

Minna Dammert
Damico OY

KOULURUOKA mainettaan pahempaa vai parempaa

Kouluruokaa parjataan yleisesti, vaikka tutkimustulosten mukaan itse ruokaan ollaan melko tyytyväisiä. Damico Oy tekee koululaisille asiakastyytyväisyyskyselyjä, joiden perusteella voi esittää yleistyksen: "alakouluilla ollaan tyytyväisiä, mutta etenkin tyttöjen tyytyväisyys hiipuu jo 5. ja 6. luokalla, yläkoulun kahdeksannella luokalla ollaan tyytymättöimpiä ja sitten tyytyväisyysdiagrammit kääntyvät nousuun".

Alakoululaiset, lukiolaiset ja henkilökunta ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä itse ruokaan. Kouluruokaan uhrataan huomattavan paljon verorahaa, peruskoulujen ja lukioiden osalta arviolta yli 0,5 miljardia vuodessa. Onko kouluruokakonsepti päivityksen tarpeessa, ja onko se sitä tilaajien ja tuottajien mielestä? Onko mitään tehtävissä vai onko peräti syytä olla satsaamatta verorahoja toimintaan, jota ei tunnuta arvostettavan? Tutkin asiaa opinnäytetyössäni, josta tässä kooste.

Ongelmat, 5 merkittävintä

Tilajaat

- Elintarvikemäärärahojen niukkuus
- Melu ruokailutilanteessa
- Pelisääntöjen puuttuminen vanhempien kanssa
- Ateriovaihtoehtojen puuttuminen
- Median asiaton uutisointi

Tuottajat

- Kasvatushenkilöstö ei innosta lapsia ja nuoria ruokailemaan, negatiivinen asenne kouluruokapalveluun
- Elintarvikemäärärahojen niukkuus
- Median asiaton uutisointi
- Ruokailuun käytettävissä oleva aika
- Melu ruokailutilanteessa

Kehityskohteet, 5 merkittävintä

Tilajaat

- Elintarvikemäärärahan lisääminen
- Kouluruokailun imagon kehittäminen, brändijättele
- Ruokalistojen päivittäminen, enemmän vaihtelua tarjotaan, vaihtoehtojen lisääminen
- Viestinnän lisääminen kaikkien osapuolien välillä, markkinointi
- Tilojen akustointi, valojen säätämismahdollisuus, häikäisyesto ja mahdollisesti taustamusikki

Tuottajat

- Kasvatushenkilöstön sitouttaminen kouluruokailuun, yhteistyön lisääminen, valvonnan tehostaminen
- Kouluruokailun imagon kehittäminen, brändijättele
- Elintarvikemäärärahan lisääminen
- Viestinnän lisääminen kaikkien osapuolien välillä, markkinointi
- Yhteisten pelisääntöjen luominen tilaajan ja tuottajan välille, yhteistyön lisääminen

Tärkeimmät ongelmat ja kehityskohteet tilaajien ja tuottajien mielestä.

Kyselytutkimus

Osana opinnäytetyötäni toteutin keväällä 2014 sähköisen kyselyn kuntien tilaaja-asiakkaille (sivistystoimenjohtajat) ja ruokapalvelupäälliköille. Kyselyyn vastasi 82 tilaajan edustajaa ja 126 tuottajaa.

Eräänlainen uutinen on jo se, että koulu-ruoka on vastaajien antamien arvosanojen mukaan hyvää! Sekä tilaajat (84 % samaa

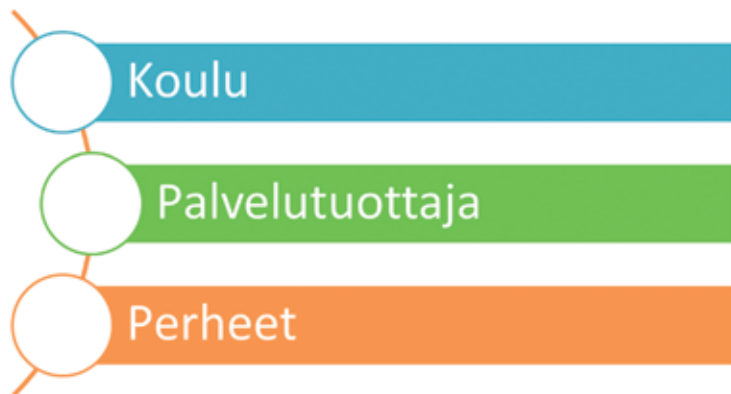
mieltä tai jokseenkin samaa mieltä), että tuottajat (98 % samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä), pitävät ruuan makua hyvänä. Tuottajavastaajien mielestä ruokalista on moderni ja vetovoimainen (samaa mieltä 11 %, jokseenkin samaa mieltä 61 %), tilaajavastaajat ovat hekin samaa mieltä (14 % ovat samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä 51 %). Toisaalta edempänä kyselyssä tilaajavastaajat nostivat ruokailun päivittämisen ja



Ruokapalveluissa tulee ymmärtää tilojen ja infrastruktuurin vaikutus ruokapalvelun kokonaislaadun ja -mielikuvan muodostumiseen.

Kolmikanta, joka mahdollistaa kouluruokailun imagomuutoksen

Kouluruokailun arvostukseen ja imagonmuutokseen vaikuttavat tahot.



valikoiman kasvattamisen viiden tärkeimmän kehityskohteen joukkoon.

Tilajaat ja tuottajat nostavat lähes samoja asioita tärkeimmiksi kehityskohteiksi (kuva edellisellä sivulla). Merkittävää on se, että tuottajat kertovat tärkeimmäksi kehityskohteeksi kasvatushenkilöstön asennemuutoksen. Molemmat vastaajatahot moittivat mediaa virheellisen tiedon levittämisestä ja vanhempia siitä, että he siirtävät kumiperuna- ja tillilihakammonsä jälkeläisilleen.

Ruokailutilanne ja -tilat vaativat reagointia eritoten tuottajavastaajien mielestä. Ruokailutauko on nyt yleensä lyhyempi kuin kansallisessa Kouluruokasuosituksessa esitetty 30 minuuttia. Ruokailutilanne on meluisa ja rauhaton, kasvatushenkilöstö ei valvo eritoten yläkouluissa ruokailua. Ruokailutilat ovat ankeat ja akustoimattomat.

Mitä tehtävissä?

Ihan ensimmäiseksi kunnassa on opetussuunnitelmassa linjattava suhtautuminen kouluruokailuun ja annettava sille tilaa päiväohjelmissa. Seuraava vaihe on palvelusopimusten ja pelisääntöjen laadinta, jonka yhteydessä haluttu laatutaso hinnoitellaan. Lapset ja nuoret pitää ottaa mukaan suunnittelutyöhön ja myös heille kirkastaa, mikä heidän vastuunsa kouluruokailua koskien on. Sekä tilaaja ja tuottaja valvovat,

että heidän henkilökuntansa ja itse asiakkaat, lapset ja nuoret, noudattavat sitä, mitä on sovittu. Pelisääntöjen laatiminen myös vanhempien kanssa tukee uusien toimintamallien juurtumista kouluihin.

Kyselyvastaajat sysäsivät vastuuta kouluruokailun huonosta arvostuksesta vanhemmille ja medialle. Toisaalta kyselystä käy ilmi, että niin media kuin vanhemmatkin ovat pääosin toisen käden tiedon varassa. Tuottajavastaajista 21 % ja tilajavastaajista 28 % kertoo, että ruokapalvelu ei tiedota vanhempia juuri ollenkaan. Ruokapalvelun vastuuhenkilöiden pitää tiedottaa aktiivisesti mediaa, päättäjiä ja vanhempia kirjallisesti, mutta myös vanhempainilloissa yms. tilaisuuksissa, ja kutsua heidät paikan päälle tutustumaan ruokailuun. Ennakko-luulot voivat rapista vain oikeellisen tiedon ja omien kokemusten kautta. Päivittäispa-lautteen antaminen ja kysymysten esittäminen palvelutuottajalle pitää tehdä helpoksi. Luonnollisesti palautteisiin reagoinneistakin pitää tiedottaa. Asiakastoimikunnat ovat mainio tapa kahdensuuntaiseen viestintään.

Asennepuolella parannettavaa kaikilla osapuolilla

Kouluruokailun arvostus voi nousta vain, jos palvelutuottajat arvostavat omaa työ-

Pelisäännöt



Pelisäännöt kouluruokailun arvostuksen kohottamiseksi.

tään, tuotteitaan ja asiakkaitaan. Rinta rottingilla asiakaspinnassa työskentely lisää myös suoran palautteen saantimahdollisuuksia. Se, että palvelu on vain linjaston täyttämistä, ei riitä. Se, että kouluruokapalvelun tuottajat syövät kouluruuan sijasta omia eväitään, on mielestäni käsittämätöntä ja erittäin huono impulssi asiakaskuntaan päin.

Ruokailu koetaan Suomessa ravitsemukseksi, ruokahuolloksi ja tankkaamiseksi. Ruuan tulisi myös antaa iloa elämään ja ruokataidon olla aito virkistyshetki työ- tai koulupäivän keskellä. Kansanterveyden kannalta kouluruokailu on ollut ja on tärkeä – ravitsemussuositusten noudattaminen isossa kokonaisuudessa on välttämätöntä. Terveellisyys ja maukkaus eivät toki sulje toisiaan pois, mutta asiakkaiden suosikkeja pitää lisätä ruokalistoilta, vaikeivat ne yksittäisinä tuotteina ravitsemussuositusten reunaehtoja täyttäsikään.

Kasvatushenkilöstö kasvattaa esimerkilään. Valitettavan usein kuulen aikuisasiakkaiden purnaavan ruuasta lasten ja nuorten aikaan. Yläkouluilla valvontatyössä olevat opettajat syövät omissa pöydissään, eivät nuorten kanssa. Toisaalta näen työssäni joskus myös käytäntöjä, joissa opettajat tuovat yläkoulussakin oppilaat ruokailuun ja jäävät syömään heidän seurassaan. Ruokailutilanteessa opitaan keskustelemaan

asiallisesti ruuasta ja antamaan rakentavaa palautetta ja kiitosta. Ruokailuhetki on myös terveyskasvatusta ja kauniiden ruokailutapojen opettelua. Parhaimmillaan opitaan myös maistelemaan rohkeasti uusia makuja.

Vanhemmat laittavat kotona mielellään vain lasten lempiruokia ja pahimmassa tapauksessa ruokaa vaihdetaan lapselle vielä kesken ruokailun, ellei ensin tarjottu satu maistumaan. Kiireisessä elämänrytmisessä ei aina jaksa panostaa yhdessä ruokailuun ja kasvatukselliseen aspektiin. On vain pidettävä perhe ravittuna. On tärkeää, että kotonakin syödään monipuolisesti ja rohkaistaan maistamaan ruokalajeja, jotka eivät välttämättä ole mieluisia. Kouluruokailusta keskustellaan asiallisesti – arvostava tai vähättelevä asenne tarttuu alun alkaen kotoa. Tärkeää on myös se, että lapselle ei vaadita erityisruokavaliota kevein perustein. Erityisruokavalioiden tuotantohinta on keskimäärin kaksinkertainen tavallisiin menuihin nähden – jotta rahaa jäisi muuhun, yhteiskunta ei voi tuottaa tällaista erikoispalvelua verovaroin asiakkaille, jotka eivät sitä lääketieteellisesti todistetusti tarvitse.

Median edustajat tulee aika-ajoin kutsua lounaalle – näin pikkuhiljaa jatkuvan mollaamisen sijasta saadaan viestimiin oikeellista tietoa kouluruokailusta.

Valikoimapäivitykset

Tuottajavastaajista 88 % kertoo, että päivittäin on tarjoilla vain yksi ruokavaihtoehto, 90 % kertoo tarjottavan vain yhtä tuoreliskettä. Kouluruokasuosituksen mukaan tulee olla valittavissa kaksi vaihtoehtoruokaa, joista toisen on hyvä olla kasvisruoka. Kasvisruokien menekki todennäköisesti kasvaisi, jos niitä saisi vapaasti maistella. Sesonkien huomioiminen itse ruokalistalla ja tuoreliskevalikoimassa ei ole kovin yleistä. Kaiken kaikkiaan ruokalistoja on syytä päivittää.

Oman kokemukseni mukaan, jota myös tutkimustulokset tukevat, kouluruoka maustetaan varsin hillitysti. Lapset ja nuoret syövät kotona varmasti yhä enemmän etnisiä ruokia. Kahden pääruokavaihtoehdon mallissa toinen ruuista voi olla perinteisempi, toinen mausteisempi – näin kaikille löytyy syötävää. Tarjoilla voi olla aina myös kuhunkin ruokalajiin sopivia lisäkkeitä; mausteita, mausteöljyjä, chutneytä, pähkinöitä, siemeniä, krutonkeja, yrttejä jne. Näin varsin laaja ja heterogeeninen asiakasryhmä voi tuunata oman ateriansa kukin makunsa mukaiseksi.

Ruokailutilat

Jotta ruokailutilojen käyttöä voidaan tehostaa ja tiloja ajanmukaistaa, on syytä siirtää tilojen investointi- ja hallintavastuu ruokapalvelulle. Kiinteistötoimen intressit päivittää tiloja sisutuksellisesti ovat kuntien taloustilanne huomioiden olemattomat. Sivistystoimella ei välttämättä riitä aika, mielenkiinto ja asiantuntemus tilojen suunnitteluun. Ruokapalveluissa tulee ymmärtää tilojen ja infrastruktuurin vaikutus ruokapalvelun kokonaislaadun muodostumiseen ja siten löytyä halukkuutta kohentaa tiloja vastaamaan asiakastarpeita.

Sisustuksen tulee elää ajassa – mallia voi

katsoa esim. nuorisolle suunnatuista kaupallisista ravintoloista. Edullisia ratkaisuja sisustuksen päivittämiseen ja samalla yhteistyön lisäämiseen ovat mm. oppilaiden taideaineissa tekemien töiden heijastaminen videotykillä ruokailutilojen seinille ja tilojen somistusvastuun siirtäminen oppilaille. Ruokapalvelu voi hyvinkin maksaa materiaalit, jos oppilaat maalaavat seiniä tai vaikkapa ompelevat käsityötunneilla pöytäliinoja.

Ruokailutiloihin voidaan kuitenkin ponnistaa vasta sitten, kun niiden käyttöaste kasvaa. Koulujen keittiöt ja ruokailutilat seisovat tyhjiillään kesäaikana – voisiko ne vuokrata seurakuntien tai juhlapalveluyritysten käyttöön? Yläkoulujen ravintolatilat voivat iltaisin toimia nuorison kokoontumistiloina ja kahviloina, näin välttyään investoimasta erillisiin nuorisotiloihin.

Lopuksi

Palvelutuottajan tulee saada maksu vain syödystä ateristiasta – näin yleensä ulkoistetuissa ruokapalveluissa onkin. Tämä toimintamalli pakottaa palvelutuottajat kilvoittelemaan jokaisesta asiakkaasta jokaisena päivänä. Tämä kilvoittelu tarkoittaa entistä parempaa palvelua ja joka päivä maistuvia vaihtoehtoja jokaiselle ruokailijalle.

Lähde

Dammert, Minna.

TOTUUS KOULURUUASTA, Kouluruokailun nykytilanne ja kehittämistarpeet. 2014.

Haaga-Helian ammattikorkakoulu, Ylempi amk opinäytetyö, Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma.

Opinnäytetyömateriaali saatavissa kokonaisuudessaan osoitteesta minna.dammert@damico.fi ■

www.elintarvikejaterveys.fi