



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för mat, hälsa och miljö MHM

# Mötet mellan kökspersonal och elever

**Anna Roos**  
**Emma Silvergrund**

**Kandidatuppsats, 15 hp**

Kostekonomprogrammet med inriktning mot ledarskap, 180 hp

Handledare: Barbara Rosengren

Examinator: Kerstin Bergström

Datum: Juni 2009



# GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för mat, hälsa och miljö MHM  
Box 320, SE 405 30 Göteborg

Titel: Mötet mellan kökspersonal och elever  
Författare: Anna Roos och Emma Silvergrund  
Typ av arbete: Kandidatuppsats  
Handledare: Barbara Rosengren  
Examinator: Kerstin Bergström  
Program: Kostekonomprogrammet med inriktning mot ledarskap  
Antal sidor: 31 exklusive bilagor  
Datum: Juni 2009

## Sammanfattning

För att skolelever ska må bra och kunna prestera bra i skolan är det viktigt att de serveras god och näringsrik mat i skolan. Skollunchen handlar om så mycket mer än bara om maten och hur den är tillagad. Matsalsmiljön, inkluderat bemötandet från kökspersonalen och andra vuxna i matsalen, är andra viktiga faktorer som spelar in för elevernas totala matsalsupplevelse. En skolmatsal ska inte bara vara en plats där det serveras mat utan ska också vara en social mötesplats för alla på skolan.

Tidigare studier har visat att många elever tycker att bemötandet från kökspersonalen är av stor betydelse då elever väljer att äta skolmaten eller inte. Det finns även studier som visar att en stor del av eleverna i skolan tycker att det är viktigt att kökspersonalen är trevlig och tillmötesgående mot dem.

Syftet med denna studie var att undersöka skolkökspersonals bemötande gentemot elever i samband med skollunchen. Vi ville se om kökspersonalens uppfattning skiljde sig åt från elevernas uppfattning om bemötandet.

Studien bestod både av intervjuer och en enkätundersökning, samt de observationer som gjordes i samband med dessa. Enkätundersökningen genomfördes i år 5 på tre grundskolor i en kommun i Västsverige. I och med att vi ville undersöka både elevers och kökspersonals uppfattningar om bemötande valde vi att intervjua arbetsledarna i köken på respektive skola för att sedan kunna jämföra elevernas svar med arbetsledarnas svar.

Resultatet av denna studie visar att mer än hälften av eleverna på de tre skolorna tycker att kökspersonalens bemötande är bra, däremot skiljer svaren sig mycket åt mellan skolorna. Samtliga arbetsledare i köken säger sig se bemötandet gentemot eleverna som mycket viktigt samtidigt som en av de tre skolorna visar en betydligt högre andel nöjda elever jämfört med de andra två. Denna skillnad kan bero på arbetsledarnas olika engagemang i ämnet. Det visar sig finnas flera samband mellan arbetsledares och elevers svar samt ett tydligt samband mellan elevernas uppfattning av kökspersonalens bemötande och deras uppfattning av skolmaten.

**Nyckelord:** Bemötande, skolmatsal, skollunch, matupplevelse.

# Innehållsförteckning

## Förord

<b>1. Inledning</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Bakgrund</b> .....	<b>5</b>
2.1 Kommunikation.....	5
2.2 De fem måltidsaspekterna .....	6
2.2.1 Rummet .....	6
2.2.2 Mötet.....	7
2.2.3 Produkten.....	7
2.2.4 Styrsystemet.....	7
2.2.5 Stämningen .....	7
2.3 Miljön i skolan .....	8
2.4 Matsalsmiljön i skolan .....	8
2.5 Sammanfattning av bakgrund.....	9
<b>3. Syfte</b> .....	<b>9</b>
3.1 Frågeställningar .....	9
<b>4. Metod</b> .....	<b>10</b>
4.1 Metodval.....	10
4.2 Etiska aspekter.....	11
4.3 Urval.....	11
4.4 Genomförande .....	11
4.4.1 Förberedelser .....	12
4.4.2 Datainsamling - Intervjuer .....	12
4.4.3 Datainsamling - Enkäter .....	13
4.5 Bearbetning av data.....	14
4.6 Bortfall .....	14
<b>5. Resultat</b> .....	<b>14</b>
5.1 Verksamhetsbeskrivning .....	14
5.1.1 Skola A .....	14
5.1.2 Skola B .....	15
5.1.3 Skola C .....	15
5.2 Resultat av intervjuer .....	15
5.2.1 Kontakt med eleverna .....	15
5.2.2 Bemötande gentemot eleverna.....	16
5.2.3 Kontakt med övrig personal på skolan .....	16
5.3 Resultat av enkäter .....	17
5.3.1 Skollunchen .....	17
5.3.2 Kontakt med personalen .....	17
5.3.3 Kökspersonalens bemötande .....	19
5.3.4 Vad är viktigt med bemötandet?.....	21
5.3.5 Bemötandet kan förbättras .....	22
5.4 Resultat av iakttagelser.....	22
<b>6. Diskussion</b> .....	<b>23</b>
6.1 Metoddiskussion.....	23
6.1.1 Utformningen av metoderna .....	23
6.1.2 Genomförandet .....	23
6.2 Resultatdiskussion.....	25
6.2.1 Kontakten mellan kökspersonal och elever .....	25
6.2.2 Bemötandet från kökspersonalen.....	27
6.2.3 Konklusion.....	28
<b>7. Referenslista</b> .....	<b>29</b>
<b>Bilaga α</b>	
<b>Bilaga β</b>	

## **Förord**

Vi som skrivit detta arbete läser sista terminen på Kostekonomprogrammet med inriktning mot ledarskap vid Göteborgs Universitet. Ämnesvalet kom sig naturligt då vi båda anser att kontakt och bemötande människor emellan är av stor vikt, inte minst inom vår kommande profession som kostekonomer. Då vi har skrivit arbetet tillsammans tar vi båda ett lika stort ansvar för arbetets samtliga delar.

Vi vill tacka de arbetsledare i köken på skolorna som tagit sig tid att delta i studien. Vi vill också tacka berörda rektorer och lärare och naturligtvis de elever som deltagit i studien. Ett särskilt tack vill vi också rikta till vår handledare Barbara Rosengren, som hjälpt oss under arbetets gång genom att bidra med värdefulla synpunkter.

Göteborg den 11 maj, 2009

*Anna Roos & Emma Silvergrund*

# 1. Inledning

På sista tiden har det varit mycket debatt kring skolmaten och även kring skolans kökspersonal i diverse medier. Kanske framför allt genom TV-programmet *Matakuten* som under hösten 2008 sändes på TV4 under Bert Karlssons regi. Stor fokus kring skolmaten ligger just på matens näringsinnehåll och det sägs på många håll att skolmaten är dålig. I ovan nämnda program framkom till exempel i ett avsnitt att skolmaten har sämre näringsinnehåll än kattmat (Aftonbladet, 2009) vilket skapat stor uppståndelse.

På Livsmedelsverkets hemsida kan man betygsätta skolmaten som på så vis kan komma att certifieras av intresseorganisationen Skolmatens Vänner, i ett försök att förbättra maten i skolan (Livsmedelsverket, 2008). Matens näringsinnehåll och kvalitet spelar en stor roll för att skoleleverna ska orka med och prestera bra i skolan varför det är viktigt att denna fråga lyfts fram. Att maten är näringsriktig i sig behöver däremot inte uteslutande leda till att eleverna faktiskt äter av maten, flera andra faktorer spelar in för elevernas matintag såsom matsalsmiljön, hur lång tid eleverna har på sig att äta, bemötande från skolans kökspersonal och lärare med mera som bidrar till elevernas totala matupplevelse. Skolrestaurangen bör utöver att vara en plats där man äter också utgöra en social mötesplats där skollunchen är både god, hälsosam och lustfylld (Livsmedelsverket, 2006).

Vi tror att mötet och relationen mellan elever och kökspersonal i skolmatsalen spelar en viktig roll både för eleverna och för kökspersonalen. Som blivande kostekonomers anser vi att kökspersonalens agerande gentemot eleverna är av stor betydelse för elevernas matupplevelse i skolan. Detta verkar dock vara ett ämne som det hittills forskats relativt sparsamt kring i förhållande till det forskningsunderlag som finns kring skolmåltiden och matsalsmiljön inom skolan i stort.

Vi är intresserade av att ta reda på vad kökspersonalens bemötande<sup>1</sup> i skolmatsalen betyder för eleverna och deras matupplevelse samt att ta reda på hur kökspersonalen själva ser på sin roll i mötet gentemot eleverna i matsalen.

## 2. Bakgrund

Här nedan följer den teoretiska bakgrunden till studien bestående av tre huvuddelar. Först behandlas kort vikten av kommunikation människor emellan. Därefter tas de fem måltidsaspekterna upp, var och en för sig, följt av miljön i skolan och i skolmatsalen.

### 2.1 Kommunikation

Alla människor föds med en grundläggande förmåga att kommunicera. Framför allt genom att prata med varandra utvecklas vår förmåga att kommunicera och fungera tillsammans med andra människor, vilket skapar en slags kommunikationsgemenskap (Røkenes & Hanssen, 2007). Alla människor har vidare ett behov av att känna gemenskap och kontakt med andra människor, både fysiskt och socialt (Maltén, 1998). Genom kommunikation, både verbal och icke-verbal, är det möjligt för människor att samspela med varandra. Detta samspel sker i en fysisk, psykologisk, social och kulturell miljö vilka tillsammans skapar ett sammanhang som färgar kommunikationen på olika sätt. Det är alltid viktigt att ta hänsyn till detta större sammanhang då man studerar kommunikation. Utan att veta i vilket sammanhang kommunikationen äger rum, exempelvis var och när, vilka erfarenheter och relationer aktörerna har med varandra, så riskerar man att missuppfatta innebörden av kommunikationen (Nilsson & Waldemarson, 2005). För att kommunikationen två personer emellan ska kunna ge något utbyte är det viktigt med feedback. Med detta menas att den som

---

<sup>1</sup> Bemötande, avses i denna studie som uppträdande mot och behandling av andra människor.

tar emot budskapet på något sätt bekräftar eller återkopplar budskapet från sändaren. För att inte tala förbi varandra är det också viktigt att personerna som pratar också talar på samma nivå. Om den ena personen talar utifrån sina känslor och den andra svarar utifrån sina tankar kan missförstånd uppstå och kommunikationen störas. Ett emotionellt uttryck kräver alltså ett emotionellt svar liksom ett intellektuellt uttryck kräver ett intellektuellt svar. Det är av stor betydelse att både ord, kroppsspråk och känslobudskap överensstämmer hos dem som kommunicerar med varandra (Maltén, 1998).

Inom arbetslivet ställs människor inför olika kommunikativa krav och möjligheter, vilka inte är desamma som de man ställs inför privat. Inom serviceyrken där man arbetar med andra människor är kommunikationskompetensen en mycket viktig egenskap att använda sig av. Många sådana arbeten handlar om att bland annat skapa förutsättningar, att bidra till utveckling och inläring hos andra människor. Yrkesutövaren har här en roll där denna på något sätt samverkar både med kollegor och med personen som servicen riktar sig mot, kunden. Yrkeskompetens är mycket viktigt och de personer som arbetar med människor ska både kunna handla och samverka på ett bra sätt. För samverkan är relationskompetens en viktig egenskap, vilket innebär att man kan förstå och samarbeta med personer man träffar på ett bra och ändamålsenligt sätt (Røkenes & Hanssen, 2007). Dålig kommunikation från yrkesutövarens sida kan leda till en sämre effekt av tjänsten eller servicen gentemot kunden (Schulman, Ronca & Bucuvalas, 2001). Relationskompetens innebär att yrkesutövaren ska kunna förhålla sig till kunden på ett sätt där det som händer är för kundens bästa och därmed ta hänsyn till kundens upplevelse (Røkenes & Hanssen, 2007).

## **2.2 De fem måltidsaspekterna**

Sedan flera hundra år tillbaka har restauranger varit en social mötesplats. Förr i tiden var det bara överklassen som hade råd att äta på restaurang och det var då utifrån dem man anpassade restaurangerna. I dagens samhälle finns restauranger av olika slag anpassade för alla människors smak och tycke. (Gustafsson, Öström, Johansson & Mossberg, 2006).

När vi äter en måltid gör vi det med alla våra fem sinnen, synen, hörseln, lukten, smaken och känseln. Synen ger oss information om färger och former, vilket också gör oss mer mottagliga för smaken och lukten av en maträtt. Omgivningen runt omkring måltiden, såsom inredning och dekoration, har också stor betydelse för vår mottaglighet för måltiden (Martens, 1999).

Restaurang- och hotellhögskolan i Grythyttan har arbetat fram en modell som handlar om de fem måltidsaspekterna, rummet, mötet, produkten, styrsystemet och stämningen. Modellen är utformad utifrån ett restaurangbesök. En skolmatsal är ett exempel där man kan applicera de fem måltidsaspekterna (Gustafsson et al., 2006).

### **2.2.1 Rummet**

Enligt de fem måltidsaspekterna menas med rummet en plats där man äter. Rummet omfattas av den fysiska miljön och utformas för att passa in i en viss stämning som skall behaga matgästen. Med den fysiska miljön menas till exempel bord och stolar, gardiner och andra textilier, ljus, ljud och dekorationer. Mat kan serveras i olika typer av rum, till exempel på en restaurang, ett sjukhus eller på en skola (Gustafsson et al., 2006). Studier visar att acceptansen av den mat som serveras kan vara olika beroende på var den serveras (Meiselman, Hirsch & Propper, 1987; Edwards, Meiselman, Edwards & Leshner, 2003). En sådan sak som möbler kan ha en stor betydelse vid konsumtion av mat (Nissen Johansen & Blom, 2003), och de bör vara i likhet med resten av interiören och restaurangens stil (Finkelstein, 1989). Som ansvarig för en matsal eller restaurang är det viktigt att lokalen

dekorerar utifrån hur man vill att maten ska uppfattas. Till exempel kan matsalen enligt Johansson (2004) dekorerar efter årstid eller säsong.

### **2.2.2 Mötet**

Med mötet menas mötet mellan matgästen och restaurangpersonalen men också mötet gäster emellan och restaurangpersonal emellan. Det är framför allt kvaliteten på servicen, alltså hur matgästen blir bemött, som är det mest essentiella med mötet. Eftersom det ofta är serveringspersonalen som har den största kontakten med restaurangens gäster ställs stora krav på deras bemötande gentemot gästerna (Gustafsson et al., 2006). Studier visar att mötet mellan restaurangens personal och gästerna har en stor betydelse för hur gästerna uppfattar helheten av restaurangupplevelsen (Hansen, Jensen & Gustafsson, 2005). Restauranggäster är även mer nöjda med restaurangbesöket då de får bättre service (Andersson & Mossberg, 2004).

För att förstå innebörden av mötet krävs sociala kunskaper, att man förstår sig på sociala interaktioner och sociala regler. Välutbildad personal förhöjer känslan av ett positivt möte hos matgästen (Gustafsson et al., 2006). Utbildning och kunskap hos serveringspersonal är enligt Pattern (2003) ganska liten och det finns heller inte mycket skrivet om interaktionen mellan serveringspersonal och gäst vilket gör det svårt för personalen att teoretiskt studera detta ämne.

### **2.2.3 Produkten**

Med produkten menas maten och drycken som serveras och på vilket sätt den serveras. Det handlar om både smak och utseende på maten. Alltså hur väl den är tillagad och hur vackert den är upplagd och dekorerad (Gustafsson et al., 2006). Det visuella har stor betydelse för gästen då maten serveras och därmed också hur maten är upplagd på tallriken (Hansen et al., 2005). Uppläggningsen behöver också passa ihop med maträttens smaker, annars spelar det ingen roll hur fint det ser ut på tallriken (Fine, 1992).

### **2.2.4 Styrsystemet**

Styrsystemet är den administrativa delen av måltiden och innefattar såväl den ekonomiska biten, logistik samt ett gott ledarskap. Även lagar och regler faller under styrsystemet, det gäller då till exempel egenkontrollprogram för hur livsmedel skall hanteras och förvaras (Bergman, 2003; Ykel, 2005).

Det är stora skillnader i styrsystemet mellan restauranger och skolmatsalar. I skolmatsalarna äter det många människor på kort tid och ibland även flera gånger om dagen. I en restaurang befinner det sig inte alls lika mycket folk samtidigt, och maten behöver inte serveras lika snabbt som i en skolmatsal (Kivela, 1994).

Styrsystemet är oftast inte synligt för gästerna. Men då det till exempel dröjer innan gästen får sin mat kan det uppstå irritation och besvikelse och detta är ett exempel på att styrsystemet inte riktigt fungerar som det ska (Gustafsson et al., 2006). Gästen, till exempel en elev som kommer in i skolmatsalen där maten är slut eller inte är färdig ännu, kan istället se denna brist som ett direkt fel på produkten eller i mötet med kökspersonalen.

### **2.2.5 Stämningen**

Stämningen innefattar både rummet och mötet. De båda kan man säga utgör grunden för att en särskild stämning uppkommer. Råder en god stämning så känner sig matgästen belåten och tillfreds (Gustafsson et al., 2006). Det har visat sig att kommunikationen runt bordet då

man ska äta har en stor betydelse för hur stämningen uppfattas. Samtidigt så har kommunikationen med personalen där gästen äter också stor betydelse (Gustafsson et al., 2006). Även musik kan ha en stor inverkan för att skapa en trevlig stämning kring måltiden (Areni, 2003; Wilson, 2003). I det stora hela formas stämningen av alla de övriga aspekterna tillsammans (Gustafsson et al., 2006).

## **2.3 Miljön i skolan**

Arbetsmiljön i skolan beror på flera olika faktorer. Bland annat har lokalerna, möbleringen, schemat och ljudnivån i skolan stor betydelse. Samarbetet mellan olika grupper och individer inom skolan påverkar också i stort hur man mår i skolan (Arbetsmiljöverket, 2009a). Skolan är en stor bidragande faktor till barns socialisation och identitetsbildning. Skolan har framför allt en undervisningsuppgift gentemot barnen men ska också hjälpa barnen att utveckla sin personlighet (Evenshaug & Hallen, 2001). Skolan har ett uppdrag att skapa en god studie- och arbetsmiljö i skolan (Arbetsmiljöverket, 2009b). Det finns något som kallas för medinlärning, eller den dolda läroplanen inom skolan, som innefattar allt det som eleverna lär sig utöver sakkunskaper i varje ämne som de läser i skolan. Det rör sig bland annat om att lära sig sin roll i samspelet mellan lärare och andra elever i klassen. Genom denna medinlärning kan barnens inlärning i skolan främjas. Detta förutsatt att det råder ett gott psykologiskt klimat i klassen, mellan lärare och elever men också på hela skolan (Evenshaug & Hallen, 2001).

Det klimat som råder på skolan är av större betydelse för elevernas inlärning än yttre faktorer som skolans storlek och struktur (Rutter, 1983). En god inlärningsmiljö för eleverna utmärks bland annat av att skolledningen och lärarkåren har ett gott samarbete kring skolans pedagogiska mål, inte bara vad gäller ämneskunskaper utan även sociala handlingar och attityder. Det sociala samspelet hos barn präglas av barnens föräldrar men även av lärare och andra vuxna som barnen kommer i kontakt med inom skolan. Detta genom att de vuxna förmedlar normer, värderingar och olika beteendemönster till barnen (Evenshaug & Hallen, 2001).

## **2.4 Matsalsmiljön i skolan**

Måltider är något som betyder mycket för alla människor, inte bara för att de förser oss med den näring vi behöver utan också för att måltiderna har stor betydelse för oss socialt. En måltid fungerar som en mötesplats och källa till njutning och glädje (Livsmedelsverket, 2007). Mattson Sydner (2002) skriver i sin avhandling att mötet mellan människor spelar en stor roll vid en måltidssituation utifrån ett socialkulturellt perspektiv. Mötet kan på en skola till exempel vara mellan elev och elev, elev och lärare eller elev och kökspersonal (Edwards & Gustafsson, 2008).

För att barnen ska må bra, kunna lära sig saker och utvecklas i skolan är det viktigt att de har bra matvanor. Att äta en ordentlig lunch hjälper eleverna att koncentrera sig bättre på sitt arbete i skolan varför skollunchen är av stor betydelse. Skolmatsalen kan bli en positiv träffpunkt för hela skolan om både elever och vuxna äter där tillsammans (Arbetsmiljöverket, 2009c). Om barnen äter skollunchen tillsammans med lärare och andra vuxna ger det dessutom personalen goda möjligheter att praktisera och lära ut en positiv attityd till maten (Livsmedelsverket, 2007). Kökspersonalen spelar en viktig roll i skolmatsalen eftersom elevernas syn på maten i skolan också är beroende av hur kökspersonalen bemöter dem (Rosén, 2004).

Enligt Livsmedelsverkets riktlinjer ska skolmatsalen vara en positiv mötesplats för alla elever, lärare och annan personal på skolan. En skollunch ska förutom att smaka gott och förse matgästerna med viktig energi också vara full av lust (Livsmedelsverket, 2006).



Studier gjorda av Hamnholm, Hammers och Selin (2001) visar att kökspersonalen inte tror att det är maten som gör att vissa elever inte äter utan att det beror på andra faktorer såsom stressen och matsalsmiljön. Om eleverna inte äter lunchen i skolan kan detta bero på att eleverna upplever skolmatsalen som bullrig, stressig och allmänt otrivsamt (Andersson, 1999). För att eleverna ska uppleva skolmatsalen och måltiden som något positivt så bör elever, kökspersonal och andra personer som vistas i matsalen vara trevliga och tillmötesgående (Livsmedelsverket & Folkhälsoinstitutet, 2000).

En studie som Mårtensson och Turn (2005) gjort visar att 85 % av alla elever i år 9 på en skola tycker att bemötandet från skolkökspersonalen är av stor betydelse eller av mycket stor betydelse då de väljer om de ska äta skolmaten eller inte. Samma studie visar också att 76 % av dessa elever aldrig eller nästan aldrig upplever skollunchen som avkopplande och trevlig. Då eleverna i år 9 på denna skola fick frågan hur stor betydelse det har att det finns trevlig matsalspersonal i skolmatsalen, svarade 70 % av dem att det är av stor betydelse eller av mycket stor betydelse.

## **2.5 Sammanfattning av bakgrund**

Alla människor har ett grundläggande behov av att känna social kontakt med människor runt omkring sig (Maltén, 1998) och restauranger har genom tiderna varit en social mötesplats där man äter tillsammans (Gustafsson et al., 2006). Relationskompetens, som bland annat innebär att yrkesutövaren förhåller sig till kunden så att det är för kundens bästa, är en viktig kompetens bland dem som arbetar med människor (Røkenes & Hanssen, 2007). Det finns en modell som beskriver de fem måltidsaspekterna, rummet, mötet, produkten, styrsystemet och stämningen. Enligt denna modell har bland annat kommunikationen mellan personalen och matgästen en stor betydelse för hur restaurangbesöket upplevs av matgästen (Gustafsson et al., 2006). Skolmatsalen är ett exempel på var de fem måltidsaspekterna kan tillämpas (Gustafsson et al., 2006).

Elevernas förmåga till socialt samspel präglas av deras föräldrar men även av de vuxna som de kommer i kontakt med på skolan genom att de vuxna bland annat förmedlar sina värderingar till barnen (Evenshaug & Hallen, 2001). En skolmatsal kan utgöra en viktig social träffpunkt både för elever och vuxna då de äter i matsalen tillsammans (Arbetsmiljöverket, 2009c). Även kökspersonalen på skolan spelar en betydelsefull roll i skolmatsalen eftersom deras bemötande gentemot eleverna visat sig ha inflytande på hur eleverna ser på skolmaten (Rosén, 2004; Mårtensson & Turn, 2005).

## **3. Syfte**

Syftet med denna studie är att undersöka skolkökspersonals och elevers uppfattning av kökspersonalens bemötande gentemot eleverna i samband med skollunchen.

### **3.1 Frågeställningar**

- Vad har kökspersonalen för uppfattning kring sitt bemötande gentemot eleverna i samband med skollunchen?
- Vad har eleverna för uppfattning om kökspersonalens bemötande gentemot dem i samband med skollunchen?
- Finns det några samband mellan kökspersonalens och elevernas uppfattningar?

## 4. Metod

Här nedan följer en motivering till vårt metodval följt av de etiska aspekter som vi tagit hänsyn till under studien samt en beskrivning av vårt urval. Vidare följer en detaljerad beskrivning av genomförandet av intervjuerna och enkätundersökningen samt en beskrivning av bearbetningen av insamlad data och redovisning av studiens bortfall.

### 4.1 Metodval

Då syftet med denna studie var att undersöka och jämföra kökspersonals och elevers uppfattning av kökspersonalens bemötande gentemot eleverna, samlades information direkt från båda dessa målgrupper. För att samla in information direkt från studiedeltagarna finns enligt Ejlertsson (2005) två datainsamlingsmetoder, intervjuer och enkäter. Informationen samlas då in genom att de själva svarar på frågor (Ejlertsson). Eftersom den ena målgruppen bestod av vuxna och den andra av barn valdes två olika tillvägagångssätt. Det ena, intervjuer och det andra, enkäter. Detta för att på bästa sätt nå fram till de olika målgrupperna och därmed kunna få fram ett bredare underlag för studien.

För att ta reda på kökspersonalens uppfattning valdes intervjuer som metod. Detta, i kombination med enkätundersökningen bland eleverna, för att få en mer nyanserad bild av situationen. Intervjuer ansågs också som ett bättre alternativ än enkäter eftersom gruppen av kökspersonal var ganska liten och underlaget till en enkätundersökning bland kökspersonalen då hade blivit bristfällig. Vid en enkätundersökning bör man enligt Bjurwill (2001) ha ett 50-tal enkäter för att få fram ett reliabelt resultat. Att få så många personer som arbetar i skolkök att delta skulle heller inte rymmas inom tidsramarna för denna studie.

Några fördelar med intervju som tillvägagångssätt är att det interna bortfallet minskar beroende på att intervjuaren har möjlighet att under intervjun uppmuntra respondenten att svara på samtliga frågor samtidigt som respondenten också har möjlighet att ställa kompletterande frågor om någon intervjufråga är svår att förstå (Ejlertsson, 2005). Vidare menar Ejlertsson att en intervju ger större utrymme för respondenten att svara öppet samt större utrymme för intervjuaren att ställa mer öppna frågor. De bästa förutsättningarna för att ta reda på hur en person tänker och känner är genom samtalet och mötet som äger rum vid en intervju (Kylén, 2004).

För att fånga elevernas uppfattning valdes gruppenkäter som tillvägagångssätt. Med gruppenkät menas enkäter som delas ut samtidigt till personer som befinner sig i samma lokal och där enkäterna både delas ut, besvaras och samlas in igen vid samma tillfälle (Ejlertsson, 2005). Då många personer ska tillfrågas under en begränsad tid där intervjuer hade tagit för lång tid är enkäter ett mycket bra alternativ (Kylén, 2004). Genom att använda enkäter var det därmed möjligt att nå ut till en större grupp elever än genom intervjuer. Studiedeltagarna kan också i lugn och ro begrunda frågor och svarsalternativ vid en enkätundersökning samt att resultatet blir mer lättolkat då enkäterna består av standardiserade frågor och svarsalternativ (Ejlertsson, 2005).

För att bilda oss en bättre uppfattning av atmosfären och bemötandet från både kökspersonal och elever gjordes i samband med intervjuerna och enkätundersökningen också en del iakttagelser. Observationer, eller iakttagelser, ligger enligt Kylén (2004) till grund för andra datainsamlingsmetoder som intervjuer och enkätundersökningar. Det är den mest grundläggande metoden för att få en beskrivning av vad som händer runt omkring (Kylén). De iakttagelser som utfördes var ostrukturerade med tanke på att vi inte hade något observationsschema att följa. Detta var ett medvetet val då iakttagelserna endast skulle fungera som ett komplement till intervju- och enkätundersökningarna. Observationer kan hjälpa observatören att förstå samband mellan olika händelser och beteenden (Kylén). Denna studie är av både kvantitativ och kvalitativ karaktär då den innefattar både en

enkätundersökning och intervjuer. Dessutom inryms de iakttagelser som gjordes på plats vid varje undersökningstillfälle.

## 4.2 Etiska aspekter

Denna studie uppfyller de fyra huvudkrav (informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet) för grundläggande individskydd som finns i Vetenskapsrådets forskningsetiska principer (Vetenskapsrådet, 2006). Samtliga studiedeltagare informerades på förhand om undersökningen och dess syfte samt om att deltagandet är frivilligt. För studiedeltagare under 15 år skall samtycke ges från vårdnadshavaren men eftersom enkätstudien inte innefattade några frågor av privat eller etisk natur kunde elevernas samtycke i stället inhämtas av skolledning eller lärare (Vetenskapsrådet, 2006). Samtliga intervjupersoner gav också sitt medgivande till att delta i studien.

Studiedeltagandet behandlades konfidentiellt för samtliga deltagare. De personuppgifter som krävdes för att komma i kontakt med intervjupersonerna förvarades utom räckhåll för obehöriga. Ingen information om enskilda personer samlades in vid enkätundersökningen. Insamlat material från enskilda personer i form av ljudupptagningar och anteckningar från intervjuer har endast använts för studiens ändamål.

## 4.3 Urval

Enkätundersökningen genomfördes på grundskolor F-5<sup>2</sup> eller F-9 i en kommun som ligger i anslutning till vår studieort Göteborg. Denna kommuns grundskolor valdes eftersom de till viss del var kända av oss sedan tidigare. Vi ville rikta enkätstudien mot elever på låg- eller mellanstadiet varför år 6-9 valdes bort. År 5 valdes till slut som målgrupp då de eleverna gått flest år i skolan av eleverna i låg- och mellanstadiet. De borde därmed ha större erfarenhet av besök i skolmatsalen och av kontakt med personalen där än de yngre eleverna. Vi trodde dessutom att en enkätundersökning bland de yngre eleverna skulle bli svårare att genomföra med ett större bortfall som konsekvens.

För att begränsa och anpassa studien till arbetets givna tidsperiod valdes att endast tre skolor skulle ingå i studien. Samtliga tre skolor var kommunala skolor. Urvalsgrunden var att de alla låg centralt i kommunen och att det fanns en skolmatsal där eleverna åt. Detta för att förutsättningarna skulle vara så lika som möjligt på varje skola.

Vad gällde urvalsmetoden av intervjupersoner bestämdes att arbetsledaren i respektive skolkök skulle intervjuas. Intervjuer med fler anställda i kökspersonalen uteslöts på grund av att det hade inneburit ett alltför omfattande metodarbete med hänsyn till den parallella enkätundersökningen. Två klasser i år 5 på varje skola valdes ut för att delta i enkätundersökningen. Förutsättningarna var att de elever som var där under dagen för enkätundersökningen skulle delta och vi hade alltså inte på förhand bestämt ett visst antal elever från varje klass som skulle delta i studien.

## 4.4 Genomförande

Här nedan följer en detaljerad beskrivning av hur vår studie utfördes. Först i form av de förberedelser som gjordes för att få kontakt med studiedeltagarna, följt av hur själva datainsamlingen sedan gick tillväga uppdelat på intervjuer och enkäter.

---

<sup>2</sup> F-5, förskoleklass till och med femteklass.

#### 4.4.1 Förberedelser

För att kunna påbörja datainsamlingen till studien började vi med att kontakta de kommunala skolor som låg centralt i kommunen. Dessa skolor hittade vi genom att gå in på kommunens hemsida och söka på grundskolor med år F-5 eller F-9. På hemsidan fanns telefonnummer till grundskolornas expeditioner och i vissa fall även till skolornas kökspersonal. Vi började med att kontakta expeditionen på tre skolor via telefon där vi presenterade oss själva och syftet med studien. En av dessa skolor var vi dock tvungna att välja bort på grund av att skolmaten där serverades i klassrummen och skolan inte hade någon gemensam matsal. Detta ledde till att en fjärde skola kontaktades på samma sätt för att vara med i studien. Genom expeditionen på respektive skola fick vi sedan telefonkontakt med lärare för år fem med vilka vi bestämde en tidpunkt då vi kunde komma till skolorna och genomföra enkätundersökningen. Vi tog också kontakt med skolköken och bokade en tid med respektive arbetsledare där. Även då presenterade vi oss själva och frågade om vi fick lov att genomföra en intervju med dem. Vi förklarade att intervjun inte skulle ta mer än en halvtimme. Det nummer till skolköket som inte fanns på kommunens hemsida fick vi reda på via den skolans expedition. Varje skola gavs sedan kodnamn i form av bokstäver för att undersökningens deltagare skulle hållas okända för utomstående. Den skola vi besökte först fick benämningen skola A, nästa skola blev skola B och den sista skolan vi besökte kallade vi för skola C.

Två av intervjuerna planerades in under en skollovsvecka och alltså var det endast en del fritidsbarn som åt i matsalen de dagar då de första två intervjuerna skulle äga rum. Den tredje intervjun gick inte att genomföra samma vecka på grund av att arbetsledaren var bortrest. Intervjun planerades istället in under följande arbetsvecka, då även enkätundersökningarna på samtliga skolor skulle äga rum. Intervjuer och den enkät som användes i studien utformades parallellt och med liknande frågor för att resultaten sedan skulle kunna jämföras med varandra (se bilaga  $\alpha$  och  $\beta$ ). Frågorna formulerades på ett sådant sätt att syftet med studien skulle kunna besvaras med hjälp av respondenternas svar.

Vid alla intervjuer och även vid utdelning av enkäter till eleverna valde vi att delta båda två. Detta för att kunna få ut så mycket som möjligt av intervjuerna och för att båda två skulle finnas på plats bland eleverna och snabbt kunna svara på deras eventuella frågor kring enkäterna. Samtidigt skulle vi båda två kunna bilda oss en uppfattning om situationen på skolorna. Det kändes också bättre och mer tillförlitligt att ha bådas upplevelser och reflektioner som grund än att bara ha en persons uppfattning.

#### 4.4.2 Datainsamling - Intervjuer

Intervjun på skola A ägde rum en måndag strax före lunch och vi möttes där av kökets arbetsledare redan vid entrén till skolmatsalen. Vi blev visade till en intilliggande sal där det fanns en soffgrupp med bord och där intervjun sedan ägde rum. Innan vi startade intervjun bad vi om lov att få spela in samtalet på band vilket arbetsledaren samtyckte till. En av oss ställde frågorna under intervjun medan den andra mestadels förde anteckningar över samtalet. Även den av oss som ställde frågorna förde en del anteckningar under tiden. Då vi ställt alla våra frågor (se bilaga  $\alpha$ ) frågade vi om det var något mer som arbetsledaren ville tillägga kring ämnet varvid samtalet pågick ytterligare några minuter. Totalt tog hela intervjun mellan 25-30 minuter.

Dagen därpå genomfördes intervjun på skola B, även denna strax före lunchtid. Här träffade vi arbetsledaren i skolmatsalen men eftersom det redan var en del fritidsbarn där och det inte fanns något annat rum i anslutning till matsalen utfördes intervjun på arbetsledarens kontor, vilket var kombinerat med kökspersonalens omklädningsrum. Detta gjorde att själva kontorsdelen var ganska liten så vi fick bära in två stolar till oss själva att sitta på och föra anteckningar i knäet då det inte fanns något bord vi kunde använda. Arbetsledaren godkände

att vi använde oss av ljudupptagning under intervjun och även här frågade vi om intervjupersonen hade något mer att tillägga efter att vi ställt våra obligatoriska frågor. Detta ledde till att intervjun pågick ännu en stund och hela intervjun tog cirka 25 minuter.

Den sista intervjun gjordes med arbetsledaren för skolköket på skola C. Intervjun ägde rum under tisdag förmiddag veckan efter skollovet eftersom arbetsledaren varit bortrest i en veckas tid. Då vi kom till skolmatsalens entré vid avtalad tidpunkt höll arbetsledaren fortfarande på att arbeta med produktionen i köket och verkade en aning stressad av vår närvaro. Under tiden blev vi ombedda av övriga i kökspersonalen att vänta i matsalen tills hon var färdig. Efter tio minuter var arbetsledaren redo för intervjun, ljudupptagning godkändes och intervjun startade vid ett runt bord i matsalen. Efter drygt 25 minuter hade samtliga intervjufrågor behandlats och intervjun avslutades. Då intervjuerna på skola A och B genomfördes under en skollovsvecka var arbetsbördan i köken inte lika stor som under en vanlig veckodag.

#### 4.4.3 Datainsamling - Enkäter

De första enkätundersökningarna ägde rum veckan efter skollovet på skola B. Det var en eftermiddag och alltså efter att eleverna ätit lunch den dagen. Den första klassen vi kom till kallas fortsättningsvis för Ba. Vi kom in i klassrummet och presenterade oss som kostekonomstudenter. Vi förklarade också för eleverna vad det innebär att vara kostekonom och lite vad studien handlade om. I enkäterna (se bilaga  $\beta$ ) kallades kökspersonalen för bambapersonal eftersom det är den allmänt kända benämningen bland eleverna i kommunen. Eleverna satt en och en vid sina separata platser under hela undersökningen. Vi förklarade för eleverna innan enkäterna delades ut att deltagandet var helt anonymt. Vi uppmanade dem också att räkna upp handen under tiden de fyllde i enkäten om det var någon fråga eller svarsalternativ de inte förstod, så att vi kunde komma och hjälpa dem i så fall. Under tiden som eleverna fyllde i enkäterna kom frågan upp vad ordet bemötande innebär vid flera tillfällen. Eftersom detta är ett nyckelord för studien valde vi därför att förklara innebörden av bemötande för samtliga elever i klassen. Ordet bemötande förklarades för eleverna som hur man uppträder mot och behandlar varandra. Klassens lärare var på plats i klassrummet under hela tiden och hjälpte också till med att svara på vissa av elevernas frågor om enkäten. Lärarens svar var i enlighet med våra egna svar. När eleverna var klara med att fylla i enkäterna samlade vi in dem och gick till nästa klass på skolan, klass Bb. Här hade det blivit ett missförstånd mellan oss och ansvarig lärare med tidpunkten då vi skulle komma för eleverna var precis på väg ut på rast då vi kom men uppmanades att stanna kvar av läraren för att delta i enkätundersökningen. Innan vi delade ut enkäterna den här gången förklarade vi innebörden av ordet bemötande för att minska risken för internt bortfall. Annars gick besöket här till på samma sätt som i klass Ba, förutom att eleverna här satt tillsammans vid runda bord i en mindre sal. Under tiden de fyllde i enkäterna hade några av eleverna en tendens att börja konferera med varandra om vilka svarsalternativ de skulle fylla i. Både vi och klassföreståndaren fick därför under tiden påminna vissa elever om att enkäterna var individuella. När en elev var klar med enkäten fick han eller hon direkt gå ut på rast utan att vänta på att de andra eleverna blev färdiga.

Nästa skola var skola C där vi först besökte klass Ca följt av klass Cb. Båda klasserna besöktes under förmiddagen vilket också gällde för klass Aa och Ab på skola A dagen därpå. Utförandet i dessa fyra klasser gick till på samma sätt som på skola B. Vi presenterade oss för eleverna och delade ut enkäterna. Vi meddelade även eleverna samma information om enkäterna som hos klasserna på skola B. Ordet bemötande förklarades för att inga oklarheter skulle uppstå, och för att förutsättningarna skulle vara desamma för alla klasser. På skola A satt eleverna två och två på sina platser och på skola C satt de en och en vid varje bänk. Lärarna för varje klass var närvarande under hela undersökningen. När eleverna fyllt i

enkäterna samlade vi in dem igen och elevernas ordinarie undervisning fortsatte. Besöken i varje klass tog cirka 20 minuter.

Samtliga lärare till eleverna som deltog i studien erbjöds att läsa igenom enkäten och flera av dem uttryckte sina egna åsikter kring ämnet kökspersonal och bemötande. Flera observationer gjordes under enkätundersökningstillfällena men det fördes dock inga anteckningar under tiden.

## **4.5 Bearbetning av data**

Efter insamlandet av data sammanställdes intervjumaterialet och enkätaterialet för sig. Enkätaterialet lades in i och bearbetades i statistikprogrammet SPSS, version 17.0, medan intervjumaterialet sammanställdes i ett Exceldokument.

## **4.6 Bortfall**

På varje enskild skola var det externa bortfallet, i form av elever som av olika anledningar inte var på plats under lektionstiden, inte större än tre elever i varje klass vid något av undersökningstillfällena. Av de 129 enkäter som delades ut och besvarades framkom under bearbetningen av insamlad data att vi hade ett internt bortfall på två hela enkäter. På grund av flera motsägelsefulla och därmed opålitliga svarsuppgifter i dessa två enkäter var vi tvungna att bortse från samtliga av de två deltagarnas svar. Av de återstående 127 enkäterna var det endast enstaka frågor på ett fåtal enkäter som inte blivit ifyllda varför vi inte redovisar detta som bortfall. Hade det varit ett större internt bortfall eller om bortfallet i de flesta fall gällt någon eller några specifika frågor hade detta däremot tagits upp som bortfall här.

## **5. Resultat**

Här redovisas studiens resultat från intervjuerna, enkätundersökningen och observationerna som utfördes. Resultatavsnittet inleds med en verksamhetsbeskrivning.

### **5.1 Verksamhetsbeskrivning**

Här nedan följer en kort verksamhetsbeskrivning av de tre skolor som ingår i studien samt en kort presentation av arbetsledarna i varje skolkök.

#### **5.1.1 Skola A**

Skola A är en F-9 skola som ligger en liten bit utanför kommunens centrum. På skolan går knappt 500 elever. Alla klasser äter på bestämda tider och varje dag finns det lärare som äter med eleverna i matsalen.

Köket på skola A är ett mottagningskök där det arbetar fyra personer varav tre ekonomibiträden och en arbetsledare. Huvudkomponenten<sup>3</sup> till skollunchen levereras kyld från ett tillagningskök. Den kvinnliga arbetsledaren är 51 år och har en tvåårig storköksutbildning i grunden. Hon har arbetat i storkök inom den aktuella kommunen i cirka 14 år. På skola A har arbetsledaren arbetat i knappt tre år.

---

<sup>3</sup> Huvudkomponent, mat som tillagas i centralkök och skickas till mottagningskök. Tillhör såsom ris, pasta, potatis och sallad ingår ej i huvudkomponenten.

### **5.1.2 Skola B**

Skola B är en F-5 skola som ligger centralt i kommunen. Det går cirka 225 elever på skolan. Alla klasser äter på bestämda tider i matsalen och de äter vid samma tidpunkt varje dag. Varje dag finns det lärare som äter pedagogisk lunch och som då sitter tillsammans med eleverna i matsalen.

Köket på skolan är ett mottagningskök som får huvudkomponenten varm från ett tillagningskök. I köket arbetar fyra personer varav tre är ekonomibiträden och en är arbetsledare. Den kvinnliga arbetsledaren som är 58 år, har en hemsysterutbildning i botten och har arbetat inom den offentliga sektorn i cirka 22 år. Hon har arbetat på skola B i cirka 19 år och varit arbetsledare här under nästan hela den tiden.

### **5.1.3 Skola C**

Skola C är en F-5 skola mitt i kommunens centrum. Köket på skolan är ett mottagningskök som även det får huvudkomponenten levererad kyld. Den kvinnliga arbetsledaren har gått en tvåårig konsumtionslinje med inriktning mot storkök och har varit anställd i köket på skola C i cirka ett år. Hon är 49 år och har jobbat inom den offentliga sektorn i cirka 20 år. I köket jobbar det förutom arbetsledaren två ekonomibiträden.

På skolan går det ungefär 300 elever och alla klasser har bestämda tider då de äter lunch. Lärarna på skolan äter oftast tillsammans med eleverna i matsalen.

## **5.2 Resultat av intervjuer**

Här nedan presenteras resultatet från de tre intervjuer som genomförts. De presenteras under tre rubriker som behandlar kökspersonalens kontakt med eleverna, deras bemötande gentemot eleverna respektive kökspersonalens kontakt med övrig personal på skolan.

### **5.2.1 Kontakt med eleverna**

På skola A försöker man i köket att ha lika mycket kontakt med alla elever och man upplever inte att man har mer kontakt med de elever som ibland eller varje dag äter specialkost. Eleverna som äter specialkost på skola A tar själva sin mat på en särskild plats i matsalen. Även på skola C tar de elever som äter specialkost sin mat på en särskild plats i matsalen. Arbetsledaren på skola C tycker att kökspersonalen har mer kontakt med eleverna som får specialkost. På skola B blir eleverna serverade specialkost av kökspersonalen, som de själva uppsöker då de kommer in i matsalen. Arbetsledaren här tycker också att de har mer kontakt med dessa elever än övriga elever på skolan.

Då vi frågade arbetsledarna om kökspersonalen hälsar på eleverna när de kommer in i skolmatsalen så svarade alla tre att de alltid eller nästan alltid hälsar på eleverna. På skola A och B svarade också arbetsledarna att många eller de flesta av eleverna hälsar på kökspersonalen då de kommer in i matsalen medan arbetsledaren på skola C svarade att det är några elever som hälsar på personalen.

På frågan om kökspersonalen pratar med eleverna då de äter i skolmatsalen svarade samtliga arbetsledare att de gör det ibland. Arbetsledaren på skola A sa att de ofta frågar eleverna om maten är god. Hon uppgav också i likhet med arbetsledaren på skola C, att de pratade mer med eleverna sådana dagar då det är lugnare i matsalen och när de därmed själva har mera tid. Arbetsledaren på skola B uppgav att de inte har tid att småprata med eleverna och om de gör det är det oftast för att eleverna själva frågar någonting om maten. Arbetsledarna på skola B och C sa att eleverna gärna ställer sig vid dörren in till köket och pratar ibland. På skola C uppges att det ofta är samma elever som gör detta. Arbetsledaren på skola A menar att eleverna gärna pratar med kökspersonalen då det är lugnare i matsalen och

att det ofta är en följdreaktion på att kökspersonalen då kan ta sig mer tid att prata med eleverna.

Alla tre intervjupersonerna sa sig kunna namnet på många elever. Arbetsledaren på skola A har som önskan att kunna namnen på alla elever på skolan. Arbetsledarna på skola A och skola B sa att många elever också kan deras namn medan arbetsledaren på skola C sa att några elever kan namnen på dem i kökspersonalen. Hon sa också att detta till stor del beror på att hon blir motarbetad av lärarna då de kallar henne och den övriga kökspersonalen för bambatanter.

### **5.2.2 Bemötande gentemot eleverna**

De tre arbetsledarna svarade att de tycker att det är jätteviktigt att kökspersonalen bemöter eleverna på ett positivt sätt. Arbetsledaren på skola A svarade ”Jätteviktigt, annars kan vi lägga ner och gå hem.” Hon tycker vidare att det är viktigt att inte höja rösten och att man ska reda ut meningsskiljaktigheter med eleverna med en gång och att det är viktigt att man visar sina känslor för sina kollegor och för eleverna. Arbetsledaren på skola B svarade att eleverna är deras kunder och att de i köket försöker locka med mat som eleverna tycker om. På skola A och C säger arbetsledarna att det kommer sig naturligt att bemöta eleverna på ett positivt sätt eftersom de har mycket med varandra att göra då de ses varje dag i matsalen. Arbetsledaren på skola C svarade också att alla elever måste få en chans att synas och höras.

På skola A tycker arbetsledaren att bemötandet mot eleverna från kökspersonalens sida skiljer sig från person till person, detta eftersom de i personalen har olika intressen och är i olika faser i livet. Arbetsledarna på skola B och C svarade att de i flera situationer bemöter eleverna på ett likvärdigt sätt. Om det är elever som betar sig illa i matsalen uppger arbetsledaren på skola B att alla i kökspersonalen försöker att hantera dessa elever på ett likvärdigt sätt, genom att tala om för dem vilka förhållningsregler som gäller i matsalen. På skola C svarade arbetsledaren att de bemöter eleverna ganska lika allihop i personalen.

På skola A ser arbetsledaren det som kökspersonalens ansvar att eleverna äter maten i skolan och även vad de äter i skolan. Hon uppger att de har ett samarbete med matrådet som består av rektorn, skolsköterskan, hemkunskapsläraren, skolcaféet och två elever från varje klass. På skola B säger arbetsledaren att de ansvarar för att servera bra mat samt att hon brukar ge eleverna ett ultimatum om de sitter med en tom tallrik framför sig. Antingen får de plocka till sig den mat de vill ha, eller så plockar hon själv ihop en tallrik mat till dem. Arbetsledaren på skola C säger att det är viktigt att eleverna kan hitta någon mat som de tycker om i skolmatsalen. Hon är däremot tveksam till att kökspersonalen har något ansvar för att eleverna äter och vad de äter.

Alla arbetsledare säger att man alltid kan bli bättre i sitt bemötande i allmänhet och att de därför också kan bli bättre i sitt bemötande mot eleverna. Arbetsledarna på skola A och B säger att man aldrig kan bli fullärd. På skola A menar arbetsledaren att man kan bli bättre i sitt bemötande genom att inte vara rädd för kritik från eleverna och hon menar att både personal och elever kan ha en dålig dag. I köket på skola B brukar man påminna varandra om att vara mer positiva mot eleverna och att försöka behandla alla elever på samma sätt. Arbetsledaren på skola C säger att de inte har några problem i bemötandet med de mindre eleverna men att det förekommer mycket problem med femteklassarna och enligt arbetsledaren beror dessa problem mest på eleverna.

### **5.2.3 Kontakt med övrig personal på skolan**

På skola A har kökspersonalen enligt arbetsledaren mycket kontakt med övrig personal på skolan. Arbetsledaren menar att skolmatsalen är socialt viktig för eleverna. Där får de en chans att komma bort från sina klassrum och lärare. Arbetsledaren menar att eleverna därmed kan få en lugn stund i matsalen.



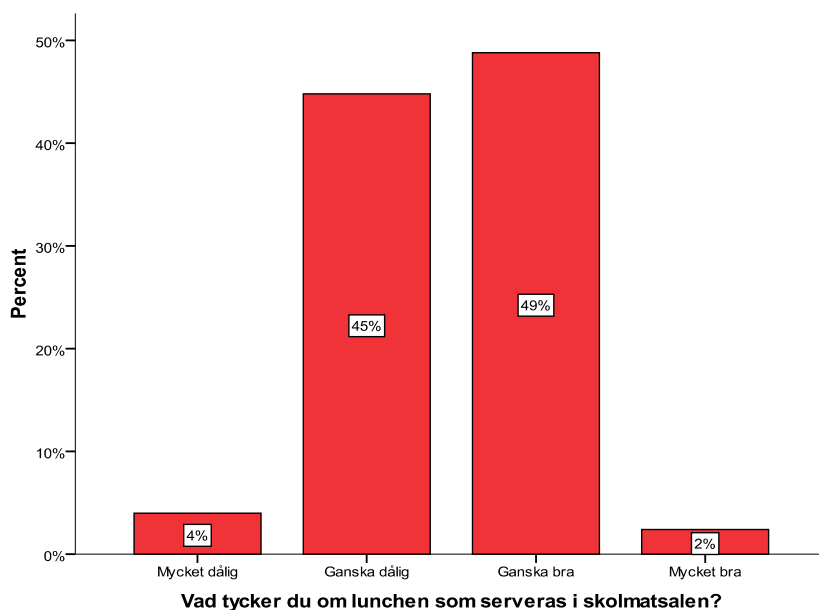
På skola C har kökspersonalen inte så bra kontakt med lärarna. Enligt arbetsledaren beror det dåliga samarbetet till viss del på att de som arbetade i skolköket tidigare hade ett väldigt bra samarbete med lärarna på skolan. Då den nuvarande kökspersonalen, för mellan ett till två år sedan, började arbeta så kände de sig motarbetade av lärarna från första början. Detta enligt arbetsledaren, eftersom lärarna hellre hade sett att den gamla kökspersonalen stannat kvar. Den dåliga kommunikationen mellan kökspersonal och lärare på skolan menar arbetsledaren smittar av sig på eleverna. Arbetsledaren på skola B nämnde inte något om kökspersonalens kontakt med lärarna.

### 5.3 Resultat av enkäter

Här nedan redovisas den uppfattning som eleverna har av skolkökspersonalens bemötande som framkommit genom enkätundersökningen. Vissa frågor från enkäten redovisas både i text och i diagram medan andra endast redovisas i text. Totalt deltog 127 elever i enkätundersökningen, varav 44 på skola A, 39 på skola B och 44 på skola C.

#### 5.3.1 Skollunchen

Enligt figur 1 framkommer att 49 % av alla elever som tillfrågades tycker att lunchen som serveras i skolmatsalen är ganska bra. Det är nästan lika många elever som tycker att lunchen är ganska dålig, nämligen 45 %. Då staplarna ganska bra och väldigt bra förs samman finner man att 51 % av alla elever tycker att lunchen som serveras i skolmatsalen är övervägande bra.



Figur 1. Vad eleverna tycker om lunchen som serveras i skolmatsalen (n=125).

#### 5.3.2 Kontakt med personalen

Av de 127 elever som deltog i studien svarade åtta stycken att de har någon form av specialkost. En elev på skola A svarade inte alls på denna fråga. Sju av de åtta elever som uppgav att de äter specialkost svarade att de tycker att kökspersonalens bemötande är bra. Fem av dessa går på skola A, en på skola B och två på skola C. Endast en av eleverna med specialkost svarade att kökspersonalens bemötande är dåligt, denna elev går på skola C.

På frågan om kökspersonalen hälsar på eleverna när de kommer in i matsalen svarade 47 % att de aldrig gör det och 43 % att de sällan gör det. Endast 10 % har svarat att kökspersonalen ofta eller dagligen hälsar på dem då de kommer in i skolmatsalen.

51 % av eleverna säger att de hälsar på kökspersonalen ibland när de kommer in i skolmatsalen medan 43 % säger att de aldrig gör det. Endast 5 % säger att de alltid hälsar på kökspersonalen när de kommer in i skolmatsalen.

38 av de elever som har svarat att de aldrig hälsar på kökspersonalen då de kommer in i skolmatsalen har också svarat att kökspersonalen aldrig hälsar på dem. 36 av eleverna som har svarat att de hälsar på kökspersonalen ibland har också svarat att kökspersonalen sällan hälsar på dem. 5 av eleverna som har svarat att de alltid hälsar på kökspersonalen svarade också att kökspersonalen ofta eller varje dag hälsar tillbaka (se tabell 1).

Tabell 1. Här visas en tabell där eleverna uppger om kökspersonalen hälsar på dem då de kommer in i skolmatsalen i förhållande till om de själva hälsar på kökspersonalen då de kommer in i skolmatsalen (n=127).

		Hälsar du på bambapersonalen när du kommer in i skolmatsalen?			Totalt
		Nej, aldrig	Ja, ibland	Ja, alltid	
Hälsar bambapersonalen på dig när du kommer in i skolmatsalen?	Nej, aldrig	38	22	1	61
	Sällan	17	36	1	54
	Ofta	0	7	3	10
	Ja, varje dag	0	0	2	2
	Totalt	55	65	7	

På frågan om kökspersonalen kan elevernas namn så svarade 50 % att de inte vet. 29 % av eleverna svarade att ingen i personalen kan deras namn. Endast 1 % svarade att alla i kökspersonalen kan deras namn.

62 % av alla elever kan namnet på någon eller några av dem som jobbar i skolmatsalen. 29 % av eleverna kan inte namnet på någon i kökspersonalen medan 9 % kan allas namn.

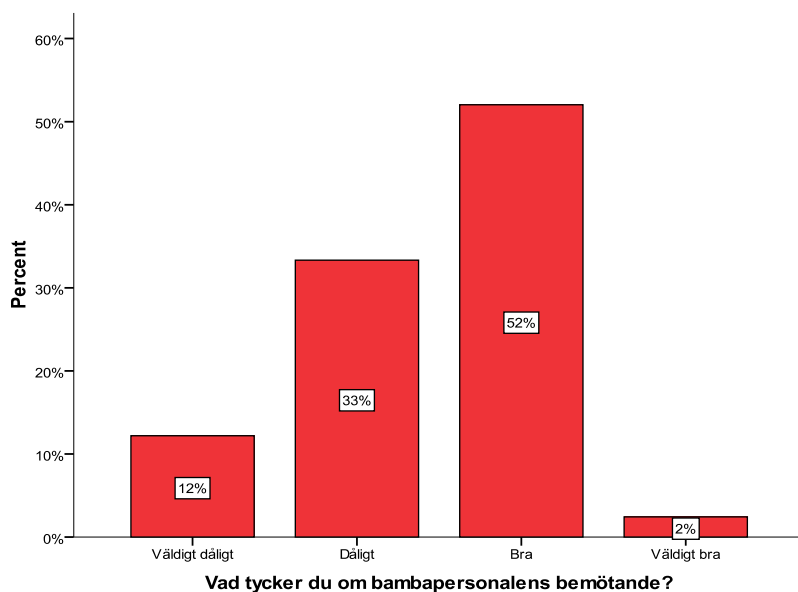
Tabell 2 visar att en stor andel av eleverna som inte kan namnet på, eller som bara kan namnet på någon eller några, i kökspersonalen inte heller vet ifall kökspersonalen kan deras namn. Av de elever som tror att några i kökspersonalen kan deras namn svarade också de flesta av dem att de kan namnet på någon eller några, eller på allihop i kökspersonalen.

Tabell 2. Här visas en tabell över om eleverna tror att kökspersonalen kan deras namn i förhållande till om eleverna kan namnen på dem i kökspersonalen (n=125).

		Kan du namnen på dem som jobbar i bamba?			Totalt
		Nej, inte på någon	Ja, på någon/några	Ja, allihop	
Kan bambapersonalen ditt namn?	Vet ej	19	42	2	63
	Nej, ingen	16	15	5	36
	Ja, några av dem	2	20	3	25
	Ja, allihop	0	1	0	1
	Totalt	37	78	10	

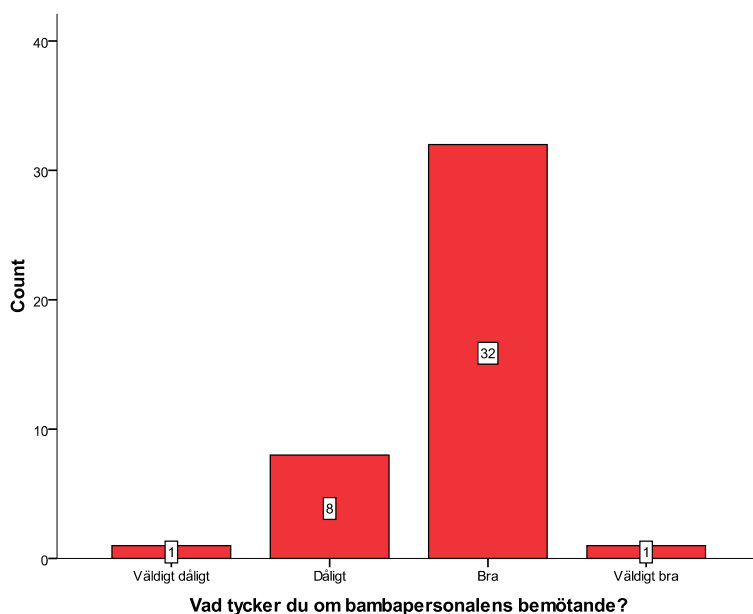
### 5.3.3 Kökspersonalens bemötande

Figur 4 visar att 53 % av eleverna på alla tre skolorna tycker att kökspersonalens bemötande är bra. 12 % av eleverna tycker att bemötandet är väldigt dåligt mot endast 2 % som tycker att bemötandet är väldigt bra. Det framgår ändå att eleverna tycker att kökspersonalens bemötande är övervägande bra, 55 % av eleverna svarade bra och väldigt bra mot 45 % som svarade dåligt och väldigt dåligt.



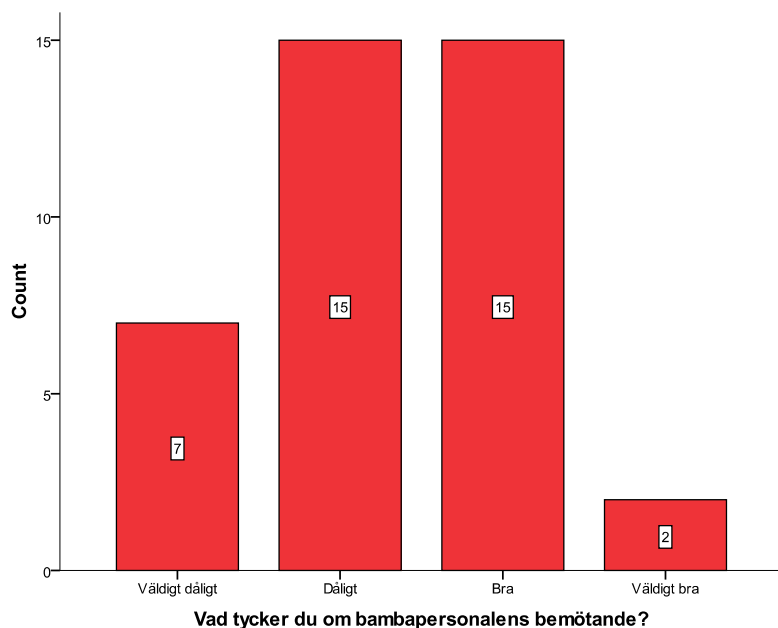
Figur 4. Vad eleverna tycker om kökspersonalens bemötande (n=125).

Då man ser till de enskilda skolorna framkommer det att större delen av eleverna på skola A, 32 av 42, tycker att kökspersonalens bemötande är bra. Åtta elever tycker här att bemötandet från kökspersonalen är dåligt (se figur 5).



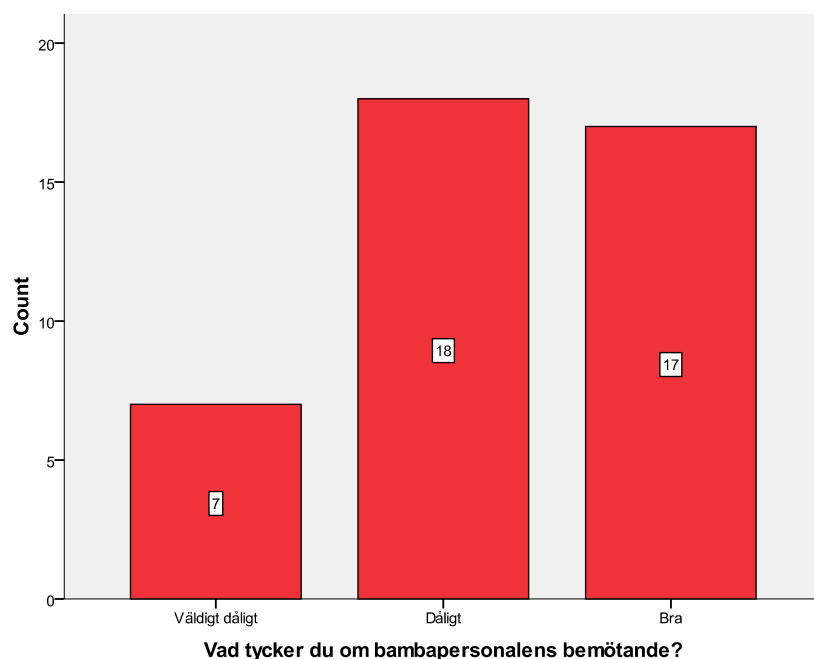
Figur 5. Vad eleverna på skola A tycker om kökspersonalens bemötande (n=42).

På skola B tycker 15 av 39 elever att kökspersonalens bemötande är bra och 15 elever tycker att bemötandet är dåligt. Sju elever tycker att bemötandet från kökspersonalen är väldigt dåligt och endast två elever tycker att deras bemötande är väldigt bra (se figur 6).



Figur 6. Vad eleverna på skola B tycker om kökspersonalens bemötande (n=39).

Figur 7 visar att 25 av 42 elever på skola C tycker att kökspersonalens bemötande är dåligt eller mycket dåligt. 17 elever tycker att kökspersonalens bemötande är bra, medan ingen av eleverna på skola C tycker att kökspersonalens bemötande är mycket bra.



Figur 7. Vad eleverna på skola C tycker om kökspersonalens bemötande (n=42).

Tabell 3 visar att de flesta av eleverna på de tre skolorna som svarat att maten är ganska bra, också har svarat att de tycker att kökspersonalens bemötande är väldigt bra. De som svarat att maten är mycket bra har även svarat att de tycker att kökspersonalens bemötande är bra. Den största delen av dem som har svarat att maten är mycket dålig och ganska dålig har också svarat att kökspersonalens bemötande är väldigt dåligt.

Tabell 3. Här visas en tabell över vad eleverna tycker om lunchen som serveras i skolmatsalen i förhållande till vad de tycker om kökspersonalens bemötande (n=123).

		Vad tycker du om bambapersonalens bemötande?				Totalt
		Väldigt dåligt	Dåligt	Bra	Väldigt bra	
Vad tycker du om lunchen som serveras i skolmatsalen?	Mycket dåligt	3	2	0	0	5
	Ganska dåligt	10	24	20	1	55
	Ganska bra	2	15	39	2	58
	Mycket bra	0	0	3	0	3
	<b>Totalt</b>	<b>15</b>	<b>41</b>	<b>62</b>	<b>3</b>	

I Tabell 4 framkommer att av de flesta elever som upplever att kökspersonalen aldrig pratar med dem även tycker att kökspersonalens bemötande är dåligt eller mycket dåligt. Av de elever som upplever att kökspersonalen sällan pratar med dem har övervägande delen av dem svarat att de tycker att kökspersonalens bemötande är bra eller mycket bra. Av dem som tycker att kökspersonalen ofta pratar med dem svarade de flesta eleverna att de tycker att kökspersonalens bemötande är mycket bra.

Tabell 4. Här visas en tabell med elevernas uppfattning av om kökspersonalen pratar med dem i förhållande till vad eleverna tycker om kökspersonalens bemötande (n=123).

		Vad tycker du om bambapersonalens bemötande?				Totalt
		Väldigt dåligt	Dåligt	Bra	Väldigt bra	
Pratar bambapersonalen med dig och dina skolkamrater när ni är i skolmatsalen?	Nej, aldrig	10	29	29	1	69
	Sällan	5	12	29	1	47
	Ofta	0	0	5	1	6
	Ja, varje dag	0	0	1	0	1
	<b>Totalt</b>	<b>15</b>	<b>41</b>	<b>64</b>	<b>3</b>	

### 5.3.4 Vad är viktigt med bemötandet?

Resultatet visar att 44 % av eleverna tycker att det är viktigt och 25 % att det är mycket viktigt att kökspersonalen bryr sig om att eleverna äter lunch i skolan medan 22 % tycker att det är oviktigt och övriga 9 % att det är helt oviktigt. En övervägande del av eleverna, 61 %, tycker också att det är viktigt eller mycket viktigt att kökspersonalen bryr sig om vad eleverna äter i skolmatsalen medan 28 % tycker att det är oviktigt.

Att kökspersonalen på ett trevligt sätt berättar för eleverna vad maten innehåller anses av 88 % av eleverna som viktigt eller mycket viktigt. På frågan om det är viktigt att

kökspersonalen är trevlig mot eleverna svarade 61 % att det är mycket viktigt och 35 % att det är viktigt. 4 % av eleverna tycker att det är oviktigt eller mycket oviktigt. Även på frågan om det är viktigt att kökspersonalen är hjälpsam mot eleverna så svarade en majoritet av eleverna, 93 %, att det är viktigt eller mycket viktigt. Endast 6 % av eleverna tycker att det är oviktigt eller mycket oviktigt.

På påståendet om eleverna tycker att kökspersonalen bryr sig om att de äter maten i skolan svarade den största delen av eleverna, 35 %, att de håller med delvis. Totalt sett var det fler elever som svarade att de håller med eller håller med delvis än de som svarade att de inte håller med eller inte alls håller med i påståendet. Nästan en tredjedel av eleverna svarade på detta påstående vet ej. På skola A håller 19 av 44 elever med i påståendet. På skola B är det 29 av 39 elever som håller med och på skola C håller endast 12 av 44 elever med.

På påståendet att kökspersonalen bryr sig om vad eleverna äter har 41 % av eleverna svarat att de inte håller med eller inte alls håller med. 34 % av alla elever svarade att de håller med eller håller med helt i påståendet. På samma påstående svarade en fjärdedel av eleverna att de inte vet. Det är framför allt elever på skola A som håller med om att kökspersonalen bryr sig om vad de äter för mat. På skola C är det flest elever, 26 av 44, som inte håller med.

57 % av eleverna på samtliga skolor tycker att kökspersonalen på ett trevligt sätt berättar vad maten innehåller om de frågar. En tredjedel av eleverna håller inte med eller håller inte alls med medan 10 % svarade vet ej. På skola A svarade 34 av 44 elever att de håller med delvis eller håller med helt i detta påstående. På skola B och C var det lika många elever som svarade att de håller med delvis eller håller med helt som de elever som inte håller med eller inte alls håller med.

70 % av eleverna håller delvis med eller håller helt med om att kökspersonalen är trevlig mot dem. Samtidigt håller 50 % av eleverna med helt eller delvis om att personalen är hjälpsam mot dem, varav största delen av dem håller med delvis både i påståendet gällande att kökspersonalen är trevlig och att de är hjälpsamma. Det var 10 % av eleverna som svarade vet ej på påståendet att kökspersonalen är hjälpsam mot eleverna.

### **5.3.5 Bemötandet kan förbättras**

På den öppna frågan hur eleverna tycker att kökspersonalen skulle kunna bli bättre i sitt bemötande mot eleverna svarade flera av eleverna på skola A att de tycker att kökspersonalen kan bli gladare och trevligare. De tycker också att de kan säga hej oftare och prata mer med eleverna. På skola B har eleverna liknande åsikter. En stor del av dem uttrycker att de vill att kökspersonalen ska ”bli trevligare” och ”inte vara så arga”. På skola C tycker eleverna också att kökspersonalen kan bli trevligare och många elever har också uttryckt att de tycker att kökspersonalen ska bli mindre ”tykna”. Kökspersonalen uppfattas av många elever på skola C som otrevliga och sura. Några av dem tycker att kökspersonalen ska hälsa på alla klasser när de kommer in i matsalen och att de kan berätta om maten på ett trevligt sätt.

## **5.4 Resultat av iakttagelser**

Under intervjuerna lade vi märke till flera olikheter hos de tre arbetsledarna. Arbetsledaren på skola A uppfattade vi som mycket utåtriktad och engagerad i sitt arbete, både vad gäller matproduktionen och kontakten med eleverna. Vi fick båda intrycket av att hon hade ett personligt engagemang för eleverna och deras välmående.

Arbetsledaren på skola B svarade undvikande på flera av våra frågor angående bemötandet gentemot eleverna. Hon vände flera gånger på svaren genom att istället prata om stökiga elever som förstör för alla andra i matsalen och att det då, menar hon, är viktigt att hantera

dessa elever rätt. Vi uppfattade att arbetsledaren på skola B var mer fokuserad på problemen än på möjligheterna på arbetsplatsen.

Arbetsledaren på skola C svarade fåordigt på våra frågor och hon upplevdes som en aning disträ under vissa delar av intervjun. Samtidigt som hon sa att bemötandet gentemot eleverna är mycket viktigt så visade hon inte något större engagemang i frågan.

Sammanfattningsvis var arbetsledarna på skola A och B båda mycket pratsamma och verbala medan arbetsledaren på skola C var mer återhållsam med orden.

Även vid enkätundersökningen gjordes en del iakttagelser som vi ansåg vara relevanta för studiens resultat. Bland annat pratade vissa av elevernas lärare, som vi träffade i samband med undersökningen, om hur deras relation till kökspersonalen såg ut. Lärarnas allmänna uppfattning till studien på de tre skolorna var att det är ett intressant och viktigt ämne att forska i och några av dem påpekade att kontakten med kökspersonalen kan betyda mycket för eleverna. På skola B och C uppgav lärarna att de inte hade någon bra kontakt med kökspersonalen.

## **6. Diskussion**

Här nedan kommer först studiens metodval och genomförande att diskuteras under rubriken metoddiskussion. Därefter diskuteras studiens resultat med förslag till vidare studier.

### **6.1 Metoddiskussion**

I detta avsnitt diskuteras utformningen av intervjumallen och den enkät som använts under studien. Därefter följer ett stycke där studiens genomförande, i form av intervjuer och enkätundersökning, diskuteras.

#### **6.1.1 Utformningen av metoderna**

Genom att använda oss av intervjuer och enkäter har vi kunnat bilda oss en uppfattning av hur både arbetsledare i skolköken och elever uppfattar kökspersonalens bemötande mot eleverna. Ett alternativ till dessa metoder kunde ha varit att genomföra observationer i matsalarna för att se hur kontakten mellan kökspersonal och elever fungerar i praktiken. Vi anser dock att intervjuer och enkäter var ett bättre alternativ just eftersom vi genom dessa kunnat ta reda på studiedeltagarnas egna uppfattningar, vilket var syftet med studien.

Då både enkätundersökningen och intervjuerna ägde rum på respektive skola skulle det ändå kunnat vara av intresse att genomföra en observationsstudie i varje matsal för att ge mer tyngd åt studien. Det hade dessvärre inte varit möjligt med hänsyn till den tid som stod till studiens förfogande. Vi tycker att de observationer som gjordes under intervjuerna och enkätundersökningen ändå var till stor hjälp vid bearbetningen av data. De gjorde det även möjligt att få med stämningen och atmosfären både i klassrummen och i skolköken. En svaghet med vårt arbete är att vi endast har arbetsledarnas uppfattning och inte uppfattningen från den övriga kökspersonalen. Däremot tror vi att arbetsledarens värderingar kan ha stort inflytande på den övriga personalen i köket. Det hade varit intressant att forska vidare inom detta ämne och då även låta övriga köksanställda aktivt delta i studien för att se hur deras uppfattningar överensstämmer med arbetsledare och elever.

#### **6.1.2 Genomförandet**

Förarbetet med att kontakta de olika skolorna och få tag i berörda personer var en process som tog längre tid än väntat. Detta gav oss inga större problem eftersom de lärare och arbetsledare vi kom i kontakt med sent alla hade möjlighet att ta emot oss med bara några

dagars varsel. Vår målsättning vid utformandet av intervjumall och enkät var att genomföra en pilotstudie, något som vi tyvärr fick utesluta på grund av tidsbrist. Med hjälp av en pilotstudie hade en del tveksamma formuleringar och svarsalternativ både i intervjumallen och i enkäten hunnit upptäckas i förväg och därmed kunnat redigeras och förtydligas innan den egentliga studien genomfördes. Vi hade också kunnat förtydliga vissa uttryck för eleverna även på skola B innan enkäterna delades ut så hade eleverna sluppit ställa vissa frågor under tiden de fyllde i enkäterna.

Trots att enkäten och intervjumallen utformades parallellt för att sedan kunna jämföras med varandra framkom vid bearbetningen av data att vissa frågor både i intervjumallen och i enkäten kunde ha utformats tydligare och bättre. I intervjumallen har vi på fråga 16 och 17, som handlar om ifall kökspersonalen och eleverna pratar med varandra, endast tre svarsalternativ där vi i efterhand tyckt att det hade varit mer lämpligt med fyra alternativ. De tre intervjupersonerna svarade med fria ord på dessa två frågor men med hjälp av att ha gett dem fler svarsalternativ hade vi kanske ändå kunnat få ett mer nyanserat svar. Fråga 19 a), som handlar om hur viktigt kökspersonalen tycker att bemötandet är, är ställd på ett sätt som gör frågan ledande vilket är ett annat misstag som inte upptäckts förrän efter genomförandet. Vi tror att intervjupersonerna hade uppgivit liknande svar även om frågan hade redigerats men det är inget vi kan säga med full säkerhet.

I enkäten har vi i del II inlett med några motfrågor till varandra. På fråga 9 har vi endast tre svarsalternativ jämfört med fyra svarsalternativ på fråga 6-8, vilket gjorde att svaret på fråga 9 blev mindre nyanserat än övriga svar och däribland också svaret på motfrågan, fråga 6. Vi saknar också en motfråga till fråga 7, som handlar om ifall kökspersonalen pratar med eleverna. Denna fråga har vi även ställt till arbetsledarna i köken. Lämpligt hade varit att även ställa frågan till eleverna om de själva pratar med kökspersonalen. Då hade vi sedan kunnat jämföra elevernas och kökspersonalens svar på denna fråga med varandra. I övrigt anser vi att intervjumallen och enkäten var utformade på ett sätt som gjorde det möjligt att jämföra de båda med varandra och att frågorna var relevanta för studiens syfte.

Genom att prata med arbetsledarna i köken fick vi också en uppfattning om hur de ser på kontakten med eleverna. Inte bara beroende på vad de svarade på frågorna, utan också beroende på vilket tonfall och kroppsspråk de använde. Vid enkätundersökningen kunde vi också bilda oss en viss uppfattning av stämningen i klasserna. Här fick vi även i flera fall reda på vad lärarna har för inställning och uppfattning av kökspersonalen och vi misstänker att deras inställning i viss grad kan avspeglas bland eleverna. Vi tycker att det vore intressant med vidare studier just kring lärarnas inflytande på eleverna och deras uppfattning om kökspersonalen, maten och miljön i skolmatsalen. Kanske påverkas eleverna i hög grad av lärarnas attityd och uppträdande mot kökspersonalen.

Upplägget under intervjuerna, att först ställa våra obligatoriska frågor för att sedan avrunda samtalen med övriga frågor från respektive arbetsledare fungerade bra. Det resulterade i tre väldigt olika samtal trots samma grundförutsättningar och vi fick många intryck att sedan ta med vid bearbetningen. Arbetsledarna på skola A och B verkade ha gott om tid för vårt besök medan arbetsledaren på skola C verkade ha mer bråttom att återgå till sitt arbete. Vi tror att detta kan ha att göra med att de två första intervjuerna genomfördes under skollovsveckan och att arbetsledarna på skola A och B därför hade mer tid till sitt förfogande vid intervjutillfället. Vi tror dock inte att detta påverkat hur någon av arbetsledarna svarat på våra intervjufrågor.

Att ha bådas intryck och anteckningar att arbeta utefter kändes som en tillräcklig grund vid bearbetningen av data men vi hade även användning av ljudupptagningarna som gjordes under intervjuerna. Vi tror att även de lokaler och den miljö där intervjuerna genomfördes hade en viss betydelse för vår helhetsuppfattning av intervjupersonerna och av stämningen på skolorna.

På den första skolan vi var på, skola B, märkte vi en stor skillnad mellan de två klasserna. I klass Ba fyllde eleverna i enkäterna lugnt och tyst för att sedan återgå till eget arbete men i



klass Bb var stämningen mer orolig. Både att eleverna i klass Bb satt tillsammans vid runda bord i en annan sal och att de visste att de fick gå på rast så fort de var klara tror vi till viss del kan ha påverkat hur de fyllde i enkäterna. Vi tror dock att detta i så fall främst visade sig i den sista frågan i enkäten. Det var den enda frågan som var av öppen karaktär och därmed utan färdiga svarsalternativ. Att vi besökte skola A och C under förmiddagen och skola B på eftermiddagen tror vi inte har haft någon betydelse för deltagandet från elevernas sida.

Vi tror att risken för bortfall minimerades tack vare att vi var med under tiden eleverna fyllde i enkäterna. På så vis kunde vi presentera oss själva för eleverna och förklara vissa begrepp, svara på elevernas frågor samt samla in alla enkäter vid ett och samma tillfälle.

## **6.2 Resultatdiskussion**

Här diskuteras resultatet från studiens intervjuer och från enkätundersökningen. Diskussionen är uppdelad i tre delar som behandlar kökspersonalens och elevernas kontakt med varandra, kökspersonalens bemötande gentemot eleverna samt en konklusion.

### **6.2.1 Kontakten mellan kökspersonal och elever**

Vi tyckte att det var intressant att se om de elever som äter specialkost upplever kökspersonalens bemötande annorlunda, då vi från början anade att de har en tätare kontakt med kökspersonalen än övriga elever. Att både arbetsledarna på skola B och C upplevde att de har mer kontakt med dessa elever kom därför inte som någon överraskning för oss. Att en majoritet av eleverna med specialkost upplever kökspersonalens bemötande som bra i större utsträckning än övriga elever skulle kunna bero på att de har mer kontakt med kökspersonalen. Detta genom att dessa tar sin mat på en särskild plats i matsalen alternativt måste be kökspersonalen om sin mat. Tittar man däremot på de enskilda skolorna så går de flesta av eleverna med specialkost på skola A där alla av dem svarat att kökspersonalens bemötande är bra. På skola A svarade också en stor majoritet av samtliga elever i de båda klasserna att kökspersonalens bemötande är bra, varför det inte säger så mycket att även specialkosteleverna är nöjda här. Endast en elev med specialkost går på skola B och av de två som går på skola C har den ena svarat att bemötandet är bra och den andra att det är dåligt. Underlaget för att kunna dra några slutsatser ifall specialkosteleverna har bättre kontakt med kökspersonalen än övriga elever är mycket bristfälligt, framförallt på skola B och C, där det handlar om så få elever.

Kökspersonalens kontakt med eleverna tror vi kan vara av stor betydelse för hur eleverna upplever besöket i skolmatsalen. Denna tankegång stärks av Livsmedelsverket (2007) och arbetsmiljöverket (2009) som menar att alla som befinner sig i skolmatsalen bör vara trevliga och hjälpsamma för att eleverna ska uppfatta både maten och matsalen som något positivt.

Alla tre arbetsledare var överens om att de i kökspersonalen alltid eller nästan alltid hälsar på eleverna då de kommer in i skolmatsalen. Här skiljer sig svaren från arbetsledarna och eleverna stort då hela 90 % av eleverna svarat att kökspersonalen aldrig eller sällan hälsar på dem. Drygt hälften av eleverna uppgav dock att de själva hälsar på kökspersonalen ibland då de är i matsalen vilket stämmer bättre ihop med arbetsledarnas uppfattning på skola A och B, att många elever hälsar på dem i matsalen. Att arbetsledarna i större utsträckning än eleverna upplever att de hälsar på eleverna i matsalen skulle kunna bero på att det är så många elever som äter i matsalen varje dag. Även om kökspersonalen hälsar på många elever kan det vara svårt att hinna med att hälsa på och få ögonkontakt med varje enskild elev då många elever kommer in i matsalen på samma gång. Samtidigt ska kökspersonalen hinna sköta sina arbetsuppgifter.

De flesta av eleverna som svarade att kökspersonalen aldrig hälsar på dem sa också att de själva aldrig hälsar på kökspersonalen. Likadant svarade majoriteten av de elever som

uppgav att kökspersonalen ofta eller alltid hälsar på dem, att de alltid själva hälsar på kökspersonalen. Det finns alltså ett samband att då kökspersonalen hälsar på eleverna så hälsar eleverna tillbaka på kökspersonalen och vice versa. Att hälsa tillbaka när någon hälsar är enligt oss en naturlig reaktion som vi tror bidrar till en viss samhörighet. Det är enligt Røkens och Hanssen (2007) viktigt att yrkesutövaren, i detta fall kökspersonalen, kan samverka med sina kunder, här eleverna, och förhålla sig på ett sätt som är för kundernas bästa.

Arbetsledarna uppgav att de pratar med eleverna i matsalen ibland och då de själva har tid. Arbetsledaren på skola A sa att de brukar ta kontakt med eleverna genom att fråga om maten var god men att även eleverna pratar med dem, framförallt då det är lugnt i matsalen. Arbetsledarna på skola B och C uppgav att det främst är eleverna som tar kontakt med dem om de pratar med varandra. Detta tyder på att kökspersonalen på skola A visar ett större engagemang för eleverna i matsalen, vilket kan vara en förklaring till att eleverna på skola A tycker att kökspersonalens bemötande är bättre än vad eleverna på skola B och C tycker. Mötet mellan kökspersonal och elever har enligt Hansen, Jensen och Gustafsson (2005) stor betydelse för hur eleverna upplever besöket i matsalen. Hos eleverna finns det ett tydligt samband som visar att eleverna som tycker att kökspersonalen ofta pratar med dem också tycker att kökspersonalens bemötande är mycket bra. De elever som däremot upplever att kökspersonalen aldrig pratar med dem tycker framförallt att kökspersonalens bemötande är dåligt eller mycket dåligt.

Att de flesta elever kan namnen på någon eller några i kökspersonalen samt att arbetsledarna också tror att många elever kan deras namn, anser vi kan tyda på att det finns en viss kontakt mellan kökspersonal och elever. Det kan också bero på om kökspersonalen bär namnskyltar eller inte och att eleverna får reda på namnen av andra elever. Eleverna som kan namnet på någon eller några i kökspersonalen tror i större utsträckning att kökspersonalen kan deras eget namn. Detta tror vi beror på att dessa elever känner mer kontakt med kökspersonalen, vi tror att det gör mycket för samhörigheten att få sätta ett namn på en person. Att eleverna i större utsträckning kan namnen på dem i kökspersonalen än tvärtom kan naturligtvis bero på att det inte är lika många personer att hålla reda på i kökspersonalen som det är för kökspersonalen att hålla reda på elevernas namn. Det förklarar också varför många elever inte vet om kökspersonalen kan deras namn, de kanske ser sig själva som en i mängden ur kökspersonalen ögon. Det visar sig dock att kökspersonalen har bättre koll på vilka eleverna är än vad eleverna själva tror.

Vår studie visar att drygt hälften av eleverna tycker att maten i skolan är bra men samtidigt att knappt hälften av dem tycker att maten är dålig, vilket i sig är ett tråkigt resultat. Av de elever som tycker att maten är bra har de flesta också svarat att de tycker att kökspersonalens bemötande är bra eller väldigt bra. Likaså upplever eleverna som tycker att maten är dålig att kökspersonalens bemötande är ganska dåligt eller mycket dåligt. Det finns alltså ett samband mellan vad eleverna tycker om maten i skolan och hur de uppfattar kökspersonalens bemötande. Det visar även studier av Mårtensson & Turn (2005) som säger att kökspersonalens bemötande är av mycket stor betydelse då eleverna väljer att äta skollunchen eller inte. På skola A är en större andel elever nöjda med maten och kanske är det så att det beror på att eleverna här också är nöjdare med kökspersonalens bemötande? Denna studie är för liten för att i sig bevisa ett sådant samband men vi anser definitivt att det är något som det är värt att forska vidare i. Detta resonemang finner dessutom stöd i tidigare litteratur (Rosén, 2004) om att elevernas syn på maten i skolan bland annat är beroende av kökspersonalen. Det skulle också kunna bero på att maten som serveras på de tre skolorna tillagas på olika sätt. Köken på både skola A och C får sin huvudkomponent från samma tillagningskök, samtidigt som elevernas uppfattningar går isär mycket på de båda skolorna. Detta gör att vi tror att kökspersonalens bemötande mot eleverna har större betydelse för elevernas uppfattning av skolmaten än sättet som maten är tillagad på.

### 6.2.2 Bemötandet från kökspersonalen

Samtliga arbetsledare uppgav att de tycker att det är mycket viktigt att bemöta eleverna på ett positivt sätt, däremot upplevs deras bemötande på väldigt olika sätt från elevernas sida. Sammantaget tycker eleverna att kökspersonalens bemötande är övervägande bra, men på skola B är de elever som tycker att bemötandet är bra färre än de som tycker att bemötandet är dåligt. Detsamma gäller på skola C där en klar majoritet av alla elever svarat att de tycker att kökspersonalens bemötande är dåligt eller mycket dåligt. Att eleverna på skola A är nöjdare med bemötandet än eleverna på de andra skolorna kan bero på att arbetsledaren på skola A ser skolmatsalen som socialt viktig för eleverna. Utifrån vad de tre arbetsledarna svarade och hur de uttryckte sig under intervjuerna verkar arbetsledaren på skola A även söka mer kontakt med eleverna och kanske därmed ser dem som individer i större utsträckning än de andra arbetsledarna. Detta skulle i sin tur kunna tyda på att ett trevligt bemötande från kökspersonalen påverkar eleverna och att de får en mer positiv inställning till kökspersonalen. Det är enligt Maltén (1998) viktigt med feedback då man pratar med varandra. I det här fallet kan man tänka sig att eleverna är nöjda med kökspersonalens bemötande eftersom kökspersonalen på något sätt visar att de lyssnar och tar till sig elevernas åsikter.

Arbetsledaren på skola C uppgav under intervjun att den dåliga kommunikationen mellan kökspersonal och lärare smittar av sig på eleverna. Kökspersonalen på skola B har inte heller någon bra kontakt med lärarna medan arbetsledaren på skola A uppgav att hon har bra kontakt med lärarna. Det är därför också möjligt att lärarna faktiskt spelar en viktig roll för hur eleverna ser på kökspersonalen. Livsmedelsverket och Folkhälsoinstitutet (2000) menar att alla i skolmatsalen bör vara tillmötesgående mot varandra för att eleverna ska få en positiv upplevelse i matsalen. Därför borde det även spela roll hur de vuxna i matsalen, lärare och kökspersonal, uppträder mot varandra. Detta styrks också av Evenshaug och Hallen (2001) som menar att de vuxna i skolan förmedlar sina normer och värderingar till eleverna.

Det visar sig att de flesta av eleverna håller med om att kökspersonalen bryr sig om att de äter i skolan men att övervägande delen av eleverna inte håller med om att kökspersonalen bryr sig om vad de äter. Det kan ha sin förklaring i att två av arbetsledarna, de på skola A och B, uppgav att de anser sig ha ansvar för att eleverna äter i skolan men bara arbetsledaren på skola A anser sig ha ansvar för vad eleverna äter. Vi tror att det finns en koppling mellan hennes uppfattning och elevernas svar då de flesta eleverna som håller med om att kökspersonalen bryr sig om att de äter också går på skola A.

Övervägande del av samtliga elever tycker att det är viktigt att kökspersonalen bryr sig om att och vad eleverna äter. De tycker också att det är viktigt att kökspersonalen är trevlig och hjälpsam mot dem, varför vi uppfattar det som att eleverna gärna vill att kökspersonalen ska engagera sig i eleverna. Vi uppfattade arbetsledaren på skola A som mycket engagerad vad gäller bemötandet mot eleverna. Att eleverna på denna skola också tycker att kökspersonalens bemötande är bra anser vi till stor del kan bero på arbetsledarens engagemang.

På skola B och C pratade arbetsledarna främst om elevernas bemötande och vi fick känslan av att de inte tycker att de kan göra så mycket för att förbättra bemötandet mellan dem och eleverna trots att de svarat att de tycker att bemötandet gentemot eleverna är jätteviktigt. Eleverna på skola B och C uttrycker i större grad att de vill att kökspersonalen ska bli trevligare och vara mindre arga, detta skulle kunna tolkas som ett svar på att arbetsledarna här inte engagerar sig lika mycket i eleverna. En tanke från vår sida är att dessa arbetsledare kanske svarade att bemötandet är "jätteviktigt" mest för att det är något de anser att man bör göra. Denna tankegång grundar vi på både arbetsledarnas och elevernas svar.

### 6.2.3 Konklusion

Sammanfattningsvis uppgav de tre arbetsledarna att de ser på bemötandet gentemot eleverna som mycket viktigt. Arbetsledaren på skola A ser matproduktionen och kökspersonalens bemötande som två viktiga delar som tillsammans bildar en helhet för eleverna.

Arbetsledarna på skola B och C ser däremot matproduktionen och bemötandet som två skilda saker där produktionen är viktigast medan bemötandet kommer i andra hand.

Arbetsledarnas olika uppfattningar återspeglas i elevernas uppfattning om kökspersonalens bemötande. Det visar sig att eleverna på skola A är betydligt nöjdare med kökspersonalens bemötande än eleverna på skola B och C. Sammanlagt är dock elevernas uppfattning av kökspersonalens bemötande positiv. Det finns flera samband mellan arbetsledares och elevers uppfattning av kökspersonalens bemötande. På skola B och C verkar kökspersonalen och eleverna ha mindre kontakt med varandra, vilket syns både på arbetsledarnas och elevernas svar. Att kökspersonalen hälsar på och pratar med eleverna verkar skapa en god stämning i skolmatsalen och det verkar som att eleverna vill att kökspersonalen ska engagera sig mer i eleverna. Att kökspersonalen engagerar sig i eleverna verkar också påverka elevernas uppfattning av kökspersonalens bemötande på ett positivt sätt. Det finns även ett samband mellan att eleverna som är nöjda med kökspersonalens bemötande också har en bättre inställning till skolmaten. Det styrks också av flera tidigare studier som gjorts kring ämnet (Mårtensson & Turn, 2005; Rosén, 2004).

Det är inte bara vad som serveras i skolmatsalen som har betydelse för eleverna. Kontakten mellan kökspersonal och andra vuxna på skolan och deras kontakt med eleverna skapar till exempel en särskild stämning i skolmatsalen. Denna stämning är bland annat avgörande för hur eleverna ser på skolmaten (Gustafsson et al., 2006).

Fler studier som behandlar kökspersonal och deras bemötande gentemot elever anser vi vore intressant, då bemötandet i denna studie visar sig ha en stor betydelse för elevernas totala matupplevelse. Fortsatta studier i form av observationer i skolmatsalar skulle kunna ge ytterligare ett perspektiv av situationen.

## 7. Referenslista

Andersson, K. (1999). *Kartläggning av matsituationen för skolelever i ett stockholmsdistrikt - ett pilotprojekt*. Regionsjukhuset Örebro.

Andersson, T. D., & Mossberg, L. (2004). The dining experience: do restaurants satisfy customers needs? *Food Service Technology* 4:171-7.

Arbetsmiljöverket. (2009a). *Skolan; Så ska arbetsmiljön vara i skolan*. Hämtad 2009-04-24 från <http://www.av.se/teman/skolan/arbetsmiljoniskolan/>

Arbetsmiljöverket. (2009b). *Skolan; Regler och ansvar*. Hämtad 2009-04-24 från <http://www.av.se/teman/skolan/regleransvar/>

Arbetsmiljöverket. (2009c). *Skolan; Skollunch och matutrymme*. Hämtad 2009-04-24 från <http://www.av.se/teman/skolan/iskolan/skollunch.aspx>

Areni, C. S. (2003). Exploring managers' implicit theories of atmospheric music: comparing academic analysis to industry insight. *Journal of Services Marketing* 17:161-85.

Bergman, E. (2003). *HotCalc Business Stimulation and Training*. Adactor.  
<http://www.hotcalc.se>

Bjurwill, C. (2001). *A,B,C och D; vägledning för studenter som skriver akademiska uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.

Edwards, J. S. A., Meiselman, H. L., Edwards, A., & Lesher, L. (2003). The influence of eating location on the acceptability of identically prepared foods. *Food Quality and Preference* 14:647-52.

Ejlertsson, G. (2005). *Enkäten i praktiken - En handbok i enkätmetodik* (2 uppl.). Lund: Studentlitteratur.

Evenshaug, O., & Hallen, D. (2001). *Barn och ungdomspsykologi* (2 uppl.). Lund: Studentlitteratur.

Fine, G. A. (1992). The cultural of production: aesthetic choices and constraints in culinary work. *American Journal of Sociology* 97:1268-94.

Finkelstein, J. (1989). The meanings of the food in the public domain. In: *Dining Out: a Sociology of Modern Manners*, pp. 38-39. Cambridge: Polity.

Hamnholm, L., Hammers, L., & Selin, A. (2001). *Matglädje och ungdomar*. Lantbrukets undersökningsinstitution.

Hansen, K. V., Jensen, Ø., & Gustafsson, I-B. (2005). *The meal experience of à la carte restaurants customers*. Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism 5:135-51.

Gustafsson, I-B., Öström, Å., Johansson, J., & Mossberg, L. (2006). *The five aspects meal model: a tool for developing meal services in restaurants*. Grythyttan: Örebro universitet.

- Edwards, J., & Gustafsson, I-B. (2008). *The five aspects meal model*. Örebro: Örebro universitet.
- Johansson, J. (2004). Menyplanering – en komposition med variation och rytm. I: *Tid för Måltidskunskap* (eds I-B Gustafsson, U-B Strömberg), pp. 183-95. Örebro: Örebro universitet.
- Kivela, J. (1994). *Menu planning*. Hospitality Press: Melbourne.
- Kylén, J-A. (2004). *Att få svar – intervju – enkät – observation*. Stockholm: Bonnier Utbildning AB.
- Livsmedelsverket (2008). *Certifiera skolmaten via Livsmedelsverkets webbplats*. Hämtad 2009-04-20 från [http://www.slv.se/templates/SLV\\_NewsPage.aspx?id=22253&epslanguage=SV](http://www.slv.se/templates/SLV_NewsPage.aspx?id=22253&epslanguage=SV)
- Livsmedelsverket (2007). *Mat i förskola och skola*. Hämtad 2009-04-20 från [http://www.slv.se/templates/SLV\\_Page.aspx?id=14761&epslanguage=SV](http://www.slv.se/templates/SLV_Page.aspx?id=14761&epslanguage=SV)
- Livsmedelsverket (2001). *Riktlinjer för skollunch – råd, tips och mängdtabeller*. Uppsala: Livsmedelsverket.
- Livsmedelsverket & Folkhälsoinstitutet (2000). *Smaka mera – god mat i skolan*. Trelleborg: Berlings Skogs.
- Maltén, A. (1998). *Kommunikation och konflikthantering; en introduktion*. Lund: Studentlitteratur.
- Martens, M. (1999). A philosophy for sensory science. *Food Quality and Preference* 10:233-44.
- Mattson Sydner, Y. (2002). *Den maktlösa måltiden – om mat inom äldreomsorgen*. Uppsala: Uppsala universitet, Institutionen för hushållsvetenskap.
- Meiselman, H. L., Hirsch, E. S., & Propper, R. D. (1987). Sensory, hedonic and situational factors in food acceptance and consumption. In: *Food Acceptability* (ed. DMH Thomson). Elsevier: London
- Mårtensson, C., & Turn, J. (2005). *Miljön i skolmatsalen – en studie av elever i årskurs 9 har för uppfattning om situationen i skolmatsalen*. Kristianstad: Högskolan Kristianstad, Enheten för lärarutbildning.
- Nilsson, B., & Waldemarson, A-K. (2005). *Kommunikation för ledare*. Lund: Studentlitteratur.
- Nissen Johansen, E., & Blom, T. (2003). An artistic director of the hotel and restaurant experience through the details radiance and harmony. In: *The Fourth International Conference on Culinary Arts and Science Global and National Perspectives* (eds I-B Gustafsson, J Edwards), 4th edn, pp. 115-24. Grythyttan: Örebro universitet.
- Pattern, J. D. (2003). The importance of waiting staff in restaurant service. *British Food Journal* 105:826-34.

- Rosén, M. (2004). *Mat och hälsa i undervisningen – skolan och lärarutbildningen*. Uppsala: Livsmedelsverket.
- Rutter, M. (1983). School effects on pupil progress: Research findings and policy implications. *Child development*, 54, 1-29.
- Røkenes, O. H., & Hanssen, P. H. (2007). *Bära eller brista – Kommunikation och relationer i arbetet med människor*. Malmö: Gleerups.
- Schulman, M. A., Ronca, A., & Bucavalas, D. (2001). *Beyond Diagnosis: A landmark survey on depression and its treatment*. New York: Schulman, Ronca & Bucavalas, Inc.
- Skolmaten sämre näringsinnehåll än kattmat. (2008, 6 oktober). Aftonbladet. Hämtad 2009-02-17 från <http://www.aftonbladet.se/nyheter/article3466171.ab>
- Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Utgivare: Vetenskapsrådet.
- Wilson, S. (2003). The effect of music on perceived atmosphere and purchase intentions in a restaurant. *Psychology of Music* 31:93-113.
- Ykel, G. (2005). *Leadership in Organizations*. Prentice Hall: Englewood Cliffs.

# Bilaga α Intervjumall

## DEL I

1. Man  Kvinna

2. Ålder: \_\_\_\_\_ år

3. Var jobbar du?

\_\_\_\_\_

4. Vad har Du för utbildning?

\_\_\_\_\_

5. Vad har Du för befattning på din arbetsplats?

\_\_\_\_\_

6. Hur länge har Du varit anställd på denna arbetsplats?

\_\_\_\_\_

7. Hur länge har Du arbetat i storkök inom den offentliga sektorn?

\_\_\_\_\_

8. a) Antal anställda på arbetsplatsen?

\_\_\_\_\_

b) Varav kockar \_\_\_\_\_ st Varav ekonomibiträden \_\_\_\_\_ st

9. Hur många elever äter i matsalen varje dag?

\_\_\_\_\_

10. Kommer alla elever och äter samtidigt i matsalen eller äter varje klass vid en bestämd tidpunkt varje dag?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

11. a) Äter lärarna lunch tillsammans med sina elever?

\_\_\_\_\_

b) Fungerar detta system? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## DEL II

12. Hälsar Ni i kökspersonalen på eleverna när de kommer in i matsalen?

Ja, alltid       Ja, ibland       Nej

Kommentar \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

13. Hälsar eleverna på Er i kökspersonalen när de kommer in i matsalen?

Ja, alla       Ja, många       Ja, några       Nej

Kommentar \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

14. Kan Ni i kökspersonalen namnen på eleverna?

Ja, allas namn       Ja, många namn       Ja, någras namn       Nej

Kommentar \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

15. Kan eleverna namnen på Er i kökspersonalen?

Ja, alla       Ja, många       Ja, några       Vet ej

Kommentar \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

16. Pratar Ni i kökspersonalen med eleverna när de befinner sig i matsalen?

Ja, alltid       Ja, ibland       Nej

Kommentar \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

17. Pratar eleverna med Er i kökspersonalen när de befinner sig i matsalen?

Ja, alltid       Ja, ibland       Nej

Kommentar \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

18. Upplever Du att Ni har mer kontakt med de elever som äter specialkost än de elever som äter normalkost?

Ja                       Nej

Kommentar \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

19. a) Hur viktigt tycker Du det är att bemöta eleverna på ett positivt sätt?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

b) Varför? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

20. Tycker Du att Ni i kökspersonalen bemöter eleverna på ett likvärdigt sätt, eller skiljer det sig från person till person?

Ja, alltid               Ja, ibland                       Nej                       Vet ej

Kommentar \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. a) Ser Du det som Ert ansvar att eleverna äter och vad de i så fall äter?

Ja                       Nej

b) Hur kommer detta i så fall till uttryck?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

22. a) Tycker Du att Ni i kökspersonalen kan bli bättre i Ert bemötande gentemot eleverna?

Ja                       Nej

Kommentar \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

b) På vilket sätt kan Ni i så fall förbättra Ert bemötande?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# Frågeformulär till elever i årskurs 5

Detta är en undersökning som handlar om bambapersonalens bemötande gentemot Dig som elev. Att svara på enkäten tar cirka 10 minuter och vi är tacksamma för att Du tar dig tid att fylla i följande frågor. Din medverkan är anonym vilket betyder att ingen kommer att få veta vad just Du har svarat.

Vi som har gjort detta frågeformulär är kostekonomstudenter från Göteborgs Universitet.

Om det är någon fråga du undrar över så fråga gärna oss under tiden!



Tack på förhand!  
/Anna & Emma

## DEL I

*Sätt ett kryss i rutan vid det alternativ som stämmer in på Dig.  
Kryssa bara i ett alternativ på varje fråga.*

1. Flicka                       Pojke

2. Hur gammal är Du?

11 år                       12 år                       Annan ålder: \_\_\_\_\_ år

3. Vad tycker Du om lunchen som serveras i skolmatsalen?

Mycket bra .....

Ganska bra.....

Ganska dålig.....

Mycket dålig.....

4. Hur ofta besöker Du skolmatsalen?

4-5 dagar i veckan.....

3 dagar i veckan.....

1-2 dagar i veckan.....

Jag besöker aldrig skolmatsalen

5. Har Du någon allergi som gör att Du varje dag eller vissa dagar får specialkost?

Ja                       Nej

*Var god vänd blad!*

## DEL II

*Följande frågor handlar om hur bambapersonalen bemöter Dig i skolmatsalen.  
Sätt ett kryss i rutan för det alternativ som stämmer bäst för Dig.  
Kryssa bara i ett alternativ på varje fråga.*

6. Hälsar bambapersonalen på Dig när Du kommer in i skolmatsalen?

Ja, varje dag       Ofta       Sällan       Nej, aldrig

7. Pratar bambapersonalen med Dig och dina skolkamrater när Ni är i skolmatsalen?

Ja, varje dag       Ofta       Sällan       Nej, aldrig

8. Kan bambapersonalen Ditt namn?

Ja, allihop       Ja, några av dem       Nej, ingen av dem       Vet ej

*Följande frågor handlar om hur Du bemöter bambapersonalen i skolmatsalen.  
Sätt ett kryss i rutan för det alternativ som stämmer bäst för Dig.  
Kryssa bara i ett alternativ på varje fråga.*

9. Hälsar Du på bambapersonalen när Du kommer in i skolmatsalen?

Ja, alltid       Ja, ibland       Nej, aldrig

10. Kan Du namnen på dem som jobbar i bamba?

Ja, på allihop.....

Ja, på någon eller några.....

Nej, inte på någon.....

***Var god vänd blad!***

***Följande påståenden handlar om hur bambapersonalen bemöter Dig i skolmatsalen.  
Kryssa för det alternativ som stämmer bäst in på Dig.  
Kryssa bara i ett alternativ vid varje påstående.***

**11.**

	Håller med helt	Håller med delvis	Håller inte med	Håller inte alls med	Vet ej
Bambapersonalen bryr sig om <b>att Du äter</b> maten i skolan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Bambapersonalen bryr sig om <b>vad Du äter</b> för mat i skolan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Bambapersonalen berättar på ett trevligt sätt vad maten innehåller om Du frågar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Bambapersonalen är trevlig mot Dig och Dina skolkamrater	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Bambapersonalen är hjälpsam mot Dig och Dina skolkamrater	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

***Var god vänd blad!***

*Följande påståenden handlar om vad Du tycker är viktigt med bambapersonalens bemötande.*

*Kryssa för det alternativ som stämmer bäst in på Dig.*

*Kryssa bara i ett alternativ vid varje påstående.*

12.

	Mycket viktigt	Viktigt	Oviktigt	Mycket oviktig
Att bambapersonalen bryr sig om <b>att Du äter</b> maten i skolan är	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Att bambapersonalen bryr sig om <b>vad Du äter</b> för mat i skolan är	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Att bambapersonalen berättar på ett trevligt sätt vad maten innehåller om Du frågar är		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Att bambapersonalen är trevlig mot Dig och Dina skolkamrater är		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Att bambapersonalen är hjälpsam mot Dig och Dina skolkamrater är		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

13. a) Vad tycker Du om bambapersonalens bemötande?

Väldigt bra.....

Bra.....

Dåligt.....

Väldigt dåligt.....

b) Hur tycker Du att bambapersonalen kan bli bättre i sitt bemötande?

---

---