

Saimaan ammattikorkeakoulu
Liiketoiminta ja kulttuuri, Imatra
Majoitus- ja ravitsemisala
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Marjo Saira

Kouluruokailun kehittäminen Etelä-Karjalan ammattiopistossa

Opinnäytetyö 2012

Tiivistelmä
Marjo Saira
Kouluruokailun kehittäminen Etelä-Karjalan ammattiopistossa, 42 sivua,
5 liitettä
Saimaan ammattikorkeakoulu
Liiketoiminta ja kulttuuri, Imatra
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Majoitus- ja ravitsemisala
Opinnäytetyö 2012
Ohjaaja: lehtori Marja Antikainen, Saimaan ammattikorkeakoulu

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Etelä-Karjalan ammattiopiston opiskelijoiden tyytyväisyys kouluruokailuun. Tutkimuskohteena olivat tekniikan ja palvelualojen ensimmäisen vuosikurssin opiskelijat, jotka ruokailivat opiskelijaravintola Samulissa Lappeenrannassa.

Tavoitteena oli, että tutkimuksen avulla saataisiin uusia kehitysideoita parantamaan opiskelijoiden kouluruokailukokemusta. Toimipisteessä ei ole aikaisemmin tehty vastaavanlaista tutkimusta kouluruokailu tyytyväisyydestä.

Opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusotetta. Tutkimusaineistoa kerättiin kyselylomakkeella 1,5 viikon ajan huhtikuussa 2011. Kohderyhmään kuului yhteensä 344 opiskelijaa, joista tekniikan alan opiskelijoita oli 209 ja palvelualan opiskelijoita 135.

Vastauksia saatiin yhteensä 151 kappaletta. Vastaajista 68 opiskelijaa oli tekniikan alalta ja 83 palvelualalta. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksien perusteella ammattiopiston opiskelijat olivat melko tyytyväisiä opiskelijaravintolan Samulin toimintaan. Vastaajat arvioivat ruokailuympäristön sekä keittiöhenkilökunnan toiminnan varsin hyväksi. Kehityskohteiksi nousivat ruuan saannin nopeus ja ruuan ulkonäkö.

Opinnäytetyön yhtenä tuloksena luotiin asiakastyytyväisyyskyselylomake, jota voidaan muokata ja käyttää tulevaisuudessa asiakastyytyväisyys mittauksissa. Asiakastyytyväisyyttä tulee seurata säännöllisesti. Asiakaspalaute on toiminnan kehittämisen arvokkain työväline.

Asiasanat: kouluruoka, laatu, asiakastyytyväisyys

Abstract

Marjo Saira

Improving of School Meals in Karelia Vocational College, 42 pages, 5 appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Business and Culture, Imatra

Faculty of Tourism and Hospitality

Degree Programme in Tourism

Thesis 2012

Instructor: Ms Marja Antikainen, Lecturer, Saimaa UAS

The purpose of this thesis is to chart how satisfied the students of South Karelia Vocational College are with meals they are offered at the college. The study was carried out among first year engineering and hospitality students, who were taking their meals at the student restaurant Samuli in Lappeenranta.

The objective of the survey was to gather new development ideas to improve students' school meal experiences. No previous study of school meal satisfaction level has been carried out at that facility.

The approach used in the thesis was quantitative study. Research material was collected with the use of questionnaires and the study was carried out in a period of 1.5 weeks in April of 2011. The target group included all together 344 students, 209 of whom were engineering students, and 135 hospitality students.

151 responses were received from 68 engineering students and 83 hospitality students. Based on the results of the customer satisfaction enquiry the students of the vocational college were fairly satisfied with the student restaurant Samuli. The respondents rated the environment of the restaurant as well as the level of the kitchen staff as rather good. The areas which require improvement were identified as: promptness of getting a meal and appearance of food.

As a result of the thesis a customer satisfaction questionnaire form was created, which could be modified and used in the future to study customer satisfaction which should be monitored regularly. Customer feedback is the most valuable tool for developing a business.

Key Words: School Meals, Quality, Customer Satisfaction

Sisältö

1	Johdanto.....	5
2	Ruokapalvelut.....	6
2.1	Ruokapalvelutoimintaa säätelevät tekijät.....	7
2.2	Ruokapalvelutoiminnan tavoitteet.....	8
3	Laatutekijät.....	10
3.1	Ruuan kokonaislaatu.....	11
3.2	Palvelun laatu.....	14
3.3	Palveluympäristön laatu.....	15
4	Asiakastyytyväisyys.....	16
5	Tutkimuksen suorittaminen.....	17
5.1	Tutkimuksen toimintaympäristö.....	18
5.2	Tutkimusmenetelmän kuvaus.....	20
5.3	Tutkimuksen toteutus.....	21
5.4	Tutkimuksen validiteetti.....	21
5.5	Tutkimuksen reliabiliteetti.....	21
6	Tutkimustulokset.....	22
6.1	Kouluruoka.....	24
6.2	Palvelu.....	28
6.3	Palveluympäristö.....	31
6.4	Vapaa palaute.....	33
6.4.1	Suosikkiruoka.....	33
6.4.2	Vähiten pidetty ruoka.....	34
7	Yhteenveto.....	34
7.1	Kouluruuan laatu.....	35
7.2	Palvelu.....	37
7.3	Palveluympäristö.....	38
7.4	Kehityskohteet.....	38
7.5	Pohdinta.....	38
	Kuviot.....	40
	Kuvat.....	40
	Lähteet.....	41

Liitteet

- Liite 1 Kriteerit ruoan ravitsemuksellisen laadun arviointiin
- Liite 2 Ruokalista ravitsemuspalvelut
- Liite 3 Kyselylomake
- Liite 4 Ryhmänohjaajalle saate
- Liite 5 Kehitysideat ja terveiset keittiöön

1 Johdanto

Joukkoruokailu on merkittävä osa suomalaista ruokakulttuuria. Joukkoruokapalvelujen kehittäminen on ollut yksi ravitsemuspolitiikan kulmakivistä, mikä on edistänyt nykyisen, hyvin ohjatun ja järjestetyn ruokapalvelujärjestelmän syntymistä Suomeen. (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010, 18.) Vuodesta 1988 lähtien on myös lukioissa ja ammatillisissa oppilaitoksissa tarjottu kaikille opiskelijoille maksuton kouluateria. Kouluruokailu on merkittävä osa koulun opetus- ja kasvatustehtävää. Se edistää opiskelijoiden hyvinvointia ja se on myös kansanterveydellisesti merkittävä asia.

Kouluruokailussa kiinnitetään huomiota terveellisten, monipuolisten ja houkuttelevien vaihtoehtojen saatavuuteen sekä ohjataan opiskelijoita täysipainoisten aterioiden koostamiseen. Kouluruokailu tarjoaa lepoa ja virkistystä, lujittaa sosiaalisia kontakteja sekä saa aikaan kokonaisvaltaista hyvää oloa. Riittävä, terveellinen ja maukas kouluruoka kiireettömästi nautittuna on enemmän kuin pelkkää ravintoa – se on nautinto, joka lisää koulussa viihtyvyyttä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 4.)

Kouluruokailun kehittäminen on yhteistyötä. Mukana kehityksessä on koko koulun henkilökunta, opetustoimen hallinto, opiskelijat, vanhemmat, keittiötyöntekijät ja ruokailusta vastaavat suunnittelijat, ruokahuollon päälliköt ja muut viranomaiset. Kehityksessä keskeistä on opiskelijoilta ja opettajilta saatu palaute.

Kouluruokailu on pinnalla valtakunnallisesti yleisissä keskusteluissa jatkuvasti. Suomen hallitus on käynnistänyt suomalaisen ruokakulttuurin edistämishojelman. Ohjelman ensimmäinen yhteinen hanke kohdistettiin kouluruokailuun. Tavoitteena on turvata laadukas, ravitseva ruoka ja rauhallinen, hyvää oloa tuova yhteinen ruokahetki. Kouluruokakampanjat ovat puhutelleet kunnallisvaaliehdokkaita, kuntapäättäjiä ja äänestäjiäkin.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Etelä-Karjalan ammattiopiston opiskelijoiden tämänhetkinen tyytyväisyys kouluruokailua kohtaan. Kohteena ovat tekniikan- ja palvelualojen opiskelijat Lappeenrannasta, Pohjolankatu 12:sta. Tutkija työskentelee ammattiopiston opetuspisteen ravitsemispalveluissa. Aihe on

erittäin läheinen ja kiinnostava työn kannalta tutkimuksen tekijälle. Koulussa ei ole aikaisemmin tehty vastaavanlaista tutkimusta kouluruokailutyytyväisyydestä. Ovatko asiakkaamme tyytyväisiä kouluruokaan, palveluun ja ruokailuympäristöön? Tavoitteena on, että selvityksen avulla saataisiin uusia kehitysideoita parantamaan opiskelijoiden kouluruokailukokemusta.

Opinnäytetyön tutkimusosassa käytetään kyselylomaketta, jossa selvitetään kouluruuan laatuun liittyviä tekijöitä ja sen jälkeen ruokailukokemukseen liittyviä tekijöitä. Kysely sisältää monivalintakysymyksiä sekä avoimia vastauskohtia. Teoriaosuudessa keskitytään ruokapalvelutoiminnan tavoitteisiin ja sitä sääteleviin tekijöihin, asiakastyytyväisyyteen ja toiminnan laatuun vaikuttaviin tekijöihin. Tutkimuksen analyysiosassa selvitetään tutkimustuloksia ja havainnollistetaan tutkimuksessa käytettyjen kyselylomakkeiden vastauksia diagrammien avulla.

2 Ruokapalvelut

Ruokapalvelut ovat kodin ulkopuolella asiakkaalle tarjottavaa ruokailua. Ruokapalvelu sisältää ruokatuotteen ja tarjoamiseen liittyvän asiakaspalvelun. Ruokapalvelulle on ominaista, että ruoka tarjoillaan välittömästi ruoan valmistuksen yhteydessä tai se kuljetetaan valmistuskeittiöstä jakelupisteisiin tai viedään kokona ruokaileville asiakkaille. Ruokapalveluun voi sisältyä edustus- ja tilaustarjoilua. Tarjoilu ja siihen liittyvä asiakaspalvelu ovat erittäin tärkeä osa ruokapalvelun näkyvää toimintaa. Asiakkaalta piilossa on paljon suunnittelutyötä, toteutusta, seurantaa ja kehittämistä. Ruokapalveluja tuottavia keittiöitä kutsutaan ammattikeittiöiksi. Ammattikeittiöitä ovat esimerkiksi sairaaloiden, oppilaitosten ja henkilöstöravintoloiden keittiöt. Näistä käytetään myös usein nimityksiä suurkeittiö tai suurtalous. Ammattikeittiöiksi voidaan lukea myös hotelli- ja ravintolalan yritysten ruokapalveluja tuottavat keittiöt, kuten kahviloiden keittiöt. (Lampi ym. 2009, 9.)

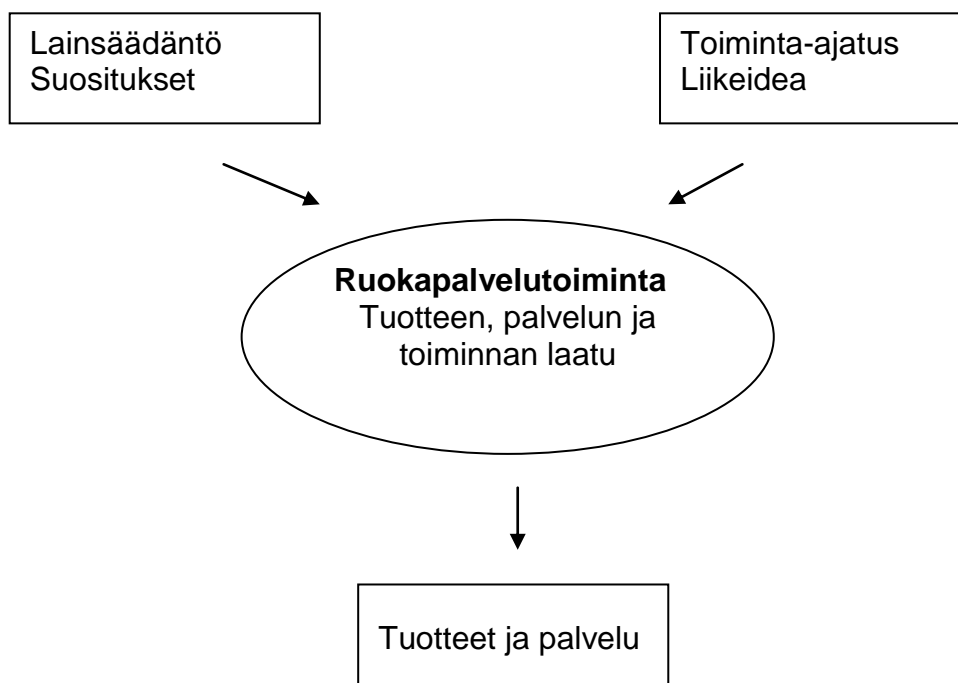
Ruokapalveluja tuottavien keittiöiden toimintaa ohjaavat toiminta-ajatus sekä liikeidea. Toiminta-ajatus kertoo, miksi organisaatio tai yritys on olemassa ja mitkä ovat sen tavoitteet. Toiminta-ajatusta tarkentaa liikeidea. Liikeidea määrittää, ketkä ovat organisaation tai yrityksen asiakkaita, mitä tuotteita ja palveluja

asiakkaille tarjotaan sekä millä tavalla ne toteutetaan. Omistaja on keskeisessä asemassa ammattikeittiöiden tavoitteiden ja toiminnan määrittämisessä.

Julkisen hallinnon, kuten kuntien, kuntayhtymien ja valtion omistuksessa ovat mm. sairaaloiden, terveyskeskusten, koulujen, lasten päiväkotien ja varuskuntien keittiöt. Niitä pidetään yllä kuntalaisten verovaroin. Ne pyrkivät toiminnassaan tuottavuuteen ja kannattavuuteen, mutta eivät suinkaan tavoittele voittoa. Näiden keittiöiden toiminta-ajatuksena on edistää organisaation yhteiskunnallisten tavoitteiden toteutumista. Julkishallinnon talous ja päätöksenteko vaikuttavat merkittävästi ruokapalvelujen järjestämiseen ja toteuttamiseen. (Lampi ym. 2009, 9.)

2.1 Ruokapalvelutoimintaa säätelevät tekijät

Ruokapalveluiden tuottamista ohjaavat toiminta-ajatuksen ja liikeidean lisäksi myös suositukset ja lainsäädäntö (Lampi ym. 2009, 10.), kuten kuviossa 1 nähdään havainnollisemmin.



Kuvio 1. Ruokapalvelun suunnitteluun vaikuttavat tekijät, mukailten (Lampi ym. 2009, 10)

Kouluruokailun järjestämisestä säädetään opetuslaeissa: Perusopetuslaki 628/1998,31§, Lukiolaki 629/1998, 28§ ja Laki ammatillisesta koulutuksesta 630/1998, 37§.

Lainsäädäntö takaa maksuttoman päivittäisen aterian esi- ja perusopetuksesta lähtien aina toisen asteen opintojen loppuun. Perusopetuslaissa todetaan, että opetukseen osallistuvalla on annettava jokaisena työpäivänä päivärytmiin sopivana ajankohtana tarkoituksenmukaisesti järjestetty, ohjattu ja täysipainoinen ateria. Sopiva aika lounaan syömiselle on kello 11 - 12. Ruokailu olisi jaksotettava ja koulun lukujärjestykset tulisi suunnitella niin, että opiskelijoilla olisi riittävästi aikaa rauhalliseen syömiseen. Vähimmäisaika ateriointiin on 30 minuuttia. Kouluruokailun käytännön toteutus on kuitenkin kuntien ja koulujen itsenäisesti päättämä ja järjestämä. Ruokalistojen suunnittelua ohjaavat valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemussuositukset. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 5 - 6.)

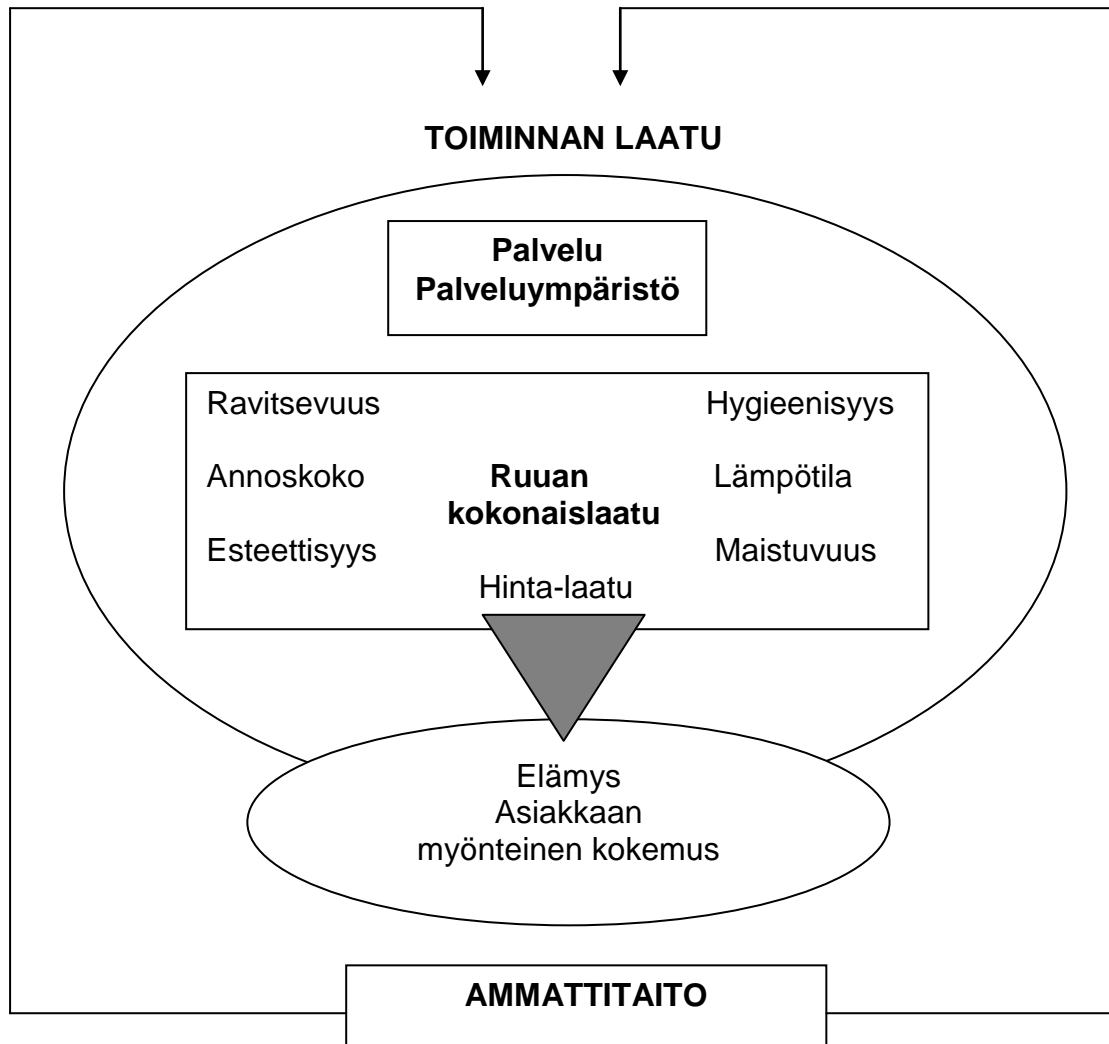
Elintarvikelainsäädännön tavoitteena on taata elintarvikkeiden turvallisuus, terveydellisyys ja määräysten mukainen laatu. Se sisältää esimerkiksi raaka-aineiden jäljitettävyyteen ja omavalvontaa velvoittavat määräykset, jotka varmistavat hygieenisyyden ruokapalveluiden tuottamisessa. Työturvallisuuslainsäädäntö säätelee työntekijöiden työtä ja työolosuhteita. Koneiden ja laitteiden turvallisuutta koskevat säädökset ohjaavat keittiöiden suunnittelua, laitehankintoja ja työmenetelmiä monin eri tavoin. (Lampi ym. 2009, 10 - 11.)

2.2 Ruokapalvelutoiminnan tavoitteet

Ateriointi ja siihen liittyvät palvelut luovat asiakkaalle elämyksiä, uudistavat ja kehittävät hänen makutottumuksiaan. Ruokapalvelujen toteuttajat ylläpitävät kansallista ruokaperinnettä, kehittävät ruokakulttuuria ja edistävät terveyttä. Ne vaikuttavat myös asiakkaiden yksityiseen ruokatalouteen antamalla esimerkkejä ruokalajeista, aterioiden taloudellisesta ja terveyttä edistävästä koostumuksesta sekä esillepanon tavoista ja tarjoilusta.

Ruokapalvelutoiminnan tavoitteena on toiminnan laatu. Laatu koostuu ruuan kokonaislaadusta sekä palvelun ja palveluympäristön laadusta. Toiminnan laatua on tuotteiden ja palvelujen tuottaminen ammattitaitoisesti, tuloksellisesti ja

kannattavasti. Asiakkaan on voitava kokea hinnan ja laadun suhteen olevan kohdallaan. (Lampi ym. 2009, 11 - 12.) Toiminnan tavoitteita nähdään havainnollisemmin ilmaistuna alla olevasta kuviosta 2.



Kuvio 2 Ruokapalvelutoiminnan tavoitteita, mukailten (Lampi ym. 2009, 11)

Ruuan kokonaislaatu muodostuu ravitsevuudesta, annoskoosta, esteettisyydestä, hinta-laatu-suhteesta, hygieenisyydestä, lämpötilasta sekä maistuvuudesta. Ruokaan liittyvän palvelun tavoitteena on tuottaa asiakkaalle myönteinen ja elämyksellinen kokemus. (Lampi ym. 2009, 12.) Henkilöstön on oltava koulutettua ja ammattitaitoista, jotta päästään haluttuun toiminnan laatuun.

Mitä paremmin ruokailijoiden odotukset ja kokemukset vastaavat toisiaan, sitä parempana pidetään myös kouluruokailun laatua. Mikäli laatu ei tyydytä asia-

kasta, jää ateria nauttimatta ja ravinnonsaanti siltä osin puutteelliseksi. Tämä on huono vaihtoehto niin ruokailijan kuin kunnankin kannalta. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja huomioon ottaminen antavat perustan kouluruokailun laadun kehittämiseksi. (Lintukangas ym. 2007, 60.)

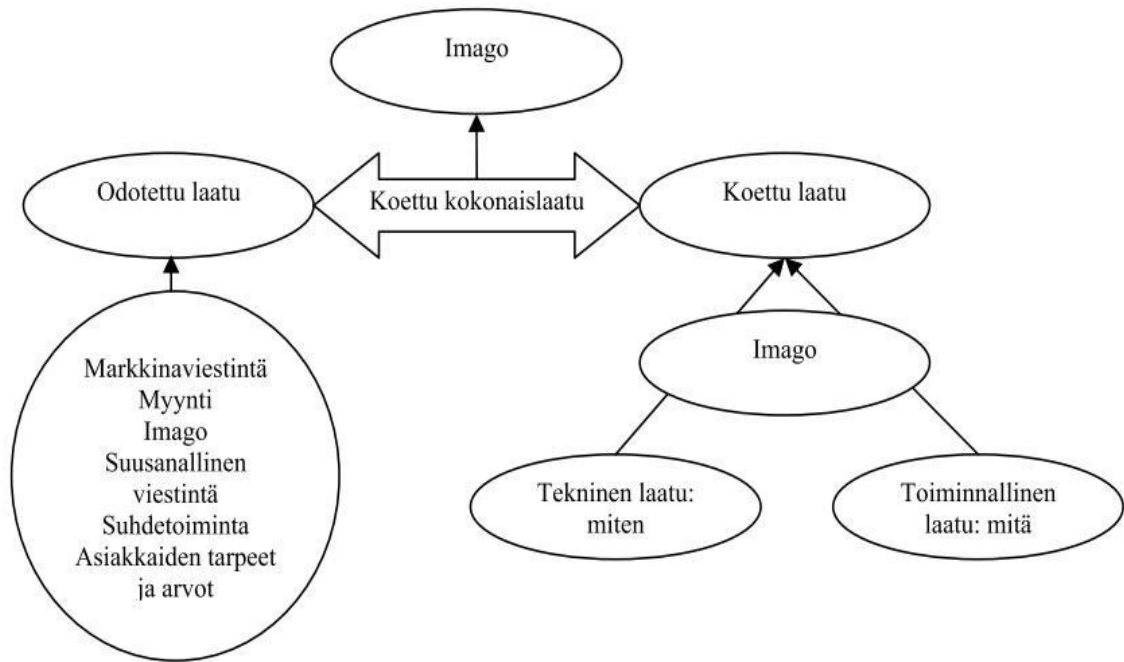
3 Laatutekijät

Laadulle on olemassa useita erilaisia määritelmiä ja näkökulmia. Yleisesti ottaen laatu on yhteisesti sovittu tapa tehdä työt ja asiat tietyllä tavalla. Laatujärjestelmän luomisen tavoitteena on vakiinnuttaa eri työvaiheet, vähentää virheitä, nostaa tuottavuutta sekä lisätä työmotivaatiota. Laatu on tärkeä arvo ja strateginen asia, johon jokaisen työyhteisössä tulee sitoutua. Hyvin suunniteltu ja toimiva laatujärjestelmä saa aikaan myös säästöjä. Laatu tarkoittaa tuotteen tai palvelun kykyä täyttää asiakkaan nykyiset ja tulevat tarpeet ja odotukset ja jopa ylittää ne. (Lintukangas ym. 2007, 59.)

Kouluruokailun kokonaislaatu muodostuu siitä, mitä opiskelija saa (tekninen laatu) ja siitä, miten hän tapahtuman ja palvelun kokee (toiminnallinen laatu) sekä siitä, minkälainen mielikuva hänellä on ruokapalveluorganisaatiosta ja keittiöhenkilökunnasta.

Ruokailuympäristöllä, viihtyvyydellä, toiminnan sujumisella, jonotuksella, henkilökunnan asennoitumisella ja jopa ruokalistan luettavuudella on suuri vaikutus kokonaislaatuun ja kouluruoan laatuun. Opiskelijat aistivat hyvin helposti ruokailutilanteen ja ihmisten välisen ilmapiirin ja luovat sen perusteella mielikuvan organisaatiosta. Mikäli organisaatiokuva ja koulun sisäinen ilmapiiri on hyvä, kokevat opiskelijat kouluaterian myönteisenä. Tällöin jopa pienet virheet tai ongelmat pystytään selvittämään asiallisesti ja helposti. (Lintukangas ym. 2007, 59.)

Seuraavalla sivulla olevasta kuvioista 3, voidaan nähdä havainnollisemmin, miten koettu kokonaislaatu muodostuu.



Kuvio 3 Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2009, 105).

Grönroosin (2009, 105) mukaan laatu on hyvä, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. Odotettuun laatuun vaikuttaa monta eri tekijää: markkinointiviestintä, suusanallinen viestintä, yrityksen imago sekä asiakkaan tarpeet ja arvot. Markkinointiviestintä sisältää mainonnan, suoramarkkinoinnin, myyntityöstämisen, www-sivustot, nettiviestinnän ja myyntikampanjat, jotka ovat suoraan yrityksen valvonnassa. Imagoa, suusanallista viestintää ja suhdetoimintaa yritys ei pysty valvomaan suoranaisesti. Asiakkaan tarpeet vaikuttavat suuresti hänen odotuksiinsa. Koettua kokonaislaatu on aina parempi mitä pienempi kuilu on odotetun ja koetun laadun välillä.

3.1 Ruuan kokonaislaatu

Kouluruokailulle asetetut ravitsemukselliset suositukset ja niiden toteutuminen ovat tärkeitä perustavoitteita. Kouluaterian tulee täyttää noin kolmasosa nuoren päivittäisestä energiantarpeesta. Valtion ravitsemusneuvottelukunnan suositukset (2005, 7.) korostavat energian saannin ja kulutuksen tasapainottamista. Kuitupitoisten hiilihydraattien, kasvisten, hedelmien ja marjojen saantia pyritään lisäämään. Sokerin ja suolan saantia halutaan puolestaan vähentää. Kovia rasvoja pyritään osittain korvaamaan pehmeillä rasvoilla. Näitä tavoitteita voidaan

käyttää aterioiden terveellisyysindikaattoreina: jos ne ovat aterias-
sassa kohdallaan, ruoka on terveyttä edistävää. Samalla myös vitamiinien ja kivennäisaineiden saanti asettuu hyvälle tasolle edellyttäen, että elintarvikkeita käytetään monipuolisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010, 37 - 37.)

Ruokapalvelussa monipuolisuus tarkoittaa riittävää ruokalistakiertoa ja Suomen oloissa myös jokaviikkoista kala-aterioiden tarjoamista. Ravitsemussuositusten viesti kohtuullisuudesta konkretisoituu lautasmallin esilletuomisena malliaterias-
sa. (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010, 37.)

Kuvassa 1 aterioita koostetaan lautasmallin avulla seuraavasti: puolet lautasesta täytetään ensin tuoreilla tai keitetyillä kasviksilla, neljäsosa lautasesta perunalla tummalla pastalla tai riisillä ja viimeinen neljäsosa vähärasvaisella ja vähäsuolaisella lihalla, kanalla, kalalla tai palkokasveilla. Lisänä viipale vähäsuolaista täysjyväleipää, jolla päällä kasvimargariinia. Ruokajuomana aterialla lasillinen rasvatonta maitoa tai piimää. Öljypohjainen salaattinkastike sopii salaatin maustajaksi. Laatikkoruuissa puolet lautasesta on varattu kasviksille ja puolet laatikkoruoalle. Keittoaterialla tulee nauttia myös lautasellinen salaattia. (Suomen Sydänliitto ry)



Kuva 1 Lautasmalli (Suomen Sydänliitto ry)

Ravitsemuslaatua kuvaavat indikaattorit ruokapalvelussa voivat olla monen tyyppisiä. Indikaattorit voivat kohdistua esimerkiksi hankittavien elintarvikkeiden ravitsemuslaatuun, keittiön käytäntöihin ruoanvalmistuksessa sekä tarjottavien tuotteiden, aterioiden ja ateriakokonaisuuksien ravintosisältöihin. (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010, 36.) Erytysruokavaliot pyritään tekemään ruokalistaa vastaaviksi. Uskontoihin perustuvat ruokavaliot noudattavat myös ravitsemussuosituksia.

Ravitsemussuositusten toteutumista pystytään parhaiten seuraamaan laskemalla tietokoneohjelmilla ruokailijoiden keskimääräinen ravintoaineiden saanti. Laskeminen on työlästä ja osittain epätarkkaa, koska kaikista ruoka-aineista ei välttämättä ole käytettävissä ravintoainetietoja. Ruoan ravitsemuksellista laatua voidaan arvioida myös joukkoruokailuun kehitetyn kriteeristön avulla (liite 1). Arvioinnin avulla voidaan todeta onko koulussa tarjottava ruoka keskimäärin suositusten mukaista. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008.) Arviointi koostuu perus-, rasva-, suola- ja tiedotuskriteereistä.

Peruskriteerin mukaan kaikissa keittiöissä pitää olla päivittäin tarjolla rasvatonta maitoa, margariinia tai kevytmargariinia, salaattia tai tuoreita kasviksia sekä ruisleipää tai ruisnäkkileipää. Rasvakriteerillä pyritään varmistamaan, että ruoan rasvan määrä ja laatu ovat kohdallaan. Kriteerin kymmenestä kohdasta ainakin kahdeksan pitää täytyä, jotta kriteeri toteutuu hyvin. Suolakriteerillä arvioidaan suolan käyttöä. Se sisältää viisi tavoitetta, joista vähintään neljän pitää täytyä, jotta kriteeri toteutuu hyvin. Tiedotuskriteerin mukaan asiakasta pitää ohjata koostamaan ateriansa suosituksen mukaisesti. Kriteeri toteutuu hyvin, jos asiakkaan näkyville asetetaan malliateria vähintään kerran viikossa. (Vanhala ym., 2004, 4.)

Tutkimusten mukaan aterioista annetut sisältötiedot ja terveellisten valintojen esilletuominen näyttävät parantavan tyytyväisyyttä ruokiin (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010, 37.) Ruoan ulkonäkö, haju, maku, lämpötila ja rakenne ovat aistinvaraisia laatutekijöitä, jotka vaikuttavat nautittavuuteen. Nautittavuus puolestaan vaikuttaa opiskelijoiden ateriointikäyttäytymiseen ja tyytyväisyyteen. Aistinvarainen laatu varmistetaan ammattitaitoisella tuotannon suun-

nittelulla ja toteuttamisella. Elintarvikkeiden valinta, ruokalistan suunnittelu, vakioidut reseptit sekä ruoanvalmistusmenetelmät ratkaisevat niin ruoan aistinvaraisen kuin ravitsemuksellisenkin laadun.

Hygieeninen laatu sisältää elintarvikkeiden, keittiötilojen, henkilökunnan ja toimintaprosessien hygieniavaatimukset. Elintarvike- ja terveydensuojelulaki antavat niistä asianmukaiset määräyksensä. Hygieenisen laadun valvonta varmistaa aterioiden turvallisuutta. Lain mukaan jokaisessa keittiössä on oltava ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma, jonka paikallinen valvontaviranomainen on tarkastanut ja hyväksynyt. Keittiöhenkilökunnalla tulee olla suoritettuna hygieniatodistus, jolla varmistetaan tiedollinen ja taidollinen osaaminen asiassa. Tarjotuista aterioista on otettava säännöllisesti laboratorionäytteet, joilla todetaan keittiötoiminnan hygieeninen laatu ja ruoan turvallisuus. (Lintukangas ym. 2007, 60 - 61.)

3.2 Palvelun laatu

Lämsän ja Uusitalon (2002, 49) mukaan palvelun laatua on tarkasteltava ennen kaikkea asiakkaan kokeman laadun näkökulmasta. Laadukas palvelu tarkoittaa silloin sitä, että asiakkaan kokemus palvelusta vastaa hänen odotustaan tai ylittää sen. Palvelun laatu syntyy monen eri osapuolten toiminnan tuloksena. Palveluketju onkin yhtä vahva kuin sen heikoin lenkki.

Ylikosken (1999, 118) mukaan tapa, jolla palvelu suoritetaan, saattaa asiakkaalle olla jopa palvelun lopputulosta tärkeämpi. Palveluorganisaation henkilöstön ja asiakkaana olevan kuluttajan välinen vuorovaikutus on tällöin avainasemassa hyvän palvelukokemuksen muodostamisessa. Grönroosin (2009, 121) mukaan hyväksi tunnetun palvelun kriteerit ovat ammattimaisuus ja taidot, maine ja uskottavuus, asenteet ja käyttäytyminen, saavutettavuus ja joustavuus, luotettavuus ja palvelun normalisointi sekä palvelumaisema, joka kuvaa toiminnallista laatua.

Asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys ovat nykypäivän käsitteitä kaikessa palvelutoiminnassa. Ne eivät saa jäädä pelkiksi fraaseiksi, vaan myös kouluruokailussa asiakkuus on ymmärrettävä laaja-alaisesti sekä otettava asiakas käytän-

nössä huomioon. Opiskelijat, samoin kuin koko koululla ruokaileva aikuisväestö, ovat keittiön kanta-asiakkaita. Jokainen heistä on tasa-arvoisen tärkeä. Kanta-asiakkaista ja heidän tarpeistaan ja odotuksistaan tulee olla aidosti kiinnostunut. Asiakassuhde on pidettävä kunnossa ja sitä tulee vahvistaa. Keittiöhenkilökunnan on kyseltävä säännöllisesti asiakkaidensa toiveita ja tyytyväisyyttä. Spontaania palautetta keittiöhenkilökunta saa toki päivittäin. Monesti siihen ei kuitenkaan ennätetä kiinnittää huomiota, onhan asiakkaita erilaisine ja vaihtelevine mielipiteineen paljon. Tärkeää on, että asiakkaan pyyntöihin ja mielipiteen kysymiseen reagoidaan ja että niistä annetaan palautetta. Negatiivinen palaute on arvokkainta palautetta. Sen perusteella ruokapalvelu voi miettiä kehittämistarpeensa. Opiskelijoiden valitukset kouluruoasta ovat keittiön tärkein tietomateriaali ja samalla haaste palvelujen kehittämiseksi. (Lintukangas ym. 2007, 56.)

Keittiön ammattitaito näkyy siinä, kuinka hyvin se onnistuu yhdistämään asiakkaan odotukset ja omat tavoitteensa. Asiakkaan kuuleminen ei tarkoita sitä, että koulussa tarjotaan pelkästään opiskelijoiden suosikkiruokia. Onnistunut palvelutilanne tuottaa miellyttäviä elämyksiä asiakkaille ja palkitsee samalla tekijöitä eli keittiöhenkilökuntaa sekä kouluruokailun kokonaisuuteen vaikuttavaa koulun muuta henkilöstöä. Ihmisten välinen vuorovaikutus on tärkeää. Tärkeää on myös se, minkälainen mieli ruokailijalle jää kunkin ateriahetken jälkeen. Koulussa ruokailutilanne on aina hyvin sosiaalinen tapahtuma. Keittiöhenkilökunnan olemus, ilmeet ja eleet, äänensävy ja –paino merkitsevät joillekin enemmän kuin itse ruoka. Ulkoiseen olemukseen liittyvät muun muassa pukeutuminen, siisteys, ryhti ja kävelytapa. Hymy ei maksa mitään, mutta saa paljon aikaan. Myönteisellä olemuksella, kuuntelulla ja ystävällisyydellä saadaan myönteisiä ja tyytyväisiä asiakkaita. (Lintukangas ym. 2007, 56.)

3.3 Palveluympäristön laatu

Tärkeäksi laatukriteeriksi on noussut tarjoilu- ja ruokaympäristö eli toiminnan laatu. Hyvin toimivilla kouluruokailu järjestelyillä voidaan nostaa koko kouluruokailun imagoa. Tarkoituksen mukainen ruokailun järjestäminen edellyttää ratkaisuja, joissa jo ruokailuympäristöllä itsessään on oppimista edistävä vaikutus. Siihen kuuluvat sekä tilat että tilassa olevat ihmiset. Tarjoilupöytien sijainti, kalusteet ja välineet sekä ruoan tarjolle pano vaikuttavat toiminnan sujumiseen,

hygieenisyyteen ja asiakkaan mielikuviin. Ruokasalin kokonaisilme on tärkeä – kalusteet, verhot, pöytäliinat, kukat ja muut sisustussomisteet luovat viihtyisyyttä. (Lintukangas ym. 2007, 39 ja 64.)

Värit vaikuttavat tunteisiin. Siksi ruokasalin sisustuksen ja kattauksen värejä ei kannata valita vain niiden muodikkouden tähden, vaan on otettava huomioon jokaisen värin luoma mieliala. Ruokasalin pintojen, verhojen, pöytäliinojen, lautasliinojen, kalusteiden sekä seinävaatteiden värien valinnassa ja yhdistelemisessä voidaan käyttää apuna erilaisia väriharmonioita. Myös peileillä ja verhojen asetteluilla sekä verhokankaiden kuvioilla on merkitys ruokasalin sisustuksessa. Peilit laajentavat tilaa ja moninkertaistavat valoa. Ruokasalin valaistus on myös suunniteltava huolellisesti, sillä oikeassa valossa kattauksen värit pääsevät oikeuksiinsa. Ruokasalin ja kattauksien värien ja koristelun tavoite on tunnelman luominen, vaikutuksen tekeminen, tilaisuuden juhlistaminen ja ruoan nautittavuuden täydentäminen. (Manninen 1997, 11.)

Esteettisyyden arvostaminen välittyy päivittäisessä ruokailussa. Ruokasalin viihtyisyydellä on suuri vaikutus opiskelijoiden käyttäytymiseen, palveluiden arvostamiseen ja viime kädessä siihen, tulevatko opiskelijat lainkaan ruokailemaan. Ruokasalista on tehtävä ravintola myös ulkoiselta ilmeeltään ja toiminnoiltaan. (Lintukangas ym. 2007, 64.)

4 Asiakastyytyväisyys

Käytettyään palvelua asiakas on joko tyytyväinen tai tyytymätön. Hyvään laatuun on helppo olla tyytyväinen. Asiakaskeskeinen organisaatio pyrkii tavoitteidensa toteutumiseen juuri asiakastyytyväisyyden avulla. Jotta tyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa, tarvitaan täsmällistä tietoa siitä, mitkä asiat tekevät asiakkaat tyytyväisiksi. Asiakaskeskeisyys edellyttää suoran tiedon hankintaa asiakkaalta itseltään. Tyytyväisyysseuranta ei sinänsä kuitenkaan riitä. Lisäksi tarvitaan seurantaan perustuvaa toimintaa, jonka avulla asiakastyytyväisyyttä parannetaan. (Ylikoski 1999, 149.)

Ylikosken (1999, 152) mukaan asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat palvelun laatu, tuotteiden laatu, hinnan, tilannetekijät sekä yksilötekijät. Ylikos-

ken (1999, 109) mukaan asiakkaan tyytyväisyys tarkoittaa positiivista tunnereaktiota palvelukokemukseen. Kun asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun, hän mitä todennäköisimmin käyttää palvelua uudelleen ja kertoo saamastaan hyvästä palvelusta myös muille mahdollisille asiakkaille. Täten tyytyväinen asiakas toimii tehokkaasti palvelua markkinoiden.

Jos taas kuluttajan odotukset olivat suuremmat kuin kuluttajan saama hyöty, kuluttaja pettyy ja on tyytymätön. Tyytyväisyys tai tyytymättömyys voi aiheutua palvelun sisällöstä tai sen saamiseen liittyvistä palveluprosesseista. Tyytymättömälle asiakkaalle syntyy negatiivinen tunnereaktio, ja tällöin hän voi jättää asian sikseen, lakkaa käyttämästä kyseisen organisaation palveluja, kertoo tuttavilleen huonoista kokemuksista, valittaa eli pyytää palvelun tuottajalta hyvitystä tai vie asian eteenpäin ulkopuoliselle organisaatiolle esimerkiksi kuluttajaviranomaiselle. Toiset ihmiset ovat aktiivisempia valittamaan kuin toiset. Valituskäyttäytymiseen vaikuttavat kuluttajan persoonallisuuden piirteet, koulutus ja käytettävissä oleva aika. (Ylikoski 1999, 109 - 110.)

5 Tutkimuksen suorittaminen

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Etelä-Karjalan ammattiopiston, Lappeenrannan Pohjolankatu 12:n tekniikan ja palvelualojen opiskelijoiden tämänhetkistä tyytyväisyyttä kouluruokailua kohtaan. Kohderyhmäksi valitaan ensimmäisen vuosikurssin opiskelijat, jotka ruokailevat opiskelijaravintola Samulissa. Kohderyhmäksi halutaan uudet opiskelijat, koska he eivät ole ehkä vielä tottuneita talon tavoille eikä heillä ole vielä keväällä työssäoppimisjaksoja. Päättävien luokkien opiskelijat vastaavat valtakunnalliseen Inka- kyselyyn, jossa on kouluruokailuun liittyviä kysymyksiä.

Tutkimuksessa halutaan saada selville, mitä mieltä opiskelijamme ovat saamastaan kouluruuasta, palvelusta sekä ruokailuympäristöstä.

Tavoitteena on saada kyselyn tuloksena esiin kehityskohtia, joihin opiskelijaravintolan pitäisi tulevaisuudessa kiinnittää huomiota. Tässä tutkimuksessa on huomioitava se, että tutkimuskohteen ammattiopiston, majoitus- ja ravitse-

misalan opiskelijat toimivat asiakaspalvelutehtävissä opiskelijaravintolassa opetussuunnitelman mukaisesti.

5.1 Tutkimuksen toimintaympäristö

Tutkimuskohteena on Etelä-Karjalan koulutuskuntayhtymäkonserniin kuuluva Etelä-Karjalan ammattiopisto. Koulu on toisen asteen ammatillinen oppilaitos, jossa koulutetaan nuoria ammatillisiin perustutkintoihin. Toimipisteet sijaitsevat Imatralla, Lappeenrannassa ja Ruokolahdella. Ammattiopisto kouluttaa nuoria ammatillisiin perustutkintoihin, joita on valittavana kaikkiaan yli 20. Opiskelijat tulevat pääasiallisesti peruskoulusta, mutta myös ylioppilaille on aloituspaikkoja useissa tutkinnoissa. (Ekamo 2010.)

Etelä-Karjalan ammattiopiston opiskelijat, jotka opiskelevat Pohjolankatu 12:ssa ruokailevat opiskelijaravintola Samulissa. Heitä on yhteensä 975 opiskelijaa. Kaikki heistä eivät kuitenkaan käytä ilmaisen koululounaan etuaan hyväkseen. Tutkimushetkellä ruokailijavahvuus on 600 – 700 opiskelijaa päivässä. Vaihtelet johtuvat pääasiallisesti opiskelijoiden työssäoppimisjaksoista ja poissaoloista. Kuvassa 2 nähdään tutkijan ottama kuva opiskelijaravintolan ulkoisesta ilmeestä.



Kuva 2. Opiskelijaravintola

Henkilökuntaa ruokailee päivittäin noin 60 henkeä. Ruokalistat kiertävät kahdeksan viikon jaksoina. Ruokalista liitteenä (liite 2). Opiskelijoille on tarjolla kaksi lounasvaihtoehtoa eli kasvislounas tai niin sanottu normaali lounasvaihtoehto. Lounas sisältää ruokajuomat, salaattit, leivät ja levitteen. Kerran viikossa tarjotaan jälkiruoka. Leikkeleet täydentävät keittopäivän aterioita. Erityisruokavaliot huomioidaan ruokia valmistettaessa. Ruokailuajat ovat porrastetut. Ruokailu ajoittuu klo. 10.10 ja 12.30 väliselle ajalle. Istumapaikkoja ruokasalissa on 250.

Opiskelijat ottavat ruuan itsenäisesti palvelulinjastoista. Kappalemäärärajoitteita ruokaa ottaessa ei ole. Linjastoja on ruokasalissa yhteensä neljä kappaletta, kolme opiskelijoille ja yksi henkilökunnalle. Kuvassa 3 nähdään tutkijan ottama kuva opiskelijoiden palvelulinjasto.



Kuva 3. Palvelulinjasto

Ravitsemispalvelut vastaavat lounasruokailun lisäksi henkilökunnan aamu- ja iltapäiväkahvitarjoiluista sekä erilaisten tilaus- ja kokoustarjoiluiden järjestämisestä. Keittiössä työskentelee neljä keittäjää ja ravitsemispäällikkö. Keittiöstä pakataan päivittäin 15 - 90 annosta lähteviä ruoka-annoksia opiskelijoiden työmaille. Opiskelijaravintola toimii majoitus- ja ravitsemisalana opiskelijoille ammatiosaamisen näytön suorituspaikkana. Opiskelijat työskentelevät tällöin keittiössä yhdessä ohjaavan opettajan kanssa opetussuunnitelman mukaisesti.

5.2 Tutkimusmenetelmän kuvaus

Tässä opinnäytetyössä käytetään kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusotetta. Määrällinen tutkimus pyrkii hyödyntämään määriä: keräämään tietoa niin suurelta joukolta, että yksilökohtainen sattumanvaraisuus karsiutuu ja tutkimuskohdetta voidaan kuvata yleisemmin. Kvantitatiivisessa tutkimusotteessa tulkintakehys ja keskeiset käsitteet joudutaan lyömään lukkoon, kun lähdetään keräämään aineistoa. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 19).

Tässä opinnäytetyössä käytetään kyselylomaketta. Kuten Hirsjärvi ym. (2007, 190) toteavat, kyselytutkimuksen etuna pidetään yleensä sitä, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto: tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja voidaan myös kysyä monia asioita. Kyselymenetelmä on tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Jos kyselylomake on suunniteltu huolellisesti, aineisto voidaan nopeasti käsitellä tallennettuun muotoon ja analysoida se tietokoneen avulla.

Kyselytutkimukseen liittyy myös heikkouksia. Tavallisimmin aineistoa pidetään pinnallisena ja tutkimuksia teoreettisesti vaatimattomina. Haittoina pidetään myös seuraavia: ei ole mahdollista varmistua siitä, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen, ei ole selvää, miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat olleet vastaajien näkökulmasta, ei tiedetä, miten vastaajat ylipäänsä ovat selvillä kysytystä asiasta, hyvän lomakkeen laatiminen vie aikaa ja vaatii tutkijalta monenlaista tietoa lisäksi vastaamattomuus nousee joissakin tapauksissa suureksi. (Hirsjärvi ym. 2007, 190)

Tämän opinnäytetyön kyselylomakkeessa käytetään monivalintakysymyksiä, asteikkoihin perustuvia kysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Likertin asteikossa laaditaan väittämiä, joihin vastaaja valitsee kustakin kohdasta sen vaihtoehdon, joka on lähinnä omaa mielipidettä. Asteikon ääripäät ovat samaa mieltä ja eri mieltä. Väliin jäävät vaihtoehdot kuvaavat saman- ja erimielisyyden eri asteita. Kyselyssä käytettiin neljää eri astetta, kantaa ottamatonta vaihtoehtoa ei ollut. Haluttiin saada kantaa ottavia vastauksia. Neutraalit ja ei osaa sanoa vastaukset eivät anna kyselyssä paljoa tietoa.

5.3 Tutkimuksen toteutus

Kyselytutkimukseen osallistujat rajattiin ammattiopiston Lappeenrannan tekniikan ja palvelualojen ensimmäisen vuosikurssin opiskelijoihin, jotka ruokailevat opiskelijaravintola Samulissa, Pohjolankatu 12:ssa. Kohderyhmään kuului yhteensä 344 opiskelijaa, joista 209 oli tekniikan alan opiskelijoita ja 135 palvelualan opiskelijoita. Tekniikan alalla opiskelijoita oli 12 luokalla ja palvelualan opiskelijoita 8 luokalla. Kyselyt toimitettiin luokalle ryhmänohjaajien välityksellä 4.4.2011. Ryhmänohjaajat saivat tarvittavan määrän kyselylomakkeita (liite 3) sekä saatteen (liite 4), kuinka heidän tulee toimia. Kyselyn palauttamiseen annettiin vastausaikaa 1,5 viikkoa, viimeinen palautuspäivä oli 13.4.2011.

5.4 Tutkimuksen validiteetti

Tutkimuksen validiteetti tarkoittaa kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Menetelmät eivät aina vastaa sitä todellisuutta, jota tutkija kuvittelee tutkivansa. Esimerkiksi kyselylomakkeen kysymyksiin saadaan vastaukset, mutta vastaajat ovat saattaneet käsittää kysymykset toisin kuin tutkija on ajatellut (Hirsjärvi ym. 2007, 226 - 227). Tässä tutkimuksessa kysymykset ja väittämät pyrittiin esittämään mahdollisimman yksinkertaisesti ja ymmärrettävästi. Tutkimuksessa käytettiin havainnollistamisessa esimerkkiä ja kuvaa, jotta vastaajalle selkiytyy, mitä kysymyksellä tarkoitetaan.

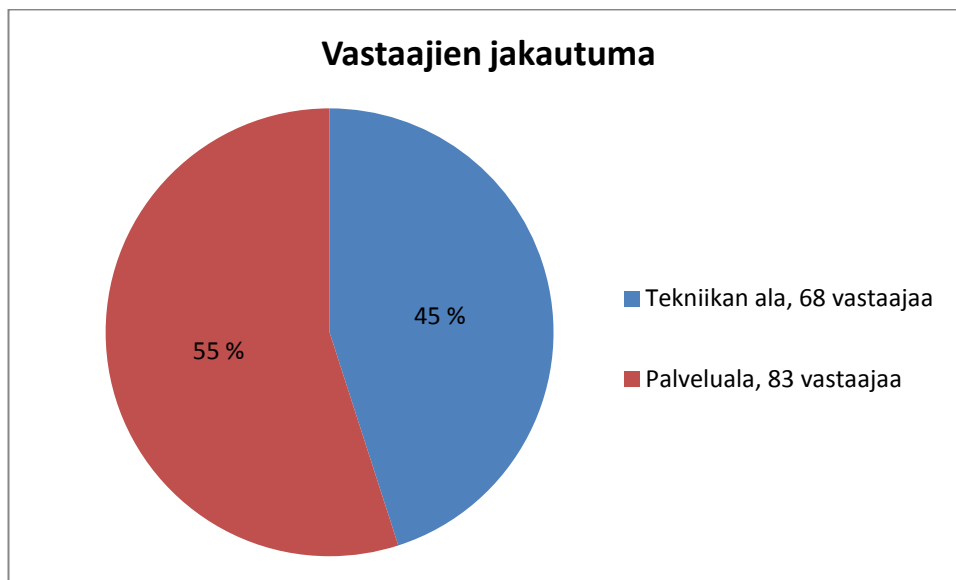
5.5 Tutkimuksen reliabiliteetti

Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa siis, sen kykyä antaa ei sattumanvaraisia tuloksia. Esimerkiksi, jos kaksi arvioijaa päätyy samanlaiseen tulokseen, voidaan tulosta pitää reliabiliteetina, tai jos samaa henkilöä tutkitaan eri tutkimuskerroilla ja saadaan sama tulos, voidaan tutkimus todeta jälleen reliabiliteetiksi (Hirsjärvi ym. 2007, 226). Tässä tutkimuksessa saadut tulokset eivät ole sattumanvaraisia. Mikäli tutkimus suoritettaisiin uudelleen samalle kohderyhmälle, joilta vastaukset saatiin, tulokset olisivat samankaltaiset.

6 Tutkimustulokset

Vastaajien koulutuslajakauma

Määräaikaan mennessä tutkimusvastauksia saatiin 151 opiskelijalta. Vastanneista 68 opiskelijaa oli tekniikan alalta ja 83 opiskelijaa palvelualalta. Alla olevasta kuviosta 4 voidaan nähdä havainnollisemmin vastaajien jakautuma.

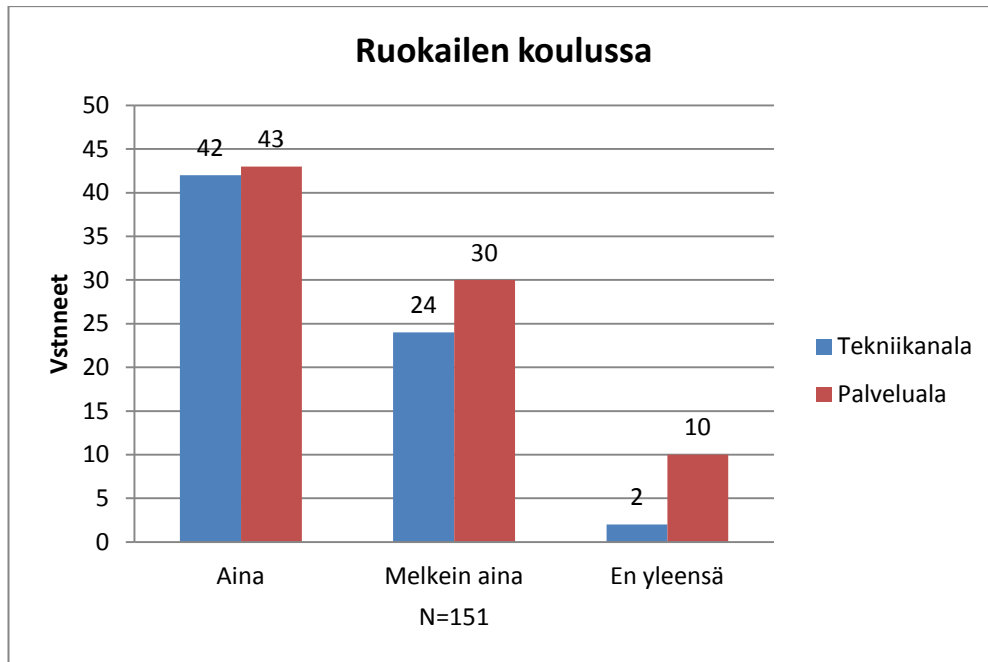


Kuvio 4 Vastaajien koulutuslajakauma

Kyselylomakkeita toimitettiin ryhmänohjaajille yhteensä 344 kappaletta. Kyselyyn vastaamattomia oli 193. Vastausprosentiksi muodostui näin ollen 44 %.

Ruokailun säännöllisyys

Ruokailun säännöllisyyttä kysyttäessä tekniikan alan opiskelijoista 42 ruokailee aina, 24 melkein aina ja 2 ei yleensä. Palvelualan opiskelijoista ruokailee aina 43, melkein aina 30 ja 10 ei ruokaile yleensä ollenkaan. Seuraavalla sivulla kuviossa 5, nähdään havainnollisemmin esitettynä ruokailun säännöllisyys.



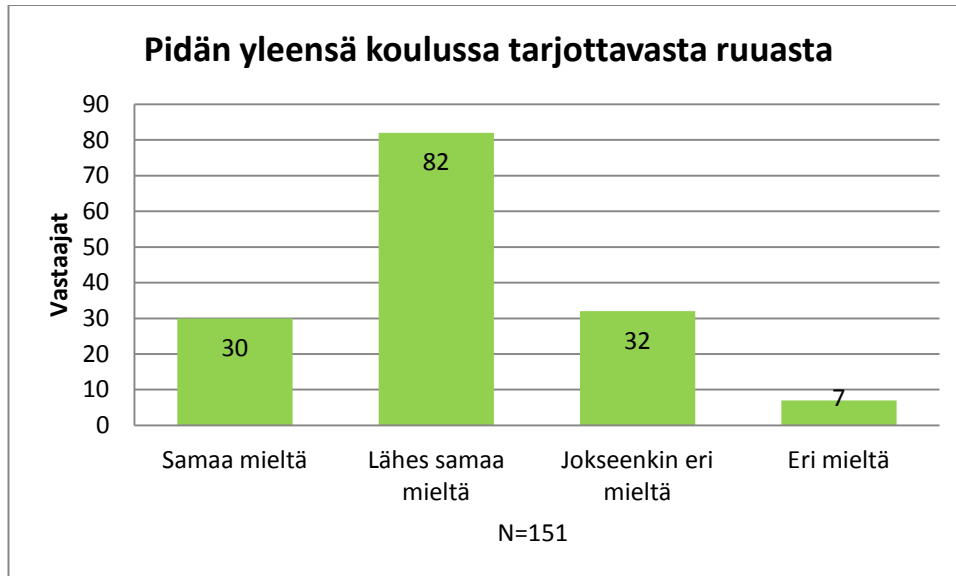
Kuvio 5 Ruokailun säännöllisyys

Täsmällistä vastausta kysyttäessä, miksi ei yleensä ruokaile koulussa, vastauksia saatiin yhteensä yhdeksän. Kolme vastaajaa kahdestatoista ei kommentoinut vastaustaan tarkemmin. Saadut lisätiedot, miksi ei ruokaile yleensä olivat seuraavia:

- *en pidä ruokailutilanteista*
- *keittiöpäivinä ruokailen opetuskeittiöllä, vastauksia 4*
- *en pidä kouluruuasta*
- *pahaa ruokaa, ei jaksa*
- *en halua, kaverit ei käy*
- *en tykkää tungoksesta, pärjään vähällä ruualla, ruokanne on hyvää*

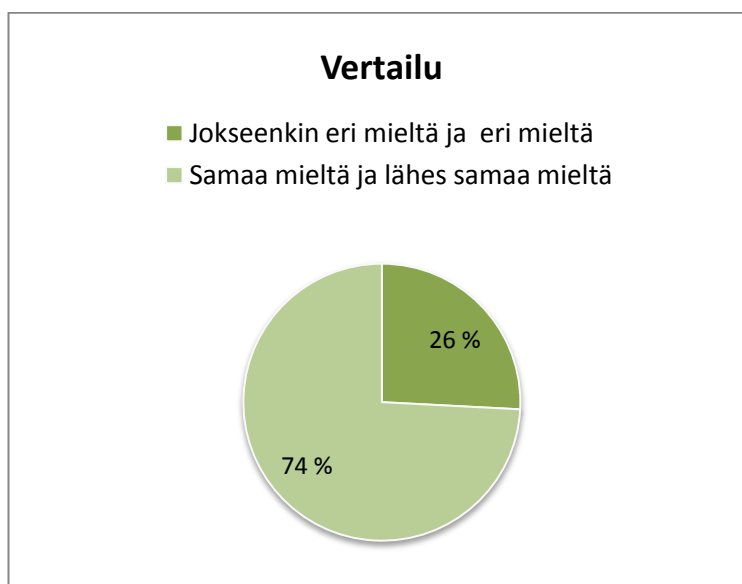
6.1 Kouluruoka

Kouluruuan laatuun perustuvat väittämäkysymykset olivat arvioinnin kohteena seuraavana. Kuviossa 6 nähdään vastaukset väittämään ”pidän yleensä koulussa tarjottavasta ruuasta”.



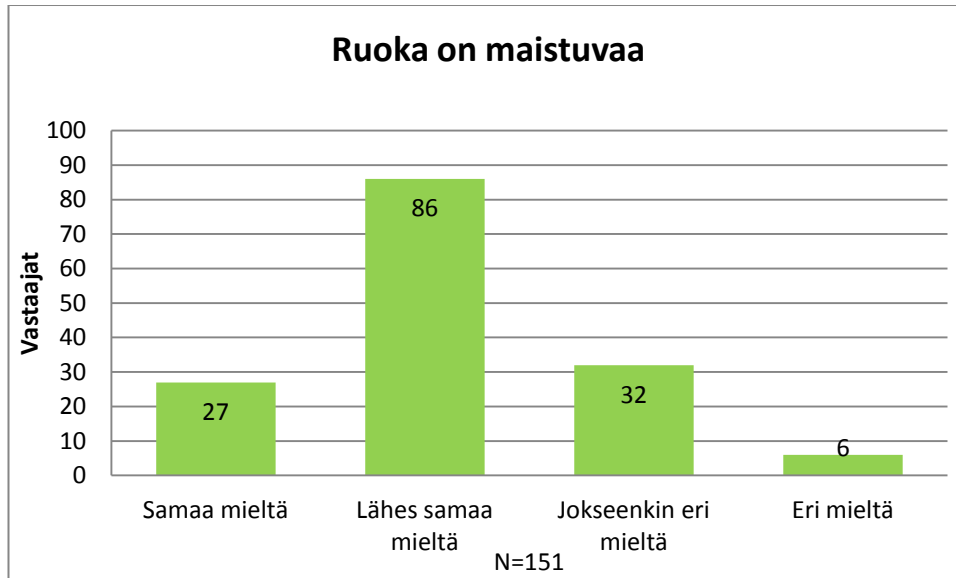
Kuvio 6 Pidän kouluruuasta

Vastaaajista 82 oli lähes samaa mieltä ja 30 samaa mieltä, eli pitää koulussa tarjottavasta ruuasta. Eri mieltä asiasta oli 7 ja jokseenkin eri mieltä oli 32 vastaajaa. Kuviossa 7 vertailtiin tarkemmin vastauksia jokseenkin eri mieltä/eri mieltä ja samaa mieltä/lähes samaa mieltä saatuja vastauksia.



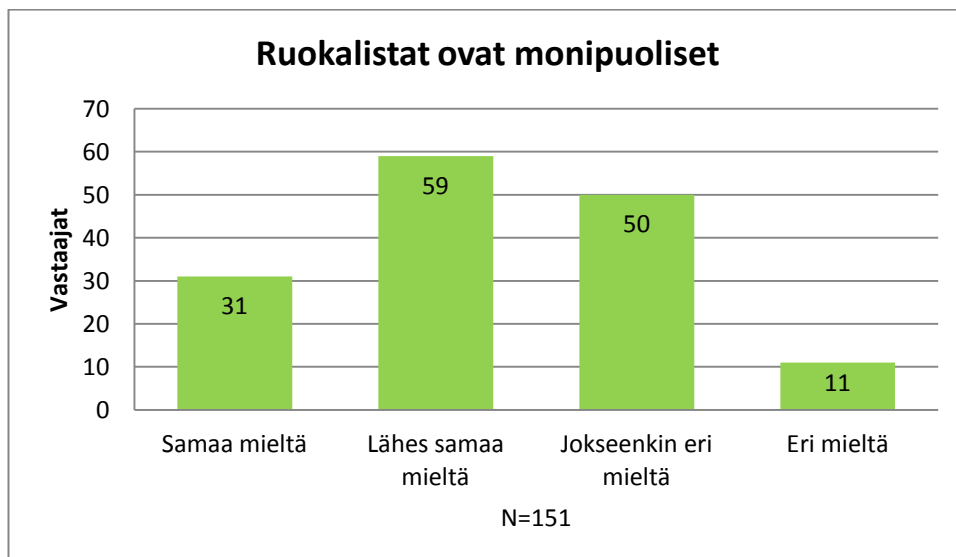
Kuvio 7 Vertailu, pidän kouluruuasta

Kouluruuan maistuvuutta arvioitaessa vastaajista 86 oli lähes samaa mieltä ja 27 samaa mieltä siitä, että ruoka on maistuvaa. Jokseenkin erimieltä ruuan maistuvuudesta oli 32 vastaajaa ja eri mieltä 6 vastaajaa. Kuviosta 8 voi katsoa havainnollisemmin jakauman.



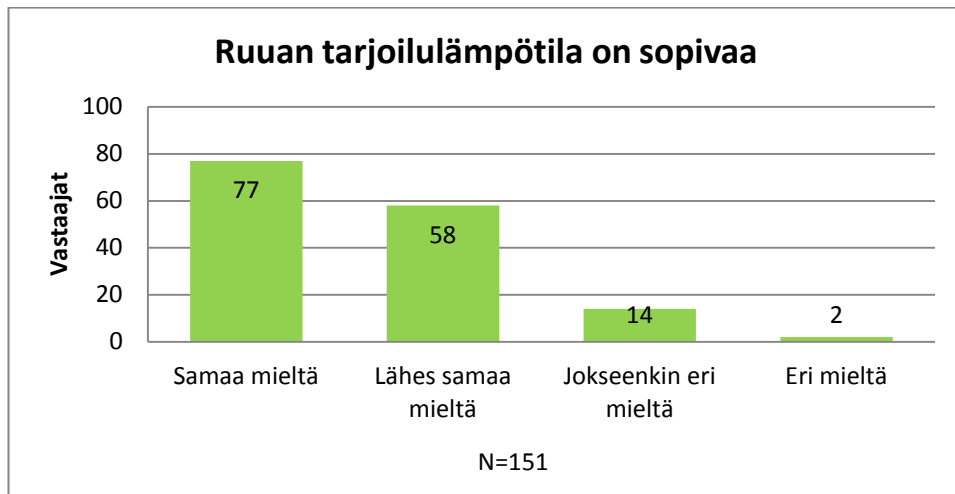
Kuvio 8. Ruuan maistuvuus

Ruokalistojen monipuolisuutta arvioitaessa 11 vastaajaa oli eri mieltä ja 50 jokseenkin eri mieltä listojen monipuolisuudesta. Lähes samaa mieltä asiasta oli 31 ja lähes samaa mieltä asiasta oli 59 vastaajaa.



Kuvio 9 Ruokalistojen monipuolisuus

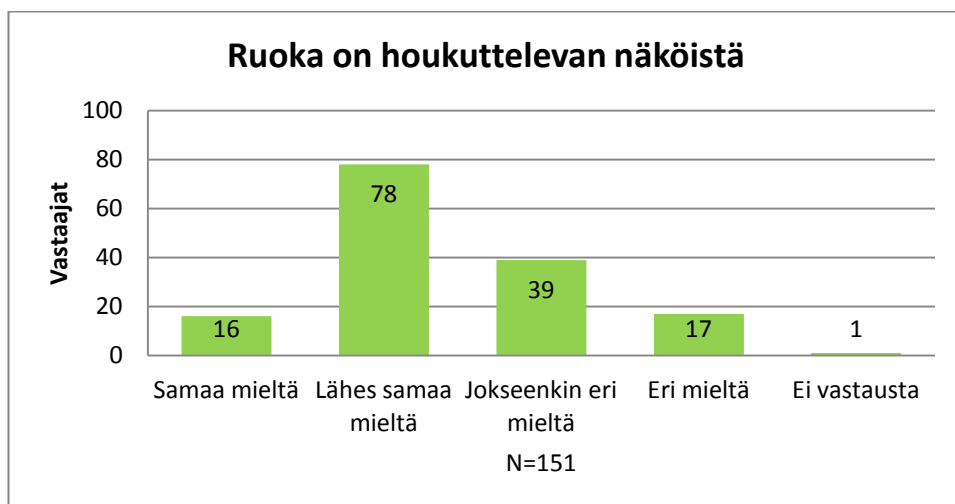
Seuraavana kysyttiin, miten vastaajat ovat kokeneet ruuan tarjoilulämpötilan. Alla olevasta kuvioista 10 voit nähdä havainnollisemmin vastaustulokset.



Kuvio 10 Ruuan tarjoilulämpötila

Vastaajista suurin osa piti ruuan tarjoilulämpötilaa sopivana. Samaa mieltä vastaajista oli 77 ja lähes samaa mieltä oli 58. Asiasta jokseenkin eri mieltä oli 14 vastaajaa ja eri mieltä oli kaksi vastaajaa.

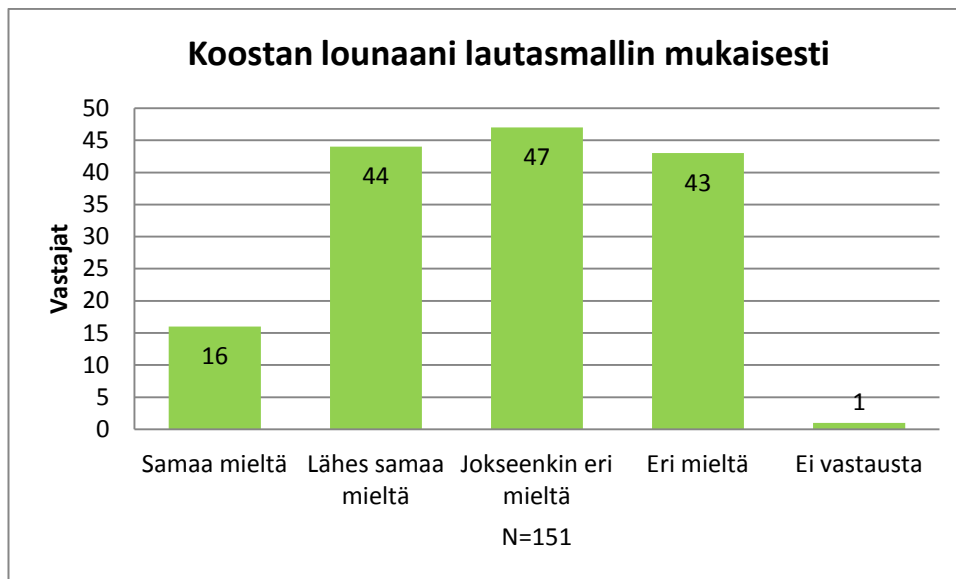
Ruuan houkuttelevuutta arvioitiin seuraavaksi. Kuviossa 11 nähdään vastaajien mielipiteet ruuan houkuttelevuudesta.



Kuvio 11 Ruuan ulkonäkö

Ruokaa houkuttelevan näköisenä piti vastaajista 16, lähes samaa mieltä asiasta oli 78 vastaajaa. Eri mieltä ruuan houkuttelevuudesta oli 17 vastaajaa ja jokseenkin eri mieltä oli 39 vastaajaa. Yksi vastaaja ei ollut vastannut kysymykseen.

Ravitsemussuositusten mukaisen lautasmalliin perustuvan sekä päivän ruokailistan mukainen malliateria helpottaa ruokailijaa koostamaan ateriansa oikein. Väitteellä ”koostan lounaani lautasmallin mukaisesti” saatiin vastaukseksi seuraavanlaiset tulokset, kuviossa 12.



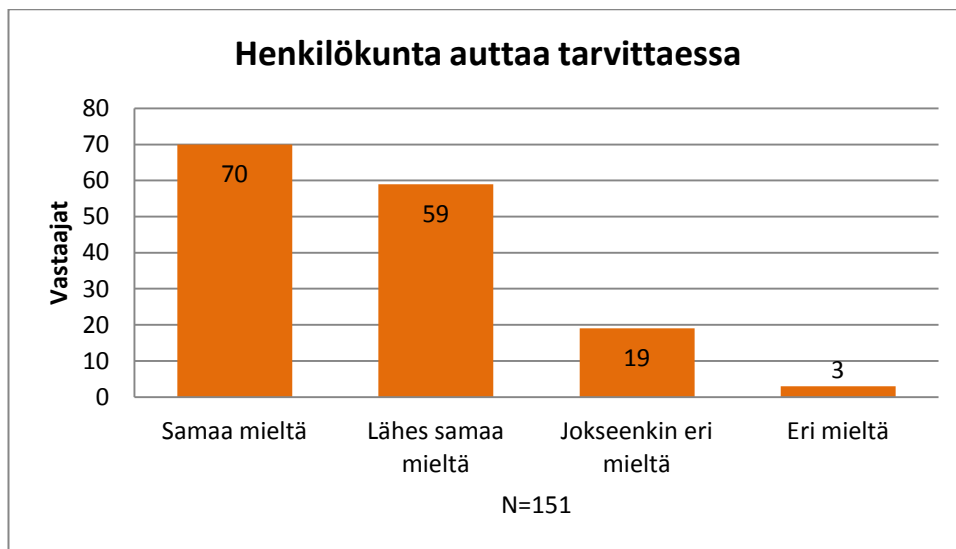
Kuvio 12 Lautasmallin mukainen ruokailu

Kyselylomakkeeseen oli laitettu kuva lautasmallista, jotta vastaajien oli helpompi ymmärtää, mitä lautasmalli tarkoittaa.

Vastaajista 16 oli samaa mieltä ja 44 lähes samaa mieltä, siitä että koostaa lounaansa lautasmallin mukaisesti. Eri mieltä asiasta oli 43 vastaajaa ja 47 oli jokseenkin eri mieltä. Yksi vastaaja ei ollut vastannut kysymykseen.

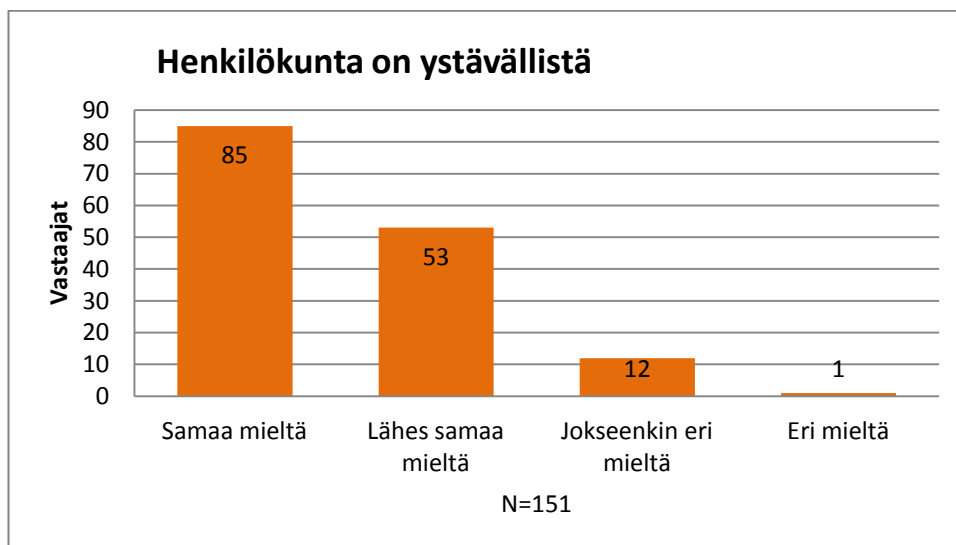
6.2 Palvelu

Palvelun laadulla on suuri merkitys ruokailukokemukseen. Väitteessä ”henkilökunta auttaa tarvittaessa” vastaajista 70 oli samaa mieltä ja 59 lähes samaa mieltä. Eri mieltä asiasta oli 3 vastaajaa ja jokseenkin eri mieltä 19 vastaajaa. Kuviossa 13 nähdään havainnollisemmin vastaukset.



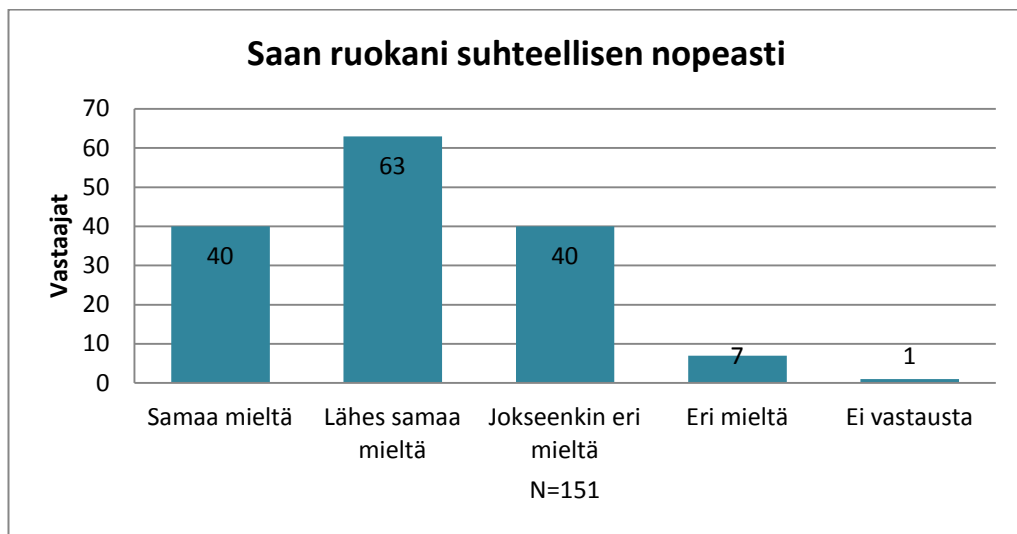
Kuvio 13 Keittiöhenkilökunnan palvelualltius

Vastaajista 85 oli samaa mieltä, siitä että henkilökunta on ystävällistä, lähes samaa mieltä oli 53 vastaajista. Eri mieltä asiasta oli 1 ja jokseenkin eri mieltä oli 12 vastaajaa.



Kuvio 14 Keittiöhenkilökunnan ystävällisyys

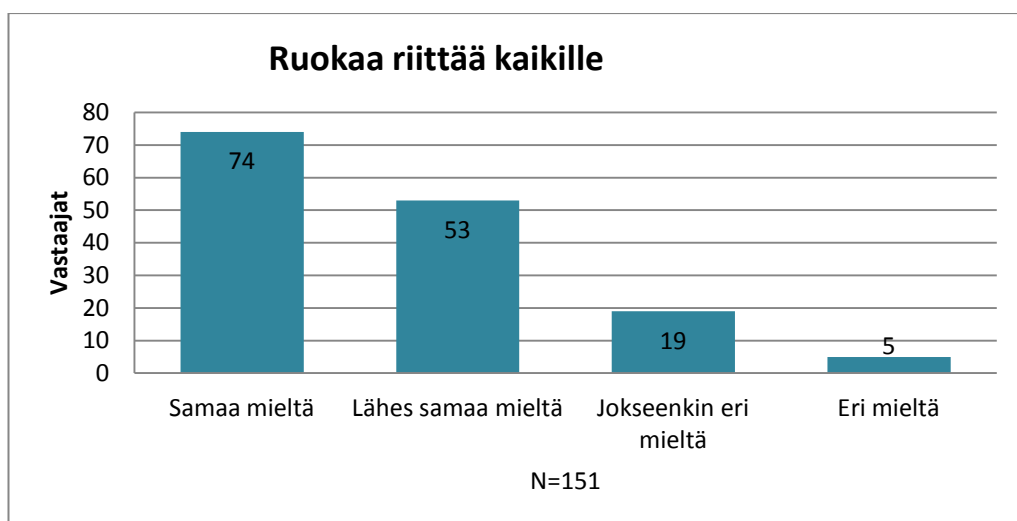
Kuviossa 15 vastattiin väitteeseen Saan ruokani suhteellisen nopeasti. Kysymyksellä haluttiin tutkia, millaisena pidetään ruuan jonottamista.



Kuvio 15 Ruuan saannin nopeus

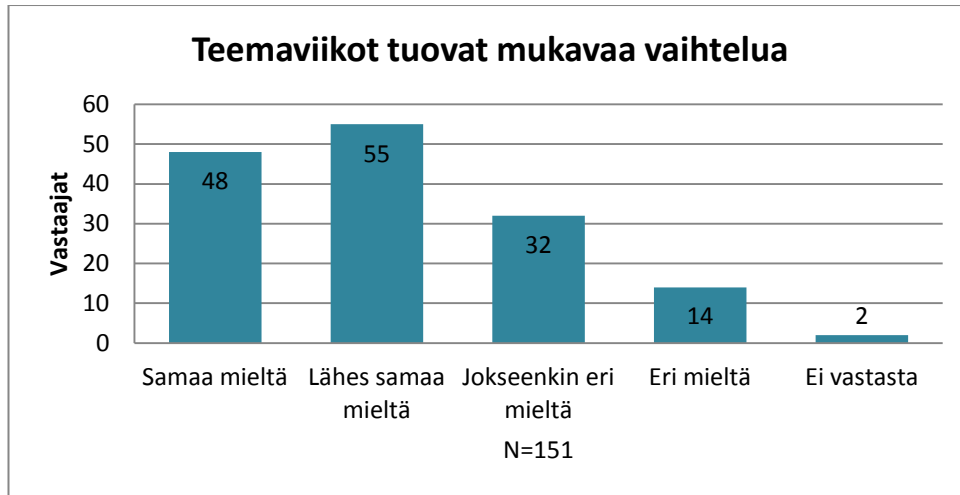
Vastaajista 40 oli väittämän kanssa yhtä mieltä, saan ruokani suhteellisen nopeasti. 63 vastaajaa oli lähes samaa mieltä väitteen kanssa. Puolestaan jokseenkin eri mieltä asiasta oli 40 vastaajaa ja eri mieltä 7 vastaajaa. Yksi vastaaja ei ollut vastannut kysymykseen.

Seuraavana väittämänä oli Ruokaa riittää kaikille. Samaa mieltä asiasta oli 74 vastaajaa. Lähes samaa mieltä oli 53 vastaajaa. Puolestaan eri mieltä oli 5 ja jokseenkin eri mieltä 19 vastaajaa. Yksi vastaaja ei vastannut kysymykseen.



Kuvio 16 Ruuan riittävyys

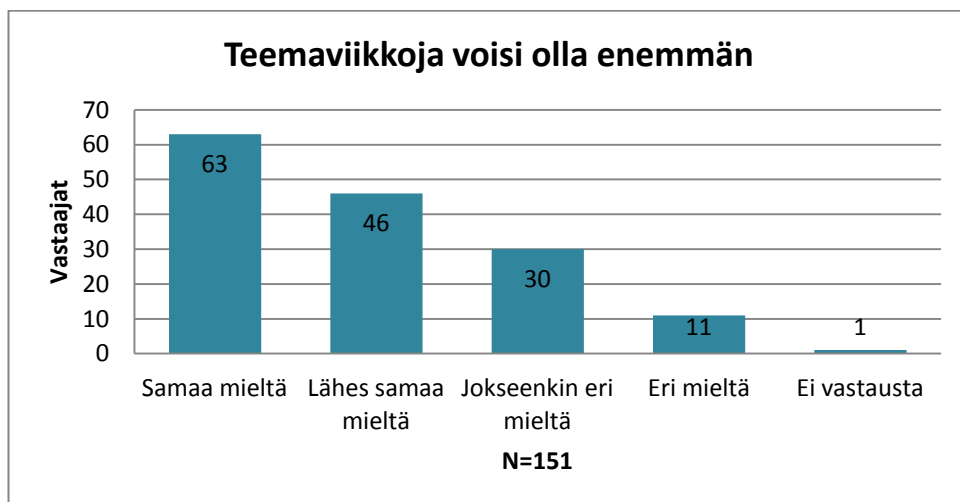
Vastaajilta haluttiin tietää, mitä mieltä he ovat teemaviikoista. Kyselylomakkeessa oli mainittu esimerkkinä Kekri-teemaviikko, jotta vastaajan olisi helpompi hahmottaa kysymys. Kuviossa 17 nähdään vastaukset väitteeseen Teemaviikot tuovat mukavaa vaihtelua.



Kuvio 17 Teemaviikot tuovat vaihtelua

Samaa mieltä väitteen kanssa teemaviikkojen tuomasta vaihtelusta oli 48 vastaajaa ja lähes samaa mieltä 55 vastaajaa. Asiasta eri mieltä oli 14 vastaajaa ja jokseenkin eri mieltä 32 vastaajaa. Kaksi vastaajista ei vastannut kysymykseen.

Alla olevasta kuviossa 18 nähdään vastaukset väittämälle Teemaviikkoja voisi olla enemmän.



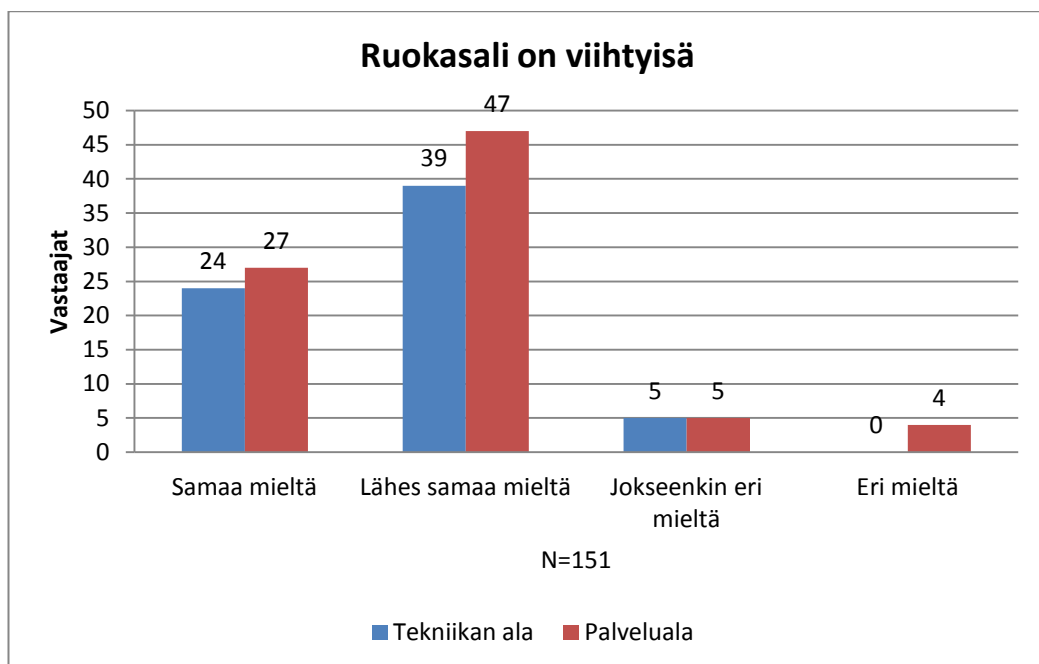
Kuvio 18 Teemaviikkojen määrä

Teemaviikkoja voisi olla enemmän väittämään, sai kannatusta 63 vastaajalta. Lähes samaa mieltä asiasta oli 46 vastaajaa. Eri mieltä asiasta oli 11 vastaajaa ja 30 vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä. Yksi vastaajista ei vastannut kysymykseen.

6.3 Palvelu ympäristö

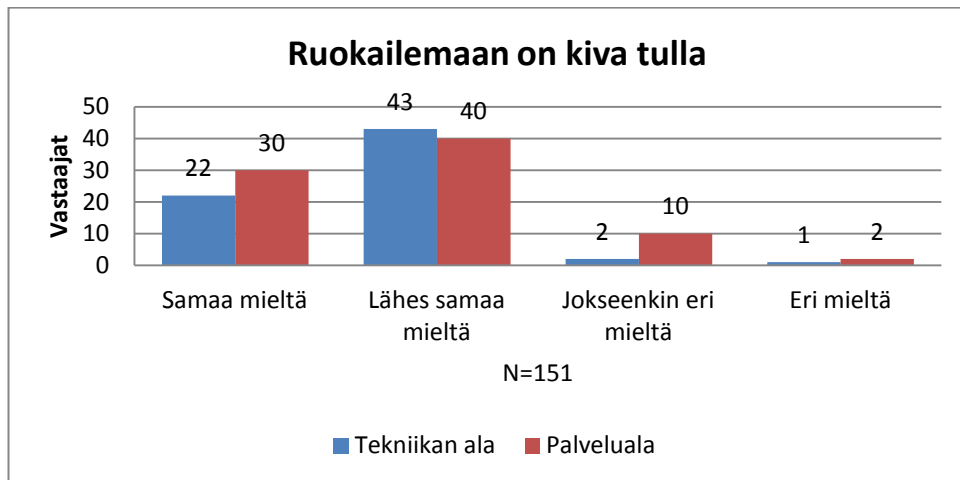
Palveluympäristön vastauksia kootessaan tutkija halusi vertailla tekniikan- ja palveluajojen opiskelijoiden vastauksia koulutusaloittain. Oliko vastauksilla eroavaisuuksia, mikäli vastaaja on keittiöalan opiskelija vai eikö eroa ole.

Väitteestä Ruokasali on viihtyisä, vastaajista samaa mieltä oli tekniikan alalta 24 ja palvelualalta 27 vastaajaa. Lähes samaa mieltä asiasta oli tekniikan alalta 39 ja palvelualalta 47 vastaajaa. Puolestaan jokseenkin eri mieltä oli tekniikan alalta 5 ja palvelualalta 5 vastaajaa. Eri mieltä ruokasalin viihtyisyydestä oli 4 opiskelijaa palvelualalta eikä yhtään tekniikan alalta. Alla olevasta kuviosta 19 nähdään vastaukset havainnollisemmin.



Kuvio 19 Ruokasalin viihtyisyys

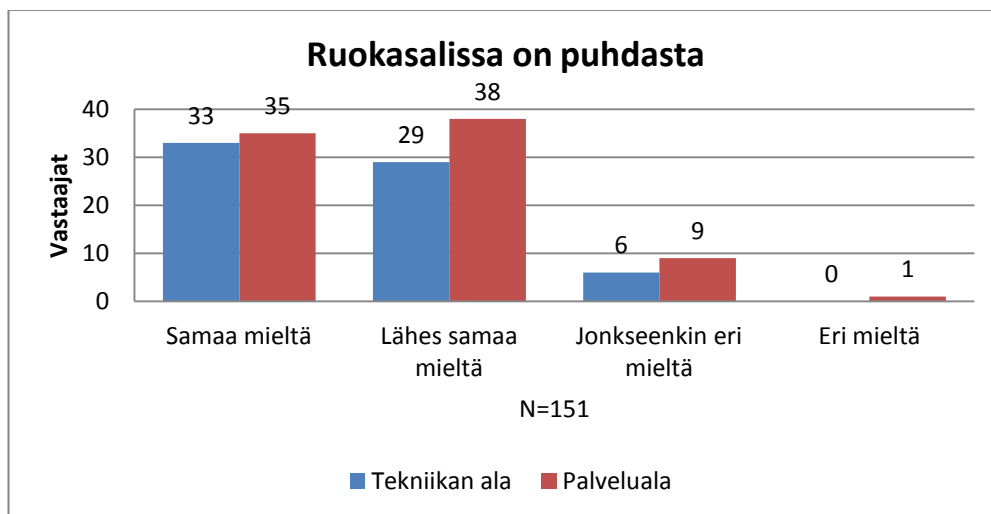
Väitteeseen Ruokailemaan on kiva tulla saatiin seuraavanlaisia vastauksia. Vastaukset alla olevassa kuviossa 20.



Kuvio 20. Ruokailemaan on kiva tulla

Vastaajista samaa mieltä väitteestä, että ruokailemaan on kiva tulla, oli tekniikan alalta 22 ja palvelualalta 30 vastaajaa. Lähes samaa mieltä asiasta oli tekniikan alalta 43 ja palvelualalta 40 vastaajaa. Asiasta jokseenkin eri mieltä oli tekniikan alalta 2 ja palvelualalta 10 vastaajaa. Eri mieltä asiasta oli tekniikan alalta 1 ja palvelualalta 2 vastaajaa.

Viimeisessä väitteessä haluttiin selvittää mitä mieltä vastaajat ovat ruokasalin siisteydestä, onko ruokasalissa puhdasta. Kuvio 21 voidaan tulkita vastaukset havainnollisemmin.



Kuvio 21 Ruokasalin puhtaus

Vastaajista samaa mieltä, jotta ruokasalissa on puhdasta, oli tekniikan alalta 33 ja palvelualalta 35 vastaajaa. Lähes samaa mieltä asiasta oli tekniikan alalta 29 ja palvelualalta 38 vastaajaa. Asiasta jokseenkin eri mieltä oli tekniikan alalta 6 ja palvelualalta 9 vastaajaa. Asiasta eri mieltä oli palvelualalta 1 vastaaja ja tekniikan alalta ei yhtään vastaajaa.

6.4 Vapaa palaute

Vapaassa palautteessa opiskelijoilta kysyttiin suosikkikouluruokia ja kouluruokia joista pitää vähiten. Vastauksia tuli runsaasti. Tutkija pyrki esittämään kysymyksen, niin että vastaaja ymmärtäisi, kyseessä olevan kouluruuan ja tämän kyseisen koulun kouluruuan. Vastauksia lukiessa kävi kuitenkin ilmi, että osassa vastauksissa oli mainittuna sellaisiakin ruokia, joita koulun ruokalistalla ei edes ollut. Liitteessä 5 on lueteltu saadut kehitysideat ja terveiset keittiöön.

6.4.1 Suosikkiruoka

Kysyttäessä vastaajilta heidän suosikkiruokiaan 151 vastaajasta vain 8 jätti mainitsematta lempiruokansa. Suurimmalla osalla vastaajista oli lueteltuna useita vaihtoehtoja. Alla olevassa listassa on lueteltuna kymmenen suosituinta ruokaa. Ruuan jälkeen on lukumäärä, monenko suosikkiruusta on kyse.

- makaronilaatikko, lasagne, pastaruuat (39)
- lihapullat (37)
- uunimakkara (20)
- mantelikala (16)
- kana ja riisi, kanakastike (13)
- lihamureke (7)
- broileripyörökät (6)
- kaalilaatikko (4)
- lohikeitto (3)
- kanakeitto(3)

6.4.2 Vähiten pidetty ruoka

Kysyttäessä vastaajilta ruokia, joista he pitivät vähiten, saatiin seuraavanlaisia vastauksia. Ruuan jälkeen on lukumäärä, monenko vastaajan mielipiteestä on kyse.

- pinaattikeitto (12)
- keitot yleensä (13)
- hernekeitto (13)
- kaalilaatikko (12)
- puurot (5)
- kasvisruuat (4)
- kaikki mitkä on pilattu kasviksilla (3)
- tonnikalapasta (5)
- kiusaukset (6)
- broilerikiusaus (5)

Vastauksia saatiin yhteensä 128 vastaajalta, vastaamatta jättäneitä oli 23 vastaajaa.

7 Yhteenveto

Tässä opinnäytetyössä on tutkittu Etelä-Karjalan ammattiopiston opiskelijoiden tyytyväisyyttä kouluruokailua kohtaan. Kohderyhmäksi valittiin tekniikan- ja palvelualojen ensimmäisen vuosikurssin opiskelijat Lappeenrannasta, jotka ruokailevat opiskelijaravintola Samulissa. Tutkimuksen tavoitteena oli saada uusia kehitysideoita parantamaan opiskelijoiden kouluruokailukokemusta. Tavoitteeseen pääsemiseksi piti ensin selvittää kehittämiskohteet. Tutkijan puolueettomuus oli tärkeää, koska tutkimuksen tulokset eivät saaneet riippua tutkijan mielipiteestä tai kokemuksista.

Kyselytutkimus toimitettiin ryhmänohjaajan välityksellä 344 opiskelijalle. Vastauksia määräaikaan mennessä saatiin 151 kappaletta. Tekniikanalalta vastaajia oli 45 % ja palvelualalta 55 %. Vastausprosentiksi muodostui 44 %. Mikäli vastauksia olisi tullut enemmän, se olisi voinut vaikuttaa tuloksiin merkittävästi. Syyt

alhaiseen vastausprosenttiin ovat vain arvauksia. Oliko paljon poissaolijoita, unohtuiko ryhmänjohtajalta antaa kyselyt opiskelijoille vai hukkuiko kenties palautuskuori.

Tutkimukseen osallistuneista vastaajista 56 % käy aina ruokailemassa, 36 % melkein aina ja 8 % ei yleensä ollenkaan. Tulokset ovat hieman huolestuttavat. Miksi ei käydä syömässä ilmaista kouluruokaa? Melkein aina vastauksista osa selittyy keittiöpuolen opiskelijoista, jotka ruokailevat toisinaan opetuskeittiöissä. Lisäselvitystä pyydetessä, miksi ei ruokaile saatiin vastaukseksi: ettei pidä ruokailutilanteista, ei pidä kouluruuasta, pahaa, ei halua, kaverit eivät käy, ei tykkää tungoksesta. Ruokailutilanteesta pitäisi saada luotua rauhallinen ja miellyttävä yhdessäolon hetki yhdessä luokkakavereiden seurassa.

7.1 Kouluruuan laatu

Tuloksista voidaan todeta, että valtaosa vastaajista 74 %, pitää koulussa tarjottavasta ruuasta. Ruokaa piti maistuvana 75 % vastaajista ja tarjoilulämpötila koettiin sopivaksi. Vaikkakin vastaajista valtaosa on tyytyväisiä, niin vielä on paljon parantamisen varaa. Tosin voiko koskaan päästä lähelle 100 %:a, makuasiat ovat jokaisella erilaiset, eikä aina voi olla tarjolla lempiruokia. Kouluruokailua ohjaavat valtion ravitsemusneuvottelukunnan kansainväliset ravitsemussuositukset. Suositukseen perustuva lautasmalliatelia tulee olla ruokailijan näkyvillä, jotta opiskelija osaa koota annoksensa suosituksen mukaisesti. Vastaajista vain 40 % noudattaa suositusta.

Keinona kuinka saataisiin ruokailijoiden tottumuksia muutettua suositusten mukaiseksi, voisi olla esimerkiksi konkreettisen tarjotinmallin tekeminen. Mallin tekeminen voitaisiin ottaa yhdeksi päivän rutiiniasiaksi. Mallitarjotin laitettaisiin ruokalinjaston alkuun, johon on koottuna päivän lounas kaikkineen lisukkeineen. Toisena vaihtoehtona tai äskeisen rinnalla voisi olla ravintosisältötaulukko, josta opiskelijat näkisivät kyseisen päivän lounaan ravintosisällön sekä kuinka paljon lounas kattaa kokopäivän energian tarpeesta.

Opiskelijaravintolalla on käytössään tällä hetkellä linjaston päällä oleva kuva malliateriasta. Ravintolassa siirrytään konkreettiseen tarjotinmallin käyttöön. Keittiöllä on käytössä Aromi-tuotannonohjausjärjestelmä, josta olisi mahdollista

saada tulostettua päivän ravintosisältölaskelmat. Ohjelma on kuitenkin näiltä osin vielä keskeneräinen, koska se vaatii toimiakseen käsin syötettävää tietoa. Ohjelma tulisikin saada näiltä osin käyttökuntoon. Keittiön arki on kuitenkin varsin kiireistä, ylimääräistä aikaa tietojen syöttöön ei juuri ole. Tähän tulisikin saada resursseja, jotta tietojensyöttö saataisiin tehtyä.

Ruokalistojen monipuolisuutta kysyttäessä vastaajista 59,6 % oli samaa tai lähes samaa mieltä, että ruokalistat ovat monipuolisia. Asiasta eri mieltä tai joksikin eri mieltä on 41,4 % vastaajista. Tutkijan mielestä ruokalista vaikuttaa kuitenkin varsin monipuoliselta. Kiertävässä kahdeksan viikon ruokalistassa oli:

- Kalaa tarjolla kerran viikossa
- Keittolounas kerran viikossa
- Kokoliharuokia 5 kertaa/8 viikossa
- Broileriruokia 7 kertaa/8 viikossa
- Jauheliharuokia 9 kertaa/8 viikossa
- Teollisesti valmistettuja ruokia (kalaleike, lihapullat, broileripyörykkä, uunimakkara, lihamureke) 5 kertaa/8 viikossa
- Perunaa, pastaa ja riisiä lisäkkeenä vaihtelevasti
- Puuroateria kerran 8 viikossa
- Laatikko- ja kastikeruokia vaihtelevasti

Suurkeittiöiden yksi haasteellisimmista tehtävistä on saada ruuasta houkuttelevan näköistä. Vastaajista 62 % oli samaa mieltä/lähes samaa mieltä, että ruoka on houkuttelevan näköistä, ja puolestaan eri mieltä/lähes eri mieltä 37 % vastaajista. Ruuan ulkonäöllä on erittäin suuri merkitys. Riippuu paljon ulkonäöstä kuinka paljon ruokaa otetaan ja miltä se peräti maistuu. Hyvännäköinen annos voi jopa maistua paremmalta kuin huononäköinen, vaikka se olisi tehty täsmälleen samoista raaka-aineista kuin ns. huononäköinen annos.

Jatkossa tulisikin kiinnittää lisää huomiota ruuan ulkonäköön. Ruokaa tarjolle vietäessä on kiinnitettävä huomiota tarjoiluastian siisteyteen ja ruuan ulkonäön viimeistelyyn. Keitoissa ja kastikkeissa viimeistely tehdään pinnalle ripoteltavalla persiljalla, tillillä tai ruohosipulilla. Laatikkoruuat ovat haasteellisimmat, ne on kypsennettävä suhteellisen miedolla lämmöllä. Tällöin kypsennys on taloudellis-

ta, eikä tule suurta kypsennyshävikkiä ja ruoka pysyy mehevän kosteana. Ulkonäkö kärsii hieman taloudellisesta kypsennyksestä, pintaan ei saada paikoin riittävästi väriä ja rapeutta. Vuokien puhtaanapidon kannalta hellävarainen kypsennys on hyvä asia. Se helpottaa tiskiä ja vähentää pesuaineiden käyttöä. Tutkijan mielestä keittiön tulisikin selvittää laatikkoruokien optimaaliset kypsennysajat sekä lämpötilat, jotta päästäisiin mahdollisimman lähelle hyvää lopputulosta ruuan ulkonäön, maun, rakenteen sekä taloudellisuuden kannalta. Laatikkoruokiin hyvän viimeistelyn antaa myös pinnalle ripoteltava tilli, persilja ja ruohosipuli. Viimeistely pyrittäisiin tekemään nostettaessa vuokia tarjolle linjastoon.

Vastauksissa saaduista kehitysideoista (liite 5) on hyviä ja käytäntöön otettavia asioita, mm. lisätään erilaisia leipiä ja salaattitarjontaa monipuolistetaan. Käytännössä leipä- ja salaattivalikoimaan on kiinnitetty jo enemmän huomiota. Leipävaihtoehtoja on viikon aikana runsaammin. Salaatit suunnitellaan viikoksi kerrallaan, mietitään monipuolisuutta, ulkonäköä, värejä, rakennetta, ruokaan sopivuutta ja vuodenaikaa. Vastauksissa oli myös ideoita, joita ei ole mahdollista taloudellisuuden, käytännöllisyyden ja kouluruokailun tarkoituksellisuuden vuoksi toteuttaa.

7.2 Palvelu

Vastauksista voidaan päätellä, että keittiöhenkilökuntaan ollaan varsin tyytyväisiä. Henkilökunta koettiin ystävälliseksi ja siltä sai tarvittaessa apua.

Väittämässä Saan ruokani suhteellisen nopeasti samaa mieltä/ lähes samaa mieltä asiasta oli 68 % vastaajista ja eri mieltä/lähes eri mieltä vastaajista 31 %. Ruuan saannin nopeuteen vaikuttavat paljon ruokailuaikojen porrastukset ja sovittujen ruokailuaikojen noudattaminen. Tämä onkin kohta, johon tulee myös tulevaisuudessa kiinnittää enemmän huomiota. Ruokailuaikojen porrastuksissa haasteen saavat koulutuspäälliköt. Heidän tulee miettiä tarkoin ruokailuajat luokille yhteistyössä toistensa kanssa, jotta ruokailuajat jakautuvat tasaisesti. Tämän jälkeen opettajien tulee pitää kiinni ruokailuajoista eikä päästää opiskelijoita tunneilta ennen aikojaan ruokailemaan.

Enemmistä vastaajista piti teemaviikoista, ne toivat mukavaa vaihtelua arkeen ja niitä toivottiin lisää. Käytännössä tämä vaatii keittiön omaa aktiivisuutta ja

innokkuutta lähteä mukaan kokeilemaan teemaviikkoja. Suurtalouksille on tarjolla ns. valmiita teemaviikkopaketteja, erilaisten tavarantoimittajien kautta. Näissä keittiö saa valmiit ruokaohjeet ja tarvittavat oheismateriaalit, esimerkiksi somisteita ruokasaliin. Opiskelijaravintola voi myös itse suunnitella omanlaisensa teemaviikon. Teemaviikkoja voitaisiin suunnitella yhdessä keittiöhenkilökunnan kanssa kesällä, kun opiskelijat ovat kesälomalla. Henkilökunnan yhteinen teemaviikon suunnittelu voisi luoda yhteishenkeä ja antaa motivaatiota viikon toteutukseen.

7.3 Palveluympäristö

Palveluympäristö oli vastaajien mielestä erittäin hyvä. Ruokasalia pidettiin viihtyisänä ja puhtaana. Ruokailemaan oli kiva tulla. Vastaustuloksissa ei ollut suuria eroavaisuuksia tekniikan ja palvelualojen välillä. Vastaukset hieman jopa yllättivät tutkijan positiivisuudellaan.

7.4 Kehityskohteet

Tulosten perusteella kehityskohteiksi ammattiopistossa nousivat ruuan saannin nopeus ja ruuan ulkonäkö. Erittäin tärkeänä asiana tutkija pitää myös tarjottimallin viemistä käytäntöön. Haasteeksi voitaisiin laskea ruokailijamäärän kasvattamista. Ihanne olisi jos kaikki opiskelijat ruokailisivat koululla joka päivä. Kouluruokailu edistää ja tukee opiskelijan ravitsemuksen ja terveyden myönteistä kehitystä. Kouluruokailu on kansanterveydellisesti erittäin merkittävä asia.

7.5 Pohdinta

Tutkijalle opinnäytetyö oli antoisa oppimisprosessi. Mielenkiintoisinta oli työstää kyselyjen vastauksia ja analysoida niitä. Toisinaan tuntui, että työ ei etene mihinkään suuntaan ja sanoja oli vaikea saada oikeaan järjestykseen. Hankalinta työssä oli kirjallisen tuotoksen tekeminen: Tiesi, mitä halusi kertoa, mutta miten saada tuotos paperille sellaiseen muotoon, jotta se on ymmärrettävissä.

Opinnäytetyön tuloksena luotiin asiakastytyväisyyskyselylomake, jota voidaan muokata ja käyttää tulevissa asiakastytyväisyyskartoituksissa. Vastauksien käsittely vie kuitenkin paljon aikaa, mikä täytyy jatkossa huomioida, jos keittiö itse tekee asiakastytyväisyyskyselyn. Voisiko selvityksen tehdä kenties sähkö-

köisten kanavien kautta, mikä helpottaisi huomattavasti myös tulosten käsittelyä. Tärkeää on, että asiakastytyväisyyttä seurataan säännöllisesti. Ammattiopistossa seuranta tulee tehdä vähintään kerran lukuvuodessa. Tutkimus toteutetaan kevätlukukaudella, analysoidaan ja otetaan käyttöön syksyllä, uuden lukuvuoden alkaessa. Asiakaspalaute on toiminnan kehittämisen arvokkain työväline ja tähän täytyy jatkossa kiinnittää paljon enemmän huomiota.

Kuviot

Kuvio 1. Ruokapalvelun suunnitteluun vaikuttavat tekijät, mukailen (Lampi 2009, 10), s. 7

Kuvio 2. Ruokapalvelutoiminnan tavoitteita, mukailen (Lampi ym. 2009, s.11), s. 9

Kuvio 3. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2009, 105), s. 11

Kuvio 4. Vastaajien koulutusajakauma, s. 22

Kuvio 5. Ruokailun säännöllisyys, s. 23

Kuvio 6. Pidän kouluruuasta, s. 24

Kuvio 7. Vertailu, pidän kouluruuasta, s. 24

Kuvio 8. Ruuan maistuvuus, s. 25

Kuvio 9. Ruokalistojen monipuolisuus, s. 25

Kuvio 10. Ruuan tarjoilulämpötila, s. 26

Kuvio 11. Ruuan ulkonäkö, s. 26

Kuvio 12. Lautasmallin mukainen ruokailu, s. 27

Kuvio 13. Keittiöhenkilökunnan palveluattius, s. 28

Kuvio 14. Keittiöhenkilökunnan ystävällisyys, s. 28

Kuvio 15. Ruuan saannin nopeus, s. 29

Kuvio 16. Ruuan riittävyys, s. 29

Kuvio 17. Teemaviikot tuovat vaihtelua, s. 30

Kuvio 18. Teemaviikkojen määrä, s. 30

Kuvio 19. Ruokasalin viihtyisyys, s. 31

Kuvio 20. Ruokailemaan on kiva tulla, s. 32

Kuvio 21. Ruokasalin puhtaus, s. 32

Kuvat

Kuva 1. Lautasmalli (Suomen Sydänliitto ry), s. 12

Kuva 2. Opiskelijaravintola, s.18

Kuva 3. Palvelulinjasto, s. 19

Lähteet

Ekamo 2010. Etelä-Karjalan ammattiopisto. <http://www.ekamo.fi/ammattiopisto-lyhyesti> (Luettu 15.1.2010)

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3 painos. Helsinki:WSOY.

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Lampi, R. & Laurila, A. & Pekkala, M. 2009. Ruokapalvelut työnä. Porvoo: WSOY.

Lintukangas, S. Manninen, M. Mikkola-Montonen, A. Palojoki, P. Partanen, M. & Partanen, R. 2007. Kouluruokailun käsikirja – Laatuевäitä koulutyöhön. Opetushallitus, Saarijärven offset.

Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi – esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita Prima Oy.

Manninen, J. 1997. Juhla- ja edustustarjoilu: käsikirja edustustilaisuuksien, tilustarjoilun ja juhlien järjestäjälle. Helsinki: Otava.

Ronkainen, S. & Karjalainen, A. 2008. Sähköä kyselyyn. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä. 2010:11. Joukkoruokailun kehittäminen Suomessa. Helsinki: Yliopistopaino.

Suomen Sydänliitto ry. <http://www.sydanliitto.fi/lautasmalli2> (Luettu 25.2.2011)

Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2005. Suomalaiset ravitsemussuositukset – ravinto ja liikunta tasapainoon. <http://wwwb.mmm.fi/ravitsemusneuvottelukunta/FIN11112005.pdf> (Luettu 25.2.2011)

Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008. Kouluruokailusuositus. http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/attachments/vrn/kouluruokailu_2008_kevyt_nettiin.pdf (Luettu 15.1.2011)

Vanhala, M. Hasunen, K. Mertanen, E. Nurttila, A. Prättälä, R. & Koivisto, P. 2004. Suurkeittiöiden tarjoaman ruoan ravitsemuksellinen laatu. Raportti joukkoruokailun seurantajärjestelmään luoduista ravitsemuskriteereistä ja niiden toteutumisesta julkisia ruokapalveluita tuottavissa suurkeittiöissä vuonna 2004. Suomen Sydänliiton julkaisuja 1. www.sydanliitto.fi. Luettu 25.2.2011.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Kriteerit ruoan ravitsemuksellisen laadun arviointiin

Kriteeristöllä voidaan arvioida ruoan terveellisyyttä. Jos mittarin neljä kriteeriä, peruskriteeri, rasvakriteeri, suolakriteeri ja tiedotuskriteeri, toteutuvat keittiössä hyvin, tarjolla oleva ruoka on todennäköisesti suositusten mukaista. Kriteereillä ei voi selvittää ruokien tarkkoja ravintoainesisältöjä, vaan niillä arvioidaan, onko ruokailijalla mahdollisuus valita ravitsemussuositusten mukainen ateriakokonaisuus päivittäin. Jokainen kriteeri on pisteytetty erikseen ja saatujen pisteiden määrä osoittaa, miten kriteeri omassa keittiössä toteutuu. Tavoitteena on, että kaikki neljä kriteeriä toteutuivat keittiössä hyvin. Kriteerit on laadittu suomalaisen arkiruoan arviointiin.

PERUSKRITEERI

Joka päivä aterian yhteydessä tarjolla

1. ruisleipää, ruisnäkkileipää tai muuta runsaskuituista leipää (kuitua ≥ 6 g / 100g)
2. margariinia tai muuta kasvirasvaveitettä
3. rasvatonta maitoa
4. tuoreita kasviksia, tuoresalaattia, marjoja tai hedelmiä
5. kasviöljypohjaista kastiketta salaatin kanssa

Hyvä keittiö: kaikki 5 kohtaa toteutuvat

RASVAKRITEERI

1. **Kalaruokia** vähintään kerran viikossa
2. **Makkararuokia** harvemmin kuin kerran viikossa
3. Rasvaisia **perunalisäkkeitä** harvemmin kuin kerran viikossa (esim. paistettuja perunoita, kermaperunoita, ranskanperunoita)
4. Runsasrasvaista **kermaa** tai kermavalmistetta (rasvaa yli 15 %) ruoanvalmistuksessa harvemmin kuin kerran viikossa
5. Runsasrasvaista **juustoa** (rasvaa yli 17 %) harvemmin kuin kerran viikossa
6. Runsaasti rasvaa sisältäviä **valmisruokia tai puolivalmisteita**¹⁾ harvemmin kuin kerran viikossa
7. **Voita tai voi–kasviöljyseosta** ruoanvalmistuksessa ei ollenkaan
8. **Jauheliha ja liha (naudan-, sian- ja siipikarjanliha)** vähärasvaisia (rasvaa ≤ 10 %, kypsässä tuotteessa ≤ 12 %)

Hyvä keittiö: vähintään 6 kohtaa toteutuu

1) Tähän ryhmään kuuluvat:

- *kokonaiset ateriat kuten laatikkoruokat, pitsat, lasagnet, joissa rasvaa yli 5 %*
- *pääruokakeitot, joissa rasvaa yli 3 %*
- *aterian osana tarjottavat pihvit, pyörykät, mantelikalat, kalapuikot ja vastaavat, joissa rasvaa yli 10 %*
- *kastikkeet ja pataruokat, joissa rasvaa yli 5 %*

SUOLAKRITEERI

1. Suolaa ruoanvalmistuksessa enintään **ohjeen mukaan**, ei sattumanvaraisesti maun mukaan*)
2. **Perunoiden** kypsennyksessä ei suolaa tai suolaa sisältäviä mausteita
3. **Kasvisten** kypsennyksessä ei suolaa tai suolaa sisältäviä mausteita
4. **Riisin tai makaronin** kypsennyksessä suolaa tai suolaa sisältäviä mausteita ei ollenkaan tai hyvin vähän (kypsässä tuotteessa suolaa enintään 0,3 g/100 g)
5. Runsaasti suolaa sisältäviä **valmisruokia tai puolivalmisteita** harvemmin kuin kerran viikossa
6. Vähäsuolaista **leipää** vähintään 2–3 kertaa viikossa (suolaa enintään: pehmeä leipä 0,7 %, näkkileipä 1,2 %)

Hyvä keittiö: vähintään 5 kohtaa toteutuu

**) Oleellista on, että suurkeittiöiden ruokaohjeissa määritetään suolan, suolaa sisältävien mausteiden ja liemivalmisteiden määrät. Ruokaohjeiden suolamäärää on syytä järjestelmällisesti vähentää. Suolan vähentämisessä on tärkeää edetä vähitellen, jolloin ruokailijat tottuvat vähempisuolaisiin ruokiin.*

2) Tähän ryhmään kuuluvat

- kokonaiset ateriat kuten laatikkoruoat, pitsat, lasagnet ja keitot, joissa suolaa yli 0,6 %
- aterian osana tarjottavat pihvit, pyörykät, mantelikalat, kalapuikot ja vastaavat, joissa suolaa yli 1,0 %
- kastikkeet ja pataruoat, joissa suolaa yli 0,8 %

TIEDOTUSKRITEERI

Terveellinen ateriakokonaisuus havainnollistetaan ruokailijoille **malliaterian** avulla vähintään kerran viikossa.

Hyvä keittiö: kriteeri toteutuu

Kriteeristö perustuu raporttiin:

Suurkeittiöiden tarjoaman ruoan ravitsemuksellinen laatu. 2004. Suomen Sydänliitto, Kansanterveyslaitos, Elintarvikevirasto, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysministeriö ja Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Kriteerit päivitetty 2007.

Ruokalista ravitsemuspalvelut 1.8.2010 alkaen

VK	MAANANTAI	TIISTAI	KESKIVIIKKO	TORSTAI	PERJANTAI
1.	Lihapullat / – pihvit Kastike, Perunat	Broileri- kiusaus	Merimies- pihvi	Kirjolahikastike Nauhapasta	Juustoinen jauheliha-kasvis- keitto Hedelmä-kiisseli
2.	Kalaleike Kermaviili- kastike Perunasose	Kaali- laatikko	Kebab- kiusaus	Nakkikastike Lämmin kasvis Perunat	Broilerikasvis- keitto Jäätelö
3.	Burgurdi- lihapata Riisi	Makkara- kastike Perunat	Hernekeitto Pannukaku ja Marjasose	Jauheliha- lasagnette	Värikäs kalakeitto Juustoviipaleet
4.	Bolognese- kastike Pasta	Kalasalsa Perunat	Broileri- pyörökät Currykastike Riisi	Palapaisti/ Karjalanpaisti Perunat	Nakkikeitto Marjarahka
5.	Uunikala- relish Perunat	Jauheliha- peruna- laatikko	Broileripata Riisi	Spagettiini vuoka	Pinaattikeitto Kananmuna Grahamlihis Jälkkäri (hedel- mä)
6.	Uunimakkara /nakit Perunasose	Tonnikala- cappelli- vuoka	Itämainen- possupata Riisi	Jauheliha- makaroni- laatikko	Kanakeitto (kerma, juusto) Hedelmäsalaatti
7.	Jauheliha- kastike Perunat	Ohrariisi- puuro mehukeitto Leikkele Tuorekas- vis	Broileri- lasagnette/ Sitruunainen broileripasta- vuoka	Chili con carne Riisi	Lohikeitto leikkele Marjakiisseli
8.	Lihamureke Kastike Perunat	Broileri- kastike Riisi	Mantelikala Perunasose	Kermainen kinkkukastike Pasta	Lihakeitto Vanilja- kiisseli marjoilla

Mitä mieltä olet kouluruokailusta?

Vastaa alla oleviin kysymyksiin valitsemalla itsellesi sopivin vaihtoehto kustakin kysymyksestä. Kyselyn tulosten perusteella tavoitteena on kehittää kouluruokailua.

Opiskelen palvelualalla
 tekniikan alalla

Käyn koulupäivinä ruokailemassa
 aina
 melkein aina
 en yleensä, koska



Rastita alla oleviin väittämiin oma näkemyksesi kouluruokailusta:

	Samaa mieltä	Lähes samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä
Ruokasali on viihtyisä.				
Ruokailemaan on kiva tulla.				
Ruokasalissa on puhdasta.				
Saan ruokani suhteellisen nopeasti.				
Ruokaa riittää kaikille.				
Keittiöhenkilökunta auttaa minua tarvittaessa.				
Keittiöhenkilökunta on ystävällistä.				
Teemaviikot tuovat mukavaa vaihtelua. Esim. kekriviikko				
Teemaviikkoja voisi olla enemmän.				
Pidän yleensä koulussa tarjottavasta ruuasta.				
Ruoka on maistuvaa.				
Ruokalistat ovat monipuoliset.				
Ruuan tarjoilulämpötila on sopivaa.				
Ruoka on houkuttelevan näköistä.				
Koostan lounaani lautasmallin mukaisesti.				

Suosikkikouluruokani on: _____

Kouluruoka, josta pidän vähiten: _____

Kehitysideat / terveiset keittiöön:

Kiitos vastauksistasi!

Ryhmänohjaajalle saate

Hei ryhmänohjaaja!

Olisitko ystävällinen ja pyytäisit luokkaasi täyttämään oheiset asiakastyytyväisyyskaavakkeet kouluruokailusta.

Kysely suoritetaan ykkösvuoden opiskelijoille.

Lomakkeiden **palautus ke 13.4.2011 mennessä**, Samuliin tai postilokerooni.

Ystävällisin terveisin

Marjo Saira



Kehitysideat ja terveiset keittiöön

- enemmän lihapullia, nakkeja, mantelikalaa
- pidemmät ruokalinjastot
- lisää leipää ja leikkeleitä
- mausteita tarjolle enemmän
- ruokasali voisi olla värikkäämpi
- kahvia ja kaakaota tarjolle, kahvitarjoilua
- pienempi pöytiä, kasveja lisää
- erilaisia leipiä
- kivointa on pienet yllätykset
- mausteisempia ruokia
- salaattitarjonta monipuolisemmaksi
- paremmat salaatit, 2 lajia
- kiitos parhaista kouluruuista ikinä
- monipuolisempi juomavalikoima
- useammin leivänpäällisiä
- kevytmaitoa tarjolle
- ravintosisältöruuasta näkyviin
- enemmän lihaisia patoja, perinneruokia
- vähemmän salaatteihin purjoo
- lisää kalapuikkoja, pinaattiletuja
- ripeämpää toimintaa
- hyvää ruokaa jatkakaa samaan malliin
- pihvit olis kiva
- kebabkiusaus takaisin
- ei keittoja, ei kuoripäällisiä perunoita
- kermavaahtoa joka päivä
- lyhyemmät jonot, sisään-tulo ja poismeno kulku eri ovista

- jälkkärikipot olisi hyvä
- ketsuppia esille aina
- henkilökunta mukavaa
- enemmän kalaa
- ruokalan pitäisi olla tilavampi
- ei kasviksia ruuan sekaan
- jogurtti on mukava lisä
- ehkä hieman parantamisen varaa ruuassa sekä oppilait-
ten/keittiöpulaisten asiallisuudessa
- ruoka on aina hyvää, vaikka en kaikista sapsukoista tykkääkkään
- ruokailuporrastusta!
- henkilökunta mahtavaa
- kouluruoka on jokaisella kerralla tosi hyvää
- kasvikset kasvislinjaan
- toivon, että opiskelijat tietäisivät enemmän allergioista, saisi oikean dieet-
tiruuan