuotannon vastuun ulottuvuuksia kuin mitkä Isossa-Britanniassa on julkaistu ympäristö-, elintarvike- ja maatalousministeriön (DEFRA) toimesta. (Rimington 2006, 826).

Keskeisinä lähtökohtina on koko arvoketjun näkökulma, elinkaarilähtöinen ajattelutapa sekä vastuullisuuden läpinäkyvyys ja mitattavuus. Kaikkien ruokapalvelusektorin toimijoiden on tärkeää olla selvillä oman toiminnan vaikutuksesta ympäristöön, jotta vaikutusten vähentämiseksi voidaan etsiä ratkaisuja. (Maa- ja metsätalousministeriö 2010, 38.) Samalla linjalla ovat Martinuzzin, Gisch-Boien ja Wiman (2010, 5), jotka toteavat että elinkaaren kustannuksien laskenta on innovatiivinen tapa ottaa huomioon tulevia kustannuksia. Vastuullisuuden kannalta merkittäviä kysymyksiä ovat ruuan tuotannon taloudelliset vaikutukset sidosryhmiin ja hinnanmuodostuksen tarkasteltavuus elintarvikeketjussa. Elintarvikeketjun ja ruokapalveluketjun sivuvirtoja tuotteistamalla voi syntyä uusia kestävä tuotantoon ja vastuullisuuteen perustuvia arvoketjuja ja liiketoimintamalleja. (Maa- ja metsätalousministeriö 2010, 39.)

Suomalaisen elintarviketuotannon tuoteturvallisuus on sen vahvuustekijä ja vakuuttaa merkittävästi kuluttajien luottamuksen säilymiseen. Tuotteiden jäljitettävyys ja turvallisuus on luottamusta ja uskoa herättävä tekijä vastuullisuuden näkökulmasta ajatellen. Läpinäkyvyyden parantamiseksi ruuantuotannon turvallisuuden eteen tehtävistä hyvistä käytännöistä voitaisiin viestiä nykyistäkin enemmän kuluttajille. Ravitsemusvastuu tulisi ottaa huomioon yrityksen strategisessa suunnittelussa ja tuoteinformaatiossa kuluttajille. Ravitsemus on yksi niistä pääkohteista, jonka pohjalta vastuullista liiketoimintaa elintarvikealan yrityksissä ja julkisella sektorilla kehitetään. (Maa- ja metsätalousministeriö 2010, 38.)

Suomalainen elintarvikeketju työllistää yli 300 000 henkilöä ja siitä ravitsemapalvelut työllistävät reilut 66 000 henkilöä (Niemi & Ahlstedt 2010, 11). Työhyvinvointi vaikuttaa yhä selkeämmin paitsi ruuantuotannon määrään myös sen laatuun. (Ruokatieto 2009.) Ahonen ja Ojala ovat todenneet, ihmisten hyvinvoinnilla olevan selkeän yhteyden koko yrityksen liiketoiminnalliseen onnistumiseen. Kun työpaikalla voidaan hyvin ja tunnetaan työn iloa, vapautuu positiivista energiaa, joka puolestaan edistää onnistumista. Ihminen on mielen, tunteiden ja fyysisen kehon muodostama kokonaisuus, jonka täytyy voida hyvin kaikilla näillä alueilla. (Ahonen & Ojala 2003, 1920.)

Eläinten hyvinvointiin liittyvät kysymykset kiinnostavat yhä enemmän myös kuluttajaa. Lainsäädännön avulla yhteiskunta varmistaa eläinten pidolle, hoidolle, kohtelulle ja käsittelylle vähimmäistason, jota on noudatettava kaikessa toiminnassa. Vähimmäistason lisäksi valtaosalla suomalaistiloja tehdään lainsäädännön ylittävää työtä, jota voidaan kutsua hyväksi tuotantotavaksi. (Ruokatieto 2010-2011, 31.) Suomessa Evira valvoo eläinsuojelua, johon liittyvät myös kuljetukset ja eläinten teurastus. Tuontituotteiden osalta eläinsuojelukysymyksiä on paljon vaikeampi seurata. Keski-Euroopassa pitkät eläinkuljetusten matkat ja eläinten kohtelu ovat aika ajoin herättäneet vahvaa kritiikkiä ja keskustelua jopa Euroopan parlamentin tasolla. (Laatuketju 2009, 32.)

Paikallisuuden näkökulmasta vastuullisuus tarkoittaa niitä tekijöitä, joilla on vaikutusta paikalliseen hyvinvointiin (muun muassa työllisyys, aluetaloudelliset vaikutukset) ja esimerkiksi miten julkisen sektorin elintarvikehankinnat vaikuttavat oman paikkakunnan hyvinvointiin. Paikallisuutta on myös paikallisten ja alueellisten makujen ja ruokakulttuurien huomioon ottaminen vaikkapa tuotekehityksessä. (Maa- ja metsätalousministeriö 2010, 39.)

Asiakkaat toivovat ja arvostavat kotimaista ja lähellä tuotettua ruokaa. Lähiruoka yhdistetään kestäväan kehitykseen sekä kuljetustarpeen vähenemiseen että ruokakulttuurin ja yhteisöön liittyvien asioiden kautta. Lähiruokaa käytetäänkin julkisissa ruokapalveluissa melko laajasti (Paananen & Forsman-Hugg 2005). Lähiruoka-selvityksen (2010) mukaan voidaan haitallisia päästöjä ilmakehään vähentää jopa 80 %. Lisäksi fossiilisten polttoaineiden käyttö vähentyy, koska kulje-

tusmatkat lyhenevät. Toisaalta toimituksia ei usein yhdistetä, mikä lisää kuljetuskertoja ja pakkausjätettä. (Sitra 2010, 29.) Katajajuuren mukaan yksistään lähiruoalla maapalloa ei pelasteta, vaan on kiinnitettävä huomio ruokapalveluketjun koko elinkaareen (Katajajuuri 2009). Samoilla linjoilla ovat Mäkipeska ja Sihvonon todetessaan, että lähiruoan tavoitteena on edistää kestävä, järkevä ja läpinäkyvä elintarvikeketju ja tuotteiden jäljitettävyyttä. Ympäristövaikutuksia tarkasteltaessa on kuitenkin huomioitava koko toimitusketjun erilaiset vaikutukset. (Mäkipeska & Sihvonen 2010, 13.)

Toisaalta lähiruoan käyttö ja hankinta eivät ole vielä ongelmattomia julkisen ruokapalvelun piirissä. Törmän tekemästä tutkimuksesta käy ilmi, että lähiruoan käytölle löytyy useita esteitä kuljetukset, jalostusaste, tuotantomäärien pienuus, tieto tuottajista, tuotteiden saatavuus sekä hankintasopimusten tekemistä estävät tekijät. Tutkimuksesta selviää, että suurkeittiöiden lähiruoka koostuu enimmäkseen perunasta, juureksista ja viljatuotteista. (Törmä 2009, 55, 66.)

Mutta mikä on lähiruokaa ja miten määritellään lähialueen ruoka? Miten mitataan kestävä kehitys lähiruoassa? Lähiruoan tarkasteluun liitetään usein aluetaloudellinen näkökulma (lähiruoka on paikallista), ruoan tuotantotapa (lähiruoka voidaan tuottaa tavanomaisesti tai luonnonmukaisesti mutta pitkälle jalostettuja tuotteita ei enää pidetä lähiruokana) sekä ruoan markkinointinäkökulma (lähiruoan kuljetusmatka voi olla pitkäkin, jos tuote kuitenkin saapuu kuluttajalle mahdollisimman suoraan). (Mäkipeska & Sihvonen 2010, 6.)

Kulttuurinen ulottuvuus näkyy myös erilaisten juhlapäivien huomioonottamisena. Eettinen puoli näkyy huolena ruokapalveluhenkilöstön hyvinvoinnista ja jaksamisesta, mutta globaalia eettisyyttä edustavalla Reilulla kaupalla ei ole toiminnassa juurikaan sijaa. Esteettisiin kysymyksiin kiinnitetään aika vähän huomiota kuten esimerkiksi ruokailutilojen viihtyvyyteen, aterian tarjolle panoon sekä itse ruokailutilanteeseen. (Maa- ja metsätalousministeriö 2010, 39.)

Ruoan kulutuksen kestäväyyttä voi edistää monin eri keinoin ruokapalveluissa ja ruokapalvelut voisivat kaikissa vaiheissa toimia hyvänä esimerkkinä ja markkinoiden muokkaajana. Ruoka ja ruokapalvelut tulisikin nähdä investointina asiak-

kaiden terveyteen ja ympäristön hyvinvointiin. Kestävä ruokapalvelu ei ole kuitenkaan ole pelkästään kunnan ruokahenkilöstön asia, vaan se tulisi istuttaa osaksi kunnan kokonaisvaltaista toimintaa. (Risku-Norja ym. 2010.)

4.2 Toimintaympäristö

Kuntien palveluprosesseissa ruokapalvelut ovat kunnan tukipalveluita. Ilman tukipalvelujen tuottamista ei asiakkaan peruspalvelujen tuottaminen ole mahdollista ja päinvastoin. Tukipalvelujen laatu vastuu on aina palveluprosessin omistajalla eli palvelun tilaajalla. Tilaaja on vastuussa palvelujen laadusta sekä siitä millä periaatteilla niitä toteutetaan kunnassa. (Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 21–22.)

TAULUKKO 2. Annosmäärät suurkeittiöissä
(ACNielsen Finland 2008.)

palvelun tarjoaja	kpl / miljoonaa	% aterioista
Kahvilat, huoltoasemat, pizzeriat, pitopalvelut	189	22,5 %
Ravintolat	130	15,5 %
Henkilöstöravintolat	61	7,3 %
Julkiset ruokapalvelut	436	51,8 %
Muut (puolustusvoimat, vankilat)	25	3,0 %
Yhteensä	841	100 %
Julkiset ruokapalvelut		
Koulut	161,4	37 %
Ammattioppilaitokset	55,2	13 %
Päiväkodit	28,4	7 %
Sairaalat	76,1	17 %
Lasten- ja vanhainkodit	89,4	21 %
Muut	25,5	6 %
Yhteensä	436	100 %

Suomen julkisissa palvelulaitoksissa toimii vajaa 5000 valmistuskeittiötä, joissa valmistetaan reilu 430 miljoonaa ruoka-annosta (taulukko 2) (ACNielsen 2008). Suurin osa niistä valmistetaan kuntien tai kuntayhtymien keittiöissä. Kuntien ruokahuollon tehostamisen myötä valmistuskeittiöiden määrä on supistunut. Myös ostopalvelujen määrä kuntien ruokapalveluissa on kasvanut. (Hyvärinen & Lith 2008, 109.) Ruokapalvelun piiriin kuuluvat sairaalat, päiväkodit, vanhainkodit, peruskoulut, lukiot ja ammatilliset oppilaitokset. Noin kolmasosa väestöstämme käyttää päivittäin julkisia ruokapalveluita ja jokainen kansalainen jossain vaiheessa elämäänsä. (Risku-Norja ym. 2010, 10.)

Ruokapalvelut muodostavat kunnan budjeteista 2-4 %, ja tästä elintarvikehankintoihin menee vain kolmannes. Usein kuitenkin säästöt kohdistuvat juuri ruokapalveluihin, joita käyttävät herkimvät ja yhteiskunnan tulevaisuuden kannalta merkittävimmät asiakasryhmät. Ruoka on nostettava esiin kuntien päätöksenteossa, sillä ruoka- ja ruokapalveluvalinnat ovat pitkälti arvovalintoja. (Maa- ja metsätalousministeriö 2010, 2–3.)

Julkisia ruokapalveluita koskevat samanlaiset tulevaisuuden haasteet kuin muitakin kuntaorganisaatioita tai yksityissektoria yleensä. Haasteet kasvavat tulevaisuudessa palvelujen tuottavuuden kasvattamisessa, asiakkaiden palvelulaatuvaatimusten lisääntymisessä, osaavan henkilöstön rekrytoinnin vaikeutumisessa sekä myös kunnallisten palvelujen yhteiskuntavastuun kantamisessa. (Ahvo-Lehtinen & Maukonen 2005, 7.)

4.3 Hankintalaki ja ohjeistukset

Julkisen sektorin ruokapalveluhenkilöstöllä on alan ammattilaisina ja kuluttajina merkittävä rooli niin laatu- ja ympäristöasioiden, kestävien hankintojen sekä terveellisten ruokailutottumusten ja ruokakulttuurin kuin sosiaalisen oikeudenmukaisuuden välittäjänä. Julkisilla hankinnoilla on suuri merkitys niin kansalaisten hyvinvoinnin kuin innovaatioiden ja kestävä kehityksen edistäjänä. Valtioneuvosto on antanut periaatepäätöksen (kuvio 8) jo vuonna 2009 koskien julkisen hankintojen kestävien valintojen edistämistä. Periaatepäätöksessä todetaan, että tavoitteet

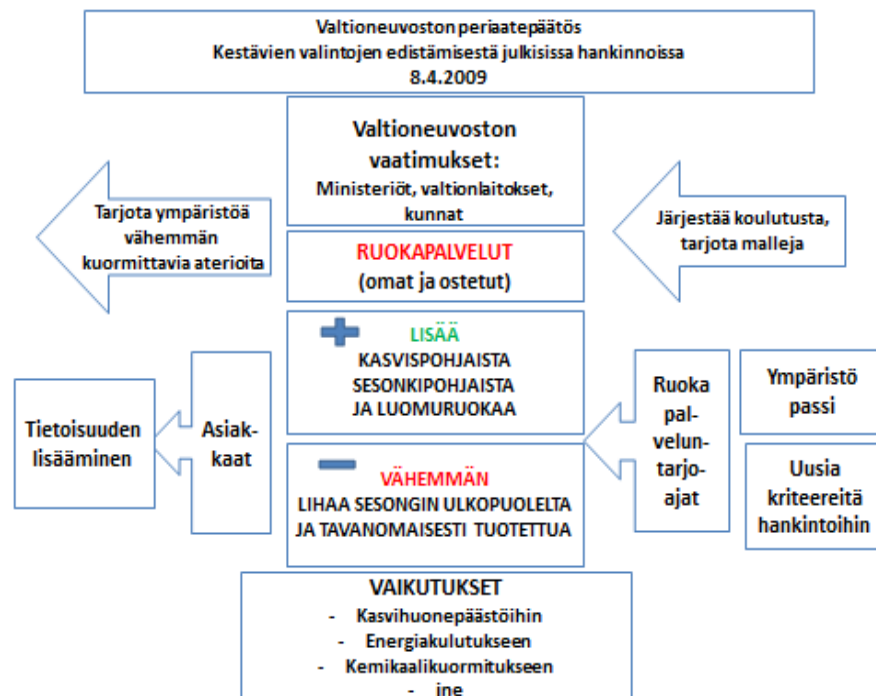
ovat hankintojen ympäristöystävällisyys, kestävän tuotannon ja kulutuksen edistäminen sekä esimerkkinä toimiminen muulle tuotannolle. (Silvonen, Laitila & Nuuttila 2007; Valtioneuvosto 2009, 1–3.)

Kunnallisten ruokapalveluiden arvo on eräiden arvioiden mukaan yli miljardi euroa vuodessa, ruokahankintoihin käytetään vuositasolla noin 300 miljoonaa euroa. Vaikka ruokapalveluiden menoerä esimerkiksi kunnan kokonaistaloudesta on pieni (noin 2-3 %), on näkyvyys ja vaikuttavuus suuri, sillä ruokapalvelut liittyvät kuntien ydinpalveluihin läheisesti. Julkisten ruokapalvelujen kautta voidaan vaikuttaa alueen elinvoimaisuuteen ja työllisyyteen, ennakoidaan terveydenhoitoon ja jopa huoltovarmuuteen. Vahvimmat kilpailevat ruokapalveluyritykset puolestaan yksityisellä Horeca-alalla ovat Amica ja Sodexho. Monilla paikkakunnilla ruokapalveluja on kilpailutettu ja joissakin kunnissa ruokapalvelu onkin ulkoistettu jollekin yksityissektorin toimijalle. (Maa- ja metsätalous-ministeriö 2010, 2–3.)

Kunnan elintarvikkeiden ostamisesta ja palvelujen järjestämisestä ovat vastuussa eri kunnissa eritoimissa olevat henkilöt. Tavanomaista on, että kunnassa on erikseen hankintaorganisaatio, joka valmistelee suuremmat tarjouspyynnöt ja tekee hankintasopimukset yhdessä ruokapalveluista vastaavien henkilöiden kanssa. Pienemmissä hankinnoissa ratkaisuja tekevät myös yksittäiset keittiöt. Elintarvikkeiden hankintasopimukset ovat yleensä kestoaltaan 1-3 vuotta. Hankintoja säätelevät tarpeet, markkinat sekä hankintalaki. Kaikissa hankinnoissa noudatetaan puolueettomuuden, syrjimättömyyden ja avoimuuden periaatteita. Julkisissa ateriatyösköissä hankinnat tavallisesti koostuvat useista yksittäisistä hankintaeristä, jotka jäävät kynnysarvon alle. Kansallisen kynnysarvon (yli 15.000 euroa) ylittävät hankinnat ilmoitetaan julkisien hankintojen ilmoituskanava HILMA:ssa ilmoitus EU-laajuisesta sekä kansallisesta hankinnasta suomen tai ruotsin kielellä. Ilmoittamisvelvoite kansallisissa hankinnoissa on astunut voimaan 1.6.2007 ja koskee tuon ajankohdan jälkeen tehtyjä ja käynnistettyjä hankintoja. (Syyrakki 2009, 28.)

Ruokapalvelujen osalta periaatepäätös (kuvio 8) edellyttää elintarvikehankintojen kestävyyslisäämiseen, luonnonmukaisesti tuotetun ruoan, kasvisruoan tai sesonkiruoan tarjoamiseen valtionhallinnon keittiöissä ja ruokapalveluissa vähintään kerran viikossa vuoteen 2010 mennessä ja vähintään kaksi kertaa viikossa 2015

mennessä. Julkiselle ruokapalvelusektorille tulisi vakiinnuttaa kestävien hankintojen ja ruokapalveluiden neuvontapalvelu tukemaan toimintaa. Näiden ohjeistusten avulla edistettäisiin ruokapalvelun elinkaarinäkökulma-ajattelua ottaen huomioon myös energian ja veden kulutuksen optimoinnin ja biojätteiden määrän pienentämisen (Valtioneuvosto 2009, 3–5.)



KUVIO 8. Valtion periaatepäätöksen mukaisen kestävän-ruokalautasen kriteerit ja vaikutukset (mukaillen Aalto & Heiskanen 2010.)

Ostotoiminnassa tulisi huomioida muutakin kuin vain toimittajia ympäristöystävällisyyteen velvoittamalla. Kuljetuksia vähentämällä voidaan säästää niin kustannuksia kuin ympäristöäkin. Kuljetusten vähentämiseen voidaan vaikuttaa esimerkiksi tilausrytmiä järkevöittämällä, pyytämällä läpinäkyvämpää kuljetusten hinnoittelua ja varastointiratkaisuja kehittämällä. (Scanplan 2010.)

Käytännössä hankintalaki edellyttää, että käytettävät vertailuperusteet ovat merkityksellisiä ja selkeitä, toisin sanoen niissä ei saa olla tulkinnanvaraa, ne eivät saa olla syrjiviä ja niiden täytyy olla todennettavia. Arviointiperusteiden valinnassa

joudutaan ottamaan huomioon myös markkinatilanne. Jos laatukriteerit asetetaan liian tiukoiksi elintarvikeketjun toimijoiden tämänhetkiseen kehitystilanteeseen nähden, mittapuut täyttäviä elintarvikkeita tai palveluita ei ole tarjolla, jolloin hankinta ei onnistu tai se joudutaan uusimaan väljemmillä kriteereillä. (Haapanen, Hyrkkänen & Korhonen 2010, 12–13.)

Ohjeistuksen mukaan tavoitteena on laatia erillinen ohjeistus kestävien elintarvikehankintojen periaatteista sekä kehittää ympäristöpassi, jonka avulla julkisen sektorin alalla toimiva henkilöstö sekä alan kouluttajat ja kehittäjät pystyvät osoittamaan hallitsevansa ympäristövastuulliseen liittyvät säädökset ja käytännöt. Kestävien hankintojen edistämiseksi sitoutetaan johto ja päätöksentekijät, pienennetään energiankäyttöä hankinnoissa, rakentamisessa ja matkustamisessa, lisätään hankintaosaamista sekä tuetaan innovaatioilla kestäviä hankintoja. (Valtioneuvosto 2009, 1–6.)

4.4 Raportointi itsearvioinnin mittarina

Itsearviointi on tapa tunnistaa organisaation tai yrityksen vahvuudet ja kehityskohteet. Itsearvioinnissa kuvataan nykyistä toimintaa ja tunnistetaan epäkohdat ja vahvuudet. Niiden avulla asetetaan erilaiset kehittämistarpeet etusijalla oleville kehityskohteille ja pyritään viemään käytännön tasolle laaditut etusijat. (Parjanne & Turunen 2001, 5.)

Asiakkuus on julkisen sektorin toiminnassa merkitykseltään monisärmäinen käsite ja vaatii siksi erityistä organisaatiokohtaista pohdintaa. Asiakas voi olla monessa roolissa, eikä aina itse välittömästi maksa saamastaan palvelusta, kuten yksityisellä sektorilla. Kuntalaisen ja veronmaksajan roolissa yksittäinen kansalainen osallistuu kaiken julkisen toiminnan rahoittamiseen ja on siis sekä tuottaja että kuluttaja samaan aikaan. Julkisella sektorilla asiakkaalla ei myöskään aina ole samanaista valinnan vapautta kuin valitessaan yksityisen sektorin tuottamista palveluista. Huolimatta käsitteellisistä ongelmista, asiakaslähtöisyys on myös julkisen sektorin toiminnan keskeinen lähtökohta ja toimintaperiaate. (Parjanne & Turunen 2001, 5.)

Julkisen sektorin toiminnassa korostuu aina yhteiskunnallinen vastuu itsestään selvänä osana palvelua. Julkisen palvelutuotannon päätarkoitus on turvata kansalaisille yhtäläiset mahdollisuudet kaikille kuuluviin peruspalveluihin, ei taloudellisen voiton tavoittelu. Tämä asettaa asiakkuuden ja palvelun käsitteille omia reunaehtojaan. (Parjanne & Turunen 2001, 5.)

Yksityisen ja julkisen sektorin organisaatioiden toiminta- ja johtamistavat ovat lähentyneet toisiaan joten myös kuntien ja kunnan eri tulosyksiköiden johtamista täydentämään on omaksuttu yhä enemmän laatu- ja prosessijohtamisen lähestymistapoja. Kehitys korostaa uudella tavalla asiakkaiden, kumppanuuden ja yhteistyön merkitystä. Samalla se nostaa tulosajattelun rinnalle erityisesti prosessiajattelun: vain hyvin hoidettu prosessi voi tuottaa hyvän lopputuloksen. (Parjanne & Turunen 2001, 5.)

Yhteiskuntavastuuraportin käyttäminen itsearviointina on perusteltua oppimisen ja omatoimisen itseohjautuvan kehittämisen näkökulmista. Jatkuvan oppimisen prosessissa arviointitieto eli siis olemassa olevat käytänteet (tässä tapauksessa ruokapalveluyksikön kestävä kehityksen toiminta) otetaan arvioinnin kohteeksi. Vaikuttavuuden arviointi perustuu viiteen vaiheeseen: 1) arvioinnin suunnitteluun, 2) tiedonkeruuseen arvioinnista, 3) varsinaiseen analyysiin, 4) arvioinnin raportointiin sekä 5) arvioinnin yhteydessä toteutettuun työvaiheiden tms. dokumentointiin. Kysymys on ennen kaikkea siitä, onko eri vaiheissa toimittu oikein, ja mitä ensi kerralla osataan tehdä paremmin. (Pääkkö & Makkonen 2003, 13.) Prosessi vastaa hyvin toimintaa, jolla rakennetaan yhteiskuntavastuuraportti, ja saatu tuote toimii sopivalla tavalla organisaation itsearviointivälineenä ja samalla kehitystyökaluna, mutta myös jatkuvan oppimisen välineenä.

4.5 Julkisen ruokapalvelun sidosryhmät

Julkisella sektorilla sidosryhmät tulevat voisiko sanoa ”automaattisesti asiakkaiksi”, sillä toistaiseksi esimerkiksi peruskoulujen, lukioden, päiväkotien, vanhainkotien sekä sairaaloiden ruokapalvelut hoituvat pääsääntöisesti kuntien itsenäisenä

toimintana. Tosin kilpailu on avautunut ja alaa valtaavat suuret toimijat kuten Amica, Sodexho ja ISS. Julkisten palveluiden ei vielä ole ehkä tarvinnut ottaa huomioon sidosryhmien merkitystä strategioissa, mutta tulevaisuudessa myös julkinen sektori joutuu kilpailemaan mahdollisesti asiakkaistaan yhä enenevässä määrin juuri edellä mainittujen toimijoiden kanssa. Julkinen sektorin on syytä herätä huomaamaan yhteiskuntavastuun merkitys kilpailuvalttina.

Myös julkisella sektorilla sidosryhmät ovat kiinnostuneita palveluntuottajiensa harjoittamasta yritysvastuusta. Sidosryhmäyhteistyön avulla saadaan tietoa toimintaympäristön muuttuvasta yhteiskunnan tilasta ja arvostuksien muutoksista. Sidosryhmien ja niiden odotuksien ja arvoympäristön tiedostaminen auttaa toiminnan suunnittelussa sekä tulevaisuuden ennakkoinnissa. (Vauhkonen 2007, 29, 52.) Sidosryhmät jakautuvat ulkoisiin ja sisäisiin sidosryhmiin. Ulkoisia ovat kilpailijat, asiakkaat, alihankkijat ja paikallishallinnon edustajat. Sisäisiä sidosryhmiä ovat omistajat, johto ja muu henkilöstö. Henkilöstö on yrityksen ja työorganisaation keskeinen, sisäinen sidosryhmä. Suomessa on ehkä luontevampi ajattelu-tapa nähdä henkilöstö organisaation osana, mutta useat sidosryhmäteoriat nimeävät henkilöstön organisaation sisäiseksi sidosryhmäksi. (Kujala & Kuvaja 2002, 88–92.) Eri sidosryhmät ovat kiinnostuneet eri asioista ja monet odottavat kuulevansa konkreettisia esimerkkejä ja kuvauksia siitä, miten yritys toteuttaa arvojaan, ja mihin se toiminnallaan tähtää (Kuvaja & Malmelin 2008, 26).

4.6 Julkisuuskuva ja vastuullinen viestintä

Hyvä julkisuuskuva organisaation toiminnassa taloudessa, henkilöstöhallinnossa, kulttuurissa ja ilmasto- ja ympäristöasioissa kertoo vastuullisesta politiikasta (Juholin 2004 178–182). Macleod ja Middlemissin mukaan hyvä julkisuuskuva ja maine eivät ole perinteisellä tavalla voimavara, koska sitä ei voi hallita tai omistaa, mutta se vaikuttaa keskeisesti sidosryhmiin, niiden asenteisiin, sitoutumiseen, luottamukseen, lojaaliuteen ja tukeen (Macleod & Middlemiss 2008).

Imago on tärkeä asia julkisyhteisöille siksi, että vaikka niiden ei aina tarvitsisi-kaan tavoitella kilpailuetua, niin muiden yhteisöjen tavoin nekin haluavat esimer-

kiksi saada hyviä työntekijöitä, lisätä myönteistä ajattelua työntekijöiden keskuudessa sekä lisätä työntekijöiden sitoutumista ja tuottavuutta. (Lehtonen 2002, 41.) Työnantajamaine on merkittävä tekijä, koska se vaikuttaa siihen, millainen veto-voima organisaatiolla on työpaikkaa hakevien ja vaihtavien keskuudessa. Maineen merkitys jatkuu koko työsuhteen ajan ja jopa sen jälkeen. Hyvässä työnantajamaineessa olevassa organisaatiossa halutaan pysyä ja siitä tunnetaan ylpeyttä, kun taas maineeltaan ryvettyneestä organisaatiosta hakeudutaan helpommin pois. (Juholin 2004, 274–281.)

Vastuullisuuspyrkimysten esittäminen mielenkiintoisessa muodossa on haasteellista. Julkisuushyöty jää vaatimattomaksi, elleivät sidosryhmät saa siitä tulevaa tietoa itseään kiinnostavalla tavalla. Yleensä tiedot päättyvät vuosikertomuksiin, nettisivuille tai muihin muodollisiin tiedotteisiin, joista niin sanottu tavallinen ihminen ei kerta kaikkiaan jaksakaan eikä pysty ottamaan selkoa. (Haapala & Aavameri 2008, 153–154.) Maineenhallinnan kannalta merkityksellisiä tekijöitä on arvojen, mission, vision ja strategian näkyminen, sidosryhmien työntekijöiden, asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden näkyminen ja huomioonottaminen, tavoitteiden ja toimenpiteiden avaaminen, läpinäkyvyys, tulevaisuuden avaaminen ja yrityksen esittäminen yhteiskuntavastuullisena yhteisön jäsenenä. (Aula & Heinonen 2002, 212; Mikkola 2009, 41.) Julkisyhteisössäkään maine, sen johtaminen ja hallinta eivät ole sama asia kuin yritysviestintä tai markkinointiviestintä. Maine korostaa uskottavien toimenpiteiden merkitystä kun viestintä nähdään usein vain negatiivisessa merkityksessä taitavan manipuloinnin välineenä. (Heinonen 2006, 25.)

Vastuullisuuden viestinnän tarkoituksena on lisätä ymmärrystä ja tietoa yrityksen vastuullisesta toiminnasta, näyttää yrityksen sitoutuminen kestäväan kehitykseen ja näiden toimien tulokset. Yritysvastuun viestintä on sidosryhmien kuuntelemista ja heiltä saadun tiedon hyödyksikäyttöä. Yleinen informaatio yrityksestä, johdon julkilausumat, yrityksen yhteiskuntavastuun politiikka ja tavoitteet, tiedot yhteiskuntavastuun tasosta ja suuntauksista sekä rahoitusta koskevat tiedot, kuten kustannussäästöt tai sijoitukset yrityksen yhteiskuntavastuun kannalta merkittäviin projekteihin voivat olla esimerkkejä sekä yrityksen sisällä että sen ulkopuolella viestittäviä viestittäväistä tiedoista. (Yritysten yhteiskuntavastuuohjeita 2006, 36.)

Kuvajan ja Malmelinin mukaan verkon rooli raportoinnissa on kasvamassa, joskin verkon kautta raportointia hyödynnetään vielä yllättävän vähän. Uudenlaiset viestintämuodot puhuttelevat eri asiakkaita. Ruokapalvelupäälliköllä voisi olla blogi, jossa hän pohtii yrityksensä haasteita, maailman tilaa ja yrityksen eettistä tahtotilaa. Lisäksi mobiiliteknologian mahdollisuuksia kannattaisi käyttää hyväksi enemmän. (Kuvaja & Malmelin 2008, 21, 39.) Viestinnän rakentama hyvä maine voi pelastaa kriisitilanteessa jopa koko yrityksen. Viestinnän haaste ei ole se, miten asiat käytännössä ilmaistaan tai millä informaatiomenetelmällä tietoa operoidaan, vaan se, onko yrityksen toiminta kunnossa. Viestinnän on oltava aina aitoa ja totta. (Leppänen & Salomäki 2003, 4–7.)

5 TUTKIMUSMATKA RUOKAPALVELUN VASTUUSEEN

5.1 Opinnäytetyön prosessin kulku

Innostukseni yhteiskuntavastuuseen kumpusi opintojen aikana, jolloin tein omasta organisaatiosta tehtävän vastuullisen liiketoiminnan kurssilla. Keväällä 2010 otin yhteyttä Riihimäen ruokapalveluyksikön päällikköön Ritva Pitkäseen, joka hyväksyi aiheeni ja teimme toimeksiannon. Työidean ja suunnitelman kehityssuunnitelmasta esitin kesällä 2010 opinnäytetyön seminaarissamme. Kesän aikana tein useita aloituksia hahmotellen kehittämistehtävän runkoa, sisältöä ja rakennetta.

Kesällä kirjoitin itselleni myös kysymyksiä, miellekarttoja ja ranskalaisia viivoja tueksi sille, miten tutkisin tätä asiaa ja mikä on tutkimuksen suuntaus, jolla tätä lähtisin purkamaan. Syksyyn 2010 saakka keräsin myös teoriaviitekehystä, toimeksiantajaa koskevia materiaaleja sekä tutustuin eri näkökulmista yhteiskuntavastuuseen. Joulun 2010 jälkeen olemme yhdessä toimeksiantajan kanssa purkaneet sekä raporttiani että produktiani puhelimitse ja sähköpostitse sekä useita kertoja henkilökohtaisten tapaamisten yhteydessä. Myös Riihimäen kaupungin ruokapalvelun henkilöstöön olen ollut yhteydessä, ja heidän suhtautumisensa aiheeseen on ollut varovaisen myönteistä. Kaupungin muut tahot kuten ympäristötoimi ja kiinteistöhuolto sekä henkilöstöhallinto ovat suhtautuneet tiedustelupyyntöihin

myönteisesti ja rohkaisevasti. Informaatiota ja apua olen saanut kaikilta kaupungin viranomaisilta.

Työn tavoitteena oli valmistua joulukuun 2010 mennessä, mutta sitä siirrettiin keväeseen, koska koin monta kertaa epävarmuutta siitä mikä olisi oikea tapa tutkia tätä asiaa. Projektin valmistumisen siirtämistä puolsi myös se, että ruokapalvelun 2010 tilinpäätöksen jälkeen saisin myös uusinta tietoa nimenomaan itsenäisen yksikön yhteiskuntavastuullisesta toiminnasta. Kehitystehtäväni tavoitteeksi määritettiin siis uusi päättymisajankohta, joka oli kevät 2011.

Olen lukenut itse ja luettanut työtäni sekä produktiotani kollegoilla ja toimeksiantajalla useita kertoja. Produktiosta olen pyytänyt lisäksi kommentteja Riihimäen kaupungin ruokapalvelun keskijohdolta sekä henkilökunnalta ja ympäristötoimelta. Työni toiminnallista osaa on ohjannut GRI-raportointimalli, jonka ohjeiden mukaan tuotokseni on soveltaen tehty.

5.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyöni on toimeksiantajan tilaama yhteiskuntavastuuraportti Riihimäen kaupungin ruokapalveluyksikölle. Toiminnallinen opinnäytetyö on usein toimeksiantajan tilaama ja työn tuotosta käytetään sen valmistuttua. Toiminnallinen opinnäytetyö pyrkii ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamiseen, opastamiseen, toiminnan järjeistämiseen tai järjestämiseen. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestintän menetelmin. Toteutustapana voi olla kirja, kansio, vihko, opas, opetusvideo tai järjestetty näyttely tai tapahtuma. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Toiminnallisen opinnäytetyön raportistani selviää, mitä, miksi ja miten olen tehnyt, millainen työprosessi on ollut sekä minkälaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin olen päätenyt. Raportista ilmenee myös se, kuinka olen arvioinut oppimistani ja tuotostani. Toiminnallisiin opinnäytetöihin kuuluu raportin lisäksi itse produkti eli tuotos. Produktilta vaaditaan erilaisia tekstuaalisia ominaisuuksia kuin opinnäytetyöraportilta. Produktissa puhutellaan suoraan kohde- ja käyttäjäryhmää. (Vilka

& Airaksinen 2003, 65.) Tässä työssä produktin osuus on suunnattu lähisidosryhmille ja tuotoksen teksti on pyritty tekemään helppolukuiseksi ja ymmärrettäväksi. Kuviodien ja taulukoiden avulla on pyritty avaamaan asiaa syvällisemmin, mutta ne eivät ole pääasia, vaan itse tekstistä käy ilmi olennaisimmat asiat.

Kehittävällä toiminnalla tarkoitetaan määrätietoista toimintaa, jolla on selkeä määriteltä tavoite. Kehittämistoiminnan kohde, organisointi, laajuus ja lähtökohta voivat vaihdella huomattavasti. Kehittämiskohteesta riippuen voidaan kehittää joko yhden työntekijän tapaa toimia tai toimintarakenteen kehittämisen avulla kokonaisen organisaation tapaa toimia. Kehittämishankkeilla on yleensä rajat, jotka voi asettaa kehittäjä tai kehityshankkeen tilaajan edustaja. Sanana ”hanke” ilmentää jo itsessään tietyn ajan kestävää toimintaa, jolla on alku ja loppu. Jatkuva kehittäminen on loppumaton toiminta, jossa työtä jatketaan toiminnan parantamiseksi hamaan tulevaisuuteen. (Toikko & Rantanen 2009, 15–16.) Tässä työssä kehittämishankkeen kohde on kaupungin organisaatio ja sen toimintatavat. Työn aikaraja on ollut noin vuoden mittainen jakso, jonka aikana olen hankkinut tietoa tutkimastani yksiköstä ja koonnut tiedon, analysoinut sen, kirjoittanut se uuteen muotoon sekä raportiksi opinnäytteenä että tuotokseksi Riihimäen kaupungin ruokapalvelulle. Hanke päättyy omalta osaltani yhteiskuntavastuuraportin luovuttamiseen työn tilaajalle Riihimäen kaupungin ruokapalvelulle. Heidän tehtävänsä jatkuu tuotteen kehittämisen osalta tulevaisuudessa.

Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2009, 58–59) toteavat, että toimintatutkimuksen tavoitteena on ratkaista käytännön ongelmia ja samanaikaisesti luoda uutta tietoa ja kasvattaa ymmärrystä selvitettävästä ilmiöstä. Tämän työn osalta ei ollut varsinaista ongelmaa, vaan haluttiin saada tietoa oman toiminnan vaikutuksista käytännönläheisesti tutkien. Toimintatutkimuksessa sekä tutkitaan että yritetään muuttaa vallitsevia käytäntöjä. Toimintatutkimuksen pohjalta saatu uusi tieto ei takaa aiottujen käytännön muutosten toteutumista ja onnistumista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. 2006; Routio 2007.)

Roution mukaan kyse on ohjaavasta toimintatutkimuksesta, jos parantamisen suunnittelemiseksi tehdään ensin selvitys kohteesta, ja vielä jos tutkimuksen tavoitteena ovat myös korjaavat toimenpiteet käytännön toimissa, on kysymys ke-

hittämishankkeesta (Routio 2005). Toimintatutkimuksen pitää olla myös refleksiivinen: tutkia käytäntöä muuttaakseen sitä ja muuttaa käytäntöä tutkiakseen sitä. Kommunikoinnin, keskustelun ja pohdinnan tarpeellisuuden ymmärtäminen kuuluu yhteiskuntavastuun tutkimiseen. Nämä määritteet sopivat hyvin kuvaamaan myös kunnallisen ruokapalvelun toimintaa ja sen vastuullisuuden kehittämistä. (Sulonen 2004.)

Toimintatutkimuksen valinta tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi on perusteltua siksi, että toimintatutkimuksen on tarkoitus synnyttää toimintaa, joka pohjaa nykyisiin käytäntöihin, mutta pyrkii muuttamaan niitä tulevaisuudessa (Sulonen 2004). Työn aikana kerätyn aineiston avulla saatua uutta tietoa tullaan käyttämään jatkossa kehitystyökaluna Riihimäen kaupungin ruokapalvelun toiminoissa.



KUVIO 9. Ohjaavan kehittämishankkeen tutkimuksen kulku (mukaillen Routio 2005.)

Tämän opinnäytetyön kulku vastaa ohjaavan kehittämishankkeen kaltaista toimintatutkimuksen (kuvio 9) etenemismallia. Aluksi tutustuin teoriaan ja yleisiin yhteiskuntavastuun malleihin. Sen jälkeen aloin tutkia saamani materiaalin perusteella kohdetta ja kuvata sitä uudelleen niiden pohjalta. Lähdeaineiston avulla ai-

kaansaatu raportti antaa viestin toimeksiantajalle sekä sidosryhmille tietoa siitä, miten ruokapalveluyksikkö on onnistunut yhteiskuntavastuun velvoitteissaan ja mihin heidän tulee tulevaisuudessa kiinnittää huomiota.

5.3 Tutkimusaineiston hankinta ja käsittely

Aineistonhankintani ajoittui keväästä 2010 helmikuuhun 2011 ja painottui keräysjakson loppupuolelle. Suurin osa aineistosta oli kerättynä helmikuun loppuun mennessä. Joitakin täsmennyksiä hain vielä maaliskuun aikana. Aineistoa hankin soveltavin osin GRI-ohjeistuksen indikaattorien mukaan. Lähdeaineistoa oli valmiina, mutta hyvin pirstaloituneena erilaisissa dokumenteissa ja lähteissä, joka myös hidasti tiedonkeruuta. Hirsjärven mukaan valmiita aineistoja voidaan käyttää tutkimuksen aineistona, koska aineiston kylläisyys riittää usein siihen, ja uusissakin tutkimuksissa voidaan käyttää toisten keräämiä aineistoja tai tekstidokumentteja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 181–185.) Aineistonhankinnan pitkä ajankohta oli perusteltua riittävän aineiston saamisen varmistamiseksi.

Tässä opinnäytetyössä aineistona on käytetty Riihimäen kaupungin kotisivuja, kaupungin tilastoja, julkaisuja, tilinpäätöksiä, talousarvioita, yhteiskuntavastuun käytänteistä tehtyjä raportteja, opinnäytetöitä sekä selvityksiä ja ohjeistuksia yhteiskuntavastuun sektorilta sekä yksityis- että julkisen sektorin tasolla. Näiden tietojen lisäksi olen saanut erilaisia tilastoja ja ruokapalvelua koskevia dokumentteja ruokapalvelupäälliköltä, kaupungin johtavalta kiinteistömestarilta ja henkilöstöhallinnolta.

Olen hyödyntänyt työssäni myös vuoden aikana käymiäni keskusteluja ja sähköpostia ruokapalvelupäällikön sekä keskusteluja Tellus-keittiön henkilökunnan ja ruokapalvelun keskijohdon esimiesten kanssa aineiston täydentämistä silmällä pitäen.

Aineiston käsittelyn alussa tutustuin ja luin huolellisesti keräämääni, saamaani ja tulostamaani aineistoa pyrkien saamaan kokonaisnäkemyksiä. Materiaaleihin merkitsin jo lukiessa muistiinpanoja havainnoistani. Kirjoitin saatuja tuloksia sekä

tekstinkäsittely että taulukkolaskentamuotoon. Tämän vaiheen aikana syvennyin aineistoon yksityiskohtaisemmin. Aineiston luokittelua opinnäytetyöni osalta ohjasivat GRI- ohjeistus ja sen määräämät luokitukset. Jaoin saamani tiedot talouden, sosiaalisen vastuun ja ympäristövaikutteiden mukaan. Sosiaalisen vastuun alle listasin esimerkiksi henkilöstöön keskittyvät asiat kuten koulutuspäivät, virkistys- ja kuntoutusmahdollisuudet vuoden aikana. Sen jälkeen sijoitin saamani tiedot sisältöalueisiin. Pyrin jäsenyyksen avulla saamaan mahdollisimman selkeän ja systemaattisen kuvan tutkittavasta ilmiöstä. Tulosten tarkastelun tein sekä taulukkolaskenta- että tekstinkäsittelyohjelmilla. Kaikkia tuloksia en pystynyt käsittelemään taulukoinnilla. Tulokset, joita en voinut käsitellä tai luokitella, kirjasin suoraan aihekontekstiin (talouden, sosiaalisen vastuun tai ympäristön luokittelujen) alaisuuteen esimerkiksi selittävänä tekijänä.

Uudelleen muokattujen aineistojen avulla sain tietoa ruokapalvelun talouteen vaikuttavista tunnusluvusta kuten budjetista ja ateriasuoritteiden määrästä ja niin edelleen. Sosiaalisten tunnuslukujen kohdalla aineisto keskittyy henkilöstön ikärakenteisiin, koulutukseen, sitoutumiseen, työsuhteen muotoon, sairauspoissaoloihin sekä kaupungin puolelta aikaan saatuun hyvinvoinnin edistämiseen erilaisin keinoin. Ympäristöosioon kertyi eniten analysoitavaa aineistoa esimerkiksi logistiikka, lämmön-, energian- ja sähkön kulutus sekä jätehuolto

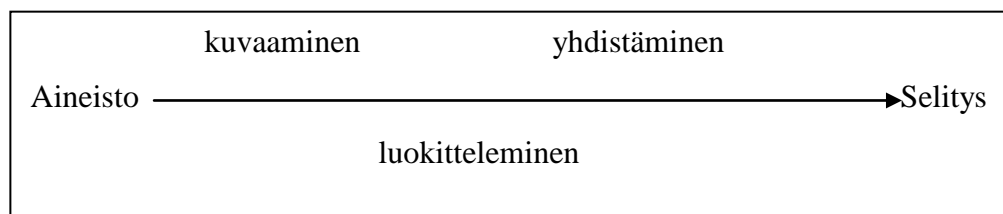
Tietoa ja dokumentteja sain paljon, mutta olennaisen hakeminen asetti haasteita. Aineiston autenttisuuden varmistaminen tuotti myös lisätyötä, koska GRI-ohjeistuksen mukaan aineiston tulee väärentämätöntä ja totta. Dokumenttien ”ymmärtämiseen” sain apua ruokapalvelupäälliköltä useaan kertaan. Ilman tätä opastusta olisi ollut vaikea löytää suuresta määrästä aineistoa oikeita asioita tutkimukseeni.

Omat kokemukseni ohjasivat osin aineiston luokittelua: jos jokin ominaisuus tai tapahtuma sopi useampaan alaluokkaan, kirjasin ja kopioin sen sopivaksi katsoamani luokkaan. Jos taas joistain aihealueista ei voinut tehdä luokitusta, jätin sen myös tekemättä. GRI-ohjeistuksen valmiit luokittelumääritelmät auttoivat ja helpottivat muutoin ehkä vaikeassakin luokitteluprosessissa.

5.4 Tutkimusaineiston analyysi

Aineistolähtöisesti tutkimusta tehtäessä tutkimuksen pääpaino on aineistossa, mikä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi analyysiyksiköt eivät ole ennalta määrättyjä ja teoria rakennetaan aineisto lähtökohtana. Tällöin voidaan puhua induktiivisuudesta, joka tarkoittaa etenemistä yksittäisistä havainnoista yleisempiin väitteisiin. (Eskola & Suoranta 2000, 83.) Induktiivisen lähestymistavan lähtökohtana ei siis ole teorian tai hypoteesien testaaminen, eikä tutkija määrää sitä, mikä on tärkeää (Hirsjärvi ym.) 2004, 155). Tämän opinnäytetyön tavoitteena ei ole ollut testata hypoteesia tai teoriaa, vaan hakea aineistosta johdonmukainen tieto kohdeorganisaatiosta.

Laadullisen aineiston analyysin tavoitteena on selkeyttä, tiivistää ja tuottaa uutta tietoa asiasta, kadottamatta sen sisältötietoa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija joutuu myös pohtimaan ja perustelemaan omia ratkaisujaan sekä ottamaan kantaa analyysin kannattavuuteen ja luotettavuuteen. (Alasuutari 1994, 67–72, 223–250.) Analyysin lopputuloksena tuotetaan tutkittavaa ilmiötä kuvaavia kategorioita, käsitteitä, käsitejärjestelmiä tai malleja (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93–105). Hirsjärven mukaan aineiston analyysi ei määräydy jonkin säännön mukaan, eikä aina ole edes selvää missä vaiheessa aineistoa aletaan analysoida. Hänen mukaan se kuitenkin kannattaa aloittaa heti aineiston keräämisen jälkeen, tosin aineistoa voidaan analysoida myös aineistonkeruuvaiheessa. Tässä työssä on käytetty aineiston vaiheittaista (kuvio 10) analysointia. (Hirsjärvi ym. 2008, 218–220.)



KUVIO 10. Analyysi vaiheittaisesti etenevänä prosessina (Hirsjärvi ym. 2004, 218).

Opinnäytetyössäni käytän analyysinä sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi on analysointitapa, jonka avulla voidaan analysoida kirjoja, haastatteluja, keskusteluja,

raportteja tai muuta aineistoa systemaattisesti ja objektiivisesti. Se sopii hyvin myös strukturoimattoman aineiston käsittelyyn ja siksi tässäkin kohtaa puolustaa paikkaansa, sillä keräämäni aineisto on suurelta osin strukturoimatonta. Analyysin tarkoituksena on informaation lisääminen, eli hajanaisesta aineistosta pyritään luomaan mielekäs, selkeä ja yhtenäinen informaatiokokonaisuus. Sisällönanalyysissä aineisto tulee järjestää johtopäätösten tekoa varten. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi koostuu aineiston pelkistämisestä, ryhmittelystä ja teoreettisten käsitteiden luomisesta. Pelkistämällä aineistoa saadaan tutkimukselle epäolennainen aines pois. Sisällönanalyysissä ei ole olemassa yksityiskohtaisia sääntöjä analyysiprosessin toteuttamiseen. Jokainen tutkija kehittää omat luokittelujärjestelmänsä, joka sopii parhaiten kyseisen aineiston haltuunottoon ja jäsentämiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2002 93–105.) Berelsonin mukaan perinteinen sisällönerittely mahdollistaa ”tasapuolisen ja määrällisen kuvauksen aineistosta”. (Marshall & Rossman 1995, 85).

Perusajatuksena on, että uudet tieteelliset löydöt ovat mahdollisia vain, kun havaintojen teko perustuu johonkin johtoajatukseseen. Aineiston tarkasteluahan ohjaavat usein tutkijan omat ennakkokäsitykset tai perehtyneisyys tutkimusaiheeseen liittyvään kirjallisuuteen. Uusi teoria ei synny siis pelkkien havaintojen pohjalta, kuten induktiivisessa päättelyssä. Johtoajatus voi olla epämääräinen intuitiivinen käsitys tai pitkälle muotoiltu hypoteesi, jonka avulla havainnot voidaan kohdistaa tiettyihin tärkeiksi oletettuihin seikkoihin. (Grönfors 1982, 33–37.) Tulkinta on aineiston analyysissä ensimmäinen vaihe esiinnousuevien merkitysten selkeyttämistä ja pohdintaa. Tulosten analysointi sinällään ei riitä kertomaan tutkimuksen tuloksia lukijalle, vaan tuloksissa on pyrittävä tekemään synteesejä, joiden avulla aikaansaadut johtopäätökset ovat kerrottavissa. (Hirsjärvi ym. 2007, 225.) Olen pyrkinyt työssäni pelkistämään ja selkeyttämään käsittelemiäni aineistoja luettavaan muotoon ja pohtinut aikaansaamiani tuloksia mahdollisimman objektiivisesti.

6 TULOKSET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä yhteiskuntavastuun raportointimalli Riihimäen kaupungin ruokapalvelulle ja kirjoittaa selvitys siitä mitä ja miten työtä tehtiin. Aiemmin mainitun GRI-kriteereiden mukaan hankittu aineisto koottiin Riihimäen ruokapalvelun toiminnasta vuonna 2010. Kerätystä aineistosta ja sen synteisistä syntyi Riihimäen kaupungin ruokapalvelun ensimmäinen yhteiskuntavastuuraportti ja opinnäytetyön raportti.

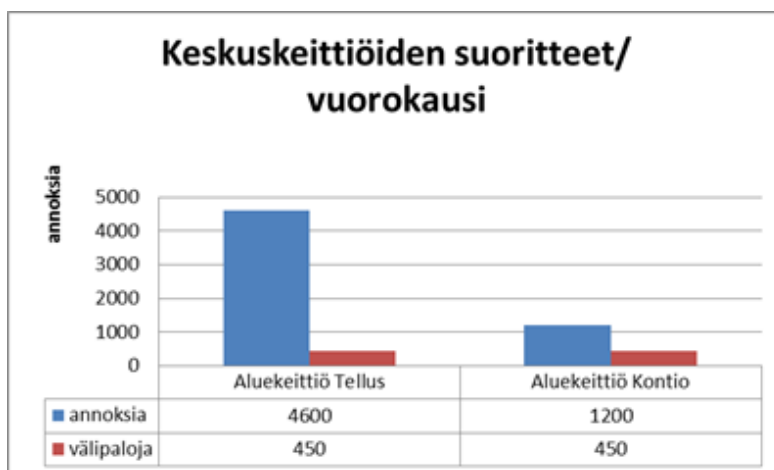
Saamani käsityksen mukaan nyt tekemäni opinnäytetyö on pioneerityö, jossa tarkastellaan julkisen ruokapalvelun vastuullisuutta eri osa-alueilla. On vaikea verrata saatuja tuloksia ja perustella mikä on vastuullista toimintaa ja mikä taas ei. Raja-arvoja tai suosituksia, joilla voitaisiin tehdä vertailua, ei ole olemassa. Sen vuoksi olen hakenut Riihimäen kaupungin kokoisien kaupunkien ruokapalveluista saatavilla olevia tunnuslukuja ja verrannut niitä tutkittavana olleeseen organisaatioon. Näiden lukujen myötä olen saanut käsitystä siitä miten Riihimäellä ja miten muualla tehdään ja toimitaan. Vertailuarvot eivät sinällään kerro mihin suuntaan Riihimäen ruokapalvelun toimintaa tulisi viedä ja milloin raja-arvot tulevat vastaan kehittämisessä. Ovatko vertailulukuni tasoltaan oikeita, on kysymys, johon en voi vastata. Todennäköistä on, että tulevaisuudessa julkisen ruokapalvelun toimijat kehittävät kriteerit ja raja-arvot erilaisten indikaattorien vaikuttavuuden todentamiseen. Eri kaupunkien ruokapalvelujen tunnuslukuja oli yleisestikin hyvin vähän löydettävissä.

6.1 Taloudellinen vastuu

Taloudellinen toimintatapa Riihimäen kaupungin ruokapalvelulla on nettobudjetoitu tulosityksikkö ja sitä kautta itsenäinen vastuu oman toiminnan tuloksesta. Vain kannattava ja kilpailukykyinen toiminta voi olla kestävää ja jatkuvaa. Julkisen toimijan tulee olla tietoinen taloudellisen vastuun merkityksestä kaikkeen toimintaansa. (Neilimo 2004, 131.)

6.1.1 Suorituskapasiteetti ja tuotevolyymi

Riihimäellä toimii tällä hetkellä kaksi valmistuskeittiötä: aluekeittiö Tellus, jonka toimintapäivät ovat maanantaista – perjantaihin, ja aluekeittiö Kontio, joka toimii viikon jokaisena päivänä (kuvio 11). Yhteensä aluekeittiöt tuottivat noin 6700 suoritetta ja yhtä työntekijää kohden suoritteita syntyy noin 110 vuorokaudessa.



KUVIO 11. Riihimäen kaupungin keskuskeittiöiden ruokasuoritteet/vuorokausi vuonna 2010 (Pitkänen 2011).

Valmistuskeittiö Telluksen osuus on noin 65 % ja Kontion noin 35 % kokonaistuotannosta, ottaen huomioon Kontion seitsemänpäiväisen työskentelyn.

Ruokapalvelun tuotevalikoima vaihtelee asiakaskunnan mukaan. Ruokapalvelun suoritteista lounaiden osuus on noin 60 %, aamiaisia 16 % ja välipaloja 18 %, loput 6 % suoritteista on päiväkahvi-, päivällinen ja iltapalasuoritteita (taulukko 2).

Suoritteiden määrä on noussut vuoteen 2010 verrattuna 30 %. Lisäyksen ovat aikaansaaneet kahden perhepäiväkodin ja uuden päiväkodin sekä yhden vanhusyksikön liittyminen vuoden lopulla palvelusten piiriin.

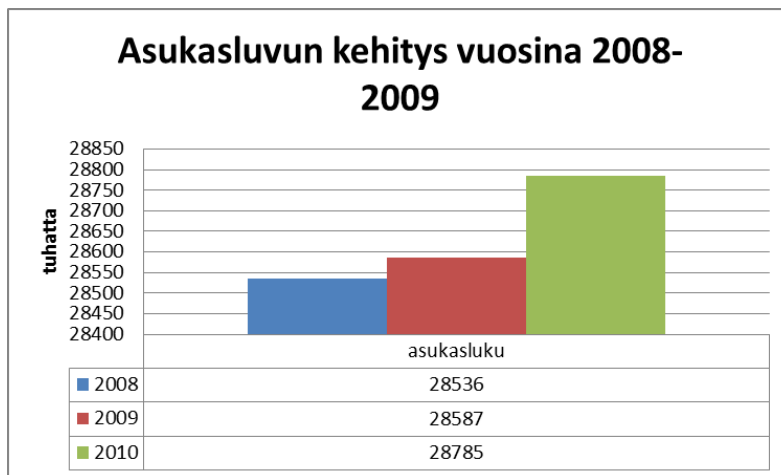
TAULUKKO 2. Tuotevolyymi/vrk Riihimäen ruokapalvelu suoritteet vuonna 2011 (Pitkänen 2011).

Tuotteet ja palvelut:	kpl / vrk
Aamiainen	1420
Lounas	5090
Välipala	1620
Päiväkahvi	200
Päivällinen	205
Iltapala	160

6.1.2 Budjetti ja asukasluku

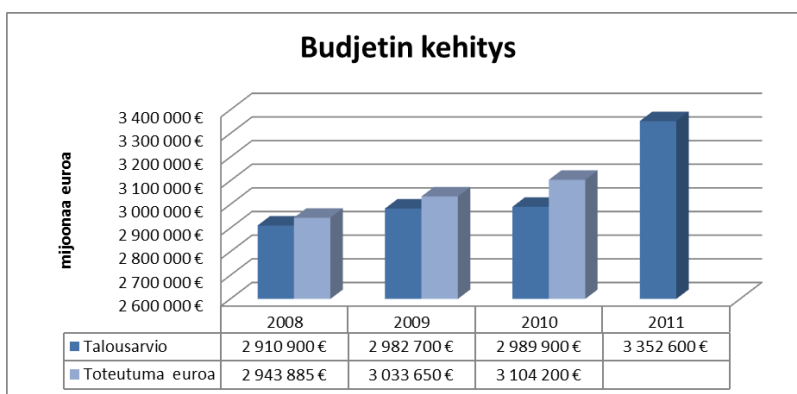
Riihimäen kaupungin asukasluku on ollut kasvussa (kuvio 12) vertailussa olevien kolmen vuoden ajan. Vuoden 2009 ja 2010 välisenä aikana asukasluku on kasvanut 0,7 % edelliseen vuoteen nähden Väestönkasvu todennäköisesti heijastuu julkisen palvelun kustannuksiin myös ruokapalveluissa.

Ruokapalvelun kustannusarvio vuodelle 2011 on reilut kolme miljoonaa, ja tutkimukseen kohdistuvana vuonna se on ollut lähes kolme miljoonaa.



KUVIO 12. Riihimäen kaupungin asukasluvun kehitys (Riihimäen kaupunki 2011).

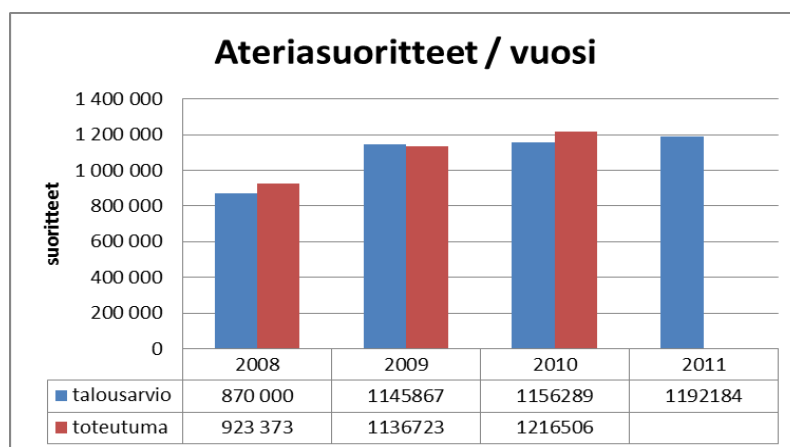
Ruokapalvelun 2011 budjettikehystä on nostettu 8 % vuoteen 2010 verrattuna. Vastuullisuuden näkökulmasta budjetissa on ollut hienoista kasvua usean viimeisen vuoden ajan (kuvio13), mutta niin on ollut myös kaupungin tarjoamissa ateriasuoritteissa (kuvio 14), joiden määrä on ollut noususuhdanteinen.



KUVIO 13. Riihimäen kaupungin ruokapalveluyksikön budjetinkehitys (Riihimäen kaupunki 2011).

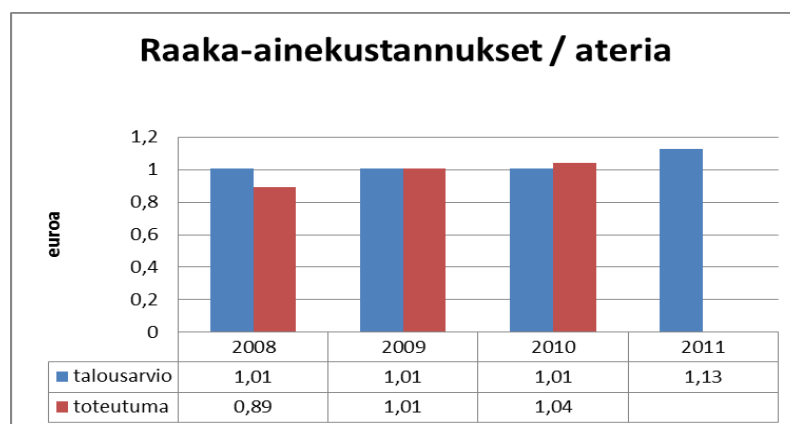
6.1.3 Suoritekustannukset

Ruokapalvelun suoritemäärä kasvoi vuoden 2009 ja 2010 välisenä aikana lähes 80 000 suoritetta. Raaka-ainekulutuksesta suoritetta kohden (kuvio 15) sekä aterian kokonaiskustannusten kehityksestä (kuvio 16) voidaan todeta, että vuosittain tehtyä talousarviota on noudatettu Riihimäen kaupungin ruokapalveluyksikössä hyvin lisääntyneestä suoritemäärästä huolimatta, vaikka ylitystä muutama sentti aterialla kohden on tullutkin.



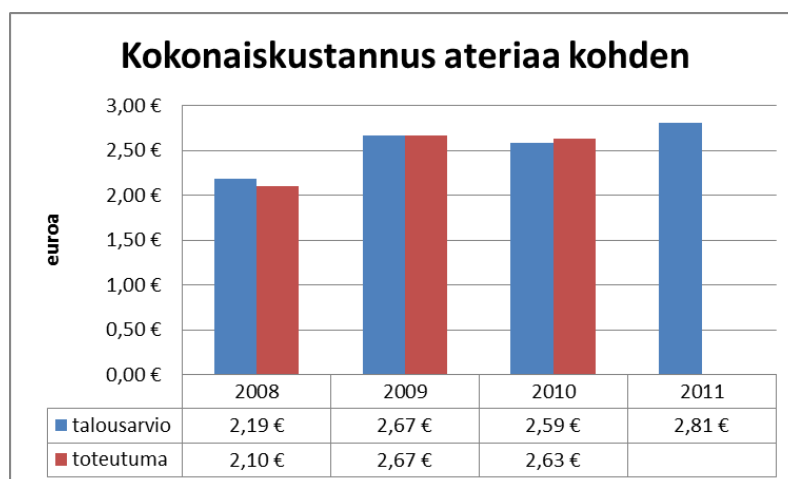
KUVIO 14. Riihimäen kaupungin ruokapalvelun ateriasuoritteet / vuosi (Riihimäen kaupunki 2011).

Raaka-aineisiin käytettävää resurssia on tulevalle tulokaudelle lisätty reilut 8 %, mikä vastaa myös kokonaisbudjettiin tehtyä prosentuaalista korotusta.



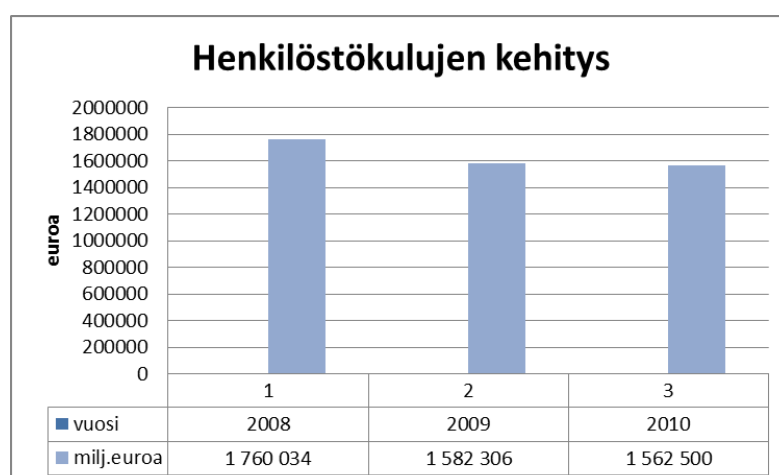
KUVIO 15. Riihimäen kaupungin ruokapalvelun lounasruoan raaka-aineen kustannukset/ateria (Riihimäen kaupunki 2011).

Aterian kokonaiskustannusten (kuvio 16) osalta budjettia on korotettu 7 %, joten on oletettavaa, että kaupunki ei odota työvoimakustannusten kasvavan tänä vuonna, vaan pikemminkin työvoimakustannukset suhteessa laskevat suhteessa tarjottuihin aterioihin.



KUVIO 16. Riihimäen kaupungin ruokapalvelun tarjoaman lounaan kokonaiskustannus / ateriala (Riihimäen kaupunki 2011).

Raaka-aineiden korotushan oli 8 %, mikä näkyi samansuuruisena myös koko budjetissa. Aterian kokonaiskustannushintaan sisältyvät henkilöstökulut (noin 50 %), elintarvikkeet (noin 40 %) sekä kuljetukset, muut palvelut ja muut tarvikkeet (noin 10 %).



KUVIO 17. Henkilöstökulujen kehitys Riihimäen kaupungin ruokapalveluissa (Riihimäen kaupunki 2011).

Henkilöstökulut ovat olleet kahden viime vuoden aikana samansuuruiset (kuvio 17). Laskua on tapahtunut vuoteen 2008 jälkeen suhteellisen paljon. Henkilöstökustannusten lasku vuodesta 2008 vuoteen 2009 ja siitä eteenpäin johtuu (uuden organisaation myötä) viiden työsuhteen lakkautumisesta (Pitkänen 2011). Koska henkilöstöä on vähennetty ja henkilöstökustannukset ovat pysyneet suhteellisen samalla tasolla vuoden 2009 ja 2010 aikana ja toisaalta taas suoritemäärät ovat kohonneet tuona aikana, voidaan olettaa, että ruokapalvelun henkilöstö on pystynyt tehostamaan toimintaansa raportointivuoden aikana.

6.2 Riihimäen kaupungin ruokapalvelun sosiaalinen vastuu

Sosiaalinen vastuu liittyy ihmisten hyvinvointiin ja osaamisen kehittämiseen. Se ulottuu yrityksen sisältä myös sen ulkopuolelle. Sosiaalisen vastuun ulottuvuuksia ovat henkilöstön hyvinvointi, osaaminen, kuluttajansuoja ja ihmisoikeudet. Sosiaalisen vastuun kohderyhmänä ovat toimijan sidosryhmät, jotka ovat toimijan kannalta tärkeitä mittareita yhteiskuntavastuun onnistumisen kannalta. Henkilöstön ikä, koulutus, ammattinimikkeet kuuluvat sosiaalisen vastuun indikaattoreihin, joita tarkastellaan tässä työssä. Lisäksi oleellisena osana kuluttajansuojan näkökulmasta näkyy ravitsemuksellinen vastuu sekä raaka-aineiden jäljitettävyyden varmistus. Ihmisoikeuksien osalta Suomi ja kaikki kunnat ovat julkisen vallan edustajina sitoutuneet ihmisoikeuksien noudattamiseen. Riihimäen ruokapalvelu toteuttaa ihmisoikeuksien noudattamisessa annettuja ohjeita.

6.2.1 Sidosryhmät

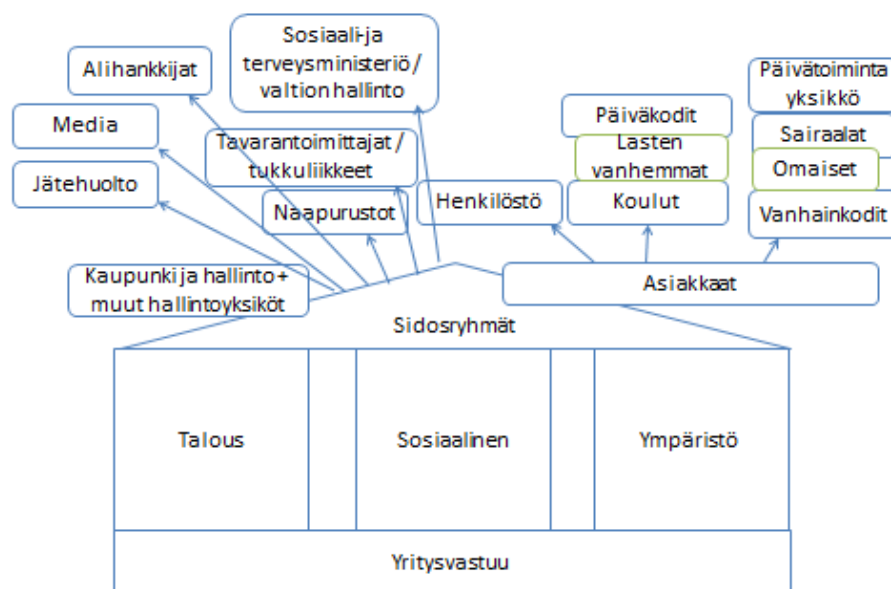
Tässä opinnäytetyössä sidosryhmillä ymmärretään (kuvio 18) lähinnä asiakkaita niissä toimintaympäristössä, missä heitä palvellaan. Ulkoisia sidosryhmiä edustavat lisäksi tavarantoimittajat, kaupungin muut liikelaitokset ja hallintoelimet ja myös valtionhallinto ja lait, jotka ohjaavat ruokapalveluita

Lähellä sidosryhmiä ovat asiakkaiden lähipiiri kuten lasten vanhemmat tai vanhusten läheiset, vammaisten ja sairaiden lähiomaiset. Sisäisinä sidosryhminä voi-

daan nähdä koulujen, päiväkotien ja vanhuspalvelun osastojen sekä ryhmäperhepäiväkotien ja päivätoimintayksiköiden sekä lounasravintoloiden toiminnasta vastaava henkilökunta.

Päivittäin Riihimäen ruokapalvelun asiakkaana asioi noin 5000 kaupungin asukasta. Suuri osa saa tuotteen ja palvelun kerran vuorokaudessa, mutta osalle asiakkaita palveluita tuotetaan koko päivän ajalle. Välillisesti laskien lähes puolet Riihimäen asukkaista on jollakin tavalla kosketuksissa Riihimäen ruokapalvelun kanssa päivittäin (lasten vanhemmat lapsiensa ja vammaisten ja vanhusten omaiset).

Ruokapalvelun tarjoamista palveluista on omat odotuksensa jokaisella sidosryhmällä. Sidosryhmistä osa odottaa taloudellista ja ympäristöllistä vastuullisuutta ja osa taas sosiaalista huolenpitoa. Lähisidosryhminä nähtävät lasten, nuorten, sairaiden tai vanhusten vanhemmat ja omaiset asettavat myös omia odotuksiaan saamalleen palvelulle jo senkin vuoksi, että julkinen palvelu tuotetaan suuren osan sidosryhmää maksamalla veroilla. Kaikkien sidosryhmien tyytyväisyys ruokapalvelun toimintaa kohtaan on yhtä tärkeä. Yhtä yksittäistä ryhmää ei voida asettaa toisen edelle.



KUVIO 18. Riihimäen kaupungin ruokapalvelun sidosryhmät (Pitkänen 2011).

Ulkoiset sidosryhmät ruokapalvelun osalta ovat elintarvikkeita sekä muita tuotteita tarjoavat tukkuliikkeet, lähituottajat, oppilaitokset, julkinen hallinto sekä tuotannonohjauksen ja omavalvonnan asiantuntijat. Ulkoisilla sidosryhmillä on odotuksensa kaupungin ruokapalvelun suhteen, mutta myös ruokapalvelu asettaa omia odotuksia ulkopuolisiin kumppaneihinsa.

Luettelen seuraavassa Riihimäen kaupungin ruokapalvelun suurimmat sidosryhmät ja yhteistyökumppanit sekä heidän ilmoittamansa yhteiskuntavastuullisuus:

ATRIA OYJ toimittaa lähinnä lihajalostusalan tuotteita Riihimäen kaupungin ruokapalvelulle. Atria ilmoittaa yritysvastuunsa olevan taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuun alueilla ja raportoi vastuullisesta toiminnastaan Internet-sivuilla. Jäljitettävyyden varmistus heillä tapahtuu viivakooditunnistimien avulla. (Atria 2011.)

CATERNET FINLAND OY toimittaa kalaa, hedelmiä ja vihanneksia. Yhteiskuntavastuullista toimintaa Caternetilla hallitaan laadunhallintajärjestelmällä ja ISO 22000 tuoteturvallisuusjärjestelmällä, joka on myös sertifioitu. Caternetilla on sekä DS 3027 että ISO 9001-sertifikaatit Jäljitettävyys tuotteissa on heillä eränumerotasolla. (Caternet 2011.)

FAZER LEIPOMOT OY toimittaa leipää ja muita leivontatuotteita. Fazer on julkaissut GRI-mallisen yhteiskuntavastuuraporttinsa omilla nettisivuillaan. Tuoteturvallisuuteen ja jäljitettävyyden takaamiseksi Fazer ottaa omien sanojensa mukaan näytteet jokaisesta tuotteesta ja tuote-erästä. (Fazer 2011.)

ITELLA kuljettaa ruokapalvelun tuotteita jakelukeittiöihin. Itellan ympäristöohjelma on ISO 14 001-standardin mukainen. Se on sertifioitu Itella Logistics Lahdessa ja Juvanmalmilla sekä Vantaan Logistiikkakeskuksessa. Lisäksi Itella Information Espoolla on WWF:n Green Office -sertifiointi. (Itella Oyj 2010.)

HYRIA KOULUTUS OY on moniammatillinen oppilaitos, jossa koulutetaan esimerkiksi ruokapalvelualan ammattilaisia. Riihimäen kaupungin ruokapalvelu on tarjonnut vuosia työssäoppimispaikkoja alan opiskelijoiden käyttöön. Hyria koulutus oy:llä on ympäristöohjelma. (Hyria 2011)

KANTA-HÄMEEN TUORETUOTE on monipuolinen vähittäiskauppa, joka toimittaa sekä tuoretuotteita että muita elintarvikke- sekä pakkaustuotteita. Toimintaa ohjaavat ISO 9001- ja ISO 14001 – järjestelmät sekä OHSAS- työturvallisuusjärjestelmä. Tuotteiden jäljitettävyyden perustuu sähköiseen tilausjärjestelmään. (Kanta-Hämeen tuoretuote 2011.)

OJAMÄEN TILA, Lammi (lähituottaja) on maatila Lammilla, joka toimittaa jatkojalostettua perunaa ja porkkanaa lähialueen suurkeittiöille. Yrityksen kotisivuilla ei ole mainintaa ympäristöohjelmista tai muista yhteiskuntavastuuta koskevista asioista. (Ojamäen tila 2011.)

SAARIOINEN OY toimittaa sekä liha- ja lihanjalostustuotteita että valmista eläinruokaa. Saarioisilla on vuodelta 2007 peräisin oleva sertifioitu ympäristöjärjestelmä. Jäljitettävyyden takeena on omavalvonta tuotantolaitoksissa. (Saarioinen 2011.)

SITA ympäristöhuolto-oyhtiö on kansainvälinen ja toimii viidellä eri mantereella hoitaen päivittäin ympäristöhuollon tehtäviä (Sita 2011).

WIHURI OY AARNIO / METRO TUKKU toimittaa tuoretuotteita, elintarvikkeita, pakasteita ja päivittäisiä käyttötavaroita. Yhteiskuntavastuuraporttia tai ympäristöjärjestelmää ei löydy ainakaan Internet-sivuilta. Tuotteiden jäljitettävyyden taataan oman tuotannon Wipak-tarroituksella. (Metro 2011.)

VALION tuotteita toimitetaan eri tukkuliikkeiden kautta. Valion tuotantoa ohjataan ISO 9001 -sertifioidulla laatu- ja ympäristöjärjestelmällä. Yritysvastuuraportti löytyy Internet-sivuilta. Jäljitettävyyden perustuu jokaisen tuoteketjun tapahtuman dokumentointiin. (Valio 2011.)

JHL on julkisten – ja hyvinvointialojen ammattiliitto, jonka jäsenenä on julkisen sektorin työntekijöitä. JHL toimii kunta- ja kaupunkisektorin työntekijöiden edustajana sovittaessa työoloihin- ja palkkaukseen liittyviä asioita. (JHL 2011.) Kyseisen liiton sivulta ei käy ilmi, miten liitossa hoidetaan yhteiskuntavastuullisuuden periaatteita omassa toiminnassa, eikä myöskään ympäristöohjelmista löydy mainintaa. On mahdollista, että ne löytyvät jäsenistölle henkilökohtaisten tunnusten ja salasanojen kautta, joita minulle ei ole.

Merkittävät ulkoiset sidosryhmät kuten sosiaali- ja terveysministeriö ja opetusministeriö ohjaavat laeilla, asetuksilla sekä ohjeistuksilla Riihimäen kaupungin ruokapalvelun toimintaa kestävästä kehityksestä edistävään suuntaan. Ruokapalvelun sähköisessä toiminnan ohjauksessa käytetään Aromi- toiminnanohjaus- ja ruokapalveluohjelmistoja.

Riihimäen kaupungin ruokapalvelun sidosryhmät vastaavat minkä tahansa kaupungin tai kunnan ruokapalvelun sidosryhmiä. Osassa kaupunkien ja kuntien ruokapalvelujen sidosryhmiin kuuluvat edellä mainittujen ryhmien lisäksi myös sairaaloiden ja terveyskeskusten ruokapalveluiden sidosryhmät. Riihimäellä terveyskeskuksen ja sairaalan ruokapalveluita hoitaa aluesairaalan keittiö.

6.2.2 Ruokapalvelun sidosryhmäviestintä

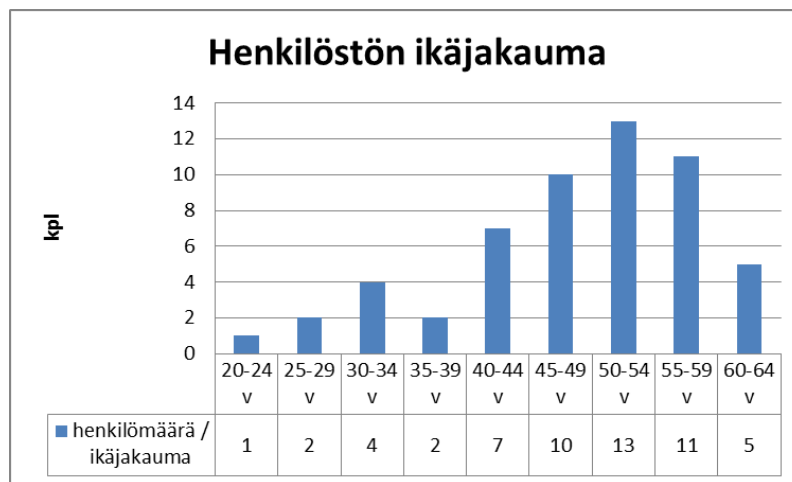
Riihimäen kaupungin kotisivuilla todetaan kunnan viestinnän perustuvan avoimuuteen. Kaikilla kaupunkilaisilla ja kaupungin sidosryhmillä on oikeus tietää miten kaupunki hoitaa yhteisiä asioita. Lähtökohtana Riihimäen kaupungin viestinnässä pidetään aktiivisuutta, avoimuutta, ajankohtaisuutta, objektiivisuutta ja monipuolisuutta. Viestinnän on iso osa kaupungin strategiaa ja päätöksentekoa ja myös jokaisella kaupungin työntekijällä on vastuu hyvästä viestinnästä. Kaikessa kaupungin viestinnässä käytetään yhtenäistä visuaalista ulkoasua ja mahdollisimman monipuolisia viestintävälineitä ja -kanavia. (Riihimäen kaupunki 2011.) Yhteiskuntavastuuraportti, joka valmistuu tämän työn ohessa, julkaistaan kaupungin määrittelemillä ehdoilla yhtenäisyyden vuoksi.

6.2.3 Henkilöstön ikä, palvelussuhteen kesto ja työaika

Riihimäen kaupungin ruokapalvelussa työskenteli tilikauden 2009 – 2010 aikana 55 työntekijää. Työvoima koostuu tällä hetkellä pelkästään naisista. Henkilöstön keski-ikä vuotta on suhteellisen korkea. 45–59-vuotiaita on lähes 60 % työntekijöistä (kuvio 19). Ammattiryhmissä on ruokapalvelupäällikön lisäksi ruokapalve-

luesimiehiä, aluevastaavia, kokkeja ja dieetikokkeja, toimistovirkailija ja ruokapalvelutyöntekijöitä. Riihimäen kaupungin ruokapalvelun työntekijöiden keski-ikä oli 48 vuotta vuonna 2010.

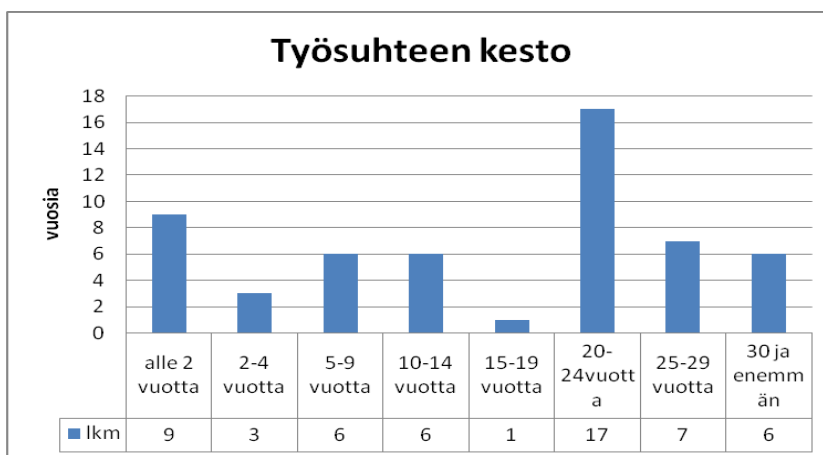
Riihimäen kaupungin ruokapalveluhenkilöstön työsuhteet (kuvio 20) ovat olleet pitkiä. Reilusti yli puolet eli 54 % henkilöstöstä on ollut yli 20 vuotta työsuhteessa kaupungin ruokapalvelussa.



KUVIO 19. Ruokapalveluhenkilöstön ikäjakauma (Riihimäen kaupunki 2011).

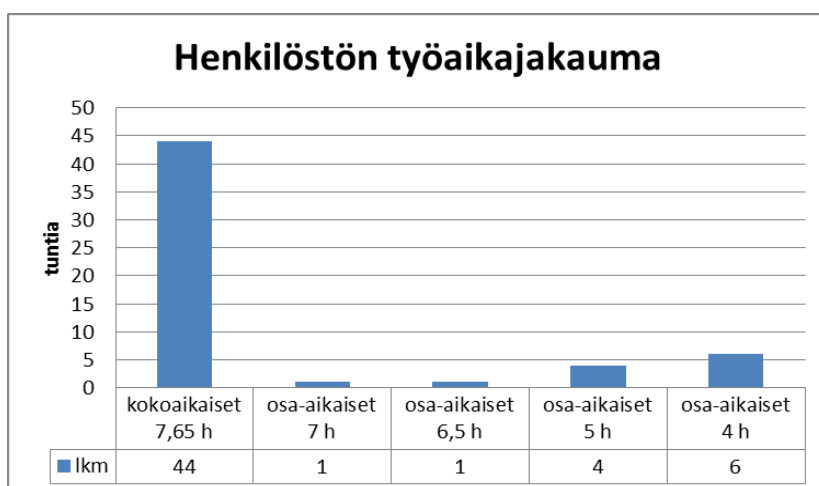
Henkilöstössä on kuusi työntekijää, jotka ovat täyttäneet 60- vuotta ja yli 55- vuotiaita on 11 työntekijää. Työntekijöistä 21 % työsuhteen kesto on alle 5 vuotta ja loppujen 25 % työsuhteen on kestänyt jo 5-15 vuotta.

Henkilöstöstä kokoaikaisia on 78 prosenttia ja osa-aikaisia 22 prosenttia. Osa-aikaisista 46 % tekee vain puolen päivän työsuoritetta Riihimäen kaupungin ruokapalvelulle. 5 tunnin työpäivä on 30 % osa-aikaista ja lopuilla on 6,5 ja 7 tunnin työpäivä (kuvio 21).



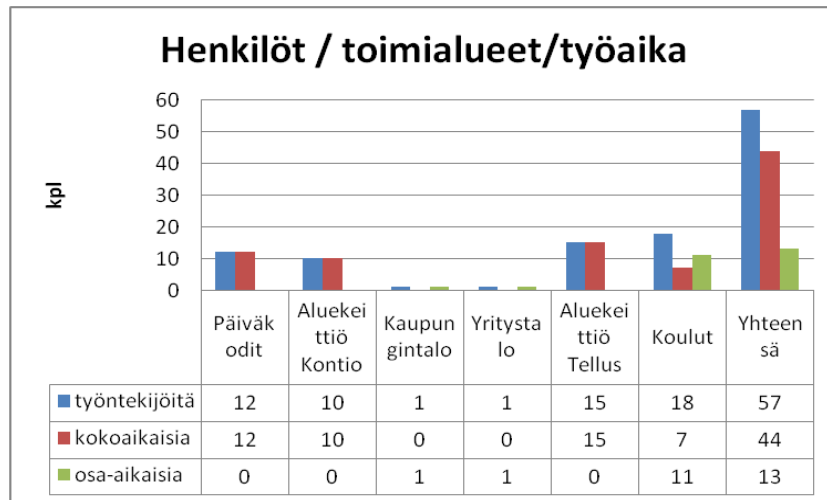
KUVIO 20. Ruokapalveluhenkilöstön työsuhteen kesto (Riihimäen kaupunki 2011).

Osa-aikaisuuden syynä voi olla työntekijän oma toive ja halu saada tehdä lyhennettyä työpäivää tai työntekijän työsuhte on olemukseltaan yhdistelmätyö.



KUVIO 21. Ruokapalveluhenkilöstön työaikajakauma (Pitkänen 2011).

Yhdistelmätyössä osa työajasta tehdään työtä jollekin toiselle kustannuspaikalle. Työnantaja on suhtautunut ja suhtautuu myönteisesti henkilöstön esittämiin toivomuksiin työajan joustoista. Koulujen keittiöiden osa-aikaisten määrä on lähes 40 % kaikista työntekijöistä.

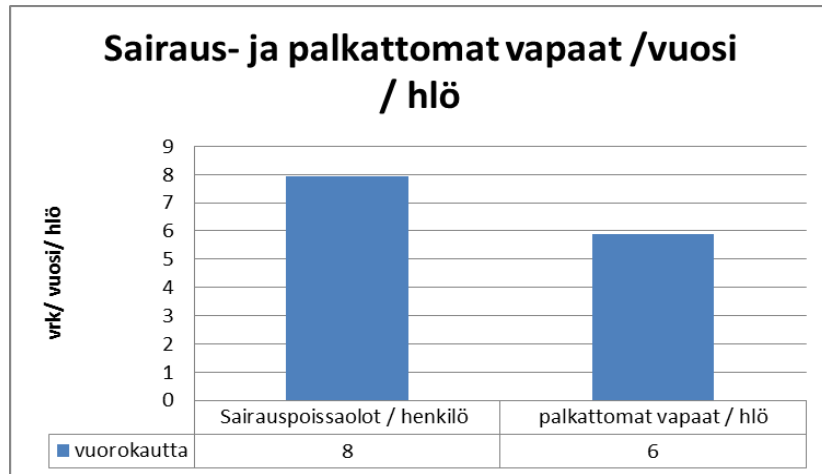


KUVIO 22. Ruokapalveluhenkilöstön työaikajakauma/ toimialueittain (Pitkänen 2011).

Toimialueiden työaikajakauma (kuvio 22) osoittaa, että osa-aikaisuus voi johtua siitä, että kyseisellä toimipisteellä ei ole tarvetta resursoida työntekijää kuin osa-aikaisesti. Useat koulun keittiöt voivat ovat tällaisia, koska ne toimivat vain jakelukeittioinä. Samoin ovat yritystalon ja kaupungintalon kahvilatyypiset toimipisteet. Päiväkodeissa ja keskuskeittiöissä ei ole osa-aikaisia työntekijöitä.

6.2.4 Henkilöstön hyvinvointi

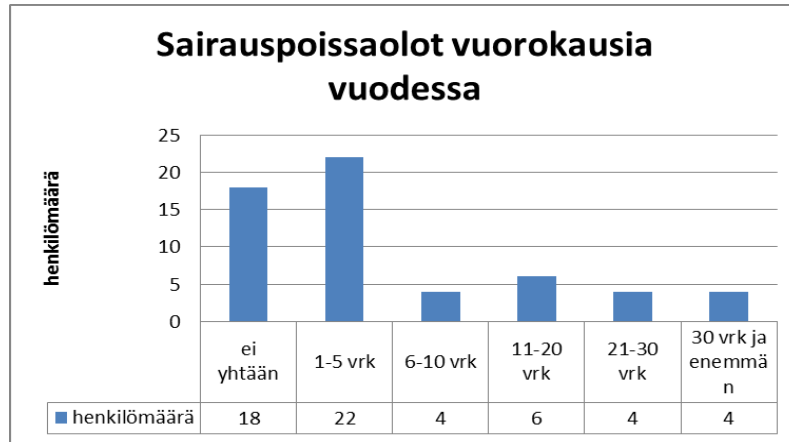
Sairauspoissaoloista kertyy jokaista työntekijää kohden noin 8 vuorokautta ja palkattomia vapaita 6 vuorokautta (kuvio 24) Palkattomia vapaita tulee kesäaikaan koulujen kiinnioloaikana.



KUVIO 23. Riihimäen ruokapalveluhenkilöstön poissaolot vrk / vuosi /henkilö (Riihimäen kaupunki 2011).

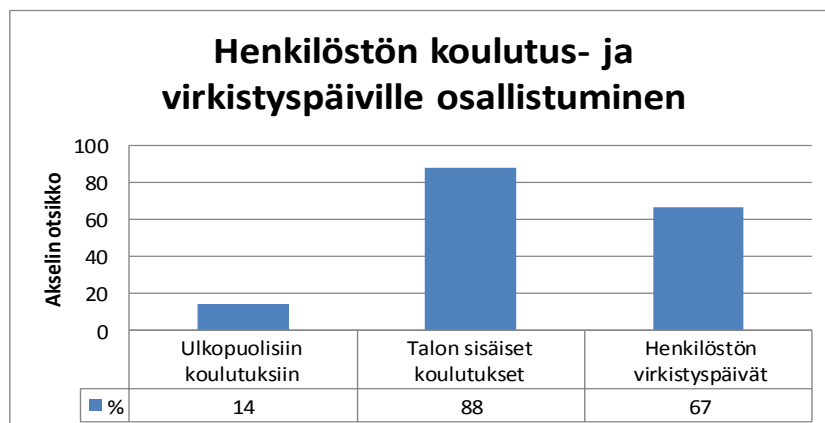
Riihimäen ruokapalvelun sairauspoissaolot jakautuvat henkilöstön osalta niin, että lähes 60 prosenttia kaikista sairauspoissaoloista on kertynyt 15 %:lle henkilöstöä. Huomionarvoista on, että 31 % ruokapalvelutyöntekijöistä ei ole yhtään sairauspoissaolopäiviä vuoden 2010 aikana ja alle yli puolella henkilöstöä sairauslomat vuodessa jäävät alle viikon mittaisiksi.

Henkilöstöstä virkistyspäiville osallistui 67 % ja talon sisäisiin koulutuksiin 88 % koko henkilöstöstä vuonna 2010 (kuvio 25).



KUVIO 24. Sairauspoissaolojen jakautuminen (Riihimäen kaupunki 2011).

Työpaikan ulkopuolisiin koulutuksiin ei osallistuttu, koska vuoden 2010 koulutusmäärärahat käytettiin organisaatiouudistuksen yhteydessä vuonna 2009. Vertailun vuoksi vuonna 2009 koulutuksiin/kokouksiin ruokapalvelu käytti lähes 1500 henkilötyötuntia (Pitkänen 2011/ esimiespalaveri). Yhteiskuntavastuu koulutukseen Riihimäen kaupungin ruokapalveluyksikössä käytettiin noin 40 henkilötyötuntia vuonna 2010. (Pitkänen 2011.)



KUVIO 25. Riihimäen ruokapalvelun henkilöstön osallistuminen koulutus- ja virkistyspäiville (Pitkänen 2011).

Riihimäen kaupunki tarjoaa työntekijöilleen monipuoliset mahdollisuudet erilaiseen virkistymiseen ja liikuntaan. Useat liikuntasalit ja niiden pelivuorot ovat maksuttomia ja sen lisäksi kaupunki tukee osaa liikuntamuotoja antamalla henkilökunnalle määrähintaisia alennuksia tai hinta on neuvoteltu koko vuodeksi/tietyksi ajanjaksoksi kohtuuhintaiseksi. (taulukko 4).

TAULUKKO 3. Henkilöstölle tarjolla olevat virkistystoimintamahdollisuudet (Riihimäen kaupunki 2011).

VIRKISTYSTOIMINTAMAHDOLLISUUDET	
Muoto	maksu
Vesijumppa	1€/ kerta
Kuntosali	maksuton
Zumba	30€/vuosi
Kunnossa kaiken ikää	
Vesijumppa	noin 40 € / vuosi
Kuntojummat	60,5 €/ vuosi
Salivuorot palloilulajeille	
Sähly	maksuton
Sulkapallo	maksuton
Lentopallo	maksuton
Vapaa kuntosaliharjoittelu	maksuton
Tuetut liikuntapaikat	
Kuntosali	kertamaksu 1,5-3 €
Sulkapallo	9,5 €/kenttä/ 2 pelaajaa; 5,5 € / 4 pelaajaa
Uimahalli	1€/ kerta
Keilahalli	alennus 2€/ kerta normihintaan
Välinelainat	
Syke-ja askelmittarit	maksuton

Kulttuurivirkistykseen osalta kaupunki tarjoaa henkilöstölleen kaksi kertaa vuodessa teatteri-esityksen ja yhteistyökumppaneista ammattijärjestö JHL tarjoaa ilmaisen teatteri-esityksen sekä matkat.

Riihimäen kaupungin ruokapalveluyksiköissä järjestetään säännöllisesti henkilöstöpalavereja sekä alue-/ toimipaikoittain että koko henkilöstölle (taulukko 5). Kehityskeskustelut ovat osa arkirutiinia kerran vuodessa ruokapalvelussa. Kehityskeskustelut hoitavat keskijohdon esimiehet. Viikoittaiset työpistepalaverit eivät ole tässä laskussa mukana.

TAULUKKO 4. Henkilöstöpalaveri ja kehityskeskustelut (Pitkänen 2011).

HENKILÖSTÖPALAVERIT	Krt/ vuosi
KOKO HENKILÖSTÖ	2
ALUE- / TOIMIPAIKKAPALAVERIT	56
ESIMIESPALAVERIT	16
KEHITYSKESKUSTELU	kerran vuodessa

Riihimäen kaupungin ruokapalvelun työntekijöille ei ole vuonna 2010 suoritettu ilmapiirikartoitusta, koska aikaa vienyt ja voimavaroja kuluttanut yhdistymisprosessi on juuri takana. Ruokapalvelut yhdistettiin vuonna 2009 alussa yhdeksi kokonaisuudeksi.

6.2.5 Ravitsemuksellinen vastuu

Riihimäen kaupungin ruokapalvelun ravitsemuksellinen vastuu perustuu ravitsemusneuvottelukunnan antamiin suosituksiin. Pohjana ruokalistasuunnittelulle ovat päiväkotiruoka-, kouluruoka-, vanhusruoka- ja työikäisten ruokasuositukset. Päivähoidon ruokailusuosituksen mukaan kokopäivähoidossa oleville lapsille tarjottavien ateriat ja välipalat kattavat 2/3 ja osapäivähoidossa 1/3 lapsen päivän ravinnontarpeesta. Kouluruokailussa kouluruokasuositukset (2008) ohjaavat toimintaa, ja velvoittavat kiinnittämään huomiota terveellisten, monipuolisten ja houkuttelevien vaihtoehtojen saatavuuteen sekä ohjataan oppilasta täysipainoisten aterioiden koostamisessa. Ikäihmisille tulneiden ruokasuositusten (2010) mukaan ruokapalvelu valmistaa ja tarjoilee ruokaa, jossa elämänkaaren eri vaiheisiin liittyvät tarpeet ja tilanteet huomioidaan. Työpaikkaruokailussa ruokapalvelu toteuttaa valtion ravitsemusneuvottelukunnan toimintaohjelman (2003) mukaisia suosituksia työikäisestä ruokailusta.

Ravitsemussuosituksien lisäksi ohjeistuksena myös Riihimäellä ovat sosiaali- ja terveysministeriön antamat kriteerit pääruokien ja energialisäkkeen suhteen, joita ovat rasvan osalta kokonaismäärät, kovien rasvojen määrät ja suolapitoisuus. Muiden aterianosien ravitsemiskriteereissä on edellä mainittujen kriteerien lisäksi määriteltävä kuidun osuus. Tarjolle ja ruoanvalmistukseen hankittavien elintarvikkeiden osalta he noudattavat edellä mainittua linjausta rasvan, transrasvan, suolan ja kuitupitoisuuden osalta. (Koivisto 2006.)

Riihimäen kaupungin ruokapalveluissa suoritetaan asiakaskysely oppilaiden ja henkilöstö-/lounasruokailijoiden kesken joka toinen vuosi. Kuluneena tutkimuskautena ei asiakaskyselyä toteutettu.

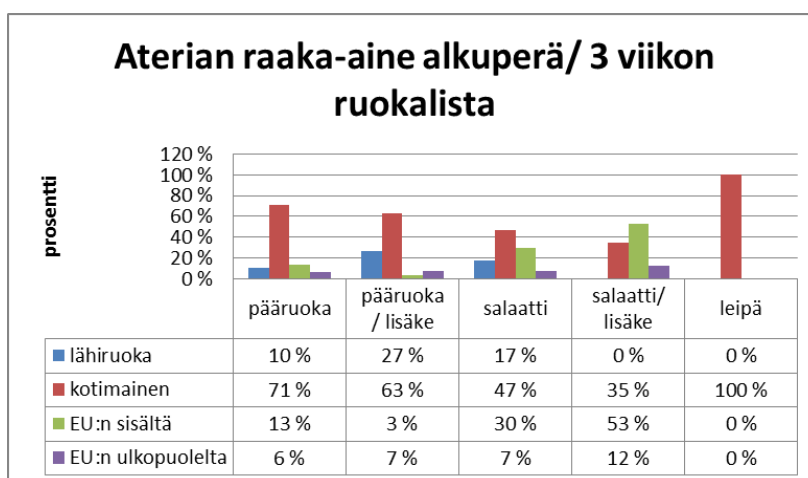
6.3 Riihimäen kaupungin ympäristöllinen vastuu

Yritysten on huomioitava toimintojensa vaikutus vesistöihin, ilmaan ja maaperään, ilmastomuutokseen, luonnon monimuotoisuuteen sekä luonnon-varoihin (Neilimo 2004, 131) ja koetettava minimoida oman toimintansa epäsuotuisat ym-

päristövaikutukset (Lehtipuu & Monni 2007, 66). Tähän tavoitteeseen Riihimäen kaupungin ruokapalvelu pyrkii toiminnallaan ja tulevaisuuden osalta pyrkii vielä vähentämään toimintansa aiheuttamia haittoja luonnon monimuotoisuudelle. Raaka-aineiden alkuperä ja jäljitettävyyden tuovat turvaa niin ruokapalvelussa toimiville kuin ruokapalvelun asiakkaille.

6.3.1 Raaka-aineiden alkuperä

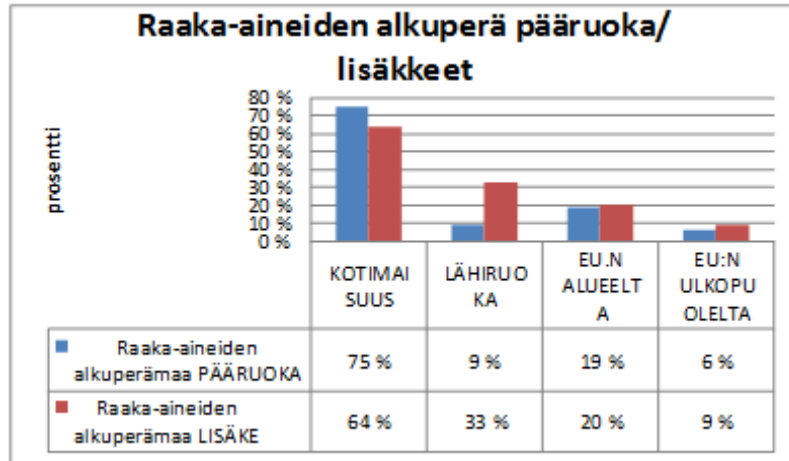
Kotimaisuus aste on pääruoissa n 75 %, siihen sisältyy myös lähiruoan osuus ja lisäkkeissä 60 %. Lähiruoan osuus on pääruoissa 9 % ja lisäkkeissä 33 % (kuvio 26). Lähiruokaa ovat muun muassa perunat ja kasvikset ja vilja ja luomutuotteita ovat ohraryyni ja herne, joita ei ole laskettu erikseen, vaan sisällytetty lähialueen ruokaan. EU:n alueelta tuotteista tulee noin 20 % ja EU:n ulkopuolelta 6-9 % raaka-aineista (kuvio 27).



KUVIO 26. Riihimäen kaupungin ruokapalvelun raaka-aineiden alkuperä ruokajajeittain (Pitkänen 2011).

Kotimaista on liha, lihajalosteet, kananmuna, maitotaloustuotteet ja sesonkiaikaan kasvikset, juurekset, marjat, hedelmät sekä leipä. Leipän raaka-aineena käytetty vilja ei välttämättä ole 100 % kotimaista. Osassa lihajaloiteita liha voi olla myös kotimaan ulkopuolelta.

EU:n alueelta tulevat kala, kalajalosteet kasvikset ja hedelmät. EU:n ulkopuolelta tulevat osa kalasta, kalajalosteet, riisi ja muutamat hedelmälajit.

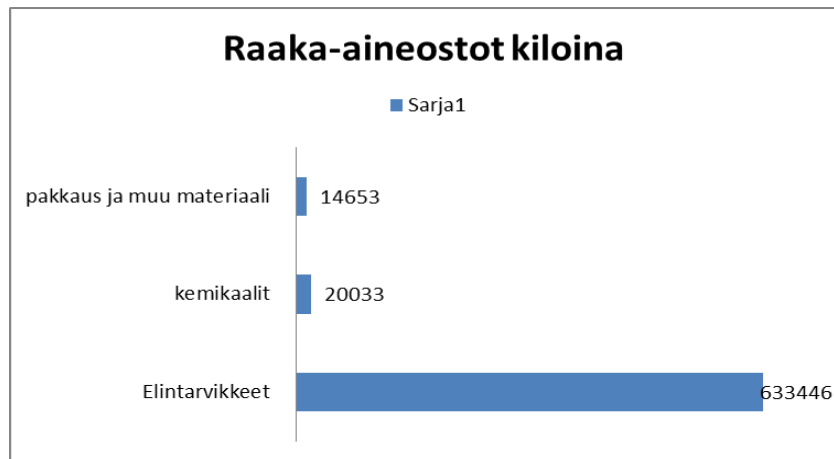


KUVIO 27. Raaka-aineet pääruoka/ lisäke alkuperä (Pitkänen 2011).

Riihimäen ruokapalvelussa kuten monessa muussakin ruokapalveluyksikössä raaka-aineiden toimittajat ja tuotenimet jäljitetään osittain paperidokumenttien ja osittain Internet-tietojärjestelmien avulla. Vastaanotetuista toimituseristä ei kuitenkaan tallenneta erätunnisteita. Jäljitettävyydessä on kyse tiedosta, joka elintarvikkeiden toimitus- ja tuotantoketjun yrityksissä on saatavissa raaka-aineen toimittajan, tuotantoerän tai asiakkaalle toimitetun tuotteen tunnistamiseksi. Sidosryhmäkumppaneista suurimmalla osalla on jäljitettävyydestä, jolloin myös voidaan tarkistaa ruoka-aineiden alkuperä.

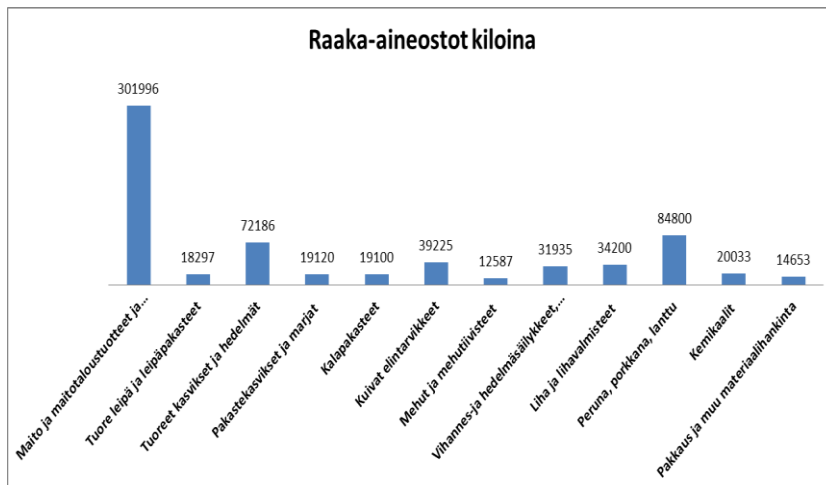
6.3.2 Hankinnat ja tukkukuljetukset

Riihimäen kaupungin keittiöt reilut 660 000 kg elintarviketavaraa. Lisäksi ruoka-palvelulle tulee erilaisia kemikaaleja astiahuoltoon, käsihygieniaksi sekä muuta puhdistustoimintaa varten noin 20 000 kg vuodessa sekä pakkaus- ja muuta materiaalia noin 15 000 kiloa vuodessa (kuvio 28).



KUVIO 28. Elintarvikkeet, kemikaalit, pakkaus ja muu materiaaliosto kiloa/ vuosi (Pitkänen 2011).

Elintarvikkeista maito- ja maitotaloustuotteet ovat suurin kulutusryhmä 45 % ja sen jälkeen tulevat tuoreet kasvikset, hedelmät ja juurekset 23 %. Kala ja lihavalmisteet 7 % ja muut 25 % tuotteista jakautuu 2-6 % osuuksilla (kuvio 29).

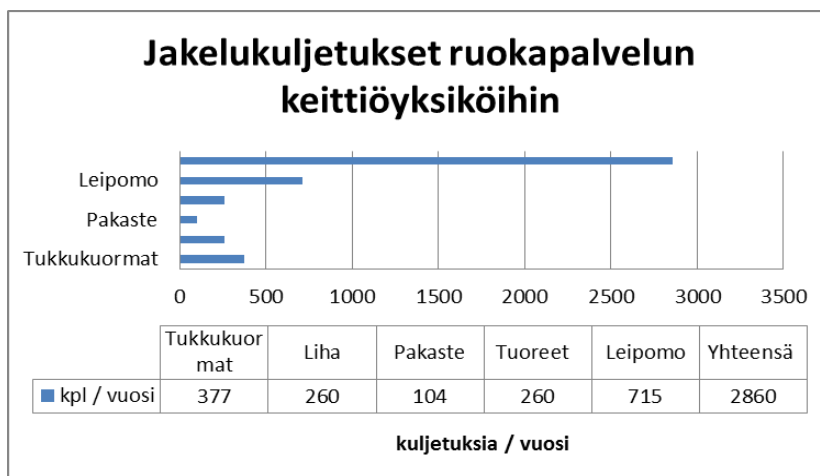


KUVIO 29. Elintarvikeostot kiloina (Pitkänen 2011).

Raaka-aineita ja muita kulutustavaroita toimitettiin Riihimäen ruokapalvelun keskus- sekä jakelukeittiöihin 668 000 kiloa (kuvio 28 ja 29) ja yhden kuljetuksen keskimääräinen kuorma kiloissa oli noin 240 kiloa. Raaka-aineistoista 95 % on elintarvikkeita ja 5 % kemikaaleja, pakkaus- tai muuta materiaalia.

Elintarviketoimitusten määrään vaikuttaa muun muassa elintarvikkeiden saatavuus ja tavarantoimittajan toimituspäivät, elintarvikkeiden säilyvyys, keittiössä valmistettavan ruoan määrä, toimintapäivät, varastotilojen koko ja ruokalista. Mitä suuremmasta keittiöstä on kyse ja mitä enemmän sillä on toimituspisteitä, sitä enemmän tavarantoimituksia on.

Ruokapalvelu ala on moniin muihin aloihin verrattuna varsin poikkeuksellinen ala, koska raaka-aineet ovat suurimmalta osalta helposti pilaantuvaa tuotetta ja lyhytkestoista käytettävyydeltään. Tämä selittää jakeluautojen käyntimäärän (kuvio 30) Riihimäen ruokapalveluyksikön keittiöihin.



KUVIO 30. Tukkuliikkeiden jakelukuljetukset Riihimäen ruokapalvelun keittiöihin v 2010 (Pitkänen 2011).

Kemikaalien ja muiden puhdistusaineiden osalta Riihimäen kaupungin ruokapalvelussa noudatetaan hankinnassa ympäristöjärjestelmään kirjattuja suosituksia. Hankinnan yhteydessä tarjouspyynnöissä tulee näkyä ympäristömerkintä joko Joutsenmerkki tai jokin muu hyväksytty ympäristömerkintä.

Riihimäen kaupungin ruokapalveluilla elintarviketoimituksia tulee valmistuskeittiöihin ja jakelukeittiöihin viikoittain 55 kuljetusta ja vuoden aikana yhteensä 2860 kuljetusta (kuvio 30). Tuotteet tulevat pääsääntöisesti keskuskeittiöille, joista ne jaetaan kaupungin omilla ruokakuljetuksilla palvelukeittiöihin. Vuorokautta kohden kuljetuksia tulee noin 3 kuljetusta / päivä/ keskuskeittiö. Jakelukeittiöille kuormia tulee vähemmän kuin yksi kuorma keskimäärin vuorokautta kohden. Riihimäen kaupungin ruokapalveluissa pyritään siihen, ettei eteenpäin sellaisenaan toimitettavia tuotteita tarvitse välivarastoida niin Telluksessa kuin Kontiössä. Tuotteet pyritään jakamaan suoraan tavarakuormasta asiakastoimituksiin tai käyttämään ruoanvalmistukseen. Suureen osaan palvelukeittiöistä maitotaloustuotteet toimitetaan suoraan ja suurimpiin jakelukeittiöihin myös leipä toimitetaan suoraan leipomoista. Kaikki muut elintarvikkeet toimitetaan valmistavien keittiöiden kautta ruokakuljetusten yhteydessä.

6.3.3 Ruokapalvelun omat kuljetukset

Kaikissa palvelukeittiöissä ja kaikissa toimituspisteissä käy Itellan jakeluauto kerran päivässä vieden päivän ruoan, ja ottaen mukaan samalla edellisen päivän ruoanvalmistusastiat ja kuljetuslaatikot. Ateriakuljetuskäynnin yhteydessä toimitetaan keittiöille myös pakasteita, kuivia elintarvikkeita sekä palvelukeittiössä kuumennettavia tai kypsennettäviä elintarvikkeita ynnä muita tuotteita. Yhteensä erilaisia kuljetusreittejä on kolme ja keskimäärin ajokilometrejä tulee n 86 km / vrk.

Laskelmieni mukaan ruokakuljetuksia ja ajoja on vuodessa yhteensä 31500 km. Näistä ajoista muodostuu hiilidioksidipäästöjä vuodessa noin 6283 kg vuonna 2010 (taulukko 6). Ruokaa kuljetetaan vuoden aikana rullakoissa, jotka ovat tilavuudeltaan 2,7 m³ 11723 kuutiometriä eli noin 11 700 000 litraa.

Päiväkuljetuksen määrä on noin 32 m³. Rullakot viedään täytettyinä jakelukeittiöihin ja puretaan keittiöissä. Tilalle kuormaan tulevat edellisen päivän ateriakuljetuksen rullakot ja pesuun menevät ruoan säilytysastiat. Näin autot eivät kulje koskaan tyhjänä.

TAULUKKO 5. Hiilidioksidipäästöt Riihimäen oman ruokapalvelukuljetusten osalta v 2010 (Kyöstilä 2011; Pitkänen 2011).

Kilometrit vuodessa	Polttoaine keskikulu- tus	Päästökilot / vuosi
31500 km	7,5l / 100 km	2,66 kg CO ₂ päästöjä / l
31500 * 7,5 l	2362 * 2,66 kg/l	6283 kg CO ₂ päästöjä/ vuosi

6.3.4 Veden-, sähkön- ja lämmön kulutus

Sähköä kuluu ruoan valmistamiseen reilut 25000 kilowattituntia. Tämä vastaa kahden normaalikokoisen omakotitalon sähkönkulutusta vuositasolla. Lämpöä kuluu lähestulkoon saman verran ja vettä reilut 1300 kuutiometriä. (taulukko 7). Yhtä annosta kohden keskuskeittiöissä kuluu sähköä 0,26 kWh, lämpöä 0,21kWh ja vettä noin 1,1litraa. Näiden kustannus yhtä annosta kohden on noin 3,4 senttiä.

TAULUKKO 6. Sähkön, lämmön ja veden kulutus/vuosi 2010 / valmistuskeittiöt (Pitkänen 2011).

KONTION JA TELLUKSEN SÄHKÖ; VESI; LÄMPÖ		Kulutus	Hinta
Sähkö	kWh	331683	25 208
Lämpö	kWh	265 347	12604
Vesi	m ³	1327	3848
Sähkö, lämpö ja vesi yhteensä			41 659

Kokonaishinnassa näiden kulujen osuus on 1,2 % kaikista kustannuksista. Veden, sähkön sekä lämpöenergian osalta kulutus keskuskeittiö valmistuskeittiöissä on vuositasolla 41 700 euroa. Jakelukeittiöiden vastaavia määriä ei tässä raportissa ole saatavilla, koska niiden osalta kulutusta on vaikea erotella muusta toiminnasta. Kaupungin ympäristöraportin mukaan myös ruokapalveluiden sähkönkulutus on lisääntynyt sähkölaitteiden lisääntymisen myötä, samoin kuin lämmön kulutus. Veden kulutus sen sijaan on pysynyt jokseenkin samana.

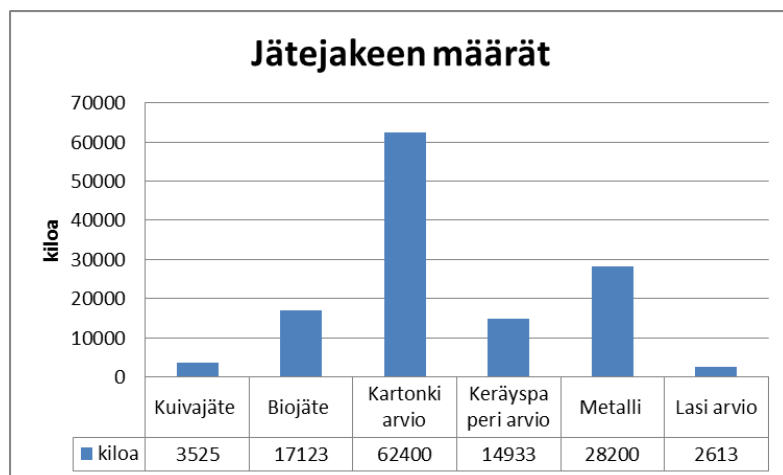
6.3.5 Jätehuolto ja kierrätys

Jätteen käsittelytapoja (taulukko 8) ovat muun muassa kaatopaikkasijoitus, kompostointi, uudelleenkäyttö, kierrätys, poltto sekä jätteen hyödyntäminen täyttömaana. Riihimäen ruokapalvelun jätehuollosta vastaa Sita, joka on kansainvälinen ympäristöyhtiö. Osasta jätehuoltoa vastaavat kiinteistöhuoltajat, jotka toimittavat pieniä eriä erilaisia ongelmajätteitä kaupungin varikolle, jossa sijaitsee monenlaisien erikoisjätteiden keräyspisteitä. Lisäksi tavarantoimittajat kuljettavat lavat takaisin tukkuliikkeille sekä kierrätyskeskus huolehtii muovikanisterijätteestä. Hyvin vähän jää jäljelle sellaista jätettä, jota ei voida kierrättää tai käsitellä jätteenkäsittelylaitoksella. Ruokapalvelulla ei ole jätteenkäsittelystä aiheutuvia kuluja em. syistä.

Riihimäen kaupungin ruokapalveluissa tulee tällä hetkellä 12 erilaista jätejätettä. Valtaosa jätejakeesta kierrätetään tai kompostoidaan. Ainoastaan kuivajäte joutuu Ekokemin lämpölaitokselle poltettavaksi. Riihimäen ruokapalvelu on ollut aktiivinen toimija jätejakeiden hyödyntämistavoitteissaan, sillä tällä hetkellä ei ole montakaan jätejätettä, jota ei ole ohjattu jatkotoimenpiteisiin. Kuivajätteen määrää on määrätietoisesti pystytty vähentämään muun muassa ympäristöohjelman avulla.

Kartonkijätteen määrä 48 % on suurin keittiöiden tuotantoprosessia kuormittava jäte (kuvio 31). Metallijätettä syntyy seuraavaksi eniten eli reilu 20 %. Biojätteen ja kuivajätteen määrä on yhteensä noin 15 % luokkaa ja lasijätteen 2 % kaikista

jätteistä. Yhtä ruoka-annosta kohden kartonkijätettä 0,5 dl, metallijätettä 0,2 dl ja biojätettä 0,14 dl. Muiden jätteiden osalta määrät eivät ole merkittäviä.



KUVIO 31. Kierrätysjätteen määrä vuositasolla (Pitkänen 2011).

Riihimäen kaupungilla on ISO 14 001 sertifioimaton järjestelmä, ja ruokapalvelulla on kaupungin ympäristöohjelmaa noudattava suunnitelma. Ohjelmasta käy ilmi, että ruokapalvelun tavoitteena on luonnonvaroista huolehtiminen, jätteiden lajittelu, kaatopaikkakuormituksen vähentäminen sekä pesuaineen kulutuksen vähentäminen. Kokonaisvastuu tästä toimintaohjelmasta on koko ruokapalveluhenkilöstöllä ja tavoitteiden toteutumista seurataan henkilöstön yhteisissä palaverissa. Riihimäen kaupungin ruokapalvelu ei ole vuoden 2010 aikana saanut ympäristötyöstä tunnustuspalkintoja, mutta Haapahuhdan ja Hiivolan kouluihin on saatu vihreä lippu kestävän tason toiminnasta. Taloudellisia sanktioita tai valituksia ruokapalvelu ei ole toiminnastaan saanut, vaan toimintaa tehdään hyvässä yhteistyössä lähialueen naapuruston kanssa.

7 TULOSTEN TARKASTELU

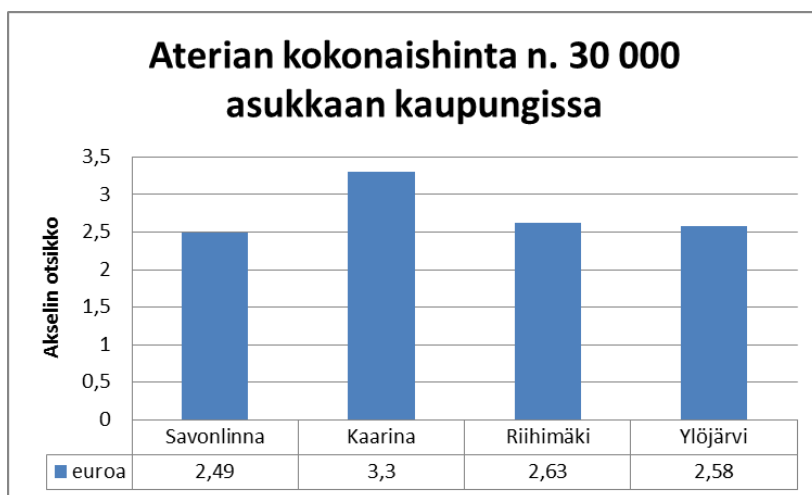
7.1 Taloudellisen vastuun toteutuminen

Kuntien ruokapalvelussa suoritteiden avulla tuotetut tuotteet ilmaistaan yhteismitallisesti ja mittarina on ateria. Kustannukset kohdistetaan aiheuttamisperiaatteen mukaan suoritteille, jolloin saadaan suoritekohtainen kustannus. Elintarvikkeet ja työ aiheuttavat suurimman osan ruokapalvelujen kokonaiskustannuksista. Toimialan lisäksi kustannusrakenteeseen vaikuttavat käytettyjen elintarvikkeiden jalostusaste ja yksikön koko. (Dahlstedt & Sinikallio 2009, 16–24.) Ruokapalvelupäällikkö Pitkäsen (2011) mukaan ainoa vertailukelpoinen tulosluku on suoritetta kohden annettu raaka-aineresurssi sekä kokonaiskustannusresurssi. Ateriasuoritteiden määrää henkilöä kohden on vaikea laskea, koska ruokapalvelutyöhön kuuluu eri keittiöissä poikkeavat ajat muuta kuin ruoanvalmistustyötä.

Riihimäen kaupunki on vajaan kolmenkymmenen tuhannen asukkaan kaupunki, jossa ruokapalvelu on keskitetty tulosvastuuyksikköön. Vastaavankokoisia kaupunkeja ovat myös Kaarina ja Savonlinna. Riihimäellä on kaksi valmistuskeittiötä ja 26 jakelukeittiötä. Henkilöstöä on 57. Kaarinassa ruokapalvelussa on viisi valmistuskeittiötä ja jakelukeittiöitä yhtä paljon kuin Riihimäellä. Työntekijöitä Kaarinan kaupungin ruokapalvelussa oli vuonna 65 kpl. (Kaarinan kaupunki 2010.) Savonlinnassa taas on yksi valmistusyksikkö ja 24 jakelukeittiötä hiukan suurempaan asukaslukuun suhteutettuna. Savonlinnan ruokapalvelussa työskentelee 50 työntekijää eli noin 14 % vähemmän kuin Riihimäellä. Budjetti on samaa suuruusluokkaa Riihimäen talousarvioin kanssa. (Savonlinnan kaupunki 2011.) Savonlinnaan verrattuna Riihimäellä voisi toimintaa vieläkin ehkä tehostaa ja Kaarinan kaupunkiin verratessa Riihimäen keittiötoiminta on tehokkaampaa. Olisi mielenkiintoista verrata useampaan samankokoiseen kaupunkiin näiden tietojen osalta, mutta valitettavasti vertailutietoja oli niukasti saatavilla.

Riihimäen ruokapalveluissa ruokapalvelun budjetin suunta on ollut maltillisesti kasvava. Kustannusten kohoamista todennäköisesti selittää omalta osaltaan elintarvikkeiden hinnan nousu. Lisäksi tutkittavaan kohteeseen on vuoden 2010 lop-

puvuodesta palkattu henkilöstöä kahden vakituisen työntekijä verran. Vuoden 2010 tilinpäätökseen ja tulevaan 2011 talousarvioon vaikuttaa edelleen elintarvikemenojen lisäys päiväkodin, kahden ryhmäperhepäiväkodin sekä vanhusten asumisyksikön ateriapalvelujen siirtymisestä ruokapalvelun piiriin. (Riihimäen kaupunki 2011.)



KUVIO 32. Vertailu ateriankokonaishinnasta 30 000 asukkaan kaupungissa (Savonlinnan kaupunki: Kaarina kaupunki).

Riihimäen kaupungin ruokapalvelun kokonaisateriakustannukset ovat likipitään samaa luokkaa vastaavankokoisten kaupunkien kustannukset. Esimerkiksi Savonlinnassa kokonaiskustannus aterialle kohden on 2,48 € ja Kaarinassa 3,33 € ja Ylöjärvellä 2,58 € (kuvio 32) (Kaarina kaupunki 2011; Savonlinnan kaupunki 2011; Ylöjärven kaupunki). Laajempaan kokonaiskuvaan päästäkseen tarvittaisiin useampia vertailukohtia. Lisäksi pitäisi mielestäni tietää, mitkä seikat vaikuttavat kokonaiskustannushintaan. Käsitykseni mukaan kuitenkin aterian kokonaiskustannushinta on tärkeämpi mittari kuin raaka-ainekustannusmittari ja siinä Riihimäki suoriutuu kohtuullisen hyvin neljän kaupungin vertailussa.

Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishojelman pääsihteerin Innasen (2010) mielestä elintarvikkeisiin käytettyjen määrärahojen ja henkilöstö- ja muiden kustannusten jako on selvästi epäsuhtainen. Innasen mukaan julkiseen ruokapalveluun kuluu kunnan budjetista noin 2-4 prosenttia. Tästä prosenttiluvusta kaksi kolmas-

osaa menee henkilöstö-, hallinto-, käyttö - ja kiinteistökustannuksiin ja itse ruuan ostoon yksi kolmannes. Riihimäen osalta se tarkoittaisi, että 2,63 € kokonaiskustannushinnasta 1,75 € menee realistisesti muualle kuin elintarvikkeen hintaan, vaikka elintarvikkeen raaka-aineen osuudeksi olikin vuonna 2010 laskettu noin 39 %. (Ruokatieto 2010.) Laskelmieni mukaan Riihimäen ruokapalvelun työvoimakustannuksiin menee noin 50 % kustannuksista eikä tuo kaksi kolmasosaa, jonka Innanen väittää menevän. Innasen toteamuksen valossa kuitenkin kaikilla julkisen ruokapalveluiden toimijoilla (myös Riihimäen ruokapalvelulla), olisi parannettavaa, jotta epäsuhta aterian kokonaishinnan suhteen poistuisi.

7.2 Sosiaalisen vastuun toteutuminen

7.2.1 Sidosryhmät ja viestintä

Sidosryhmien ja niiden odotuksien ja arvoympäristön tiedostaminen auttaa tehtävien suunnittelussa sekä tulevaisuuden ennakkoinnissa. (Vauhkonen 2007, 29, 52). On merkitykseltä se tulevatko asiakkaat vapaaehtoisesti tai automaattisesti sidosryhmiksi, sillä kaikkien sidosryhmien huomioiminen on yhtä tärkeää.

Riihimäen kaupungin ruokapalvelun viestintä on tällä hetkellä melko niukkaa, kuten useiden muidenkin kuntien tai kaupunkien ruokapalveluyksiköiden viestintä. Riihimäen ruokapalvelusta kerrotaan kaupungin sivuilla koulutuspalveluiden osiossa hyvin suppeasti. Informaatio tapahtuu tällä hetkellä henkilökohtaisen viestinnän kautta suorassa kontaktissa sidosryhmien kanssa. Monet kysymykset ja vastaukset kuitenkin löytäisivät perille esimerkiksi kunnollisten Internet-sivujen muodossa. Muitakin erilaisia viestintämuotoja kannattaisi kehittää. Kuvajan ja Malmelinin mukaan erilaiset mobiiliteknologian keinot tai blogi olisivat uudenlaisia viestintämuotoja, joita kannattaisi tulevaisuudessa hyödyntää enemmän. (Kuvaja & Malmelin 2008, 21–39). Näin esimerkiksi koululaisten vanhemmat ja vanhusien omaiset ja muut sidosryhmät saisivat myös sellaista tietoa, jota ei aina henkilökohtaisessa informointitilanteessa muista kysyä tai toisaalta ei osata tiedottaa. Tämän työn ”epävirallisena tavoitteena” on saada perusteluja Riihimäen kau-

pungin ruokapalveluyksikölle omien laajempien Internet-sivujen puolesta, joilta sitten löytyisi tietoa toiminnasta laajemminkin.

7.2.2 Henkilöstön hyvinvointi

Riihimäen kaupungin ruokapalvelun työntekijöistä kaikki ovat naisia. Heidän keski-ikä oli vuonna 2010 noin 48 vuotta ja keskimääräinen työsuhde oli lähes 20 vuotta. Ruokapalveluhenkilöstön ikäjakauma noudattaa koko Suomen julkisen sektorin ikäjakaumaa, koska vuonna 2010 koko Suomen kunnissa keittiöhenkilöstön keski-ikä on yli 50 vuotta (Dammert 2007). Yksityisellä sektorilla se on noin kymmenisen vuotta vähemmän. Pitkien työsuhteiden taustalla on todennäköisesti kuntatyönantajan luoma turvallisuus työsuhteissa. Kuntatyöpaikkojen vahvuuksia on työpaikkojen pysyvyys ja monet työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät kuten työilmapiiiri- ja viihtyvyys. Vakituisen henkilöstön vaihtuvuus on pientä ja harvat irtisanomiset ja lomauttamiset puolustavat pitkien työsuhteiden kestoa julkisen sektorin ruokapalveluissa. (Mäkäräinen & Väisänen 2006, 22.)

Henkilöstömuutoksia ja nuorennusleikkausta on odotettavissa Riihimäen kaupungin ruokapalvelussa lähiaikoina, sillä henkilöstössä on kuusi työntekijää, jotka ovat jo täyttäneet 60- vuotta ja yli 55-vuotiaita on 11 työntekijää. Seuraavan kymmenen vuoden aikana nuorennusleikkausta tapahtuu noin neljäsosan verran työntekijöistä. Haasteellista on saada uusia työntekijöitä, sillä kilpailussa uusista työntekijöistä yksityiset palvelutuottajat koetaan houkuttelevampina kuin julkisen sektorin toimijat. Työvoimapulasta kärsivät jo nyt eteläisen Suomen kunnat. (Dammert 2007.) Samaa on todennut ruokapalvelupäällikkö Pitkänen keskusteluissamme työvoiman saatavuudesta. ”Julkinen ruokapalvelu ei ole ’mediaseksikäs ala’, ja sinne ohjaututaan vasta kypsemällä iällä, kun lapset ovat pieniä ja vuorotyö ei sovi perhekuvioon.” (Pitkänen 2011.)

Sairauspoissaolot vaikuttavat tuottavuuteen ja yritysten tulokseen merkittävästi. Riihimäen ruokapalvelussa vuonna 2010 sairauspoissaoloja tuli keskimäärin noin 8 vuorokautta henkilöä kohden (kuvio 25). Vuonna 2007 julkaistussa työolobarometrissä todetaan, että naisilla sairauspoissaoloja oli keskimäärin 9,3 ja miehillä

6,6 päivää vuodessa. (Ylöstalo 2007). Sairauspoissaolojen määrä vaihtelee ammattialoittain sekä kunta-alan ja yksityisen sektorin välillä. Työ ja terveys Suomessa 2006 - tutkimuksen mukaan kaikkiaan puolet sairauspoissaolopäivistä kertyivät 5–7 %:lle työssäkäyvistä, mikä täytyy ottaa huomioon tarkasteltaessa sairauspoissaoloja. (Oksanen, Vahtera & Kivimäki 2007, 194–200.) Julkishallinnossa jokaisella työntekijällä on keskimäärin 12 sairauslomapäivää vuodessa. Kun työpäivä on keskimäärin 7,8 tunnin mittainen ja sen kustannukset sivukuluineen ovat noin 14 euroa/tunti, Riihimäen kaupungille aiheutui vuonna 2010 noin 50 000 euron menetykset sairauspoissaaloista. Lisäkuluja yhteiskunnalle tuovat myös sairauspoissaaloista johtuvat sosiaali- ja terveydenhoitokulut. (Työsuojelupiiri 2009.)

Riihimäen kaupungin tarjonta myös ruokapalveluhenkilöstön ja koko kaupungin henkilöstön omaehtoiseen hyvinvoinnin edistämiseen on varsin laaja. Euromääräistä tietoa kustannusvaikutuksista minulla ei ole, mutta varsin monipuolinen tarjonta on. Jokainen työntekijä voi vaikuttaa omalta osaltaan hyvinvointiinsa merkittävästi. Työkykyä ylläpitävän toiminnan on todettu lisäävän henkilöstön hyvinvointia. Työturvallisuuskeskuksen (2009, 1) mukaan työhyvinvoinnilla on suuri merkitys, jos yrityksissä halutaan kehittää tuottavuutta ja tehokkuutta. Virkistystoimintaa vapaa-aikaan lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta ja samalla opitaan tuntemaan työtovereita paremmin vapaa-ajalla kuin työpäivän kiireen keskellä. Työnantaja ei kuitenkaan voi tehdä kaikkea, jokaisen työntekijän pitää itse myös huolehtia kunnostaan, mutta työnantaja voi antaa siihen erilaisia mahdollisuuksia. (Kirjavainen & Laakso- Manninen 2001, 124–125).

Ammatillisen osaamisen tukeminen Riihimäen ruokapalvelulla on lyhytaikaisten täydennyskoulutusten muodossa tapahtuvaa koko henkilöstön osalta sekä tällä hetkellä aluevastaaville sekä ruokapalveluvastaaville tapahtuva Jet-koulutus. Kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus oman osaamisen laajentamiseen ja siihen kannustetaan sekä suhtaudutaan myönteisesti.

Riihimäen kaupungin ruokapalveluissa toteutetaan yhteisiä palaverieja ja viestintää hyvin, sillä yksiköissä on viikkopalaverit sekä yhteiset aluepalaverit vähintään kerran viikossa. Lisäksi yhteisiä koko ruokapalveluyksikköä koskevia palaverieja

on kaksi kertaa vuodessa. Yhteiset palaverit ja kokoukset ovat henkilöstölle mahdollisuus tuoda julki omia asioita ja samalla saada tietoa ja informaatiota. Kehityskeskustelut toteutetaan määräajoin esimiehen ja jokaisen työntekijän kanssa erikseen. Ne ovat yksi työhyvinvoinnin tukimuoto, joka edesauttaa esimiestä ja työntekijää onnistumaan työssään paremmin (Nummelin 2008, 29, 58–59, 140–141.) Ojalan mukaan hyviä keinoja tiedon jakamiseen ja osaamispääoman kartuttamiseen ovat muun muassa kokoukset tai palaverit, keskinäiset esitelmät esimerkiksi kurssien jälkeen, tai raportit koulutuksista, joihin henkilöstö on osallistunut. Projektit ja niiden perusteella muodostuneet ”tiimit” voivat kannustaa henkilöstöä puhaltamaan ”yhteen hiileen”, varsinkin jos yrityksessä muodostuu erilaisia osaja- tai osaamisyhteisöjä. (Ojala 2008, 240–241.) Mielenkiintoista on myös, että elintarvikealan tuottavuustalkoot eli TuTa – projektissa (2009) oli havaittu, että työhyvinvoinnilla ja tuottavuudella on vaikutusta toisiinsa molempiin suuntiin. Tutkimuksen mukaan työhyvinvoinnin parantuessa tuottavuus parani sekä se, että yrityksen tuottavuuden parantuessa myös työhyvinvointi parani. (Toivanen-Visti 2009.)

7.2.3 Ravitsemuksellinen vastuu

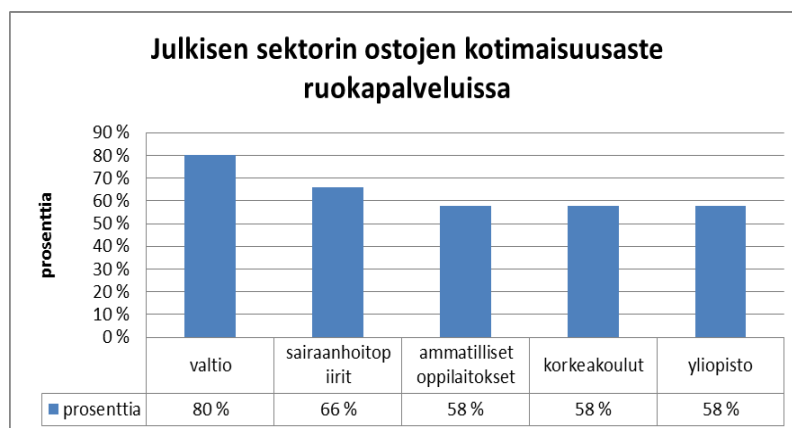
Riihimäen kaupungin ruokapalvelussa toiminnan ohjaus perustuu Aromi- tuotannonohjausjärjestelmään ja ruokapalvelu tekee laskelmia ravinto-aineiden, suolan, rasvan ja kuidun sekä kokonaisenergian jakautumisen osalta jokaisen kuuden viikon ruokalistan osalta ja tarvittaessa useamminkin. Näkemykseni mukaan Riihimäen kaupungin ruokapalvelu toteuttaa toiminnassaan sille annettuja ohjeita ja suosituksia kohtuullisen hyvin. Ruokapalvelun keskimääräinen ravinto-aine ja energiansaantikertymä osoittavat ruokapalvelun aterioiden olevan energiapitoisuudeltaan hiukan suosituksia kevyempiä (suositus 700 kcal, toteuma reilut 500 kcal) ja energian saannissa rasvan osuudeksi suositusta suurempi osuus (suositus 30 % ja toteuma 38 %). Kuuden viikon ruokalistasta otettujen ravintoarvojen perusteella on kuitenkin vaikea arvioida suuntaan tai toiseen ravitsemuksellisen vastuun hyvyttä tai huonoutta. Raaka-aineiden ravintopitoisuus vaihtelee sesongin mukaan, samoin erilaisten aineksien saatavuus, joka vaikeuttaa näin lyhyen

ajan arviointia. Kokonaisarviointia varten tarvittaisiin pidemmän ajan seuranta, jotta voitaisiin puhua faktatiedoista.

7.3 Ympäristövastuun toteutuminen

7.3.1 Elintarvikkeiden alkuperä ja jäljitettävyys

Riihimäen kaupungin ruokapalvelun elintarvikehankinnoista 75 % on kotimaista alkuperää. Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelman (Sre 2010) tekemän tutkimuksen mukaan hankintojen alkuperästä (kuvio 34) mukaan valtio käyttää julkisista sektoreista eniten kotimaisia raaka-aineita: 80 prosenttia ostoista, sairaanhoitopiireissä vastaava luku on 67 prosenttia, kunnissa 66 prosenttia ja ammatillisissa oppilaitoksissa, korkeakouluissa ja yliopistoissa 58 prosenttia. Peruna, maito ja hapanmaitotuotteet, kananmunat, leipä ja sianliha ostetaan useimmiten kotimaisena. Riihimäellä ollaan kotimaisuusasteessa reilusti keskimääräistä paremmalla puolen.



KUVIO 33. Julkisen sektorin elintarvikeostojen kotimaisuusaste (Sre 2010).

Kotimaisuusaste on pieni sellaisissa tuoteryhmissä kuin marjat, vihannekset ja kalat. Marjoista 58 prosenttia tuli Suomesta, hilloista 60, tuoreista kasviksista 63, pakastekasviksista 44, tuoreesta kalasta 73 ja pakastekalasta vain 34 prosenttia.

Myös Riihimäellä edellä luetellut raaka-aineet tuodaan Suomen rajojen ulkopuolelta lähinnä saatavuuden ja hinnan vuoksi. (Ruokatieto 2010.)

Riihimäen kaupungin ruokapalvelun hankinnoissa luomutuotteita ovat kuivattu herne ja ohrasuurimot, jotka tulevat lähialueen tuottajalta. Luomun lisäämiseen on paineita valtiovallan suosituksen mukaan, mutta löytyykö lähialueelta niin suuria luomutuottajia, että niiden tuotanto riittää kattamaan koko vuoden tarpeet. Ruokapalveluiden hankintoja määräävät valtakunnalliset sopimukset, ja raaka-aineen tuottajien pitäisi pystyä tarjoamaan ja toimittamaan tuotteitaan koko Suomen alueella (Törmä 2009, 55).

Riihimäen kaupungin ruokapalvelussa raaka-aineiden toimittajat ja tuotenimet tunnistetaan paperidokumenttien ja osittain tietojärjestelmien avulla. Vastanoteista toimituseristä ei kuitenkaan tallenneta erätunnisteita. Sidosryhmäkumppaneista suurimmalla osalla on jäljitettävyydestä, jolloin myös voidaan tarkistaa ruoka-aineiden alkuperä. Forsman-Huggin mukaan suomalaisen elintarviketuotannon tuoteturvallisuutta pidetään vahvuutena ja se on avainasemassa kuluttajien luottamuksen säilyttämiseksi. (Forsman-Hugg 2011.) Jos tuotteissa puuttuu valmistuserämerkintä tai muu vastaavaa merkintää, tietyn tuotantoerän takaisinveto on vaikeaa ja saattaa tulla erittäin kalliiksi. Jäljitettävyys tukee niin myös muita liiketoiminnan tarpeita, kuten materiaalivaraston ja toimitusten hallintaa sekä hävikin seurantaa. (Yrittäjät.fi 2011.) Vastuullisuuden näkökulmasta tuotteiden jäljitettävyyttä kannattaisi kehittää pidemmälle kuin laki vaatii. Myös läpinäkyvyyden lisäämiseksi ruuantuotannon turvallisuuden eteen tehtävistä hyvistä käytännöistä voisi viestiä sidosryhmille entistä enemmän. (Forsman-Hugg 2011.)

7.3.2 Energian, lämmön ja veden kulutus

Riihimäen kaupungin ruokapalvelun valmistuskeittiöissä yhtä annosta kohden keskuskeittiöissä kuluu sähköä 0,26 kWh, lämpöä 0,21 kWh ja vettä noin 1,1 litraa. Työtehoseuran (2009) tekemän tutkimuksen mukaan 1400 annosta valmistavassa keittiössä sähköä kului yhtä annosta kohden 0,31 kWh ja lämpöä 0,23 kWh. Veden kulutusta annosta kohden ei edellä mainitussa tutkimuksessa ollut tehty. Rii-

himäen ruokapalvelun sähkön- ja lämmönkulutus vastaa vertailtuna valtakunnallista tasoa. Sähkön kulutus on pienempi kuin verrattuna olevassa kohteessa, mutta vastaavasti lämpöenergiaa on kulunut hiukan verrokkia enemmän. Kulutusluemat eivät ole suoraan verrannollisia annosten suhteen, sillä Riihimäen ruokapalvelu tuottaa 6700 annosta vuorokaudta kohden ja vertailtavana olevassa keittiössä tuotettiin 1400 annosta vuorokaudessa. Lisäksi Riihimäen kulutuslukemista puuttuvat jakelukeittiöiden kulutukset. Samassa tutkimuksessa sairaalakeittiöiden sähkönkulutus oli 0,53 kWh/ateria-annos. Muissa tutkituissa keittiöissä sekä sähkö- että lämpöenergia olivat annosta kohden huomattavasti suuremmat kuin Riihimäen ruokapalvelussa. (Reisbacka, Rytkönen, Salminen & Kosonen 2009, 5–6.)

Ammattikeittiöiden energiankulutusta on tutkittu melko vähän ja niiden energiankulutuksesta on vaikea saada tietoa, sillä keittiöillä ei yleensä omia sähkön- ja vedenkulutusmittareita. Ammattikeittolaitteiden valmistajien ja markkinoijien ilmoittamat kulutusluvut eivät ole keskenään vertailukelpoisia, koska standardoituja menetelmiä kulutuslukujen mittaamiseen ei ole. Energiatehokkuuden kehittämisessä on kysymys yhtä lailla kustannusnäkökulmasta kuin ympäristönäkökulmasta. (Mäyry 2009, 26.) Ammattikeittiöiden potentiaalisesta energiansäästöstä 60 % voidaan tehdä työtapoja uudistamalla. (Reisbacka ym. 2009, 5–6.) Huuh-tasen (2009) mukaan eniten energiatehokkuuteen vaikuttavat henkilökunnan toimintatavat, sillä hänen mielestään energiaa tuhlataan silkkaa ajattelemattomuutta esimerkiksi pitämällä kylmiön ovea pitkään auki tai laittamalla liesi tai parila ”hyvissä ajoin päälle”. Asiantunteva energiakatselmus paljastaa säästökohteet ja tarjoaa neuvot sekä sähkön-, lämmön- että vedenkulutuksen tehostamiseen. (Reisbacka ym. 2009, 5-6.) Näin myös pääsääntöisesti myös Riihimäen kaupungin ruokapalvelussa puuttuu nämä merkittävät työkalut, joilla kulutusta mitattaisiin. Vaikka arvioimalla kulutusta on hankala mitata, työ- ja toimintatavat tuovat energian säästöä mittareiden puutteesta huolimatta.

7.3.3 Raaka-ainekuljetukset ja ateriakuljetukset

Riihimäen kaupungin ruokapalveluille tulee kulutustavaraa lähes 700 000 kg vuodessa. Ruokapalveluiden kaikissa keittiöissä käy yhden päivän aikana noin 3 jake-

luautoa, jotka keskimäärin tuovat kuormaa 1900 kiloa päivässä. Yhden auton kuljettama määrä on noin 240 kiloa vuorokaudessa. Elintarviketoimitusten määrään vaikuttaa esimerkiksi elintarvikkeiden saatavuus ja tukkutoimittajien toimituspäivät, elintarvikkeiden säilyvyys, keittiössä valmistettavan ruoan lukumäärä, toimintapäivät, varastotilojen koko ja ruokalista. Elintarvikekuljetusten osalta voidaan todeta, että mitä isommasta keittiöstä on kysymys ja mitä enemmän sillä on jake-
lukeittioita, sitä enemmän myös tavarantoimituksia tulee.

Ruokapalvelun omienkuljetuksen osalta vastuullisessa osassa on myös Itella-palvelu. Yhteisesti mietityt reitistöt ja kuljetusten täyttöaste on jo nyt käytössä. Tulevaisuudessa voi kenties miettiä millaisilla kulkuneuvoilla ruokakuljetukset hoidetaan. Tällä hetkellä kyseessä on dieselkäyttöiset kulkuneuvot, mutta kestävä kehityksen kannalta voisi miettiä niin hybridi- kuin sähköautojakin ruoan kuljetukseen.

7.3.4 Jätehuolto ja kierrättäminen

Kestävässä ateriapalvelussa keskeistä on myös ruoasta aiheutuvasta jätteestä huolehtiminen. Jätelain (3.12.1993/1072) tavoite on ”tukea kestävästä kehitystä edistämällä luonnonvarojen järkevää käyttöä sekä ehkäisemällä ja torjumalla jätteistä aiheutuvaa vaaraa ja haittaa terveydelle ja ympäristölle”. Lisäksi laki opastaa, että ”kaikessa toiminnassa on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava siitä, että jätettä syntyy mahdollisimman vähän ja ettei jätteestä aiheudu merkityksellistä haittaa tai vaikeutta jätehuollon järjestämiselle eikä vaaraa tai haittaa terveydelle tai ympäristölle”. Merkittävää on että myös niin julkisella sektorilla kuin sen ulkopuolella ruokapalveluissa tulisi ehkäistä ennen kaikkea jätteen syntymistä, pyritään varmistamaan sen uudelleenkäyttö kierrätyksen avulla tai energian muodossa ja loppukäsittelyssä niin, että mahdollisimman pieni osa menee jätteenä kaatopaikalle.

En laskenut tässä työssä Riihimäen ruokapalvelun hiilijalanjälkeä eri tuotteille tai malliannokselle. Toistaiseksi hiilijalanjäljen laskeminen ei ole yhteismitallista eri yritysten osalta. Vuoteen 2012 mennessä MTT (Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus) pyrkii luomaan kansallisen ja tieteeseen pohjautuvan laskentamene-

telmän. Sen avulla voitaisiin tulevaisuudessa laskea ja saada luotettavia ja vertailtavia tietoja eri elintarvikkeista. (Katajajuuri 2010.) Tulevaisuudessa on tarkoitus, että Riihimäen ruokapalveluissa lasketaan hiilijalanjälkiä malliannoksille. Olen myös lupautunut olemaan mukana siinä projektissa.

7.4 Kehittämishankkeen validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimus on suoritettu opinnäytetyön prosessin aikana tuotetun tutkimussuunnitelman mukaan, jota muokattiin opinnäytetyöprosessin aikana. Tutkimuksen aineiston keruussa, analyysissä, tulkinnassa ja raportoinnissa on pyritty noudattamaan laadullisen tutkimuksen perusteoksissa annettuja käsitteitä, ohjeita ja edellytyksiä sekä soveltamaan GRI-ohjeistuksen mukaisia ohjeita. Raportin teemat, indikaattorit ja rajauksen olen määritellyt siten, että ne kattavat organisaation keskeiset taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristövaikutukset. Roolini hankkeessa on ollut sekä tutkia kohteena olevaa organisaatiota, sen toimintaa, analysoida ja tallentaa tietoja kehittämistoiminnan jatkoa varten. Olen pyrkinyt kuvaamaan aineiston ja siitä saadut tulokset varsin yksityiskohtaisesti ja selkeästi, jotta tekemäni tulkinnat olisivat realistisia ja oleellisia.

Validiteetti kuvaa tutkimuksen pätevyyden ja yleistettävyyden arviointia. Se on arviointia siitä, kuinka hyvin tutkimuksessa on onnistuttu tutkimaan sitä ilmiötä, jota pyrittiin tutkimaan, ja pitääkö tutkimuksessa syntynyt tulkinta paikkansa ympäröivässä todellisuudessa. Tutkimuksen kuluessa syntyneistä ongelmista ja tehdyistä ratkaisuista sekä niiden vaikutuksesta tutkimustuloksiin on pyritty antamaan tietoa lukijalle raportin eri osissa. Mielestäni tutkimustulosten ja teoreettinen viitekehys vastaavat toisiaan ja empiriasta löytyy samat keskeiset aiheet kuin teoriastakin. Tutkimustuloksia sinällään ei voida yleistää tämän tutkimuksen ulkopuolelle, mutta tutkimusmenetelmällä ja niillä indikaattoreilla sekä samoihin aineistoihin perustuen, joita tämän tutkimuksen tekemiseen käytettiin, voidaan tutkia vastaavanlaisia ruokapalveluyksiköitä ja saada niiden osalta vastaava tulos omanlaisenaan. (Pyörälä 2002, 4.) Toistettavuus edellyttää, että tutkimus käytetään identtisiä lähteitä, joiden avulla kuin mitä tämä tutkimus tehtiin.

Tämän työn osalta se tarkoittaa, että tulevaisuudessa Riihimäen kaupungin ruokapalvelun yhteiskuntavastuuraporttien tulee pohjautua samoihin tietoihin kuin mitä nyt olen kerännyt ja käyttänyt ollakseen yhtäläinen ja yleistettävä seuraavien vuosien osalta. Nyt kerätyt dokumentit sekä niistä tehdyt aineistot, muistiinpanot, taulukoinnit ja kirjalliset pohdinnat sekä julkaisuversiot ovat seuraavan yhteiskuntavastuuraportin pohjana. Aineistot luovutetaan ruokapalvelulle, jotta pystytään varmistamaan seuraavan Riihimäen ruokapalvelun yhteiskuntavastuuraportin yhtäläisyys, oikeellisuus ja verrattavuus.

Reliabiliteetti kuvaa aineiston käsittelyn ja analyysin arvioitavuutta ja uskottavuutta. Tämän tutkimuksen reliabiliteetin eli luotettavuuden arvioinnissa voidaan kysyä, saatiinko tutkimusotteella se tieto, joka haluttiin saada, ja ovatko selitykset, kuvaukset ja tulkinnat yhteen sopivia tutkimusmenetelmän ja GRI-ohjeistuksen kanssa. (Pyörälä 2002, 4.) Käsitykseni mukaan tutkimus täyttää luotettavuuden kriteerit, sillä tutkimusmenetelmä ja tulokset mittasivat sitä mitä niiden oletettiin mittaavankin. Sen lisäksi on oletettavaa, että työn tutkijan oma taustani ruokapalvelun osaamisalueella on vaikuttanut osin tutkimustuloksien arviointiin niiden vaatimalla tavalla niin, että tulkinnat kuvaavat ja tulkitsevat tuloksia realistisesti ja oikein. Käsitykseni mukaan tutkimuksen reliabiliteettia lisää myös se, että aineisto on kerätty GRI-raportointiohjeiston indikaattoreiden pohjalta, ei sattumanvaraisesti.

7.5 Kehittämisehdotukset

Tutkimus osoitti, että yhteiskuntavastuun aihe on vielä tutkimaton alue julkisen ruokapalvelun puolella. Todennäköisesti muutkin liiketoiminta- ja tulostavastuuyksiköt tarvitsevat ja tekevät kestävän kehityksen raportteja tulevaisuudessa myös julkisella sektorilla. Kilpailutuksia käydään joka puolella Suomea erilaisten toimintojen siirtämisestä kuntien ja kaupunkien vastuulta ostopalveluiksi, ja yhteiskuntavastuullisuuden osoittaminen on yksi keino olla vahva tässä kilpailussa.

Tutkimusprosessin aikana nousi itselleni selkeästi kolme jatkotutkimusaihetta, jotka voisivat parantaa Riihimäen ruokapalvelun vastuullista toimintaa ja edesaut-

taa tulevien yhteiskuntavastuuraporttien tekemisessä. Mielestäni olisi tärkeää, että Riihimäen ruokapalvelulle tehtäisiin ympäristökatselmus. Vastaavanlainen katselmus on tehty Mikkelin ruoka- ja puhtauspalveluysikölle. Kyseinen yksikkö on palkittu myös Vuoden ATERIA-teko kilpailussa toiminnastaan (EkoCentria 2011). Katselmus auttaisi kiinnittämään huomiota niihin seikkoihin, joilla kestävä kehityksen toimintaa voidaan edelleen kehittää Riihimäen ruokapalvelun toiminnassa. Toinen työhön läheisesti liittyvä hanke olisi tehdä laskelmia erilaisten ruokakokonaisuuksien hiilijalanjäljestä. Uskon, että ruoasta ja ruoan vaikutuksesta koko ympäristöön olisivat kiinnostuneita asiakkaat, kaupunkilaiset ja kilpailijat. Hiilijalanjälkilaskelmat olisivat hyvä lisä tiedottamiseen viikoittaisen malliannoksen yhteydessä, ja jos ei joka viikko, niin esimerkiksi kerran kuussa. Ruokapalvelun tulevaisuuden kehittämiskohteeksi on otettu ravitsemisvastuun osalta tiedotuskriteerin noudattaminen jokaisessa ruokapalvelun toimintayksikössä ja tässä yhteydessä hiilijalanjäljen laskeminen olisi paikallaan. Kolmas tätä työtä tukeva tutkimushanke olisi tutkia miten suoja- ja energiaravintoaineet yhden vuoden aikana jakautuvat annosta kohden, kun otetaan huomioon kaikki muuttujat, kuten raaka-aineiden saatavuus eri vuodenaikoina, sesonkiraaka-aineet, raaka-aineiden pitkäaikaisen säilyttämisen vaikutus ja niin edelleen. Tässä opinnäytetyössä esitetyt kuuden viikon ravitsemuskeskiarvot kertovat vain osan totuudesta, sillä muuttujia on liian paljon hätäisten johtopäätösten tekemiseksi. Jatkotutkimus tukisi yhteiskuntavastuusta tiedottamista ja antaisi asiakkaille mahdollisuuden oppia ruoasta ja ravitsemuksesta.

Lähiruoan käytettävyydestä on tehty useita hankkeita ja selvityksiä, mutta olisi hienoa, jos myös ruokapalvelut löytäisivät nämä lähialueen tuottajat. Mikä olisi se tapa, millä tuottajat ja tuotteiden tarvitsijat kohtaisivat? Erilaiset lähiruokamessut ovat olleet jo useita vuosia esimerkiksi Itä-Suomessa keino löytää yhteistyökumppaneita. Tässä hankkeessa näkisin, että paikallisia osaamiskeskuksia Hyriaa ja Tavastiaa tarvitaan kartoittamaan lähiruoan tuottajat ja tekijät. Lähiruokamessut Hämeessä olisi oiva tapa saada yhteen nämä sektorit ja julkinen palvelu.

Merkittävä tutkimusaihe tuli ruokapalvelupäällikkö Pitkäseltä keskusteluissamme Riihimäen ruokapalvelun valmistuskeittiöiden tulevaisuuden haasteista. Riihimäen kaupungille aletaan suunnitella uutta valmistuskeittiötä jo vuoden parin aikana.

Suomessa on yksi julkisen palvelun keittiö, joka käyttää toiminnoissaan lämmön - ja sähkön talteenottojärjestelmää. Ruokapalvelupäällikön mielestä olisi tarpeen tehdä kartoitus siitä, miten vastaavanlainen yksikkö toimii ja miten sen avulla aikaansaatu tieto auttaisi Riihimäen tulevan keskuskeittiön rakennusprojektissa.

Tutkimusaihe, jonka voisin itse tehdä seuraavaksi, olisi tutkia miten paljon yritysjohtajat viestivät blogeillaan sidosryhmilleen ja mitä he siellä viestivät. Aihe ei ole sidottu millään tavalla ruokapalveluun, mutta yhteiskuntavastuuseen ja yritysviestintään sen sitä vastoin voi yhdistää. Tässä kohtaa tietysti toivon, että ruokapalvelupäällikkö Pitkäsellekin rakennettaisiin päällikön palsta, jossa hän voisi vaikka kerran kuussa kertoa vapaamuotoisesti ruokapalvelun kuulumisia. Uskon, että tälläkin asialla olisi myönteinen vaikutus ruokapalvelun näkyvyyteen ja imagoon.

Mielestäni selvää kuitenkin on, että kehittäminen Riihimäen ruokapalveluissa jatkuu. Myönteinen suhtautuminen tämänkin työn tekemiseen on osoittanut, että niin organisaation johto kuin työntekijät haluavat olla ensimmäisten joukossa kehittämässä omaa toimintaa ja sitä kautta näyttää olevansa asiantuntijoita ja ammattilaisia kestävän kehityksen edistäjinä.

7.6 Pohdintaa

Työn laajuus yllätti minut täysin, sillä tämänkaltaisen asian saaminen muutamaan kymmeneen sivuun olisi ollut minulta täysin mahdotonta. Ymmärrän nyt, että olisi kannattanut ottaa vain jokin osa-alue tutkittavaksi. Pedanttinen luonteeni pakotti minut tekemään perusteellista työtä, kun siihen olin alkanut. Olen pyrkinyt pysymään asiassa ja jättämään rönsyt perustellusti pois. Tutkimuksen osalta itse produkti ei ole salainen, mutta se ei kuitenkaan jää tämän työn liitteeksi, sitten kun työni tarkastetaan ja laitetaan opinnäytetyökirjastoon. Siksi on mielestäni perusteltua, että tulokset julkaistaan ja selitetään tulosten tarkasteluosuudessa. Tulosten tarkastelussa olen pyrkinyt hakemaan vertailulukuja niin paljon kuin mahdollista on ollut saada, jotta voin perustella saatuja tuloksia. Lähteiden paljous minua suorastaan pelottaa, mutta toisaalta katson sen olevan eduksi ja kuvastavan perusteel-

lista sitoutumistani aiheeseen ja aiheen tutkintaan. Niitäkin olen pyrkinyt kriittisesti tarkastamaan ja valitsemaan.

Vastuullinen toiminta on mielenkiintoinen ja mukaansatempaava aihe. Huolimatta siitä, että koko viime kesä ja syksy menivät yhteiskuntavastuuseen perehtymiseen, uskon, että se oli varsin hyödyllistä tämän työn tekemisen kannalta. Tutkimuksen edetessä huomasin, että taloudelliseen voiton tavoittelusta huolimatta useilla organisaatioilla on rehellinen tarve toimia yhteiskuntavastuullisesti. Se mistä olin ja olen yllätynyt, oli että julkinen sektori on niin paljon jäljessä yhteiskuntavastuun viestinnästä. Julkisen sektorin ja varsinkin kaupunkien kestävä kehityksen raportit leimautuvat aika paljon ympäristövastuun ympärille. Tulostavasti toimintayksiköt eivät ole heränneet siihen, että heidänkin viestillään saavutetaan mahdollisia asiakkaita ja osaavia työntekijöitä. Yritysviestintä on tärkeä osa yritystrategiaa millä tahansa sektorilla, myös julkisella puolella.

Tuntemukset, joita tämän työn aikana heräsi, eivät olleet pelkästään positiivisia. Monta kertaa tulin vihaiseksi, kun mietin miten huono julkisen ruokapalvelun maine on. On kummallista, kuinka edelleen huhut kiertävät ”kinder-perunoista” tai vastaavista, vaikka julkisen ruokapalvelun asiakkaana olen aina pitänyt ruokaa ravitsevana ja hyvänä. Harva muistaa, että ne jotka ruokaa valmistavat, tekevät arvokasta työtä onnistuessaan tekemään niin pienellä resurssilla niin paljon hyvää. Se jos mikä vaatii ammattitaitoa.

Ruokapalvelupäällikön kanssa käymieni keskustelujen perusteella yhteiskuntavastuuraportin tekeminen ruokapalvelulle auttaa toiminnan järkevöittämisessä ja oman työn kehittämisessä ja parantaa sitä kautta yksikön osaamista ja kilpailukykyä pitkällä aikavälillä. (Pitkänen 2011.) Käsitkseni mukaan valmistuva yhteiskuntavastuuraportti tuottaa yksikölle jatkossa mahdollisuuden olla kilpailukykyinen yksikkö, kun vastassa ovat yksityisen sektorin toimijat.

Olen tyytyväinen, että tämä ehkä pikkaian ”vahingossa syntynyt aihe” on nyt saatu pakettiin ja että olen saanut olla tekemässä sitä Riihimäen ruokapalveluyksikön kanssa. Yhteistyö omalta osaltani ei pääty tämän työn kirjoittamiseen. GRI-ohjeistuksessa organisaatiolta, jotka ovat käyttäneet ohjeistoa tai muita GRI-

raportoinnin viitekehyksiä pyydetään lähettämään ilmoitus raportista ja itse raportti printtimuodossa tai sähköisenä versiona. Se on seuraava yhteinen projektimme Riihimäen ruokapalvelun kanssa. On ollut opettavaista tarkastella sorvin ääressä tapahtuvaa työtä muuttaen ne tilastoiksi ja kuvioiksi. Ne tilastot kun näytävät usein vain kuvilta ja käppyröiltä, ja kuitenkin niiden kaikkien takana ovat ihmiset, jotka tekevät työtä suurella sydämellä.

Pohdintani on hyvä päättää Joseph Campbellin (Positiivarit 2011) sanoihin. Ne kuvaavat varsin hyvin viime syksyn ja tämän kevään välistä tunnelmaa.

Eletään ja opitaan. "Elämän aarteet löytävät vain laskeutumalla syvyyksiin. Siellä mihin kompastut, on kätkettynä aarre. Juuri siitä luolasta johon et uskalla mennä löytyykin etsimäsi" (Joseph Campbell)

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Edellä olevissa luvuissa olen avannut Riihimäen kaupungin ruokapalvelun tunnuslukuja, joilla olen katsonut olevan merkitystä yhteiskuntavastuun ilmenemiseen ja näkymiseen Riihimäen kaupungin ruokapalvelussa. Tunnusluvut, jotka kuvaavat asioiden tilaa ja kehitystä, tulevat soveltuvin osin GRI- raportointiohjeistuksesta ja sopivat mielestäni hyvin myös julkisen ruokapalvelun raportointiin.

Julkisen ruokapalvelun yhteiskuntavastuullisuudesta ei juuri löydy esimerkkejä eikä tukiaineistoa vertailun tekemiseen. Eviran pääjohtaja Husu-Kallio, joka on Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma Sre:n puheenjohtaja, toteaa, että julkinen sektori ei ole ymmärtänyt yhteiskuntavastuun merkitystä tuottamallaan ruokalautasella (Ruokatieto 2010.) Saamieni tulosten perusteella se pitää osittain paikkansa. Julkinen sektori ei ole käsitykseni mukaan vielä havainnut, että myös sen tulisi näyttää osaamisensa ja vastuullisuutensa nykymaailmassa. Sitä osoittaa mielestäni sekin, että tietojen saaminen ruokapalveluiden tunnusluvuista oli äärimmäisen haastavaa. Kuntien ja kaupunkien ruokapalvelut ja niiden tilastot eivät pääsääntöisesti näy kotisivujen yhteyksissä tai sivustojen tietomäärä on hyvin

marginaalinen. Kaupunkien ja kuntien tilinpäätöksistä löytyy tunnuslukuja joidenkin osalta, mutta suuresta osasta kuntien ja kaupunkien sivustoja ei vertailevaa tietoa ole saatavissa.

Riihimäen ruokapalveluilla on sidosryhmäviestinnässä kehitettävää. Kehittämiseen tarvitaan koulutuslautakunnan ja myös kaupungin päättäjien siunaus, sillä ilman niitä viestintää ei voida lähteä kehittämään. Nykyinen käytäntö ei riitä sidosryhmien ”tiedonnälkään”. Ensimmäiseksi kehittämisen kohteeksi mielestäni tulisi nostaa kaupungin ruokapalvelun Internet-sivujen kattavuus ja laajuus. Juuri tällaisella viestinnällä on tämän päivän verkko-osaajien kannalta tärkeä merkitys. Johdonmukaisella ja monipuolisella tiedonvälityksellä saadaan omaa kuvaa ja mainetta nostettua halutulle tasolle. Hyvän maineen ja asiakkaiden sekä henkilöstön luottamuksen myötä vastuullinen toiminta tulee kannattavaksi, vaikka sitä ei suoraan pystykään euroissa mittaamaan. (Aula & Mantere 2005, 50, 93; Moilanen & Haapanen 2006, 120–131.)

Riihimäellä ruokapalvelun budjetti perustuu valtakunnan tasolla edulliseen raaka-ainekustannushintaan, jolla pitää taikoa hyvää, ravitsevaa, terveellistä, maukasta, esteettisesti kaunista ja turvallista ruokaa. Eikä kokonaiskustannushintakaan ole suhteettoman korkea verrattavina olleisiin kaupunkeihin. Uuden organisaation myötä asiakasvirrat ovat kasvaneet ja tuotantoa on pystytty tehostamaan muun muassa työvoimakustannusten karsimisella. Ruokapalvelun budjetti on pysynyt tavoitteissa huolimatta vuoden 2010 aikana tulleesta 80 000 ateriasuoritteen lisäyksestä. Elintarvikkeiden määrärahoihin tehdyt ylitykset Riihimäen ruokapalvelussa ovat johtuneet asiakassuoritteiden lisääntymisestä ja sitä kautta elintarvikkeisiin kuluneen raaka-aineen ostamisesta. Hyvä talous on mahdollistanut vakinaistaa kaksi työntekijää, mikä kertoo omaa kieltään hyvästä talouden hoidosta, mutta myös sosiaalisesta vastuusta. Taloudellinen vastuu on paremmalla tasolla kuin ennen organisaation syntymistä. Ruokapalvelu on investoinut oman toiminnan kehittämisessä kestävämpään tulevaisuuteen yhdistämällä vuonna 2009 kaupungin ruokapalveluyksiköt yhdeksi organisaatioksi, jolla on mahdollisuuksia kilpailla tulevaisuudessa ruokapalveluista yksityisen sektorin kanssa

Sosiaalisen vastuun yksiselitteinen arviointi on vaikeaa, sillä se ei ole yhtä helposti laskettavissa ja osoitettavissa kuin taloudellinen ja ympäristöllinen vastuu (Juholin 2004, 240–241). Saamani käsityksen mukaan Riihimäen kaupungin ruokapalvelun sosiaalinen vastuu on kasvanut yhdistymisprosessin aikana. Mitään tutkimuksellista pohjaa väitteelleni ei ole. Ruokapalvelupäällikön ja henkilöstön kanssa käymieni keskusteluiden pohjalta olen saanut kuvan, että yhteiset palaverit ja kehittämiskokoukset yhdistymisen aikana ovat tuoneet lisää sosiaalista vastuuta niin johdon taholta henkilöstöön kuin henkilöstön taholta itseensä ja asiakkaisiin.

Kaupunki tukee koko henkilöstöä hyvin tulemalla vastaan myös kustannuksissa virkistys- ja liikuntaharrastuksissa. Ikääntyminen on Riihimäen ruokapalvelun ja kaikkien muidenkin palveluiden haaste. Sairauspäivät eivät sinänsä ole ruokapalvelulla korkeat verrattuna keskimääräisiin sairauspoissaoloihin. Osalle henkilöstö kohdistuu kuitenkin sairauspäiviä enemmän kuin toisille. Olisi ehkä syytä tutkia näiden poissaolojen taustaa ja saada aikaan esimerkiksi kehitysohjelma, jolla pysyttäisiin suoraan vähentämään sairauspäiviä esimerkiksi tyhy-toiminnan, kevyempien työolojen tai osa-aikaisuuden avulla. Uusien työntekijöiden saaminen eläköityvien tilalle tulee olemaan myös haaste, sillä tulevan kymmenen vuoden aikana yli puolet henkilöstöstä jää eläkkeelle. Henkilöstön eläköitymisen mukana katoaa myös hiljaista tietoa, ellei siihen kiinnitetä huomiota ennen ”konkareiden” katoamista ruokapalvelusta.

Iso haaste tulee olemaan toteuttaa valtion periaatepäätöstä ”kestävästä ruokalautasesta”, joka edellyttää luonnonmukaisesti tuotetun ruoan, kasvisruoan ja sesonkiruoan tarjoamista julkisissa keittiöissä ja ruokapalveluissa vähintään kerran viikossa vuoteen 2010 mennessä ja vähintään kaksi kertaa viikossa 2015 mennessä. Niukat määrärahat ja hankintalain edellyttämä ostojen keskittäminen pakottavat valitsemaan kokonaistaloudellisesti edullisemman tai hinnaltaan halvimman tuotteen, ei laadullisinta eikä kestävän kehityksen mukaista (Typpönen 2003, 15). Kärkkäisen mielestä hankintalaki ei sinällään ole este vastuullisten ja ilmastoystävällisten elintarvikehankintojen toteuttamiselle. Laatuksiteereitä, kuten leivän tuoreus tai perunoiden säilöntäaineettomuus, voidaan käyttää tarjouspyynnössä. Luomua on hänen mielestään helppo kilpailuttaa erillisenä tuoteryhmänään, koska kyseessä on ns. ”tekninen laatuominaisuus”. (Kärkkäinen 2011.) Ruokapalvelu-

päällikkö Pitkäsen mielestä olisi hienoa, jos kunnanisillä olisi tarpeeksi ”hullun rohkeutta” poiketa valtavirrasta ja lähteä kokeilemaan yhteistyötä lähialueen elintarviketuottajien kanssa laajemminkin ja ottaa samalla mahdollisimman paljon myös luomua lautaselle.

Julkinen ruokapalvelu on merkittävässä asemassa terveellisten ruokailutapojen ohjaajana. On tärkeää, että vaikka ohjataanakin terveellisemmille ruokatavoille, terveellisyyttä ei tuputeta liian ”tiukkapipoisesti”. Kaikkein vastuullisemmassa asemassa ovat päättäjät, jotka suunnittelevat rahavirtoja. Tulevaisuudessa ravitsemusvastuu tulee olemaan Forsman- Huggin (2011) mukaan yksi merkittävimmistä keihäänkärjistä, jonka pohjalle vastuullista liiketoimintaa elintarvikealan yrityksissä kehitetään. Se tulee ottaa huomioon jo organisaation strategiassa ja sidosryhmäviestinnässä.

Ruokapalvelun erilaisten kuljetusten hoito mahdollisimman tehokkaasti tuo merkittäviä säästöjä niin kuljetuksia tarjoaville yrityksille kuin asiakkaillekin. Kun suunnitellaan reitit hyvin, säästetään rahaa, aikaa, resursseja ja ympäristöä. Olisi hyvä miettiä, pystytäänkö kuljetusten määrä tukkuliikkeistä tulevaisuudessa vähentämään vai pysyykö kuljetusmäärät tämänsuuruisina. Toisaalta taas voitaisiin miettiä, onko kuljetusreiteissä vielä tehostamisen varaa? Veden-, sähkön- ja lämmönkulutukseen tulisi kiinnittää huomiota entistä enemmän, koska työntekijä on usein se kaikkien vaikuttavimpien säästöjen aikaansaaja omalla toiminnallaan. Tätä väitettä tukevat nimenomaan myös Reisbackan ja muiden (2009) tekemä tutkimus energiatehokkuudesta ammattikeittiössä.

Jätehuollon osalta Riihimäen kaupunki noudattaa annettuja asetuksia ja ohjeita hyvin, sillä Riihimäen kaupungin ympäristöasiantuntija Markku Kyöstilän mukaan ruokapalvelun jätteet päätyvät kaikki joko kierrätykseen, kompostointiin tai lämmön tuottamiseen. Mielestäni tutkimuksen kohteena olleen organisaation tulee biojäteasioiden suhteen olla ”rinta rottingilla”, sillä biojätteen ja hukkaan heitetyn ruoan määrä ei ole suuri, vaan se on suorastaan mitätön eikä myöskään kuivajätettä synny merkittäviä määriä. Kehitettävääkin on, sillä metalli- ja kartonkijätteen määrän vähentäminen ovat seuraavia askelia yhä pienempään kuormitukseen ympäristön osalta. Uudenlaisten kierrätettävien pakkausmateriaalien innovaatiot oli-

sivat enemmän kuin tervetulleita ruokapalveluihin. Ruokapalvelulle tulee edelleen pakkausmateriaaleja, joiden kierrättäminen olisi edullisempaa kuin polttamisen sekajätteenä, mutta niiden käytölle ei ole löydetty kestävämpää kierrätystapaa.

On helppo yhtyä Riskun ja muiden kannanottoon, jossa todetaan että kestävä julkinen ruokapalvelu ei saa olla yksin kunnan ruokapalveluhenkilöstön vastuulla, vaan sen on oltava osa kunnan kokonaisvaltaista kehittämistä, joka on juurrutettu kuntastrategiaan. Kun kehittämistavoitteet on asetettu strategiaan, niille myös mietitään toimintamahdollisuudet ja varataan voimavarat. Ratkaisut yhteiskuntavastuullisen ruokapalvelun toteuttamiseksi pitää räätälöidä kuntakohtaisesti yhteistyössä paikallisten toimijoiden kanssa. (Risku ym. 2010, 7.) Julkinen ruokapalvelu saa tarjota lähiruokaa kuntalaiselle. Pienet ja keskisuuret elintarvikeyritykset ja julkinen sektori voivat tehdä keittiöiden välistä yhteistyötä. Julkisissa hankinnoissa ei ole kuitenkaan sallittua korostaa alueen taloutta tai työllisyyttä. Hankintalainsäädännön vastaista ei ole esimerkiksi toimitusketjun lyhyteen liittyvien kriteerien huomioiminen silloin, kun toimitusketjulla on vaikutusta elintarvikehankintojen laatuun ja ympäristövaikutuksiin. (Seppänen 2010.)

Oma mielipiteeni on, että Riihimäen kaupungin ruokapalvelun toiminta on kokonaisuudessaan hyvän yhteiskuntavastuun kriteerit täyttävä. Mittareiden ja raja-arvojen puuttuessa on vaikea näyttää toteen tätä käsitystä. Parannettavaakin löytyy esimerkiksi sairauspoissaolojen kartoittamisessa niiden ehkäisemisessä, jätehuollossa suurien jätejaemäärien vähentämisessä sekä sähkön, lämmön ja energian säästämisessä. Lisäksi raaka-aineiden hankintaan tehtävien kriteerien avulla voidaan ja pystytään ohjaamaan raaka-aineiden hyvät kustannusvaikutukset lähialueen elinkeinotoimintaan. Se vaatii sitkeää työtä, uskoa ja yhteistä tekemistä ruokapalvelun henkilöstöltä ja kaupungin johdolta.

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet

Aalto, K. & Heiskanen, E. 2011. Kestävä ruokalautanen joukkoruokailun - kestävän kehityksen edistäjänä. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.

Ahvo-Lehtinen, S. & Maukonen, S. 2005. Osaamisen johtaminen kuntasektorilla. Kuntaosaaja 2012 – työkirja. Helsinki: Efeco Oy.

Ahonen, G. & Ojala, L. 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. Porvoo: WSOY.

Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Aula, P. & Heinonen, J. 2002. Maine menestystekijänä. Helsinki: WSOY.

Aula, P. & Mantere, S. 2005. Hyvä yritys. Strateginen maineenhallinta. Helsinki: WSOY.

Carroll, A. & Buchholtz, A. 2000. Business & Society: Ethics and Stakeholder Management. Ohio: South-Western College Publishing.

Dahlstedt, M-L. & Sinikallio, H. 2009. Suoritteidenlaskenta. Uudistuvat ruokapalvelut-projektin julkaisusarja. Helsinki: Efeko.

Dammert, M. 2007. Elintarviketeollisuus muutosagenttina julkisella ruokapalvelualalla. Kehittyvä elintarvike 4/2007, 6–7.

Elintarviketeollisuusliitto. 2005. Yhteiskuntavastuu elintarvikeketjussa. Helsinki. Elintarviketeollisuusliitto.

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

Epstein, M.J. 2009. Making Sustainability Work: Best Practices in Managing and Measuring Corporate Social, Environmental, and Economic Impacts. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers

Gray, R., Owen, D. & Adams, C. (1996) Accounting & Accountability. Changes and challenges in corporate social and environmental reporting. Lontoo: Prentice Hall Europe.

Greenfield, W.M. 2004. In the name of corporate social responsibility. Business Horizons 47/1 January-February, 19–28.

Grönfors, M. 1982. Kvalitatiiviset kenttätömenetelmät. Helsinki: WSOY.

Haapala, J. & Aavameri, L. 2008. Omatuntotalous. Keuruu: Talentum.

Heinonen, J. 2006. Mainejohtaja. Juva: WSOY.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Tammi.

Huhtanen, J. 2008. Energiatohokkuus keittiössä. Vitriini 7/2008, 46–47.

Hyvärinen, O. & Lith, P. 2008. Kilpailuttamisen laajuus ja taustatekijät Suomen kunnissa. Vammala: Pole-Kuntatieto Oy.

Juholin, E. 2004. Cosmopolis. Yhteiskuntavastuusta yrityskansalaisuuteen. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Juutinen, S. & Steiner, M-L. 2010. Strateginen yritysvastuu Helsinki: WSOYpro.

Katajajuuri, J. 2010. Saadaanko elintarvikkeiden jalanjäljet pakkauksiin? Kehittyvä elintarvike 2/10, 8.

Katajajuuri, J-M. 2009. Lähiruoka ei palloa pelasta. Tiede-lehti 3/2009, 24–25.

Ketola, T. 2005. Vastuullinen liiketoiminta. Sanoista teoiksi. Helsinki: Edita.

Kiiskinen, S., Linkoaho, A. & Santala, R. 2002. Prosessin johtaminen ja ulkoistaminen. Helsinki: WSOYpro.

Kirjavainen, P. & Laakso-Manninen, R. 2001. Strategisen osaamisen johtaminen. Helsinki: Edita.

KPMG. 2008. KPMG. International Survey of Corporate Responsibility Reporting.

Kujala, J. & Kuvaja, S. 2002. Välittävä johtaminen - sidosryhmät eettisen kilpailu-toiminnan kirittäjinä. Jyväskylä: Edita.

Kuvaja, S. & Malmelin, K. 2008. Vastuullinen yritysviestintä. Kilpailuetua vuoropuhelusta. Helsinki: Edita Prima.

Lehtipuu, P. & Monni, S. 2007. Synergia: Vastuullisen yritystoiminnan menestysmalli. Helsinki: Talentum Media.

Lehtonen, J. 2002. Julkisuuden riskit. Helsinki: Mainostajien Liitto.

Leppiniemi, J. & Virtanen, M. 2003. Vuosikertomus. Miten tehdään? Miten luetaan? Helsinki: WSOY.

Linqvist-Virtanen, C. 2004. Vastakkainasettelusta yhteistyöhön. Julkisen ja yksityisen sektorin muuttuvat roolit sosiaaliturvassa. Teoksessa R. Järvinen (toim.) Yhteiskuntavastuu Näkökulmia yritysten ja julkisyhteisöjen yhteiskunnalliseen vastuuseen. Tampere: Tampere University Press, 61–76.

Marshall, C. & Rossman, G. 1995. Designing Qualitative Research. 2. ed. Lontoo: Sage Publications.

Mäkipeska, T. & Sihvonen, M. 2010. Lähiruoka, Nyt! Trendistä markkinoille. Sitran selvityksiä 29. Helsinki: Sitra.

Neilimo, K. 2004. Yrityksen yhteiskuntavastuu ja hyvä yrityksen johtaminen: Käytännön johtamisen asettaminen teoreettisen viitekehyksen yhteyteen. Teoksessa R. Järvinen (toim.) Yhteiskuntavastuu: Näkökulmia yritysten ja julkisyhteisöjen yhteiskunnalliseen vastuuseen. Tampere: Tampere University Press, 125–137 .

Niskala, M. & Tarna, K. 2003. Yhteiskuntavastuunraportointi. Helsinki. KHT-media.

Niskala, M., Vahala, K. & Lovio M. 2004. Vastuullisen yritystoiminnan kansainväliset suuntaviivat ja eteneminen Suomessa. Helsinki: Kauppa- ja teollisuusministeriö.

Niskala, M. & Lovio, M. 2004. Yhteiskuntavastuuraportti. Teoksessa Juholin, E. 2007. Cosmopolis. Yhteiskuntavastuusta yrityskansalaisuuteen. Inforviestintä.

Niskala, M., Pajunen, T. & Tarna, K. 2009. Yhteiskuntavastuun raportointi. Helsinki: KHT- media Oy. Jyväskylä: KHT-media.

Niemi, J. & Ahlstedt, J. (toim.). Suomen maatalous ja maaseutuelinkeinot 2010. Julkaisuja 110. Helsinki: MTT, Taloustutkimus.

Nissinen, A. 2004. Julkisten hankintojen ympäristöopas. Helsinki: Edita.

Nummelin, T. 2008. Stressi haastaa työkyvyn – varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. Juva: WSOY.

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

Oksanen, A. 2010. Kuntien yleiset hankintaohjeet. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Oksanen T, Vahtera J, Kivimäki M. 2007. Työ ja terveys; Sairauspoissaolot. Teoksessa työ ja terveys Suomessa 2006. Helsinki. Työterveyslaitos.

Paananen, J. & Forsman-Hugg, S. 2005. Lähi- ja luomuruoka kunnallisissa ruokapalveluissa. Esiselvitys päättäjien näkemyksistä. MTT:n selvityksiä 88. Helsinki: Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus.

Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. Porvoo: WSOY.

Panula, J. 2000. Nelikulmaisen ympyrän arvoitus: Markkinointietiikka. Suomalaisen kuluttajien käsityksiä markkinoinnin eettisyydestä. Turku: Gaudeamus.

Pitkänen, K-P. 2001. Yrityskuva ja maine menestystekijöinä. Helsinki: Edita.

Pullianen, E. 2008. Yhteiskuntavastuu. Helsinki: Ochre Chronicles Oy.

Risku-Norja, H. 4/2008. Maaseudun tiede. Liite 15.12.2008.

Ruokatieto. 2010–2011. Laatutyö elintarvikeketjussa. Verkko-opiskelumateriaali. Laatuketju. Vantaa: ProAgria Keskusten liitto ja Ruokatieto.

Ruokatieto. 2009. Suomalaisen ruokakulttuurin ulottuvuuksia. Helsinki: Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishjelma.

Rohweder, L. 2004. Yritysvastuu - kestävä kehitys organisaatitasolla. Porvoo: WSOY.

Suomen kuntaliitto. 2004. Kunnan viestintä. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Ståhle, P. & Laento, K. 2000. Strateginen kumppanuus. Avain uudistumiskykyyn ja ylivoimaan. Porvoo: WSOY.

Talvio, C. & Välimaa, M. 2004. yhteiskuntavastuu ja johtaminen. Helsinki: Edita

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi.

Vauhkonen, P. (toim.). 2007. Liiketoiminnan vastuullisuus. Minkä väristä se on? Kirkkonummi: JTO.

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Tammi.

Pääkkö, E. & Makkonen, S. 2003. Arviointi ja itsearviointi projektin työvälineenä. Euroopan sosiaalirahasto. Joensuu: Itä-Suomen lääninhallitus.

Reisbacka, A., Rytönen, A., Salminen, M & Kosonen, R. 2009. Energiatehokas ammattikeittiö-opas. TTS- tutkimuksen loppuraportti. Nurmijärvi: Työtehoseura.

Syyrakki, S. 2009. Ostajan opas. Paikallisruokaa omalta talousalueelta. FCG Efeko Oy, Kuntaliitto sekä Maa- ja metsätalousministeriö. Helsinki: Efeko.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere. TUP.

Törmä, P. 2009. Lähiruoan verkot vesille. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Ylöstalo, P. 2007. Työolobarometri. Lokakuu 2007. Ennakkotietoja. Helsinki: Työministeriö.

Elektroniset lähteet

AcNielsen. 2008. Horeca-rekisteri. [Viitattu 21.5.2010] Saatavissa: <http://fi.nielsen.com/site/documents/HORECATIEDOTE.pdf>

Aromaa, T. 2009. Riihimäen ruokapalvelun hallittu organisaatiomuutos. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu [Viitattu 12.1.2011] Saatavissa: <https://publications.theseus.fi/jspui/handle/10024/6836>

Baird, B., Kramer, C. & Wofford, D. 2002. CATALYST Consortium. [Viitattu 12.2.2011.] Saatavissa:

http://www.rhcatalyst.org/site/DocServer/CSRQ_A.pdf?docID=103

Caternet. 2011. Kotisivut. [Viitattu 12.3.2011.] Saatavissa: <http://www.caternet.fi/>

Elintarviketeollisuusliitto. 2010. Elintarvikkeiden hintakehitys Suomessa 1994–2009. [Viitattu 12.1.2011.] Saatavissa:

www.etl.fi/www/fi/liitetiedostot/tilastot/muut_tilastot/hintakehitys.ppt

Forsman-Hugg. 2011. Ruoka ja vastuullisuus. [Viitattu 17.3.2011] Saatavissa:

http://www.raisio.com/www/page/Ekologia_Kolumni

Global Reporting Initiative. 2011. [Viitattu 12.12.2010.] Saatavissa:

<http://www.globalreporting.org/ReportingFramework/ReportingFrameworkDownloads/>

GRI- yhteiskuntavastuun raportointiohje. 2000–2006. Version 3.[Viitattu 12.12.2010.] Saatavissa:

<http://www.globalreporting.org/Home/LanguageBar/FinnishLanguageBar.htm>

EkoCentria. 2011. Portaat luomuun. Case Mikkeli. [Viitattu 19.4.2011.] Saatavissa: http://www.portaatluomuun.fi/case_mikkeli

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2010 Vastuullinen yritystoiminta. [Viitattu 27.5.2010.] Saatavissa:

http://www.ek.fi/www/fi/vastuullinen_yritystoiminta/index.php

Eskelinen, S. 2004. Julkisyhteisön maine. Case: Kuluttajavirasto. [Viitattu 12.1.2011.] Saatavissa:

<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/9773/G0000517.pdf?sequence=1>

Fazer. 2011. Kotisivut. [Viitattu 12.3.2011] Saatavissa:
<http://fazer.fi/Vastuullisuus/>

Hakala, M. 2008. Kestävä kehitys kunnissa. [Viitattu 12.1.2011.] Saatavissa:
http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tyty/kestava-kehitys/Documents/kestava_kehitys_kunnissa_2008.pdf

Hyria Koulutus Oy. 2011. [Viitattu 20.4.2011.] Saatavissa: <http://www.hyria.fi/>

Jackson. T. & Roberts. P. 2000. A review of indicators of sustainable development: A report for Scottish enterprise tayside. University of Dundee. [Viitattu 19.3.2011.] Saatavissa: <http://www.trp.dundee.ac.uk/library/pubs/set.html>

Jansson, K. & Maasto, S. 2008. Kasvisruokaa koululaisille kerran viikossa. Haa-ga-Helia. [Viitattu 12.3.2011] Saatavissa:
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/1852/Jansson_Krista.pdf?sequence=1

JHL. 2011. Kotisivut [Viitattu 20.4.2011] Saatavissa: <http://www.jhl.fi/portal/fi>

Juntunen, P. 2005. Yritysten yhteiskuntavastuu - sosiaalisen vastuun käytännöt ja vaikuttimet. [Viitattu 14.1.2011.] Saatavissa:
<http://www.joensuu.fi/taloustieteet/markkinointi/opinnaytetyot/gradut/juntunen.pdf>

Jyväskylän kaupunki. 2004. Kotisivut. [Viitattu 11.2.2011.] Saatavissa:
<http://www3.jkl.fi/tiedotus/vuosikertomus/index.php/kattaus-2004/198>

Jätelaki 1993/1072. [Viitattu 12.1.2011.] Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931072>

Kestävä kehitys. 2011. [Viitattu 12.2.2011.] Saatavissa:
<http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=280280>

Korschun, D. & Gargiulo, T. 2006. Bringing Corporate Social Responsibility to Life Through Storytelling. [Viitattu 12.2.2011.] Saatavissa: <http://www.scribd.com/explore/BusinessLaw>.

Kanta-Hämeen tuoretuote. 2011. Kotisivut. [Viitattu 12.3.2011.] Saatavissa: <http://www.palvelutukkurit.fi/KHTT/KHTT.htm#/2/>

Koivisto, P. Uusi menetelmä ruoan ravitsemuksellisen laadun arviointiin. Bolus 1/2006, 8.

Kunnat.net. 2011. Kuntaliiton tiedote 10.12.2003. Kuntamaineen menestystekijät tutkittu. [Viitattu 12.1.2011.] Saatavissa: http://www.kuntaportaali.org/k_perussivu.asp?path=1;29;60;498;499;54084;54649

Kärkkäinen, I. 2011. Lähiruoka ja julkisen sektorin palvelut. [Viitattu 2.4.2011.] Saatavissa: <http://www.partsiltapoytaan.net/>

Laatuketju. 2009. Elintarvikeketjun ympäristövastuun taustaraportti. [Viitattu 22.2.2011.] Saatavissa: http://www.laatuketju.fi/laatuketju/www/fi/julkaisut/Ketjuvastuu_kokonaisuus_15_12_2009.pdf

Leppänen, A. & Salomäki, S-A. 2003. Viestinnän ilmiöt. [Viitattu 24.1.2011.] Saatavissa: http://www.bnl.fi/viestinnan_ilmiot/Viestinnan_trendit.pdf

Maa- ja metsätalousministeriö.(1) 2010. Julkisten ruokapalvelujen laatukriteerit Helsinki: Efeko. [Viitattu 9.1.2011.] Saatavissa: http://mmuun.muassamultiedition.fi/ruoka.fi/www/fi/liitetiedostot/Julkisten_ruokapalvelujen_laatukriteerit_web_lop.pdf

Maa- ja metsätalousministeriö.(2) 2010. Huomisen ruoka. Kansallisen ruokastrategian taustaraportti. [Viitattu 23.1.2011.] Saatavissa: http://www.mmuun.muassa.fi/attachments/mmm/tiedotteet/5qZTFTgQg/Huomisen_ruoka_-_kansallisen_ruokastrategian_taustaraportti.pdf

Martinuzzi, A., Gisch-Boie, S. & Wiman, A. 2010. Does Corporate Responsibility Pay Off? Exploring the links between CSR and competitiveness in Europe's industrial sectors. [Viitattu 5.2.2011.] Saatavissa: http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sustainablebusiness/files/csr/documents/competitiveness/101124_csr_comp_final_report_long_version_final_en.pdf

Mattila, M.2008. Osuustoiminnan yhteiskuntavastuu - henkilöstön näkökulma. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Lappeenranta. [Viitattu 14.1.2011.] Saatavissa: http://www.pellervo.fi/kirjasto/text/yhteiskuntavastuu_mattila2009.pdf

Metro-tukku. 2011. Kotisivut. [Viitattu 12.3.2011.] Saatavissa: http://www.metrotukku.com/yritys/fi_FI/yritys/

Mäyry, J. 2009. 2009. Ammattikeittiön energiatehokkuuden kehittämisessä piilevät miljoonasäästöt. Kehittyvä elintarvike 5/2009. 26–28.

Ojamaen tila. 2011. Kotisivut. [Viitattu 12.3.2011.] Saatavissa: <http://www.ojamaentila.com/index.php?pinc=1>

Ollitervo, A-L.& Korhonen, H. 2009. Organisaatio ja toimintaympäristö. [Viitattu:12.1.2011.] Saatavissa: http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yviperust/artikkelit/organisaatio_ja_toimintaymparisto.html

Positiivarit. 2011. [Viitattu 22.3.2011.] Saatavissa: http://www.positiivarit.fi/Content.aspx?2e9969af-b875-459c-b5d1-3bd0d8d49010_6

Pyörälä, E.2002. Johdatus laadullisen tutkimuksen metodologiaa. [Viitattu 31.3.2011] Saatavissa: <http://www.valt.helsinki.fi/yleope/kvali/kvali1.pdf>

Riihimäen kaupunki. 2011. Kotisivut. [Viitattu 12.1.2011.] Saatavissa: <http://www.riihimaki.fi/Riihimaki/Hallinto-ja-paatoksenteko/Hallintokeskus/>

Rimington, M. 2006. British Food Journal
Vol. 108 No. 10. pp. 824-837q Emerald Group Publishing Limited 0007-070X
DOI 10.1108/00070700610702082. [Viitattu 12.2.2011.] Saatavissa:
<http://www.business.brookes.ac.uk/research/files/CorporateSocialResponsibility.pdf>

Risku-Norja, H., Kurppa, S., Silvennoinen, K., Nuoranne, A. & Skinnari, J. 2010. Julkiset ruokapalvelut ja ruokakasvatus: arjen käytäntöjen kautta kestävään ruokahuoltoon. [Viitattu 12.1.2011.] Saatavissa: <http://www.mtt.fi/mttkasvu/pdf/mttkasvu10.pdf>

Routio, P. 2007. Toiminnan kehittäminen. [Viitattu 25.8.2010.] Saatavissa: <http://www2.uiah.fi/projects/metodi>

Ruokatieto. 2010. Yhteiskuntavastuun merkitystä ei ole ymmärretty julkisella ruokalautasella. [Viitattu 12.3.2011.] Saatavissa: http://uutiset.ruokatieto.fi/WebRoot/1043198/X_Uutistenhallinta.aspx?id=1175433.

Savonlinnan kaupunki. 2011. Kotisivut. [Viitattu 12.3.2011.] Saatavissa: http://www.savonlinna.fi/paatoksenteko/toimialat/keskushallinto/ruoka-ja_siivouspalvelut

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere:Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Viitattu 25.8.2010.] Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>

Saarioinen. 2011. Kotisivut. [Viitattu 12.3.2011] Saatavissa:

<http://www.saarioinen.fi/vastuullisuus>

Scanplan Oy. 2011. Elintarvikkeiden hankintaohjeistus julkiselle sektorille. [Viitattu 5.1.2011.] Saatavissa: <http://www.hankintaohjeistus.fi/page13.php>

Seppänen, T. 2009. Kunta voi suosia lähiruokaa. Kunnat.net. [Viitattu 3.4.2010.] Saatavissa:

http://www.kuntatieto.fi/k_perussivu.asp?path=1;29;60;498;145752;151943;151945

Silvonen, S. Laitila, P. & Knuutila, H. Julkisten hankintojen vaikutus energiakulutukseen ja kasvihuonepäästöihin. [Viitattu 12.1.2011.] Saatavissa:

http://www.motiva.fi/files/1571/Julkisten_hankintojen_vaikutus_energiankulutukseen.pdf

Sita. 2011. SUEZ ENVIROMENT- suomenkieliset kotisivut. [Viitattu 12.3.2011.]

Saatavissa: <http://www.sita.fi/web/guest>

Sitra. 2010. Lähiruoka. Liiketoimintaympäristö. Loppuraportti. (Lähiruoka selvitys ppt-muodossa) [Viitattu 12.1.2011.] Saatavissa:

http://www.sitra.fi/fi/Ohjelmat/maamerkitohjelma/lahiruokamarkkina_kolminkertaistuu.htm

STM. 2010. Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. [Viitattu 1.3.2011.] Saatavissa:

http://www.herkkuammatti.fi/SELV1011_Joukkoruokailu%5B1%5D.pdf

Sulonen, K. 2004. Opetussuunnitelman uudistamistyö opettajan ammatillisen kasvun välineenä – kohteena peruskoulun kotitalouden opetus. [Viitattu 12.1.2010.] Saatavissa:

<https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/3605/opetussu.pdf?sequence=2>

Toivanen-Visti, O. 2011. Ruuan tekijöiden hyvinvointi nousi osaksi vastuullisuutta. [Viitattu 4.4.2011.]

<http://uutiset.ruokatieto.fi/WebRoot/1043198/sisaltosivu.aspx?id=1192850>

Työsuojelupiirit. 2009. Tapaturma- ja sairauskustannukset. [Viitattu 11.3.2011.] Saatavissa: <http://www.tyosuojelu.fi/fi/tulosta/114>. Luettu 30.6.2009.

Valio. 2001. Kotisivut. [Viitattu 12.3.2011.] Saatavissa: <http://www.valio.fi/portal/page/portal/Valioyritys/Yritysvastuu>

Valtioneuvosto. 2009. Valtioneuvoston periaatepäätös kestävien valintojen edistämistä julkisissa hankinnoissa. [Viitattu 12.1.2011.] Saatavissa: <http://www.vn.fi/tiedostot/julkinen/periaatepaatokset/2009/kestavien-valintojen-edistaminen/fi.pdf>

Ylöjärven kaupunki. 2011. Kotisivut. [Viitattu 12.3.2011.] Saatavissa: http://www.ylojarvi.fi/kuntainfo/strategiat_ja_talous/talous/

Yrittäjät.fi. 2011. Tuoteturvallisuus. [Viitattu 17.1.2011.] Saatavissa: <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/yritystoiminnanabc/tuotepalvelukehitys/tuoteturvallisuus/>

Muut lähteet

Heinonen, M. 2008. Tulevaisuuden haasteet julkisen ruokapalvelun saralla. Ateria-tapahtuma. Wanha satama. 4.11.2008.

Macleod, S. and Middlemiss, N. (2008), "Corporate reputation and responsibility tracking, and disaster recovery", in Shaw, R. (ed.), and Improving the Customer Experience: Satisfaction, Perceived Value and Loyalty, The Marketing & Management Collection, Henry Stewart Talks Ltd, London (online at <http://hstalks.com/go>) Direct talk access link: http://hstalks.com/lib.php?t=HST50.1786_1_2&c=250

Typpönen, K. 2003. Julkinen hankinta- ongelmat ja ratkaisu. Elintarvikeyrityksyyden hankeseminaari. Ähtäri.

Kyöstilä, M. 2011. Re: Yhteiskuntavastuuraportin aineistoa Sähköposti: 17.3.2011.

Pitkänen, R. 2010–2011. Ruokapalvelupäällikkö. Riihimäen kaupungin ruokapalvelu. Vapaamuotoinen haastattelu. 14.3.2010, 14.2.2011 14.1.2011. 22.2.2011, 1.3.2011, 15.3.2011. 29.3.2011

Pitkänen, R. Re: Yhteiskuntavastuuraportin aineistoa. Sähköposti: 28.3.2011, 25.3.2011, 24.3.2011, 21.3.2011, 14.3.2011, 11.3.2011, 4.3.2011, 2.3.2011, 28.2.2011, 25.2.2011, 4.2.2011, 3.2.2011, 21.1.2011, 22.11.2011, 22.10.2011.

Vehkaperä, M. 2009. Vastuullinen liiketoiminta. Luennot Haaga-Helia/Lahti. 8.10.2009, 6.11.2009 ja 5.12.2009.

LIITTEET

LIITE 1

Riihimäen kaupungin ruokapalvelun yhteiskuntavastuuraportti