

Opinnäytetyö (AMK)

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen ko.

Ruoka- ja ravintolapalvelut

2011

Marianne Aaltonen

ASIAKASTYYTYVÄISYYS OSANA LAADUNMITTAUSPROSESSIA

– Salon kaupungin ravitsemispalvelut



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

Turun ammattikorkeakoulu

Palveluiden tuottaminen ja johtaminen | Ruoka- ja ravintolapalvelut

25.11.2001 | 50 sivua

Ohjaaja Annika Karppelin

Marianne Aaltonen

ASIAKASTYYTYVÄISYYS OSANA LAADUNMITTAUSPROSESSIA

Opinnäytteessäni käsitellään laatua ja asiakastyytyväisyyttä sekä yleisesti, että palvelualalla. Teoreettisena viitekehyksenä tässä opinnäytteessä käytettiin palvelun laatua, laadunhallintaa ja asiakastyytyväisyyttä palvelujen tuottamisen ja johtamisen näkökulmasta.

Opinnäytetyöni toimeksiantona oli tuottaa asiakastyytyväisyyskysely Salon kaupungin ravitsemispalveluille kouluruoasta. Tutkimuksen tarkoitus oli kartoittaa yleisesti koululaisten ja opiskelijoiden, sekä koulujen henkilökunnan tyytyväisyyttä koululounaiden laatuun. Tutkimuksen tavoitteena asiakastyytyväisyyden kartoituksen lisäksi oli huomioida mahdolliset esiin nousevat puutteet ja kehittää parannusehdotuksia kohti entistä laadukkaampaa kouluruokaa ja asiakkaita miellyttäviä ruokalistoja.

Asiakastyytyväisyystutkimus Salon ravitsemispalveluille toteutettiin kahtena eri mobiilikyselynä vastaajien ikäryhmät huomioiden. Kokonaisuutannaksi kyselyille muodostui 646 henkilöä, joista suurin osa oli koululaisia ja opiskelijoita, sekä pienempi osa koulujen henkilökuntaa. Tutkimuksen tuloksia käsiteltiin Webropol-kyselysivuston raporttien avulla, jotka mahdollistivat eri ikäryhmien vastausten vertailun keskenään.

Tutkimuksessa selvisi, että suurin osa vastaajista piti kouluruoan laatua hyvänä, mutta kehittämiskohteitakin löytyi.

ASIASANAT: asiakastyytyväisyys, laatu, asiakastyytyväisyyskysely, laadunhallinta

Marianne Aaltonen

CUSTOMER SATISFACTION AS A PART OF QUALITY MEASUREMENT

The present bachelor's thesis concentrates on quality in general with a special focus on customer satisfaction in service operations. Quality of the service, quality management and customer satisfaction were used as the theoretical frame of reference. The thesis approaches them from the hospitality management and leadership points of view.

The study was commissioned by the catering service of the city of Salo. The aim was to produce a customer satisfaction survey on school food for the Salo catering service in elementary schools. The purpose of the thesis was to explore the satisfaction with school food among school children and students. The research was carried out in Salo regional area in October 2011. The purpose of the research was to explore the customer satisfaction and bring out any development ideas for future use. The intention was to produce information in addition to improve the new menus and the quality of school meals.

The material for the thesis was collected using a quantitative research method. The customer satisfaction study was conducted as two different mobile surveys. Different age groups were taken into consideration. The total sample of the survey is 646, mostly including school children and students, but also school staff. The results were gathered and managed by using Webropol-program. The results were analyzed by different kinds of reports comparing age-groups and preferences.

The results of the survey show that the majority of the sample groups were satisfied with the current quality and variety of the school meals although some development ideas emerged as well.

KEYWORDS: customer satisfaction, quality, customer satisfaction survey, quality management

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 PALVELUN LAATU	7
2.1 Laadun historiaa	7
2.2 Laadun ulottuvuudet	8
2.3 Laatu yrityksen menestystekijänä	9
3 LAADUNHALLINTA JA LAATUJOHTAMINEN	10
3.1 Laadunhallintajärjestelmät	10
3.2 Yrityksen johdon rooli laatutyössä	12
3.3 Laadun parantaminen	13
3.4 Laatu prosessit	14
3.4.1 Prosessien hallinta	14
3.4.2 Prosessien mittaaminen ja kehittäminen	15
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	16
4.1 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen	17
4.2 Asiakastyytyväisyysjohtaminen	17
5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	18
5.1 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen eteneminen	19
5.2 Kysely laatu prosessina	21
6 SALON RAVITSEMISPALVELUIDEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TULOKSET	22
6.1 Perustiedot	22
6.2 Ruoan laatu	27
6.3 Ruokailutilanne	29
6.4 Ruokalistojen sisältö	34
7 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TULOSTEN ANALYSOINTI JA JOHTOPÄÄTÖKSET	46
7.1 Perustietoja koskevat kysymykset	46
7.2 Ruuan laatua koskevat kysymykset	47
7.3 Ruokailutilannetta koskevat kysymykset	48
7.4 Ruokalistaa ja sen sisältöä koskevat kysymykset	48
8 POHDINTA	50

LIITTEET

Liite 1. Kyselyn saatekirjelmä

1 JOHDANTO

Nykyisessä palveluyhteiskunnassa asiakaspalvelusta tullut koko ajan kasvava elinkeinosektori ja yksi tärkeimmistä menestystekijöistä yritysten kilpailukykyä mitattaessa on palvelun laatu. Palvelun laatua kartoitettaessa tutkitaan yrityksen tai julkishallinnollisen yhteisön palvelun tasoa ja asiakkaiden tyytyväisyyttä yrityksen palveluun, sekä selvitetään tyytyväisyyteen tai tyytymättömyyteen johtaneita tekijöitä. Tutkimuksien pohjalta pyritään korjaamaan ja parantamaan mahdollisia epäkohtia.

Tutkimuksen toimeksiantajalla Salon kaupungin ravitsemispalveluilla, on omana tulostavoitteenaan mitata ravitsemispalveluiden asiakkaiden tyytyväisyyttä vuosittain ja asiakastyytyväisyyskyselyt suoritetaan usein oppilastöinä kustannustehokkuuden maksimoimiseksi. Tutkimusongelmana asiakastyytyväisyyden kartoituksessa oli: Ovatko Salon koululaiset, opiskelijat ja koulujen henkilökunta tyytyväisiä koululounaiden laatuun? Kyselyn tavoitteena oli myös tuottaa parannusehdotuksia koulujen ruokalistoihin ja muihin mahdollisiin esiin nouseviin kehityskohteisiin.

Omana tavoitteenani asiakastyytyväisyyden kartoittamisen lisäksi oli tutkia kyselyä myös laatuprosessina, sen hyödynnettävyyttä ja toteutuksen ongelmia. Asiakastyytyväisyyskyselyä tukeva teoriapohja tutkimukselle syntyi palvelun laadun, prosessien hallinnan, asiakastyytyväisyyden ja laatujohtamisen tutkimisesta.

2 PALVELUN LAATU

Laatukäsite on moninainen, koska arvioijan näkökulma ja odotukset vaikuttavat laadun kokemiseen. Sen lisäksi laatukäsitys on aikaan ja kulttuuriin sidonnainen. Perinteisesti laadun ajatellaan liittyvän tuotteen teknisiin ominaisuuksiin tai se voidaan käsittää esimerkiksi tilastollisena ilmiönä tai hintalaatusuhteen arvolla. Tässä opinnäytteessä käsittelen laatua asiakaslähtöisesti merkityksellä: ”kuinka hyvin tuote tai palvelu täyttää sille ajatellun tehtävän” (Andersson 1997,18). Käyttötarkoitukseen soveltumisen lisäksi laatukäsitteeseen liitetään usein jatkuvan kehittymisen ja virheettömyyden tarve; palvelun laatua tarkastellessa virheettömyyttä tärkeämpää on kuitenkin asiakkaan kokemus saadusta palvelusta. (Lecklin 2006, 18-19.)

2.1 Laadun historiaa

Laatukäsitys on muuttunut ja laajentunut koko historiansa ajan. Alun perin vaihdantatalouden aikaan tuotteen laatu määriteltiin ostotilanteessa, tinkimällä sille kaupan molemmille osapuolille sopiva arvo. Laadukas tuote ajateltiin yleensä harvinaiseksi tai tuote arvotettiin sen valmistamiseen käytetyn ajan perusteella. Laadunvarmistus ja laatustandardien määrittäminen alkoi erilaisten ammattikuntien ja kiltojen vaikutuksesta, sillä mestarit olivat vastuussa myös oppilaidensa työn jäljestä. (Andersson 1997, 9; Lecklin 2006, 15.)

Teollisen vallankumouksen aikaan tuotteiden suunnittelu ja valmistus alkoivat erota toisistaan. Tuotantolaitosten kasvaessa sekä määrällisesti että kooltaan, kouluttamattoman henkilökunnan osuus kasvoi ja laadunvarmistukselle oli yhä enemmän tarvetta. Laatua tarkkailivat erikseen siihen palkatut henkilöt, eivätkä enää tuotteen valmistajat kuten ennen teollistumista. Tuotannon osat osat pilkottiin pieniin vaiheisiin ja niiden laatua tarkkailtiin, mutta kokonaisnäkömyksen puutteessa laadunvarmistus oli usein tehotonta ja synnytti paljon hävikkiä. (Andersson 1997, 10.)

1900-luvun puolivälissä Japanin alkaessa kehittyä voimakkaasti alettiin kehittää laatujärjestelmiä ja laadun tarkkailusta siirryttiin laadunohjaukseen, jossa hyödynnettiin tilastollisia menetelmiä. Kuuluisimpia laatujärjestelmien kehittäjiä olivat amerikkalaiset Deming ja Juran, joiden oppeja seurataan myös nykypäivän laatujohtamisessa. Laadunohjauksella ja erilaisilla laatujärjestelmillä pyritään ennalta ehkäisemään laaturvirheitä ja niistä aiheutuvia kustannuksia. (Andersson 1997, 11; Lecklin 2006, 16-17.)

Viimeisinä vuosikymmeninä laadun merkitys on entisestään laajentunut ja nykyään puhutaan kokonaisvaltaisesta laadunhallinnasta. Asiakkaiden tarpeita ja toiveita pidetään koko laatu toiminnan perustana ja lopputuotteen lisäksi tarkastellaan yhä enemmän koko toimintaprosessin laatua. Nykypäivän laatukonsepti pitää sisällään myös yrityksen sidosryhmät ja verkostot, ja laatu huomioidaan yrityksen strategisessa johtamisessa ja suunnittelussa. (Andersson 1997, 11; Lecklin 2006, 17.)

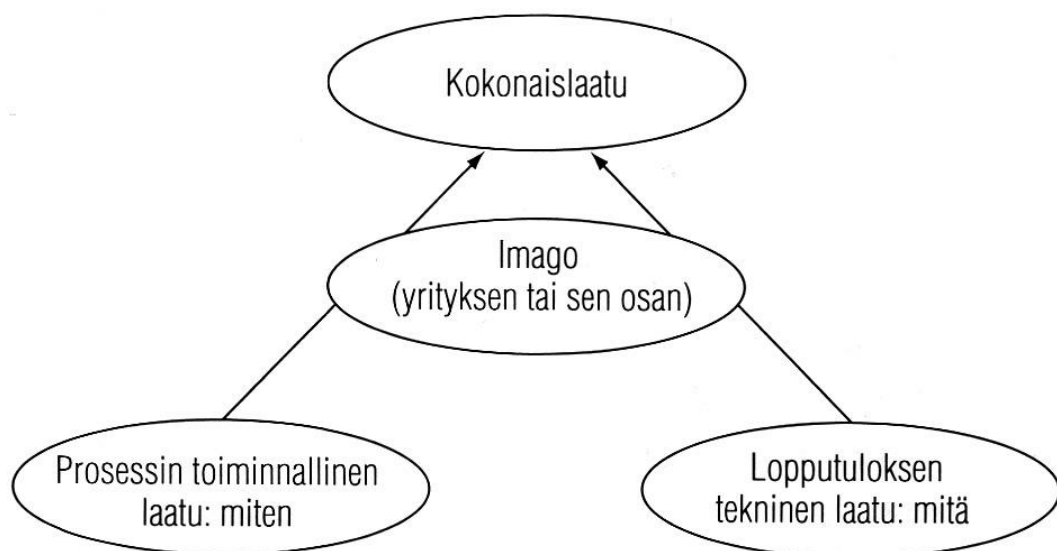
2.2 Laadun ulottuvuudet

Grönroos jakaa asiakkaan kokeman palvelun laadun kahteen perusulottuvuuteen; tekniseen eli lopputulosulottuvuuteen ja toiminnalliseen eli prosessiulottuvuuteen. Teknisellä ulottuvuudella tarkoitetaan sitä, mitä asiakas palvelutapahtumassa saa itselleen, kuten ravintolassa ruoka-annoksen tai hotellissa huoneen ja sängyn. Palvelun lopputulos vaikuttaa olennaisesti asiakkaan mielikuvaan palvelun laadusta ja teknistä ulottuvuutta pystytään usein mittaamaan melko objektiivisesti, koska kyseessä on niin sanottu ongelman ratkaisu. (Grönroos 2001, 100.)

Teknisen laadun ulottuvuus ei kuitenkaan pidä sisällään asiakkaan koko laatukokemusta, koska palveluntarjoajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutustilanne vaikuttaa prosessiulottuvuuden laatukokemukseen. Prosessi- eli toiminnallinen ulottuvuus tarkoittaa siis sitä, miten asiakasta on palveltu. Ravintolan lopputuote ruoka-annos voi esimerkiksi olla nopeasti, ystävällisesti tai työkeästi tarjoiltu. Asiakkaan laatukokemus on aina subjektiivinen molempien ulottuvuuksien kohdalla ja asiakkaan

palvelukokemukseen saattaa vaikuttaa myös muut samaa palvelua kuluttavat asiakkaat. Yleisesti ottaen asiakkaat kokevat palvelun sitä paremmaksi, mitä tottuneempia he ovat itsepalveluun ja mitä pienemmät odotukset heillä on. (Grönroos 2001, 100-101.)

Yrityksen imago ja brandi vaikuttavat myös koettuun palveluun. Asiakkaan kokemukseen kokonaislaadusta vaikuttavat laadun ulottuvuudet suodattuvat yrityksen imagon läpi. (Ks. kuvio 1.) Jos asiakkaan mielikuva yrityksestä on kielteinen, pienikin virhe palvelutuotteessa voi olla merkittävä tai jos asiakkaan mielikuva yrityksestä on positiivinen, pienet virheet jäävät usein huomioimatta. (Grönroos 2001, 101.)



Kuvio 1. Palvelun laadun ulottuvuudet (Grönroos 2001, 102).

2.3 Laatu yrityksen menestystekijänä

Laatua pidetään nykypäivän yrityksissä yhtenä kriittisimmistä kilpailuedun edellytyksistä ja se on usein määritelty jo yrityksen visiossa ja toiminta-ajatuksessa. Tekniikan kehittyessä hurjaa vauhtia laadun käsite laajenee koko ajan ja menestyäkseen yrityksen tulee huomioida sekä tekninen, että

toiminnallinen laadun ulottuvuus. Teknisen laadun korostaminen on menestyksellistä vain jos yrityksen tarjoama tuote on joiltain ominaisuuksiltaan ylivertainen kilpailijoihin nähden ja nykyaikana tällainen tilanne on harvinaista saavuttaa ainakaan kovin pitkäaikaisesti. (Grönroos 2001, 103.)

Toiminnalliseen laadun kannalta yritysten todellisia menestystekijöitä ovat esimerkiksi alhaiset tuotantokustannukset, toimitusvarmat alihankkijat ja ympäristöystävällinen toimintatapa. Tämän kaltaisiin menestystekijöihin sitoutuakseen yritykset tarvitsevat ammattitaitoista henkilökuntaa ja tehokkaita markkinointikanavia. Varsinkin palvelutuotteessa toiminnallinen laatu korostuu, kun pyritään korkeaan asiakastyytyvyyteen, kanta-asiakkuuksien vahvistamiseen ja vahvan brandin luomiseen. (Lecklin 2006, 23.)

Yrityksen strategiassa ja palvelun suunnittelussa olisikin hyvä määritellä lopputuotteen hyväksyttävä tekninen ja toiminnallinen laatu, koska hyväksyttävän laadun määritelmä riippuu aina kohderyhmän odotuksista ja tarpeista. Mahdollisimman hyvään laatuun pyrkiminen ei yleensä ole kustannustehokasta ja toisaalta laadun heikkeminen laskee yrityksen imagoa, sekä vaikuttaa asiakkaan kokemaan kokonaislaatuun. (Grönroos 2001, 104.)

3 LAADUNHALLINTA JA LAATUJOHTAMINEN

Laadunhallinta ja mittaus on hankalaa, koska asiakkaat peilaavat palvelun koettua laatua aina oman kokemuspohjansa kautta. Käsitys palvelun hyvyydestä tai huonoudesta perustuu laatu-ulottuvuuksista saatuihin kokemuksiin ja niiden lisäksi markkinointiviestinnän, imagon ja suusanallisen viestinnän luomiin odotuksiin. Laadunhallinnan tulisikin alkaa lähtökohtaisesti asiakkaan odotusten hallinnasta, jottei odotetun ja koetun laadun kuilu kasvaisi liian suureksi. (Grönroos 2001, 104-106).

3.1 Laadunhallintajärjestelmät

Laadunhallintaa ja laatuyritykseksi pyrkimistä voi lähestyä myös laadunhallintajärjestelmien kautta. Laadunhallintajärjestelmällä tarkoitetaan

koordinoituja toimenpiteitä organisaation suuntaamiseksi ja ohjaamiseksi laatuun liittyvissä asioissa. Kokonaisvaltaisella laadunhallinnalla pyritään varmistamaan tuotteiden, palveluiden ja prosessien korkea ja tasainen laatu koko yrityksen toiminnassa. Laadunhallinta myös parantaa työn tuottavuutta, yrityksen kannattavuutta ja auttaa osaltaan varmistamaan korkean asiakastytyvyyden. (Lecklin 2006, 26.)

Laadunhallintajärjestelmän luominen on yritykselle erittäin hyödyllistä, kunhan se on toteutettu oikeassa mittakaavassa yritykseen nähden. Laadunhallintajärjestelmän luominen ei koskaan saisi olla kokonaistarkoitus, vaan tavoitteena on työn tuottavuuden paraneminen ja laadun tasaisuuden varmistaminen. Liian massiivisen järjestelmän luominen johtaa helposti henkilöstön turhautumiseen ja motivaation laskuun, koska olennaisia asioita joutuu etsimään turhien yksityiskohtien alta. Järjestelmän tarpeellisuus ei kuitenkaan ole riippuvainen yrityksen koosta, vaan pikemminkin prosessien määrästä ja niiden suhteesta toisiinsa. (SFS 2011; Lecklin 2006, 32-33.)

”Laadunhallintaa käsittelevien kansainvälisten standardien ja ohjeiden ISO 9000 –sarja on saavuttanut maailmanlaajuista mainetta laadunhallintajärjestelmien perustana.” (SFS 2011). Laadunhallintajärjestelmä tarkoittaa yrityksen organisaatorakenteen, prosessien ja resurssien muodostamaa kokonaisuutta ja sen tehokasta johtamista. ISO 9000 –sarja ohjaa laadunhallintajärjestelmien luomiseen ja siten auttaa yrityksen määrittelyissä ja tavoitteiden asettamisessa laadun suhteen. (Lecklin 2006, 29.)

Yhtenäisten laatukäytäntöjen luominen ISO 9000 –sarjan standardien avulla edellyttää järjestelmän dokumentoimista organisaatiolle sopivalla tavalla. Onnistuneen laadunhallintajärjestelmän tulee antaa vastaukset kysymyksiin mitä, miksi, miten, kuka, missä ja milloin. Kysymyksiin vastaamisen apuvälineenä käytetään yleisesti prosessikaavioita, erilaisia työtapakuvauksia ja työohjeita. Laadunhallintajärjestelmät selkiyttävät myös laatuvaatimuksia ja kohdistavat niiden vastuita ja valtuuksia. Laatujärjestelmiin liitetään myös viiteaineistoja, kuten viranomaismääräyksiä, normeja ja suosituksia. ISO 9000 –standardin mukaan toimiessa laadunhallintajärjestelmän tulee sisältää

laatukäsikirja, jossa eritellään järjestelmän soveltamisala, menettelyohjeet ja kuvaus prosessien välisistä vuorovaikutussuhteista. (Lecklin 2006, 30-31.)

3.2 Yrityksen johdon rooli laatutyössä

Johtaminen koetaan yhä enenevässä määrin osaamisen, eikä asioiden johtamiseksi. Laadun johtaminen tulisi nähdä osana arkipäivän esimiestoimintaa ja perusarvona yrityksen strategiassa, eikä erillisenä asiana. Kun laatuvaatimukset on määritelty strategiassa, niitä pystyy seuraamaan ja mittaamaan. Laatuvaatimukset voivat koskea esimerkiksi asiakaspalautusten määrää, tyytyväisten asiakkaiden osuutta kaikista asiakkaista tai toimitusvarmuutta. Yrityksen johdon tehtävä on määritellä laatuvaatimukset ja niihin käytetyt mittarit, tai sitoutua esimerkiksi ISO 9000-standardin mukaiseen laatujärjestelmään tai johtamisohjelmiin. (Lecklin 2006, 39-40.)

Grönroos jakaa palvelun laadun johtamisohjelman seitsemään osaohjelmaan, jotka ohjaavat laatujohtamista strategian suunnittelussa ja toteutuksessa. Ensimmäisenä osana on palveluajatuksen kehittäminen, joka ohjaa laadunkehittämisprosessia luomalla asiakaskeskeisiä palveluajatuksia, jotka taas ohjaavat laatua tuottavia resursseja. Toisena osana on asiakkaiden odotusten hallinta, jossa sitoutetaan markkinointiviestintä yrityksen laatuohjelmaan. Kolmantena palvelun lopputuloksen hallinta, eli asiakkaan kokeman vuorovaikutustilanteen ja teknisen laadun standardoiminen. (Grönroos 2001, 159.)

Neljäntenä johtamisohjelman osana Grönroos listaa sisäisen markkinoinnin, jolla pyritään toiminnallisen laadun parantamiseen. Viidentenä osaohjelmana on fyysisen palvelumaiseman ja fyysisten resurssien hallinta ja kuudentena tietotekniikan hallinta. Kuudes ja seitsemäs kohta vaativat palvelutapahtumien toimintaympäristön jatkuvaa parantamista ja muokkaamista asiakasta parhaiten palvelevaan muotoon, esimerkiksi viihtyisyydellä tai helppokäyttöisyydellä. Viimeisenä kohtana palvelun laadunhallintaohjelmassa on asiakkaan osallistumisen hallinta. Asiakkaan osallistumisen hallinnalla tarkoitetaan asiakkaiden ”kouluttamista” oikeanlaiseen palvelun ostamiseen ja

kuluttamiseen, jotta palvelun laatu ei kärsi asiakkaan osaamattomuudesta tai toisten asiakkaiden käyttäytymisestä esimerkiksi ikävällä jonottamisella. (Grönroos 2001, 160.)

3.3 Laadun parantaminen

Laadun parantaminen lähtee liikkeelle yrityksen johdolta, joko asiakkaiden aloitteesta tai ennalta ehkäisevänä tapahtumana. Laadun parantamisen työkaluna voi käyttää esimerkiksi laadun johtamisohjelmaa tai laatujärjestelmän luomista, mutta laadun parantamisen motiivi on lähes aina tuottavuuden ja kannattavuuden paraneminen pitkällä aikavälillä. Teknistä ja toiminnallista laatua voidaan parantaa sekä yhdessä että erikseen, mutta molempien parantaminen kasvattaa osaltaan asiakkaan kokemusta kokonaislaadusta. (Ks. Kuvio 1. Palvelun laadun ulottuvuudet, sivu 9)

Laadun menestyksellä parantaminen riippuu yrityksen henkilökunnan kyvystä tunnistaa ja ratkaista yrityksen sisällä olevia laatuongelmia. Laadun parantaminen alkaakin kehittämiskohteiden tunnistamisella ja valinnalla. (Andersson & Tikka 1997, 50). Kehittämiskohteiden valinnassa hyvänä työkaluna voi käyttää itsearviointia, jossa yrityksen johto ottaa kantaa ennalta laadittuihin kysymyksiin. Itsearviointi tuottaa yleensä hyvän näkemyksen laatutason yleiskuvasta, mutta kaikille yrityksille se ei sovi subjektiivisuutensa takia. (Lecklin 2006, 295-297.)

Kehityskohteiden arviointiin ja priorisointiin voi käyttää myös CSF-menetelmää, jossa yrityksen menestystekijät ja prosessit kytketään yhteen. Menetelmänä CSF on työläs toteutettava, mutta huolellisesti valmisteltuna se antaa objektiivisemmän kuvan yrityksen toiminnan osien laadusta kuin itsearviointi. Kehittämiskohteiden valinta ja arviointi eivät ole yrityksen muusta toiminnasta irrallaan, vaan ne on kytkettävä yrityksen suunnittelujärjestelmään osaksi strategista suunnittelua. (Lecklin 2006, 298-303.)

Kehityskohteiden analysoinnin jälkeen voidaan valita kehityskohteet ja aloittaa varsinaiset laadunparannustoimet. Laadun kehittämistä voidaan toteuttaa

pieninä parantamistoimina, pieninä ja suurina projekteina. Pienet parantamistoimet koskevat yleensä vain yhden henkilön tai yksikön toimintaa ja ne voi toteuttaa ilman suurempaa byrokratiaa. Pieni projekti on kysymyksessä kun kehittäminen koskee useiden yksiköiden tai tiimien toimintaa. Suureksi projektia kutsutaan silloin, kun laadun kehittäminen koskettaa koko yrityksen toimintaa ja mahdollisia ulkopuolisia tahoja ja sidosryhmiä. (Lecklin 2006, 304.)

3.4 Laatu prosessit

Prosessi on toistuva sarja tehtäviä, jotka voidaan määritellä ja niitä voidaan mitata. Prosessia voidaan ajatella useammassa eri merkityksessä; kehityskulkuna tai toistuvien tapahtumien ketjuna, jossa määritellään tuotokset ja syötteet. Tällaiset prosessit muodostuvat suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista. Kriittiset toiminnot tunnistetaan ja varmistetaan niin, että tehtävä suoriutuu mahdollisimman kustannustehokkaasti ja laadukkaasti. (Laamanen 2005, 150–151; Lecklin 2006, 123.)

Prosessiajattelussa lähdetään liikkeelle asiakkaan tarpeista. Lähtökohtaisesti luodaan asiakkaan tarpeita tyydyttävät tuotteet ja palvelut, jonka jälkeen suunnitellaan prosessi, jolla ne tuotetaan resurssien puitteissa. Prosessiajattelulla selvitetään myös, mitä ja miten hankitaan syötteitä, eli toteuttamiseen tarvittavia materiaaleja ja tietoja. Prosessia voidaan rajata kahden periaatteen avulla. Ensimmäinen periaate on asiakassuuntautuminen, eli prosessin tulee alkaa asiakkaasta ja päättyä asiakkaaseen. Toinen on se, että prosessi alkaa suunnittelusta ja päättyy arviointiin. Periaatteilla edistetään jatkuvaa oppimista ja parantamista. (Laamanen 2007, 21 – 23.)

3.4.1 Prosessien hallinta

Prosessi on toistuva sarja tehtäviä, jotka voidaan määritellä ja mitata. Prosessi eroaa projektista toistuvuudellaan ja kehittämismahdollisuuksillaan. Projekti on ainutkertainen, mutta prosessia voidaan analysoida ja parantaa vastaamaan paremmin sille annettuja tehtäviä. (Lecklin 2006, 123-124.)

Jotta prosesseja voidaan hallita kokonaisvaltaisesti, prosessille tulee määrätä omistaja, joka on vastuussa koko prosessin kehittämisestä ja suorituskyvystä. Prosessijohtamisessa prosessit nähdään organisaation toimintatapana ja varsinaiset prosessit toisiinsa kiinteästi kytkeytyvinä tapahtumasarjoina, jotka ylittävät organisaation osastojaon. Parhaiten prosessikeskeinen johtamistapa soveltuu loogisesti eteneviin prosessiketjuihin, joissa on selkeä alku, toimintaketju jossa tapahtuu asioita tietyssä järjestyksessä, ja selkeä lopputulos. Kaikki prosessit eivät kuitenkaan etene loogisessa järjestyksessä, vaan niitä tapahtuu myös rinnakkain ja päällekkäin. (Lecklin 2006, 126,128.)

Olellista prosessien kehittämisessä on tunnistaa ydin- ja tukiprosessit, vähentää niiden päällekkäisyyksiä ja helpottaa avainprosesseja läpimenoaikojen lyhentämiseksi. Ydinprosessit ovat ulkoista asiakasta palvelevia prosesseja, kuten ruoan tarjoilua ravintolassa. Tukiprosessit ovat yrityksen sisäisiä prosesseja. Asiakas ei näe niitä, mutta ne luovat edellytyksiä ydinprosessille, kuten esimerkiksi ruoan valmistus tilauksesta. Avainprosessilla taas tarkoitetaan kaikkein tärkeimpiä prosesseja, joilla on eniten vaikutusta asiakkaan kokemaan tuotteeseen tai palveluun. Hyvin johdetut prosessit vähentävät yrityksen kustannuksia ja parantavat merkittävästi asiakkaan kokemaa laatua ja palvelua. (Lecklin 2006, 128-130.)

3.4.2 Prosessien mittaaminen ja kehittäminen

”Yrityksen toiminnan kehittäminen tapahtuu kehittämällä niitä prosesseja, joiden tuloksena yrityksen suoritteet, tuotteet ja palvelut, syntyvät.” (Lecklin 2006, 134). Prosessien kehittäminen lähtee liikkeelle nykytilan kartoituksesta, joka on oleellinen osa laadukasta johtamisjärjestelmää. Kartoituksen päätehtäviä ovat prosessien kuvaaminen esimerkiksi prosessikaavioiden avulla ja prosessien toimivuuden arviointi. Nykytilan kartoituksen jälkeen prosesseja analysoidaan. Prosessianalysissa prosessien ongelmia selvitetään ja ratkaistaan, laatukustannuksia analysoidaan, valitaan mittarit ja työkalut, sekä arvioidaan erilaisten kehittämisvaihtoehtojen tarpeellisuutta ja hyötyjä. (Lecklin 2006, 134.)

Analysoinnin ja toteutustapojen valitsemisen jälkeen varsinainen prosessien kehittäminen voi alkaa. Prosessien parantamisesta on hyvä laatia parannussuunnitelma, hyväksyttävä se ja ottaa uudistettu prosessi käyttöön. Laatutyöhön kuuluu myös tietty jatkuvuus, joka käytännössä tarkoittaa lähtöruutuun palaamista prosessin parantamisen jälkeen. Jatkuvan kehityksen takia prosessien ja parannettujen prosessien toimivuutta on arvioitava säännöllisesti ja käynnistettävä uusia kehitystoimia tarpeen mukaan. (Lecklin 2006, 134-135.)

Kehittämistyön pohjaksi laatukustannuksia ja prosessimittareita on seurattava jatkuvasti. Prosessimittareita voivat olla esimerkiksi asiakastytyväisyys selvitykset, benchmarking-vertailut ja asiakaspalautteet. Mikäli prosessia ei kykene mittaamaan millään tavoin, sitä ei myöskään pysty hallitsemaan ja johtamaan. Hyvän prosessimittarin vaatimuksia ovat esimerkiksi luotettavuus, yksiselitteisyys, helppokäyttöisyys ja edullisuus. (Lecklin 2006, 152-153.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Palvelualalla toiminnan kehittäminen tulisi aina olla asiakaslähtöistä ja avainasemassa asiakastytyväisyyteen nähden on asiakaspalveluhenkilöstö. Asiakaspalveluhenkilöstön tulisi ystävällisyyden lisäksi tuntea yrityksen palvelut ja tuotteet riittävän hyvin, sekä olla sisäistänyt yrityksen arvot ja laatuvaatimukset. Asiakaspalveluhenkilöt vaikuttavat asiakkaan laatukokemukseen ja samalla koko yrityksen imagoon. (Lecklin 2006, 118.)

Asiakastytyväisyys on laatutyöskentelyn suurin tavoite, koska asiakas on laadun tärkein arvioija. Tyytyväiset asiakkaat ovat yritykselle tärkeitä, koska asiakastytyväisyys johtaa asiakasuskollisuuteen ja kanta-asiakassuhteisiin, jotka kasvattavat palvelutuotteen menekkiä ja parantavat hinnoittelumahdollisuuksia. (Grönroos 2001, 204.) Tyytyväiset asiakkaat ovat yleensä ostouskollisia ja valmiita jatkamaan liikesuhdetta, mikäli koettu laatu

vastaa asiakkaan odotuksia ja palvelun hinnoittelu koetaan laadun arvoiseksi. (Lecklin 2006, 113).

4.1 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyyden selvittäminen monipuolisesti määrittää toiminnan kehittämistä asiakasta entistä paremmin palvelemaan suuntaan. Asiakastyytyväisyyttä selvitetään normaalin asiakaspalautteen lisäksi yrityksissä usein asiakastyytyväisyysmittausten ja selvitysten avulla, joissa tutkitaan tuotteen teknisen laadun lisäksi asiakkaan näkemystä toiminnallisesta laadusta, palvelun tasosta ja hinta-laatusuhteesta. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen voidaan jakaa kvantitatiivisiin ja kvalitatiivisiin mittauksiin, joissa kvantitatiivisilla tarkoitetaan esimerkiksi mobiilikyselyitä, ja palautelomakkeita, ja kvalitatiivisilla esimerkiksi haastatteluja ja asiakaspaneeleja. (Lecklin 2006, 106-107.)

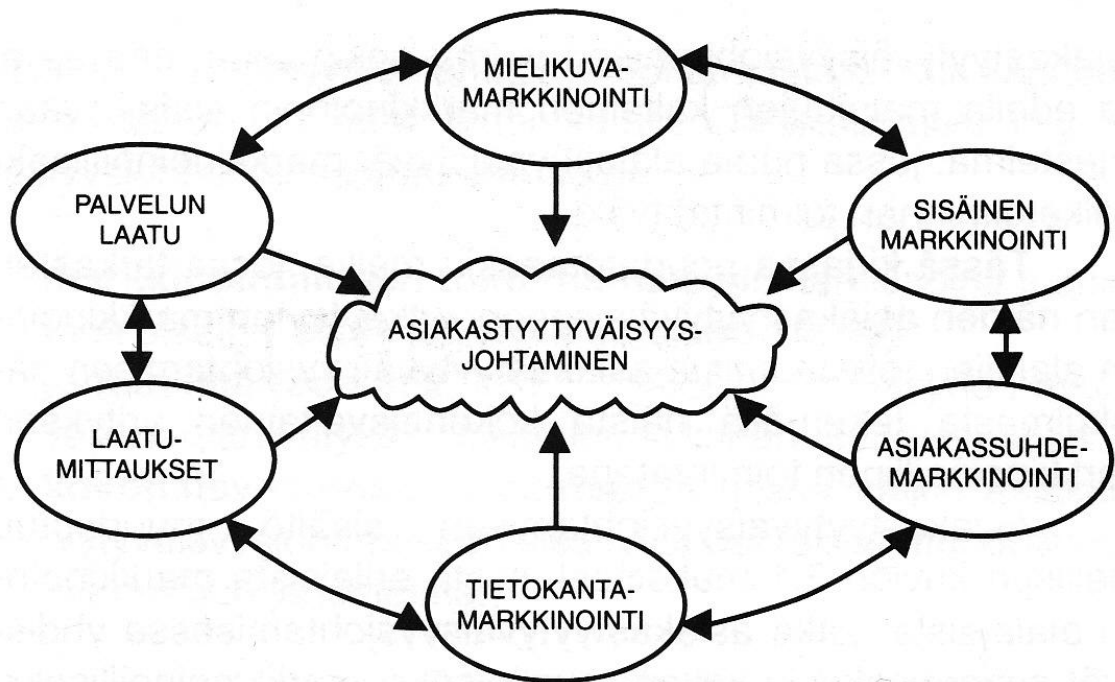
Asiakastyytyväisyyttä tulisi seurata jatkuvasti ja mitata riittävän usein. Monissa yrityksissä mittaaminen tapahtuu kuitenkin vain tavan vuoksi, ja mittausten hyödyntäminen jää pieneen osaan. Kyselyiden ja palautelomakkeiden yleisimpinä ongelmina ovat heikko tavoitettavuus ja kysymysten asettelu, jotka saattavat vinouttaa tuloksia. Lomakkeiden ja kyselyiden yleistyessä palautetta antavat yleensä vain erityisen tyytyväiset tai tyytymättömät asiakkaat. Etuina kyselyillä on niiden edullisuus ja välittömyys. Haastattelut antavat usein luotettavan kuvan asiakastyytyväisyydestä, mutta ne ovat kalliita, ja sen takia otanta on yleensä pieni. (Lecklin 2006, 108-112.)

4.2 Asiakastyytyväisyysjohtaminen

Asiakastyytyväisyysjohtaminen on yksi tärkeimmistä osa-alueista nykypäivän yrityksissä laatujohtamisen ohella. Asiakastyytyväisyysjohtamisesta puhutaan silloin, kun asiakkaiden tyytyväisyydellä on suuri merkitys yrityksen johtamisessa ja markkinoinnissa. Asiakastyytyväisyysjohtaminen on asiakaslähtöinen integroitu johtamis- ja markkinointijärjestelmä, jossa rekisteröidyn palautteen avulla kehitetään toimintaa laatujohtamisen hengessä. Asiakastyytyväisyyttä parannetaan myös sisäisen markkinoinnin keinoin ja

tietokantapohjaisen asiakassuhdemarkkinoinnin avulla mielikuvamarkkinoinnin periaatteita noudattaen. (Rope & Pöllänen 1998, 53; Lecklin 2006, 115.)

Asiakastytyväisyysjohtaminen ei ole yrityksen muusta toiminnasta irrallinen markkinoinnin suuntaus, vaan käytännön toimintamalli, jossa palvelun laatu yhdistyy yrityksen sisäiseen ja ulkoiseen markkinointiin. (Ks. kuvio 2, sivu 16.)



Kuvio 2. Asiakastytyväisyysjohtamisen muodostuminen. (Rope & Pöllänen 1998, 23.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN

TOTEUTUS

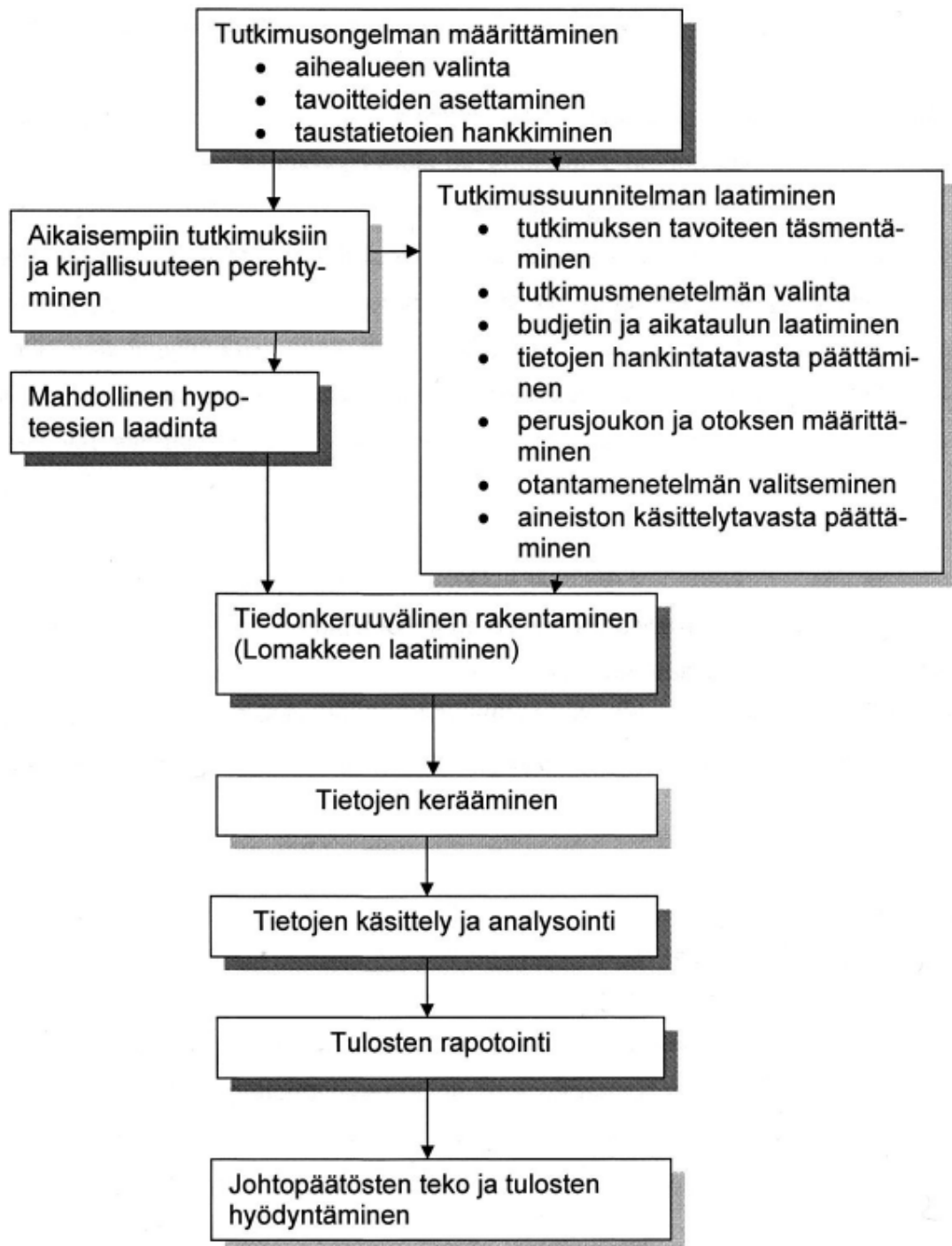
Osana opinnäytetyötäni tuotin Salon kaupungin ravitsemispalveluille asiakastytyväisyyskyselyn viikoilla 43-44 syksyllä 2011. Asiakastytyväisyyden mittaaminen vuosittain on osa ravitsemuspalveluiden tavoitteita ja kyselyt on usein suoritettu oppilastöinä. Asiakastytyväisyyskyselyn tavoitteena oli tutkia koululouneiden laatua Salon alueen peruskouluissa ja lukioissa. Varsinaisena tutkimusongelmana oli siis; Ovatko Salon koululaiset, opiskelijat ja koulujen

henkilökunta tyytyväisiä koululounaiden laatuun? Kyselyn tavoitteena oli myös tuottaa parannusehdotuksia koulujen ruokalistoihin ja muihin mahdollisiin esiin nouseviin kehityskohteisiin. Omana tavoitteenani asiakastyytyväisyyden kartoittamisen lisäksi oli tutkia kyselyä myös laatu prosessina, sen hyödynnettävyyttä ja toteutuksen ongelmia.

5.1 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen eteneminen

Tutkimusmenetelmänä asiakastyytyväisyydelle käytettiin mobiilikyselyä, joka toteutettiin Webropol-ohjelman avulla. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus tarkoittaa tutkimusta, jossa käytetään täsmällisiä ja laskennallisia menetelmiä. Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuus perustuu riittävän suureen ja edustavaan otokseen. Tutkimus eteni kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheiden mukaisesti. (Ks. Kuvio 3, sivu 20).

Toimeksiantaja teki päätöksen tutkimusmenetelmästä, koska käytetyn menetelmän uskottiin antavan kattavimmat ja luotettavimmat tulokset asiakastyytyväisyydestä resurssien puitteissa. Luotettavuuden kannalta kyselytutkimuksessa on tärkeää vastaajien määrä, mutta sen jäädessä alhaiseksi tutkimusta voidaan pitää hyvin suuntaa antavana. (Heikkilä 2005, 16).



Kuvio 3. Kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheet. (Heikkilä 2005, 25)

Kysely suoritettiin täysin sähköisesti lähettämällä oppilaitosten rehtoreille mobiilikyselyn internet-linkki saatekirjelmän kera. (Ks. Liite 1). Saatekirjelmässä kerrottiin lyhyesti tutkimuksen suorittajasta ja tutkimuksen toimeksiantajasta, sekä kyselyyn vastaamisen teknisistä yksityiskohdista. Saatekirjeessä

painotettiin myös mahdollisimman suuren vastaajamäärän tärkeyttä ja kerrottiin mihin kyselyn tuloksia käytetään.

5.2 Kysely laatuprosessina

Vastaajien ikähaarukan (7-19 vuotta), takia kyselystä lähetettiin kouluille kaksi eri versiota, alakouluille omansa, ja yläkouluille ja lukiolaisille omansa. Kysymykset olivat pääosin samoja, mutta nuoremmille vastaajille suunnatussa versiossa oli hieman vähemmän kysymyksiä ja kysymysten asettelua oli yksinkertaistettu vertailukelpoisten vastausten saamiseksi. Alakoulujen kyselyn alussa myös ohjeistettiin vastaajia pyytämään opettajilta apua kyselyn täyttöön ja kysymysten ymmärtämiseen tarvittaessa.

Mobiilikyselyjen sisältö pyrittiin muotoilemaan hyvin yksinkertaiseksi ja helposti täytettäväksi, mutta kuitenkin riittävän kattavaksi tarpeellisten tuloksien saamiseksi. Kyselyssä käytettiin strukturoituja eli suljettuja kysymyksiä, joissa oli valmiina vastausvaihtoehdot ja niistä vastaaja valitsi mielestään sopivimman tai sopivimmat vaihtoehdot jokaisen kysymyksen kohdalla. Strukturoitujen kysymysten tarkoituksena oli yksinkertaistaa ja nopeuttaa lomakkeen täyttöä ja tehdä myös vastausten käsittely yksinkertaisemmaksi. Avoimia kysymyksiä kyselyssä ei käytetty lainkaan suuren vastaajamäärän vuoksi.

Yläkoulujen ja lukioiden kyselyssä oli 210 vastaajaa, ja alakouluille suunnatussa kyselyssä 436 vastaajaa; molemmissa kyselyissä pääosa vastaajista oli oppilaita ja yhteensä hieman yli kuusi prosenttia otannasta koulujen henkilökuntaa. Koulujen koko oppilasmäärään suhteutettuna vastaajamäärä oli valitettavan pieni, mutta vastaukset ovat varmasti suuntaa antavia, koska vastaajia oli kuitenkin huomattavan monesta koulusta ympäri Saloa. Kyselyn toistettavuutta ajatellen kyselyn saatekirjeeseen tai kokonaan eri lähestymistapaan vastauksia kerätessä, tulisi kiinnittää huomiota suuremman otannan aikaansaamiseksi.

6 SALON RAVITSEMISPALVELUIDEN

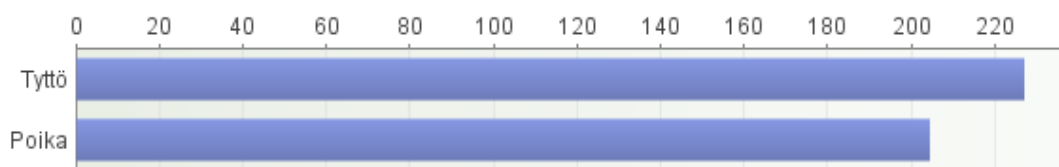
ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn TULOKSET

Asiakastyytyväisyyskyselyjä oli kaksi hieman toisistaan poikkeavaa eri ikäryhmille, mutta vastauksia käsitellään yhdessä tietojen vertailtavuuden ja hyödynnettävyyden takia. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään Webropol-ohjelman raporttien avulla, jotta saadaan vastaukset tutkimuskysymyksiin ja tutkimusongelma pystytään ratkaisemaan. Tulokset esitetään prosentuaalisten jakaumien avulla.

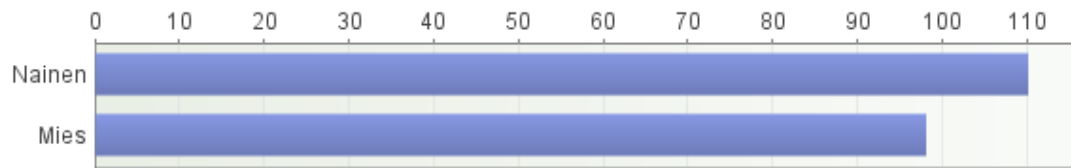
Kyselyn ensimmäisen osan kysymykset käsittelevät vastaajien perustietoja, kuten sukupuolta, koulua ja asemaa. Kyselyssä selvitetään myös, miten usein koululounasta syö ja miksi mahdollisesti jättää sen väliin. Toisessa osassa käsitellään ruoan laatua, kuten lämpötilaa ja makua. Kolmas osio käsittelee ruokailutilannetta, kuten ruokailutilan viihtyisyyttä, henkilökunnan palvelualltiutta, ruoan riittävyttä ja ruokalistojen näkyvyyttä. Neljäs osio keskittyy ruokalistojen sisältöön ja viimeiseksi vielä kysytään yleisarvosanaa kouluruokailulle.

6.1 Perustiedot

Kyselyn perustiedoissa kysyttiin sukupuolta. Molempiin kyselyihin vastasi hieman enemmän naisia kuin miehiä, kuten kuviot 4 ja 5 osoittavat. Tämä ero selittyy naisten aktiivisemmalla osallistumisella ja koulun henkilökunnan naisvoittoisuudella.



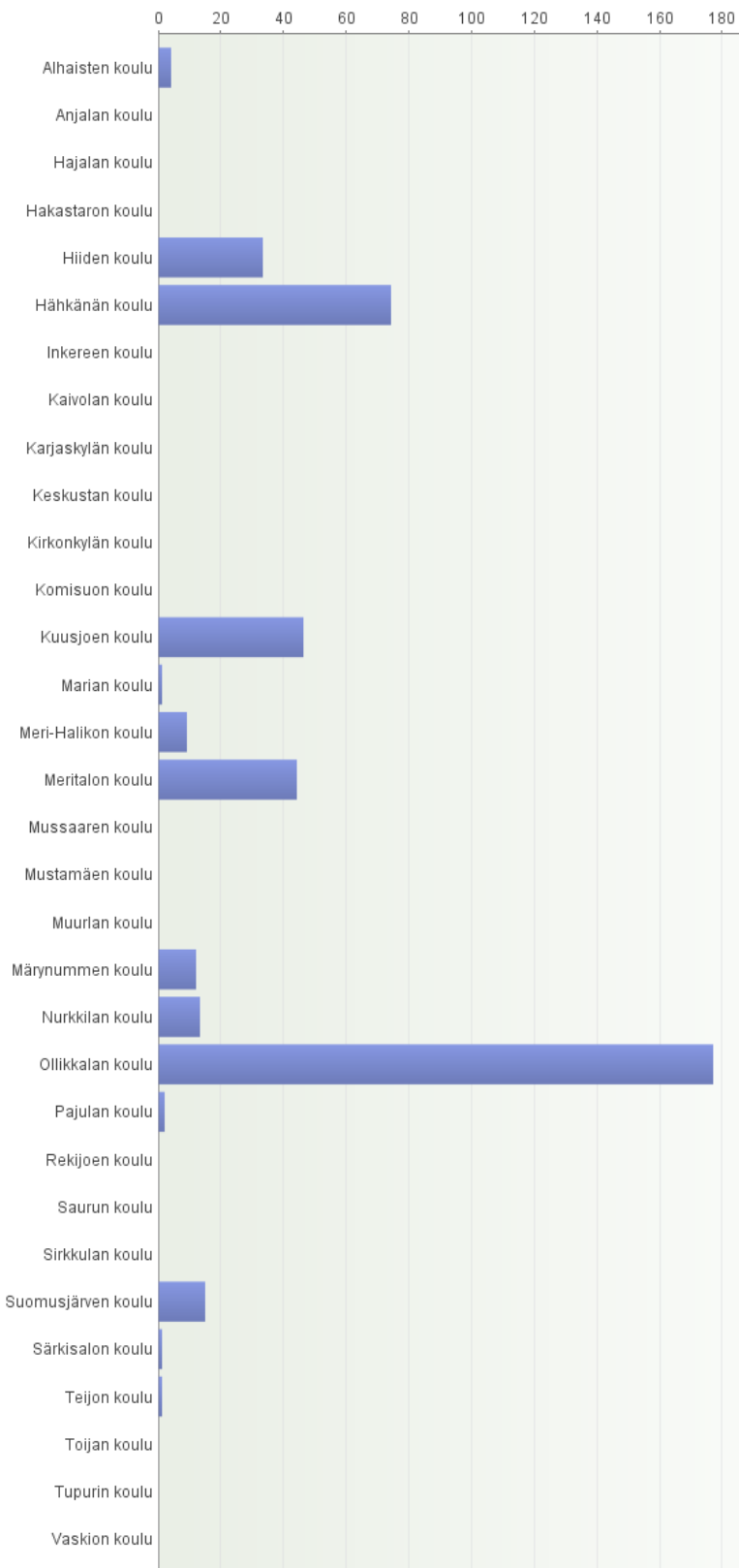
Kuvio 4. Alakoulujen sukupuolijakauma (Vastaajat lukumäärinä)



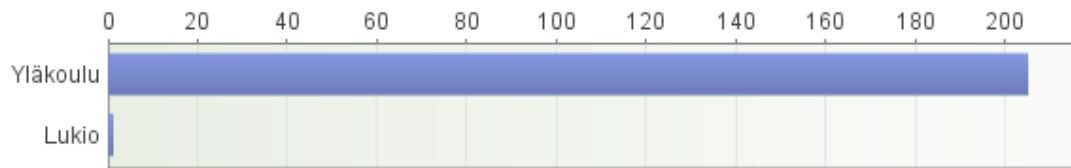
Kuvio 5. Yläkoulujen ja lukioiden sukupuolijakauma (Vastaajat lukumäärinä)

Kyselyn perustieto-osioissa kysyttiin vastaajan koulua. Alakoulujen kyselyssä vastaajat valitsivat suoraan oman koulunsa (kuvio 6) ja yläkoulujen ja lukioiden kyselyssä vastaajat valitsivat ensin kouluasteen (kuvio 7) ja sen jälkeen oman koulunsa lukion (kuvio 9) tai yläkoulun (kuvio 8) erillisestä listasta.

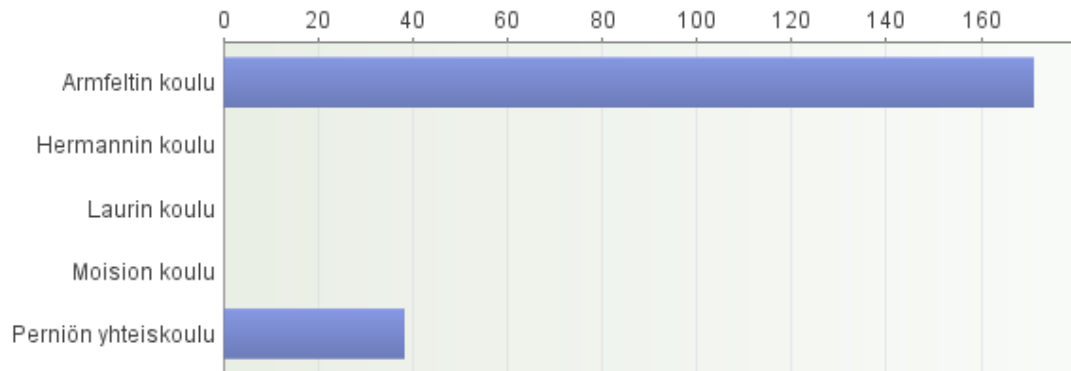
Koulun valinta oli merkityksellistä siksi, että osassa kouluista on oma valmistuskeittiö ja osassa jakelukeittiö, jonne ruoka kuljetetaan keskuskeittiöiltä. Koulut erittelemällä vastauksista näkyy eri koulujen rehtoreiden hyvin eritasoinen aktiivisuus ja kiinnostus koululounaiden laatua kohtaan. Koulujen vaihtelevia vastausprosentteja selittää rehtoreiden aktiivisuuden lisäksi myös koulujen erilaiset aikataulut. Koulun valinta mahdollisti myös oman keittiön tai keskuskeittiön asiakkaiden asiakastytyvyyden vertailemisen.



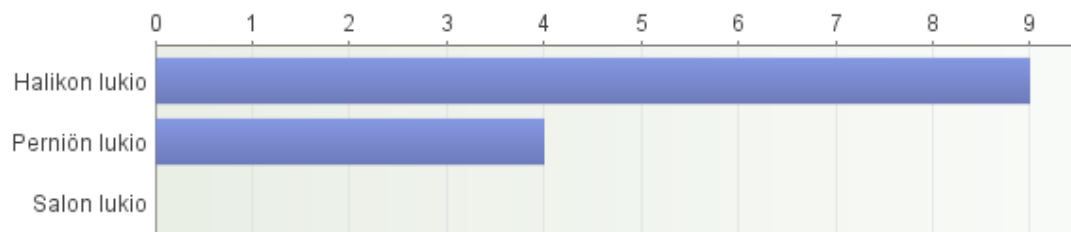
Kuvio 6. Alakoulujen jakauma (Vastaajat lukumäärinä)



Kuvio 7. Yläkoulujen ja lukkioiden jakauma (Vastaajat lukumäärinä)

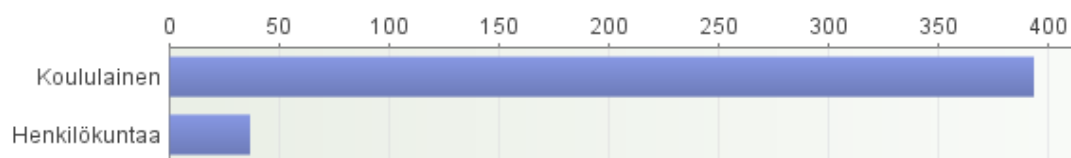


Kuvio 8. Yläkoulujen jakauma (Vastaajat lukumäärinä)

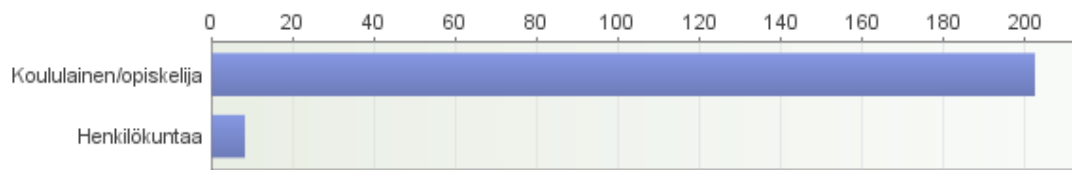


Kuvio 9. Lukkioiden jakauma (Vastaajat lukumäärinä)

Perustiedoissa kysyttiin myös vastaajan asemaa koulussa (kuviot 10-11), jotta pystyttäisi vertailemaan koulun henkilökunnan ja oppilaiden mahdollisesti erilaisia vastauksia.

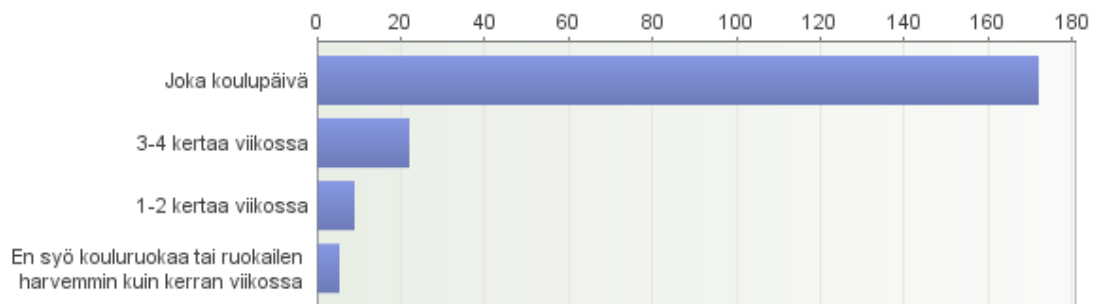


Kuvio 10. Alakoulujen vastaajien aseman jakautuminen (Vastaajat lukumäärinä)

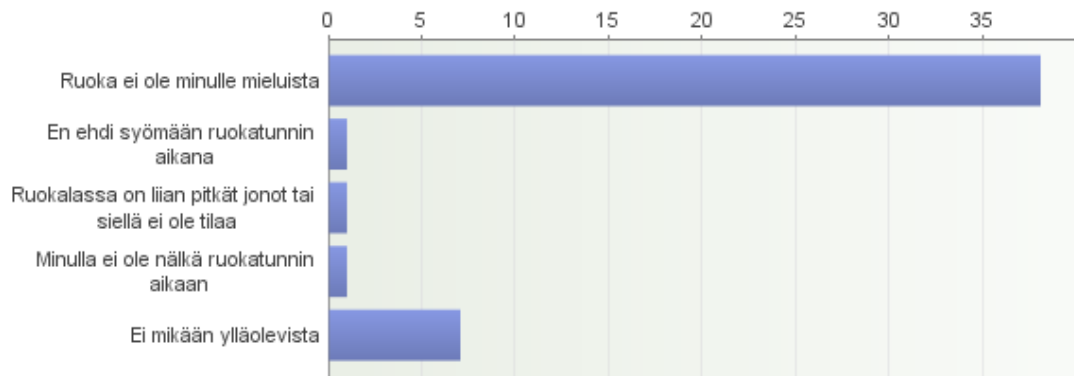


Kuvio 11. Yläkoulujen ja lukioiden vastaajien aseman jakautuminen (Vastaajat lukumäärinä)

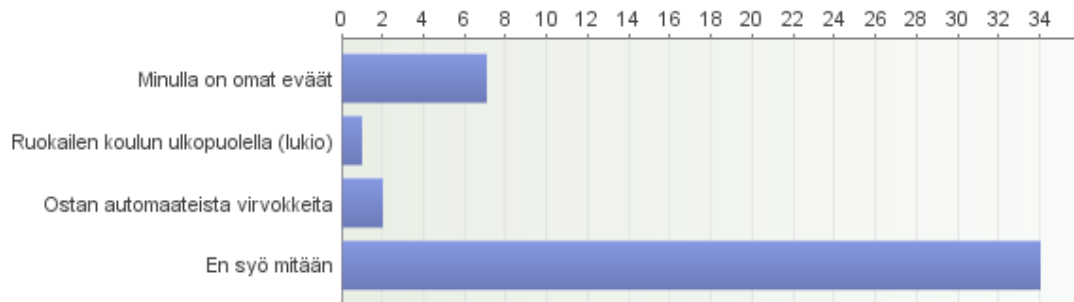
Yläkouluja ja lukioita koskevassa kyselyssä perustieto-osioon kuului myös kysymys, miten usein ruokailee koulun ruokalassa (kuvio12). Alakouluille suunnatusta kyselystä tämä jätettiin jatkokysymyksineen pois, sillä alakouluissa ruokailua valvovat opettajat, eikä lounasta ole lupa jättää väliin. Kaikki yläkoulujen ja lukioiden kyselyyn vastanneet, jotka eivät osallistuneet kouluruokailuun joka päivä, siirtyivät jatkokysymyksiin. Jatkokysymyksissä kysyttiin syitä kouluruokailun väliin jättämiseen (kuvio 13), ja vaihtoehtoja kouluruokailulle (kuvio 14).



Kuvio 12. Yläkoulujen ja lukioiden kouluruokailuun osallistuminen (Vastaajat lukumäärinä)



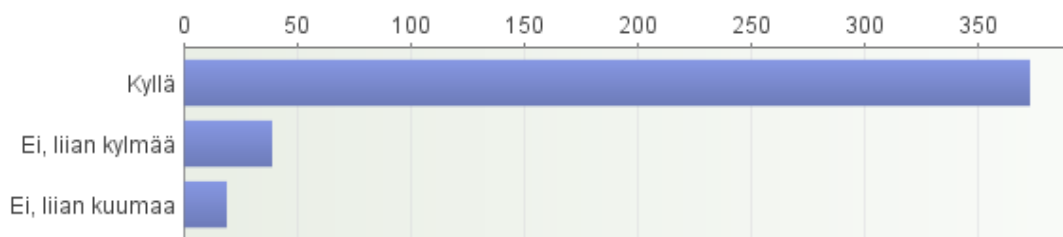
Kuvio 13. Yläkoulujen ja lukioiden syyt kouluruokailun väliin jättämiseen (Vastaajat lukumäärinä)



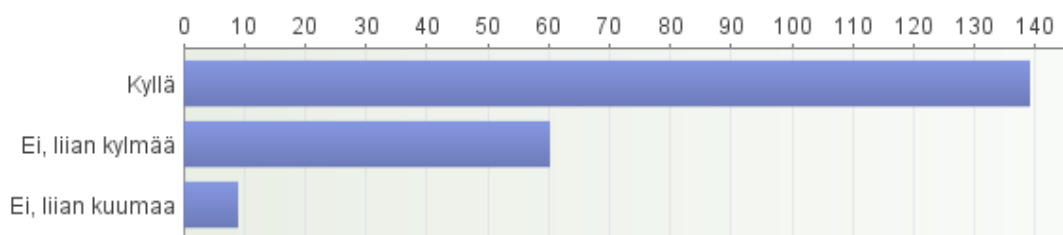
Kuvio 14. Yläkoulujen ja lukioiden vaihtoehdot kouluruokailulle (Vastaajat lukumäärinä)

6.2 Ruoan laatu

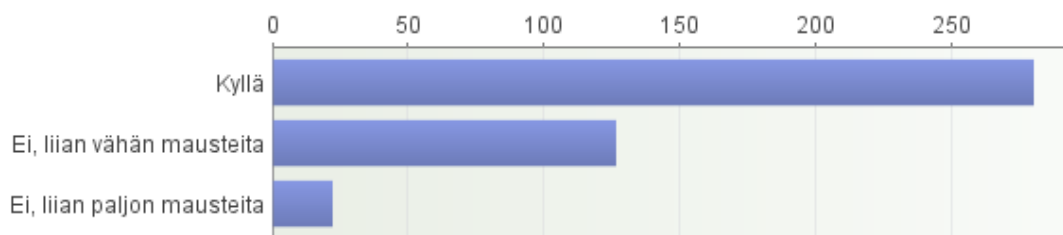
Varsinaista ruokatuotteen laatua kyselyssä selvitettiin kysymällä, koetaanko ruoka sopivan lämpöiseksi tarjoiluajankohdasta riippumatta (kuviot 15 ja 16). Laatuksymyksissä kysyttiin myös onko ruoan mausteiden määrä sopiva (kuviot 17 ja 18). Kuviot 19 ja 20 vastaavat kysymykseen syötkö mielummin valmiiksi kuorittuja vai kuorimattomia perunoita. Tätä kysyttiin siksi, että perunoiden esivalmisteluaste vaikuttaa melko paljon kokemukseen perunan laadusta.



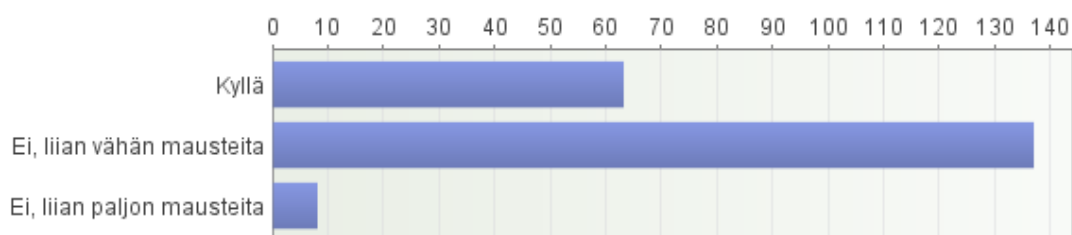
Kuvio 15. Alakoulut: Onko ruoan lämpötila sopiva (Vastaajat lukumäärinä)



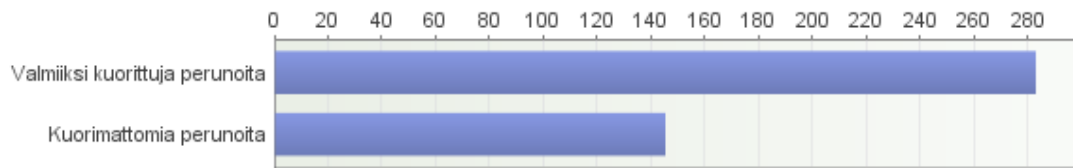
Kuvio 16. Yläkoulut ja lukiot: Onko ruoan lämpötila sopiva (Vastaajat lukumäärinä)



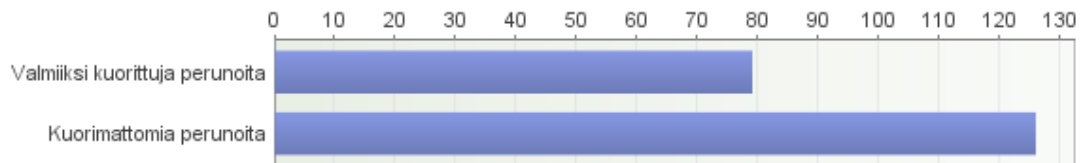
Kuvio 17. Alakoulut Onko ruoan mausteiden määrä sopiva (Vastaajat lukumäärinä)



Kuvio 18. Yläkoulut ja lukiot: Onko ruoan mausteiden määrä sopiva (Vastaajat lukumäärinä)



Kuvio 19. Alakoulut: Syötkö mielummin valmiiksi kuorittuja vai kuorimattomia perunoita (Vastaajat lukumäärinä)

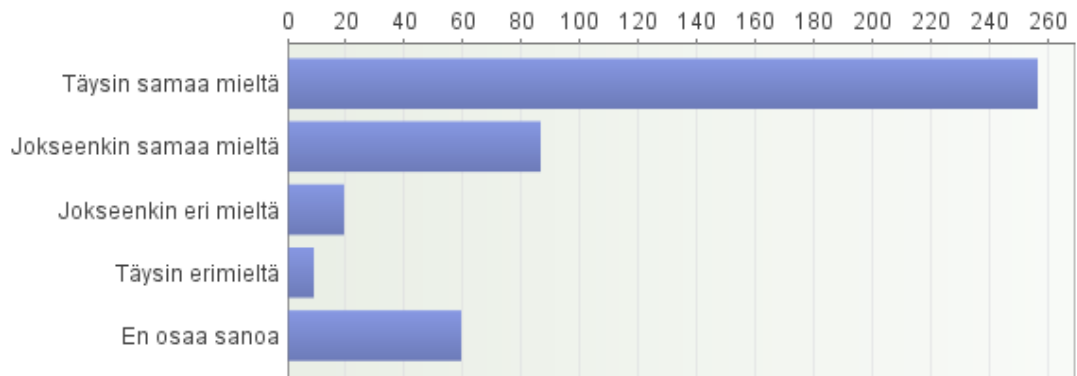


Kuvio 20. Yläkoulut ja lukiot: Syötkö mielummin valmiiksi kuorittuja vai kuorimattomia perunoita (Vastaajat lukumäärinä)

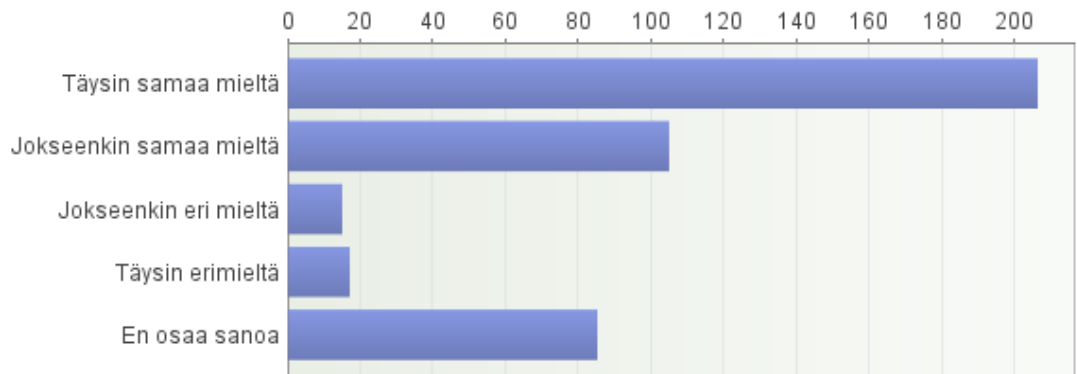
6.3 Ruokailutilanne

Ruokailutilanteeseen vaikuttavia asioita kysyttiin väittämien avulla viisiportaisella asteikolla, jossa vastausvaihtoehdot olivat; täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä ja en osaa sanoa. Tämän osion kuvioden (kuviot 21-32) kuviotekstien nimiksi olen selvyuden vuoksi laittanut alkuperäiset väittämät.

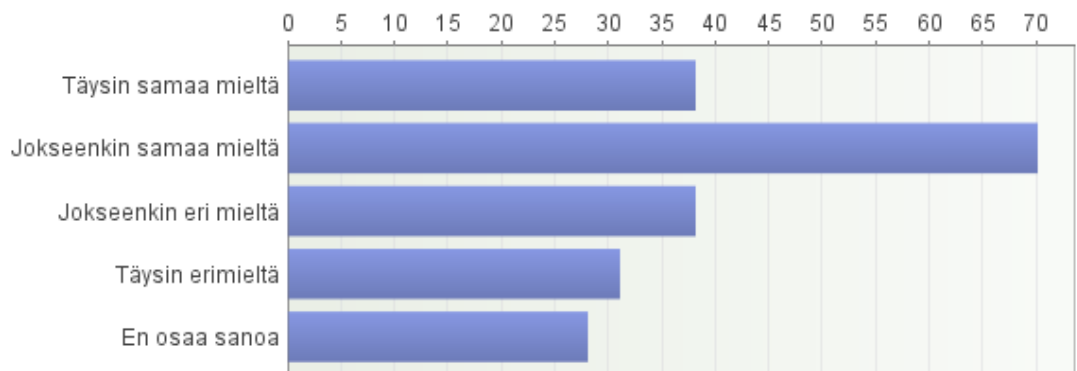
Väittämillä pyrittiin selvittämään, kokeeko kouluruokalan asiakas palvelun ystävälliseksi ja avuliaaksi, ruokailutilat viihtyisiksi, ruuan määrän riittäväksi, ruokailuun annetun ajan riittäväksi ja onko kaikkea päivän ruokalistaan kuuluvaa aina tarjolla. Osa väittämistä on yksinkertaistettu alakoulujen kyselyä varten väärinkäsitysten välttämiseksi.



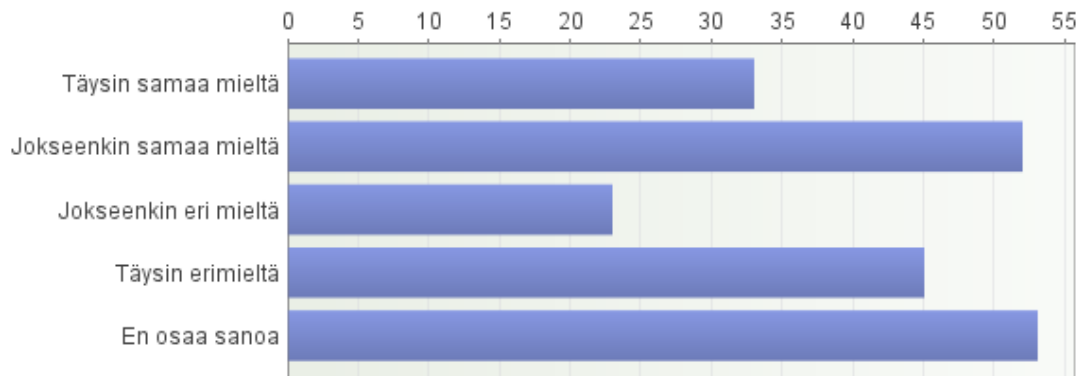
Kuvio 21. Alakoulut: Kouluruokalan henkilökunta on mielestäni ystävällistä (Vastaajat lukumäärinä)



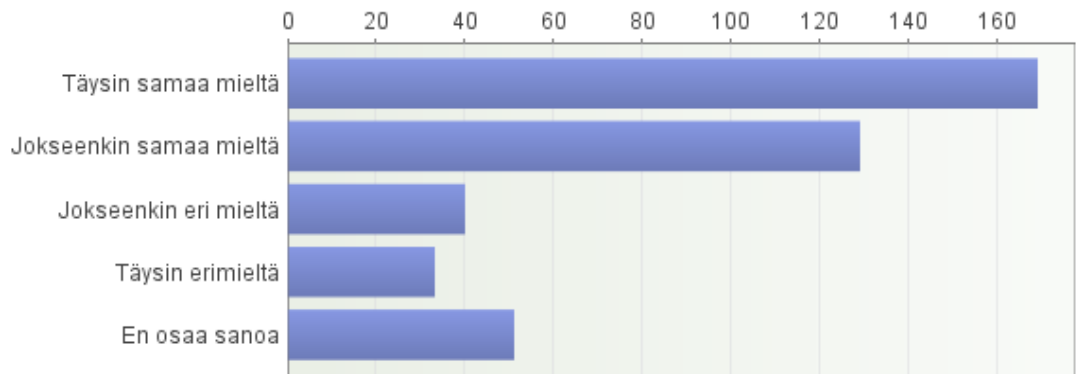
Kuvio 22. Yläkoulut ja lukiot: Kouluruokalan henkilökunta on mielestäni ystävällistä (Vastaajat lukumäärinä)



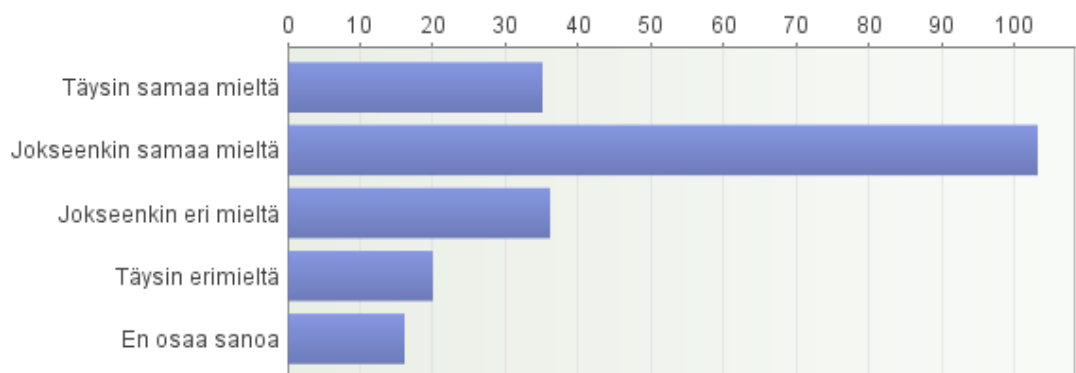
Kuvio 23. Alakoulut: Kouluruokalan henkilökunta auttaa ja neuvoo tarvittaessa ruokailuun liittyvissä asioissa (Vastaajat lukumäärinä)



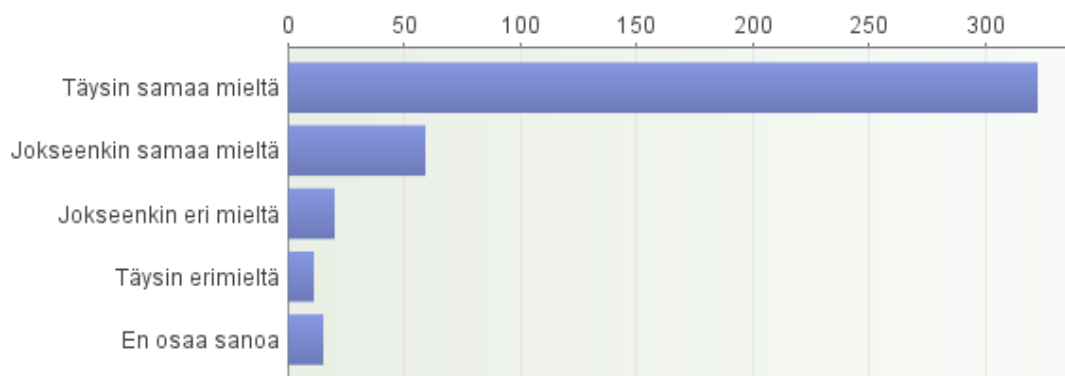
Kuvio 24. Yläkoulut ja lukiot: Kouluruokalan henkilökunta auttaa ja neuvoo tarvittaessa ruokailuun liittyvissä asioissa (Vastaajat lukumäärinä)



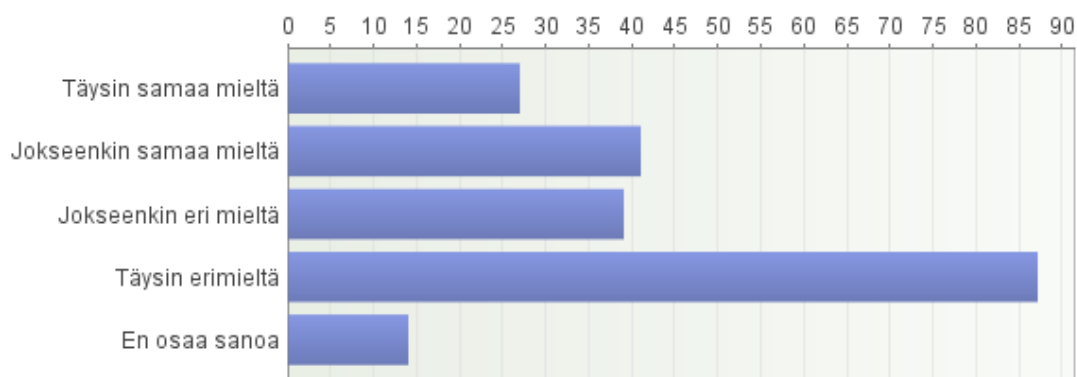
Kuvio 25. Alakoulut: Kouluruokala on mielestäni viihtyisä (Vastaajat lukumäärinä)



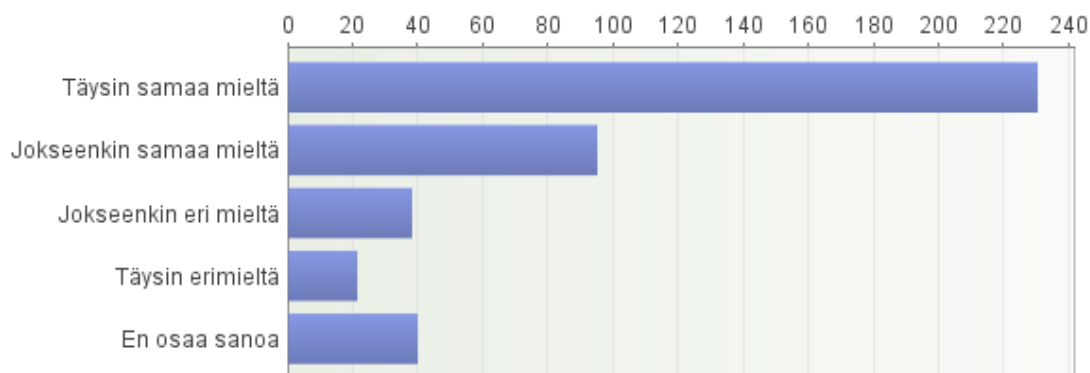
Kuvio 26. Yläkoulut ja lukiot: Kouluruokala on mielestäni viihtyisä (Vastaajat lukumäärinä)



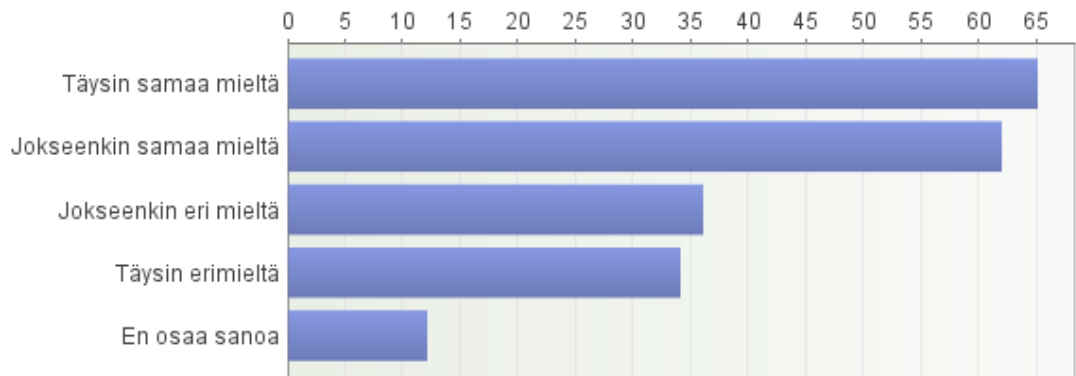
Kuvio 27. Alakoulut: Saan tarpeeksi ruokaa joka koulupäivä (Vastaajat lukumäärinä)



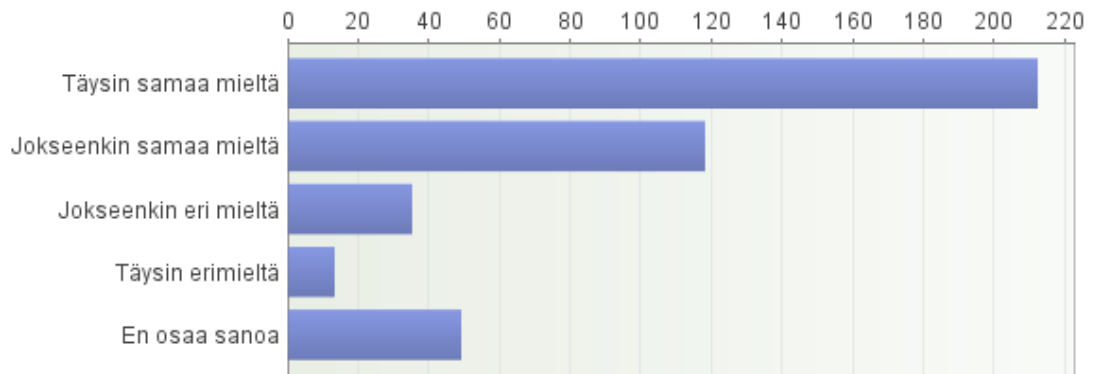
Kuvio 28. Yläkoulut ja lukiot: Jos jonkun ruokalajin määrää (esim. lihapullat) on rajoitettu, ruuan määrä on riittävä (Vastaajat lukumäärinä)



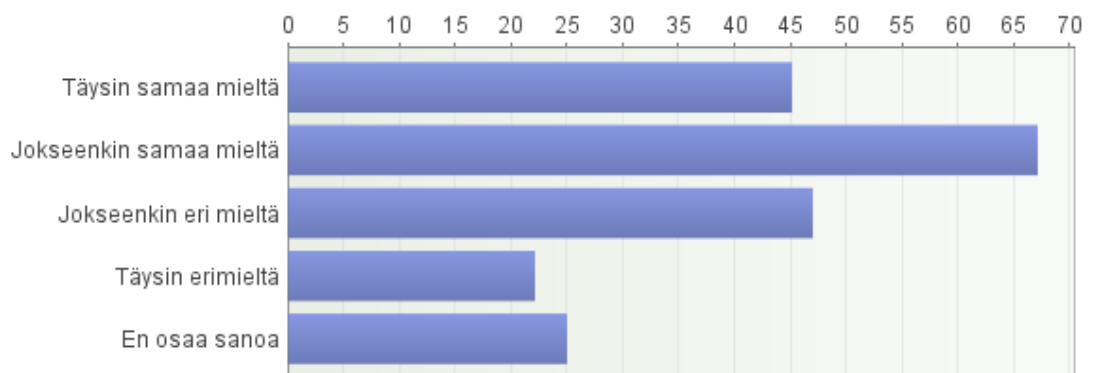
Kuvio 29. Alakoulut: Ruokaa ehtii halutessaan hakemaan lisää (Vastaajat lukumäärinä)



Kuvio 30. Yläkoulut ja lukiot: Ruokaa ehtii halutessaan hakemaan lisää (Vastaajat lukumäärinä)



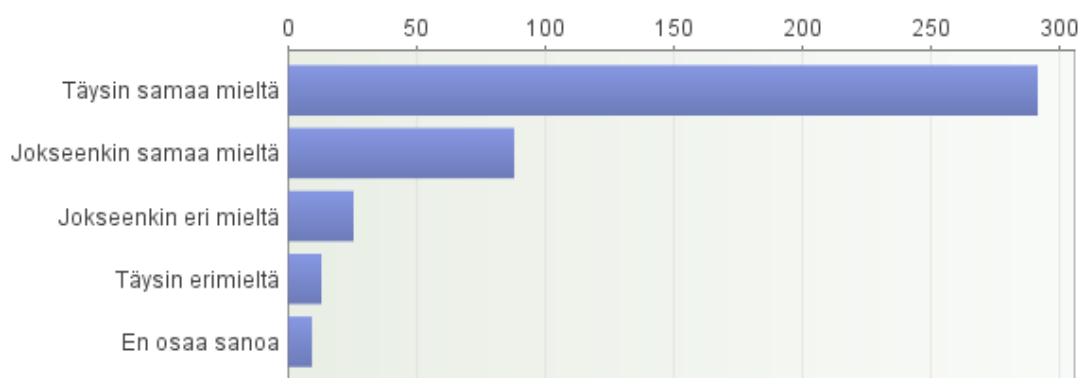
Kuvio 31. Alakoulut: Kaikkea päivän ruokalistaan kuuluvaa on aina tarjolla (Vastaajat lukumäärinä)



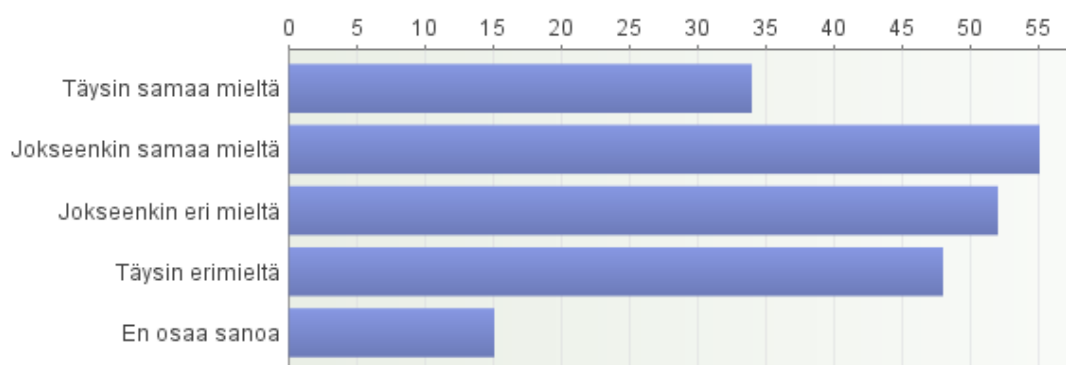
Kuvio 32. Yläkoulut ja lukiot: Kaikkea päivän ruokalistaan kuuluvaa on saatavilla, riippumatta ruokailuajankohdasta (Vastaajat lukumäärinä)

6.4 Ruokalistojen sisältö

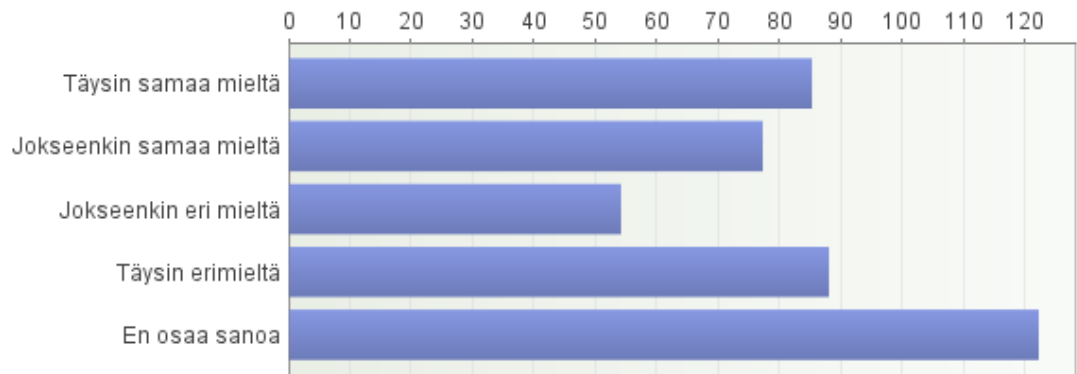
Tässä osiossa on selvitetty ovatko ruokalistat hyvin näkyvillä ja kokevatko koululaiset, opiskelijat ja koulujen henkilökunta voivansa vaikuttaa ruokalistojen sisältöön. Ruokalistojen sisällöstä selvitetään minkälaista ruokaa haluttaisi enemmän tai vähemmän ruokalistoille ja mikä syksyn 2011 ruokalistaan kuuluvista tuotteista on vastaajien kokemuksen mukaan paras tai huonoin ruoka. Kysymyksissä joissa pyydetään vastaajaa valitsemaan mitä haluaisi enemmän tai vähemmän, vastaajalla on ollut mahdollisuus tehdä yhdestä kahteen valintaa. Viimeisessä kysymyksessä vastaajat ovat antaneet yleisarvosanan kouluruoalle asteikolla 4-10.



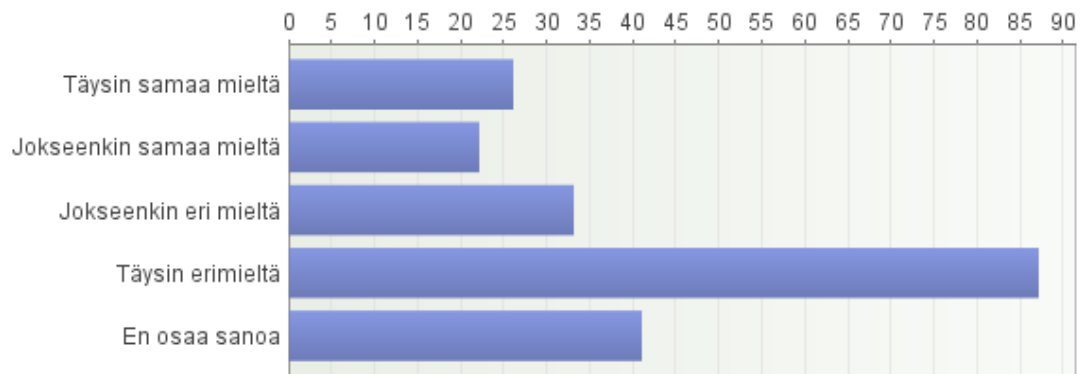
Kuvio 33. Alakoulut: Ruokalistat ovat hyvin näkyvillä (Vastaajat lukumäärinä)



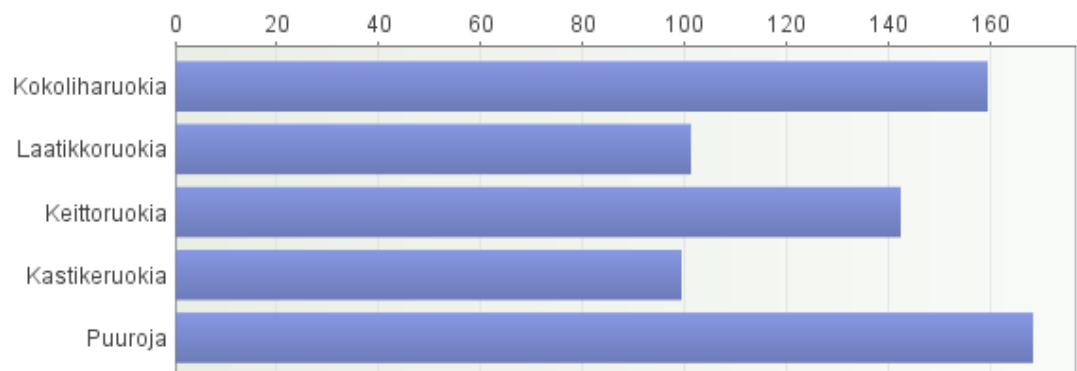
Kuvio 34. Yläkoulut ja lukiot: Ruokalistat ovat hyvin näkyvillä (Vastaajat lukumäärinä)



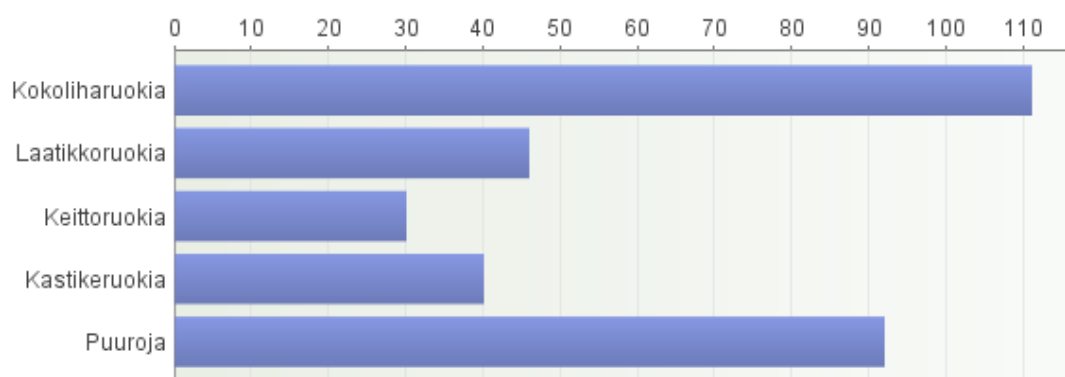
Kuvio 35. Alakoulut: Ruokalistan sisältöön on mielestäni mahdollisuus vaikuttaa (Vastaajat lukumäärinä)



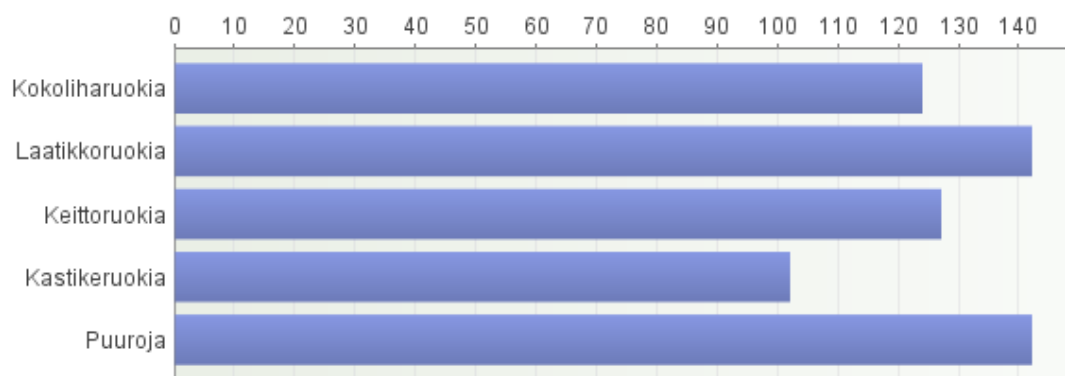
Kuvio 36. Yläkoulut ja lukiot: Ruokalistan sisältöön ja laatuun on mielestäni mahdollisuus vaikuttaa (Vastaajat lukumäärinä)



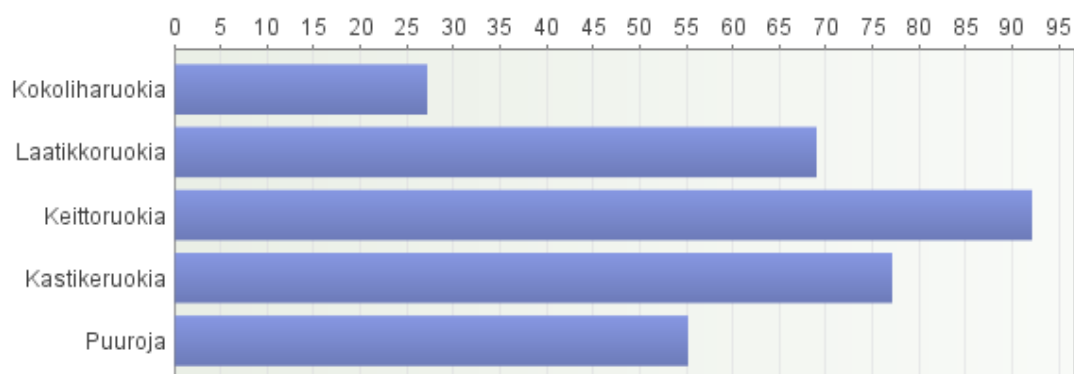
Kuvio 37. Alakoulut: Mitä seuraavista vaihtoehtoista toivoisit enemmän ruokalistalle, valitse 1-2 vaihtoehtoa (Vastaajat lukumäärinä)



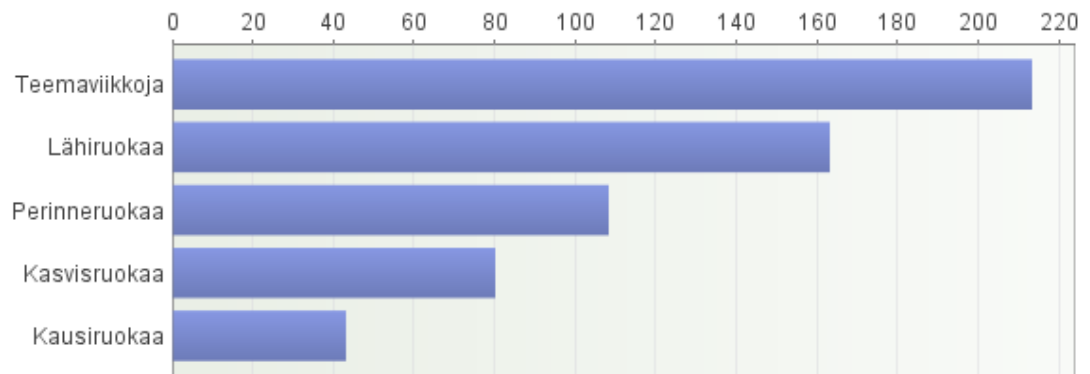
Kuvio 38. Yläkoulut ja lukiot: Mitä seuraavista vaihtoehtoista toivoisit enemmän ruokalistalle, valitse 1-2 vaihtoehtoa (Vastaajat lukumäärinä)



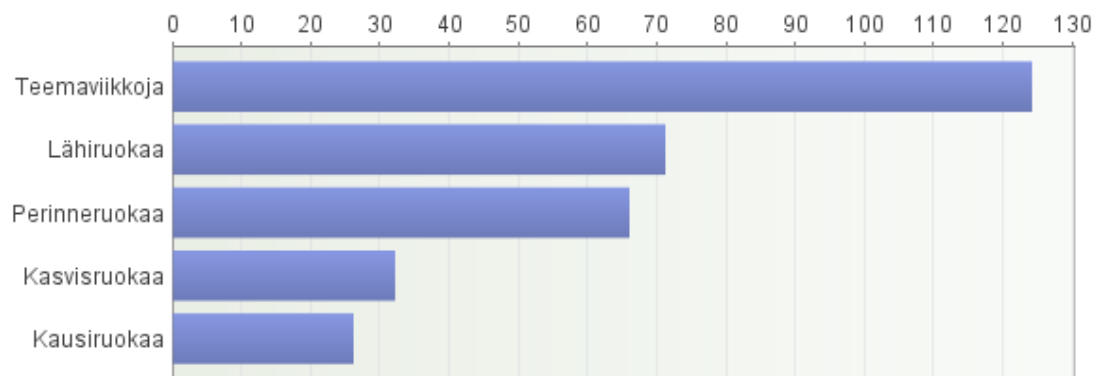
Kuvio 39. Alakoulut: Mitä seuraavista vaihtoehtoista toivoisit vähemmän ruokalistalle, valitse 1-2 vaihtoehtoa (Vastaajat lukumäärinä)



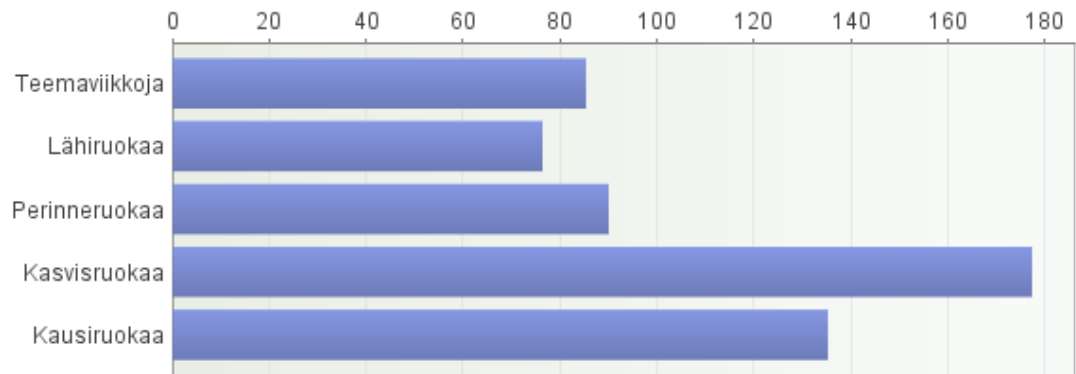
Kuvio 40. Yläkoulut ja lukiot: Mitä seuraavista vaihtoehtoista toivoisit vähemmän ruokalistalle, valitse 1-2 vaihtoehtoa (Vastaajat lukumäärinä)



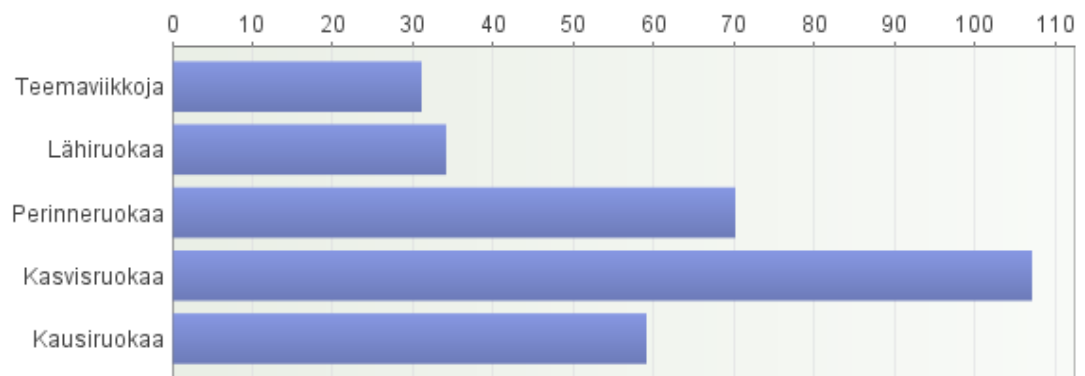
Kuvio 41. Alakoulut: Mitä seuraavista vaihtoehdoista toivoisit enemmän ruokalistalle, valitse 1-2 vaihtoehtoa (Vastaajat lukumäärinä)



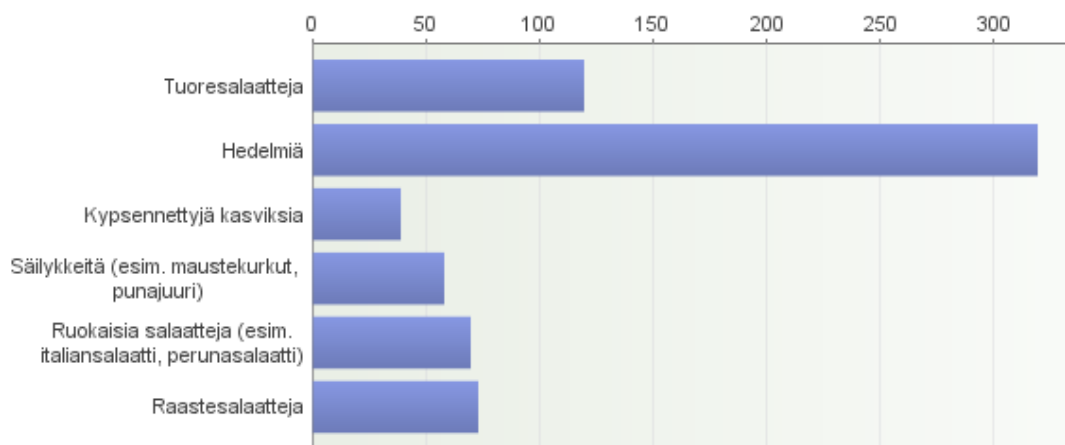
Kuvio 42. Yläkoulut ja lukiot: Mitä seuraavista vaihtoehdoista toivoisit enemmän ruokalistalle, valitse 1-2 vaihtoehtoa (Vastaajat lukumäärinä)



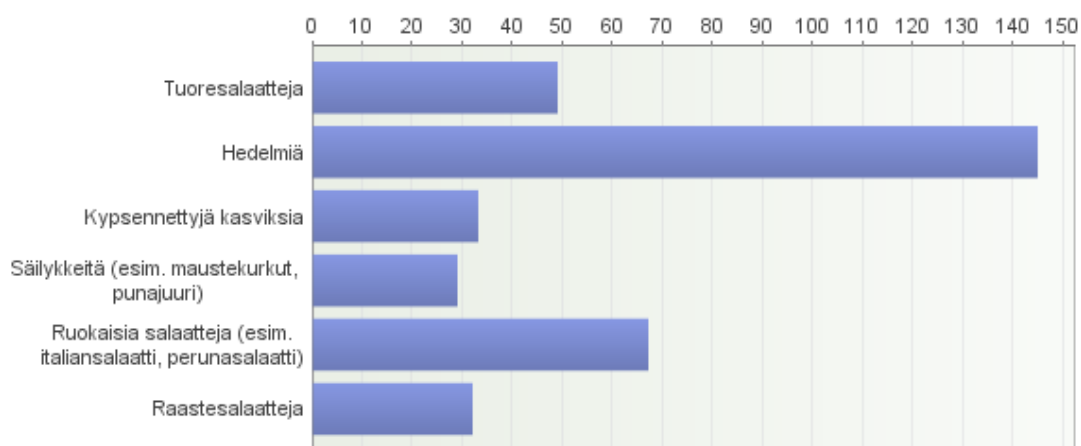
Kuvio 43. Alakoulut: Mitä seuraavista vaihtoehdoista toivoisit vähemmän ruokalistalle, valitse 1-2 vaihtoehtoa (Vastaajat lukumäärinä)



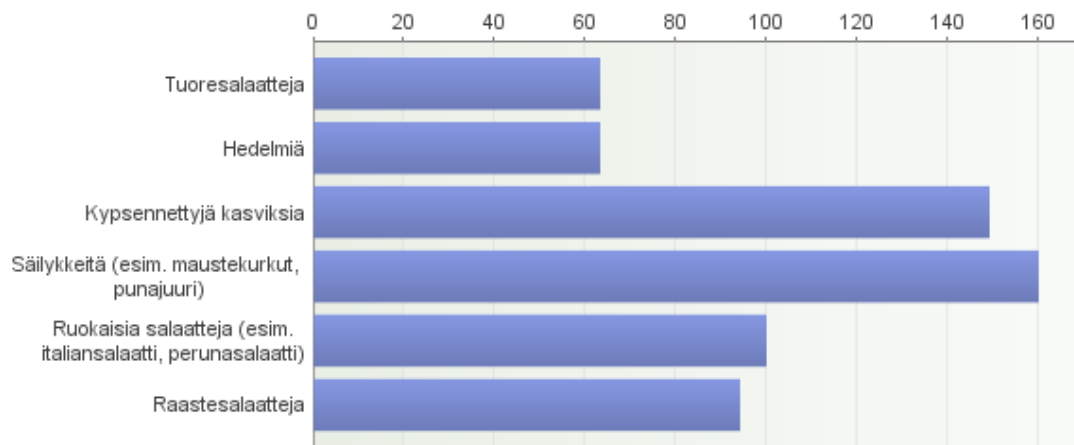
Kuvio 44. Yläkoulut ja lukiot: Mitä seuraavista vaihtoehdoista toivoisit vähemmän ruokalistalle, valitse 1-2 vaihtoehtoa (Vastaajat lukumäärinä)



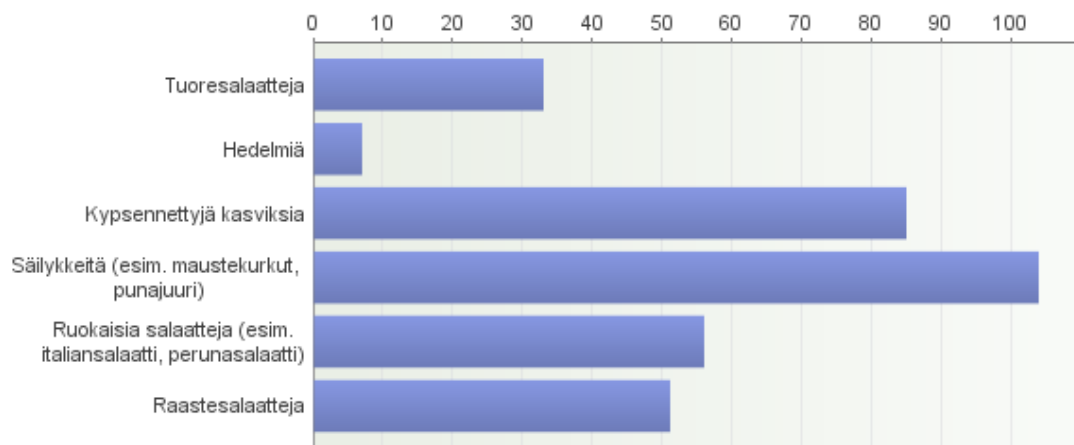
Kuvio 45. Alakoulut: Mitä seuraavista vaihtoehtoista toivoisit enemmän ruokalistalle, valitse 1-2 vaihtoehtoa (Vastaajat lukumäärinä)



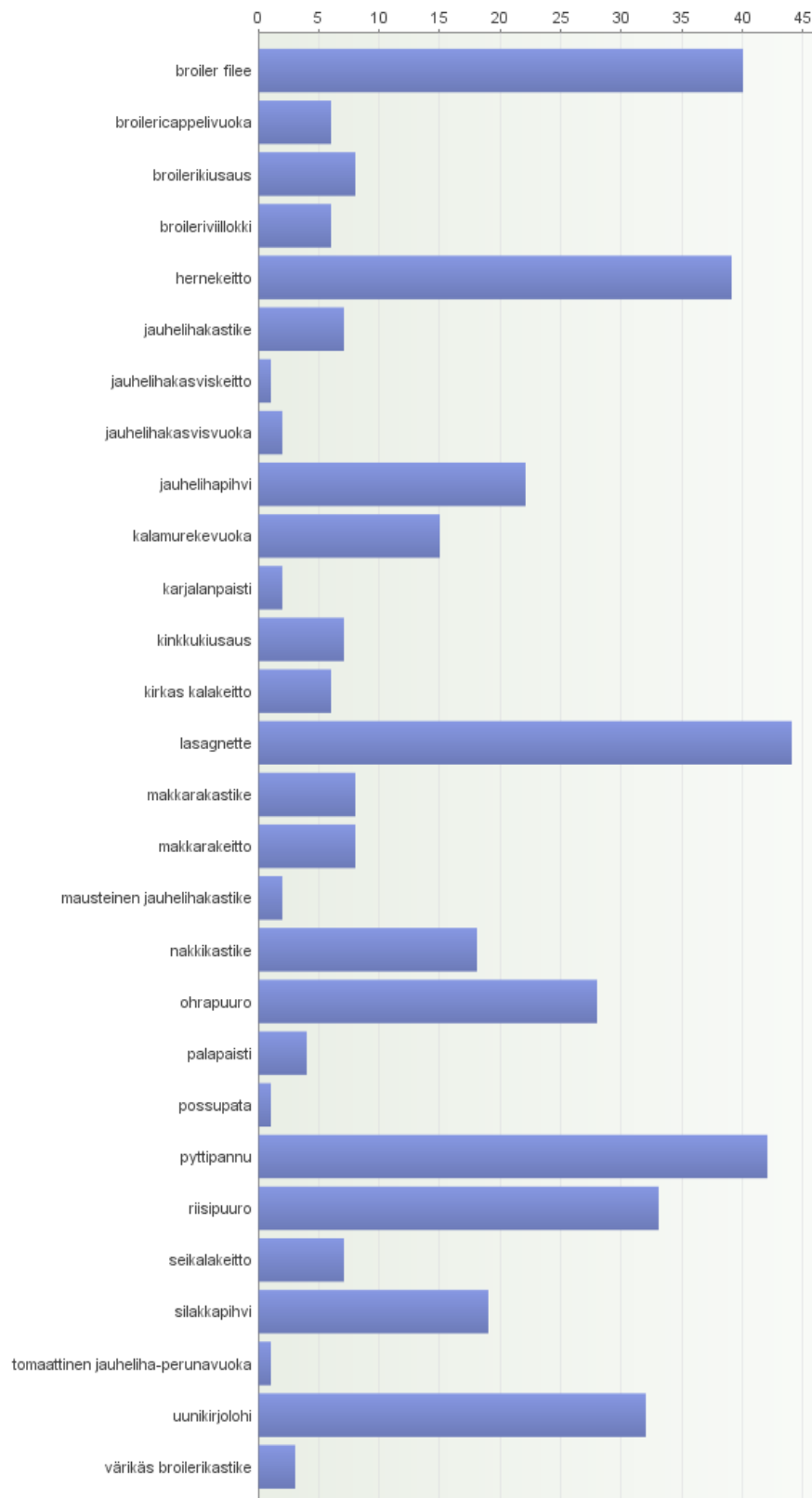
Kuvio 46. Yläkoulut ja lukiot: Mitä seuraavista vaihtoehtoista toivoisit enemmän ruokalistalle, valitse 1-2 vaihtoehtoa (Vastaajat lukumäärinä)



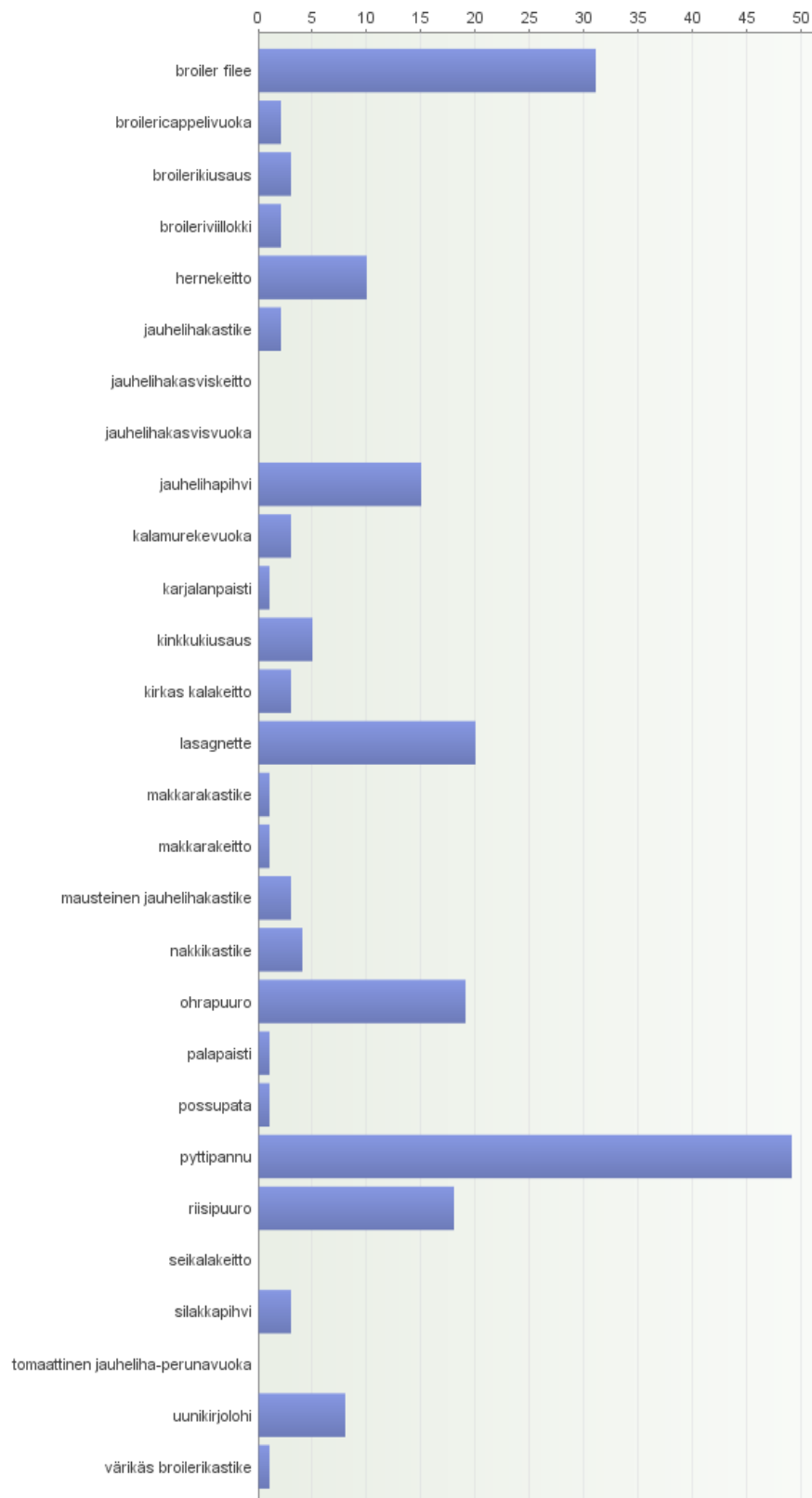
Kuvio 47. Alakoulut: Mitä seuraavista vaihtoehtoista toivoisit vähemmän ruokalistalle, valitse 1-2 vaihtoehtoa (Vastaajat lukumäärinä)



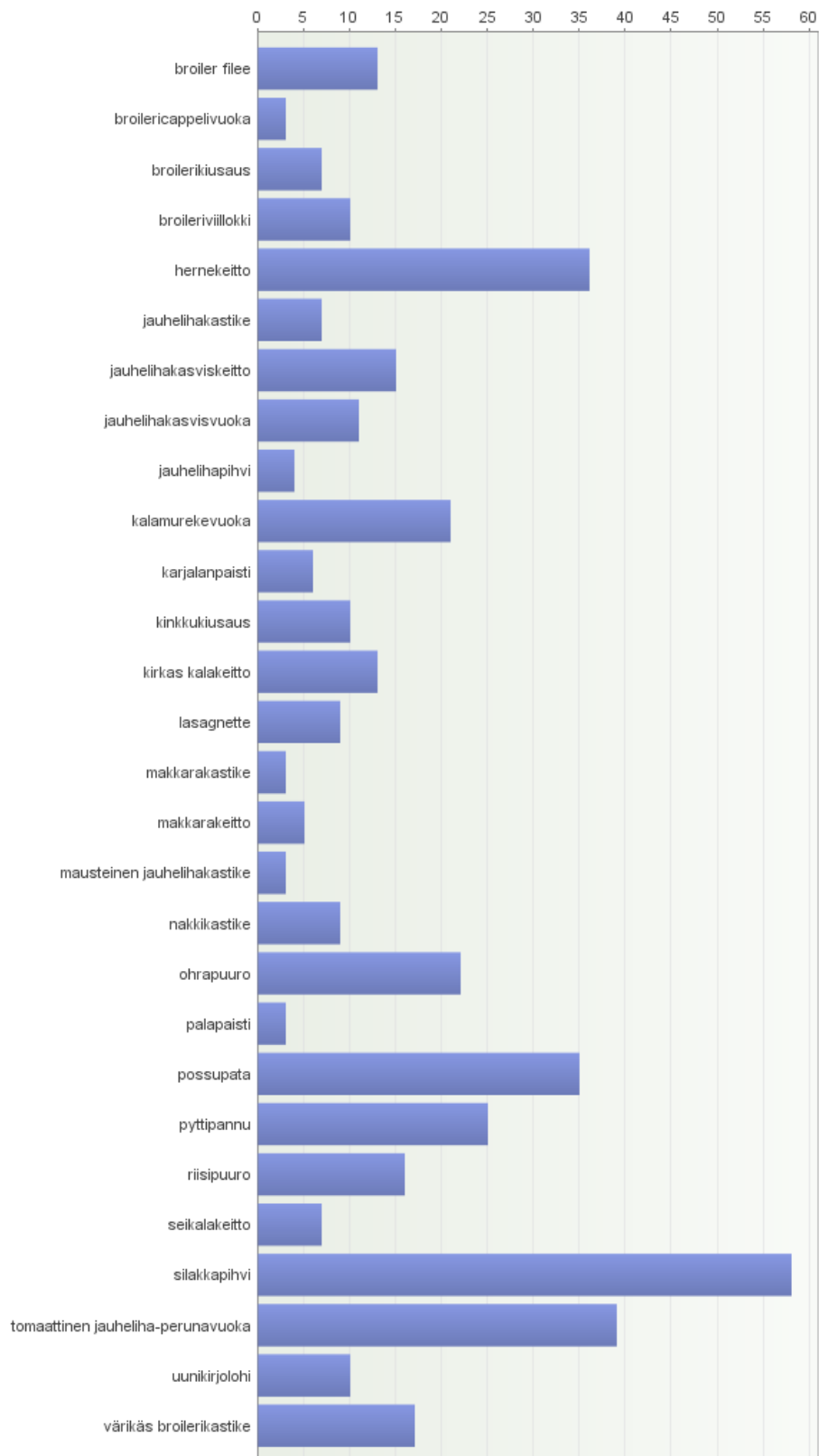
Kuvio 48. Yläkoulut ja lukiot: Mitä seuraavista vaihtoehtoista toivoisit vähemmän ruokalistalle, valitse 1-2 vaihtoehtoa (Vastaajat lukumäärinä)



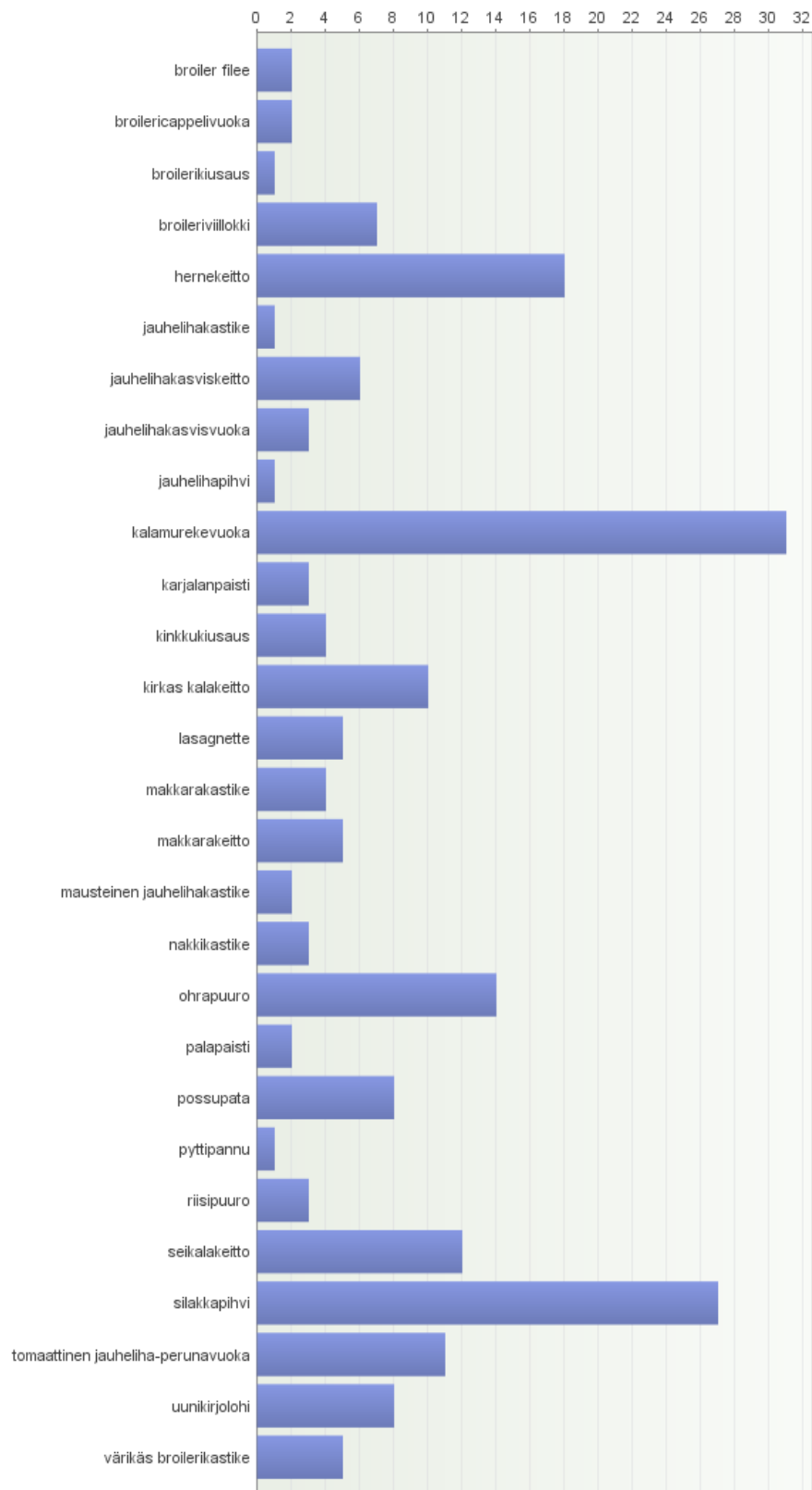
Kuvio 49. Alakoulut: Mielestäni paras annos syksyn 2011 ruokalistalta on (Vastaajat lukumäärinä)



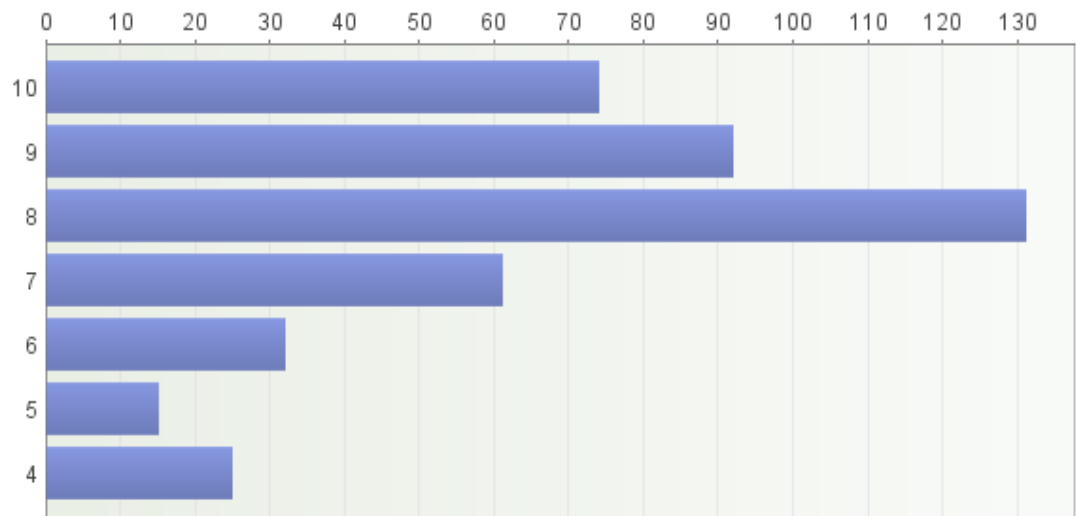
Kuvio 50. Yläkoulut ja lukiot: Mielestäni paras annos syksyn 2011 ruokalistalta on (Vastaajat lukumäärinä)



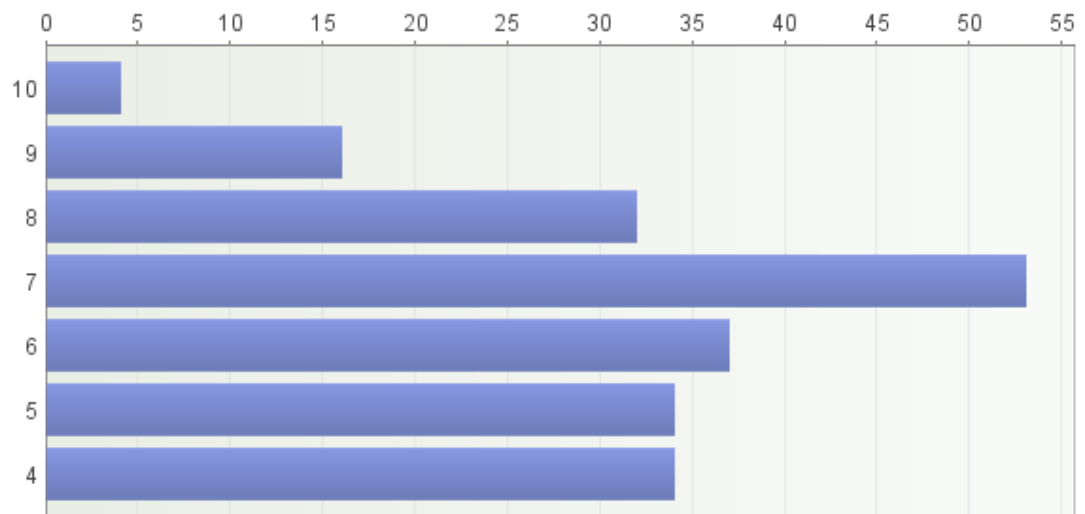
Kuvio 51. Alakoulut: Mielestäni huonoin annos syksyn 2011 ruokalistalta on (Vastaajat lukumäärinä)



Kuvio 52. Yläkoulut ja lukiot: Mielestäni huonoin annos syksyn 2011 ruokalistalta on (Vastaajat lukumäärinä)



Kuvio 53. Alakoulut: Minkä kouluarvosanan antaisit kouluruualle kokonaisuutena? (Vastaajat lukumäärinä)



Kuvio 54. Yläkoulut ja lukiot: Minkä kouluarvosanan antaisit kouluruualle kokonaisuutena? (Vastaajat lukumäärinä)

7 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSSELYN TULOSTEN ANALYSOINTI JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Webropol-ohjelma mahdollistaa kyselyn tulosten analysoinnin erilaisten muuttujien avulla. Raportteja voi tulostaa valtavat määrät käyttäen muuttujina vastaajien tai vastaajaryhmien yksittäisiä vastauksia ja niiden vaikutusta seuraavien kysymysten vastauksiin. Selvyden vuoksi opinnäytteessäni käsittelen vastauksia kyselyihin ilman ylimääräisiä muuttujia ja niitä koskevat raportit toimitetaan opinnäytteen toimeksiantajalle, joka voi halutessaan käsitellä tuloksia lisää.

7.1 Perustietoja koskevat kysymykset

Vastaajien sukupuoli ei merkittävästi vaikuttanut myöhempään tulokseen, mutta kyselyjen jaottelu vastaajien iän mukaan kahteen erilliseen kyselyyn muutti vastaustuloksia joidenkin kysymysten kohdalla merkittävästi. Kyselyn analysoinnin kannalta harmillista on, että kaikista kouluista ei saatu joko ollenkaan tai ainakaan luotettavan suurta otantaa, jota arvioida. Näin ollen joidenkin koulujen vastaukset jäivät arvoitukseksi, ja kyselyiden tulosten luotettavuus jää ainoastaan suuntaa antavalle asteelle.

Alakoulujen kyselyyn otti osaa innokkaimmin Hiiden, Hähkänän, Kuusjoen, Meritalon, Ollikkalan ja Suomusjärven koulujen oppilaat ja henkilökunta. Yläkouluille ja lukioille suunnattuun kyselyyn eniten vastauksia tuli Armfeltin koulun, Perniön yhteiskoulun, Halikon lukion ja Perniön lukion oppilailta ja henkilökunnalta. Kaiken kaikkiaan lukiolaisten vastausprosentti oli kaikkein pienin; tämä voi selittyä rehtoreiden aktiivisuuden lisäksi vanhempien oppilaiden tiukemmalla aikataululla.

Kouluruokailuun osallistumista kysyttiin ainoastaan vanhemmille oppilaille suunnatussa kyselyssä ja huolestuttavana vastauksena ainoastaan 82,7

prosenttia vastaajista söi koululounasta päivittäin. Yleisin syy koululounaan väliin jättämiseen oli se, ettei ruoka miellyttänyt vastaajaa. Osa koululounaan väliin jättävistä vastaajista söi ruokatunnin aikana omia eväitä, mutta suurin osa tästä ryhmästä ei syönyt ruokailun aikana mitään.

7.2 Ruuan laatua koskevat kysymykset

Tarjoiltavan ruuan lämpötilaa koskevassa kysymyksessä valtaosa vastaajista piti ruuan lämpötilaa sopivana. Alakoulujen kyselyn vastaajista 86,5 prosenttia oli tyytyväisiä ruuan lämpötilaan ja yläkoulujen kyselyyn vastaajista 66,8 prosenttia piti ruuan lämpötilaa sopivana. Liian kuumana ruokaa piti molempien kyselyjen vastaajista vain murto-osa, mutta liian kylmänä ruokaa piti yläkoulujen vastaajista lähes kolmannes.

Ruuan mausteisuudessa voisi olla hieman parannettavaa, sillä sopivasti mausteita vaihtoehdon valitsi vain 65,4 prosenttia alakoulujen vastaajista ja 30,3 prosenttia yläkoulujen vastaajista. Molemmissa kyselyissä tuli esiin huomattava joukko vastaajia, joka piti ruuan mausteiden määrää liian vähäisenä ja liian voimakkaasti maustettuna ruokaa piti vain muutama prosentti molempien kyselyiden vastaajista. Sekä ruuan lämpötilaa, että ruuan mausteisuutta koskevien kysymysten hajonta eri ikäryhmien kyselyissä selittyy luultavasti tottumuksilla; nuoremmat vastaajat ovat tottuneet syömään miedommin maustettua ja viileämpää ruokaa, ja vanhemmat vastaajat kuumempaa ja voimakkaammin maustettua ruokaa.

Perunoiden esivalmisteluastetta koskevassa kysymyksessä alakoulujen vastaajista kolmannes halusi kuorimattomia perunoita ja kaksi kolmannesta kuorittuja perunoita. Yläkoulujen vastaajista tulokset olivat aivan käänteiset, eli kolmannes halusi kuorittuja perunoita ja kaksi kolmannesta kuorimattomia. Tämän kyselyn perusteella voidaan siis olettaa, että saattaisi olla hyvä käytäntö tarjoilla vanhemmille oppilaille perunat kuorimattomina ja nuoremmille oppilaille kuorittuina.

7.3 Ruokailutilannetta koskevat kysymykset

Ruokailutilannetta koskevassa osiossa vastausten hajonta oli suurempaa viisiportaisen asteikon takia. Alakoulujen kyselyssä hajontaa lisäsi myös se, että osassa kouluja käytäntönä on syödä luokissa ja ruokalahenkilökunnan kanssa tekemisissä on tällöin vain ruuan jakelusta kulloinkin vastuussa olevat oppilaat. Kouluruokalan henkilökuntaa ja ruokailutilaa koskevissa kysymyksissä asiakastyytyväisyys oli kuitenkin molemmissa kyselyissä hyvällä tasolla ja väittämien kanssa jokseenkin tai täysin eri mieltä oli vain pieni osa vastaajista. Tyytymättömyys kouluruokalan henkilökunnan käytöstä ja ruokailutilaa kohtaan oli jonkin verran yleisempää yläkouluille suunnatussa kyselyssä kuin alakouluille suunnatussa.

Ruuan määrää koskevissa kysymyksissä väittämien muotoa oli muokattu yksinkertaisemmiksi alakoulujen kyselyä varten. Hajonta alakoulujen ja yläkoulujen kyselyiden välillä saattaa selittyä kysymysten asettelulla tai sitten ruuan määrän rajoittaminen on mitoitettu alakouluikäisille hyvin ja yläkouluikäisille huonommin. Yläkoulujen kyselyyn vastanneista huolestuttavat 60,6 prosenttia oli ruuan riittävyyden kanssa täysin tai jokseenkin eri mieltä mikäli ruokalajin määrää oli rajoitettu. Alakoulujen kyselyyn vastanneista vain 7,3 prosenttia täysin tai jokseenkin eri mieltä ruuan riittävyyden kanssa. Molempien ikäryhmien vastaajat ehtivät kuitenkin hakea halutessaan lisää ruokaa ruokailuajan puitteissa.

7.4 Ruokalistaa ja sen sisältöä koskevat kysymykset

Yli puolet molempien kyselyiden vastaajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että kaikkea päivän ruokalistaan kuuluvaa on myös tarjolla joka päivä, ruokailuajankohdasta riippumatta. Alakouluille suunnatussa kyselyssä vastaajien mielestä ruokalistat olivat hyvin tai erittäin hyvin esillä, mutta yläkouluissa hajonta oli huomattavasti suurempaa. Tämä selittyy luultavasti ruokailutilan ruokalistojen esille laitolla, sillä samat ruokalistat ovat käytössä molempien kyselyiden vastaajilla ja ne ovat esillä esimerkiksi kaupungin internet-sivuilla ja paikallisessa sanomalehdessä.

Ruokalistan sisältöön vaikuttamisen koskevan kysymyksen vastauksissa oli suurta hajontaa. Valitettavan moni molempien kyselyiden vastaajista (alakouluista reilu kolmannes ja yläkouluista kaksi kolmannesta) oli jokseenkin tai täysin eri mieltä siitä, että voisivat vaikuttaa ruokalistan sisältöihin. Vastausten valossa tämän kaltaisia kyselyjä ei ehkä koeta keinona vaikuttaa tai niillä ei uskota olevan todellista vaikutusta.

Erilaisten ruokalajien toiveista enemmän-vähemmän tyyppisesti ei saanut juuri mitään irti kummankaan kyselyn vastauksista, sillä hajonta oli todella suurta. Ainoat esiin nousevat vastaukset olivat teemaviikkoja koskevat kysymys, sillä niitä molempien kyselyiden vastaajista yli puolet toivoisivat lisää ja kasvisruoka, jota yläkoulujen vastaajista hieman yli puolet ja alakoulujen vastaajista hieman alle puolet toivoisivat vähemmän normaalille ruokalistalle. Lisukkeita koskevassa kysymyksessä hajonta oli myös turhan suurta luotettavien johtopäätöksien vetämiseksi, ainut molemmissa kyselyissä selvällä enemmistöllä toistuva toive oli hedelmät, joita haluttiin ruokalistalle lisää.

Syksyn 2011 ruokalistalta nousi esiin seitsemän samaa suosikkiruokaa ja neljä inhokkiruokaa molemmissa kyselyissä. Suosikkiruokien keskiarvoja vertaillaessa ehdottomasti suosituimmaksi ruuaksi nousi pyttipannu 17 prosentin osuudella kaikista vastaajista. Suosikkilistalla olivat myös broilerin filee (12,35%), lasagnette (10,2%), riisipuuro (8,35%), ohrapuuro (8%), hernekeitto (7,2%) ja jauhelihapihvit (6,35%). Huonoimpien ruokien listalla olivat silakkapihvit osuudella 13,75 prosenttia, kalamurekevuoka (10,3%), hernekeitto (8,8%) ja ohrapuuro (6,15%). Yläkoulujen kyselyssä oli vaihtoehtona valita paras ja huonoin annos myös kasvisruokalistalta, mutta pienen otannan ja suuren hajonnan takia tulokset eivät olleet vertailukelpoisia.

Yleisesti ottaen Salon kouluruuan tason voi sanoa olevan melko hyvä, sillä kouluarvosanaa pyytäessä molempien kyselyiden vastaajista lähes puolet (46,9%) arvioi kouluruuan hyväksi, kiitettäväksi tai erinomaiseksi. Kouluarvosana 7 tai 6 arvoiseksi kouluruuan arvioi kolmasosa (32,2%) vastaajista ja välttävän tai ala-arvoisen numeron antoi viidennes vastaajista (20,85%).

8 POHDINTA

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten luotettavuuden kannalta valitettavaa on, että kyselyn suorittaa lähes joka vuosi eri henkilö tai henkilöt. Menetelmänä kysely on hyvin edullinen ja oppilastyönä suoritettuna vie vain vähän toimeksiantajan resursseja, mutta kyselyn tekoa ei oikeastaan voi kutsua laatutyöksi, koska omia virheitään ei pääse korjaamaan ja kyselyn rakennetta parantamaan seuraavassa kyselyssä. Osa kysymyksistä tuntui niitä suunnitellessa erinomaisen hyviltä, mutta vastauksista ei hajonnan takia kuitenkaan saanut mitään oleellista informaatiota tai suuntaa kehittämiselle.

Mikäli pääsisin korjaamaan kehittämään kyselyprosessia näillä tiedoilla ja taidoilla, jotka olen siitä oppinut, kyselystä tulisi melko erilainen. Suuremman otannan saamiseksi ja luotettavuuden parantamiseksi kiinnittäisin enemmän huomiota kyselyn saatekirjeeseen, tai kokonaan eri kanavien käyttämiseen kyselyn levittämisessä. Ruokalistaa koskevat enemmän-vähemmän –tyyppisen toiveiden kysymisen jättäisin luultavasti kokonaan pois, koska näiden kysymysten vastauksissa oli suurin hajonta, eikä niistä saanut juuri mitään luotettavaa informaatiota irti.

Avoimia kysymyksiä tutkimuksessa ei käytetty lainkaan, sillä suuren vastaajajoukon ollessa kyseessä, niiden seulominen vie paljon aikaa. Tulosten hyödynnettävyyden kannalta saattaisi kuitenkin olla järkevää pyytää suoria kehittämisehdotuksia myös vastaajilta. Palaute toimeksiantajalta oli kuitenkin hyvää ja kiitettävää, joten olen kyselyn onnistumiseen kohtalaisen tyytyväinen ja toivon, että kyselyssä esiin tulleisiin kehittämiskohteisiin puututaan toimeksiantajan parhaaksi katsomalla tavalla.

LÄHTEET

- Andersson, P.:Tikka, H. 1997. Mittaus- ja laatutekniikat. Porvoo: WSOY
- Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WSOY
- Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima OY
- Laamanen, Kai 1998. Erinomaisuus esiin. Helsinki: Laatukeskus
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talemum media Oy
- Rope, T & Pöllänen, J. 1994. Asiakastytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY.
- Suomen standardoimisliitto SFS ry 2011. ISO 9000 standardisarja. Viitattu 3.11.2011
<http://www.sfs.fi/iso9000/>

Kyselyn saatekirjelmä (kopio sähköpostiviestistä)

Asiakastyytyväisyyskysely oppilaille kouluruoasta

Hei!

Opiskelen palveluiden tuottamista ja johtamista Turun ammattikorkeakoulussa. Valmistun jouluna restonomiksi ja tällä hetkellä työstän opinnäytetyötäni aiheesta asiakastyytyväisyys osana laadunmittausprosessia.

Osana opinnäytetyötäni teen Salon kaupungin ravitsemispalveluiden toimeksiannosta asiakastyytyväisyyskyselyn Salon alueen koululaisille ja opiskelijoille kouluruoasta. Tutkimus toteutetaan mobiilikyselynä 24.10-4.11.2011 ja hieman eri versioina vastaajien ikätasosta riippuen. Tärkeää on, että kysely tavoittaa mahdollisimman suuren otannan kouluissa ruokailevista lapsista ja nuorista, sillä kyselyn tuloksia käytetään kouluruoan laadun ja ruokalistojen sisällön parantamiseen.

Pyydän Teitä välittämään tämän viestin koulunne luokanopettajille. Kyselyyn vastaaminen vie noin kymmenen minuuttia ja siihen pääsee alla olevasta linkistä. Kyselypohja ei vaadi vastaajaa tunnistautumaan, joten toivon että kyselyitä täytetään opettajan läsnä ollessa esimerkiksi ATK-luokissa väärinkäytösten välttämiseksi. Ongelmatilanteissa kyselyyn vastaamiseen liittyen pyydän ottamaan yhteyttä minuun joko sähköpostilla tai puhelimella.

Yläkoulut ja lukiot: <http://www.webropolsurveys.com//S/CC67A4298E1B29DD.par>

Alakoulut: <http://www.webropolsurveys.com//S/D9DA30AD5F61462D.par>

Ystävällisin terveisin

Marianne Aaltonen
puh.0442911421

