

Yläkoululaisten käsityksiä
kouluruokailusta, tarkastelukohteena
koululaisia kahdesta suur- ja kahdesta
pienen maaseutukaupungin koulusta



Levomäki, Anna-Reetta

Laurea-ammattikorkeakoulu

Laurea Leppävaara

**Yläkoululaisten käsityksiä kouluruokailusta, tarkastelukohteena
koululaisia kahdesta suur- ja kahdesta pienen
maaseutukaupungin koulusta**

Anna-Reetta Levomäki

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma

Ylempi AMK tutkinto

Opinnäytetyö

Helmikuu, 2011

Anna-Reetta Levomäki

Yläkoululaisten käsityksiä kouluruokailusta, tarkastelukohteena koululaisia kahdesta suur- ja kahdesta pienen maaseutukaupungin koulusta

Vuosi 2011

Sivumäärä 89

Yhä harvempi nuorista syö kouluruoan. Kouluruokailun arvostus on vähentynyt ja kouluruokailun imago on todettu huonoksi. Tällä hetkellä ongelmallisin tilanne on yläkoulussa. Kouluruokalassa käynti on vähentynyt suurkaupungissa huomattavasti. Koululaiset tarvitsevat enemmän voimia pitkään koulupäivään ja harrastuksiin.

Työn tarkoituksena on saada selville koululaisten käsityksiä kouluruokailusta ja näissä ilmeneviä eroja suurkaupungin ja maaseudun pienen kaupungin välillä. Opinnäytetyön kohdeorganisaatiot ovat kaksi suurkaupungin yläkoulua ja kaksi maaseutukaupungin yläkoulua. Tutkimuseettisin perustein, en saa mainita käyttämieni koulujen yhteystietoja. Kouluruokailun imagoerojen tutkiminen on rajattu 7-9 luokan oppilaisiin.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys pohjautuu kouluruokailua koskien kahteen näkökulmaan. Näkökulmat perustuvat Lintukankaan ym. (2007) kouluruokailua koskevaan, kasvatukselliseen näkökulmaan ja Grönroosin (2000) ja Ojasalon ym. (2010) palveluliiketoiminnalliseen asiakaslähtöiseen näkökulmaan. Opinnäytetyö on toteutettu kahta menetelmää käyttäen. Tutkimuksellinen osio on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus ja sen empiirinen aineisto on kerätty käyttämällä kyselylomaketta. Kyselylomaketutkimuksessa on käytetty ryväotanta menetelmää. Olen käyttänyt puolistrukturoitua teemahaastattelua.

Opinnäytetyö alkoi kouluruokailuimagokyselyn tekemisellä peruskoulun oppilaille yhteensä neljässä kohdekoulussa. Tämän jälkeen suoritettiin teemahaastattelut kohdekoulujen ruokapalveluesimiehille ja ruokapalvelupäälliköille. Teemahaastattelujen avulla täydennettiin kyselylomakkeista saatuja tietoja ja sen tarkoituksena oli lisätä tutkimuksen pätevyyttä.

Tutkimusten perusteella voidaan sanoa, että koululaisten käsitykset kouluruoasta eroavat toisistaan huomattavasti. Suurkaupungin kouluissa kielteisiä kokemuksia oli huomattavasti enemmän, kuin pienen maaseutukaupungin kouluissa. Kouluruokailun imagolla on myös suuri merkitys siihen, kuinka usein oppilaat käyvät syömässä. Suurkaupungin yläkouluissa tärkeää olisi kiinnittää huomiota maittavamman, paremman ja monipuolisemman ruoan tekemiseen. Myös kouluruoan ulkonäköön pitäisi kiinnittää enemmän huomiota ja tehdä kouluruoka kokonaisuudessaan houkuttelevammaksi ja paremman makuisemmaksi.

Asiasanat:

Kouluruokailu, kouluruokailukäyttäytyminen, palvelun laatu, peruskoulu

Anna-Reetta Levomäki

Student impressions about school meals, the target group being two high schools in the metropolitan area and two on the Finnish country side

Year 2011

Pages 89

The amount of pupils eating school meals is decreasing. The appreciation of school meals has also been decreasing and the image of the school meal is found to be bad. The most difficult situation is in junior high schools. Lack of the appreciation of the school meal is even more critically noted in bigger cities.

The target of this thesis is to study the student impressions about school meals and the differences in impressions between a metropolitan city and a town on the Finnish country side. The target organisations include two primary schools in the metropolitan area and two on the country side. Based on research ethics, contact information of the schools is not revealed. The comparison group consists of pupils on 7th, 8th and 9th grades.

The theoretical frame of reference is formed according to two perspectives. One is based on the pedagogic perspective according to Lintukangas (2007). The other one is based on the service production perspective according to Grönroos (2000) and Ojasalo and Co. (2010). The research part of the thesis was carried out using the quantitative method. The empirical material was collected with questionnaire. In the questionnaire the cluster sampling method was used. Also the semistructured theme interview was used.

As a start of the study an image related questionnaire was performed to the pupils of the target schools. The next phase included theme interviews with meal service managers. The target of the theme interviews was to complete the information gathered with the questionnaire. Another purpose was to increase the competence of the study.

This study clearly states that there is considerable difference in the image of the school meal. On the general level it can be stated that in the metropolitan city this image is bad and that on the country side this image is good. Negative experiences were much more common in the metropolitan schools. The image of the school meal plays a great role on the percentage of pupils participating at school meals. In the metropolitan schools it should be worth putting some extra effort on more tasteful, better and more diverse school meals. Also the visual impression should be highlighted. The image of the school meal also played a role when pupils were making the decision on participating at school meal. If friends were having school meals the image of school meals was found to be better.

Key words:

Primary school, school eating behaviour, quality of service

Sisällys

1 Johdanto	3
2 Lähtökohdat	4
2.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	4
2.3 Kouluruokailututkimukset	6
2.4 Kouluruokaa koskevat suositukset	8
2.5 Peruskoulun kouluruokailun kasvatuksellinen merkitys	10
2.6 Kulutuskäyttäytyminen	12
2.6.1 Kouluruokailukäyttäytyminen, viihtyvyys ja ilmapiiri	13
2.6.2 Välipalan merkitys	15
3 Palvelun merkitys kouluruokailussa	17
3.1 Palvelu käsitteen määrittely	17
3.2 Palvelun laatu	18
3.3 Kouluruokailun imago	21
3.4 Palvelun laadun vaikutus imagoon	23
3.5 Imagon merkitys kouluruokailussa	25
3.6 Imagon kehittäminen	26
4 Empiirisen osan toteutus	29
4.1 Menetelmät	29
4.2 Aineisto ja sen hankinta	30
4.3 Kyselylomakkeiden ja teemahaastattelurungon laatiminen	31
4.3.1 Kyselylomaketutkimus	32
4.3.2 Teemahaastattelu	34
5 Tulokset	37
5.1 Imagon kartoittaminen kyselylomakkeella	37
5.2 Teemahaastatteluiden tulokset kohdekouluissa	48
5.2.1 Suurkaupungin koulu 1	49
5.2.2 Suurkaupungin koulu 2	51
5.2.3 Maaseutukaupungin koulu 1	52
5.2.4 Maaseutukaupungin koulu 2	54
6 Tutkimustulosten pohdinta ja johtopäätökset	56
Lähteet	60
Kuviot	64
Liitteet	65

1 Johdanto

Suomen kouluruokailujärjestelmä on ainutlaatuinen koko maailmassa, sillä sekä perusopetuksessa että toisen asteen opinnoissa koululaiset saavat maksuttoman kouluaterian jokaisena työpäivänä. Vain Ruotsissa Suomen lisäksi tarjoillaan koululaisille maksuton kouluateria. (Tikkanen 2008, 13.) Ravitsemussuosituksilla halutaan edistää ja tukea koko väestön ravitsemuksen ja terveyden myönteistä kehitystä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008).

Kouluruokailu on olennainen osa koulun opetus- ja kasvatustehtävää ja oppilaiden hyvinvoinnin edistämistä, sekä on myös kansanterveydellisesti merkittävä asia. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008.) Kouluruokailun järjestämisessä on otettava huomioon sekä koululaisten ja kouluyhteisön hyvinvoinnin edistäminen, terveys-, ravitsemus- ja tapakasvatus. (Lintukangas ym. 2007, 11.)

Suomessa tehtyjen aikaisempien tutkimusten mukaan, osa koululaisista jättää kouluruoan tai jonkin sen osista syömättä. Osa koululaisista korvaa lounaan kokonaan välipaloilla. Ruoan laadun parantamiseksi onkin lähivuosina tehty paljon töitä. Nuorten asenteet kouluruokaa kohtaan ovat edelleen melko negatiivisia. Tarvitaan keinoja ja työkaluja, joilla pystytään vaikuttamaan näihin negatiivisiin asenteisiin. (Aarnio ym. 2008, 11-14.)

Kouluruokailu on yhteistyötä: siinä ovat mukana opetustoimen hallinto, opettajat, rehtorit, oppilaat, kouluruokalan työntekijät ja ruokailusta vastaavat asiantuntijat. Tärkeää olisi luoda yhteistyö koululaisten ja ruokailun järjestäjien välille. (Urho ym. 2004, 25.)

Lähdemateriaalin kokoamisen aikana selvisi, että yläkoulun kouluruokailua ja imagoa on dokumentoitu kotimaisissa ja ulkomaisissa kouluruokailua koskevissa lähdeaineistoissa. Yleisesti kouluruokailua ja sen imagoa käsittelevää kirjallista materiaalia on hyödynnetty siinä määrin tämän opinnäytetyön lähteenä kuin se on ollut tarkoituksenmukaista.

2 Lähtökohdat

Tämä opinnäytetyö on osa Laurea-ammattikorkeakoulussa meneillään olevaa DeLi kouluruokailuhanketta. Hankkeen tavoitteena on edistää yläkoululaisten nuorten terveyttä ja hyvinvointia edistämällä kouluruokailun käyttöä etenkin pääkaupunkiseudulla. Eräänä keskeisenä toimintona on kehittää kouluruokailun imagoa. (Guilland 2010.)

Perinteisesti kouluruokailu tapahtuu kouluruokalassa, mutta viimeaikoina kouluravintola nimikkeen käyttö on lisääntynyt. Opinnäytetyössäni käytän termiä kouluruokala. Kouluruokalalla tarkoitetaan Lintukankaan (2007) mukaan koulun yhteydessä olevaa koululaisten ja henkilökunnan ruokailua varten varattua ruokailutilaa.

Kouluruokalassa koulun väki kohtaa toisensa päivittäin. Ruokailua häiritsee usein kiireinen tunnelma, mikä on hyvien tapojen oppimisen este. Monet koululaiset syövät kouluruoan kymmenessä minuutissa tai vielä nopeammin. Koulussa, jossa on riittävästi aikaa ja tilaa ruokailla, on selvästikin paremmin ja rauhallisemmin käyttäytyviä koululaisia. (Lintukangas ym. 2007, 27.)

Kouluruokailun käytön lisääminen kaipaa yhteisiä talkoita. Tässä työssä tärkeää on lähestyä asiaa nuorten näkökulmasta katsottuna. Ongelmallisin tilanne on yläkouluissa, missä kouluruokalassa käynti on pääkaupunkiseudulla vähentynyt. (Guilland 2009.) Kouluruokailun arvostus on vähentynyt, koska kouluruoka on todettu yleisesti huonoksi. Myös yhä harvempi nuorista syö kouluruoan. Jaksaminen on luokkayhteisön yhteinen asia ja jos yksi koululainen ei jaksa, hän alkaa hälistä tai nuokkua, herpaantuu muidenkin mielenkiinto koulutyöhön. (Rauramo 2009, 15.) Koululaiset tarvitsevat enemmän voimia pitkään koulupäivään ja sitä seuraaviin harrastuksiin.

2.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Kouluruokailun käytön lisääminen on yhteiskunnallinen päämäärä, jotta koululaiset voivat tulevaisuudessa hyvin. Kouluruokailun tavoitteet eivät toteudu, jos ruokaa ei syödä. (Antinluoma & Guilland 2009) Tärkeää on oppia myös ymmärtämään kouluruoan ravitsemuksellinen tärkeys jokaisen koulupäivän aikana. Lämmin ateria on koululaiselle ehdoton edellytys jaksamiselle, se tynnyttää levottoman mielen, pitää verensokerin tasapainossa ja edistää monin tavoin terveyttä.

Kouluruokailun tilanne vaihtelee paljon kouluittain. Keskeinen ongelma on se, että nykyisin ruoka toteutetaan massatuotantona mitättömällä budjetilla suurissa keskuskeittiöissä. Näistä keskuskeittiöistä se rahdataan kouluihin lämmitettäväksi. (Rauramo 2006, 5.) Monet ovat huolissaan suomalaisen kouluruoan arvostuksesta. Kouluruokailun merkitys on kasvanut, koska monessa perheessä jää lämmin arkiateria tekemättä. Opiskeluvireys, mieliala ja keskittyminen riippuvat paljon ruoasta, mutta kouluruoka on paljon muutakin kuin vatsan täytettä. Ruokailu, ateriakokonaisuudet ja ruokakulttuuri ovat myös osa opetusta. (Pelkonen 2008, 2.)

Kouluruokailu on yhteiskunnan tuottamaa palvelutoimintaa, jossa koululainen on asiakas. Palveluliiketoiminnallisena tavoitteena opinnäytetyössä on, että asiakas on tyytyväinen, syö ja saa monipuolisesti fyysistä ja henkistä hyvinvointia tukevia aineksia. Koulujen ruokapalvelujen toimivuus edellyttää sitä, että asiakkaina olevat koululaiset käyttävät palveluita. Kouluruokailun imago saa koululaisena olevan asiakkaan tekemään valinnan siitä osallistuuko hän päivittäiseen kouluruokailuun vai ei. (Guilland 2010.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on saada selville koululaisten käsityksiä kouluruokailusta ja näissä ilmeneviä eroja suurkaupungin ja maaseudun pienen kaupungin välillä. Tutkimuksessa selvitetään mitkä asiat vaikuttavat kouluruokailun imagoon.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys pohjautuu kouluruokailua koskien kahteen näkökulmaan. Näkökulmat perustuvat Lintukankaan ym. (2007) kouluruokailua koskevaan, kasvatukselliseen näkökulmaan ja Grönroosin (2000) ja Ojasalon ym. (2010) palveluliiketoiminnalliseen asiakaslähtöiseen näkökulmaan.

Teoriaosuudessa selvitetään kasvatuksellisen ja yhteiskunnallisen palveluliiketoiminnallisen merkityksen tärkeyttä, kouluruokaa koskevia suosituksia, nuorten ruokatottumuksia, kouluruokailukäyttäytymistä, kouluruokalan viihtyvyyttä ja ilmapiiriä sekä välipalan oikeanlaista merkitystä. Kouluruokailun imagoa tarkastellaan mm. palveluliiketoiminnallisesta asiakaslähtöisestä näkökulmasta katsottuna. Työssä myös selvitetään, mitkä asiat vaikuttavat kouluruokailun imagon muodostumiseen ja miten asiakkaana oleva koululainen saa tekemään kouluruokailussa tietyn valinnan kouluruokailuun osallistumisesta.

Seuraavaksi esittelen pääongelman ja alaongelmat, jotka ovat jaoteltu alaluvun mukaisessa järjestyksessä.

Pääongelma:

Selvittää koululaisten käsityksiä kouluruokailusta suurkaupungin ja pienen maaseutukaupungin välillä?

Alaongelmat:

- Missä muualla kuin kouluruokalassa, koululaiset käyvät syömässä koulupäivän aikana? (alaluku 2.5)
- Miten paljon koululaiset syövät kouluruokalassa, koulupäivän aikana? (alaluku 2.6)
- Mitkä asiat vaikuttavat siihen, että kouluruokailu jätetään kokonaan syömättä? (alaluku 2.5)
- Mitä imagollista merkitystä koululaiselle on kouluruokailukäyttäytymisestä, viihtyvyydestä ja ilmapiiristä? (alaluku 2.5.1)
- Mitä mieltä koululaiset ovat kouluruokalan viihtyisyydestä ja siellä vallitsevasta ilmapiiristä? (alaluku 2.5.1)
- Miten peruskoululainen näkee ja tuntee kouluruokailun? (alaluku 2.5.1)
- Minkälainen on kouluruoan ja kouluruokalan maine? (alaluku 3.3.1)
- Miten imago vaikuttaa kouluruokailijan mielikuvaan? (alaluku 3.3.2)
- Mitä merkitystä imagolla on kouluruokailun palvelun laatuun? (alaluku 3.3.3)
- Mitä kouluruokailun imago merkitsee koululaiselle? (alaluku 3.3.4)
- Miten kouluruokailun imagoa voisi kehittää omassa koulussa? (alaluku 3.3.5)

2.3 Kouluruokailututkimukset

Voidaan todeta, että suomalaisesta kouluruoasta on tehty useita tutkimuksia ja kartoituksia. Ruoan laadun parantamiseksi onkin lähivuosina tehty paljon töitä. Silti nuorten asenteet kouluruokaa kohtaan ovat edelleen melko negatiivisia. (Antinluoma & Guiland 2009.) Yleisesti tarvitaan hyviä keinoja ja työkaluja negatiivisten asenteiden vaikuttamiseen.

Helsingin kaupungin ympäristökeskus teetti vuonna 2000 tutkimuksen kouluruokailusta. Siinä tutkitaan yleistä suhtautumista kouluruokailuun ja kouluruokailun ravitsemukseen liittyen. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen teettämässä selvityksessä Yläasteen kouluruokailu 2003 (Urho ym. 2004) on selvitetty peruskoulun 7-9 lk oppilaiden kouluruokailua eri puolella maata. Kouluruokailua on selvitetty myös Tikkasen (2008) laatimassa raportissa. Kansanterveyslaitoksen julkaisu (Raulio ym. 2007) joukkoruokailutyöryhmän ruokapalveluiden seurantaraportti 2, Suomalaisnuorten kouluikäinen ateriointi. Esittelen seuraavaksi

muutamia ydinasioita edellä esitettyihin kolmeen aikaisempaan kouluruokailututkimukseen liittyen.

Vuonna 2004 Urho ja Hasunen tutkivat yläasteikäisten oppilaiden ruokailua 12 koulussa. Tutkimus oli jatkoa vuosina 1988, 1994 ja 1998 tehdyille tutkimuksille. Tähän tutkimukseen osallistui 3 028 oppilasta. tyttöjen osuus kouluruokailussa käyneistä oppilaista (49 %) jäi poikia (51 %) alhaisemmiksi. Eniten vastauksia saatiin seitsemänsiltä luokilta (37 %) ja vähiten yhdeksännen luokan oppilailta (29 %). Tytöt söivät poikia huonommin pääruokaa. Tytöt söivät salaattia ja leipää poikia paremmin. Pojat joivat tyttöjä useammin maitoa. Tutkimuksessa vain 13 % oppilaista söi kaikki aterian osat. Oppilaiden suhtautuminen ruokaan vaihteli kouluittain. Osa oppilaista ei käynyt syömässä ollenkaan. Tyttöjen osuus kouluruokailussa käyneistä oppilaista (49 %) jäi poikia (51 %) alhaisemmiksi. Aikaisempina vuosina tytöt osallistuivat poikia useammin kouluruokailuun. (Urho ym. 2004, 17.) Tästä voidaan todeta, että jo 2004 tehdyn tutkimuksen mukaan suhtautuminen kouluruokailuun vaihteli paljon. Osa oppilaista ei käynyt syömässä ollenkaan.

Vuonna 2000 Helsingin kaupungin ympäristökeskus teetti tutkimuksen Suutarilan, Etu-Töölön ja Laajasalon kouluissa 7. ja 9. luokkalaisille sekä lukion 2. - luokkalaisille suhtautumisesta kouluruokailuun. Kyselyyn osallistui 853 oppilasta. Tutkimusviikolla pojista 39% ja tytöistä 51% söi koululounaan joka päivä. Yleisin syy kouluruoan pois jäämiseen oli se, että oppilas ei pitänyt ruoasta (68 %). Toiseksi yleisin syy oli nälän puuttuminen (37 %). (Pönkä ym. 1/2001,1.) Oppilaista 51 % nautti muuta kuin kouluruokaa koulupäivän aikana ainakin kerran viikossa. Nuoremmat oppilaat söivät muuta ruokaa useammin kuin vanhemmat. Syömättä jättäneistä oppilaista 43 % ei syönyt mitään koulupäivän aikana, 61 % söi itse ostamia elintarvikkeita ja 13 % kotoaan tuotuja elintarvikkeita. Koululaisista 60 % nautti makeisia ainakin ajoittain koulupäivän aikana, virvoitusjuomia 52 % ja hedelmiä 27 % oppilaista. (Pönkä ym. 1/2001,1.) Tutkimuksesta voidaan todeta, että suhtautuminen kouluruokaan oli huono. Osa oppilaista ei syönyt mitään. Syynä oli se, että kouluruoasta ei pidetty. Tämän vuoksi itse ostamia tai kotoa tuotuja elintarvikkeita syötiin suhteellisen paljon. Tulokset on esitetty alla olevassa kuviossa.

Kouluruokailua on selvitetty myös Tikkasen (2008) huhtikuussa laatimassa tutkimuksessa, Asiakaslähtöisen kokonaisvaltaisen kouluruokailumallin kehittäminen. Raporttiin on kerätty koululaisten, vanhempien, opettajien, kouluterveydenhoitajien ja keittiöhenkilökunnan ajatuksia siitä, miten kouluruokailusta saataisiin vetovoimaisempi ja kaikille mieleinen. Tutkimuksessa selvitettiin myös oppilaiden ruokailutottumuksia ja suhtautumista kouluruokaan. Tärkeää olisi saada oppilaat syömään lautasmallin mukaisesti. Perusopetuslaissa määritellään, että kouluruokailun tulee olla ohjattua. Yläkouluikäisillä nuorilla terveystieto oppiaineena on myös tuonut lisää ravitsemistietoutta. On myös

huomattu, että iän myötä lapset ottavat käyttöönsä huonompia ruokailutottumuksia. Moni nuori syö kouluruokaa yksipuolisesti tai jättää kokonaan kouluruokailun väliin. Siitä huolimatta että kouluruokailu toteutetaan ravitsemussuosituksen mukaisesti, nuorten lihavuus ja ylipaino lisääntyvät. Tämä johtuu vääränlaisista ruokailutottumuksista ja liian vähäisestä liikunnasta. Tutkimuksen perusteella nousi esiin erilaisia kehittämisehdotuksia liittyen mm. ruoan laatuun ja monipuolisuuteen, ruokalan viihtyvyyteen sekä oppilaiden osallistumiseen kouluruokalan toimintaan.

Kansanterveyslaitos julkaisi vuonna 2007 seurantaraportti 2:n, Suomalaisnuorten kouluikäinen ateriointi. Raulion ym. mukaan (2007), tutkimuksessa analysoitiin jo olemassa olevia valtakunnallisia seurantatutkimuksia. Raportin tulokset perustuvat pääosin Stakesin Kouluterveyskyselyn analyysihin vuosilta 1996 - 2006. Tutkimuksessa havaittiin, että kouluruokailun suosio on ollut hieman nousussa viimeisen kymmenen vuoden aikana. Kouluruokaa syömättömien osuus on hieman pienentynyt 2000-luvulla. Kouluruokailuun osallistuminen on yleistynyt kaikilla luokka-asteilla kymmenen viime vuoden aikana. Peruskoulun kahdeksas ja yhdeksäsluokkalaisten tytöt ovat koko tutkimuksen ajan syöneet selvästi muita harvemmin koulussa. (Raulio ym. 2007, 3.)

Kouluruokailua on tutkittu monesta eri näkökulmasta ja monin eri tutkimustavoin, koska kouluruokailu on vähentynyt. Tällaisia tutkimuksia on mm; Stakesin Kouluterveyskysely, Tampereen yliopiston Nuorten terveystapatutkimus sekä WHO:n koululaistutkimus, jota Suomen osalta toteutetaan Jyväskylän yliopistossa. (Raulio, ym. 2007, 18 - 19.) Voidaan todeta, että kouluruokailua koskevia säännöllisesti toistuvia tutkimuksia on hyvin paljon. Kouluruokailu on aihe jota uutisoidaan julkisesti ja jatkuvasti, niin kauan kuin kouluruokailun imago on parantunut.

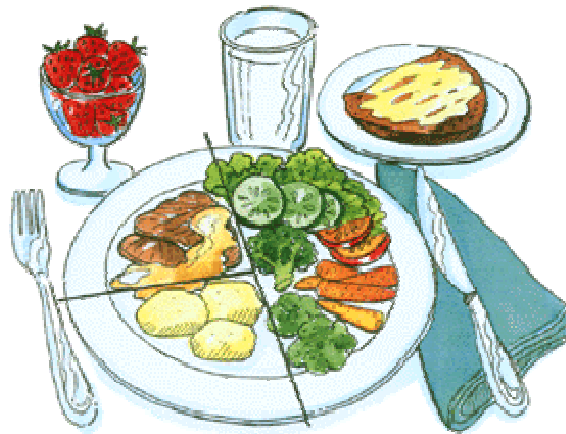
2.4 Kouluruokaa koskevat suositukset

Kouluruokalasta ei ole annettu lakisääteisiä määräyksiä tai ohjeita. Ruokailua varten koulussa on oltava riittävän kokoiset ja viihtyisät tilat, jotta asennetut tavoitteet ja tarkoituksenmukaisuus toteutuisivat. Kouluruokailu on osa perusopetuksen opetussuunnitelmaa, joten ruokailutilanteen tulee olla ohjattua ja sen tulee kytkeytyä eri oppiaineiden ja aihekokonaisuuksien osaksi. (Lintukangas ym. 2007, 83.) Kouluruokailussa kiinnitetään huomiota terveellisten, monipuolisten ja houkuttelevien ruokalajien- ja ruokavaihtoehtojen saatavuuteen, sekä ohjataan koululaista terveellisten ja monipuolisten aterioiden kokoamiseen. Ruokalistalla otetaan huomioon kansalliset, paikalliset ja vuodenaikojen mukaiset elintarvikkeet. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta, 2008.)

Suomessa noudatetaan yleisiä väestölle tarkoitettuja ravitsemussuosituksia, jotka pohjautuvat pohjoismaisiin suosituksiin. Kouluruoan laadusta säädetään lisäksi perusopetuslaissa, jossa todetaan että kouluaterian tulee olla täysipainoinen. Lisäksi sosiaali- ja terveysministeriön kouluterveyden laatusuosituksissa on suositukset kouluaterioille ja välipaloille. Suosituksissa todetaan, että koululaisilla on oltava mahdollisuus terveellisen kouluaterian ja terveellisten välipalojen nauttimiseen koulupäivän aikana ja mahdollisuus käyttää vettä janojuomana. (Pönkä ym. 2001, 5.) Tarjoilulinjasto tulee järjestää niin, että salaattit ja kasvislisäkkeet ovat annosteltavissa ensimmäisenä. Tarjolla olisi hyvä olla kaksi pääruokavaihtoehtoa. Toinen vaihtoehtoista voi olla kasvisruokaa. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta, 2008.)

Kouluruokailun tavoitteena on edistää koululaisen terveyttä ja työtehoa sekä hyviä tapoja. Se ohjaa myös terveelliseen ravitsemukseen sekä kehittää tärkeitä maku- ja ruokatottumuksia. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008.) Suositusten mukainen koululounas suunnitellaan niin, että se kattaa keskimäärin yhden kolmanneksen päivän energian ja ravintoaineiden tarpeesta. Jotta aterian ravintoainesisältö olisi laadultaan riittävä, aterian tulee sisältää pääruoan lisäksi salaattia, raastetta, leipää ja maitoa. (Raulio ym. 2007, 19.) Valtion ravitsemusneuvottelukunnan mukaan (2008), kouluruoan on oltava täysipainoista. Kouluruoan on oltava myös ravitsemussuosituksien mukaista, maukasta ja syömään houkuttelevaa. Kaikkien ruokien perustana pitää olla terveydelliset perusperiaatteet. Puuro -ja keittoateriaa täydennetään leikkeleellä, marjoilla, hedelmillä ja kasvislisäkkeillä. Tarjoilulinjasto tulee järjestää niin, että salaattit ja kasvislisäkkeet ovat ensimmäisinä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 8.) Lasten ja nuorten tulisi syödä kouluruokailun lisäksi päivän aikana aamupalaa, välipaloja, päivällistä ja iltapalaa, jotta riittävä ravinnon saanti olisi turvattu. (Pönkä 2001, 3). Koulussa opitaan erittäin tärkeät ruokailutavat ja ravitsemuksen merkitys hyvinvointiin, joka heijastuu pitkälle tulevaisuuteen.

Valtion ravitsemusneuvottelukunnan (2008) mukaan ravitsemussuosituksien lautasmalliin perustuva ja päivän ruokalistan mukainen malliateria ohjaa koululaisia koostamaan ateriakokonaisuuden oikein. Malliateria on sijoitettava niin, että koululainen näkee sen ennen oman ateriansa annostelua. Se sisältää kaikki aterian osat. Nykyisin ateriakokonaisuus pyritään saamaan monipuoliseksi lautasmallin avulla (kuvio 3). Puolet lautasesta täytetään kasviksilla, neljäsosa perunalla, riisillä tai pastalla ja toinen neljännes kala-, liha- ja munaruoalla. Tämä voidaan myös korvata paljon proteiineja sisältävillä palkokasveilla, pähkinöillä tai siemeniä sisältävillä kasvisruoilla. Ruokajuomaksi suositellaan rasvatonta maitoa, piimää tai vettä. Lisäksi ateriaan kuuluu leipää ja kohtuudella margariinia. Kevyttä jälkiruokaa tarjotaan silloin tällöin, esimerkiksi rahkaa, kiisseleitä, marjoja tai hedelmiä. Aterian koostamisessa ruokien suhteelliset osuudet säilyvät samoina, vaikka annokset ovatkin erikokoiset eri-ikäisille oppilaille. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 10.)



Kuvio 1 Lautasmalli

Suomessa kouluateriat suunnitellaan niin, että ravitsemussuositukset toteutuvat vain, jos koululainen syö aterian kaikki osat eli salaatin, pääruoan, leivän ja maidon. Jos koululainen valitsee tarjolla olevasta ruoasta vain osan, ei ateriasta tule riittävän monipuolista. Perusopetuslaissa säädetään, että kouluaterian tulee olla ohjattu. Tämä velvoittaa koko henkilöstöä eli rehtoria, opettajia ja keittiöhenkilöstöä huolehtimaan ruokailun sujuvuudesta, miellyttävästä ilmapiiristä ja hyvien tapojen edistämisestä. Kouluaterian täysipainoisuus viittaa sen riittävyteen ja ravintosisältöön. (Lintukangas ym. 1999, 5-6.) Kouluruokailun tavoitteena on ennen kaikkea tukea opiskelijan kasvua ja kehitystä. Koululounas on tärkeä osa koululaisen ruokavaliota ja saattaa olla monelle jopa päivän ainoa lämmin ateria. Kouluruoan tulisi kattaa yksi kolmasosa koululaisen päivittäisestä energiansaannista. (Lintukangas ym. 2007, 22).

2.5 Peruskoulun kouluruokailun kasvatuksellinen merkitys

Koululaisen kehitys- ja oppimisympäristönä koulu on kaikessa toiminnassaan velvollinen noudattamaan lakisäätteisiä sekä opetussuunnitelmassa määriteltyjä opetuksellisia ja kasvatuksellisia tavoitteita. Suomen koulujen ja maailmassa ainutlaatuisen kouluruokajärjestelmän tehtävänä on edistää kansanterveyttä, antaa hyvän ravitsemuksen ja ruokailun malli, sekä tarjota tilaisuus hyvien tapojen oppimiseen. (Lintukangas ym. 2007, 19.)

Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemussuositusten mukaan säännöllinen kouluruokailu tarkoittaa sitä, että syödään suunnilleen yhtä monta kertaa päivässä ja samoihin aikoihin. Säännölliset ruoka-ajat tulisi oppia myös sen vuoksi, koska lapset ja nuoret eivät pysty syömään kerralla suuria määriä ruokaa. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2005, 7).

Hyvät tavat ja toisen ihmisen huomioon ottaminen ovat tärkeitä taitoja, joita voidaan opetella ja harjoitella kouluruokailussa jokaisena päivänä. Kouluruokailu on myös sosiaalinen tapahtuma, jossa koululainen toimii yksin tai ryhmän jäsenenä. Ruokapöydässä keskustelemisen taitoja tarvitaan uusissa elämäntilanteissa. Hyvät ruokailutavat kuuluvat sivistyneen ihmisen taitoihin. Kasvatuksellinen näkökulma kouluruokailussa toteutuu ja kouluruokailun suosio lisääntyy, kun ateriointiin varataan riittävästi aikaa. (Raulio ym. 2007, 16.) Ruokailutilanteen olisi oltava mahdollisimman rauhallinen ja ruokasali tilava ja viihtyisä. Kouluateria tehdään nuoren koululaisen tarpeisiin sopivaksi. Tärkeää on varmistaa hyvä ravitsemus, terveys ja oppilaan jaksaminen päivän koulutyössä (Rauramo 2006, 2). Ruokailussa ruoka ja ruokailun olosuhteet ovat siis erittäin tärkeässä asemassa siihen, miten oppilaat koulussa syövät.

Koululaisten päivittäinen ruokailu on tulevaisuuden kansanterveyden kannalta avainasemassa, sillä varhain omaksutuilla ruokatottumuksilla on elinikäiset terveydelliset vaikutukset. Lapsena ja nuorena omaksutut terveyttä tukevat terveystottumukset luovat perustan aikuisiän hyvälle terveydelle ja vähentävät myös monien sairauksien vaaraa. Nuorten ruokavalintoihin vaikuttavat osaltaan ympäristö, ruoan saatavuus, kaverit ja vanhemmat. (Raulio ym. 2007, 15.) Nuorena opitut mallit heijastuvat vielä aikuisenakin ravitsemuskäyttäytymiseen. (Lintukangas ym. 2007, 83.)

Koululaisille ja henkilökunnalle sekä kodeille tulisi antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa kasvatuksellisten tavoitteiden asettamiseen sekä yhteisten kouluruokailualueiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Tämä lisää yhteisöllisyyttä. Kouluruokailun kasvatustehtävän tärkeänä tavoitteena on ohjaamalla antaa mallia hyvin koostetuista ja hyvinvointia edistävästä aterioista, opettaa ja ylläpitää hyviä ruokailutapoja sekä harjoitella ja edistää vuorovaikutustaitoja. (Rauramo 2006, 5.) Ravitsemuskasvatusta toteutetaan peruskouluissa koko kouluajan eri oppiaineiden yhteydessä. Peruskoulun tulisi pystyä vahvistamaan jo opittuja terveyttä edistäviä ruokailutottumuksia ja hyviä tapoja. Ruokailuun liittyviä ennakkoluuloja on tärkeää poistaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, sillä vaihtelevaan ruokaan ja nuorena tottuneen on helppo nauttia monipuolisesta ruoasta myös vanhempana (Cook 2007, 20). Hyvä kouluateria ohjaa terveelliseen ravitsemukseen sekä kehittää maku- ja ruokatottumuksia. (Raulio ym. 2007, 16.)

Kouluruokailu voi toimia myös kulttuuriperinnön siirtäjänä, jos se vaalii paikallista ruokakulttuuria. toisaalta kansainvälistyminen edellyttää ruoka- ja ruokakulttuurien laajaa tuntemusta ja kouluruokailun yhteydessä on mahdollisuus tutustuttaa oppilaat eri maiden ruoka- ja tapakulttuureihin. (Raulio ym. 2007, 16.)

2.6 Kulutuskäyttäytyminen

Koululaisten ruokailuvalintoihin vaikuttavat iän lisääntyessä vanhempien ja koulun ohella, yhä enemmän kaverit ja helppo ruoan saatavuus. Nuoret ovat usein sellaisessa elämänvaiheessa, jossa pyritään itsenäistymään kodista. Tällöin haetaan käyttäytymismalleja kodin ulkopuolelta, kuten kaveripiiristä, harrastuksista ja tiedotusvälineistä. Tietoa omaksutaan useista eri lähteistä. (Lintukangas ym. 2007, 23.) Ruoalla on merkitystä sekä henkiseen että fyysiseen hyvinvointiin. Ymmärrys siitä, miten tulisi syödä, on varsinkin nuorilta häviämässä. Ravitsemuskäyttäytymisen ohjaamiseen tulisikin erityisesti keskittyä kodeissa ja kouluissa. Ravitsemuskäyttäytymisen tulisi olla motivoivaa ja kannustavaa. (Suomalaisen ruoan edistämishjelma 30.6.2008.)

Pyrkimyksenä on saada mahdollisimman moni koululainen syömään kouluruokaa. Ruokamäärää ei rajoiteta, vaan ruokahalun mukaan kunkin koululaisen tulisi saada syödä riittävästi. Tärkeää on, että kouluruokailu on osa koulun kasvatustehtävää, sekä hyvien kasvatustapojen sekä sosiaalisten tapojen opettelemista. Tavoitteena on myös se, että koululaiset, opettajat, muu henkilöstö ja vanhemmat arvostavat kouluruokailua, sekä ymmärtävät sen ravitsemuksen ja virkistävän merkityksen. (Lintukangas ym. 2007, 149.)

Säännöllinen ruokailu ja kunnollinen koululounas tukevat koululaisen kasvua ja kehitystä sekä ehkäisevät osaltaan lihavuutta ja syömishäiriöitä. Painonhallinta on syömisen ja liikkumisen hallintaa. On huolehdittava että nuori osaa koostaa riittävän monipuolisen ateriakokonaisuuden koulussa noutopöydästä. Perusruokiin totuttaminen on tärkeää. Onnistumisen edellytykset ovat parhaat silloin, kun aikuinen on aidosti läsnä ruokailutilanteessa ja luo omalla toiminnallaan turvallista ilmapiiriä. Ruoan ulkonäkö, tuoksu, esille laitto ja maku ovat erittäin tärkeitä tekijöitä. (Lintukangas ym. 2007, 22.)

Vereeckenin ym. (2005) mukaan nuorten terveyttä pitäisi seurata tarkasti. Nuorten elämäntyyli vaikuttaa paljon erilaisten ruokatottumusten muodostumiseen. Ruokatottumusten eroavaisuuksia on myös tutkittu eri maiden välillä. Epäterveelliset ruokatottumukset, rasva ja sokeri ovat pahimpia. Lihavuus ja syömishäiriöt ovat monessa maassa nuorten suuri ongelma. Terveelliset elintavat olisi hyvä omaksua mahdollisimman nuorena. Tärkeää olisi opetella syömään paljon kasviksia ja hedelmiä, jotta lihavuuden tuomista ongelmista pyrittäisiin välttymään. (Vereecken ym. 2005, 94.)

Myös Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2010) mukaan puolet yläkouluista myy koululaisilleen makeisia tai makeita limsoja koulupäivän aikana. Myös sydänliitossa toivotaan, että koulut lopettaisivat makeiden tuotteiden myynnin kokonaan. Opetushallituksen, Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ja Oulun yliopiston tekemän selvityksen mukaan

säännöllisesti makeita tuotteita myyvien koulujen määrä on vähentynyt sen jälkeen, kun suositus makeisten ja virvoitusjuomien myynnin lopettamiseksi annettiin. (Stakes 10/2010.)

Kouluruokailun koskevan viestinnän tulisi avoimemmin ja täsmällisemmin kertoa siitä mitä ruokaa on tarjolla ja mistä raaka-aineista se koostuu. Moni nuori arvelee kouluruoan olevan rasvaista ja jättää tämän vuoksi usein syömättä. Aterian ravintokoostumuksen kuvaaminen päivän ruokalistalla toisi nuori tärkeää tietoa. Lihaskuntoaan kehittävät pojat saisivat varmistua siitä, että proteiini määrä vastaa heidän odotuksiaan. Laihduttava tyttökin uskaltaisi syödä, kun näkisi aterian energiasisällön. Kouluruoan maku nousee valintaperusteeksi vasta, kun nuori on mennyt ruokasaliin (Guilland 2010.) Tärkeää on yrittää madalta tätä kynnystä ja saada koululainen houkutelluksi paikalle ja maistamaan tarjolla olevaa kouluruokaa.

2.6.1 Kouluruokailukäyttäytyminen, viihtyvyys ja ilmapiiri

Opetuslain säädännössä määrätään oppilaitoksen fyysinen ympäristö. Opetuksen järjestäjän tulee järjestää turvallinen ja rauhallinen opiskeluympäristö. Lisäksi tulee noudattaa viihtyisyyden kannalta tarpeellisia määräyksiä käytännön järjestelyistä ja asianmukaisesta käyttäytymisestä. (Perusopetuslaki 628/1998, 29§.) Kouluruokailukäyttäytymisessä fyysinen ympäristö vaikuttaa olennaisesti käyttäytymiseen, viihtyvyyteen ja ilmapiiriin. Opetushallituksen näkemys opiskeluympäristöstä on, että psyykkisen ja sosiaalisen oppimisympäristön pitää tukea koululaisen kognitiivisia ja emotionaalisia tekijöitä. Tällöin oppimisympäristö tukee koululaisen kasvua ja oppimista. Tärkeää on, että oppimisympäristö on fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti turvallinen ja tukee koululaisen terveyttä. Tavoitteena on avoin, rohkaiseva, kiireetön ja myönteinen ilmapiiri, jonka ylläpitämisestä vastuu kuuluu sekä opettajille että koululaisille. (Opetushallitus 2004, 18.)

Kouluruokailun tärkein vaikuttaja on rehtori ja opettajat. Viimekädessä koulun rehtori vastaa ruokailusta. Koulukohtaisesti ruokailun sujumisessa on suuria eroja. Ruokailijat onkin ohjattava hyvän tasapainoisen aterian syömiseen. Ohjausta tarvitaan usein joka lukuvuoden alussa. Koulun aikuisten vastuulla on myös tapakulttuurin vaaliminen sekä pöytätavoissa ja juhlapyhien ruokailussa. (Rauramo 2006, 5). Tärkeää on kouluruokailun hyvä ilmapiiri ja tavat, jotka voivat myös vaikuttaa koululaisten ruokailuun vahvasti.

Kouluruokailun tulee olla kiireetön ja nautinnollinen ruokahetki, henkilökunnan sitoutuminen työhön, mahdollisesti myös koululaisten avustus ruokalan toiminnassa sekä tapa- ja eettisyyskasvatus on erittäin tärkeää. Koululaiset voivat osallistua myös kouluruokailun toteuttamiseen esimerkiksi avustaen ja ohjaten alempien vuosiluokkien oppilaita tai tutustumalla työharjoittelujaksolla keittiöhenkilöstön erilaisiin tehtäviin. Kun koululainen

osallistuu käytännön järjestelyihin, hän oppii yhteisvastuullisuutta ja kenties arvostaa ruokailua entistä enemmän. (Lintukangas ym. 2007,149.)

Kouluruokailuhenkilö on osa kouluympäristöä. Henkilöstön käyttäytyminen antaa esimerkkiä koululaisille. Henkilöstön ystävällisyys, huoliteltu olemus ja tyylikäs työpukeutuminen viestivät välittämisestä ja osaamisesta sekä luovat uskottavuutta. Keittiötyössä vaadittava työvaatetus perustuu suojavaatetukseen, jota terveydensuojeluasetus (763/1994, 31§) säätelee. Asetuksessa todetaan, että ”elintarvikehuoneistossa työskentelevän henkilön on pukeuduttava siististi sekä noudatettava hyvää henkilökohtaista hygieniaa ja tarvittaessa käytettävä puhtaita ja soveltuvia suojavaatteita”.

Kouluruoan arvostuksen pitäisi näkyä myös ruoan tekijöiden arvostuksena. On erittäin tärkeää, että keittiöhenkilökunta arvostaa omaa työtään ja ymmärtää oman työnsä merkityksen. (Suomalaisen ruoan edistämishjelma 30.6.2008.) Tärkeää on myös että he viihtyvät omassa työssään ja viihtyminen näkyy positiivisena palveluna koululaisille jotka ovat asiakkaina kouluruokalassa.

Kouluruokailuun kohdistuu yhä suurempia odotuksia. Hyvin toimivilla kouluruokailun järjestelyillä ja omaleimaisilla kouluruokaloilla voidaan nostaa koko kouluruokailun imagoa. Tarkoituksenmukainen kouluruokailun järjestäminen edellyttää ratkaisuja, joissa jo ruokailuympäristöllä itsessään on oppimista edistävä vaikutus. Mitä enemmän viihtyisään ruokailuympäristön rakentamiseen panostetaan, sitä paremmin koululaiset oppivat pitämään paikat kunnossa. (Lintukangas ym. 2007, 149).

Kouluruokailuhenkilöstön käsityksen mukaan kouluruokataloihin saataisiin parannusta vähäisillä kustannuksilla, esimerkiksi kalusteiden uudelleen sijoittelulla. Puurunkoiset kalusteet ja erilaiset tekstiilit pehmentävät kouluruokalan miljöötä toimien samalla äänenvaimentajina. (Lintukangas ym. 2007, 103.) Viihtyvyyttä kouluruokalassa voidaan luoda mm. kalusteilla ja viherkasveilla. Tilaa voidaan jakaa myös osastoihin, mikä tuo viihtyisyyttä ja vähentää melua. Tuolien nostaminen ruokailun jälkeen pöydille ei nosta kouluruokalan imagoa, vaikka saattaakin nopeuttaa siistimistä. Verhot, pöytäliinat, viherkasvit ja pöytäkoristeet pehmentävät ruokasalin ilmettä. Koululaisten tekemät taideteokset kehystettyinä seinillä lisäävät kodikkuutta. (Lintukangas ym. 2007, 149.) Viihtyisässä, meluttomassa ja viihtyisyyteen houkuttelevassa ruokailuympäristössä nuori oppii ymmärtämän ruokailun, ateriarhythmin ja yhdessäolon merkityksen joka edistää hyvinvointia. (Valtion ravitsemisneuvottelukunta 2008, 7.)

Koululaisia ohjataan monipuolisen ja riittävän kouluaterian koostamiseen luontevimmin kotitaloudessa ja terveystiedossa, mutta yhtä hyvin myös muissa oppiaineissa. Koululaisten oman vastuun ja osallisuuden lisääminen on tärkeää, sitä voi harjoittaa vaikka kouluruokailun järjestelyissä, ruokalistasuunnittelussa ja teemaviikkojen toteutuksissa. (Lintukangas ym. 2007, 23). On tärkeää saada kouluruokala kehittymään koululaisten omaksi tilaksi. Asiaa voisi edistää se, että kouluruokala ja sen palvelutoiminta kytkettäisiin eri oppiaineisiin. Nuoret voisivat itse tuottaa piirustuksia ruokalan seinille. Ruokalista ja siihen kytkettävän tiedon kokoaminen voisi olla kytketty osaksi luokkatyötä kotitalous- ja terveystiedon oppituntien lisäksi myös muissa aineissa. (Guilland 2009.)

2.6.2 Välipalan merkitys

1970-luvulla kouluruokailua ohjeistettiin niin, että pitkän koulupäivän osana piti olla tarjolla välipala. Yhdessä koululounaan ja välipalan suositeltiin olevan kolmanneksen päivän ruoasta. Tätä suositusta ei enää ole, mutta pelkällä lounaalla ei jaksakaan koko päivää. Nuoret korvaavat aterioita välipaloilla. Moni koulu tarjoaakin maksullisen välipalan. (Rauramo 2006, 14.) Säännöllinen ateriaritmi ja kunnan välipalat tukevat nuoren jaksamista koulupäivän aikana ja auttavat keskittymään koulunkäyntiin. (Raulio ym. 2007, 13.) Suositeltavaa on tehdä lounaslistan rinnalle välipalalista, jossa otetaan huomioon välipalojen monipuolisuus ja vaihtelevuus. Hyvän välipalan perustan muodostavat kasvikset, hedelmät ja marjat sekä kuitupitoiset viljavalmisteet. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 7). On hyvä muistaa, että välipalaan tulisi sisällyttää yksi kourallinen kasviksia, jotta päivän suositus täyttyisi.

Välipalan tarjoaminen on kunnissa ohjeistettava kuten koululounaskin. Välipalojen pitää olla mieluisia ja ravitsevia. Välipalapainotteisessa ateriasa olisi erittäin tärkeää kiinnittää huomiota välipalan ravitsemukselliseen laatuun. Oppilaskuntien ylläpitämien kioskien ja virvoitusjuoma- ja makeisautomaattien useat myyntituotteet eivät ole terveysravitsemistavoitteiden mukaisessa linjassa. Nämä eivät edusta johdonmukaista ja luotettavaa ravitsemuskasvatusmallia. Kouluterveydenhuollon laatusuositus on, että koulussa vältetään makeisten ja virvoitusjuomien myyntiä. (Rauramo 2006, 15.) Virvoitus-, energia- ja urheilujuomat, sokeroidut mehut ja muut runsaasti rasvaa, sokeria ja suolaa sisältävät tuotteet eivät ole kouluympäristöön kuuluvia välipaloja. Näiden tuotteiden säännöllinen myynti automaateista tai kioskista, oppilaskunnan kanttiinista tai kouluravintolasta ei kuulu kouluihin. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 7.)

Nuorten yleisimpiä välipaloja ovat virvoitusjuomat ja makeiset. Nämä runsasenergiset välipalat vievät hetkellisesti näläntunnetta. Tämän jälkeen normaali ruoka ei maistu. Verensokerin nopea vaihtelu vaikuttaa jaksamiseen koulussa. Joka ilmenee esimerkiksi

väsymyksenä, päänsärkinä ja levottomuutena. Epäterveellisten välipalojen, makeisten ja pelkkien hiilihydraattipitoisten ruokien syönnillä on todettu olevan myös yhteyttä koululaisten oppimisvaikeuteen ja ylivilkkauteen. Jos yläkoululaisille tarjottaisiin terveellinen välipalamahdollisuus koulussa, he voisivat valita kunnan välipalan lähikaupan tai automaattien makeiden, rasvaisten ja suolaisten vaihtoehtojen sijaan. (Rauramo 2006, 15.) Puolet yläkouluista myy oppilailleen makeisia tai makeita limsoja koulupäivän aikana. Opetushallituksen, Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ja Oulun yliopiston tekemässä selvityksessä säännöllisesti makeita tuotteita myyvien koulujen määrä on vähentynyt, kun suositus makeisten ja virvoitusjuomien myynnin lopettamiseksi annettiin. (Stakes 9/2010.) Seuraavassa taulukossa on suositeltavien välipalojen kriteerit.

Hyvä välipala on maistuvaa, monipuolista ja houkuttelevan näköistä. Ruokaa tulisi syödä kohtuudella siten, että energian saanti ja kulutus ovat tasapainossa. Terveellisten ruokailutottumusten opettaminen nuorille on haasteellista. Vaikka koulussa ja tiedotusvälineissä välitetään tietoa terveyttä edistävästä ruoista, tätä tietoa ei osata hyödyntää kuitenkaan käytännössä. (Lintukangas ym. 2007, 26.) Ravitsemussuositusten mukaan toteutetusta kouluruokailusta huolimatta koululaisten ylipaino ja lihavuus lisääntyvät. Tämä johtuu liiallisesta energian saannista, vääristä ruokailutottumuksista ja vähäisestä liikunnasta. Lihavuuden yleistyminen kouluikäisillä on aiheuttanut diabetekseen sairastumista jo peruskouluikäisillä. Suomalainen kouluruokailu on vuosikymmenien saatossa kehittynyt. Vielä tänäkin päivänä kouluruokailulla on omat kehittämishaasteensa, joista yksi on, miten koululaiset saataisiin syömään kouluruokaa enemmän. (Tikkanen 2008, 15).

Tulevaisuudessa voikin jatkuva välipalojen saatavuus hämärtää täysipainoisen kouluruokailun tärkeää asemaa koko päivän ateriarytmisissä. (Lintukangas ym. 2007, 25). Välipalan tulee täydentää kouluateriaa ravitsevasti ja monipuolisesti. Koululla on oltava suunnitelma myös välipalojen käytännön järjestämisestä, ohjauksesta ja valvonnasta. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008, 7).

3 Palvelun merkitys kouluruokailussa

Hyvä palvelu kouluruokailussa tarkoittaa keittiöhenkilökunnan ammattitaidon lisäksi hyvää käyttäytymistä, oikeanlaista asennetta, luotettavuutta ja kouluruoan tasalaatuisuutta. Kouluruoka on tuote jonka ympärille palvelu rakentuu. Hyvän palvelun tunnistaa siitä, että sitä on helppo lähestyä ja tilanteen vaatiessa palvelujen tuottaja osaa mukautua oppilaan tarpeisiin. Erittäin hyväksi palvelu koetaan silloin, kun palvelujen tuottaja osaa hoitaa tilanteen asiakasta tyydyttävällä tavalla normaalista poikkeavassa tilanteessa. Maine ja uskottavuus palvelujen tuottaja kohtaan kasvaa, kun kaikki muut kriteerit ovat kunnossa. Asiakkaan tarpeet ovat perustekijä, joka ohjaa odotuksia kohti tietyn tyyppistä ratkaisua. (Grönroos 2000, 263).

Kouluruoan tasalaatuisuus on erittäin tärkeää palvelua. Kouluruoan tasalaatuisuuden pitää näkyä koulun omassa keittiössä tai keskuskeittiön toiminnassa. Kouluruoan merkitys kasvaa entisestään, koska monessa perheessä jää lämmin aterian kokonaan tekemättä. (Pelkonen 2008.) Laadukas palvelu tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. Hyvä palvelu kokonaisuudessaan nostaa aina arvoa. Hyvällä palvelulla saadaan ydinpalvelun ja tuotteen lisäarvoa. (Lovelock ym. 2007, 145.) Kouluruokailussa keittiöhenkilökunnan ammattitaito näkyy siinä, kuinka hyvin onnistutaan yhdistämään asiakkaan odotukset. Onnistunut palvelutilanne tuottaa mielihyvää asiakkaalle ja työntekijälle. (Lintukangas ym. 2007, 56.) Asiakassuhde on pidettävä aina kunnossa ja sitä pitää vahvistaa parhain mahdollisin keinoin. (Lovelock ym. 207, 241).

3.1 Palvelu käsitteen määrittely

Grönroos (2000, 52) määrittelee palvelun seuraavalla tavalla:

”Palvelu on ainakin jossain määrin aineeton teko tai tekojen sarja, jossa asiakkaan ongelma ratkaistaan yleensä siten, että asiakas, palveluhenkilökunta ja/tai fyysisten resurssien tai tavaroiden ja/tai palvelun tarjoajan järjestelmät ovat vuorovaikutuksessa keskenään.”

Ylikoski (200,17) määrittelee palvelun seuraavalla tavalla:

”Palvelu on jotakin jota voidaan ostaa ja myydä, mutta jota ei voi pudottaa varpailleen.”

Rissanen (2005, 18) määrittelee palvelun seuraavalla tavalla:

”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, mielihyvä, ajan tai materiaalin säästönä jne.”

Useimmiten palvelu merkitsee jonkinlaista vuorovaikutusta palvelun tarjoajan kanssa. On kuitenkin tilanteita, joissa asiakas ei ole vuorovaikutuksessa palveluyrityksen kanssa. Toisaalta monessa tilanteessa, jossa vuorovaikutusta ei näytä olevan, sitä kuitenkin esiintyy. Vuorovaikutustilanteet ovat osa palvelua. Palveluissa esiintyy yleensä vuorovaikutustilanteita ja ne ovat hyvin tärkeitä, kaikki eivät sitä kuitenkaan itse tiedosta. Palvelut eivät ole asioita vaan prosesseja tai tekoja, ja nämä teot ovat luonteeltaan hyvin aineettomia. (Grönroos 2000, 52.) Palvelua on kuvattu neljällä erityispiirteellä, jotka erottelevat ne tavaroista. Nämä erityispiirteet ovat aineettomuus, vaihtelevuus, tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus, sekä katoavaisuus eli varastoimattomuus. (Ojasalo ym. 2009, 15.)

Koska palvelu ei ole asia vaan sarja tekoja tai prosesseja, jotka vielä tuotetaan tai kulutetaan samanaikaisesti, laadunvalvonta ja markkinointi eivät tahdo perinteisin menetelmin onnistua. Ei ole mitään ennalta tuotettua laatua, jota voisi valvoa etukäteen, ennen kuin palvelu on myyty ja kulutettu. Tilanteet tietysti vaihtelevat sen mukaan, minkälaisesta palvelusta on kyse. (Grönroos 2000, 54.) Palvelun käyttäjä voi kokea käyttämänsä palvelun asiakkaan näkökulmasta tuhansilla eri tavoilla, jopa aivan muutoin kuin mitä sen tuottaja on ajatellut. (Rissanen 2005, 18.)

Vuorovaikutustilanteet ovat osa palvelua. Palvelussa esiintyy vuorovaikutustilanteita, jotka ovat erittäin tärkeitä, vaikka osapuolet eivät sitä aina itse tiedosta. Palvelut eivät ole asioita vaan prosesseja tai tekoja, ja nämä teot ovat luonteeltaan hyvin aiheettomia. Palvelu koetaan yleensä subjektiivisesti. Kun asiakkaat kuvailevat palveluja, he käyttävät usein sanoina kokemus, luottamus, tunne ja turvallisuus. (Grönroos 2000, 52-53).

3.2 Palvelun laatu

Laatu on vaikeasti määriteltävä asia. Palvelusta puhuttaessa tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin tuote vastaa asiakkaan odotuksia ja vaatimuksia, eli kuinka hyvin asiakkaan tarpeet ja toiveet tyydytetään. (Grönroos 2000, 63.) Asiakkaat odottavat hyvää palvelua, mutta harvat ovat valmiita maksamaan siitä käyvän hinnan. Tavaratuotteiden osalta laatustandardit ovat selkeitä, pitkään pohdittuja, kattavasti määriteltyjä, mutta palvelujen suhteen laatutilanne on epäselvempi. (Rissanen 2005, 256.) Lushin ym. (2006) mukaan palvelun laatua arvioidessaan asiakas muodostaa mielipiteen hyvin monista palveluun liittyvistä asioista. Koska palvelun laatu syntyy odotusten ja kokemusten vertailuna, asiakkaalla on jo odotuksissaan mukana laadun arvioinnin kriteerit. (Lusch ym. 2006.) Laatu on siis asiakkaan muodostama yleinen näkemys palvelun onnistuneisuudesta; siitä kuinka varsinainen palveluprosessi sujui sekä siitä, mitä palvelun lopputuloksena saa. (Ylikoski 2000, 126.) Näitä

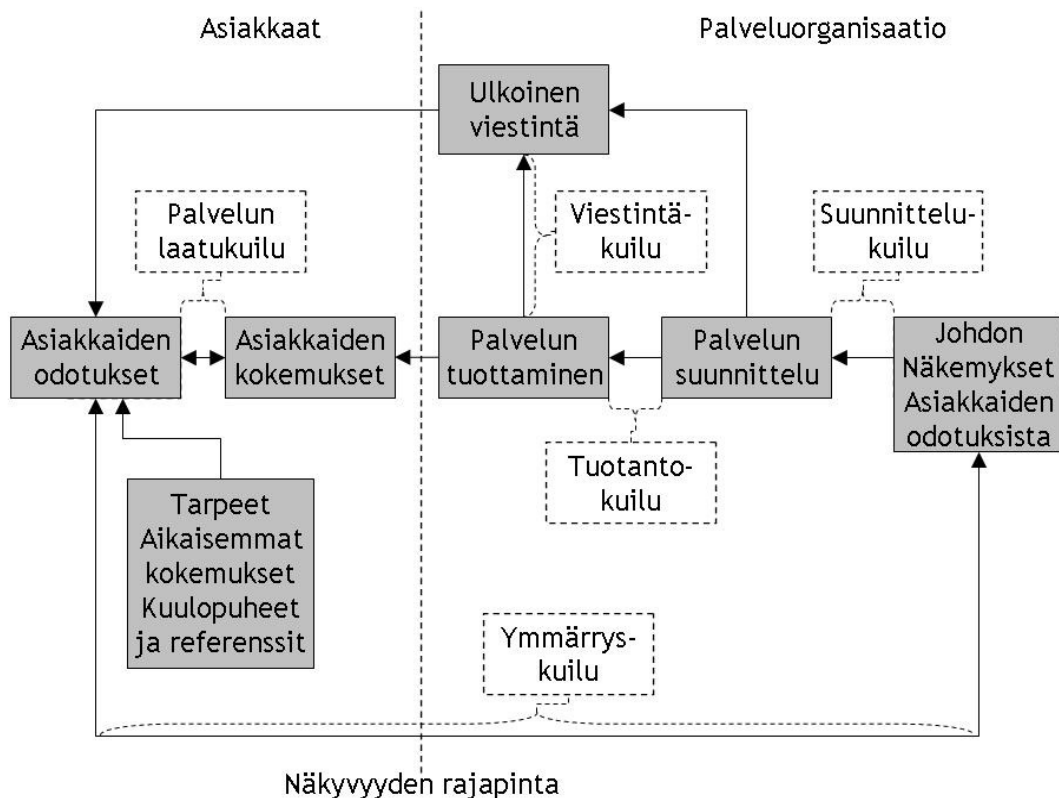
laadun osatekijöitä kutsutaan tekniseksi laaduksi eli lopputulosulottuvuudeksi ja toiminnalliseksi laaduksi eli prosessiulottuvuudeksi. (Grönroos 2000, 63.)

Monesti vuorovaikutuksen laatua pidetään sisäisesti koko toimitetun tuotteen laatuna. Se ei kuitenkaan ole koko totuus. Kyseessä on vain yksi laadun ulottuvuus, jota kutsutaan tuloksen tekniseksi laaduksi. (Grönroos 2000, 63.) Ordaninin ym. (2008) mukaan, keskitytään siihen miten tuottaja ja asiakas yhdessä muodostavat palvelun laadun kokonaisuuden. Asiakkaaseen vaikuttaa siis myös se, miten hän saa kokonaisuudessaan palvelun. Miten hän kokee samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin. Tämä on toinen laadun ulottuvuus joka liittyy läheisesti palvelun tarjoajan toimintaan. Sen vuoksi tätä kutsutaan prosessin toiminnalliseksi laaduksi. (Grönroos 2000, 64). Myös Luschin ym.(2006) mukaan tuottaja ja asiakas muodostavat erittäin tärkeän palvelun laadun kokonaisuuden rahallisen kokonaisuuden. (Lusch ym. 2006.) Myös Ojasalon (2010) mukaan asiakkaan osallistumista palvelun tuottamiseen (co-production) on korostettu jo pitkään. Kun arvoa luodaan yhdessä, arvo muodostuu tuottajan ja asiakkaan välisestä yhteistoiminnasta käyttötilanteessa (co-creation). Palveluorganisaation tavoitteena on ennen kaikkea tukea asiakkaan arvontuotantoprosessia. (Ojasalo 2010, 14.) Asiakkaalle eivät tuota arvoa palvelun ominaisuudet itsessään, vaan näiden tuottamat hyödyt, seuraukset ja vaikutukset. (Arantola ym. 2009, 2.)

Asiakas on palvelun laadun mittari ja asiakas muodostaa käsityksensä palvelun laadusta seuraavien tekijöiden pohjalta: pätevyys ja ammattitaito, luotettavuus, uskottavuus, saavutettavuus, turvallisuus, kohteliaisuus, palvelualttius, asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen ja palveluympäristö. (Rissanen 2005, 257-258.) Seuraavaksi esitetyssä kuviossa 2 näkyvät palvelun laadun kaksi perusulottuvuutta: se mitä asiakas saa ja se miten hän sen saa, eli prosessin lopputulos ja toiminnallinen ulottuvuus. Laadun kaksi ulottuvuutta, mitä ja miten eivät päde pelkästään palveluihin. (Grönroos 2000, 64-65.)

Palvelun laadun mittaamiseen kuuluu osana moneen kehittämistyöhön. Ojasalon ym. (2009) mukaan palvelun laadun mittaamiseksi on kehitetty monenlaisia mittareita. Tunnetun palvelun laatua mittaavan SERVQUAL -mittarin julkaisivat tunnetut tutkijat. Alun perin mittarissa oli kymmenen palvelun laadun osatekijää, mutta ne tiivistettiin myöhemmin viideksi. Tämän mittarin avulla kiinnitetään huomiota henkilöstön ammattimaisuuteen ja taitoihin. Kuiluanalyysillä selvitetään viiden erilaisen kuilun avulla, mitä palvelussa todellisuudessa tapahtuu ja toisaalta mitä tulisi saada aikaan. Kuilut ovat odotusten ymmärryskuilu, suunnittelukuilu, tuotantokuilu, viestintä kuilu sekä asiakkaan odottaman ja kokeman palvelun laadun kuilu, jota siis voidaan mitata SERVQUAL -mittarin avulla. Odotusten ymmärryskuilu tarkoittaa sitä, ettei yrityksen johto tunnista palvelun käyttäjien tarpeita ja ymmärtää asiakkaiden laatuodotukset perusteellisesti. Suunnittelukuilu tarkoittaa sitä, ettei johto määrittele palvelun laadun kriteereitä tai etteivät palvelun suunnittelusta

vastaavat ymmärrä tai tiedä johdon määrittämiä laatuksiteereitä. Tuotantokuilu taas tarkoittaa sitä, ettei palvelun tuotantoprosessissa noudateta suunniteltuja laatuvaatimuksia. Tuotantokuilun voi aiheuttaa myös se, että palvelun tuotantoprosessia johdetaan huonosti, tiedotus, koulutus ja motivointi ovat huonoja tai järjestelmät eivät tue vaatimusten mukaista toimintaa. Viestintäkuilu tarkoittaa sitä, että markkinointiviestinnässä annetut lupaukset eivät vastaa tuotettua palvelua. Koetun palvelun laadun kuilu puolestaan tarkoittaa, etteivät asiakkaan palvelusta saamat kokemukset vastaa hänen odotuksiaan. (Ojasalo ym. 2009, 164-166.) Alla olevassa kuviossa esitellään palvelun laadun kuilumalli.



Kuvio 2. Palvelun laadun kuilumalli.

Palvelun keskeinen osa on usein aineeton. Se tuotetaan ja kulutetaan paljolti samanaikaisesti. Tämä merkitsee silloin myös sitä, että sitä ei voi tehdä varastoon. Siitä huolimatta monen palvelun valmiuden luominen ja laadukas tuottaminen saattaa edellyttää erittäin mittavat etukäteispanostukset. (Rissanen 2005, 18.) Usein palveluihin kuitenkin liittyy jotain tavaraa. Palvelulla voidaan erottua kilpailijoista ja tehdä tarjonta asiakkaan kannalta houkuttelevammaksi. Organisaation toimialasta riippuu, minkälaisen painoarvon palvelu saa, mikä merkitys markkinointitoimenpiteillä on, ja miten eri kilpailukeinoja käytetään. (Ylikoski 2005, 18-19).

3.3 Kouluruokailun imago

Imago on mielikuva jostakin kokemastamme. Se voi olla negatiivinen tai positiivinen. Jokaisella on omanlaisensa imago. Yksi imagon määritelmä on ”Henkilön, liikeyrityksen tai muun sellaisen usein tietoisesti itsestään antama kuva”. (Karvonen 1999, 51-52.) Yksinkertaisessa perusasetelmassa on kaksi osapuolta: se josta kuva tai käsitys muodostetaan, se jolle kuva muodostuu. Nämä osapuolet kohtaavat toisensa jossakin suhteessa tai ovat toistensa kanssa vuorovaikutuksessa jollakin tapaa, niin että henkilö saa informaatiota havainnointinsa pohjaksi, ja mielikuva muodostuu. (Karvonen 1999, 51-52.) Maineessa ja imagossa on kyse pääasiassa siitä, miten ihmiset havaitsevat ja arvioivat kohdetta.

Imago muodostuu siis ihmisten kokemusten, asenteiden ja tuntemusten summasta. Palvelualalla mielikuvakäsitteeseen liittyvät yrityskuva ja tuotekuva. Jota sanotaan esimerkiksi Fazer Amica, McDonalds ja Hesburger, niin mieleemme tulee tietynlainen kuva yrityksestä ja niiden tuotteista. (Toivonen 2005, 40.) Tällaiset mielikuvat saattavat olla hyvinkin pysyviä ja niiden muuttumiseen vaaditaan monta uutta palvelukokemusta.

Kouluruokalan on mahdotonta luoda ihmisten mieliin tietynlaista imagoa ja mainetta, sillä jokainen yksilö muodostaa mielikuvansa ensivaikutelman tai kuulemansa perusteella. Jokainen koululainen on varmasti luonut oman mielipiteensä kouluruoosta, joka omien kokemusten tai muilta kuulemiensa mielipiteiden perusteella. Näiden mielikuvien rakentumisen alkaa jo hyvin pieninä ja niitä omaksutaan jo hyvin pieninä ja niitä omaksutaan mm. muilta koululaisilta. (Antiluoma & Guiland 2009, 20.) Imago on silloin myyvä, jos hyvistä kokemuksista puhutaan tuttavaparille. Tämä on hyvää mainetta. Kun saavuttaa hyvän imagon, ihmiset usein suosittelevat yritystä ja tuotetta. Tärkeä tekijä on asiakaspalvelu. Henkilökunnan ulkoisella olemuksella, ammattitaidolla ja mielialalla on suuri vaikutus yrityksen mielikuvaan. Hyvää palvelua osataan arvostaa myös kouluruokaloissa.

Lähtökohtana imagon syntyyn ovat oppilaiden toiveet, odotukset ja tarpeet, jotka kaikki vaikuttavat imagon, eli mielikuvan syntymiseen ajatuksissamme. Määritelmiä sanalle ”imago” löytyy monia. Imagolla käsitetään mielikuvaa, joka asiakkaille on jäänyt mieleen. Imago voidaan määritellä myös yrityskuvaksi, jonka jokin yhteisö tai yksilöt muodostavat jostakin tietystä yrityksestä tai toiminnasta. Imago koostuu erilaisista kokemuksista, uskomuksista, asenteista, tiedoista, tunteista ja päätelmistä. (Pitkänen 2001, 15.) Yrityskuvalla voidaan löytää myös oma kohderyhmä. Mielikuvaa, jota yritys tietoisesti haluaa itsestään luoda, voidaan kutsua myös profiiliksi. (Pitkänen 2001, 15).

Imago eli yrityskuva syntyy ihmisten kokemusten kautta. Se sisältää mielikuvia, joita organisaatio tukee. Hyvä mielikuva tuo kilpailuetua. Imago on kokonaisuus, joka muodostuu kokemuksista, oletuksista, tiedoista ja vaikutelmista. Imago vetoaa mielikuvitukseen ja sen tarkoituksena on saada yritys näyttämään hyvältä. Imagolla ja mielikuvalla käsitellään yleisesti samaa asiaa. (Karvonen 1999, 32.) Imago on mielikuva jostakin kokemastamme, se voi olla negatiivinen tai positiivinen. Niitä on monenlaisia ja jokaisella yrityksellä on omanlaisensa imago. (Karvonen 1999, 38-39). Imagoon vaikuttaa se, mitä kuullaan nähdään ja koetaan. Imago voidaan ymmärtää myös kertojan tuottamaksi esitykseksi tai viestiksi. Jokaisen on mahdollista muokata imagoaan juuri sellaiseksi, kun itse haluaa. (Karvonen 1997, 53). Kilpailua ja tarjontaa erilaisten tuotteiden välillä on hyvin paljon ja se vaikeuttaa positiivisen imagon luomista ja näkyvyyttä markkinoilla.

Imagolla on ongelmiansakin, sitä pidetään helposti ”kiiltokuvana”. Kaikki eivät pidä imagoa pelkkänä kuvana. Joidenkin mielestä imago on kokonaisuus, joka muodostuu uusista kokemuksista, oletuksista, tiedoista ja vaikutelmista. Imago vetoaa mielikuvitukseen ja sen tarkoituksena on saada yritys näyttämään hyvältä. Imagolla ja mielikuvalla käsitellään yleisesti samaa asiaa. Kuten edellä on määritelty imago, voidaan myös mielikuva säilyttää samaan määritelmään. Karvonen (1997, 32) kuitenkin toteaa, että imagolla on kaksi käyttötapaa. Sitä voidaan käyttää viestinnällisenä ja psykologisena. (Karvonen 1997, 32.)

Imagolla on merkitystä. Voimme pitää yritystä esimerkiksi hyvänä työnantajana, kannattavana sijoituskohteena, luotettavana tavarantoimittajana tai kiinnostavana asiakkaana. Käsitteemme voi olla. Nämä käsitteemme vaikuttavat päätöksentekoomme ja valintoihimme. ja siihen. (Vuokko 2003, 104.) Imagotutkimus voidaan toteuttaa osana laajempaa kokonaisuutta opinnäytetyössä. Imagotutkimuksen ote on ainakin osittain kvalitatiivinen. Imagoa voidaan selvittää kaikilta sidostyhmiltä kvalitatiivisilla otteilla, mutta ydinkohderyhmissä on usein hyvä hyödyntää myös laadullista tutkimusotetta. (Heikkinen 2008, 182).

Imago ja yrityskuva ovat tärkeä osa yritystä ja yrityksen markkinointia. Pitkäsen (2001) mukaan käsitteellisesti niiden välillä ei juuri ole eroa. Imago ja yrityskuva mielletäänkin usein samaa tarkoittavaksi. Niitä yhdistävät aineettomuus ja mielikuvat, jotka kokemusten kautta piirtyvät ja jäävät ihmisten mieliin. Kouluruokailussa mielikuvia syntyy ja ne voivat myös vaihdella välillä. Mielikuviiin vaikuttavat kaikki tapahtumat ja asiat, joita oppilas kokee kouluruokailussa. Odotusten halutaan täyttyvän. (Pitkänen 2001, 15-17.) Voidaan siis todeta, että meillä jokaisella voi olla monenlaisia mielikuvia esimerkiksi yhdestä ja samasta kouluruokalasta.

Koululaisen ensimmäinen kerta kouluruokalassa perustuu mielikuvaan. Kun asiakkaana oleva koululainen tutustuu ruokalistaan, hän muodostaa mielessään omanlaisensa mielikuvan kyseisestä annoksesta. Jos oppilas lähtee kouluruokalasta tyytyväisenä ja on saanut mielikuvansa toteen hän todennäköisesti kertoo positiivisesta kokemuksestaan eteenpäin. (Rope ym. 2001, 43.)

Asiakkaana olevalla koululaisella on tietty odotusarvo kouluruokalan tuotteista. Heillä on odotuksia, joihin vaikuttavat aiemmat kokemukset, kouluruokalan imago, tarpeet ja kilpailijat. Myös odotukset aikaa myöten usein kasvavat ja he alkavat vaatia enemmän.

”Mielikuvan rakentaminen pohjautuu imagon muodostumiseen ihmisen mielessä” (Rope 2002, 82). Imagoon vaikuttavia tekijöitä ovat arvot, tunteet, ennakkoluulot, asenteet, havainnot yms.

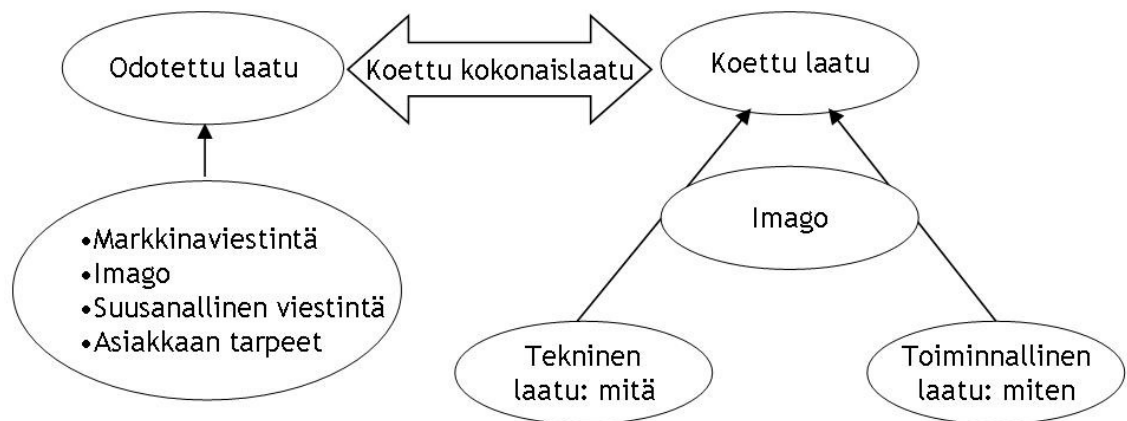
Ihmisen arvomaailmaan perustuu perhe ja kulttuuritausta. Tämä luo perustan asioiden tarkastelulle ja tulkitsemiselle. Mielikuvaan keskeisesti vaikuttava tekijä on tunteet. Ne toimivat eräänlaisena suodattimena kiinnostuksen mittaamisen suhteen. Ennakkoluulot vaikuttavat suuresti mielikuviimme. Ihmisten asenteet kyseessä olevaa asiaa kohtaan muodostuvat edellä mainittujen vaikuttajien perusteella. Asenteet vaikuttavat myös siihen mitkä viestit ihminen hyväksyy ja ottaa vastaan. Uskomukset taas vaikuttavat siihen, miten havaintoihin suhtaudutaan. (Rope 2002, 82-83.) Myös havainnot pyritään tekemään omia käsityksiä tukevasti.

Kaikki nämä edellä esitetyt asiat vaikuttavat koululaisen muodostamaan mielikuvaan, kouluruokailun imagosta. Koululaisten arvomaailmaa tai tunteita on vaikea muuttaa, mutta ennakkoluuloihin ja asenteisiin on helpompi yrittää vaikuttaa. Koulussa tarvitaan muutamia tyytyväisiä koululaisia, jotka toimivat markkinoijana kertoessaan hyvästä kokemuksestaan eteenpäin. Hyvä imago korostuu varsinkin asiakaspalvelutilanteessa. Tällöin punnitaan yrityksen sisäisten arvojen ja ulkoisen viestinnän välistä suhdetta. (Rope 2002, 82.) Hyvä asiakaspalvelu vaikuttaa positiivisesti yrityksen imagoon. Imago on siis erityisen tärkeää menestymisen kannalta. Jos imago on huono, on myös menestyminen huonoa.

3.4 Palvelun laadun vaikutus imagoon

Laatukokemukset liittyvät Grönroosin (2000) perinteisiin markkinointitoimiin ja johtavat koettuun palvelun laatuun. Kun otetaan palveluyritysten lisäksi huomioon tavaroiden valmistajat, jotka tarjoavat palveluja osana tarjontaansa, puhutaan koetusta kokonaislaadusta. Laatu on hyvä kun, koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua

laatua. Jos odotukset ovat epärealistisia, koettu kokonaislaatu on alhainen, vaikka laatu olisikin jollain objektiivisella tavalla koettu hyväksi. Kuten kuvio 3 kertoo, odotettu laatu riippuu monista tekijöistä: markkinaviestinnästä, satunnaisesta viestinnästä, yrityksen tai sen osan imagosta ja asiakkaan tarpeista. (Grönroos 2000, 67).



Kuvio 3. Koettu kokonaislaatu.

Markkinointiviestintä pitää sisällään mainonnan, suoramarkkinoinnin, PR-toiminnan ja myyntikampanjat. Nämä ovat suoraan yrityksen valvonnassa. Imagoa ja suusanallisia tekijöitä yritys pystyy valvomaan vain epäsuorasti. Näihin tekijöihin voidaan vaikuttaa myös ulkopuolelta. Pohjimmiltaan ne riippuvat yrityksen aikaisemmasta menestyksestä. Koettua kokonaislaatua eivät määrää ainoastaan laadun tekninen laatu ja toiminnallinen ulottuvuus, vaan odotetun ja koetun laadun välinen kuilu. (Grönroos 2000, 67-68.)

Imagoa ja suusanallisia tekijöitä yritys pystyy valvomaan vain epäsuorasti. Näihin tekijöihin voidaan vaikuttaa myös ulkopuolelta, mutta pohjimmiltaan ne riippuvat myös yrityksen aikaisemmasta menestyksestä. Tämä on palveluyritykselle yhtä tärkeä kuin muillekin organisaatioille, joten sitä on johdettava asianmukaisesti. Imagon kehittymistä ja imago-ongelmien syntymistä ei aina ymmärretä kovin hyvin. (Grönroos 2000 68.) Asiakkaat odottavat markkinoilla hyvää palvelua, mutta harvat ovat valmiita maksamaan siitä käyvän hinnan. Tavaratuotteiden osalta laatustandardit ovat paljolti selkeitä, pitkään pohdittuja, kannattavasti määriteltäviä. (Rissanen 2005, 256.)

Artikkelissa ”Huomiota kouluruoan imagoon”, on käsitelty kouluruokailun imagoa. Artikkelissa todetaan, että suomalaisissa kouluissa oppilaan koulussa syömiseen vaikuttivat ruokailuympäristö, ruoka ja kaveriseura. Jos kaverit eivät menneet syömään, kynnys omaan kouluruokailuun nousi. Kaverin vaikutus kouluruokailuun nousi tärkeämmäksi kuin itse ruoka. Kouluruokalan tunnelmaa kuvailtiin seuraavilla sanoilla: jono, hälinä, pitkät pöydät kaverit. (Antinluoma & Guiland 2009, 20-21.) Aikuisilla on suuri merkitys asenteisiin. Vanhempien kannustava keskustelu kouluruokailun hyvydestä ja kodissa tapahtuvat yhteiset ruokahetket lisäävät positiivista suhtautumista kouluruokailuun. (Lintukangas ym. 2007, 22).

Imago on vahva vaikuttaja, se vaikuttaa käsityksiin palvelun laadusta ja palvelun tuottamasta mielihyvästä. Imago myös muokkaa asiakkaana olevan koululaisen odotuksia ennen palvelua. Lisäksi se vaikuttaa myös tyytyväisyyteen palvelun jälkeen, koska se suodattaa palvelukokemuksia. Kaikenlaiset kokemukset muuttavat imagoa. Hyvät kokemukset vahvistavat myönteistä imagoa ja päinvastoin. (Ylikoski 2000, 137.)

Hyvä imago suojaa organisaatiota kolhuilta, Jos organisaation kuva on hyvä, palvelussa tapahtuvat pienet virheet annetaan todennäköisesti anteeksi. Varsinkin silloin, jos niitä ei satu usein. Jos kuva on huono, pienetkin virheet tuntuvat todellista suuremmilta. Jos negatiivisia asioita sattuu usein, tarvitaan useita myönteisiä palvelukokonaisuuksia, ennen kuin kuva muuttuu positiiviseksi. (Ylikoski 2000, 137.)

Mielikuvat voivat liittyä palvelukokemukseen, organisaatioon tai sen asiakkaisiin. Imago vaikuttaa myös siihen, mitä odotetaan tapahtuvan palvelutilanteessa. Tämä koskee jo ensimmäistä palvelukokemusta. Imagoon puolestaan vaikuttaa se, mitä muut ihmiset organisaatiosta kertovat. (Ylikoski 2000, 139.)

3.5 Imagon merkitys kouluruokailussa

Kouluruokalassa imago muodostuu koululaisten kokemusten, tietojen, asenteiden ja tuntemusten summasta. Palvelualalla mielikuvakäsitteeseen liittyy yrityskuva ja tuotokuva. Jokaiselle koululaiselle tulee selvä tietynlainen kuva omasta kouluruokalasta ja kouluruoasta. (Pitkänen 2001, 17.)

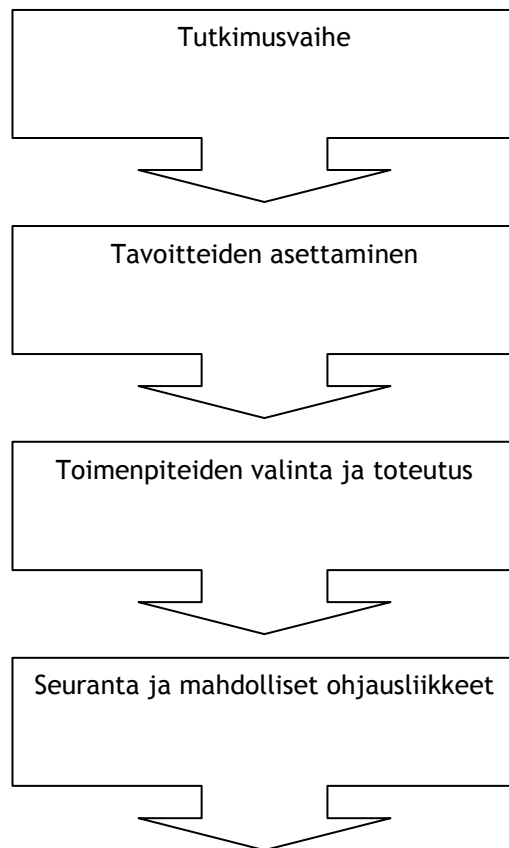
Mielikuvat ovatkin usein hyvin pysyviä ja niitä ei pystytä helpolla muuttamaan. Koululaisten muodostama mielikuva perustuu pitkälti palvelusta ja ruoasta saatuihin kokemuksiin, mutta koulumaailmassa siihen vaikuttavat myös muiden koululaisten mielipiteet ja myös heidän kokemuksensa. Jos palvelukokemus on hyvä, niistä puhutaan myös muille ja tämä tuo hyvää mainetta. Imagoa ei pystytä rakentamaan koululaisten mieliin, vaan jokainen luo oman

mielikuvansa omassa mielessään. Imagon rakentaminen vie paljon aikaa, mutta sen romuttaminen voi tapahtua hetkessä. (Pitkänen 2001, 17.)

Imago syntyy Ikkävalkon (1997) mukaan, vaikkei sitä tietoisesti rakentaisikaan. Imago myös vahvistuu tai vääristyy kaikissa tilanteissa, joissa välitetään tietoa kohteesta. Imagon merkitys kouluruokailussa todentuu teoissa ja sanoissa. Jos teot ja sanat ovat ristiriidassa, viesti saa aikaan hämmennystä. Imago jää sekavaksi ja epämääräiseksi. Varsin usein kielteinen kokemus ja mielikuva jäävät elämään pidempään kuin myönteinen kokemus. Imago vaikuttaa myös vahvasti siihen mitä organisaatiosta puhutaan, kirjoitetaan tai puhutaan. Imago on erittäin tärkeää ja voi vaikuttaa laadun kokemiseen monin eri tavoin. Jos asiakkailla on myönteinen mielikuva, pienet virheet annetaan luultavasti anteeksi. Jos virheitä sattuu kuitenkin usein, silloin imago kärsii. (Ikkävalko ym. 1997, 190-191.)

3.6 Imagon kehittäminen

Imagolla ja organisaatiokuvalla on vaikutusta asiakkaan laatukokemuksen muodostumiseen. Opinnäytetyö käsittelee kehittymisen vaiheita Karvosen kehitysvaiheluettelon pohjalta (Karvonen 1999, 118-119.)



Kuvio 4. Imagon kehittymisen vaiheet

Ensimmäisessä tutkimusvaiheessa määritellään, millainen kuva ihmisillä on meistä. Millainen on imagomme ja mitä hyvää ja huonoa siinä on. Onko paljon eroavaisuuksia kilpailijoiden välillä. (Karvonen 1999, 118-119.) Koulussa koululaisten omiin mielipiteisiin saattavat vaikuttaa kavereiden mielipiteet ja vanhempien koululaisten mielipiteet. Vanhempien koululaisten eli yhdeksännen luokan oppilaiden mielipiteillä on erittäin suuri vaikutus. Nuoremmat koululaiset tekevät helposti sen, mitä vanhemmat tekevät edellä. (Karvonen 1999, 119). Jos omat kaverit eivät mene syömään, silloin ei itsekään tule mentyä. (Guilland 2009.) Pohjimmiltaan imagossa onkin kysymys ihmisten ja markkinoinnin välisestä suhteesta. Tilannetta seuraamalla imagoa voidaan muokata myös haluttuun suuntaan. (Lintukangas ym. 2007, 56.) Kouluruokalan toiminnassa pitäisikin löytää omat vahvuudet ja pyrkiä keskittymään niihin. Tärkeää on pitää omat asiakkaat eli oppilaat mahdollisimman tyytyväisinä.

Toisessa tutkimusvaiheessa asetetaan tavoitteet. Millaisen kuvan haluaisimme antaa ihmisille kohteesta? Mitkä ovat kohteen vahvuudet? (Karvonen 1999, 118-119).

Kolmantena tutkimusvaiheena on toimenpiteiden valinta ja toteutus. Toimintatapojen ja yhteiskulttuurin kehittäminen on tärkeää. Kun tiedetään, mitä ihmiset todella ajattelevat työyhteisöstä ja tätä verrataan siihen mitä heidän haluttaisiin tietävän ja ajattelevan, niin kehittämistä vaativat ulottuvuudet saadaan esiin. (Karvonen 1999, 118-119.)

Viimeisenä tutkimusvaiheena ovat seuranta ja mahdolliset ohjausliikkeet sekä tulosten mittaaminen ja vertailu tavoitteeseen, jonka pohjalta on helppo tehdä muutoksia. (Karvonen 1999, 118-119.) Kun tätä portaikkoa ajatellaan kouluruokailun kannalta katsottuna, kehityssuunnitelman tarkoitus on saada kaikki koululaiset syömään joka päivä koulussa. Imagon kehittämisessä on tärkeintä lähestyä asiaa nuorten omasta näkökulmasta katsottuna. Kouluruoan imagon kehittämisessä on tärkeää löytää uusia keinoja. Tärkeää on saada koululaiset itse oivaltamaan terveellisen ruoan tärkeys ja kouluruokailun tarjoama mahdollisuus hyvän olon luomiseksi. (Guilland 2009).

Imagon muuttumisen onnistuminen edellyttää nykyisen kuvan hyvää tuntemusta. Tärkeää on muuttaa niitä tekijöitä joihin kuva perustuu. Imagon kehittämisen on perustuttava todellisuuteen. Selvitettävä on, missä määrin tämänhetkinen imago poikkeaa organisaation tavoittelemasta imagosta. Jos kielteinen tai muuten huono imago johtuu toiminnan puutteellisuuksista, sitä voidaan parantaa vain toimintaa parantamalla. (Ylikoski 2000, 140.)

4 Empiirisen osan toteutus

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyössä tehtyä selvitystyötä, menetelmiä, aineistoa ja kenttävaihetta. Opinnäytetyössä tarkastellaan myös tutkimustulosten luotettavuutta ja pätevyyttä.

4.1 Menetelmät

Tutkimuksessa on käytetty kahta menetelmää, kvantitatiivista kyselyä sekä kvalitatiivista haastattelua. Empiirinen aineisto on kerätty käyttämällä kyselylomaketta. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu teemahaastattelu. Teemahaastattelujen avulla täydennetään kyselylomakkeista saatuja tietoja ja sen tarkoituksena on lisätä tutkimuksen pätevyyttä. Opinnäytetyössä kouluruokailun imagoerojen tutkiminen on rajattu kyselytutkimuksella peruskoulun 7-9 luokan yläkoululaisiin. Teemahaastattelu on rajattu kohdekoulujen ruokapalveluesimiehille ja ruokapalvelupäälliköille. Tutkimuseettisin perustein, en saa tässä opinnäytetyössä mainita kyselytutkimukseen ja teemahaastatteluihin käyttämieni koulujen nimiä. Koska peruskoulun koululaisiin ovat alaikäisiä, kaikkien koululaisten vanhemmille on toimitettu suostumuskirje, jotta koululainen voi osallistua kyseiseen tutkimukseen.

Valitsin kyseiset menetelmät, koska halusin saada mahdollisimman paljon tarkkaa tietoa aiheeseen liittyen suoraan koululaisilta ja keittiöhenkilökunnalta. Kyselytutkimuksen avulla lähtötilanteen kartoitus onnistui hyvin. Kyselylomakkeen tuloksia on helppo vertailla keskenään ja näin löytää samantyyppisiä ongelmia. Teemahaastattelun avulla tarkoituksena on täydentää kyselylomakkeista saatuja tietoja ja sen tarkoituksena on lisätä tutkimuksen pätevyyttä. Näitä menetelmiä ei ole käytetty rinnakkain, vaan kummallakin menetelmällä on kerätty tietoa opinnäytetyön aiheeseen liittyen.

Tutkimusmenetelmänä käytetään määrällisiä ja laadullisia tutkimusmenetelmiä. Määrällisen tutkimusmenetelmän keinoja käytetään silloin, kun halutaan saada tilastollisesti ilmoitettavaa numeraalista tietoa. (Vilkka ym. 2003, 58.) Määrällisenä menetelmänä käytin kyselylomaketta, jonka tarkoituksena on saada selville yläkoululaisten käsityksiä kouluruokailusta ja näissä ilmeneviä eroja suurkaupungin ja maaseudun pienen kaupungin välillä. Kyselylomake on tavallisin määrällisessä tutkimusmenetelmässä käytetty aineiston keräämisen tapa. Siitä käytetään metodikirjasta riippuen nimitystä postikysely, informoitu kysely tai joukkokysely riippuen toteutustavasta. (Vilkka ym. 2005, 73). Tämä joukko muodostaa otoksen tietystä kohteen olevasta perusjoukosta. Määrälliset menetelmät sopivat

hyvin tilanteeseen, jossa halutaan testata pitääkö joku teoria paikkansa. (Ojasalo ym. 2009, 93.)

Opinnäytetyössä käytetään myös teemahaastattelua. Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä on Suomessa suosituin tapa kerätä laadullista aineistoa. (Aaltola ym. 2007, 25). Tyypillisiä aineistonkeruun muotoja ovat haastattelu ja havainnointi. (Aaltola ym. 2001, 69). Aineiston käsittelyssä pyritään myös kokonaisvaltaisuuteen. (Aaltola ym. 2001, 69). Tutkimuksen kohde on siis harkitusti valittu, sellainen josta halutaan lisää tietoa. (Ojasalo ym. 2009, 94).

4.2 Aineisto ja sen hankinta

Valitsin opinnäytetyöhöni kaksi yläkoulua suurkaupungista ja kaksi yläkoulua pienestä maaseutukaupungista. Koulujen rehtoreiden kanssa olin keskustellut aikaisemmin opinnäytetyöhön liittyen. Tutkimuslupahakemus lähetettiin 19.1.2010 opetusvirastolle, joka myönsi tutkimusluvan 22.1.2010. Vanhempien suostumuskirje lähetettiin koululaisten mukana kotiin 9.4.2010. Tämän jälkeen kyselytutkimus voitiin toteuttaa ennalta sovitussa suurkaupungin ja maaseutukaupungin kohdekouluissa. Kyselytutkimus toteutettiin isolle ryhmälle samaan aikaan tutkijan toimesta ja tutkijan ollessa paikalla. Kyselytutkimuksiin vastattiin kotitalouden tuntien aikana. Teemahaastattelu suoritettiin kaikkiin kohdekouluihin puhelinhaastatteluna. Kyselytutkimuksen ja teemahaastattelujen toteuttamisen ajankohta sovittiin aikaisemmin tarkasti asianomaisten henkilöiden kanssa.

Kyselylomake on yksi perinteisemmistä tavoista kerätä tutkimusaineistoa. (Aaltola ym. 2010, 103.) Kvalitatiivisella eli määrällisellä tutkimusmenetelmällä selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Selvitetään tutkittavassa asiassa tapahtuneita muutoksia ja eri asioiden välisiä riippuvaisuuksia. Otokset ovat suuria. Aineiston keruussa käytetään yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita, jossa vastausvaihtoehdot ovat valmiita. Aineistoa kuvataan numeeristen suureiden avulla ja tuloksia voidaan havainnollistaa taulukoin ja kuvioin. (Heikkilä 2004, 16.) Laadullisena menetelmänä käytetään puolistrukturoitua teemahaastattelua. Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa tai lomakehaastattelussa kysymysten muotoilu ja järjestys on kaikille sama. Valmiita vastausvaihtoehtoja ei käytetä, vaan haastateltava saa vastata omin sanoin. (Aaltola ym. 2010, 28.) Kyselylomakkeiden ja teemahaastatteluiden aihepiirit ja tema-alueet on valittu tämän opinnäytetyön teoriasta. Kyselylomakkeiden ja teemahaastattelurungon laatiminen esitellään tarkemmin seuraavaksi (luku 4.2). Opinnäytetyössä esitellään tarkemmin myös käytetyt menetelmät; kyselylomaketutkimus (luku 4.2.1) ja teemahaastattelu (luku 4.2.2.).

Kyselytutkimuksena on käytetty kouluruokailututkimusta, joka on tehty Likertin asteikoksi. Likertin asteikossa toisena ääripäänä on ”täysin samaa mieltä”, ja toisena ”täysin eri mieltä”. Josta vastaaja valitsee omaa mielipidettään lähinnä olevan vastauksen. Asteikon ideana on, että voi laskea arvoja tutkittavalle asioille ja ominaisuuksille ja vertailla niitä keskenään. Likertin asteikko on mielipideväittämässä käytetty, tavallisesti 4- tai 5-portainen järjestysasteikon tasoinen asteikko. Vastaajan tulee valita asteikolta parhaiten omaa käsitystään vastaava vaihtoehto. Asteikolla voi olla arvoja enemmän kuin viisi. (Heikkilä 2008, 81.) Tässä opinnäytetyössä käytän Likert asteikon viisiportaista mallia.

Kokosin kysymykset siten, että saisin mahdollisimman laajan kuvan kouluruokailutapahtumasta. Pyrin sijoittamaan myös kysymykset johdonmukaiseen järjestykseen. Lomakkeen alussa kerroin muutamalla sanalla mihin tarvitsen kyselyä ja mitä sillä on tarkoitus tutkia. Tämän jälkeen selvitin vastaajien taustatiedot. Taustatiedoiksi valitsin iän, sukupuolen, luokka-asteen ja koulun. Kyselylomake löytyy liitteestä 2. Kysymykset on laitettu väittämien muotoon, joihin vastaaja arvioi miten voimakkaasti hän on samaa mieltä tai eri mieltä esitettyjen väittämien kanssa. Kyselylomake on kuusi sivua pitkä, jossa on 23 väittämää ja 15 avointa kysymystä.

4.3 Kyselylomakkeiden ja teemahaastattelurungon laatiminen

Laaditun kyselylomakkeen eri versioita testasi noin neljäkymmentä koululaista, yhteensä testaukset suoritettiin kaksi kertaa yläkoulun kotitalouden tunneilla. Kyselylomakkeet testattiin kaksi kertaa, koska haluttiin minimoida virheiden mahdollisuus kyselylomakkeessa. Aihepiirit oli valittu tämän opinnäytetyön teoriasta. Saatujen parannusehdotusten perusteella tehtiin lopullinen kyselylomake. (Ks. Liite 1.)

Kyselylomakkeissa olevat kysymykset on jaoteltu seuraavasti:

Kysymykset 1-4	Vastaajan tiedot
Kysymykset 5-9	Kouluruokaa koskevat suositukset
Kysymykset 10-12	Nuorten ruokatottumukset
Kysymykset 13-16	Kouluruokailukäyttäytyminen
Kysymykset 17-22	Kouluruokalan viihtyvyys ja ilmapiiri
Kysymykset 23-26	Asiakaspalvelun merkitys kouluruokailussa
Kysymykset 27-29	Välipalan merkitys
Kysymykset 30-32	Imago ja maine
Kysymykset 33-34	Imagon vaikutus
Kysymykset 35-36	Imagon merkitys
Kysymykset 37-38	Imagon kehittyminen

Keittiöstä vastaavalle ruokapalveluesimiehille ja ruokapalvelupäälliköille suunnattu teemahaastattelurunko laadittiin kyselylomakkeiden lisäksi, selkeyttämään kyselylomakkeista saatuja tuloksia sekä tulosten paikkansapitävyyttä (liite 6). Teemahaastattelurungon aihepiirit oli laadittu tämän opinnäytetyön teoriasta. Aihepiirit ovat jaoteltu yhdeksään osaan. Näistä tärkeimpiä aihepiirejä ovat, nuorten ruokatottumukset, kouluruokailukäyttäytyminen, palvelun laadun merkitys kouluruokailussa ja kouluruokailun imago ja ne löytyvät luvuista 2-3. Muita aihepiirejä ovat taustatiedot, kouluruokala, kouluruokaa koskevat suositukset, kouluruokalan viihtyvyys ja ilmapiiri ja välipala, jotka löytyvät opinnäytetyön teoriasta. Ennen haastattelua oli tehty aiheisiin liittyvä muistilista/kysymyslista (liite 9), johon teemahaastattelurungon kysymykset on jaoteltu seuraavasti.

Kysymykset 1-3	Taustatiedot
Kysymykset 4-9	Kouluruokala
Kysymykset 10-13	Kouluruokalaa koskevat suositukset
Kysymykset 14-16	Nuorten ruokatottumukset
Kysymykset 17-18	Kouluruokailukäyttäytyminen
Kysymykset 19-22	Kouluruokalan viihtyvyys ja ilmapiiri
Kysymykset 23-25	Välipala
Kysymykset 26-29	Asiakaspalvelu ja palvelun laatu
Kysymykset 30-34	Kouluruokailun imago

4.3.1 Kyselylomaketutkimus

Kun valmistellaan opinnäytetyön tutkimusosuutta, ja tutkimusasetelmana on kyselytutkimus, aineisto kerätään silloin kyselytutkimukseen kyselylomaketta käyttäen. Kyselytutkimuksen tarkoituksena on saada koottua tietyin kriteerein valitulta joukolta vastauksia samoihin kysymyksiin. Tutkimuksen kohteena on yleensä otoksella valikoitu kohderyhmä jostakin tietystä perusjoukosta. Kohderyhmä voi olla suurikin, koska tällaisessa tutkimuksessa käytetään tavallisimmin kyselylomaketta. Usein joudutaan miettimään tarkoin kyselytutkimukseen liittyvien muuttujien määrää ja sisältöä. Kyselyn kohteena olevien henkilöiden on pystyttävä vastaamaan jokaiseen kysymykseen yksiselitteisesti ja empimättä. (Heikkilä 2008,81.)

Suurkaupungin ja maaseutukaupungissa kouluihin valitsin kyselyn toteuttamiseen tavan, jossa tutkija on itse paikalla. Aineistoa voidaan kerätä tekemällä kysely isolle ryhmälle yhtä aikaa. Tätä on hyödynnetty kun kohderyhmänä on kokoontuneena johonkin, kuten koulussa luokkiin. Tällöin tutkija menee kouluun ja kerää aineistoa kaikilta luokan koululaisilta. (Aaltola ym. 2010, 107). Paikan päällä tehtynä kysely toimii parhaiten ja kyselylomakkeet lähtevät

välittömästi aineiston kerääjän tai tutkijan mukaan. (Vilka 2005, 75). Aaltolan (2010) mukaan, joskus kyselyn toteuttamisen voi tehdä esimerkiksi opettaja, joka valvoo aineistonkeruun oppilaittensa osalta. Tapa on edullinen tapa kerätä aineistoa. Lomakkeen tulisi olla yksiselitteinen, josta on poistettu väärinymmärtämismahdollisuus. Aineistonkeruutavassa kustannukset pysyvät matalana, koska tutkija tavoittaa kerralla useita koehenkilöitä. (Aaltola ym. 2010, 103-109).

Kyselylomakkeen rakenne on lähes aina sama. Lomakkeen alussa kerrotaan lyhyesti tutkimuksen tarkoitus ja vastausohjeet. (Salmela 1997, 94.) Kyselylomake mahdollistaa laajan kysymyskirjon, varsinkin jos kyselylomakkeessa käytetään valmiita vastausvaihtoehtoja. (Aaltola ym. 2010, 101.) Kyselylomakkeessa ensin selvitetään taustatiedot, jonka jälkeen tulevat varsinaiset kysymykset. Varsinaisten kysymysten jälkeen voi olla myös muutama avoin kysymys. Aivan lopussa kiitetään vastaajaa vaivannäöstä ja mielenkiinnosta. (Salmela 1997, 94.) Kysymysten tulee olla yksiselitteisiä, eivätkä ne saa olla johdattelevia. Kyselylomakkeessa on huomioitava selkeys, ulkoasu, vastausvaihtoehtojen tarpeellisuus sekä kysymysten looginen järjestys. (Aaltola ym. 2010, 100-104.)

Tässä opinnäytetyössä on käytetty ryväotanta menetelmää. Ryväotanta tarkoittaa perusjoukon jakautumista luonnollisesti ryhmiin esimerkiksi kotitalouksista, yrityksistä tai koululuokista. Näistä ryhmistä valitut otetaan satunnaisesti tai systemaattisen otannan avulla mukaan tulevat. Ryväotanta helpottaa usein tutkimuksen kenttätyötä, mutta vähentää otannan tarkkuutta. (Heikkilä 2008, 39). Otos on edustava pienoiskuva perusjoukosta, jota tutkitaan. Otoksen tulee siis olla pienoiskuva perusjoukosta, jotta otantatutkimukset olisivat luotettavia. (Heikkilä 2008, 39.) Otoskoko kaikissa neljässä eri koulussa on 30 kappaletta eli yhteensä neljän eri koulujen kyselylomakkeiden määrä on noin 120 kappaletta.

Kyselytutkimuksena on käytetty kouluruokailuimagotutkimusta, joka on tehty Likertin asteikoksi. Likertin asteikossa toisena ääripäänä on ”täysin samaa mieltä”, ja toisena ”täysin eri mieltä. Josta vastaaja valitsee omaa mielipidettään lähinnä olevan vastauksen. Asteikon ideana on, että voi laskea arvoja tutkittaville asioille ja ominaisuuksille ja vertailla niitä keskenään. Likertin asteikko on mielipideväittämissä käytetty, tavallisesti 4- tai 5-portainen järjestysasteikon tasoinen asteikko. Vastaajan tulee valita asteikolta parhaiten omaa käsitystään vastaava vaihtoehto. Asteikolla voi olla arvoja enemmän kuin viisi. (Heikkilä 2008, 81.) Tässä opinnäytetyössä käytän Likertin asteikon viisiportaista mallia.

Kokosin kysymykset siten, että saisin mahdollisimman laajan kuvan kouluruokailutapahtumasta. Pyrin sijoittamaan myös kysymykset kyselyyn johdonmukaiseen järjestykseen. Lomakkeen alussa kerroin muutamalla sanalla mihin tarvitsen kyselyä ja mitä sillä on tarkoitus tutkia. Tämän jälkeen selvitin vastaajien taustatiedot. Taustatiedoiksi

valitsin iän, sukupuolen, luokka-asteen ja koulun. Kyselylomake löytyy liitteestä 2. Kysymykset on laitettu väittämien muotoon, joihin vastaaja arvioi miten voimakkaasti hän on samaa mieltä tai eri mieltä esitettyjen väittämien kanssa. Kyselylomake on kuusi sivua pitkä, jossa on 23 väittämää ja 15 avointa kysymystä.

Hirsjärvi ym. (2005) vertailevat avoimien ja monivalintakysymysten eroja. Avoimia kysymyksiä perustellaan usein sillä, että kyselyyn vastaaja voi kertoa vastauksensa omin sanoin. Vastaukset eivät täten rajoitu valmiisiin vaihtoehtoihin. Monivalintakysymykset taas mahdollistavat saman kysymyksen vertailun helposti. Pelkkiä avoimia kysymyksiä sisältävät kyselyt saattavat olla epäluotettavia ja vastuksen sisältö hyvin vaihtelevaa. Avoimet kysymykset helpottavat ja tukevat monivalintakysymyksistä saatujen tuloksien tulkintaa. (Hirsjärvi ym. 2005, 190.) Avointen kysymysten analysointi on myös huomattavasti vaikeampaa. Vertaillen avoimien ja monivalintakysymysten eroja, kumpiakin pitää olla, jotta vastaajien mielipide tulee esille mahdollisimman monipuolisesti.

Esitestauksien jälkeen tarkoituksena on löytää mahdollisia epäselvyyksiä kysymyksiin liittyen. Esimerkiksi ovatko kysymykset ja kysymyksissä käytetyt käsitteet ymmärrettäviä ja ovatko kaikki kysymykset tarpeellisia? Kun esitestaus oli suoritettu, seuraava vaihe oli koekäyttö eli pilotti. Kyselylomake annettiin muutamalle satunnaiselle henkilölle vastattavaksi, jolloin he saivat antaa kommentteja lomakkeeseen liittyen. Tein tarvittavat lisäkorjaukset ja lähdin tältä pohjalta suorittamaan kyselyä. Kyselylomakkeiden keruu onnistui hyvin ja sain vastuksia runsaasti, joten vastausprosentti oli erittäin hyvä.

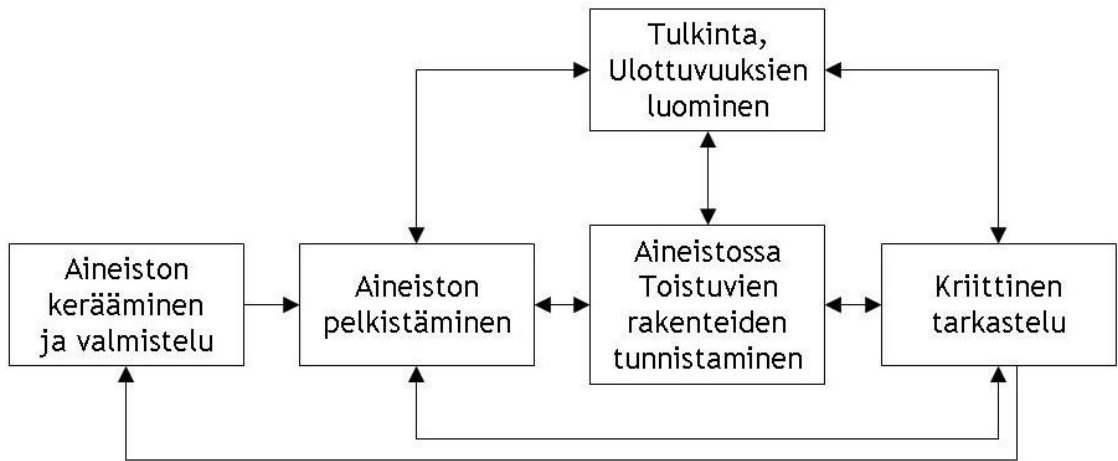
4.3.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on Suomessa suosituin tapa kerätä aineistoa. (Aaltola ym. 2010, 26.) Haastattelu tutkimuskeinona antaa haastateltavalle mahdollisuuden tuoda kaikki olennaiset tutkimukseen liittyvät asiat esille. Syvyyttä haastatteluun antaa haastateltavalle tarjottu mahdollisuus nostaa esiin sekä tieto- että arvopohjaisia tekijöitä tutkimuskohteesta. (Hirsjärvi ym. 1997, 193-195.) Kyseessä on eräänlainen keskustelu, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta ja usein tutkijan ehdolla. Tutkija pyrkii vuorovaikutuksessa saamaan selville haastateltavilta häntä kiinnostavat asiat, tai ainakin ne, jotka kuuluvat tutkimuksen aihepiiriin. Haastattelusta pyritään tekemään mahdollisimman haastattelun oloinen. (Aaltola ym. 2007, 25-38.) Erilaisia haastattelutyyppjejä on useita, samoin nimityksiä eri haastattelutyypeille. Puolistrukturoitu haastattelu poikkeaa siten, että kysymykset ovat kaikille samat, mutta ei käytetä valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan haastateltava saa vastata omin sanoin. (Aaltola ym. 2010, 27.) Puolistrukturoitu haastattelu sopii erinomaisesti käytettäväksi samoissa tilanteissa kuin

strukturoimaton haastattelu. Kun tutkimuksen kohteena ovat emotionaalisesti arat aiheet ja kun halutaan selvittää heikosti tiedostettuja seikkoja. (Hirsjärvi ym. 1991, 34.) Puolistrukturoitu haastattelu poikkeaa strukturoidusta haastattelusta siinä, että kysymykset ovat kaikille samat. Valmiita vastausvaihtoehtoja ei käytetä. Haastateltava saa vastata omin sanoin. Strukturoidussa haastattelussa kysymysten muotoilu ja järjestys on kaikille sama. Tämä perustuu ajatukseen, että kysymyksillä on sama merkitys kaikille. Myös vastausvaihtoehdot ovat valmiit. (Aaltola ym. 2010, 28.)

Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit, teema-alueet, on etukäteen määrätty. Haastattelijalla varmistaa, että kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet käydään haastateltavan kanssa läpi. Niiden järjestys ja laajuus vaihtelevat haastattelusta toiseen. Haastattelijalla on jonkinlainen tukilista käsiteltävistä asioista, ei valmiita kysymyksiä. Teemahaastattelussa voidaan päästä hyvinkin syvälle käsiteltäviin teemoihin. Tavallisen yksilöhaastattelun lisäksi haastattelutyypinä voi olla ryhmähaastattelu ja puhelinhaastattelu. Viime aikoina on yhä enenevässä määrin siirrytty myös puhelinhaastatteluihin käyntihaastattelujen sijaan. Teemahaastattelussa voidaan yleisesti päästä hyvinkin syvälle käsiteltäviin teemoihin. (Aaltola ym. 2007, 28.)

Tutkimusmenetelmänä olen käyttänyt opinnäytetyössä puolistrukturoitua teemahaastattelua, joka tehtiin puhelinhaastatteluna. Teemahaastattelun aihepiirit ovat valittu tämän opinnäytetyön teoriasta. Aihepiirit ovat luvussa 2-4 olevia aiheita, joita esiteltiin tarkemmin edellä olevassa kokonaisuudessa; kyselylomaketutkimuksen ja teemahaastattelurungon laatiminen (ks. alaluku 5.1). Ennen haastattelua oli tehty aiheisiin liittyvä muisti/kysymyslista (liite 5.) Niiden avulla selvitettiin tutkittavaa ongelmaa. Haastattelut toteutettiin puhelimitse 16.9-17.9.2010 välisenä aikana. Puhelinhaastattelujen tiedot kirjattiin perusteellisesti paperille muistiin tulevaa aineiston analysointia varten. Puhelinhaastattelun ajankohdista oli sovittu ruokapalveluesimiehien ja ravintolapäälliköiden kanssa tarkemmin ennen haastattelun toteuttamista. Alapuolella on esitelty laadullisen tutkimuksen yleinen malli.

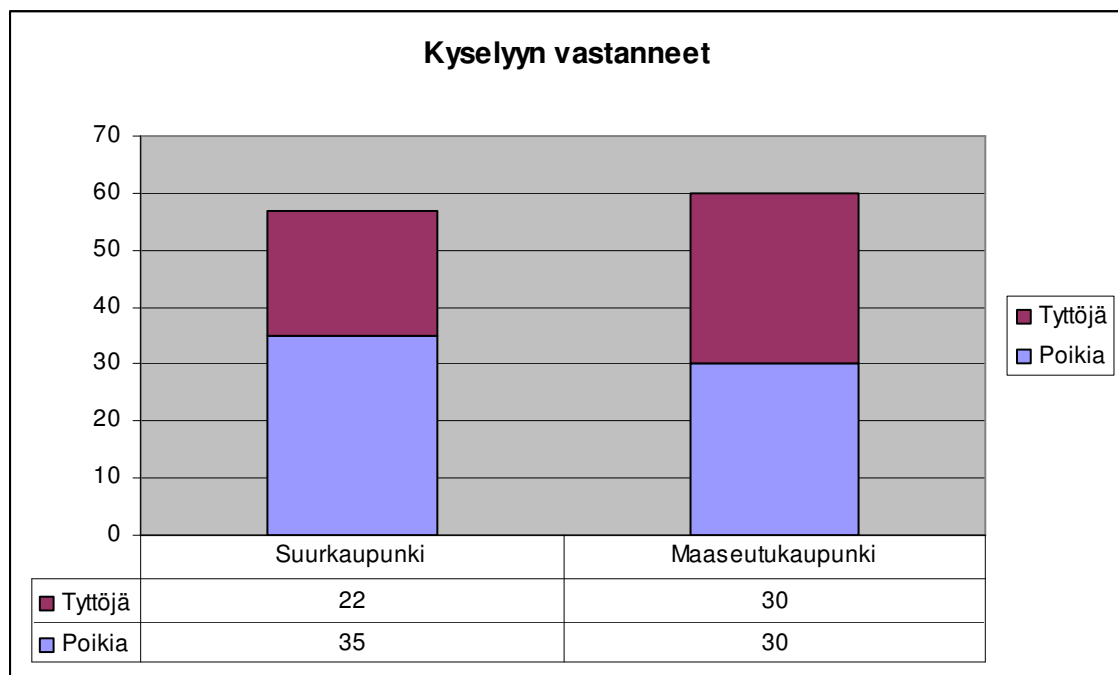


Kuvio 5. Laadullisen tutkimuksen yleinen malli.

5 Tulokset

5.1 Imagon kartoittaminen kyselylomakkeella

Kouluruokailuimagokyselyn suoritin neljässä eri koulussa, kahdessa suurkaupungin ja kahdessa pienessä maaseutukaupungin yläkoulussa. Kyselyllä kartoitin yleisesti yläkoululaisten (7 - 9 lk.) käsityksiä kouluruokailusta suurkaupungin ja pienen maaseutukaupungin välillä. Vastauksia kyselyyn tuli kahdesta suurkaupungin koulusta 57 kappaletta ja 60:stä ja kahdesta pienestä maaseutukaupungin koulusta 60 kappaletta. Eli yhteensä 117 kappaletta, 120:stä. Suurkaupungin kouluissa kolme koululaista eivät saaneet vastata kyselylomakkeeseen. Kyselyn alussa kartoitin koululaisten sukupuolen, iän, luokka-asteen ja koulun nimen (kohdat 1-4.) Kaiken kaikkiaan kyselyihin vastanneista 117 oli tyttöjä 52 ja poikia 65. Suurin osa vastaajista oli 7.luokalta, yhteensä 82,1 %. Suurkaupungin vastaajat olivat kaikki 7.luokalta. Maaseutukaupungin vastaajia oli 7.luokalta 39 eli 65 %, 8.luokalta 15 eli 25% ja 9.luokalta 6 eli 10%. Erilaisia vastaajia oli siksi, koska maaseutukaupungin yläkouluissa 7. luokkalaisia ei ollut riittävästi, joten loput kyselyyn vastanneista valittiin muilta luokilta. Kyselyyn vastanneiden osuudet löytyvät alla olevasta kuvioista.



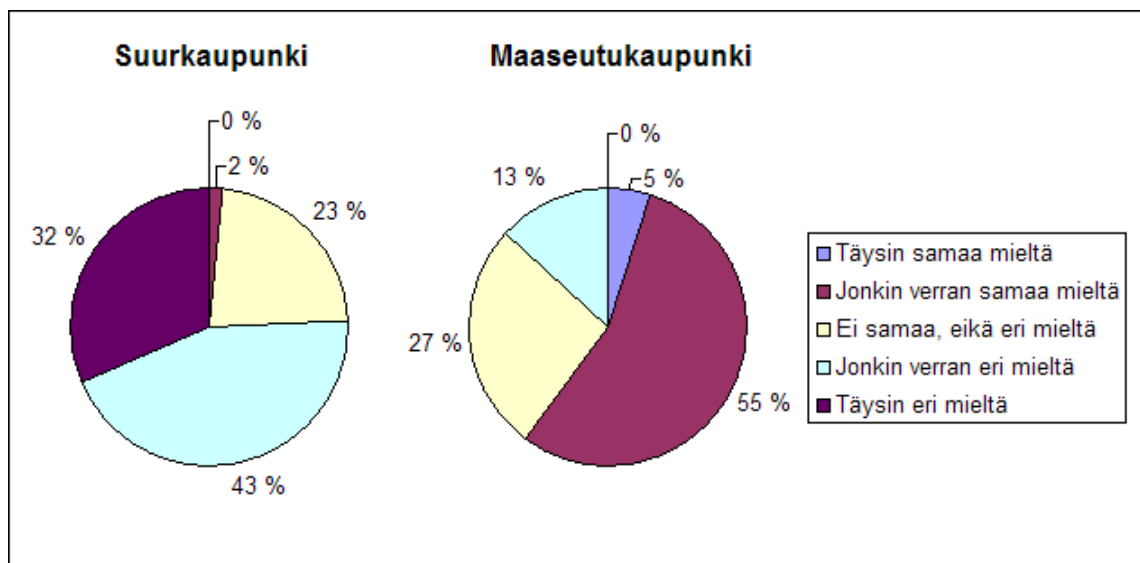
Kuvio 6. Kyselyyn vastanneet

Kappaleessa 5.2 mainitsin, kyselylomakkeen kysymykset sijoitin ruokailutapahtuman mukaisessa järjestyksessä ja teoriaosaa noudattaen. Seuraavaksi esittelen kyselyiden tulokset. Analysoin kyselyt ottamalla tuloksista keskiarvot, neljästä koulusta erikseen ja tarkastelun alla olevien peruskoulujen yhteistulokset. Tarkemmat jakaumat kyselyn tuloksista

löytyvät liitteistä 8-13. Kyselyn yhteenveto tehtiin samaa linjausta käyttäen kuin kyselylomake ja kysymykset jaettiin kymmenen saman otsikon alle, niin kuin teoriassa ja kyselylomakkeessa oli myös tehty.

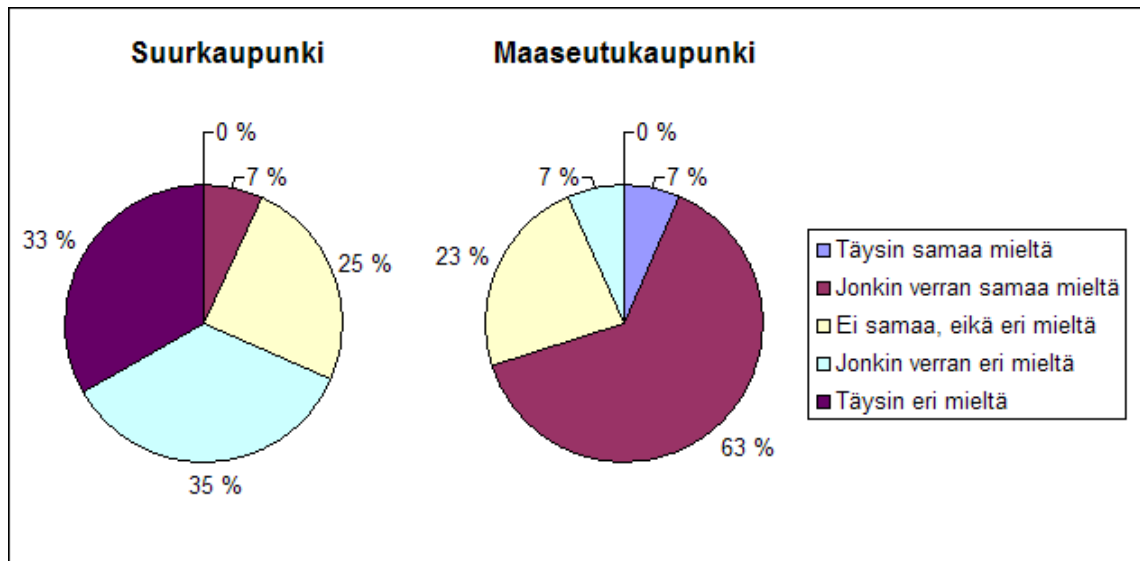
Ensimmäisessä osassa tutkittiin kouluruokaa koskevia suosituksia. Väittämä 5. Kouluruokaa on riittävästi? Kyselyyn vastanneista oppilaista kouluruokaa on tarjolla riittävästi. Suurkaupungin kouluissa täysin samaa mieltä oli 21,1 % koululaisista ja jonkin verran samaa mieltä oli 35,1 % koululaisista. Maaseutukaupungin kouluissa samaa mieltä oli 40 % koululaisista ja jonkin verran samaa mieltä oli 49 % koululaisista.

Väittämä 6. Kouluruoka näyttää hyvältä? Kouluruoka näytti suhteellisen hyvältä koululaisten mielestä maaseutukaupungissa, jossa täysin samaa mieltä oli 5 % koululaisista ja jonkin verran samaa mieltä oli 55 % koululaisista. Suurkaupungissa suurimmaksi osaksi vastanneista kouluruoka ei näyttänyt hyvältä ja täysin samaa mieltä oli 0 % koululaisista ja jonkin verran samaa mieltä oli 1,8 % koululaisista. Suurkaupungissa koululaiset olivat täysin eri mieltä 31,6 % koululaisista. Tästä voidaan siis todeta, että kohdekoulujen erot ovat suuret. Maaseutukaupungissa kouluruoka näytti hyvältä ja suurkaupungissa kouluruoka ei näyttänyt hyvältä.



Kuvio 7. Kouluruoka näyttää hyvältä

Väittämä 7. Kouluruoka maistuu hyvältä? Suurkaupungin kouluissa koululaiset eivät pitäneet kouluruoan mausta ja täysin samaa mieltä oli 0 % ja jonkin verran samaa mieltä oli 7,0 % koululaisista. Kouluruoka maistui hyvältä maaseutukaupungin kouluissa ja täysin samaa mieltä olivat 6,7 % ja jonkin verran samaa mieltä oli 63,3 % koululaisista. Tästä voidaan siis todeta, että suurkaupungin kouluissa kouluruoka ei maistu hyvältä ja maaseutukaupungissa kouluruoka maistui hyvältä.



Kuvio 8. Kouluruoka maistuu hyvältä

Väittämä 8. Kouluruoka on laadukasta ja tehty hyvistä raaka-aineista? Koululaiset olivat sitä mieltä, että kouluruoka oli kyselyn mukaan maaseutukaupungissa laadukasta ja tehty hyvistä raaka-aineista. Suurin osa suurkaupungin koululaisista oli asiasta eri mieltä. Suurkaupungin kouluissa 0 % koululaisista oli täysin samaa mieltä ja 0 % oli jonkin verran eri mieltä. Maaseutukaupungissa täysin samaa mieltä olivat 10 % ja 45 % oli jonkin verran samaa mieltä. Tästä voidaan todeta, että maaseutukaupungissa kouluruoka on laadukasta ja tehty hyvistä raaka-aineista. Suurkaupungin kohdekouluissa kouluruoka ei ole laadukasta eikä ole tehty hyvistä raaka-aineista.

Väittämä 9. Ruokalistalta löytyy sellaisia ruokia joista pidän? Suurkaupungin kouluissa täysin samaa mieltä oli 10 % ja jonkin verran samaa mieltä oli 17 % koululaisista. Maaseutukaupungin kouluissa täysin samaa mieltä oli 32 % ja jonkin verran samaa mieltä oli 48 % koululaisista. Tästä voidaan siis todeta, että maaseutukaupungin kohdekoulujen ruokalistalta löytyy sellaisia ruokia joista koululaiset pitävät. Suurkaupungin kohdekouluissa ruokalistalta ei löytynyt niin paljon sellaisia ruokia joista pidettiin.

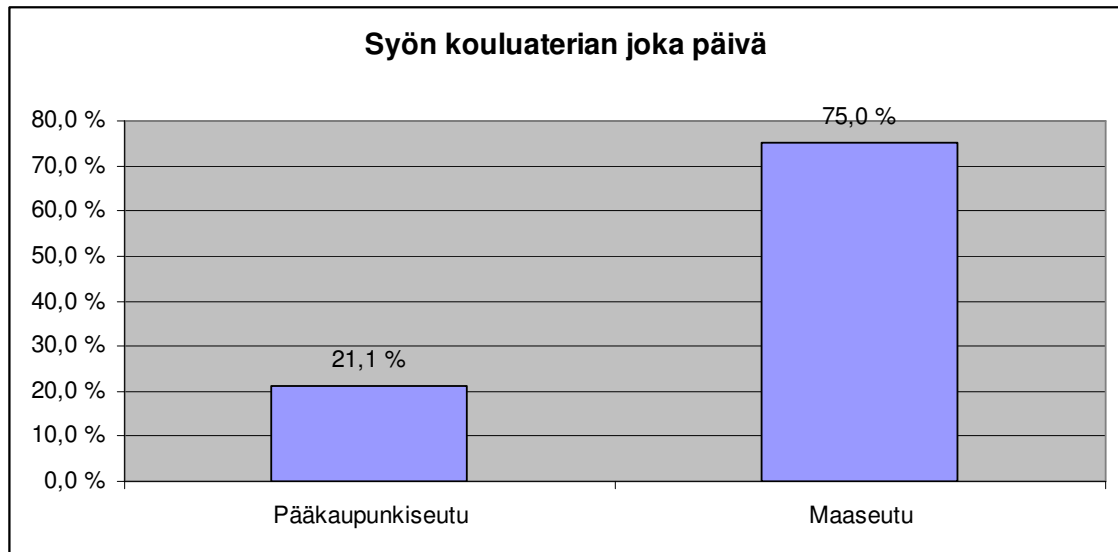
Kyselylomakkeessa oli myös avoimia kysymyksiä, joissa koululaiset saivat vapaasti kertoa omia mielipiteitään kouluruokailuun liittyen. Tarkemmat yhteenvedot löytyvät suurkaupungin kouluista liitteestä 4 ja maaseutukaupungin kouluista liitteestä 5.

Väittämä/Avoim kysymys 10. Jos et käynyt kouluruokalassa syömässä, minkä vuoksi? Väittämä oli avoin väittämä jolloin koululaiset saivat kirjoittaa viivalle mielipiteensä. Suurkaupungissa vain 21 % koululaisista syövät kouluaterian. Maaseutukaupungissa 75 % koululaisista syövät kouluaterian. Suurkaupungin kouluissa koululaiset eivät käyneet kouluruokalassa syömässä,

koska heidän mielestään ruoka on pahaa, istuinpaikat ovat täynnä ja ruokala on sotkuinen ja likainen.

Väittäjä/ Avoin kysymys 11 - 12. Jos kävit muualla syömässä koulupäivän aikana, niin missä kävit? Kuinka usein käyt muualla syömässä koulupäivän aikana? Maaseutukaupungin kouluissa suurin osa koululaisista söi koulupäivän aikana kouluruokalassa, vain muutama jätti syömättä koska oli ollut kotitaloutta edellisellä tunnilla tai ei vain ollut nälkä. Vain viisi henkilöä maaseutukaupungin koululaista vastasi, ruoan olevan pahaa. Suurkaupungissa koululaiset kävivät syömässä muualla kuin kouluruokalassa huomattavan paljon koulupäivän aikana tai kävivät hakemassa ruokaa tai evästä kouluun. Tällaisia paikkoja olivat mm. kaupat (Valintatalo), hampurilaisravintolat (Mc Donalds), baarit, kioskit (R-Kioski), pizzeriat ja erilaiset pizzapalvelut. Muutama koululainen kävi syömässä kotona koulupäivän aikana. Osa oli sitä mieltä, että muualla käyminen on kiellettyä ja siksi eivät lähteneet koulun alueelta pois vaan ruokailivat kouluruokalassa. Jos ruoka oli huonoa tai pahan makuista, kouluruokailu jäi väliin tai kouluruokalassa syötiin näkkileipää, maitoa, vettä tai salaattia. Osa koululaisista kävi kouluruokalassa syömässä, ruoka ei välttämättä ollut hyvää, mutta kavereiden näkeminen oli erittäin tärkeää. Maaseutukaupungin kouluissa suurin osa koululaisista kävi syömässä kouluruokalassa. Vain muutama koululainen kävi syömässä tai ostamassa evästä koulupäivän aikana mm. kaupasta tai baarista. Baarissa he söivät usein pizzaa tai kebabia. Vain kaksi koululaista kuudestakymmenestä oli joskus tilannut pizzaa kouluun. Suurkaupungissa suurin osa kävi syömässä muualla koulupäivän aikana kerran päivässä, aina, usein tai harvoin. Osa kävi vain kerran viikossa tai kerran kuukaudessa syömässä muualla kuin kouluravintolassa. Kouluterian joka päivä syöneiden osuus löytyy myös alla olevasta kuviosta.

Väittäjä 13. Syön kouluterian joka päivä? Suurkaupungin kohdekouluissa kouluterian söivät joka päivä 21 % koululaisista ja maaseutukaupungissa 75 % koululaisista. Myös alla olevasta kuviosta voidaan todeta, että suurkaupungissa joka päivä syöneiden osuus on paljon pienempi kuin maaseutukaupungin kohdekouluissa.



Kuvio 9. Syön kouluaterian joka päivä

Väittämä 14. Oppilaat osaavat käyttäytyä kouluruokalassa hyvin? Suurkaupungin kouluissa 0 % oli täysin samaa mieltä ja jonkin verran samaa mieltä oli 17,5 % koululaisista. Maaseutukaupungin kouluissa täysin samaa mieltä olivat 23,3 % koululaisista ja jonkin verran samaa mieltä 41,7 % koululaisista. Tästä voidaan todeta, että maaseutukaupungin kouluruokalassa käyttäytyään jonkin verran paremmin kuin suurkaupungin kohdekouluissa.

Väittämä 15. Saan koulussa tapa- ja eettisyyskasvatusta kouluruokailuun liittyen? Suurkaupungin kouluissa täysin samaa mieltä oli 16 % ja jonkin verran samaa mieltä 21 % koululaisista. Maaseutukaupungissa täysin samaa mieltä olivat 12 % koululaisista ja jonkin verran samaa mieltä 35 % koululaisista. Suurkaupungissa vain 9 % koululaisista oli täysin eri mieltä ja maaseutukaupungin kouluissa 8 %. Tästä voidaan todeta, että kaikki kohdekoululaiset kokivat saavansa jonkin verran tapa- ja eettisyyskasvatusta.

Väittämä 16. Koulussa saamallani opetuksella on merkitystä siihen mitä syön kouluruokalassa? Suurkaupungin koululaisista täysin samaa mieltä oli 5,3 % ja jonkin verran samaa mieltä oli 12,3 % koululaisista. Maaseutukaupungissa täysin samaa mieltä oli 5 % ja jonkin verran samaa mieltä oli 30 %. Koulussa saamalla opetuksella on aika vähän merkitystä siihen mitä koulussa syödään.

Väittämä 17. Kouluruokalaan on mukava mennä? Suurkaupungin koululaisista täysin samaa mieltä olivat 8,8 % ja jonkin verran samaa mieltä olivat 15,8 % koululaisista. Osa suurkaupungin koululaisista 40,4 % ei ollut samaa, eikä eri mieltä. Suurkaupungin koululaisista myös jonkin verran eri mieltä olivat 12,3 % ja täysin eri mieltä olivat 22,8 %. Maaseutukaupungissa täysin samaa mieltä olivat 35 % ja jonkin verran samaa mieltä olivat

58,3 % koululaisista. Koululaiset siis vastasivat että maaseutukaupungin kouluruokalaan on mukava mennä, suurkaupungissa vastausprosentit olivat vähän pienempiä.

Väittämä 18. Kouluruokala on viihtyisä? Suurkaupungissa 29,8 % koululaisista oli jonkin verran eri mieltä ja 28,1 % oli täysin eri mieltä. Maaseutukaupungin koululaisista 28,3 % oli täysin samaa mieltä ja 58,3 % oli jonkin verran samaa mieltä kouluruokalan viihtyisyydestä. Maaseutukaupungin kouluruokala todettiin viihtyisämmäksi kuin suurkaupungin kouluruokala.

Väittämä 19. Kouluruokalassa on miellyttävä ilmapiiri? Suurkaupungissa 3,5 % koululaisista oli täysin samaa mieltä ja 19,3 % oli jonkin verran samaa mieltä. Suurkaupungissa myös ei samaa, eikä eri mieltä oli 47,4 % koululaisista. Maaseutukaupungissa 25 % oli täysin samaa mieltä ja 58,3 % koululaisista oli jonkin verran samaa mieltä kouluruokalan ilmapiiristä. Maaseutukaupungissa kouluruokalan ilmapiiri on miellyttävä. Suurkaupungissa kouluruokalan ilmapiiri koettiin vähemmän miellyttävämmäksi.

Väittämä 20. Kohdekouluissa ei ole pitkiä jonoja? Suurkaupungissa 38,6 % oli täysin eri mieltä ja 36,6 % oli jonkin verran eri mieltä. Maaseutukaupungin koululaisista 25 % ei osannut sanoa ja jonkin verran samaa mieltä oli 48,3 % koululaisista. Maaseutukaupungissa 10 % oli jonkin verran eri mieltä ja 5 % oli täysin eri mieltä kouluruokalan jonojen pituudesta. Kaikissa kohdekouluissa kouluruokalan jonoja pidettiin liian pitkinä. Suurkaupungin kouluissa tilanne oli kuitenkin huonompi mitä maaseutukaupungin kouluissa.

Väittämä 21. Kouluruokalassa voi kuunnella musiikkia kouluruokailun aikana? Suurkaupungissa 47,4 % oli täysin eri mieltä ja maaseutukaupungin kouluissa 40 % oli täysin eri mieltä. Musiikkia saatiin kuunnella kaikkien kohdekoulujen ruokaloissa. Kuitenkin kaikissa kouluissa toivottiin, että musiikkia olisi voinut kuunnella enemmän kouluruokailun aikana.

Väittämä 22. Kouluruokalasta löytyy riittävästi istumapaikkoja? kysymykseen, koululaisten mielestä istumapaikkoja pitäisi olla kouluruokaloissa enemmän. Myös tässä asiassa maaseutukaupungin koululaiset olivat hieman tyytyväisempiä kuin suurkaupungin koulujen koululaiset. Suurkaupungissa 22,8 % oli jonkin verran eri mieltä ja 52,6 % täysin eri mieltä. Maaseutukaupungissa 25 % oli jonkin verran eri mieltä ja 8,3 % oli täysin eri mieltä istuinpaikkojen riittävydestä. Koululaisten mielestä istumapaikkoja pitäisi olla kouluruokaloissa enemmän. Myös tässä asiassa maaseutukaupungin koululaiset olivat hieman tyytyväisempiä kuin suurkaupungissa.

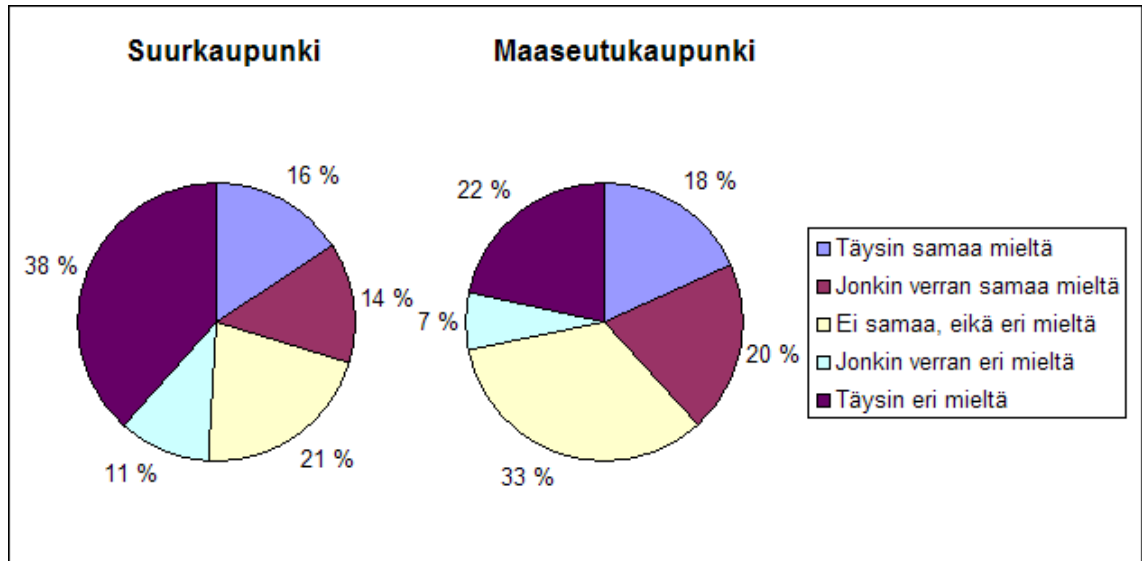
Väittämä 23. Keittiöhenkilökunta auttaa ongelmatilanteissa? Suurkaupungin kouluissa vain 3,5 % koululaista oli täysin samaa mieltä ja 21,1 % oli jonkin verran samaa mieltä. Maaseutukaupungin kouluissa 26,7 % koululaisista oli täysin samaa mieltä ja 35 % koululaisista

oli jonkin verran samaa mieltä asiasta. Osa koululaisista suurkaupungissa 21,1 % ja maaseutukaupungissa 23,3 %, ei osannut vastata kysymykseen. Suurkaupungin kouluissa koululaiset eivät kokeneet keittiöhenkilökunnan auttavan heitä tarpeeksi mahdollisissa ongelmatilanteissa.

Väittämä 24. Keittiöhenkilökunta keskustelee kanssani? Suurkaupungin kouluissa täysin samaa mieltä oli 2 % ja jonkin verran samaa mieltä oli 0 % koululaisista. Maaseutukaupungin kouluissa täysin samaa mieltä oli 8 % ja jonkin verran samaa mieltä oli 23 % koululaisista. Koululaiset kokivat suurkaupungin kouluissa, että keittiöhenkilökunta ei keskustellut heidän kanssaan tarpeeksi. Maaseutukaupungin kohdekouluissa oltiin keittiöhenkilökunnan toimintaan huomattavasti tyytyväisempiä. Maaseutukaupungin kouluissa keittiöhenkilökunta auttoi ongelmatilanteissa ja keskusteli koululaisten kanssa päivittäin.

Väittämä 25. Saan olla joskus mukana kouluruokailun valmistuksessa keittiössä? Suurkaupungin kouluissa 63,2 % ja maaseutukaupungin kouluissa 40 % olivat asiasta täysin eri mieltä. Tet työharjoittelujaksolla muutamat koululaiset olivat saaneet tutustua koulujen keittiöiden toimintaan. Koululaiset kokivat kaikissa kohdekouluissa olevansa vähäisesti mukana kouluruokailun valmistuksessa.

Väittämä 26. Haluaisin olla mukana suunnittelemassa kouluruokailua? Suurkaupungin kouluissa 15,8 % oli täysin samaa mieltä ja 14 % oli asiasta jonkin verran samaa mieltä. Maaseutukaupungin kouluissa 18,3 % oli täysin samaa mieltä ja 20 % oli jonkin verran samaa mieltä. Suurkaupungin kouluista 21 % ja maaseutukaupungin kouluista 33 % ei osannut sanoa asiaan mitään. Diagrammista voidaan todeta, että kohdekoululaiset halusivat olla jonkin verran suunnittelemassa kouluruokailua. Koululaisten ottaminen mukaan kouluruokailun suunnitteluun ja ruokalistojen toteutukseen vahvistaisi kouluruokailun imagoa positiivisesti. Tämä olisi erittäin tärkeää, koska koululaiset tuntisivat että heidän mielipiteitään kuunnellaan. Kaikki kohdekoulut halusivat olla jonkin verran suunnittelemassa kouluruokailua. Seuraavaksi esitellään osallistumishalukkuusdiagrammi josta näkyy edellä esitetyt asiat.



Kuvio 10. Haluaisin olla mukana suunnittelemassa kouluruokailua

Väittämä/Avoin kysymys 27. Syötkö kouluruokalan tarjoamaa välipalaa koulussa? Välipalaa tarjottiin kummassakin maaseutukaupungin kouluissa ja vain toisessa suurkaupungin koulussa. Suurkaupungin koululaisista 24 % vastasi, ettei ole välipalaa ja koulun ruokalassa ei tarjota välipalaa. Muita vastauksia tuli mm. ei ole välipalaa, köyhä koulu 2 % vastauksista, en syö välipalaa 2 % vastauksista ja joskus ostan koskilta 2 % vastauksista. Maaseutukaupungin kouluissa vastattiin, kyllä syön kouluruokalan tarjoamaa välipalaa koulussa 18 % vastauksista, en syö kouluruokalan tarjoamaa välipalaa koulussa, koska se maksaa 8 % vastauksista ja välillä ja joskus 13 % vastauksista. Yleisesti välipalan tarjoamiseen oltiin kaikissa kouluissa erittäin tyytyväisiä. Suurkaupungin kouluissa välipalaa oli harvemmin tarjolla, tai sitä ei ollut tarjolla ollenkaan.

Väittämä/Avoin kysymys 28. Syötkö oppilaskunnan tarjoamaa välipalaa koulussa? Suurkaupungin koululaisista 19 % kertoi että oppilaskunta ei tarjoa välipalaa ollenkaan. Maaseutukaupungissa oppilaskunta tarjosi välipalaa noin kerran viikossa. Kyllä syön oppilaskunnan tarjoamaa välipalaa koulussa 18 % vastauksista, en syö oppilaskunnan tarjoamaa välipalaa koulussa 9 % vastauksista ja välillä/ joskus 13 % vastauksista.

Väittämä/Avoin kysymys 29. Jos syöt välipalaa, niin mitä? Suurkaupungissa välipalaksi koululaiset söivät enimmäkseen omia eväitä koulupäivän aikana mm. leipää, hedelmiä, karkkeja, limsaa ja kaikkea hyvää. Toisessa suurkaupungin koulussa välipalaksi tarjottiin kouluruokalassa mm. sämpylää, hedelmiä, kahvia ja mehua. Suurkaupungin kouluissa 3 % koululaisista ei syönyt mitään välipalaa koko koulupäivän aikana. Välipalaksi maaseutukaupungin kouluruokalassa syötiin mm. leipää, panniinia, mehua, rahkaa, jogurttia, viiliä, hedelmäsalaattia, kaakaota, teetä, kahvia, jäätelöä, pillimehuja ja hedelmiä. Yleisesti suurkaupungissa ja maaseutukaupungissa koululaiset mainitsivat välipalan maksavan liian

paljon. Jos välipala olisi koululaisten mukaan ilmaista, suurin osa kävisi sitä useammin syömässä. Suurkaupungin koululaisista 3 % kertoi syövänsä sitä mitä välipalalla tarjottiin. Suurkaupungissa ja maaseutukaupungissa välipala oli koululaisten mielestä hyvän makuista.

Väittäjä/ Avoin kysymys 30. Minkälainen maine kouluruokailulla on oppilaiden keskuudessa? Suurkaupungin koululaisten mukaan kouluruokailulla on koululaisten keskuudessa erittäin huono maine 23 % vastauksista ja koulussa on paha ruokaa 20 % vastauksista. Huonoa ja kukaan ei tykkää kouluruoasta paitsi jotkut harvat, 2 % vastauksista. Ei kovinkaan hyvä 3 % vastauksista ja ok 3 % vastauksista. Lisäksi yksittäisiä vastauksia tuli mm. kukaan ei halua mennä sinne, huono mut välillä ihan jees, köyhä eli huono, ei kovin hyvä, kaikenlainen maine, lähes kaikki haukkuvat kouluruokaa eivätkä pidä siitä ja kouluruoalla on äärimmäisen huono maine. Suurkaupungin kouluissa huonoon maineeseen liitettiin monissa vastauksissa paha ruoka. Maaseutukaupungin kouluruokailun maine oli koululaisten keskuudessa erittäin hyvä 22 % vastauksista. Lisäksi vastattiin, ihan ok 8 % vastauksista, keskinkertainen vastauksista 2 %, huono 2 % vastauksista. Yksittäisistä vastauksista tässä muutamia, osa haukkuu pahaksi mutta nämä henkilöt usein valittavat kaikesta ja koululaiset eivät osaa arvostaa tarpeeksi kouluruokaa.

Väittäjä/Avoin kysymys 31. Mitä arvostat kouluruokailussa? Kaikissa kohdekouluissa arvostettiin hyvää ruokaa 20 % vastauksista. Suurkaupungin kouluissa arvostuksen kohteeksi nousi myös se, että kouluruoka on ilmaista 5 % vastauksista. Osa suurkaupungin koululaisista totesi että ei arvosta kouluruokailussa mitään 13 % vastauksista. Lisäksi yksittäisiä vastauksia tuli paljon mm. arvostan ruokavälitunteja, arvostaisin tilaa jos sitä olisi, hyvää maitoa, käytöstapoja ja hyvää ruokaa, salaattinkastiketta, kalapuikkoja, näkkileipää, viihtyvyyttä ja musiikkia. Suurkaupungissa vastattiin mm. että edes saadaan ilmaista ruokaa 6 % vastauksista. Maaseutukaupungin kouluissa arvostettiin sitä, että hyvää ruoan makua 16 % vastauksista, oli tarjolla joka viikko 3 % vastauksista, ilmaista ruokaa 3 % vastauksista, lämmintä ruokaa 2 % vastauksista, perinteisiä kotiruokia 2 % vastauksista, ruoan laatua ja kouluruokalan siisteyttä 2 % vastauksista, arvostan kaikkea kouluruokailussa 2 % vastauksista ja henkilökunta oli mukavaa 3 % vastauksista. Yksittäisiä vastauksia oli paljon. Niistä tässä muutamia mm. ruoka ei ole koskaan myöhässä, keittäjät yrittävät parhaansa, arvostan uutta sämpylää, monipuolisuutta ja arvostan sitä että saadaan edes ruokaa. Maaseutukaupungissa 2 % koululaisista sanoi arvostavansa kaikkea kouluruokailussa. Maaseutukaupungissa kouluruokailua arvostetaan enemmän kuin suurkaupungin kouluruokailua

Väittäjä/Avoin kysymys 32. Mitä kouluruokalastasi puuttuu? Suurkaupungin kouluissa kouluruokalasta puuttui hyvä ruoka 15 % vastauksista, nojatuolit 2 % vastauksista, istuinpaikat 6 % vastauksista, välipala 5 %, viihtyisyys 3 % vastauksista ja tilan puute 6 % vastauksista. Osa suurkaupungin koululaisista oli sitä mieltä että kouluruokalasta puuttuu kaikki mahdollinen 5

% vastauksista. Maaseutukaupungin kouluissa 7 % koululaisista oli sitä mieltä että kouluruokalasta ei puutu mitään. Jälkiruokaa toivottiin jokaiselle koulupäivälle 6 % vastauksista, uusia istumapaikkoja 6 % vastauksista, tilaa enemmän 2 %, viihtyisyyttä 2 %, sekä musiikkia pitäisi soittaa joka päivä 6 % vastauksista. Maaseutukaupungin koululaisista 7 % oli sitä mieltä, että kouluruokalasta ei puutu mitään.

Väittämä/Avoin kysymys 33. Miten muiden oppilaiden ennakkoluulot, asenteet, havainnot, informaatio ja kokemukset vaikuttavat omaan käsitykseeni kouluruokailusta? Suurkaupungin kouluissa vaikuttaa se mitä kaverit sanovat 7 % vastauksista, ei vaikuta mitenkään 3 % vastauksista, jonkin verran vaikuttaa 2 % vastauksista. Yksittäisiä vastauksia oli paljon. Tässä muutamia suurkaupungin kohdekoulujen yksittäisiä vastauksia, jonkin verran vaikuttaa, joihinkin ruokiin suhtautuu varauksella jos kaverit käyttäytyvät kielteisesti, heikentävät omaa kuvaani kouluruokailusta jne. Maaseutukaupungin kouluissa koululaisten ennakkoluuloilla, havainnoilla, informaatiolla ja kokemuksella on aika paljon vaikutusta omaan mielipiteeseen kouluruoasta 16 % vastauksista, jonkin verran vaikutusta on 8 % vastanneista, kavereiden mielipiteet vaikuttavat jonkin verran 6 % vastauksista. Ei vaikuta mitenkään käsitykseeni 12 % vastauksista. Yksittäisiä vastauksia tuli mm. välillä ruokien nimet luovat tietyn ennakkoluulon, vaikuttaa todella paljon, muiden koululaisten ennakkoluulot vaikuttavat ja asenteet ovat vain suuntaa antavia. Koululaiset olivat kaikissa kohdekouluissa samaa mieltä siitä, että kavereiden mielipiteillä, ennakkoluuloilla, asenteilla, havainnoilla ja kokemuksilla on vaikutusta omaan käsitykseen kouluruokailusta.

Väittämä/Avoin kysymys 34. Miten kouluruokailun imago vaikuttaa siihen kuinka usein käyt syömässä kouluruokalassa? Suurkaupungin kouluissa imagolla on vaikutusta siihen, että koululaiset eivät käy syömässä ollenkaan 12 % vastauksista, vaikuttaa paljon 2 % vastauksista, joskus on mentävä syömään kun on kova nälkä vaikka imago onkin huono 3 % vastauksista, ei vaikuta mitenkään 5 % vastauksista. Maaseutukaupungin kouluissa imago vaikuttaa paljon. Kun imago on hyvä koululaiset käyvät syömässä kouluruokalassa 21 % vastauksista, vaikuttaa vähän 3 % vastauksista, ei vaikuta mitenkään 6 % vastauksista. Kouluruokailun imagolla on vaikutusta siihen, kuinka usein koululaiset käyvät syömässä kouluruokalassa.

Väittämä/Avoin kysymys 35. Mitä kouluruokailun imago merkitsee sinulle? Merkitsee sitä käykö kouluruokalassa syömässä vai ei 5 % vastauksista, merkitsee aika paljon 11 % vastauksista, imagon kuuluisi olla hyvä 13 % vastauksista, merkitsee sitä että kouluruokailun imagosta tulee mieleen paha ruoka 5 % ja imago ei merkitse mitään 9 % vastauksista. Maaseutukaupungin kouluissa kouluruokailun imago merkitsee paljon 17 % vastauksista, imago ei merkitse mitään 13 % vastauksista. Kun kouluruokailun imago on hyvä, koululaiset käyvät syömässä kouluruokalassa. Kouluruokailun imago merkitsee paljon ja kouluruokailun imagon kuuluisi olla koululaisten mielestä hyvä.

Väittäjä/Avoin kysymys 36. Minkälaisia myönteisiä ja kielteisiä kokemuksia sinulla on kouluruokailuun liittyen? Suurkaupungin kouluissa kielteisiä kokemuksia oli huomattavasti enemmän kuin maaseutukaupungin kouluissa. Suurkaupungin kouluissa kouluruoka oli huonoa 15 % vastauksista, ruokala oli likainen 4 % vastauksista, ruoka oli raakaa 2 % vastauksista tai liian harvoin oli hyvää ruokaa 3 % vastauksista. Kielteisiä kokemuksia oli liian paljon 3 % vastauksista, kouluruoka on loppunut kesken 3 % vastauksista, hiuksia ruoassa 3 % vastauksista, toukka salaattissa 2 % vastauksista. Lisäksi yksittäisiä kielteisiä kokemuksia, hyvää ruokaa on ilo syödä mutta sitä on harvoin, valitettavasti ei mitään myönteistä sanottavaa kouluruokailusta, liian vähän istuinpaikkoja, ruoassa kynnen palasia, ruoka on loppunut kesken, luun paloja ruoassa, huonosti maustettua kasvisruokaa, kasvisruoka usein loppunut kesken. Myönteisenä kokemuksia suurkaupungin kouluissa oli mm. vappumunkit 0,9 % vastauksista ja kalapuikot myönteisesti hyviä mutta joskus tarjolla murusina tai kalapuikkomuhennoksena 3 % vastauksista. Lisäksi yksittäisiä myönteisiä kokemuksia oli mm. että kouluruokalassa on kavereita (vaikka ruoka on huonoa) ja joskus hyvä ilmapiiri. Maaseutukaupungin kouluissa ruoka oli suurimmaksi osaksi hyvää 14 % vastauksista ja oppilailla oli hyviä kokemuksia kouluruokailuun liittyen 14 % vastauksista. Myönteisiksi kokemuksiksi mainittiin henkilökunnan myönteinen asenne 3 % vastauksista ja kavereiden tapaaminen kouluruokalassa 2 % vastauksista. Maaseutukaupungin koululaisten mukaan huonoja kokemuksia ei ollut ja oli vain hyviä kokemuksia 5 % vastauksista. Kielteisenä kokemuksena maaseutukaupungin kouluissa mm. perunat olivat joskus raakoja 3 % vastauksista, sämpylät loppuivat kesken 3 % vastauksista. Yksittäisiä kielteisiä kokemuksia maaseutukaupungissa oli mm. liian rasvainen ruoka ja pöydät ovat joskus likaisia.

Väittäjä/Avoin kysymys 37. Miten kouluruokailun imagoa voisi kehittää? Kouluruokailun imagoa voisi kehittää suurkaupungin kouluissa tarjoamalla parempaa ja tekemällä parempaa ruokaa 21 % vastauksista, tarjoamalla välipalaa 4 % vastauksista, tarjoamalla jälkiruokaa 3 % vastauksista, raaka-aineet voisivat olla laadukkaampia 2 % vastauksista ja rasvan vähentäminen kouluruoassa 7 % vastauksista. Yksittäisiä vastauksia imagon kehittämiseen annettiin mm. tarjoamalla monipuolisempaa ruokaa, tarjoamalla joskus koululaisten valitsemaa ruokaa, tekemällä ruoan huolellisemmin, palkkaamalla joitain koululaisia kertomaan että kouluruoka on hyvää, kehumalla ruokaa. Lisäksi mainittiin että koululaisten vanhemmat voisivat maksaa kouluruoasta koululle, jotta saataisiin parempaa ruokaa ja näin myös kouluruokailun imago parantuisi ja kouluruokalasta tulisi paljon suosittumpi jos kouluruokalassa olisi parempaa ruokaa tarjolla. Maaseutukaupungissa kouluruokailun imagoa voitaisiin kehittää mm. tekemällä joka päivä jälkiruokaa 3 % vastauksista, musiikin kuuntelua useammin 5 % vastauksista, sisustamalla kouluruokala viihtyisämmäksi 3 % vastauksista, nykyaikaistamalla ruokalistaa 3 % vastauksista ja tekemällä parempia perunoita 3 %

vastauksista. Lisäksi mainittiin että kouluruokalassa ei ole mitään kehittämistä ja kouluruokailun imago on oikein hyvä 3 % vastauksista.

Väittäjä/Avoin kysymys 38. Minkälainen olisi ihanteellinen kouluruokailutapahtuma? Suurkaupungin kouluissa tuli vahvasti esille hyvän ja paremman ruoan tarjoaminen 22 % vastauksista, jälkiruoan tarjoaminen 10 % vastauksista, se että kaikki pitäisivät ruoasta 3 % vastauksista, kaikki menisivät syömään ruokalaan 4 % vastauksista ja kysyttäisiin myös koululaisten mielipide 6 % vastauksista. Maaseutukaupungin kouluissa mainittiin juuri tällainen kuin nytkin eli hyvää ruokaa ja seuraa 5 % vastauksista. Tärkeiksi asioiksi nousivat myös rauhallinen ruokailuympäristö 2 % vastauksista, mahdollisuus aina musiikin kuuntelemiseen 5 % vastauksista, olisi pizzeria tarjolla 7 % vastauksista, erilaisten herkkujen syöminen 5 % vastauksista, kysyttäisiin koululaisten mielipide 8 % vastauksista ja kaikki saisivat äänestää mitä syötäisiin 2 % vastauksista. Kaikista vastauksista tuli vahvasti esille oppilaan oman mielipiteen huomioiminen siitä minkälaista ruokaa tarjotaan kouluruokalassa.

5.2 Teemahaastatteluiden tulokset kohdekouluissa

Tässä opinnäytetyössä käytetään toisena tutkimusmenetelmänä strukturoitua teemahaastattelua, joka tehtiin puhelinhaastatteluna. Teemahaastattelun avulla täydennettiin kyselylomakkeista saatuja tietoja ja sen tarkoituksena oli lisätä tutkimuksen pätevyyttä. Aihepiirit ovat valittu tämän opinnäytetyön teoriasta ja ovat luvussa 2-4 olevia aiheita, jota esiteltiin tarkemmin edellä olevassa kokonaisuudessa; kyselylomaketutkimuksen ja teemahaastattelurungon laatiminen (ks. alaluku 5.1). Ennen haastattelua oli tehty aiheisiin liittyvä muisti/kysymyslista (liite 5). Niiden avulla selvitettiin tutkittavaa ongelmaa. Haastattelu tehtiin puhelimitse 16.9. - 23.9.2010 välisenä aikana neljään eri kohdekouluun, kahteen suurkaupungin kouluun ja kahteen maaseutukaupungin kouluun puhelinhaastattelun ajankohdista oli sovittu ruokapalveluesimiehen ja ravintolapäällikön kanssa tarkemmin ennen haastattelun toteuttamista. Tämän jälkeen analysoitiin vastauksia tarkemmin. Taustatietojen pohjalta luotiin kuva haastateltavasta henkilöstä ja hänen ammatillisesta taustastaan. Taustatietojen avulla myös selvitettiin, kuinka paljon oppilaita käy syömässä kouluruokalassa. Palvelun ja imagon käsitettä avattiin ennen kuin siirryttiin tarkempiin kysymyksiin.

Teemahaastatteluista saatujen tulosten perusteella suurkaupungin ja maaseutukaupungin tuloksia vertailtiin keskenään. Teemahaastattelun kysymykset sijoitin teoriaosaa noudattaen samassa järjestyksessä ja samaa linjausta käyttäen kuin kyselylomakkeessakin oli tehty. Seuraavaksi esittelen haastattelun tulokset.

5.2.1 Suurkaupungin koulu 1

Haastattelin suurkaupungin peruskoulun ruokapalvelupäällikköä 16.9.2010. Kaikki väitteet alla olevassa tekstissä perustuvat kohdekoulun ruokapalvelupäällikön kertomiin asioihin kyseisessä kohdekoulussa. Tutkittavassa kohdekoulussa oli kaksi erillistä keittiötä, joissa ruoka valmistettiin. Kummastakin keittiöstä ja kouluruoasta huolehti kaksi työntekijää. Vastuualueena keittiöhenkilökunnalla oli yläkoululaisten ruokailijat ja alakoululaisten ruokailijat. Päivittäin kouluruokalassa ruokailee noin 350 koululaista ja muuta henkilökuntaa. Koululaisia mahtuu kerralla kouluruokalaan syömään 128. Ruokailuvuorot on porrastettu niin, että koululaiset tulevat kouluruokalaan ryhmissä viiden/ kymmenen minuutin välein. Tutkittavan kohdekoulun koululaiset tulevat syömään 2-3 ryhmässä. Ruoka valmistetaan vain osittain itse. Pääsääntöisesti ruoka tulee keskuskeittiön kautta valmiiksi tehtynä. Kouluruokailun tavoitteena on keittiöhenkilökunnan näkökulmasta katsottuna yksi ja tärkein asia, ” että kaikki kävisivät syömässä kouluruokalassa, se olisi erittäin tärkeää”. Muuta kouluruokailun tavoitetta ruokapalvelupäällikkö ei antanut. Kaikki väitteet perustuvat ruokapalvelupäällikön

Haastattelussa ruokapalvelupäällikön oma mielipide kouluruokalassa valmistettavasta ruoasta oli: ”ei näytä hyvältä, ei maistu hyvältä, enkä itsekään koskisi siihen”. Ravintolapäällikön mukaan koululaisten ruokatoiveita ”ei oteta mitenkään huomioon, opetusvirasto määrää kuuden viikon kiertävän ruokalistan kouluissa ja sen vuoksi koululaisten ruokatoiveiden toteuttaminen ei ole mahdollista”. Vain teemapäivinä tehdään erilaisia ruokia ja niihin pystytään vaikuttamaan enemmän. Koululaisten mieluomia koulussa ovat pinaattiletut, makaronilaatikko ja tortillat. Koulussa ei leivota mitään. ”Ei leivota ollenkaan, joskus valmispullaa on tarjolla, mutta sekin tulee valmiina ja sitä on todella harvoin”. Tähän vaikuttaa esim. se, että sämpylöiden halkaisemisessa pitää olla käytössä veitsi ja veisten käyttö on koulussa kiellettyä. Jos ruokalistalla on joskus harvoin esim. pullaa, se tulee joko valmiina tai esipaistettuna. ”Jälkiruokia ei ole, joskus jos on teemapäivä saattaa olla”. ”Jos jälkiruokaa olisi tarjolla joka päivä, koululaiset kävisivät vain syömässä sen eivätkä koskisi ruokaan.” Ruoan laatua olisi ensin parannettava.

Ruokapalvelupäällikön mukaan, kaikki koululaiset eivät käy syömässä kouluruokalassa päivittäin. Päivittäin kouluruokalassa ruokailee alakoululaisia, yläkoululaisia ja muu henkilökunta. Ruokapalvelupäällikkö arvioi noin 50 - 60 % yläkoululaisista käyvän kouluruokalassa ruokailemassa päivittäin. Ruokailijamäärät vaihtelevat hyvin paljon. Ruokailijamäärä riippuu hyvin paljon siitä mitä ruokaa on tarjolla. Ruokapalvelupäällikön mukaan, koululaisista kaikki ”eivät syö kouluruokalassa täyttä ateriaa”. ”Jotkut ovat vain näkkileipälinjalla tai syövät vain hedelmän, jos sellainen on tarjolla”. ”Kalapäivät esim.

kalakeitto ovat ainakin sellaisia jolloin jätetään kokonaan syömättä, (paitsi kalapuikot)”. ”Koulusta on helppo lähteä esim. pizzalle, kaikki ovat niin lähellä”.

Koululaisten käyttäytyminen on suhteellisen äänekästä, mutta ne jotka käyvät syömässä käyttäytyvät kuitenkin suhteellisen hyvin. ”Siivoavat jälkensä, on pakko”.

Ruokapalvelupäällikön mukaan kouluruokala ei ole viihtyisä. ”Jaa, ei kauhean viihtyisä”. Ruokala sijaitsee kellarissa, jonne johtavat portaat alas. Paikka on hyvin pimeä ja on vain vähän ikkunoita. Ruokalassa pitää olla aina valot päällä ja nekään eivät aina riitä, koska ulkoa ei tule yhtään auringonvaloa. Kouluruokalan henkilökunta pyrkii mahdollisuuksien mukaan laittamaan pöydille pieniä pöytäliinoja ja kukkasia, jotta ne toisivat viihtyvyyttä lisää. Kouluruokalan ilmapiiri on suhteellisen hyvä. Suurimpana puutteena on tilan ahtaus, koska tila on liian pieni. ”Tilan ahtaus on kaikista suurin ongelma”. Koululaiset ”eivät saa osallistua kouluruokalan koristeluun, ei ole mitään seinillä”. Ruokapalvelupäällikön mukaan piirustuksia saisi laittaa seinille ja se toisi enemmän viihtyisyyttä koko tilaan.

Välipalatarjoilua ei ole tarjolla kouluruokalassa. Joskus välipalatarjontaa on ollut ja se on ollut maksullista. Limsa- ym. automaatteja koulussa ei ole. Koululaiset ostavat välipalaa koulun koskista ja hakevat välipalansa koulun ulkopuolelta. Koululaiset syövät välipalaksi karkkia tai limsaa.

Koululaiset eivät osallistu millään tavalla ruokalistan suunnitteluun. ”Ei millään tavalla”. Asiakaspalvelu ja palvelun laatu ovat erittäin tärkeitä asioita. ”Erittäin tärkeää, koululaiset saattavat olla tulevia potentiaalisia asiakkaita ja keittiöhenkilökunnan elinkeino riippuu heistä”. Henkilökuntaa olisi hyvä olla noin ½-1 keittiöhenkilö enemmän, jolloin pysyttäisiin auttamaan paremmin oppilasta esim. ongelmatilanteissa. Koululaiset osallistuvat opetusviraston määräämään kouluruokailun toteutukseen keittiössä TET- työharjoittelun aikana yhden päivän ajan 7 luokalla. Pääasiassa koululaiset eivät voi tehdä keittiössä tai kouluruokailussa muuta kuin tiskata, koska heillä ei ole elintarvikevirasto Eviran määräämää hygieniapassitodistusta. Koska kouluruokalan salia ei koristella, salin puolella ei ole TET-työharjoittelijalla käytännössä mitään työtehtäviä.

Kouluruokailun imago ja maine koululaisten keskuudessa on todella huono. ”Luottamus kouluruokailuun on pikku hiljaa vähän parempi”. Kouluruokailun imago ja maine on opettajien ja muun henkilökunnan keskuudessa ”on tullut paremmaksi kuin ennen, palautteet käsitellään heti”. Kouluruokailun imago merkitsi keittiöhenkilökunnalle sitä, että ”laatu on tärkeintä ja tärkein työkalu, laatu ei saa heitellä hirveästi”. ”Eikä jonain päivänä voi olla vain mössöä”. . Imagolla ei ole pelkästään vaikutusta siihen kuinka usein koululaiset käyvät syömässä kouluruokalassa. ”Ruoan paranemisen merkitys on paljon suurempi”. ”Tietyissä iässä nuoret

lopettava syömisen, noin kahdeksannella luokalla”. ”Oppilaat syövät vain herkkuja eivätkä osaa arvostaa kotiruokaa”. ”Kotona ei ole yhteisiä ruokahetkiä ja nuorille annetaan rahaa käteen ja käsketään lähtemään syömään jonnekin”. Kouluruokailun imagoa voitaisiin kehittää ”parantamalla valikoimaa, esimerkiksi jälkiruokia tekemällä”. Jälkiruokien tekeminen parantaisi kouluruokailun imagoa. Ainut haittapuoli olisi, että oppilaat ”tulevat syömään vain jälkiruoan ja ruoka jäisi syömättä”. Myös ruoan laatua pitäisi kehittää samalla.

5.2.2 Suurkaupungin koulu 2

Haastattelin suurkaupungissa yläkoulun ruokapalveluesimiestä 21.9.2010. Kaikki alla olevat väitteet tekstissä perustuvat kohdekoulun ruokapalveluesimiehen kertomiin asioihin koulussa. Tutkittavassa kohdekoulussa työskentelee kaksi työntekijää. Päivittäin kouluruokalassa ruokailee noin 400 - 430 henkilöä. ”Määrä vaihtelee hyvin paljon sen mukaan mitä ruokaa on tarjolla, koska kaikki eivät käy syömässä”. Koululaisia mahtuu kerralla kouluruokalaan syömään 200. Tutkittavan kohdekoulun koululaiset tulevat syömään 2-3 ryhmässä. Kaikki tarjottavat ruoat tulevat keskuskeittiöstä. Kouluruokailun tavoitteena keittiöhenkilökunnan näkökulmasta katsottuna on ”saada mahdollisimman moni syömään kouluruokaa ja ottamaan myös salaattia”. Muita tavoitteita ruokapalveluesimies ei maininnut.

Ruokapalveluesimiehen mukaan ”kouluruokala ei ole ravintola, vaan siellä tehdään normaalia perusruokaa”. Koululaisten ruokatoiveita otetaan vastaan teema- ja herkkuviikkoina. Muita ruokatoiveita ei oteta vastaan. Koululaisten mieliruokia koulussa ovat pinaattiletut, makaronilaatikko, kalapuikot, ohrapuro ja hernekeitto. Koulussa ei leivota mitään ja jälkiruokaa ei ole tarjolla.

Kaikki koululaiset eivät käy syömässä kouluruokalassa. Eivätkä kaikki oppilaat syö kouluruokalassa täyttä ateriaa. ”Riippuu siitä onko herkkuja tarjolla kouluruokalassa, silloin tullaan useammin syömään”. Koululaiset ”eivät syö täyttä ateriaa”. Osa koululaisista käy syömässä muualla koulupäivän aikana. ”Ei olisi lupa käydä”. Koululaisten käyttäytymisessä ei ole suurempia ongelmia”. Koululaisten ”pitäisi siivota ruokailujälkensä pois, mutta eivät aina”.

Kouluruokala on ”suhteellisen viihtyisä koska kouluruokala on suhteellisen uusi, remontoitu kymmenen vuotta sitten”. Kouluruokalasta ei näe ulos, eikä mutta suuret kattoikkunat tuovat valoa. Ilmapiiri on viihtyisä. ”Koululaiset tuovat seinille piirustuksia ja koristelevat kouluruokalaa”. Fyysisiksi puutteiksi mainittiin ”pitkät jonot ja kouluruokalan ahtaus”. Maksullista välipalaa tarjottiin 2-3 kertaa viikossa kouluruokalassa. Kouluruokalassa ”tarjotaan reilu välipala”. ”Tarjolla on mm. kinkkusämpylää, jogurttia, viiliä, omenaa ja

vanukasta”. Kouluruokalassa ”pullaa, kahvia ja kaakaota ei tarjota välipalalla ollenkaan”. Limsa- ym. automaatteja koulussa ei ole.

Koululaiset eivät osallistu millään tavalla ruokalistan suunnitteluun. ”Pitäisi olla todella hyvää asiakaspalvelua, mutta joskus saattaa väsyä työn määrään”. Koulun keittiössä voisi olla enemmän henkilökuntaa, mutta mahdollisuuksien mukaan ”yritetään auttaa” koululaista. Koululaiset osallistuvat kouluruokailun toteutukseen keittiössä TET- työharjoittelun aikana, yhden päivän ajan 7 luokalla. Koululaisilla ei ole mitään asiaa keittiöön, koska hygienia- asioissa ollaan erityisen tarkkoja. Koska koululaisilla ei ole hygienia passia, hän voi työskennellä TET- työharjoittelupäivänä ”vain ruokasalia järjestämässä yms”.

Kouluruokailun imago ja maine on ”parantunut siitä, mitä joskus on ollut ja on menossa jopa parempaan suuntaan”. Kouluruokailun ”imagolla on tietysti ehdottoman suuri merkitys”. ”Kouluruokailun imagolla on suuri merkitys siihen kuinka usein käydään syömässä”. Jos koululaiset ”kannustaisivat imagokin olisi paljon parempi”. Olisi erittäin tärkeää jos kaikki söisivät hyvin. Valitettavasti koululaiset ”ovat laumasieluja, jos kaverit eivät mene eivät hekään mene”. ”Kouluruokailun imagoa voitaisiin kehittää ja parantaa tekemällä parempaa ruokaa”.

5.2.3 Maaseutukaupungin koulu 1

Haastattelin maaseutukaupungin ruokapalveluesimiestä 16.9.2010. Kaikki alla olevat väitteet perustuvat kohdekoulun ruokapalveluesimiehen kertomiin asioihin koulussa. Tutkittavassa kohdekoulussa on omavalmistuskeittiö, jossa ruoka pääsääntöisesti valmistettiin. Kouluruokalassa työskentelee kolme työntekijää. Vastuualueena keittiöhenkilökunnalla on yläkoululaisten ja alakoululaisten ruokailijat, sekä muu henkilökunta. Päivittäin kouluruokalassa ruokailee 495 henkilöä. Näistä 190 henkilöä on peruskoulun yläastetta käyviä koululaisia. Koululaisia mahtuu kerralla syömään 160. Ruokailuvuorot on porrastettu niin, että koululaiset tulevat eri ryhmissä syömään. Kohdekoulua käyvät koululaiset tulevat kahdessa eri ryhmässä syömään. Koska kaikki tulevat luokat eivät mahdu kerralla syömään, jokaisen ryhmän 7 luokkalaiset odottavat omaa vuoroaan pihalla kunnes istumapaikkoja vapautuu. Kouluruokailun ainoaksi tavoitteeksi keittiöhenkilökunnan näkökulmasta katsottuna nousi, oikeanlaisen annoksen kokoaminen lautasmallin mukaisesti.

Ruoka näyttää pääsääntöisesti hyvältä ja maistuu hyvältä. Joskus linjasto otossa, jossa ruokaa on esillä suuria määriä isoissa astioissa, ruoka sekoittuu tarjottaessa. Koululaisten ”ruokatoiveita otetaan huomioon henkilökohtaisesti ja joka päivä”. ”Tehdään pääsääntöisesti sitä ruokaa minkä menekki on hyvä”. ”Jos jokin ruoka on huonoa ja menekki on heikompi, se

poistetaan listalta kokonaan”. Koululaisten mieliruokia koulussa ovat kaikenlaiset pastaruoat, ohrapuuro ja jauhelihakastike ja spagetti. Jälkiruokaa valmistetaan noin kerran viikossa. Sämpylää tai uutta leipää leivotaan harvemmin, jos on aikaa.

Kaikki koululaiset ”käyvät pääsääntöisesti syömässä kouluruokalassa”. Koululaiset ”syövät täyden aterian” ja melkein kaikki syövät tarjottavaa kouluruokaa. Pojat syövät kouluruokaa isompia annoksia kuin tytöt. Koululaiset ”käyttäytyvät pääsääntöisesti oikein hyvin, välillä on pientä ajattelemttomuutta ja suttaamista”. Vanhemmat ”vanhemmat (yhdeksäs luokkalaiset) saattavat joskus jättää siivoamatta, nuoremmat (7-8 luokkalaiset) pyytävät pyyhettä jos ovat olleet huolimattomia”.

Kouluruokala on ”oikein viihtyisä ja tällä hetkellä on oikein värikästä”. Uudet piirustukset koristavat seiniä. Koululaiset osallistuvat paljon kouluruokalan koristeluun. Piirustuksia tuodaan kuvaamataidon luokasta tietyin väliajoin esille. Koululaiset tuntevat kouluruokalan enemmän omaksi ympäristökseen, ”kun omatyö on esillä seinällä, tunnetaan myös kouluruokala omaksi tärkeäksi ympäristöksi”. Piirustukset luovat paljon tunnelmaa ja viihtyvyyttä. Kouluruokalan ilmapiiri on hyvä. Fyysisenä puutteena ruokapalveluesimies mainitsi nuorten ruokatottumusten paremman huomioimisen. ”Pitäisi huomioida enemmän ruokatottumuksia, kuitenkin raha ratkaisee”. Fyysisenä puutteena on myös ”kouluruokalan ahtaus ja melu.”

Välipalaa tarjotaan kouluruokalassa noin kerran viikossa ja se on maksullista. Oppilaskunta järjestää joka päivä maksullista välipalaa klo:14.00 välitunnilla. Koulussa ei ole limsa- ym. automaatteja. Koululaiset ostavat välipalansa oppilaskunnan kioskista ja kouluruokalasta niinä päivinä kun sitä tarjotaan. Kouluruokalassa välipalana tarjotaan mm. leipää, jogurttia, viiliä, mehua ja karjalanpiirakkaa. Kouluruokalan välipala on usein hieman ”tuhdimpaa” kuin oppilaskunnan tarjoama välipala, koska tarjolla on enemmän vaihtoehtoja ja kouluruokalassa saa syödä enemmän. Välipalat ovat maksullisia.

Koululaiset osallistuvat ruokalistan suunnitteluun kerran vuodessa. Keittiöhenkilökunta tekee asiakaskyselyn, jonka mukaan listataan kouluruokailuun liittyvät toiveet. Suulliset toiveet pyritään huomioimaan myös ruokalistan suunnittelussa. Asiakaspalvelu ja palvelun laatu ovat erittäin tärkeitä asioita. Ruokapalveluesimiehen mukaan: ”tämä saattaa olla tulevaisuudessa jonkun ammatti, pyritään hyvään asiakaspalveluun, pyritään katkaisemaan päivä hyvällä asiakaspalvelulla, positiivisella suhtautumisella ja mahdollisuuksien mukaan keskustelemaan heidän kanssaan.” Keittiöhenkilökuntaa voisi aina olla enemmän, mutta ongelmatilanteet pyritään ratkaisemaan koululaista kuunnellen ja yhdessä koululaisen kanssa”. Koululaiset osallistuvat kouluruokailun valmistukseen TET- työharjoittelun aikana yhden päivän ajan 7 luokalla, jolloin jokainen on mukana yhden päivän ajan.

Kouluruokailun ”imago ja maine on oikein hyvä” koululaisten, opettajien ja keittiöhenkilökunnan keskuudessa. Kaikki ”koululaiset ja opettajat käyvät syömässä joka päivä”. Kouluruokailun imagolla on suuri vaikutus siihen, kuinka usein oppilaat käyvät syömässä. ”Kouluruokailun imago merkitsee hyvin paljon, on hyvä motiivi tulla töihin kun on yrittänyt parhaansa, huomioidaan oppilas ja puhutaan oppilaan kanssa”. Kouluruokailun ”imagoa voitaisiin kehittää tekemällä monipuolisempaa ruokaa ja satsata enemmän tarjottavan kouluruoan ulkonäköön”.

5.2.4 Maaseutukaupungin koulu 2

Haastattelin maaseutukaupungin koulun ruokapalveluesimiestä 21.9.2010. Kaikki alla olevat väitteet perustuvat kohdekoulun ruokapalveluesimiehen kertomiin asioihin koulussa. Tutkittavassa kohdekoulussa on omavalmistuskeittiö, jossa ruoka pääsääntöisesti valmistettiin kokonaan. Kouluruokalassa työskentelee neljä työntekijää ja yksi työntekijä on osa-aikaisena. Päivittäin kouluruokalassa ruokailee 580 - 600 henkilöä. Näistä 70 - 80 ovat lukiota käyviä oppilaita ja loput yläkoululaisia ja muuta henkilökuntaa. Kouluruokalaan mahtuu kerralla syömään 260. Yläkoulun ja lukion ruokailuvuorot ovat porrastettu. Kohdekoululaiset tulevat kolmessa eri ryhmässä syömään. Kouluruokailun tavoitteiksi keittiöhenkilökunnan näkökulmasta nousi ”tarjota lämmin, ravitseva, vaihteleva, monipuolinen ja maistuva ruoka”.

”Kyllä ruoka näyttää ja maistuu hyvältä”. Koululaisten ruokatoiveita otetaan huomioon kahdeksan viikon ruokalista tehtäessä. Talon tapaan päiviä pidettäessä otetaan erityisesti huomioon oppilaiden ruokatoiveita. Oppilaiden ruokatoiveita otetaan huomioon myös henkilökohtaisesti ja joka päivä. ”Vuosittain tehdään asiakaskysely, jossa kysellään ruokatoiveita”. ”Ruokalistalta poistetaan selkeät inhokit ja tilalle valitaan toinen parempi vaihtoehto josta pidetään enemmän”. Oppilaiden mieliruokia ovat mm. ohrapuuro, kalapuikot, uunilohi ”joka on oppilaiden herkkua”, lihapullat, lasagnette ja lasagne.” Sämpylää tai pehmeää leipää leivotaan yhden kerran viikossa ja ainakin keittopäivinä”. ”Sämpylät ja pullat valmistetaan alusta loppuun asti itse”. Jälkiruokaa valmistetaan noin kerran viikossa tai mahdollisuuksien mukaan.

”Valtaosa käy syömässä kouluruokalassa, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta”. Koululaiset syövät normaalin kokoisen aterian. Pojat syövät peruskoulussa vähemmän salaattia ja lukiossa ovat jo oppineet syömään sitä paremmin. Koululaiset käyttäytyvät suhteellisen hyvin. ”Aina kuitenkin joukosta löytyy niitä jotka eivät osaa käyttäytyä ja eivät osaa siivota kouluruokailujään pois”.

Kouluruokala on suhteellisen viihtyisä, mutta voisi olla vieläkin viihtyisämpi. ”Kuvaamataidon luokan taidenäyttelyt vaikuttavat paljon kouluruokalan viihtyvyyteen ja luovat tietynlaista tunnelmaa”. ”Ilmapiiri on hyvä”. Fyysisiä puutteita olivat ”jonot, ahtaus ja tiskein palautusjonot, koska tiskit nostetaan kiertäen linjalle ja se vie enemmän aikaa”.

Välipalaa tarjotaan kouluruokalassa joka päivä klo:13.00 ja se on maksullista. Vain osa koululaisista käy syömässä välipalaa päivittäin, koska se on maksullista. Välipalaksi tarjotaan jogurttia, hedelmiä, mehua ja sämpylää. Koulun oppilaskunta pitää koulussa myös kioski-toimintaa, josta voi ostaa välipalaa. Koulussa on limsa- ym. automaatti, joka on sijoitettu lukiolaisille ja lukion puolelle, mutta myös yläkoululaiset käyvät ostamassa automaattista välipalaa.

Koululaiset osallistuvat ruokalistan suunnitteluun kerran vuodessa. Keittiöhenkilökunta tekee asiakaskyselyn, jonka mukaan listataan kouluruokailuun liittyvät toiveet. Ruokatoiveiden toteuttaminen tehdään jatkossa sähköisessä muodossa. Ruokalistalta poistetaan selkeät ”inhokit” ja tilalle pyritään valitsemaan sellainen ruoka josta oppilaat pitävät. Suulliset toiveet pyritään myös huomioimaan ruokalistan suunnittelussa. Asiakaspalvelu ja palvelun laatu ovat ensiarvoisen tärkeitä asioita. ”On ensiarvoisen tärkeää puhua, opastaa ja neuvoa ongelmatilanteissa”. Keittiöhenkilökuntaa on sopivasti. ”Keittiöhenkilökuntaa on todella hyvin, kuitenkin yhtään vähempää henkilökuntaa ei voisi olla, koulun tiski vaatii kaksi henkilöä”. ”Yläkoululaiset eivät osallistu TET- harjoitteluun kouluruokalassa”.

Kouluruokailun ”imago on positiivinen ja maine on oikein hyvä”. ”Kun ruoka on hyvää, kaikki tulevat syömään”. ”Kouluruokailun imagolla on vaikutusta siihen, kuinka usein koululaiset käyvät syömässä”. ”Varsinkin herkkupäivinä ruokaa menee enemmän”. Kouluruokailun imago merkitsee hyvin paljon keittiöhenkilökunnalle. Se merkitsee myös erittäin tärkeää sitoutumista omaan työhön ja työpaikkaan. Sitoutumista myös siihen, että asiakkaina ovat koululaiset. ”Tärkeää on näyttäytyä mahdollisimman paljon, keskustella ja ottaa heidät huomioon”. ”Keittiöhenkilökunnan ruokapalveluesimies käy jokaiselle aloittavalle 7. luokkalaiselle kertomassa ravitsemuksen ja kouluruoan tärkeydestä.” Koululaisia ”neuvotaan mm. oikean lautasmallin kokoamisessa”. Kouluruokailun imagoa nostettaisiin erityisesti ruokapalveluesimiehen mukaan sillä, että ”kouluruokailua kuuluisi verrata oppituntiin ja käytännön ravitsemustietoa pitäisi viedä oikeaan suuntaan ja myös sivistyksellisesti se olisi yksi oppitunneista”. Kouluruokailun imagoa voitaisiin kehittää myös ”rahallisella satsauksella, jolla saataisiin aikaan isompia muutoksia”. ”Keittiöhenkilökunnan tehtävänä on tehdä mahdollisimman matalaksi kynnyks tulla juttelemaan heidän kansaan”.

6 Tutkimustulosten pohdinta ja johtopäätökset

Peruskoulun kouluruokailun imagoeroja kartoitettiin yleisesti 7 - 9 luokan yläkoululaisille toteutettavalla kouluruokailuimagokyselyllä. Teemahaastattelu toteutettiin kohdekoulujen ruokapalveluesimiehille ja ruokapalvelupäälliköille. Kyselyn ja teemahaastattelun tarkoituksena oli saada selville yläkoululaisten käsityksiä kouluruokailusta suurkaupungin- ja pienen maaseutukaupungin välillä. Tutkimusmenetelmien valinta onnistui hyvin. Kyselylomakkeella kartoitettiin hyvin kohdekoululaisten käsityksiä kouluruokailusta suurkaupungin- ja pienen maaseutukaupungin välillä. Vastausprosentti oli erittäin suuri ja kohdekoulujen tulokset olivat kaiken kaikkiaan hyvin samantyyppisiä suurkaupungin- ja maaseutukaupungin kouluissa. Tämän vuoksi tutkimustuloksia oli helppo verrata keskenään. Kohdekoulujen eroina oli se, että suurkaupungissa kouluruoka tuli kohdekouluihin pääsääntöisesti keskuskeittiöstä, kun taas maaseudun kouluissa kouluruoka tehtiin omavalmistuskkeittiössä paikan päällä. Kun opinnäytetyön aiheena oli verrata suurkaupungin ja maaseutukaupungin kohdekouluja keskenään, valitettavasti eroilta ei voinut välttyä.

Teemahaastattelun tarkoituksena oli täydentää kyselylomakkeista saatuja tietoja ja pätevyitä kyselylomakkeista saatuja tutkimustuloksia. Ruokapalveluesimiehille ja palvelupäälliköille toteutettavalla haastattelun avulla kaikki tutkimustulokset täydentyivät ja sain erittäin kattavat tiedot kouluruokailun tilanteesta. Haastattelussa nousi esille samoja tärkeitä asioita, kuin koululaisten vastaamista kyselylomakkeista. Teemahaastattelujen tutkimustulokset toivat tutkimukseen paljon lisäpätevyttä.

Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että yläkoululaisten käsitykset kouluruokailusta olivat erittäin suuret suurkaupungin- ja pienen maaseutukaupungin välillä. Myös kouluruokailun imago oli suurkaupungissa todella huono ja maaseutukaupungin koulussa kouluruokailun imago oli hyvä. Suurkaupungin kohdekoulussa kouluruokailun imago on teemahaastattelun mukaan hieman parantunut siitä, mitä aikaisemmin on ollut. Tai ainakin ollaan menossa parempaan suuntaan. Yleisesti ottaen kielteisiä kokemuksia kouluruokailuun liittyen oli enemmän kahdessa suurkaupungin kouluissa, kuin kahdessa pienessä maaseutukaupungin kohdekoulussa.

Kouluruoka näytti ja maistui hyvältä maaseutukaupungin yläkouluissa, kun taas suurkaupungin kouluissa suurimmaksi osaksi vastanneista kouluruoka ei näyttänyt hyvältä. Kouluruokailun positiiviseen imagoon vaikutti kouluruokalassa tarjottava hyvä ruoka. Kun kouluruoka oli hyvän makuista, suurin osa maaseutukaupungin koululaisista kävi syömässä kouluruokalassa. Maaseutukaupungin kouluruoka oli laadukasta ja tehty hyvistä raaka-aineista. Suurkaupungissa kouluruoka oli huonon/pahan makuista ja kouluruokalassa ei käyty syömässä niin paljon kuin

maaseutukaupungin kouluissa. Suurimmaksi ongelmaksi nousi suurkaupungin kouluissa kouluruoan laatu, joka vaikutti myös kouluruoan imagon muodostumiseen. Kun kouluruoka oli pahan makuista, kouluruokalassa käynti vähentyi selvästi ja tämä vaikutti kouluruokailun imagon muodostumiseen. Suurkaupungin kohdekoululaiset mainitsivat kouluruokailuimagokyselyssä, että kouluruokaan käytetään liian vähän rahaa. Koululaiset totesivat kyselyssä vanhempiensa mahdollisuuden, antaa rahaa kouluruokailun laadun parantamiseen. Voidaankin todeta, että rahan määrän lisääminen kouluruokailuun lisäisi kouluruokailun suosiota ja näin voitaisiin valmistaa myös parempaa ruokaa.

Ruokalistalta löytyi myös sellaisia ruokia, jotka olivat mielekkäämpiä maaseutukaupungin kohdekouluissa. Suurkaupungin kouluissa ei löytynyt niin paljon sellaisia ruokia joista pidettiin. Myös jälkiruoan todettiin lisäävän kouluruoan suosiota. Maaseutukaupungin kouluissa jälkiruokaa tarjottiin useammin kuin suurkaupungin kouluissa. Voidaankin todeta, että ruokalistoja pitäisi räätälöidä maaseutukaupungin koulujen mukaisesti. Huonosti kaupaksi menevät kouluruoat pitäisi poistaa kokonaan myös suurkaupungin ruokalistoilta.

Maaseutukaupungissa kouluruokalan ilmapiiri oli miellyttävä. Suurkaupungin kouluruokalan ilmapiiri koettiin vähemmän miellyttävämmäksi. Suurkaupungin kouluruokailuun negatiivisesti vaikutti myös kouluruokalan tilan puute ja istuinpaikkojen puute, sekä sotkuisuus ja likaisuus. Kaikkien kohdekoululaisten mielestä istuinpaikkoja pitäisi olla enemmän. Maaseutukaupungin koululaiset olivat kuitenkin hieman tyytyväisempiä tässä asiassa, kuin suurkaupungin koululaiset. Kaikissa kohdekouluissa kouluruokalan jonoja pidettiin liian pitkinä. Suurkaupungin kohdekouluissa tilanne oli kuitenkin huonompi mitä maaseutukaupungin kouluissa.

Suurkaupungissa yläkoululaisia ei otettu mukaan kouluruokailun suunnitteluun. Maaseutukaupungin kouluissa koululaiset saivat kertoa omia mieltymyksiään suullisesti tai palautteiden kautta. Voidaankin todeta, että koululaisten ottaminen mukaan kouluruokailun suunnitteluun ja ruokalistojen toteutukseen vahvistaisi myös kouluruokailun imagoa. Myös asiakaskysely pitäisi suorittaa tietyin väliajoin. Voidaankin todeta, että suurkaupungin kohdekoulujen ongelmana on, että asiakasta eli koululaista ei kuunnella tarpeeksi, eikä hänen tarpeitaan huomioida näin riittävästi. Voidaankin todeta, että erittäin tärkeää olisi saada koululaisten mielipiteitä mukaan ruokalistojen suunnitteluun ja toteutukseen.

Välipalaa tarjottiin vaihtelevasti kaikissa kohdekouluissa maaseutukaupungissa ja suurkaupungissa. Suurkaupungissa välipalaa tarjottiin kouluruokalassa vain kohdekouluissa (2) ja siellä välipalaa tarjottiin 2-3 kertaa viikossa. Myös toisessa kohdekouluissa (1) välipalaa on joskus ollut kouluruokalassa ja se on ollut silloin maksullista. Suurkaupungin kouluissa koululaiset ostavat välipalansa koulun kioskista ja koulun ulkopuolelta. Maaseutukaupungissa

välipalaa tarjottiin kouluruokalassa kerran viikossa tai joka päivä. Suurkaupungin ja maaseutukaupungin oppilaskunta tarjosi välipalaa vaihtelevasti, kerran päivässä tai kerran viikossa. Välipalaksi koululaiset söivät kaikissa kohdekouluissa mm. leipää, hedelmiä, limsaa ja karkkia. Tässä ei ollut eroja kohdekoulujen välillä. Kouluruokaloiden välipalat vaihtelivat paljon kohdekouluittain. Välipalan tarjoamisen pelättiin yleisesti vaikuttavan kouluruokailijoiden kävijämäärän vähenemiseen entisestään. Voidaankin todeta, että jos koululaisille tarjottaisiin terveellinen ja monipuolinen välipalamahdollisuus koulussa, luultavasti myös he valitsisivat kunnan välipalan lähikaupan tai automaattien makeiden, rasvaisten ja suolaisten vaihtoehtojen sijaan. Välipalan tulee täydentää kouluateriaa ravitsevasti ja monipuolisesti. Välipalan todettiin olevan myös liian kallista kaikissa kohdekouluissa ja siksi sitä ei aina raskittu ostaa.

Myös kouluruokailun palvelun laadulla on iso merkitys kouluruokailussa ja myös kouluruokailun imagon muodostumisessa. Maaseutukaupungin kouluissa pyrittiin hyvään asiakaspalveluun, pyrittiin katkaisemaan koululaisen päivä hyvällä asiakaspalvelulla, positiivisella suhtautumisella ja mahdollisuuksien mukaan keskustelemalla heidän kanssa. Suurkaupungin kohdekouluissa, asiakkaina olevien koululaisten ja keittiöhenkilökunnan vuorovaikutus on hyvin vähäistä. Suurkaupungin koululaiset käyvät huonosti syömässä kouluruokalassa ja tästä voidaankin päätellä, että palvelun laatua voisi parantaa. Tärkeää olisi myös lisätä suurkaupungin kohdekouluihin enemmän keittiöhenkilökuntaa, jolloin myös vuorovaikutus voisi koululaisten ja keittiöhenkilökunnan kanssa lisääntyä. Keittiöhenkilökunnalla olisi enemmän aikaa asiakkaina olevien koululaisten huomioimiseen. Suurkaupungin kohdekouluissa kouluruokailusta päättävien henkilöiden tulee pohtia, minkälaista palvelua kouluruokalassa halutaan toteuttaa jatkossa.

Kouluruoan erot maaseutukaupungin ja suurkaupungin kohdekouluissa voivat johtua osaksi myös omavalmistuskeittiön ja keskuskeittiön eroista. Maaseutukaupungin kouluissa keittiöhenkilökunta valmistaa itse kouluruoan omavalmistuskeittiössään. Keittiöhenkilökunta arvostaa omaa työtään ja tämä näkyy myös ulospäin. Suurkaupungin kohdekouluissa kouluruoka valmistetaan keskuskeittiössään. Kouluruoka lämmitetään koulussa, joten keittiöhenkilökunta ei voi itse vaikuttaa kouluruoan ulkonäköön ja makuun ratkaisevasti. Yleisesti keittiöhenkilökunnan ammattitaidon arvostaminen on erittäin tärkeää, jotta keittiöhenkilökunta voisi olla jatkossakin ylpeitä monipuolisesta ruoanlaitto-osaamisestaan. Voidaankin todeta, että kouluruoan tekeminen omavalmistuskeittiössään olisi erittäin tärkeää. Kouluruoka on myös paremman makuista omavalmistuskeittiössään. Valitettavasti monissa kouluissa on siirrytty suurempiin yksiköihin ja luultavasti tulevaisuudessa keskuskeittiöstä tuodaan myös maaseutukaupungin kouluihin ruokaa. Tällöin myös kouluruokailun laatu voi heikentyä huomattavasti. Tärkeää olisi myös tulevaisuudessa tehdä yhteistyötä koululaisten vanhempien kanssa kouluruokailuun liittyen.

Kouluruokailun imago merkitsee hyvin paljon ja imagon parantaminen on haasteellinen ja aikaa vaativa prosessi, koska suurelle osalle koululaisista on muodostunut negatiivinen imago kouluruoasta. Negatiivista imagoa on vaikea muuttaa nopeasti, mutta pienillä muutoksilla voidaan saada aikaan joitakin muutoksia. Voidaankin todeta, että kouluruokailun imagoa voitaisiin kehittää ja parantaa suurkaupungin kouluissa tekemällä parempaa ja hyvän makuista ruokaa. Kun ruoka on hyvää, kouluruokailun imago on myös silloin hyvä. Maaseutukaupungin kouluissa imagoa voitaisiin kehittää ja parantaa valmistamalla oppilaille monipuolisempaa ruokaa ja satsata enemmän tarjottavan kouluruoan ulkonäköön, kouluruokalan viihtyvyyteen ja palvelun laatuun. Yleisesti ottaen parempia tuloksia saataisiin kouluruokailussa aikaan käyttämällä kouluruokailuun enemmän rahaa kuin tällä hetkellä käytetään.

Menestyvän palvelun tuottajan on osattava kuunnella asiakasta eli koululaista. Tulevaisuudessa kouluruokailu halutaan palveluna helpommin, nopeammin ja laadukkaammin. Myös yksilölliset toiveet ja taloudellisen tehokkuuden vaatimukset tuovat tulevaisuudessa entistä enemmän haasteita kouluruokailun palvelun tarjoajalle ja kehittäjälle.

Lähteet

- Aaltola, J. & Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Jyväskylä: Ps-kustannus, 200-252.
- Antinluoma, S. & Guillard, A. 2009. Huomiota Suomalaisen kouluruokailun imagoon. Ravitsemusterapeuttien yhdistys, RTY. Bolus 3/2009, 5.
- Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan. Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekesin katsaus.
- Cook, L. 2007. The importance of exposure of healthy eating in childhood: a review. J Hum Nutr Diet. American Journal of Public Health, 93, 1161-1167.
- Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WSOY.
- Guillard, A. 2010. Hankekuvaus. Laurea/ Optima tietokanta. Luettu 20.10.2010
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita, 10. painos. Helsinki: Gummerus kirjapaino Oy.
- Ihanainen, M. 2004. Ravitsemustieto osaksi ammattitaitoa. Helsinki: WSOY.
- Ikävalko, E. & Uimonen, R. 1997. Mielikuvien maailma. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Karumo, M. 2008. Ruokailun suunnittelusta on tullut senttipeliä. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja. Stakes 9/2008, 5.
- Karvonen, E. 1997. Imagologia. Vammalan kirjapaino Oy: Gaudeamus.
- Karvonen, E. 1999. Elämää mielikuvitusyhteiskunnassa. Imago ja maine menestystekijöinä myöhäismodernissa maailmassa. Tampere: Vastapaino.
- Kinnunen, K. 2010. Kouluterveyskysely. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja. Stakes 9/2010, 5.

Lintukangas, S., Manner, M., Mikkola-Montonen, A., Mäkinen, E. & Partanen, R. R. 1999. Kouluruokailu: Terveyttä ja tapoja. Helsinki: WSOY.

Lintukangas, S., Manner, M., Mikkola-Montonen, A., Palojoki, P. & Partanen, R. 2007. Kouluruokailun käsikirja. Opetushallitus. Helsinki: Edita Oyj.

Lovelock, C. & Wirtz, J. 2007. Services Marketing. People, technology, strategy, sixth edition. United States of America. Pearson Education LTD.

Lusch, R. & Stephen, L. Vargo. 2006. Service-dominant logic: reactions, reflections and refinements. Journal of American Dietetic Association, 79, 290-296.

Ojasalo, J. & Ojasalo, K. 2010. B-to-B-palvelujen markkinointi. Helsinki: WSOY, 199-259.

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

Opetushallitus, 2004. Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Ordanini, A. & Pasini, P. 2008. Service co-production and value co-creation: The case for a service-oriented architecture (SOA). European Management Journal, 70, 15-26.

Pelkonen, T. 2008. Kouluruokaa jo 60-vuotta. Palasia 9/2008, 2.

Perusopetuslaki 628/1998.

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

Pönkä, A., Heikkinen, T., Parviainen, M., Rintamäki, A., Suur-Uski, I. & Airaksinen, T. 2001. Oppilaiden suhtautuminen kouluruokailuun kolmessa helsinkiläisessä koulussa. Helsingin kaupungin ympäristökeskuksen julkaisuja 12/2001.

Raulio, S., Pietikäinen, M. & Prättälä, R. 2007. Suomalaisnuorten kouluikäinen ateriointi. Ruokapalveluiden seurantaraportti 2. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja. Stakes 26/2007, 17.

Rauramo, A. 2006. Lautasmallin laajennus opastaa jaksamaan. Ravitsemusterapeuttien yhdistys, RTY. Bolus 4/2006, 20.

Rissanen, T. 2005. Hyvällä palvelulla kannattavuutta ja kilpailukykyä. Yrittäjän käsikirja. Helsinki: WSOY, 200-246.

Rope, T. & Mether, J. 2001. Tavoitteena menestysbrandi. Porvoo: WSOY.

Rope, T. 2002. Yrittäjän markkinointikirja. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Räsänen, M. 2005. Kouluruokailu- ja välipalat - mistä virtaa koulupäivään? Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja. Stakes 5/2005, 5.

Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja. Stakes 5/1997, 5.

Terveydensuojeluasetus. 763/1994. Helsinki.

Tikkanen, I. 2008. Asiakaslähtöisen kokonaisvaltaisen kouluruokailumallin kehittäminen. Koululaisten, vanhempien, opettajien, kouluterveydenhoitajien ja keittiöhenkilökunnan näkemyksiä. Helsinki: Sitra.

Toivonen, M. 2005. Meillä on mielikuvia. Aromi 5/2005, 4.

Urho, U-M. & Hasunen, K. 2004. Yläasteen kouluruokailu 2003. Helsinki: WSOY.

Uusitupa, M. 2010. Puolet yläkouluista myy karkkeja tai limsoja. Aromi 10/2010, 5.

Valtion ravitsemisneuvottelukunta. 2008. Kouluruokasuositus. Helsinki: Savion Kirjapaino.

Vereecken, C., De Henauw, S. & Maes, L. 2005. Adolescents food habits: results of the Health Behaviour in school-aged Children survey. British Journal of Nutrition, 6. 28-31.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Tammi, 17-168.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy, 20-188.

Vuokko, P. 2003. Markkinointiviestintä, menestys, vaikutus ja keinot. Porvoo: WSOY.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas, toinen uudistettu painos. Helsinki: Otavan Kirjapaino Oy.

Elektroniset lähteet

Guilland, A. 2009. Ruokatieto <http://uutiset.ruokatieto.fi/> Kouluruoan suosio nousee koko ruokailukokemuksen imagoa kohentamalla. Luettu 16.8.2010

Laatunen, A. 2008. Suomalaisen ruoan edistämishjelma. Kouluruoan nauttimiseen käytetty aika. <http://www.sitra.fi/sitran> selvityksiä. Luettu 20.6.2008.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Ravitsemussuositukset.
<http://www.evira.fi/portal/vm/fi/ravitsemussuositukset/>. Luettu 20.6.2010

Kuviot

Kuvio 1 Lautasmalli	10
Kuvio 2. Palvelun laadun kuilumalli.	20
Kuvio 3. Koettu kokonaislaatu.	24
Kuvio 4. Imagon kehittymisen vaiheet	27
Kuvio 5. Laadullisen tutkimuksen yleinen malli.	36
Kuvio 6. Kyselyyn vastanneet	37
Kuvio 7. Kouluruoka näyttää hyvältä	38
Kuvio 8. Kouluruoka maistuu hyvältä.....	39
Kuvio 9. Syön kouluaterian joka päivä	41
Kuvio 10. Haluaisin olla mukana suunnittelemassa kouluruokailua	44

Liitteet

Liite 1: Vanhempien suostumuskirje peruskoululaisille	66
Liite 2: Kouluruokailuimagokysely	67
Liite 3: Kyselylomakkeen jakaumat kohdekouluissa	73
Liite 4: Kyselylomakkeiden avoimet vastaukset kahdessa suurkaupungin koulussa	79
Liite 5: Kyselylomakkeiden vastaukset kahdessa maaseutukaupungin koulussa	84
Liite 6: Teemahaastattelu ruokapalveluesimiehille ja ruokapalvelupäälliköille	88
Liite 7: Posterit 16.4.2010.....	89

Liite 1: Vanhempien suostumuskirje peruskoululaisille

Laurea Ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Hyvät vanhemmat!

Opiskelen Leppävaaran Laurea -ammattikorkeakoulussa. Osana opintojeni loppuvaihetta teen opinnäytetyön, jossa pyrin selvittämään nuorten parissa vallitsevaa kouluruoan imagoa. Toteutan tutkimukseni pääkaupunkiseudulla ja vastaavasti kahdessa maaseutukaupungin koulussa.

Tarkoitukseni on tehdä kyselytutkimus luokille 7-9. Kyselytutkimus toteutetaan 1.3 - 4.6 2010 välisenä aikana. Kyselylomakkeeseen vastataan koulutuntien aikana.

Pyydän teiltä vastauslupaa laatimani kyselylomakkeen täyttämistä varten. Aineisto kerätään nimettömänä ja käsitellään luottamuksellisesti.

(Rastita toinen seuraavista vaihtoehdoista)

Oppilas **saa osallistua** tutkimukseen _____

Oppilas **ei saa osallistua** tutkimukseen _____

Oppilaan nimi: _____

Huoltajan allekirjoitus: _____

Palautus opettajalle 20.4.2010 mennessä

Ystävällisin terveisin:

Anna-Reetta Levomäki
Restonomi (ylempi AMK) opiskelija
Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma

Liite 2: Kouluruokailuimagokysely

Hyvä Oppilas!

Mitä mieltä olet kouluruokailun imagosta omassa koulussasi? ” Imago on maine tai mielikuva, joka on jäänyt mieleen”.

Pyydämme Sinua vastaamaan seuraaviin kysymyksiin valitsemalla itsellesi sopivimman vaihtoehdon kustakin kysymyksestä tai kirjoittamalla vastauksesi viivalle. Vastaathan jokaiseen kysymykseen. Kysymysten tulosten perusteella tavoitteena on saada selville, nuorten parissa vallitsevaa kouluruokailun imago eroja. Toteutan tutkimukseni kahdessa peruskoulussa pääkaupunkiseudulla ja vastaavasti kahdessa maaseutukaupungin koulussa.

Aineisto kerätään nimettömänä ja käsitellään luottamuksellisesti.

Kiitos vastauksistasi!

Terveisin: Anna-Reetta Levomäki

Anna-Reetta.Levomaki@laurea.fi

Laurea Leppävaara

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma

Restonomi (ylempi AMK) opiskelija

Vastaajan tiedot

Ympyröi oikea vaihtoehto

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

Ympyröi oikea vaihtoehto

Väittäjä	Tärkeys				
	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä
Kouluruokaa koskevat suositukset					
5. Kouluruokaa on riittävästi	5	4	3	2	1
6. Kouluruoka näyttää hyvältä	5	4	3	2	1
7. Kouluruoka maistuu hyvältä	5	4	3	2	1
8. Kouluruoka on laadukasta ja tehty hyvistä raaka-aineista	5	4	3	2	1
9. Ruokalistalta löytyy sellaisia ruokia joista pidän	5	4	3	2	1

Kirjoita vastauksesi viivalle

Nuorten ruokatottumukset

10. Jos et käynyt kouluruokalassa syömässä, minkä vuoksi?

11. Jos kävit muualla syömässä koulupäivän aikana, niin missä kävit?

12. Kuinka usein käyt muualla syömässä koulupäivän aikana?

Ympyröi oikea vaihtoehto

Väittäjä	Tärkeys				
	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä
Kouluruokailukäyttäytyminen					
13. Syön kouluaterian joka päivä	5	4	3	2	1
14. Oppilaat osaavat käyttäytyä kouluruokalassa hyvin	5	4	3	2	1
15. Saan koulussa tapa- ja eettisyyskasvatusta kouluruokailuun liittyen esim. oikeaoppiset ruokailutavat yms.	5	4	3	2	1
16. Koulussa saamallani opetuksella on vaikutusta siihen, mitä syön kouluruokalassa	5	4	3	2	1
Kouluruokalan viihtyvyys ja ilmapiiri					
17. Kouluruokalaan on mukava mennä	5	4	3	2	1
18. Kouluruokala on viihtyisä	5	4	3	2	1
19. Kouluruokalassa on miellyttävä ilmapiiri	5	4	3	2	1
20. Kouluruokalassa ei ole pitkiä jonoja	5	4	3	2	1
21. Kouluruokalassa voi kuunnella musiikkia kouluruokailun aikana	5	4	3	2	1
22. Kouluruokalasta löytyy riittävästi istumapaikkoja	5	4	3	2	1

Ympyröi oikea vaihtoehto

Väittäjä	Tärkeys				
	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä
Asiakaspalvelu					
23. Keittiöhenkilökunta auttaa ongelmatilanteissa	5	4	3	2	1
24. Keittiöhenkilökunta keskustelee kanssani	5	4	3	2	1
25. Saan olla joskus mukana kouluruokailun valmistuksessa keittiössä	5	4	3	2	1
26. Haluaisin olla mukana suunnittelemassa kouluruokailua	5	4	3	2	1

Kirjoita vastauksesi viivalle

Välipalan merkitys

27. Syötkö kouluruokalan tarjoamaa välipalaa koulussa?

28. Syötkö oppilaskunnan tarjoamaa välipalaa koulussa?

29. Jos syöt välipalaa, niin mitä?

Kirjoita vastauksesi viivalle

Imago ja maine

30. Minkälainen maine kouluruokailulla on oppilaiden keskuudessa?

31. Mitä arvostat kouluruokailussa?

32. Mitä kouluruokalastasi puuttuu?

Imagon vaikutus

33. Miten muiden oppilaiden ennakkoluulot, asenteet, havainnot, informaatio ja kokemukset vaikuttavat omaan käsitykseen kouluruokailusta?

34. Miten kouluruokailun imago vaikuttaa siihen kuinka usein käyt syömässä kouluruokalassa?

Imagon merkitys

35. Mitä kouluruokailun imago merkitsee sinulle?

Kirjoita vastauksesi viivalle

36. Minkälaisia myönteisiä tai kielteisiä kokemuksia sinulla on kouluruokailuun liittyen?

Imagon kehittyminen

37. Miten kouluruokailun imagoa voisi kehittää?

38. Minkälainen olisi ihanteellinen kouluruokailutapahtuma?

Kiitos vastauksistasi!

Liite 3: Kyselylomakkeen jakaumat kohdekouluissa

Taulukosta vasemman puoleisesta sarakkeesta löytyy Pääkaupunkiseudun koulun, keskimmäisestä maaseutukaupungin koulut ja oikean puoleisesta sarakkeesta kummankin koulun yhteiset tulokset.

	Sukupuoli					
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
Tyttö	22	38,6 %	30	50,0 %	52	44,4 %
Poika	35	61,4 %	30	50,0 %	65	55,6 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

	Luokka-aste					
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
7. luokka	57	100,0 %	39	65,0 %	96	82,1 %
8. luokka	0	0,0 %	15	25,0 %	15	12,8 %
9. luokka	0	0,0 %	6	10,0 %	6	5,1 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

Kouluruokaa koskevat suositukset

	5. Kouluruokaa on riittävästi					
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
Täysin samaa mieltä	12	21,1 %	24	40,0 %	36	30,8 %
Jonkin verran samaa mieltä	20	35,1 %	29	48,3 %	49	41,9 %
Ei samaa, eikä eri mieltä	13	22,8 %	7	11,7 %	20	17,1 %
Jonkin verran eri mieltä	4	7,0 %	0	0,0 %	4	3,4 %
Täysin eri mieltä	8	14,0 %	0	0,0 %	8	6,8 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

	6. Kouluruoka näyttää hyvältä					
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
Täysin samaa mieltä	0	0,0 %	3	5,0 %	3	2,6 %
Jonkin verran samaa mieltä	1	1,8 %	33	55,0 %	34	29,1 %
Ei samaa, eikä eri mieltä	13	22,8 %	16	26,7 %	29	24,8 %
Jonkin verran eri mieltä	25	43,9 %	8	13,3 %	33	28,2 %
Täysin eri mieltä	18	31,6 %	0	0,0 %	18	15,4 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

7. Kouluruoka maistuu hyvältä						
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
Täysin samaa mieltä	0	0,0 %	4	6,7 %	4	3,4 %
Jonkin verran samaa mieltä	4	7,0 %	38	63,3 %	42	35,9 %
Ei samaa, eikä eri mieltä	14	24,6 %	14	23,3 %	28	23,9 %
Jonkin verran eri mieltä	20	35,1 %	4	6,7 %	24	20,5 %
Täysin eri mieltä	19	33,3 %	0	0,0 %	19	16,2 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

8. Kouluruoka on laadukasta ja tehty hyvistä raaka-aineista						
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
Täysin samaa mieltä	0	0,0 %	6	10,0 %	6	5,1 %
Jonkin verran samaa mieltä	0	0,0 %	27	45,0 %	27	23,1 %
Ei samaa, eikä eri mieltä	6	10,5 %	18	30,0 %	24	20,5 %
Jonkin verran eri mieltä	27	47,4 %	8	13,3 %	35	29,9 %
Täysin eri mieltä	24	42,1 %	1	1,7 %	25	21,4 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

9. Ruokalistalta löytyy sellaisia ruokia joista pidän						
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
Täysin samaa mieltä	6	10,5 %	19	31,7 %	25	21,4 %
Jonkin verran samaa mieltä	10	17,5 %	29	48,3 %	39	33,3 %
Ei samaa, eikä eri mieltä	12	21,1 %	9	15,0 %	21	17,9 %
Jonkin verran eri mieltä	24	42,1 %	3	5,0 %	27	23,1 %
Täysin eri mieltä	5	8,8 %	0	0,0 %	5	4,3 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

Kouluruokailukäyttäytyminen

13. Syön kouluaterian joka päivä						
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
Täysin samaa mieltä	12	21,1 %	45	75,0 %	57	48,7 %
Jonkin verran samaa mieltä	14	24,6 %	12	20,0 %	26	22,2 %
Ei samaa, eikä eri mieltä	9	15,8 %	1	1,7 %	10	8,5 %
Jonkin verran eri mieltä	7	12,3 %	1	1,7 %	8	6,8 %
Täysin eri mieltä	15	26,3 %	1	1,7 %	16	13,7 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

14. Oppilaat osaavat käyttäytyä kouluruokalassa hyvin						
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
Täysin samaa mieltä	0	0,0 %	14	23,3 %	14	12,0 %
Jonkin verran samaa mieltä	10	17,5 %	25	41,7 %	35	29,9 %
Ei samaa, eikä eri mieltä	24	42,1 %	13	21,7 %	37	31,6 %
Jonkin verran eri mieltä	19	33,3 %	7	11,7 %	26	22,2 %
Täysin eri mieltä	4	7,0 %	1	1,7 %	5	4,3 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

15. Saan koulussa tapa- ja eettisyyskasvatusta kouluruokailuun liittyen						
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
Täysin samaa mieltä	9	15,8 %	7	11,7 %	16	13,7 %
Jonkin verran samaa mieltä	12	21,1 %	21	35,0 %	33	28,2 %
Ei samaa, eikä eri mieltä	15	26,3 %	20	33,3 %	35	29,9 %
Jonkin verran eri mieltä	16	28,1 %	7	11,7 %	23	19,7 %
Täysin eri mieltä	5	8,8 %	5	8,3 %	10	8,5 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

16. Koulussa saamallani opetuksella on vaikutusta siihen, mitä syön koulussa						
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
Täysin samaa mieltä	3	5,3 %	3	5,0 %	6	5,1 %
Jonkin verran samaa mieltä	7	12,3 %	18	30,0 %	25	21,4 %
Ei samaa, eikä eri mieltä	19	33,3 %	15	25,0 %	34	29,1 %
Jonkin verran eri mieltä	13	22,8 %	6	10,0 %	19	16,2 %
Täysin eri mieltä	15	26,3 %	18	30,0 %	33	28,2 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

Kouluruokalan viihtyvyys ja ilmapiiri

17. Kouluruokalaan on mukava mennä						
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
Täysin samaa mieltä	5	8,8 %	21	35,0 %	26	22,2 %
Jonkin verran samaa mieltä	9	15,8 %	35	58,3 %	44	37,6 %
Ei samaa, eikä eri mieltä	23	40,4 %	2	3,3 %	25	21,4 %
Jonkin verran eri mieltä	7	12,3 %	1	1,7 %	8	6,8 %
Täysin eri mieltä	13	22,8 %	1	1,7 %	14	12,0 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

18. Kouluruokala on viihtyisä						
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
Täysin samaa mieltä	4	7,0 %	17	28,3 %	21	17,9 %
Jonkin verran samaa mieltä	7	12,3 %	34	56,7 %	41	35,0 %
Ei samaa, eikä eri mieltä	13	22,8 %	8	13,3 %	21	17,9 %
Jonkin verran eri mieltä	17	29,8 %	0	0,0 %	17	14,5 %
Täysin eri mieltä	16	28,1 %	1	1,7 %	17	14,5 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

19. Kouluruokalassa on miellyttävä ilmapiiri						
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
Täysin samaa mieltä	2	3,5 %	15	25,0 %	17	14,5 %
Jonkin verran samaa mieltä	11	19,3 %	35	58,3 %	46	39,3 %
Ei samaa, eikä eri mieltä	27	47,4 %	7	11,7 %	34	29,1 %
Jonkin verran eri mieltä	6	10,5 %	1	1,7 %	7	6,0 %
Täysin eri mieltä	11	19,3 %	2	3,3 %	13	11,1 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

20. Kouluruokalassa ei ole pitkiä jonoja						
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
Täysin samaa mieltä	0	0,0 %	7	11,7 %	7	6,0 %
Jonkin verran samaa mieltä	7	12,3 %	29	48,3 %	36	30,8 %
Ei samaa, eikä eri mieltä	7	12,3 %	15	25,0 %	22	18,8 %
Jonkin verran eri mieltä	21	36,8 %	6	10,0 %	27	23,1 %
Täysin eri mieltä	22	38,6 %	3	5,0 %	25	21,4 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

21. Kouluruokalassa voi kuunnella musiikkia kouluruokailun aikana						
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
Täysin samaa mieltä	7	12,3 %	6	10,0 %	13	11,1 %
Jonkin verran samaa mieltä	6	10,5 %	3	5,0 %	9	7,7 %
Ei samaa, eikä eri mieltä	6	10,5 %	10	16,7 %	16	13,7 %
Jonkin verran eri mieltä	11	19,3 %	17	28,3 %	28	23,9 %
Täysin eri mieltä	27	47,4 %	24	40,0 %	51	43,6 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

22. Kouluruokalasta löytyy riittävästi istumapaikkoja						
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
Täysin samaa mieltä	1	1,8 %	7	11,7 %	8	6,8 %
Jonkin verran samaa mieltä	4	7,0 %	20	33,3 %	24	20,5 %
Ei samaa, eikä eri mieltä	9	15,8 %	13	21,7 %	22	18,8 %
Jonkin verran eri mieltä	13	22,8 %	15	25,0 %	28	23,9 %
Täysin eri mieltä	30	52,6 %	5	8,3 %	35	29,9 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

Asiakaspalvelu

23. Keittiöhenkilökunta auttaa ongelmatilanteissa						
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
Täysin samaa mieltä	2	3,5 %	16	26,7 %	18	15,4 %
Jonkin verran samaa mieltä	12	21,1 %	21	35,0 %	33	28,2 %
Ei samaa, eikä eri mieltä	18	31,6 %	14	23,3 %	32	27,4 %
Jonkin verran eri mieltä	15	26,3 %	6	10,0 %	21	17,9 %
Täysin eri mieltä	10	17,5 %	3	5,0 %	13	11,1 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

24. Keittiöhenkilökunta keskustelelee kanssani						
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
Täysin samaa mieltä	1	1,8 %	5	8,3 %	6	5,1 %
Jonkin verran samaa mieltä	0	0,0 %	14	23,3 %	14	12,0 %
Ei samaa, eikä eri mieltä	15	26,3 %	15	25,0 %	30	25,6 %
Jonkin verran eri mieltä	15	26,3 %	16	26,7 %	31	26,5 %
Täysin eri mieltä	26	45,6 %	10	16,7 %	36	30,8 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

25. Saan olla joskus mukana kouluruokailun valmistuksessa keittiössä						
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
Täysin samaa mieltä	2	3,5 %	3	5,0 %	5	4,3 %
Jonkin verran samaa mieltä	2	3,5 %	7	11,7 %	9	7,7 %
Ei samaa, eikä eri mieltä	12	21,1 %	13	21,7 %	25	21,4 %
Jonkin verran eri mieltä	5	8,8 %	13	21,7 %	18	15,4 %
Täysin eri mieltä	36	63,2 %	24	40,0 %	60	51,3 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

26. Haluaisin olla mukana suunnittelemassa kouluruokailua						
	Suurkaupunki		Maaseutukaupunki		Yhteensä	
	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia	Vastausta	Prosenttia
Täysin samaa mieltä	9	15,8 %	11	18,3 %	20	17,1 %
Jonkin verran samaa mieltä	8	14,0 %	12	20,0 %	20	17,1 %
Ei samaa, eikä eri mieltä	12	21,1 %	20	33,3 %	32	27,4 %
Jonkin verran eri mieltä	6	10,5 %	4	6,7 %	10	8,5 %
Täysin eri mieltä	22	38,6 %	13	21,7 %	35	29,9 %
Yhteensä	57	100,0 %	60	100,0 %	117	100,0 %

Liite 4: Kyselylomakkeiden avoimet vastaukset kahdessa suurkaupungin koulussa

Suurkaupungin koulut

10. Jos et käynyt ruokalassa syömässä, minkä vuoksi?

- En jaksa käydä syömässä *1 - 0,9 %
- Ei ole nälkä *5 - 4,3 %
- Pahaa ruokaa *27 - 23.1 %
- Koska siellä on ollut ruokaa josta en pidä
- No ku on ollu nälkä, tai sit on pakotettu
- Olen ajatellut että siellä on pahaa ruokaa
- Siksi, koska siellä on joskus sianlihaa ja kasvisvaistoehto on karsea
- Koska silloin aina, kun voin mennä syömään ja niitä keroja on todella harvoin, niin silloin joku opettaja valittaa jostain minulle (laukusta jne.) enkä pääse syömään
- Se on mauton, ei sisällä tiettyjä ravintoaineita
- Kasvisruoka ei maistu hyvältä *3 - 2.6 %
- Ruoka ei ole aina kypsää
- Ruoka on liian maustettua esim. pinaattikeitto on samaa kuin suolaa söisi
- Ruokala on täynnä eikä ole tilaa *8 - 6.8 %
- Istuinpaikat ovat täynnä * 7 - 6.0 %
- Ruokala on täynnä, ei edes huvita mennä syömään kun pöytien alla saattaa olla porkkanoita perunoita ja ruokala on muutenkin likainen
- Ruokala on sotukuinen ja likainen * 4 - 3.4 %
- Arvostan ruokaa, mutta se on vain pahaa!
- Pakko käydä syömässä ruokalassa koska minulla on aina ruokailu-aikaan nälkä
- Ruoka on ollut niin pahaa etten kuitenkaan söisi sitä tai sitten olen syönyt köksässä. Yleensä käyn ottamassa edes salaattia, vettä ja leipää
- Pahaa ruokaa vaihdetaan yhtiötä!
- Jos on pahaa ruokaa en syö ollenkaan
- En käy köksän tunnin jälkeen syömässä

11. Jos kävit muualla syömässä koulupäivän aikana, niin missä kävit?

- Valtsussa/ valintatalossa *7 - 6 %
- Mäkissä/ McDonaldsissa *4 - 3.4 %
- Pitsalla *6 - 5.1 %
- Pitsapalvelussa 2 - 1.7 %
- Baarissa *5 - 4.3 %
- Koulun kioskillä, kiskalla *2 - 1.7 %
- ärräl/ ärrällä *3 - 2.6 %
- kaupassa ostamassa eväitä *4 - 3.4 %
- kotona *2 - 1.7 %
- en missään koska ei ole mahdollisuutta ja se on kiellettyä *8 - 6.8 %
- en ole käynyt syömässä muualla koulupäivän aikana * 5 - 4.3 %

12. Kuinka usein käyt muualla syömässä koulupäivän aikana?

- Kerran päivässä *7 - 6 %
- Kaksi kertaa kuukaudessa
- Ehkä kerran kuukaudessa tai kaksi *6 - 5.1 %
- En käy muualla, en koskaan
- Kerran viikossa *6 - 5.1 %
- Kioskista tulee aina välillä ostettua limu tai karkkipussi, noin kerran päivässä
- Joskus ostan kioskilta jotain
- Aina *4 - 3.4 %
- En käy syömässä vaan ostan jotain pientä
- En käy syömässä koska ei saa *6 - 5.1 %

- Joka viikko on omat eväät mukana tai kaupassakäynti *3 - 2.6 %
- Jonkin verran * 3 - 2.6 %
- Harvoin, todella harvoin *2 - 1.7 %
- Usein *2 - 1.7 %

27. Syötkö kouluruokalan tarjoamaa välipalaa koulussa?

- Ei ole välipalaa, koulun kouluruokalassa ei tarjota välipalaa *28 - 23.9 %
- Ei ole, köyhä koulu
- En syö välipalaa
- En syö koska siellä ei ole
- Joskus otan kioskilta, mutta en muuten
- Joskus*3 - 2.6 %
- Jos on tarjolla välipalaa syön sitä *2 - 1.7 %

28. Syötkö oppilaskunnan tarjoamaa välipalaa koulussa?

- Oppilaskunta ei tarjoa välipalaa koulussa *22 - 18.8 %
- En syönyt *4 - 3.4 %
- Jos on nälkä syön sitä mitä tarjotaan koulussa *2 - 1.7 %

29. Jos syöt välipalaa niin mitä?

- Ehkä patukan joka on jäänyt taskuun
- En syö yhtään, en mitään *5 - 3.4 %
- Tuon kotoa omenaa ja leipää *2 - 1.7 %
- Leipää *3 - 2.6 %
- Karkkeja *6 - 5.1 %
- Hedelmiä * 5 - 3.4 %
- Limsaa *2 - 1.7 %
- Myslipatukka
- Kaikkea hyvää *2 - 1.7 %
- Omia eväitä esim. omenaa

30. Minkälainen maine kouluruokalalla on oppilaiden keskuudessa?

- Huono maine ja paha ruokaa *24 - 20.5 %
- Aika huono koska siellä on paha ruokaa ja harvoin tilaa istua
- Koulun ruoka on paha ja huono maine oppilaiden keskuudessa!
- Ei kovin hyvä ja kukaan ei halua mennä sinne
- Huono, mut välil ihan jees
- Huono, kukaan ei tykkää, paitsi jotkut harvat *2 - 2.6 %
- ”Köyhä” niinku huono
- Ok *3 - 2.6 %
- Todella huono *6 - 5.1 %
- Ihan hyvä
- Ei kovinkaan hyvä *3 - 2.6 %
- No hyi, niin paha ruokaa et en usko et kukaan tykkää
- Kaikenlainen maine
- En osaa sanoa
- Usein kun joku kysyy mitä ruokaa koulussa on tänään toinen vastaa että kumminkin jotain paha, ei siis ole hyvä maine!
- Lähes kaikki haukkuvat kouluruokaa, eivätkä pidä siitä
- Kouluruokailu on vähän sellainen urbaani legenda ja sillä on äärimmäisen huono maine!

31. Mitä arvostat kouluruokailussa?

- Jos on hyvää safkaa arvostan sitä, hyvän ruoan arvostaminen *3 - 2.6 %
- En mitään *15 - 12.8 %
- Kaikkea
- Ilmaista ruokaa *6 - 5.1 %

- Se että tarjotaan ruokaa, esim. Afrikassa ei ole kouluja saati sitten niissä ruokaa!
- Sitä että edes saadaan ruokaa *7 - 6 %
- En tiedä *2 - 1.7 %
- Jos on ruokavaihtoehtoja
- Arvostan ruokavälitunteja, ne on kivoja
- Arvostaisin jos olisi tilaa, siellä ei ole tilaa kun koululaiset tulivat tänne ruokaileen
- Siellä on hyvä maito
- Arvostan esim. hyvää ruokaa, kunnan ruokapöytiä ja tuoretta maitoa
- Käytöstapoja ja hyvää ruokaa
- Salaatteja *2 -1.7 %
- Salaatinkastiketta, kalapuikkoja ja näkkileipää
- Viihtyvyys ja musiikki

32. Mitä kouluruokalastasi puuttuu?

- Hyvän safkan puuttuminen, hyvä ruoka *18 - 15.4 %
- Kaikki *5 - 4.3 %
- Nojatuolit *2 - 1.7 %
- Tilan puute, tilaa *7 - 6 %
- Istuinpaikkoja lisää *7 - 6 %
- Pöytiä yms.
- No ei sieltä mitään puutu, mutta parannettavaa olisi
- Koulun välipala puuttuu *6 - 5.1 %
- Hyvä kasvisruoka puuttuu
- Viihtyisyys puuttuu ja eikä siellä kierrä edes ilma tarpeeksi *3 - 2.6 %
- Mehu puuttuu
- Puuttuu erilaiset salaatti vaihtoehdot

33. Miten muiden oppilaiden mielipiteet, ennakkoluulot ja asenteet vaikuttavat omaan käsitykseesi kouluruokailusta?

- Vaikuttaa se mitä kaverit sanoo *8 - 6.8 %
- Ei mitenkään *4 - 3.4 %
- Mulla on sama käsitys noista asioista kuin muillakin mun kavereilla
- Vaikuttavat kielteisesti, se vaikuttaa negatiivisesti *2 - 1.7 %
- Aika vähän vaikuttaa *2 - 1.7 %
- Jos olisin uusi oppilas en kävisi siellä, saisin negatiivista informaatiota kouluruokailusta
- Vaikuttaa että en syö jotain ruokia kun muutkin ovat sitä mieltä että huonoa on
- Muut oppilaat sanovat että kouluruoka on pahaa ja se vaikuttaa ennakkoluuloon
- Jonkin verran vaikuttaa
- Joihinkin ruokiin suhtautuu varauksella kavereiden mielipiteen mukaan
- Jos osa ei tykkää ruoasta mitä on ja jos minä tykkään minä syön
- Ei mitenkään koska minulla on oma mielipide
- Ei mitenkään vaikuta, vaan olen todennut sen itse ja olen sitä mieltä että siellä on pahaa ruokaa
- Heikentävät omaa kuvaani kouluruokailusta

34. Miten kouluruokailun imago vaikuttaa siihen kuinka usein käyt syömässä?

- Joskus meen ku on nälkä, on pakko syödä vaikka imago on huono * 4 - 3.4 %
- Imago vaikuttaa siihen että en käy ollenkaan, on niin pahaa ruokaa *14 - 12 %
- Paljon *2 - 1.7 %
- Vaikuttaa joskus
- Se vaikuttaa aika paljon
- Vähän
- Ei vaikuta, ei mitenkään *6 - 5.1 %
- Käyn vain silloin jos on niin kauhea nälkä että pyörryttää!
- Ei mitenkään koska en käy syömässä siellä
- Ei mitenkään, käyn aina syömässä

- Käyn syömässä melkein aina mutta syön melkein aina vain yhden näkkileivän ja juon vettä koska ruoka on niin pahaa

35. Mitä kouluruokailun imago merkitsee sinulle?

- Merkitsee sitä syönkö vai en!, no sitä että syönkö *6 - 5.1 %
- Ei mitään *10 - 9 %
- Imagon pitäisi olla hyvä, koulu otti halvimmman ruokafirman *3 - 2.6 %
- En tiedä
- Se merkitsee aika paljon *13 - 11 %
- Imagon kuuluisi olla hyvä *15 - 13 %
- Merkitsee sitä että kouluruoan imagosta tulee mieleen paha ruoka! *6 - 5.1 %
- Kouluruokailun imago merkitsee ehkä vähän kun on huono maine niin en niin innokkaasti mene syömään

36. Minkälaisia myönteisiä tai kielteisiä kokemuksia sinulla on kouluruokailuun liittyen?

- Sieltä on löytynyt joskus mato, toukka salaattissa *2 - 1.7 %
- Luun pala broilerissa
- Huonoa ruokaa, pahaa ruokaa *18 - 15 %
- Kouluruoka on loppunut kesken *3 - 2.6 %
- Likaiset astiat
- Hiuksia ruoassa *3 - 2.6 %
- Ruokala on yleensä likainen, siisteys ja puhtaus *5 - 4.3 %
- Liian vähän paikkoja
- Ruoassa on ollut hiuksia, kynsiä, lankaa tai ruoka on loppunut kesken hyvänä salaattinkastike
- Raakaa ruokaa, joskus ruoka ei ole kypsää *2 - 1.7 %
- Huonosti maustettua kasvisruokaa
- Olen kasvissyöjä ja yhtenä päivänä kasvisruoka loppui koska lihansyöjät eivät pitäneet omasta ruoastaan ja olivat syöneet kasvisruoan loppuun, joten jäin ilman ruokaa. Sain jäämehun mutta nälkä jäi...
- Kielteisiä kokemuksia on liian paljon ja positiivista ei ole! *2 - 1.7 %
- Kielteiset kokemukset eivät mahdu viivoille, niitä on niin paljon....
- Liian harvoin hyvää ruokaa *4 - 3 %
- Hyvä ilmapiiri joskus
- Huono ruoka mutta hyvänä puolena että siellä on kavereita
- Valitettavasti ei mitään myönteistä sanottavaa kouluruoasta
- Hyvää ruokaa on ilo syödä mutta sitä on harvoin
- Kouluruoka on ok
- Kalapuikot myönteisesti hyviä mutta joskus murusina tarjolla, kalapuikkomuhennoksena *4 - 3 %
- Harvoin myönteisiä esim. vappumunkit

37. Miten kouluruokailun imagoa voisi kehittää?

- En tiedä
- Tarjoamalla ja tekemällä parempaa ja hyvää ruokaa *25 - 21 %
- Kouluruokalasta tulisi paljon suositumpi jos olisi hieman parempaa ruokaa tarjolla
- Tarjoamalla monipuolisempaa ruokaa
- Tarjoamalla välipalaa *5 - 4.3 %
- Tarjoamalla jälkiruokaa *3 - 2.6 %
- Palkkaamalla jotain oppilaita sanomaan että kouluruoka on hyvä asia!
- Kehumalla ruokaa
- Tarjoamalla joskus oppilaiden valitsemaa ruokaa
- Raaka-aineet voisivat olla laadukkaampia *2 - 1.7 %
- Rasvan vähentäminen ruoissa *8 - 7 %
- Tekemällä ruoan vähän huolellisemmin
- Olisi hyvä jos kouluruokailu maksaisi esimerkiksi 3 euroa vanhemmilta ja oppilaat saisivat kunnollisempaa ruokaa

38. Minkälainen olisi ihanteellinen kouluruokailutapahtuma?

- Hyvän ja paremman ruoan tarjoaminen *26 - 22 %
- Jälkiruoan tarjoaminen *12 - 10 %
- Herkkuja ja jälkiruokaa olisi paljon (esim. pitsaa ja jäätelöä)
- Kaikkea mitä oppilaat itse haluaisivat
- Kysyttäisiin myös oppilaiden mielipide *7 - 6 %
- Kaikki pitäisivät ruoasta *3 - 3 %
- Kaikki menisivät syömään kouluruokalaan *5 - 4 %
- Jotain tosi hyvää ruokaa ja jätskiä jälkiruokana
- Mennä syömään jonnekin muualle kuin kouluun
- Saisi mennä himaan syömään
- Hyvän kasvisruoan syöminen esimerkiksi olisi tarjolla kaali- tai porkkanaraastetta *2 - 1.7 %
- Hedelmien tarjoaminen
- Jos koulussa saisi päättää itse ruokansa
- Ei olisi jonoa ja ruoka olisi hyvää
- Isot tilat ja hyvää ruokaa *2 - 1.7 %

Liite 5: Kyselylomakkeiden vastaukset kahdessa maaseutukaupungin koulussa

Maaseutukaupungin koulut

10. Jos et käynyt kouluruokalassa syömässä, minkä vuoksi?

- Söin kotitalouden tunnilla ja söin niin paljon , oli köksää *7 - 6 %
- Jos en ollut koulussa *2 -1.7 %
- Koska ruoka oli pahaa *5 - 4.3 %
- Ei ollut nälkä *3 - 2.6 %
- Syön aina kouluruokalassa *33 - 22.2 %
- Syön usein kouluruokalassa
- Soittovälitunti (jolloin soitetaan musiikkia ruokalan oppilaille) *2 - 1.7 %

11. Jos kävit muualla syömässä koulupäivän aikana, niin missä kävit?

- Tet (työharjoittelu) päivinä työpaikalla
- Tilasin pizzaa *2 - 1.7 %
- Kioskilla
- Kaupassa *2 -1.7 %
- Kebabilla *4 - 3.4 %

12. Kuinka usein käyt muualla syömässä koulupäivän aikana?

- En koskaan *37 - 31.6 % (koulupäivän aikana ei saa poistua koulun alueelta, ei ole mahdollisuutta poistua)
- En kovinkaan usein, todella harvoin *7 - 6 %
- Todella, todella harvoin eli melkein en koskaan

27. Syötkö kouluruokalan tarjoamaa välipalaa koulussa?

- Kyllä, syön kouluruokalan tarjoamaa välipalaa koulussa *21 - 17.9 %
- En syö kouluruokalan tarjoamaa välipalaa koulussa, koska se maksaa *9 - 7.7 %
- Kouluruokalan tarjoamaa välipalaa on harvemmin
- Välillä, joskus *15 - 12. 8 %
- Harvoin
- Syön jos mulla on välipalalippuja jäljellä
- Syön jos välipalaa vain tarjotaan
- Syön silloin kun on mieleisiä välipalavaihtoehtoja tarjolla

28. Syötkö oppilaskunnan tarjoamaa välipalaa koulussa?

- Kyllä, syön oppilaskunnan tarjoamaa välipalaa koulussa *21 - 17.9 %
- En syö oppilaskunnan tarjoamaa välipalaa koulussa, koska se maksaa *10 - 8.5 %
- Välillä, joskus *15 - 12.8 %
- Harvoin

29. Jos syöt välipalaa, niin mitä?

- Leipää *16 - 13.7 %
- Viiliä
- Rahkaa *2 - 1.7 %
- Panniinia
- Pillimehua, trippiä *8 - 6.8 %
- Jogurttia *4 - 3.4 %
- Mehua *8 - 6.8 %
- Kaakaota *3 - 2.6 %
- Hedelmiä *4 - 3.4 %
- Kahvia *3 - 2.6 %
- Teetä
- Jäätelöä *4 - 3.4 %
- Hedelmäsalaattia

- Syön sitä mitä tarjotaan *9 - 7.7 %

30. Minkälainen maine kouluruokailulla on oppilaiden keskuudessa?

- Hyvä maine *26 - 22.2 %
- Ihan ok *10 - 8.5 %
- Ihan ok maine mutta jos on sellaista josta en pidä joskus tilataan muualta
- Keskinertainen *2 - 1.7 %
- Ei kauhean hyvä
- Ei aina niin hyvä
- Osa haukkuu ruokia pahoiksi (usein valittavat kaikista asioista, ei pelkää ruokailuun liittyen), mutta mielestäni ruoat ovat erittäin hyviä ja maine on hyvä
- Ruoka on joskus huonon makuista
- Huono *2 - 1.7 %
- Kohtalainen (oppilaat eivät osaa arvostaa kouluruokaa tarpeeksi)

31. Mitä arvostat kouluruokailussa?

- Hyvää ruokaa, ruoan hyvää makua *19 - 16.2 %
- Kylmää maitoa
- Hyvänmakuista leipää ja salaattia
- Arvostan uutta sämpylää
- Monipuolisuutta
- Hyvää ruokaa joka viikko*3 - 2.6 %
- Perinteisiä kotiruokia *2 -1.7 %
- Ruoan laatua ja siisteyttä *3 - 2.6 %
- Hyvää salaattia
- Arvostan kaikkea kouluruokailussa *2 - 1.7 %
- Ruoka ei ole koskaan myöhässä
- Ruoan pitää näyttää hyvältä ja sitä saa ottaa niin paljon kuin haluaa
- Hyvää juttuseuraa *2 - 1.7 %
- Ilmaista ruokaa *4 - 3.4 %
- Arvostan ruokalan pihvejä
- Arvostan henkilökuntaa, mukavaa henkilökuntaa *3 - 2.6 %
- Arvostan kun ruoka on lämmintä ja vielä hyvän makuista *2 - 1.7 %
- Keittäjät yrittävät parhaansa
- Arvostan sitä että saadaan edes ruokaa

32. Mitä kouluruokalastasi puuttuu?

- Ei mitään puuttu *8 - 6.8 %
- Musiikkia saisi soittaa enemmän *7 - 6 %
- Joka päivälle jälkiruoka *7 - 6 %
- Lisää jälkiruokia ja juomia
- Kebabia ja pizzaa
- Saisi olla enemmän tuoretta sämpylää
- Hiljaisuus
- Tilaa saisi olla enemmän jotta 7.luokkalaisten mahtuisivat syömään samaan aikaan 9. luokkalaisten kanssa, eikä heidän tarvitsisi odottaa ulkona *2 - 1.7 %
- Istumapaikkoja *7 - 6 %
- Viihtyisyyttä enemmän *2 - 1.7 %
- Kasvisruokaa
- Kylmää maitoa voisi olla useammin

33. Miten muiden oppilaiden mielipiteet, ennakkoluulot ja asenteet vaikuttavat omaan käsitykseen kouluruokailusta?

- Vaikuttaa todella paljon, jos joku sanoo että ruoka ei ole hyvää niin tulee ajatelleeksi onko se hyvää?
- Kyllähän ne vaikuttavat jonkin verran *9 - 7.7 %

- Ei vaikuta mitenkään käsitykseeni *14 - 12 %
- Kavereitten mielipiteet vaikuttaa jonkin verran *7 -6 %
- Vaikuttaa aika paljon omaan mielipiteeseeni *19 - 16.2 %
- Muiden mielipiteet ja asenteet eivät vaikuta siihen mikä käsitykseni minulla on kouluruoasta
- Paljon
- Ei paljoakaan
- Välillä ruokien nimet luovat tietyn ennakkoluulon, mutta kyllä se ruoka on ihan hyvää
- Jos joku sanoo että ruoka on pahaa, otan sitä ensin ja muodosta oman käsitykseni ruoasta
- Muiden oppilaiden ennakkoluulot ja asenteet ovat vain suuntaa antavia ja välillä ihan väärässä

34. Miten kouluruokailun imago vaikuttaa siihen kuinka usein käyt syömässä kouluruokalassa?

- Ei vaikuta mitenkään *7 - 6 %
- Vähän *3 - 2.6 %
- Vaikuttaa paljon, kun imago on hyvä käyn syömässä kouluruokalassa *25 - 21.4 %
- Oli koulun imago mikä tahansa käyn aina syömässä koska ruoka on omasta mielestäni hyvää

35. Mitä kouluruokailun imago merkitsee sinulle?

- Ei oikeastaan mitään *15 - 12.8 %
- Merkitsee paljon *20 - 17.1 %
- Ehkä liiankin vähän
- Ei paljoakaan
- Imago on hyvä ja se ei siksi merkitse minulle mitään *2 - 1.7 %

36. Minkälaisia myönteisiä tai kielteisiä kokemuksia sinulla on kouluruokailuun liittyen?

- Ruoka on suurimmaksi osaksi hyvää, hyviä kokemuksia *16 - 13.7 %
- Huonoja kokemuksia ei ole, vain hyviä kokemuksia *6 - 5.1 %
- Henkilökunnan myönteinen asenne *3 - 2.6 %
- Kun on ollut todella hyvää ruokaa
- Siellä tapaa paljon kavereita *2 - 1.7 %
- Hernekeitto on pahaa
- Pizza ja perunamuusi saisi olla paremman makuista
- Liian rasvaista ruokaa
- Perunat joskus raakoja tai evät ole hyviä *4 - 3.4 %
- Ruoka loppui
- Sämpylät loppuivat kesken *2 - 1.7 %
- Pöydät ovat joskus likaisia
- Hiuksia ruoassa
- Kerran löysin salaattistani minimaalisen madon ei siis muuta negatiivista
- Joskus liian vähän istumapaikkoja

37. Miten kouluruokailun imagoa voisi kehittää?

- Sisustuksella/ sisustamalla ruokalan viihtyisämmäksi *2 - 1.7 %
- Siten että olisi enemmän pöytiä
- En tiedä *4 - 3.4 %
- Nykyaikaistamalla ruokalistaa *2 - 1.7 %
- Vähärasvaisimmilla ruoilla *6 - 5.1 %
- Tekemällä joka päivä jälkiruokaa *2 - 1.7 %
- Ei mielestäni ole kehittämistä, kouluruokailun imago on hyvä *3 - 2.6 %
- Parempia perunoita *2 -1.7 %
- Parempaa ruokaa *12 - 10.3 %
- Voisi kuunnella useammin musiikkia, musiikilla *6 - 5.1 %
- Imago on hyvä ja sitä ei tarvitsisi kehittää

38. Minkälainen olisi ihanteellinen kouluruokailutapahtuma?

- Juuri tällainen kuin nytkin eli hyvää ruokaa ja seuraa! *6 - 5.1 %
- Rauhallinen ruokailuympäristö *2 - 1.7 %
- Saisi kuunnella aina musiikkia *6 - 5.1 %
- Musiikki soisi ja ruokana olisi hampurilaisia
- En tiedä
- Olisi pizzeria tarjolla *9 - 7.7 % (vaikka kerran kuussa jauhelihapizzaa)
- Olisi hampurilaisia *2 - 1.7 %
- Pullaa
- Kanasalaattia
- Hyvää ruokaa ja kavereita *4 - 3.4 %
- Olisi paljon erialaisia ruoka vaihtoehtoja joista voisi valita mieleisensä
- Kaikille olisi istumapakat *2 - 1.7 %
- Hyviä jälkiruokia olisi tarjolla useampia vaihtoehtoja
- Kaikki saisivat päättää oman suosikkiruokansa jollekin päivälle
- Oppilaat saisivat äänestää niitä ruokia mitä syötäisiin *3 - 2.6 %
- Kouluruokailutapahtuma joka sisältäisi Japanialaisia ruokia ja musiikkia
- Saisi syödä rauhassa, olisi tarpeeksi istumapaikkoja, ruoka olisi aina hyvää ja keittiötädit olisivat kivoja
- Kysyttäisiin oppilaiden mielipide *10 - 8.5 %

Liite 6: Teemahaastattelu ruokapalveluesimiehille ja ruokapalvelupäälliköille

TAUSTATIEDOT

1. Koulu
2. Haastattelupäivämäärä
3. Haastateltavan koulutus

KOULURUOKALA

4. Kuinka monta työntekijää työskentelee päivittäin kouluruokalassa?
5. Kuinka paljon oppilaita ruokailee kouluruokalassa päivittäin?
6. Kuinka paljon oppilaita mahtuu kerralla kouluruokalaan syömään?
7. Miten ruokailuvuorot on järjestetty?
8. Valmistetaanko ruoka omassa keittiössä, vai tulee ruoka muualta? (Omavalmistuskeittiö, jakelukeittiö yms.)
9. Mitkä ovat kouluruokailun tavoitteet keittiön näkökulmasta?

KOULURUOKAA KOSKEVAT SUOSITUKSET

10. Kouluruokaa valmistetaan suuria määriä kerralla, näyttääkö ja maistuuko kouluruoka aina hyvältä?
11. Miten oppilaiden ruokatoiveita otetaan huomioon? Kuinka usein niitä toteutetaan?
12. Minkälaisia ovat oppilaiden mieliruoat? Kuinka usein niitä tehdään?
13. Kuinka usein koulussa leivotaan esim. sämpylää tai valmistetaan jälkiruokaa?

NUORTEN RUOKATOTTUMUKSET

14. Käyvätkö kaikki oppilaat syömässä kouluruokalassa?
15. Syövätkö oppilaat aina täyden aterian? (vai syövätkö joskus vain esim. salaattia ja leipää)
16. Minkä vuoksi oppilaat käyvät syömässä muualla koulupäivän aikana?

KOULURUOKAILUKÄYTTÄYTYMINEN

17. Miten oppilaat käyttäytyvät kouluruokalassa?
18. Siivoavatko oppilaat omat ruokailujälkensä pois kouluruokalasta?

KOULURUOKALAN VIIHTYISYYS JA ILMAPIIRI

19. Onko kouluruokala viihtyisä?
20. Saavatko oppilaat osallistua kouluruokalan koristeluun? Vaikuttaako se viihtyvyyteen?
21. Onko ilmapiiri hyvä?
22. Onko jotakin fyysisiä puutteita kouluruokailuun liittyen?

VÄLIPALA

23. Miten välipalatarjoilu on järjestetty? Minkälaista välipalaa on tarjolla?
24. Ovatko välipalat maksullisia?
25. Onko koulussa limsa ym. automaatteja?

ASIAKASPALVELU/ PALVELUN LAATU

26. Osallistuvatko oppilaat ruokalistan suunnitteluun?
27. Kuinka tärkeää asiakaspalvelu ja palvelun laatu on kouluruokalassa?
28. Onko koulun keittiössä tarpeeksi keittiöhenkilökuntaa, jotka auttavat esim. ongelmatilanteissa oppilasta?
29. Miten koululaiset osallistuvat kouluruokailun valmistukseen keittiössä? TET? Muut harjoittelut? Ruokailun järjestelyt?

KOULURUOKAILUN IMAGO

30. Minkälainen imago ja maine on kouluruokailulla oppilaiden keskuudessa?
31. Minkälainen kouluruokailun imago ja maine kouluruokailulla on opettajien ja keittiöhenkilökunnan keskuudessa?
32. Onko kouluruokailun imagolla vaikutusta siihen, kuinka usein oppilaat käyvät syömässä?
33. Mitä kouluruokailun imago merkitsee keittiöhenkilökunnalle?
34. Miten kouluruokailun imago voitaisiin kehittää ja parantaa?

Peruskoulun kouluruokailu



Imagoerot maalais- ja kaupunkikouluissa

Kouluruokailun käytön lisääminen on yhteinen päämäärä. Tärkeää on lähestyä asiaa oppilaiden näkökulmasta katsottuna. Ongelmallisinta tilannetta on peruskouluissa, jossa kouluruokailun käynti on vähentynyt huomattavasti.

Anna-Reetta Levomäki