



OPISTONUORTEN KOKEMUKSIA RUOKAILUSTA

Asiakastyytyväisyystutkimus Jämsän
Kristilliselle Kansanopistolle

Elsi Arvola

Opinnäytetyö
Joulukuu 2014
Palvelujen tuottamisen ja
johtamisen koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

ARVOLA, ELSI:
Opistonuorten kokemuksia ruokailusta
Asiakastyytyväisyystutkimus Jämsän Kristilliselle Kansanopistolle

Opinnäytetyö 50 sivua, joista liitteitä 3 sivua
Joulukuu 2014

Opinnäytetyön aiheena oli toteuttaa asiakastyytyväisyystutkimus Jämsän Kristilliselle Kansanopistolle. Työn tavoitteena oli selvittää opistonuorten tyytyväisyyttä käyttämiinsä ruokapalveluihin. Tarkoituksena oli tutkia tyytyväisyyden taso ja siihen vaikuttavat tekijät sekä antaa tarvittaessa kehitysehdotuksia. Työn toimeksiantajana toimi Jämsän Kristillinen Kansanopisto ja tutkimus rajattiin koskemaan vuosien 2013–2014 ja 2014–2015 perusoppijaksojen opiskelijoita. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluina. Haastatteluja tehtiin kolmessa eri vaiheessa, koska haluttiin tietää muuttuuko tyytyväisyys opistovuoden aikana. Toisaalta haluttiin saada monipuolisempaa tietoa tyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä.

Työn tuloksissa selvisi, että opistolla tarjotaan hyvää, monipuolista ja terveellistä ruokaa. Opistossa tarjottavaa ruokaa verrattiin peruskoulussa tarjottavaan ruokaan. Haastatteluissa tuli esiin, että laatikkoruokia on ollut tarjolla paljon, sekä ne ovat monesti saman makuisia. Keittiöhenkilökuntaa pidettiin ystävällisenä ja heiltä saa nopeaa palvelua. Ruokailuympäristö kuvattiin viihtyisäksi ja erityisesti pidettiin ruokalan ikkunoista avautuvaa näkymää Jämsänjoelle. Iltapalalle toivottiin leivän ja leivänpäällisten lisäksi useammin jotain muuta.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että opiston keittiön toimintaan ollaan tyytyväisiä. Tyytyväisyys vaihtelee jonkin verran opistovuoden aikana. Vaikka moni asia onkin hyvin, tutkimuksessa tuli esille kehitystarpeita. Tutkimuksen mukaan kehitettävää olisi ruokailun vaihtelevuudessa, salaattivalikoiman lisäämisessä sekä ruokien maun parantamisessa. Jatkotutkimusaiheeksi voisi laatia kaikille opistolaisille tarkoitetun kyselyn, joka muodostettaisiin haastatteluissa nousseista teemoista. Toisena aiheena voisi verrata yhteistyöopistojen ruokapalvelujen asiakastyytyväisyyttä. Lisäksi voisi tutkia ravitsemuksellisuuden toteutumista.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management

ARVOLA, ELSI:
Experiences of the Food Services
Customer Satisfaction Research for Jämsä Kristillinen Kansanopisto

Bachelor's thesis 50 pages, appendices 3 pages
December 2014

The objective of this thesis was to conduct a customer satisfaction research for Jämsä Kristillinen Kansanopisto. The purpose of the research was to find out how satisfied the students of Jämsä opisto are with the food services offered. In addition, the aim was to investigate the level of satisfaction, the factors affecting it and possible improvements. The research was carried out together with Jämsä Kristillinen Kansanopisto. Only the students of the whole academic years 2013-2014 and 2014-2015 were allowed to participate in the research.

This research was carried out using theme interviews. The interviews were conducted at three different stages within six months' period to find out if the level of satisfaction had changed during that time. Moreover, a clearer picture of factors affecting the level of satisfaction was needed.

Based on the results, the food offered to the students is healthy, good and versatile. The food offered was compared to food served in the comprehensive school. The interviews revealed that different casseroles were served frequently and the taste of them often remained the same. The kitchen staff was considered to be friendly and effective. The dining area was described cozy and especially the view over Jämsä River was found agreeable. For evening snacks the students wished to have more options.

As conclusion, the students are happy with the kitchen services. The level of satisfaction fluctuated slightly during the school year. Although there are many positive things in the institute's food services, also some improvements should be done. Based on the results, the variety of food choices on the menu and the variety of salads require improvement. In addition, the taste of the food should be improved. The next possible research could include all students and be based on the themes in the interviews done for this research. Moreover, the research could include a survey of how nutritious the food is at the institute. In addition, the future research could be about the level of food services between all partner schools.

Key words: customer satisfaction, food service, school food

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	JÄMSÄN KRISTILLINEN KANSANOPISTO	6
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	8
3.1	Asiakaslähtöisyyden määrittely	8
3.2	Asiakaskeskeisyys voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa.....	9
3.3	Palvelun laadun osatekijät	10
3.3.1	Palveluympäristö osana koettua laatua	12
3.4	Asiakastytyväisyystutkimus.....	12
3.4.1	Tutkimuksen onnistuminen	13
3.4.2	Asiakastytyväisyyden seuranta	14
3.4.3	Asiakastytyväisyyden mittaamisen kritisointia.....	14
3.4.4	Asiakaskokemuksen mittaaminen tulevaisuudessa.....	15
4	RUOKAPALVELUT	16
4.1	Lähtökohtana laadukas ruokapalvelu.....	16
4.2	Kouluruokailu	19
4.3	Aikaisempia tutkimuksia	20
5	TAPAUSTUTKIMUS	22
5.1	Teemahaastattelu	23
5.2	Tutkimuksen toteuttaminen	23
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	26
6.1	Haastatteluiden tulokset	26
6.2	Kuuden viikon kiertävä ruokalista.....	36
7	TULOSTEN YHTEENVETO JA KEHITYSEHDOTUKSET	38
7.1	Tutkimustulosten analyysi	38
7.2	Kehittämissuhteet.....	41
7.3	Työn luotettavuus	42
8	POHDINTA.....	44
	LÄHTEET.....	46
	LIITTEET	48
	Liite 1. Esimerkki perjantaipäivän ruokalistasta	48
	Liite 2. Ensimmäisen haastattelukerran kysymykset.....	49
	Liite 3. Toisen ja kolmannen kerran haastattelu kerran kysymykset	50

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää opistonuorten tyytyväisyys käyttämiinsä ruokapalveluihin. Tarkoituksena on selvittää tyytyväisyyden taso ja antaa tarvittaessa kehitysehdotuksia keittiön henkilökunnalle. Teoria keskittyy asiakastyytyväisyyteen ja ruokapalveluihin. Toimeksiantaja on Jämsän Kristillinen Kansanopisto. Kansanopisto on yleissivistävä oppilaitos Jämsässä. Aihe rajataan koskemaan vuosien 2013–2014 ja 2014–2015 perusoppijaksojen opiskelijoita, jotta saadaan syvällisempää tietoa yhdestä asiakasryhmästä.

Tutkimus toteutetaan kvalitatiivisena eli laadullisena puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Tutkimuksellinen osuus suoritetaan haastatteluilla, joita tehdään kolmessa eri vaiheessa. Ensimmäinen kerta on toukokuussa, jolloin haastatellaan opistosta pois lähteviä opiskelijoita. Syyskuun alussa suoritetaan toinen haastattelukerta. Silloin haastatellaan uusia opiskelijoita, jotka ovat juuri aloittaneet opistovuoden. Lisäksi lokakuun lopussa suoritetaan kolmas haastattelukerta ja siinä selvitetään asiakastyytyväisyyttä, kun opiskelijat ovat olleet jo jonkin aikaa ruokapalvelun käyttäjinä. Haastattelujen välissä keittiölle annetaan haastattelussa saadut tulokset ja mahdolliset kehitysehdotukset.

Tutkimuskysymykset ovat seuraavat: Ovatko opistolaiset tyytyväisiä käyttämiinsä ruokapalveluihin ja mitkä tekijät vaikuttavat tyytyväisyyteen? Muuttuuko tyytyväisyyden taso opistovuoden aikana?

Opisto on minulle tuttu paikka, koska olen ollut keittiöllä töissä ennen restonomiopintojen aloittamista. Mielenkiintoa työhön lisää se, että haastatteluja tehdään kolmessa eri vaiheessa. En ole aikaisemmin käyttänyt haastattelua tutkimusmenetelmänä, joten se tuo oman haasteensa opinnäytetyöprosessiin. Uuden menetelmän käyttäminen mahdollistaa samalla uuden oppimisen.

Jämsän Kristillisellä Kansanopistolla kysytään palautetta säännöllisesti. Tutkimukselle on tarvetta tästä huolimatta, koska aikaisemmin ei ole tehty tutkimusta vain ruokapalveluihin liittyen. Keittiöhenkilökunta saa palautetta suoraan opistolaisilta tai muulta henkilökunnalta tai kysyy sitä suullisesti itse. Aihe on ajankohtainen, jotta saadaan tietää opistolaisten mielipiteitä ruokapalveluista ja kehittää toimintaa asiakaslähtöisesti.

2 JÄMSÄN KRISTILLINEN KANSANOPISTO

Jämsän Kristillinen Kansanopisto on yleissivistävä oppilaitos, jonka toiminnan perustehtävänä on kristillisiin perusarvoihin pohjautuva elämänhallinnan vahvistaminen ja henkisen kasvun tukeminen. Jämsän Kristillinen kansanopisto on perustettu 1963 ja sen omistaa Jämsän Kristillinen Kansanopistoyhdistys ry. Opiston taustayhteisönä toimii Suomen Rauhanyhdistysten keskusyhdistys ry (SRK). Taustayhteisöllä on lisäksi kaksi muuta kristillistä opistoa: Reisjärven kristillinen opisto ja Ranuan kristillinen kansanopisto. Opistojen välillä on tiivis yhteistyöverkosto. Opiston toiminnan arvoja ovat kristillinen kasvatus, vastuullisuus, yhteisöllisyys sekä elinikäinen oppiminen. (Jämsän Kristillinen Kansanopisto.)

Opiston toiminta perustuu kolmeen osa-alueeseen: perusoppijaksoihin, lyhytkursseihin ja ammatillisiin lisäkoulutuksiin. Perusoppijakso on tarkoitettu peruskoulun päättäneille nuorille ja nuorille aikuisille. Opisto on samalla sekä koulu että koti perusoppijakson opiskelijoille. Opistovuoden pituus on noin 33 viikkoa ja opintoja on myös viikonloppuisin. Noin joka toinen viikonloppu opistolaisilla on teemamuotoisia opintoja. Opistossa on 7 opintolinjaa: erityislinja, globaalien viestinnän linja, kansainvälisyyslinja, kädentaitojen linja, musiikkilinja, peruskouluopintojen linja sekä teknisten taitojen linja. (Jämsän Kristillinen kansanopisto.) Vuonna 2014 perusoppijaksolla opiskelijapaikkoja on 154 (Kansanopistot.fi). Opistolla järjestetään vuosittain noin 100 erilaista lyhytkurssia, joihin osallistuu 3500–4000 opiskelijaa. Kurssit ovat avoimia kaikille halukkaille. Kursseille tullaan virkistäytymään sekä siellä kannustetaan elinikäiseen oppimiseen. Ammatillista lisäkoulutusta järjestetään taustayhteisön tarpeiden perusteella. (Jämsän Kristillinen Kansanopisto.)

Opiston keittiöllä huolehditaan opiskelijoiden jaksamisesta. Perusoppijakson opistomaksuun sisältyy ruokailu opistolla, mikä sisältää aamupalan, lounaan, välipalan, päivällisen ja iltapalan. Opistolaiset osallistuvat keittiön siivous- ja tiskivuoroihin, missä toteutuu opiskelijoiden tavoite kantaa vastuuta yhteisistä asioista. Jokainen on vuorollaan auttamassa astiahuollossa sekä ruokasalin siivouksessa. (Jämsän Kristillinen kansanopisto.)

Opiston keittiöllä valmistetaan ja tarjoillaan ruoka itse. Ruoka valmistetaan keittiöllä laadukkaista raaka-aineista ja jonkin verran käytetään puolivalmisteita. Keittiöllä on käytössä kuuden viikon kiertävä ruokalista. (Taipale 2014b.) Ruokalassa on 140 asiakaspaikkaa (Jämsän Kristillinen kansanopisto).

Aamupala sisältää puuron, leivän, leivänpäällisen ja juoman. Lounaalla ja päivällisellä on pääruoka, salaatti tai lämmin kasvislisäke. Välipalalla on tarjolla leivän lisäksi kiiseliä, rahkaa, hedelmiä tai leivonnaisia. Iltapalalla on leipää ja leivänpäällisiä sekä noin kerran viikossa muroja tai jogurttia. Sunnuntaisin tarjolla on neljä ateriaa. Silloin on tarjolla runsaampi aamiainen. Liitteessä 1 on esimerkki yhden päivän ruokalistasta.

Ruokailuajat ovat uudistuneet elokuussa 2014. Ennen tätä uudistusta iltapala syötiin ruokasalissa, niin kuin kaikki muutkin ateriat. Nykyään opistolaiset hakevat iltapalan keittiöltä ja syövät sen omissa asuntoloissaan. Lisäksi muiden aterioiden ajat ovat muuttuneet hieman. (Taipale 2014a.)

Arkisin ruokailuajat opistolla ovat seuraavanlaiset:

Aamupala 8.20–8.40

Lounas 11.15–12.00

Välipala 13.30–14.00

Päivällinen 16.30–17.15

Iltapala asuntoloissa alkaen 20.00

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakas on henkilö, joka käyttää yrityksen organisaation palveluita. Asiakkaat jaetaan usein erilaisiin ryhmiin eli segmentteihin. Jokaisella segmentillä on jotain yhteistä, ja niille on suunnattu omanlainen markkinointi. Asiakkaiden jakaminen eri ryhmiin helpottaa palvelua ja sen avulla palvelusta on helpompi tehdä asiakaslähtoisempää. Ryhmittelystä huolimatta jokainen asiakas on erilainen, ja asiakaspalvelussa tulee huomioida asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Erilaisten tarpeiden lisäksi tulee muistaa, että asiakas voi käyttäytyä erilaisissa tilanteissa eri tavalla. Asiakas saattaa olla ensimmäistä kertaa käyttämässä palvelua, ja tarvitsee tällöin enemmän opastusta. Joku asiakas voi olla kiireinen ja hän haluaa nopeaa palvelua. Asiakaspalvelussa voi myös kohdata asiakkaan, joka on huonolla tuulella ja hän saattaa purkaa oloaan toisiin ihmisiin. Yrityksen on hyvä tiedostaa ihmisten erilaiset tarpeet ja kehittää palvelutilanteita vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Selvittämällä asiakkaiden tarpeet ja tyytyväisyys palvelun tasosta, voidaan yrityksen toimintatapoja tehostaa. (Bergström & Leppänen 2007, 93–94.)

3.1 Asiakaslähtöisyyden määrittely

Asiakaspalvelu on asiakkaan ja asiakaspalvelijan kohtaaminen, jossa asiakaspalvelijan toiminnasta kuvastuu yrityksen toiminta, arvot sekä suhtautuminen asiakkaaseen. Yrityksen tai organisaation asiakaskeskeisyyttä voi kartoittaa asiakastyytyväisyystutkimuksilla, joiden avulla on helppo selvittää asiakaspalvelun onnistuminen. Palauteprosessin avulla huomataan, kuinka asiakaskeskeinen yritys on. Jos palautteen anto mahdollisuus on kattavaa, on yrityksessä kiinnitetty asiakkaisiin enemmän huomiota. (Aarnikoski 2005, 31, 16.)

Asiakaslähtöisen toiminnan perustana on selvittää mitä asiakas tarvitsee ja haluaa. Yrityksen tehtävänä on sitten täyttää odotukset. Voittoa tavoitteleva yritys selvittää asiakkaiden toiveet, jotta yritys voi kehittää toimintaansa vastaamaan odotuksia. Innovaatioiden avulla parannetaan liiketoimintaa asiakaslähtöisemmäksi, mutta ilman kaupallista höyryä palvelun kehittyminen on pelkkä muutos. Yrityksessä paljon työtä vaatineet muutokset, saattavat tuntua kuluttajista vain pieniltä, luonnolliselta kehittymiseltä. Asiakkaan ajattelu ja tarpeet saattavat vaihtua eri tilanteissa. Tästä johtuen liiketoimintaa ei

voi suunnitella siten, että johtaisi ihmisten ajattelua. Asiakkaiden tekemiä käytännön valintoja voidaan ymmärtää paremmin, kun seurataan asiakkaiden tekemiä valintoja. Arjessa tapahtuvia käytäntöjä voidaan myös kehittää. Arjen käytäntöihin perehtymällä, saadaan selville toiminnan ominaispiirteet ja ne kohdat, mitä voidaan kehittää. (Korkman & Arantola 2009, 33–35, 99.) Asiakaslähtöisyyden vastakohta on asiakaslähtöisyyden puute (Reinboth, C. 2008, 22)

Asiakkaan odotukset koostuvat erilaisista asioista. Yhtenä asiana ovat asiakkaan tarpeet. Tähän liittyy asiakkaan ominaisuudet kuten ikä, sukupuoli sekä elämänvaihe. Nämä vaikuttavat siihen mitä asiakas palvelusta tavoittelee ja miten hän kokee laadun. Palvelun hinta vaikuttaa olennaisesti koettuun laatuun. Kalliimmasta palvelusta odotetaan enemmän. Palveluympäristö vaikuttaa myös kokemukseen. Aikaisemmat kokemukset vaikuttavat koettuun laatuun, kanta-asiakkaat odottavat tietynlaista ja tasoista palvelua. Kilpailijoiden tai vastaavaa palvelua tuottavien organisaatiot vaikuttavat myös koettuun laatuun. Muualla saadut kokemukset vaikuttavat olennaisesti kokemukseen. Mainonnan lupaukset herättävät asiakkaan mielenkiinnon. Lisäksi koettuun laatuun vaikuttaa muiden ihmisten suositukset, asiakkaan oma panostus palveluun sekä tilannetekijä. (Ylikoski 1999, 123–125.)

Asiakkaan odotukset ovat ennakoivia, kun hän käyttää palvelua ensimmäistä kertaa. Palvelujen käyttämisen myötä odotukset normalisoituvat ja palvelulta odotetaan jatkossa samantasoisia toimintaa. Palveluorganisaatioiden tarkoituksena on tuottaa sellaisia palveluita, että ne täyttävät asiakkaiden odotukset tai jopa ylittävät ne. Odotukset ylittävässä kokemuksissa vaarana voi olla se, että asiakas tuntee saavansa liian hyvää palvelua ja maksavansa turhasta palvelusta. Asiakas haluaa monesti perusasioita eikä liian hienoja asioita. (Ylikoski 1999, 118–120.)

3.2 Asiakaskeskeisyys voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa

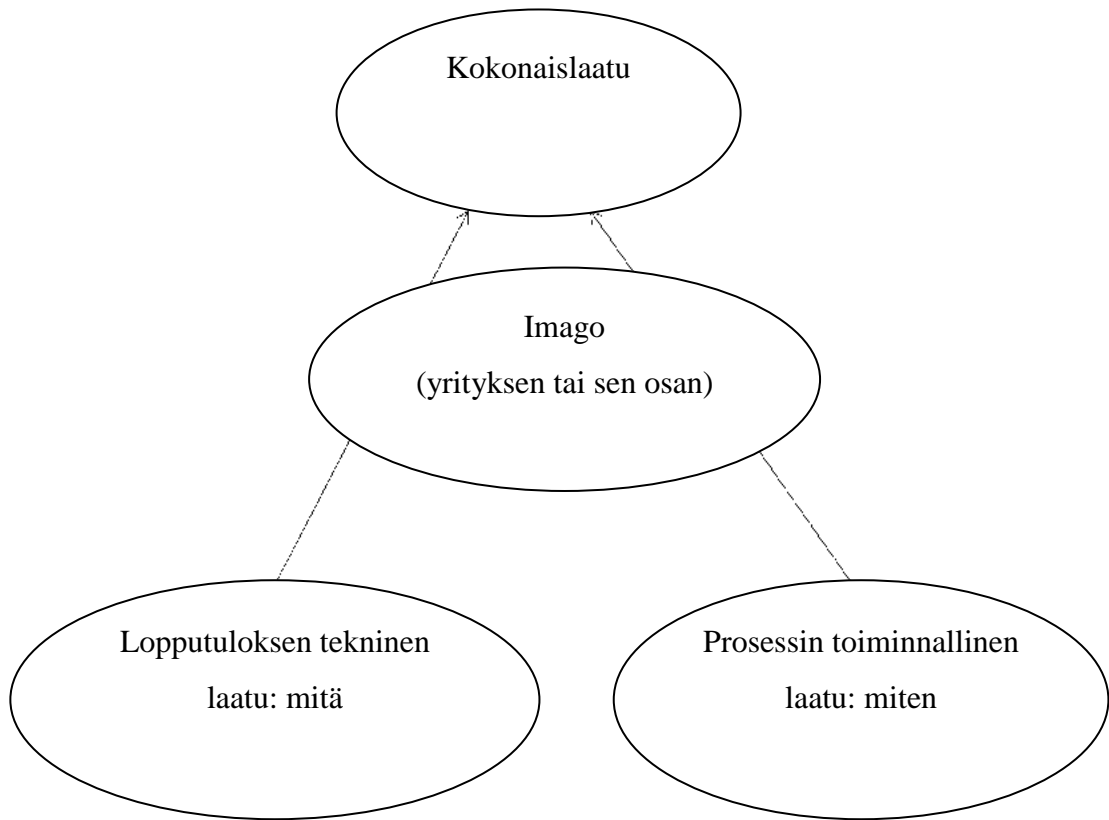
Asiakaskeskeistä toimintaa on myös sellaisissa organisaatioissa, joiden tarkoitus ei ole tuottaa voittoa. Voittoa tavoittelemattomille organisaatioille jokin muu toiminta on keskeistä, kuten sosiaalinen tai psykologinen hyödyn tuottaminen. Tällaisia organisaatioita ovat esimerkiksi julkisia palveluja tuottavat organisaatiot, yhdistykset ja erilaiset järjestöt. Toiminnan rahoitukset saadaan voimavarojen antajilta, joita ovat veronmaksajat,

lahjoittajat, vapaaehtoistyöntekijät ja muuten toimintaa tukevia henkilöitä tai organisaatioita. Julkisella puolella rahoitus tulee pääasiassa julkisista veroista, mutta joistakin toiminnoista voidaan periä maksu palvelun käyttäjältä. Järjestöjen ja yhdistysten toimintaa rahoitetaan osittain jäsenmaksuilla ja hyväntekeväisyysjärjestöt saavat rahoituksena lahjoituksilla. Organisaatioiden saama rahoitus tuotetaan palveluiksi ja tätä varten ne hankkivat erilaisia tarvikkeita tavarantoimittajilta. Organisaatioiden tärkeimmät sidosryhmät ovat siis asiakkaat eli palvelun käyttäjät sekä voimavarojen antajat. Asiakaslähdistä toimintaa voidaan hyödyntää kaikkiin organisaation sidosryhmiin. (Ylikoski 1999, 69–72.)

3.3 Palvelun laadun osatekijät

Asiakastyytyväisyys koostuu asiakkaan kokemasta laadusta eli siitä miten tuote tai palvelu vastaa asiakkaan odotuksia (Ylikoski 1999, 118–120). Asiakkaan kokema kokonaislaatu muodostuu kahdesta osa-alueesta (kuvio 1). Palvelun lopputulos eli lopputuloksen tekninen laatu on se, mitä asiakas konkreettisesti saa. Ruokapalveluissa tämä tarkoittaa asiakkaan saamaa ateriaa. Lopputuloksen laatua voidaan virheellisesti luulla palvelun kokonaislaaduksi, koska tämä laatu muodostuu siitä mikä asiakkaalle jää palvelutapahtuman jälkeen. Prosessin toiminnallinen laatu koetaan palvelun tuottamisesta eli siitä miten asiakas kokee palvelun tuottamisen. Laatu ilmenee totuuden hetkellä ja siihen vaikuttaa olennaisesti palvelun tuottajan toiminta. (Ylikoski 1999, 118–120; Crönroos 2009, 100–103.)

Ruokapalveluissa toiminnallinen laatu on asiakaspalvelua. Lisäksi palvelun tulokseen ja palveluprosessiin vaikuttaa organisaatiosta tai sen yksittäisestä toimipisteestä saatu mielikuva eli imago. Pienet virheet voidaan hyväksyä, jos mielikuva on hyvä ja voidaan olla tyytyväisiä saatuun palveluun. Toisaalta huono mielikuva voi tehdä kokemuksesta entistä huonomman. (Ylikoski 1999, 118–120; Crönroos 2009, 100–103.)



KUVIO 1. Palvelun laadun osatekijät (Grönroos 2009,103)

Koettu palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys kuuluvat yhteen. Asiakas kokee ensin palvelun kokonaislaadun ja vasta sen jälkeen arvio, onko hän tyytyväinen vai tyytymätön saamaansa laatuun. Koska laatu on asiakkaan kokemaa, se on silloin kaikkea sitä, mitä asiakkaat kokevat sen olevan. Ennen laatutason parantamisen aloittamista, tulee selvittää se, mitä laatu on, miten asiakkaat sen kokevat sekä kuinka laatua voidaan edistää. (Grönroos 2009, 100, 121.)

Asiakkaan kokema laatu muodostuu koko organisaation toimintaketjusta. Ei pidä pelkästään kehittää asiakaspalvelua, vaan tulee myös huomioida toimintatapojen ja koko organisaation toiminnan kehittäminen. Asiakaslähtöisen toiminnan kehittämiseen tulee ottaa mukaan kaikki organisaation toimijat heidän toimenkuvaan kuuluvilla osa-alueilla. (Reinboth 2008, 109.)

3.3.1 Palveluympäristö osana koettua laatua

Palveluympäristö on osa palvelun koettua laatua. Hyvä palveluympäristö on selkeä ja helppokäyttöinen. Palvelulaadun mielikuvaan vaikuttaa tila, kalusteet, tuotteiden esillepano värimaailma sekä laitteiden toiminta. Nämä ovat yhtä tärkeässä asemassa palveluhenkilöstön kanssa. Asiakaspalvelua parantavat seuraavanlaiset asiat: tilojen järjestys, puhtaus, siisteys ja selkeys; löydettävyys, opasteet ja toimintaohjeet; tilojen väljyys, riittävyys ja liikkumisen esteettömyys; koneiden, laitteiden ja järjestelmien toimivuus sekä mahdollisuus saada apua ja neuvontaa tarvittaessa. Palveluympäristöä parantamalla saadaan asiakkaat viihtymään ja he tulevat mielellään uudestaan. Palveluympäristön luomisessa voi miettiä esimerkiksi mitä asiakas näkee, kuulee ja tuntee. Näin kaikki aistit saavat virikettä. Palveluympäristö kertoo sen, millainen yritys tai organisaatio on. (Bergström & Leppänen 2007, 102–104.)

3.4 Asiakastyytyväisyystutkimus

Asiakastyytyväisyystutkimuksilla on neljä päätavoitetta. Tavoitteena on selvittää asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia keskeisiä tekijöitä, tämänhetkistä asiakastyytyväisyyden tasoa, tuottaa toimenpide-ehdotuksia sekä seurata asiakastyytyväisyyden kehittymistä. (Ylikoski 1999, 156.)

Asiakastyytyväisyystutkimusten avulla selvitetään asiakkaiden kokemuksia palvelutilanteista. Tutkimuksessa selvitetään muun muassa seuraavanlaisia asioita: Mitä hyvää asiakaspalvelussa on? Kuinka ystävällistä ja asiantuntevaa asiakaspalvelu on? Ovatko tilat viihtyisät? Onko tuotevalikoima toimiva? sekä Millaisia tarpeita asiakkailla on? Palveluelämykset syntyvät pienistä asioista kuten tervehtimisestä, kiitoksista, nopeasta ja joustavasta palvelusta sekä iloisesta ja positiivisesta asenteesta. (Aarnikoski 2005, 67, 86.)

Kyselytutkimuksissa kysytään monesti asiakkaalta, suosittelisiko hän yrityksen palveluita muille. Tätä kysymystä suosittelu halukkuudesta voidaan pitää tyytyväisyyskyselyiden avainkysymyksenä. Lisäksi voidaan kysyä sitä, kuinka mielellään asiakas valitsisi saman tuotteen uudelleen. (Bergström & Leppänen 2006, 270.)

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa voidaan tutkia palvelun kriittisiä tapahtumia. Nämä kriittiset tapahtumat ovat joko myönteisiä tai kielteisiä kokemuksia eli sellaisia kokemuksia, jotka poikkeavat normaalista. Kriittisen tapahtuman menetelmässä haastateltavaa pyydetään kertomaan näistä normaalista poikkeavista tapahtumista. Tärkeää on selvittää se, mitä tapahtui ja miksi tapahtuma poikkesi normaalista. Tällaisen tutkimuksen hyötynä on se, että saadaan tietoa palvelun ongelmakohdista ja toisaalta yrityksen vahvuuksista. (Grönroos 2009, 120.)

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on tärkeää, jotta saadaan selville kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat. Suurin osa (96 %) tyytymättömistä asiakkaista ei valita huonosta kokemuksesta. He eivät myöskään tule enää uudestaan asioimaan yritykseen. Tyytyväisyystutkimuksien avulla ei selvitetä pelkästään asiakasuskollisuutta ja tyytyväisyyttä, ei vähennetä asiakasvaihtuvuutta tai paranneta tulosta. Tarkoituksena on myös erilaistaa palveluita ja houkutella näin uusia asiakkaita. (Beard 2014.)

3.4.1 Tutkimuksen onnistuminen

Asiakastyytyväisyystutkimuksen onnistumisen kannalta on tärkeää, että tutkimuksessa esille tulleisiin asioihin reagoidaan. Negatiivinen asiakaspalaute on tärkeää palvelun tuottajalle, koska sen avulla tiedostetaan epäkohdat ja siten voidaan kehittää palvelua. Toisaalta se on iso haaste palvelujen kehittämiseksi, koska kyseessä on erilaisten ihmisten mielipiteet. (Mikkola-Montonen 2007, 56.)

Asiakaskokemuksen mittaamisen onnistumiseen vaikuttaa se, että on valittu oikea kohderyhmä, oikeat kysymykset sekä oikea aika. Kun nämä asiat ovat onnistuneet, tutkimusta voidaan pitää luotettavana ja tutkimuksen tulosten perusteella voidaan kehittää toimintaa. Kohderyhmä tulee miettiä niin, että se kattaa kaikkien asiakkaiden kirjjon. Oikeiden kysymysten varmistaminen tulee haasteelliseksi, kun kysely halutaan pitää lyhyenä. Kyselyä tehtäessä vastaajilta on turha kysyä asioista, joihin ei aiota tehdä muutosta. Näillä kysymyksillä luodaan vain turhia odotuksia asiakkaille. Koska tyytyväisyyskyselyitä tehdään nykyään paljon, niihin ei ehkä jakseta vastata. Vastausten saaminen voidaan taata sillä, että kysytään harvemmin, oikeilta henkilöiltä, kerrotaan kuinka tärkeää vastaaminen on sekä näytetään tulokset asiakkaille. (Löytänä & Korkiakoski 2014,140–143.)

3.4.2 Asiakastyytyväisyyden seuranta

Asiakastyytyväisyyden toteutumista voidaan selvittää myös muilla keinoilla kuin asiakastyytyväisyystutkimusten kautta. Asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata eri palautejärjestelmien avulla (Bergström & Leppänen 2006, 269). Näin pysytään reagoimaan asiakkaiden muuttuneisiin odotuksiin. Yhtenä kanavana toimivat asiakaskyselyt ja haastattelut. Näitä voidaan teettää säännöllisesti kaikilta asiakkailta tai pienemmältä joukolta. Toisena voidaan pitää asiakasraateja ja paneeleita, jotka muodostetaan 5-10 asiakkaasta. Raati tai paneeli kokoontuu jonkin tietyn teeman ympärille ja luo kehitysehdotuksia. Kolmantena palautekanavana pidetään erilaisia palautekaavakkeita, - ja puhelimia, sekä muuta palautteenantomahdollisuutta Internetissä. Nämä palautteet lähtevät asiakkaan oma-aloitteisuudesta ja se on siis vapaaehtoista. Neljäs keino palautteen keräämiseen on palautteen kysyminen suoraan asiakaskohtaamisessa. (Bergström & Leppänen 2006, 269.) Palautekaavakkeiden tilalla voi olla vieraskirja, johon asiakkaat voivat laittaa vapaaehtoista palautetta. Tähän palautteeseen reagoidaan päivittäin ja muut asiakkaat ovat tietoisia saadusta palautteesta.

Asiakaspalautteen avulla tehtävä tuotekehitys ei ole aina onnistunut. Asiakkaita ei pysty täysin ymmärtämään, eikä heidän käyttäytymistä ennakoimaan. Asiakkaita kohtaan pitää olla nöyrä. Tärkeintä on tietää asiakkaista olennaiset asiat, joita tulee päivittää asiakkuussuhteen jatkuessa. Tällä taataan hyvä asiakaskeskeisyys. (Aarnikoski 2005, 51.)

3.4.3 Asiakastyytyväisyyden mittaamisen kritisointia

Löytänän ja Korkiakosken (2014, 134–135) mukaan asiakastyytyväisyyden mittaaminen ei ole nykypäivänä enää tarkoituksen mukaista, ja he ehdottavakin, että perinteisistä eli kyselytutkimuksista luovuttaisiin. Perusteluita tutkimusten lopettamiselle on useita. Yrityksillä on jo valmiiksi paljon laadukasta tietoa asiakkaista. Avoimen palautteen käsittely on nykyään helpompaa. Kyselyiden avulla ei pystytä keräämään laadullista tietoa, jonka avulla voitaisiin kehittää asiakaskokemusta. Asiakkaat eivät myöskään aina osaa kertoa, millaista palvelua he odottavat. (Löytänä & Korkiakoski 2014, 134–135.)

Useasti yritykset tekevät asiakastyytyväisyystutkimuksia näyttääkseen olevansa asiakaskeskeisiä. Kyselyt voivat olla joka vuosi tehtäviä ja yleensä ne ovat aika yrityskoh-
taisia. Jos tutkimus ei tuo mitään konkreettista hyötyä yritykselle, sitä on turha tehdä. Tutkimuksia tehtäessä annetaan kuva asiakkaalle, että yrityksen toimintaa ollaan kehit-
tämässä. Jos todellisuudessa muutosta ei tapahdu, voidaan olettaa, että tutkimusta teh-
dään vain tutkimuksen vuoksi. (Löytänä & Kortesus 2011, 193–194.)

3.4.4 Asiakaskokemuksen mittaaminen tulevaisuudessa

Löytänä ja Kortesus (2011, 11) määrittelevät asiakaskokemuksen näin: ”Asiakaskoke-
mus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen
toiminnasta muodostaa”. Asiakaskokemus on siis asiakastyytyväisyyden osa tietyssä
kohtaamisessa. Tulevaisuudessa tulisi mittaaminen kohdistaa näihin odotukset ylittäviin
yksittäisiin asiakaskokemuksiin ja kohtaamisiin (Löytänä & Korhikoski 2014, 134).

Monet asiakkaat eivät ole enää kovin halukkaita vastaamaan kyselyihin. Helpon ja kus-
tannustehokkaan sähköpostikyselyn toteuttamisessa on omat haasteensa, koska niiden
määrä on nykyaikana kasvanut paljon. Sähköpostikyselyillä saadaan tietoa tunnistetuista
asiakassuhteista, mutta se ei kata kaikkia asiakkaita. Haastattelujen avulla saadaan pa-
lautetta suullisesti. Tällä hetkellä on yleistymässä digitaaliset palautejärjestelmät, joiden
avulla voidaan kysyä asiakkaalta muutama kysymys. Palautejärjestelmä on nopea, jous-
tava sekä edullinen. Siitä saatu palaute saadaan nopeasti käyttöön ja laitetta voidaan
siirtää eri paikkoihin. Digitaalisen palautejärjestelmän huonona puolena on se, että tu-
lostien tulkinta on haasteellista. Laitteen avulla saadaan yleinen tieto tyytyväisyyden
tasosta ja sitä voidaan verrata keskenään toisten toimipisteiden kanssa. Palautejärjestel-
män haasteena on se, että tarkempi ja syvällisempi palaute jää keräämättä. (Löytänä &
Korhikoski 2014, 151–152.)

4 RUOKAPALVELUT

Ruokapalvelut ovat kodin ulkopuolella tapahtuvia ruokailuja. Palveluun kuuluu ruoka-tuote sekä asiakaspalvelu. Näiden lisäksi ruokapalvelu sisältää asiakkaalle näkymätöntä työtä kuten suunnittelua, toteutusta, seuranta ja kehittämistä. Ruokapalvelutoimin-nan suunnittelussa tulee ottaa huomioon erilaisia tekijöitä. Lainsäädäntö ja suositukset ohjaavat nykypäivänä paljon ruokapalvelujen tuottamista. Elintarvike- ja työturvalli-suuslainsäädäntöä tulee noudattaa, jotta toiminta olisi hygieenistä ja turvallista. Ravitsemussuositukset antavat suosituksia raaka-aineiden käytöstä ja aterioiden koostamisesta. Lisäksi jokaisella organisaatiolla tai yrityksellä on toiminta-ajatus sekä liikeidea, joka antaa pohjan suunnittelulle. (Lampi, Laurila & Pekkala 2012, 9-10.)

Jämsän Kristillisen Kansanopiston keittiön toiminta-ajatuksena on edistää opiskelijoi-den oppimista. Palvelut tuotetaan taloudellisesti, mutta tarkoituksena ei ole tuottaa voittoa. Lisäksi palvelut tuotetaan suomalaisten ravitsemussuosituksen mukaan. Liike-idean mukaan keittiön palvelut tuotetaan ammattitaitoisesti ja kustannustehokkaasti. Asiak-kaina ovat opiskelijat ja henkilökunta sekä viikonloppuisin kurssilaiset. (Taipale 2014b.)

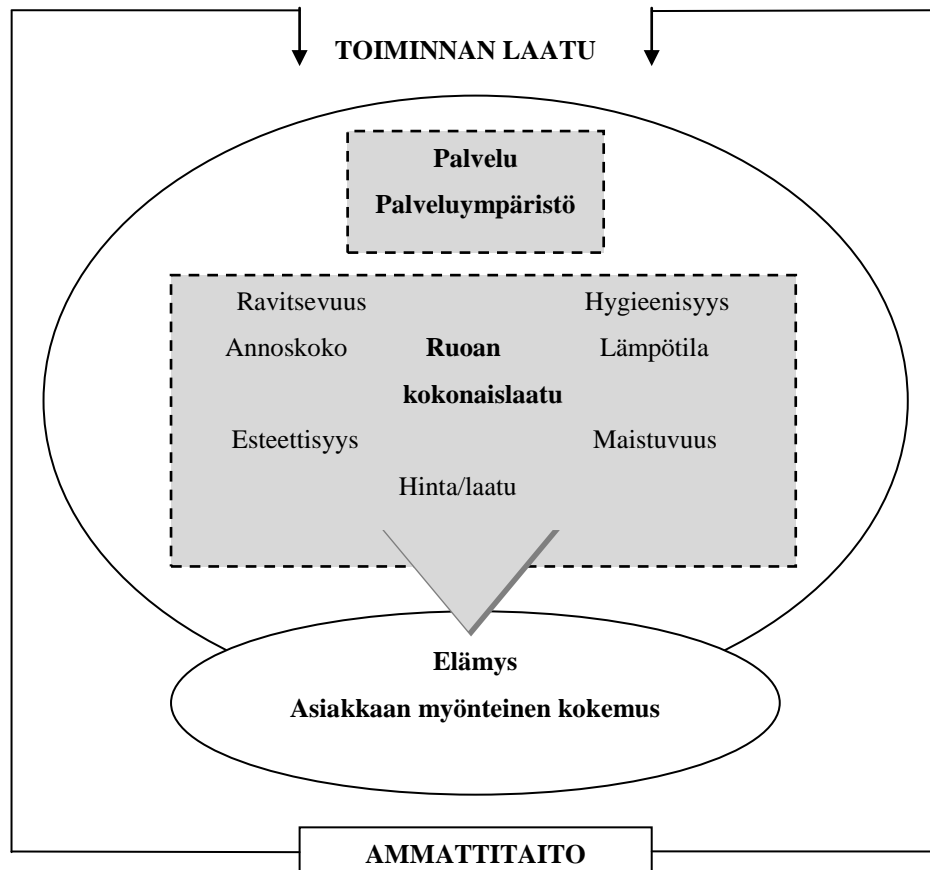
Ammattikeittiössä tuotettu ruokapalvelu tulee tehdä aina asiakaslähtöisesti. Asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden huomioimisen lisäksi tulee huolehtia, että toiminta on tuloksellis-ta ja kannattavaa. Tuottavuutta arvioidaan tuotteiden ja palvelun suhdetta käytettyyn panokseen. Toiminta on taloudellista silloin, kun tuotteen valmistuskulut ovat olleet mahdollisimman pienet. Kun kokonaiskustannukset ovat pienemmät kuin voitot, toi-minta on kannattavaa. Jokaisen ruokapalvelun tulee olla kannattavaa siitä huolimatta, onko tarkoituksena tuottaa voittoa vai ei. (Lampi ym. 2012, 15–16, 24.)

4.1 Lähtökohtana laadukas ruokapalvelu

Asiakas haluaa nauttia aina hyvästä ruoasta ja mieli, aistit sekä kieli valmistautuvat samaan herkullista ja korkealaatuista ruokaa. Ruoan maittavuus koostuu monista tekijöistä ja siihen voidaan vaikuttaa ruoanvalmistusvaiheessa. Esimerkiksi kuvailemalla millai-nen on tietyn ruoan onnistunut ja haluttu rakenne, voidaan lopputulokseen kiinnittää

huomiota jo valmistuksen aloituksesta lähtien. Ruoan koostumukseen voidaan vaikuttaa muun muassa paistolämpötilalla ja -ajalla, nesteen määrällä sekä raaka-aineiden valinnalla. (Mauno & Lipre 2005, 68–70.)

Ruokapalvelujen tavoitteena on saada aikaan elämyksellinen ja myönteinen kokemus asiakkaalle. Kokemus muodostuu ammattitaidolla valmistetusta tuotteesta, johon vaikuttavat palvelu ja palveluympäristö (kuvio 2). (Lampi ym. 2012, 11–12.)



KUVIO 2. Ruokapalvelutoiminnan tavoitteet (Lampi ym. 2012, 11)

Ruokapalvelujen laatuun vaikuttavat erilaiset tekijät. Aistinvarainen laatu koetaan ruoan ominaisuuksista, kuten ulkonäöstä, mausta, lämpötilasta ja rakenteesta. Nämä ominaisuudet vaikuttavat ruoan nautittavuuteen. Keittiötoiminnassa näihin asioihin voidaan vaikuttaa ruokalistasuunnittelulla, vakioiduilla resepteillä sekä elintarvikkeiden valinnalla. Toinen laatutekijä on ravitsemuksellinen laatu eli se miten ravitsemukselliset suositukset toteutuvat. (Mikkola-Montonen 2007, 57, 60–62.) Lautasmalli ohjaa ravitsemuksellisuuden toteuttamisessa (Lampi ym. 2012, 26). Hygieenisillä laatutekijöiden toteutumiselle on määritelty tiettyjä vaatimuksia, ja niiden toteutumista varmistetaan

omavalvontasuunnitelman avulla. Muita kouluruokailuun vaikuttavia laatutekijöitä ovat eettisyyteen, esteettisyyteen ja mielikuvaan liittyvät tekijät. Lisäksi ruokasalin viihtyisyys vaikuttaa asiakkaiden käyttäytymiseen, laatumielikuvaan sekä siihen, että ruokailuun on mukava tulla. (Mikkola-Mononen 2007, 57, 60–62.)

Laatua voidaan tarkkailla myös kuudesta eri näkökulmasta. Ensimmäisenä on valmistuskeskeinen eli tekninen laatu. Jotta tämä toteutuisi, asiakas toivoo, että ruoka olisi joka kerta tasalaatuista ja hyvää. Toteutukseen auttavat toimivat reseptit ja työohjeet sekä ohjeiden noudattaminen. Toisena on tuotokeskeinen laatu joka painottuu eri tuotteiden mitattaviin ominaisuuksiin, kuten suolapitoisuuteen ja ravintoainepitoisuuteen. Näitä voidaan mitata erilaisilla mittareilla. Kolmantena on arvokeskeinen laatu, jossa verrataan ruoan laatua sen hintaan. Asiakkaat kokevat tämän kustannus-hyötysuhteena. Ruoan osalta tämä näkyy esimerkiksi kalliimpien raaka-aineiden käytössä ja määrässä. Neljäntenä näkökulmana on asiakaskeinen laatu. Tähän sisältyy olennaisesti se, kuinka asiakkaan tarpeet ja odotukset täyttyvät. Viidentenä on ympäristökeskeinen laatu, jonka vaikutuksen alla ovat niin asiakkaat, luonto kuin yhteiskuntakin. Ympäristökeskeisessä laadussa selvitetään ruokailun kokonaisvaikutusta luontoon, yhteiskuntaan, ympäristöön sekä ekologiaan. Kuudentena eli viimeisenä näkökulmana on kilpailukeskeisyys. Ruokapalveluita verrataan silloin toisiin samanlaisiin palveluihin eli kilpailijoihin. Näiden näkökulmien pohjalta asiakas muodostaa ruokailun kokonaislaadun. (Mikkola-Mononen 2007, 62–64.)

Ruoan valmistamista ohjaavat reseptit eli työohjeet. Työohjeet ovat avuksi kiireessä sekä ne auttavat ruoanvalmistuksessa uusia työntekijöitä, sijaisia sekä lyhyissä työsuhteissa olevia henkilöitä. Ohjeiden avulla työntekijä voi suunnitella työtehtävänsä paremmin. Ruoan laatua seurataan koko prosessin ajan aina ruoan valmistuksen aloituksesta viimeiseen asiakkaaseen asti. Laadun pitää pysyä kiitettävänä koko tarjoiluajan. Kehittääkseen ruoanvalmistusprosessia, jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu ruoanvalmistamisesta ja tehdä tarvittaessa merkintöjä ruokaohjeisiin. Hyvä työntekijä tietää ja osaa huomioida ruoanvalmistuksen kehittämistarpeet. Lisäksi keittiöllä tarvitaan entistä enemmän kehittävää kriittistä keskustelua, joka myös motivoi työntekijöitä tekemään parhaansa. (Mauno & Lipre 2005, 77.) Laadukkaan ruoan ja palvelun takana on aina työntekijöiden suhtautuminen ja asenne työhön. Laatu tehdään itse ja keittiöllä sitä on tekemässä jokainen työntekijä. On hyvä varmistaa, että jokainen tekee parhaansa, jotta laadukkuus säilyy. (Mikkola-Mononen 2007, 64.)

4.2 Kouluruokailu

Opiston keittiöllä tapahtuvaa ruokailua voi verrata kouluruokailuun. Ruokapalvelujen tarkoituksena on tukea opiskelua. Ruoanvalmistuksen lähtökohta on sama, vaikka opistolaisilla aterioita on viisi kertaa päivässä, kun taas kouluissa tarjotaan pääasiassa vain lounas. Opistoruokailu ei ole ilmainen, kuten kouluruoka, mutta opistomaksuun sisältyvä ruokamaksu ei ole kovin suuri.

Koulun kanta-asiakkaita ovat koulun oppilaat ja siellä työskentelevä henkilökunta. Nykyaikana asiakaslähtöisyys tulee huomioida myös koululaitoksissa ja asiakassuhde tulee pitää kunnossa. Keittiön henkilökunnan tulee selvittää tyytyväisyys kouluruokailuun säännöllisesti siitäkin huolimatta, että asiakkaat antavat palautetta keittiöhenkilökunnalle jopa päivittäin. Kouluruokailun tarkoituksena ei ole tarjota ainoastaan asiakkaiden toivomia ruokia ja heidän lempiruokia, vaan ruokailussa yhdistetään asiakkaiden toiveet keittiön tavoitteisiin. Keittiöhenkilökunnan kuuluu ohjata asiakkaitaan monipuoliseen ja terveelliseen ruokailuun. Onnistunut ruokailu täyttää asiakkaiden ruokailuodotukset sekä palkitsee keittiöhenkilökuntaa ja muuta koulussa toimivaa henkilöstöä. Laadukas mielikuva kouluruokailusta muodostuu siitä, miten oppilaat kokevat ruokailuhetken, millaista kohtelua saavat henkilökunnalta sekä millainen ruokailuympäristö on. (Mikkola-Montonen 2007, 56–57, 60–62.)

Keittiöhenkilöstö kuuluu osaksi kouluruokailuympäristöä. Nuoret ottavat mallia aikuisista, joten henkilöstön tulee muistaa ystävällisyys, siisteys, huoliteltu olemus sekä tyylikäs ja ammattimainen työpukeutuminen. Tämä antaa osaavan kuvan sekä lisää luotettavuutta ja hyvää imagoa. Tervehtiminen kuuluu luonnollisesti toisten ihmisen kohtamiseen. Kouluruokailun houkuttelevuutta voidaan lisätä esteettisyydellä. Ruoan esillelaitossa voidaan käyttää luovuutta ja laittaa ruoka tyylikkäästi esille. Ruokien kaunis esillepano viestii henkilöstön osaamisesta ja ruokailijoiden arvostamisesta. (Lintukangas & Palojoki 2012, 77–79.)

Kouluruokailua on hyvä kehittää ja seuraava lause on tärkeä muistaa, kun taloudelliset resurssit ovat rajalliset. ”Hyvä kouluruoka ei välttämättä vaadi valtavia taloudellisia lisäresursseja, mutta se vaatii tahtoa ja halua toimia yhteistyössä yhteisen hyvän päämäärän puolesta” (Lintukangas & Palojoki 2012, 5).

4.3 Aikaisempia tutkimuksia

Asiakastyytyväisyystutkimuksia tehdään nykyään paljon. Tässä luvussa on muutamia tutkimuksia, joissa on tutkittu kouluruokailun asiakastyytyväisyyttä. Tutkimukset keskittyvät yläkouluikäisten sekä toisen asteen oppilaitosten asiakkaisiin.

Kouluruokailun kehittäminen Etelä-Karjalan ammattiopistossa tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää opiskelijoiden tyytyväisyyttä kouluruokailuun. Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella ja vastauksia saatiin 151 kappaletta. Tutkimuksen mukaan opiskelijat olivat varsin tyytyväisiä ruokailuun. Ruokailuympäristö oli viihtyisä ja keittiöhenkilökuntaa pidettiin ystävällisenä. Kehittämistä haluttiin lisätä ruoan saannin nopeuteen ja ruoan ulkonäköön. (Saira 2012, 2.)

Opinnäytetyössä Asiakaslähtöinen kouluruokailu – Tapaus Anna Tapion koulu selvitettiin oppilaiden mielipidettä ravintolassa tarjottavista aterioista, paikan viihtyisyydestä sekä siinä kartoitettiin oppilaiden ravitsemustietoisuutta. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena ja siihen osallistui 120 koululaista 7.-9. luokilta. Tutkimuksen tulokseksi saatiin, että oppilaat käyttivät lähes kaikki ateriat mahdollisuudet hyväkseen, he söivät ravitsemuksellisesti oikein sekä oppilasravintolaa pidettiin viihtyisänä. Parannusehdotuksia kaivattiin välipalan sekä iltapalan laatuun ja määrään, sekä aamupalan monipuolisuuteen. Asiakaspalvelua kehittääkseen opinnäytetyössä todettiin, että ravintolan tulee kiinnittää enemmän huomiota ruokalistasuunnitteluun, aterioiden kokoon ja laatuun. (Liikala 2005, 2.) Anna Tapion koulu on yksityinen sisäoppilaitos, jossa voi suorittaa perusopetuksen vuosiluokat 7,8 ja 9 (Anna Tapion koulu).

Maistuuko kouluruoka, ja miltä se maistuu? Aistinvarainen laatu kouluruoan hyväksymisen perustana tutkimuksessa selvitettiin kouluruoan aistinvaraisia ominaisuuksia. Tutkimuksessa selvitettiin myös sitä, mitkä ominaisuudet ruoassa ovat hyväksyttäviä. Tutkimus aistinvaraisesta laadusta toteutettiin kahdessa eri vaiheessa. Ensin ryhmähaastatteluiden avulla luotiin käytettävä sanasto. Haastatteluja oli kolme ryhmää. Toinen osa toteutettiin 17 henkilön raadissa, jossa maisteltiin erilaisia pääruokia. Kouluruoan hyväksyttävyyden tutkimiseen osallistui 3., 6., ja 8. luokan oppilaita kahdesta helsinkiläisestä koulusta. He vastasivat hyväksyttävyyškyselyyn. Kyselyiden pohjana käytettiin samoja pääruokia kuin aistinvaraisen laadun tutkimuksessa. (Kytö 2013, 2, 41, 92–93.)

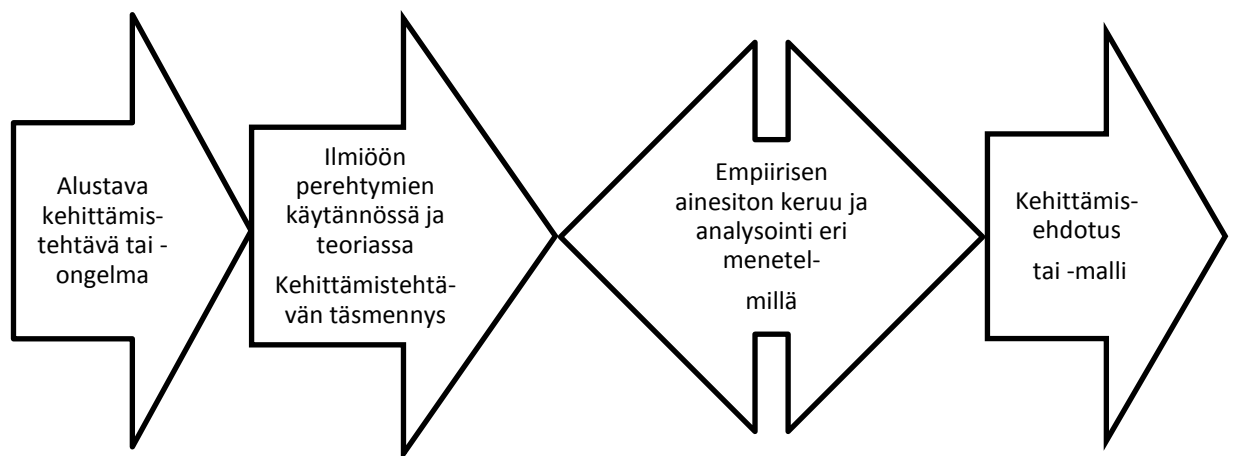
Tutkimuksen tulokseksi saatiin, että kouluruoka ei ole pahaa, mutta kehitettävää on vielä jonkin verran. Tulosten perusteella voidaan päätellä, että kouluruokaa kohtaan on negatiivisemmat asenteet, kuin siitä saadut mielipiteet oikeasti ovat. Kouluissa tarjottava ruoka on tunnistettavaa sekä se on maistuvaa. Keittoruokat olivat suosituimpia ruokia, kun taas laatikkoruokat koettiin epämiellyttävimmiksi. Tutkimuksessa selvisi se, mitkä aistinvaraiset ominaisuudet vaikuttavat ruoan maittavuuteen. Ruoan tulee olla hajun- ja maun perusteella tunnistettavaa. Keitto ruoissa on pehmeä suutuntuma ja selvästi erotuvat osat. Laatikko ruoissa makuun vaikuttaa kypsyytys ja rasvaisuus. Tutkimuksen mukaan epämiellyttävimpiä olivat juustoinen maku ja haju sekä rasvainen suutuntuma. Ruoan maistavuuteen vaikuttaa myös se, että ruoka on rakenteen perusteella tunnistettavissa. Tutkimuksessa todettiin se, että kouluruokaa tulee kehittää, jotta oppilaat söisivät sitä monipuolisesti ja riittävästi. (Kytö 2013, 2, 41, 92–93.)

Suomalaistennuorten kouluikäinen ateriointi- raportista selviää nuorten ateriointia koulussa. Aineistona käytettiin kouluterveyskyselyä vuodelta 2010–2011. Tähän selvitykseen otettiin 8. ja 9. luokkalaisia, lukiolaisia sekä ammatillisen oppilaitoksen opiskelijoita. Selvityksessä todettiin, että kouluruoan suosio on pysynyt ennallaan aikaisempaan 2007 julkaistuun selvitykseen verrattuna. Lähes kaikki nuoret söivät pääruokaa. Tytöt söivät salaattia poikia enemmän. Lukiossa ja ammattikoulussa opiskelevista yli puolet piti kouluruokaa hyvänmakuisena ja laadukkaana, kun taas 8. ja 9. luokkalaisista samaa mieltä oli vain vähän yli kolmasosa. (Vikstedt, Raulio, Puusniekka & Prättälä 2012, 4.)

5 TAPAUSTUTKIMUS

Tapaustutkimus sopii kehittämistyön menetelmäksi, kun halutaan luoda kehittämissuhteita ja – ideoita. Tutkimus tuottaa aineistoa nykyhetkessä tapahtuvasta toiminnasta ja todellisesta tilanteesta. Tapaustutkimuksen tarkoituksena on saada tietoa suppeasta kohteesta paljon. Tapaustutkimuksessa saatuja tietoja ei ole tarkoitus yleistää, vaan siinä vastataan kysymyksiin miten ja miksi. Tutkimuksen avulla saadaan uutta tietoa, jonka avulla voidaan kehittää toimintaa. Tapaustutkimukseen soveltuvia menetelmiä ovat monet laadulliset menetelmät, kuten erilaiset haastattelut, aivoriihityöskentely, benchmarking ja ennakointi. Määrällisenä menetelmänä voidaan hyödyntää kyselyä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 52–55.)

Tapaustutkimusprosessissa on neljä vaihetta(kuvio 3). Ensin määritellään alustava kehittämistehtävä, jonka tavoite vastaa käytännöstä noussutta tarvetta. Toisessa vaiheessa perehdytään aiheeseen käytännössä ja teoriassa. Tässä vaiheessa kehittämistehtävä täsmenyy, koska aiheeseen perehtymisen kautta saadaan selville, mitä tehtävässä voidaan kysyä. Kolmannessa vaiheessa kerätään aineisto ja lopuksi annetaan kehittämissuhteet. Tapaustutkimukselle on tyypillistä, että aiheeseen perehtymisen jälkeen saadaan selville todellinen kehittämistehtävä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 52–55.) Tässä työssä tutkimuksen kohteena on Jämsän Kr. kansanopiston ruokapalveluiden toiminta.



KUVIO 3. Tapaustutkimusprosessin vaiheet (Ojasalo ym. 2014, 54)

5.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua käytetään silloin, kun aiheen teema ei ole täysin selvillä, tai ei haluta ohjata haastateltavia liikaa tiettyyn aihepiiriin. Haastattelun pohjaksi laaditaan huolellisesti haastatteluteemat, mutta haastattelun kysymysten tai aiheiden järjestyksellä ei haastattelutilanteissa ole niin väliä. Haastattelussa voidaan nostaa esille asioita, joita haastattelija ei ole osannut ennalta aavistaa. Useampia haastatteluja tehtäessä teemoja voidaan muokata sen mukaan, mikä vaikuttaa kiinnostavalta. (Ojasalo ym. 2014,41.)

Teemahaastattelut tallennetaan yleensä äänitteelle, jotta haastattelutilanteesta saadaan luonteva, eikä keskusteluun tule pitkiä katkoja muistiinpanojen kirjoittamisen aikana. Haastateltavan on hyvä opetella teemat ulkoa, jotta haastattelujen aikana haastattelijan ei tarvitse katsoa koko ajan paperiin. Kun haastattelu nauhoitetaan, tilanne saattaa olla aluksi jännittynyt, mutta se poistuu yleensä haastattelun edetessä ja nauhurin päällä olo unohtuu. Ennen nauhurin päälle laittoa on vielä hyvä varmistaa haastatettavalta, että äänittämien sopii hänelle. (Hirsjärvi & Hurme, 2006, 92–93.)

Haastattelun jälkeen tallennettu tieto litteroidaan eli kirjoitetaan puhtaaksi. Se voidaan tehdä koko haastattelusta tai valikoiden siten, että kirjoitetaan ylös vain haastateltavan vastaukset. Toinen vaihtoehto on se, että päätelmät tehdään suoraan tallennetusta äänitteestä. Siitä kuinka tarkasti litterointi tulisi tehdä, ei ole tiettyä ohjetta. Sanasta sanaan kirjoittaminen on työlästä. Yhtä haastattelutuntia kohti kuluu 4-6 tuntia litterointiin. Teemahaastatteluun kuuluu olennaisesti se, että haastatteluja tehdään niin kauan, että niistä ei ilmene enää uusia asioita. Tätä kutsutaan saturaatioksi. Haastattelija tulee itse päättää, milloin vastaukset toistavat itseään. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 60, 138–140.)

5.2 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää opistonuorten tyytyväisyyttä käyttämiinsä ruokapalveluihin. Tarkoituksena on selvittää tyytyväisyyden taso ja antaa tarvittaessa kehitysehdotuksia opiston keittiölle. Työssä haetaan vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin: Ovatko opistolaiset tyytyväisiä käyttämiinsä ruokapalveluihin ja mitkä tekijät vaikuttavat tyytyväisyyteen? Muuttuuko tyytyväisyys opistovuoden aikana? Tutkimuk-

sen tekemiselle oli tarvetta, koska opistolla ei ole aikaisemmin selvitetty ruokapalvelujen asiakastyytyväisyyttä. Palautetta on saatu muun kerätyn palautteen joukossa tai opiskelijat ja henkilökunta ovat antaneet sitä oma-aloitteisesti. Lisäksi keittiöhenkilökunta on kysynyt sitä suullisesti.

Tutkimukselle valittiin kvalitatiivinen eli laadullinen lähtökohta. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on olennaista, että tietoa kerätään pienestä joukosta paljon, ja saadaan näin kokonaisvaltainen kuva tutkimuskohteesta (Ojasalo ym. 2014, 105). Asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin teemahaastatteluina. Haastatteluja suoritettiin kolmena eri kertana, jotta voitiin selvittää, muuttuuko asiakastyytyväisyys opiskeluvuoden aikana. Lisäksi saatiin erilaisia näkökulmia ruokapalveluiden tuottamisen nykytilasta. Tutkimukseen valittiin opiston perusoppijakson opiskelijoita kahdelta eri vuosikurssilta, vuosilta 2013–2014 ja 2014–2015. Tutkimus keskittyi perusoppijakson ruokapalveluihin. Haastateltavat valikoituvat vapaaehtoisista opiskelijoista ja valinta oli siten satunnaista. Opiskelijoiden vapaaehtoisuudesta huolimatta haastatteluihin osallistui sekä tyttöjä että poikia. Haastateltavia oli jokaiselta perusoppijakson eri linjalta. Haastattelut suoritettiin yksilöhaastatteluina, jotta saatiin selville yksittäisien opistolaisten mielipiteitä. Yksilöhaastatteluilla varmistettiin myös haastattelutilanteiden onnistuminen.

Haastattelujen pohjana käytettiin kysymyslistoja (liitteet 2 ja 3), jotka muodostettiin teorian pohjalta, sekä organisaatiolle tärkeistä aiheista. Ensimmäisen haastattelukerran jälkeen lisättiin muutama kysymys. Toisella ja kolmannella haastattelu kerralla käytettiin lähes samaa kysymyslistaa, mutta kehitysehdotukset ja terveiset keittiön kohta oli yhdistetty. Syynä oli se, että opistolaisilla ei ollut näihin kysymyksiin enää lisättävää, kun olivat kertoneet asioista jo aikaisemmissa kohdissa. Kokemukset iltapalasta ja ravitsemuksellisuuden toteutumisesta lisättiin opiston keittiön mielenkiinnosta. Haastattelija lisäsi kysymyksen millaisia odotuksia ruokapalveluista on, koska aihe nousi esiin muutamassa ensimmäisen kerran haastatteluissa.

Haastattelukysymykset testattiin kahdella henkilöllä. Toinen oli opiston henkilökuntaan kuuluva ja toinen oli opiston entinen opiskelija. Testauksen avulla saatiin selville haastatteluun kuuluva aika sekä alustavia tietoja siitä, millaisia vastauksia kysymyksiin mahdollisesti saadaan. Teemahaastattelun luonteesta johtuen kysymyksen järjestys vaihteli eri haastatteluissa, ja lisäksi haastattelurunko muokkaantui haastatteluissa esille nousseisiin aiheisiin. Haastattelut äänitettiin ja litteroitiin.

Ensimmäinen haastattelukerta suoritettiin keskiviikkona 7.5.2014 iltapäivällä. Haastatteluja tehtiin 13 kappaletta ja yksi haastattelutilanne kesti noin kymmenen minuuttia. Toinen haastattelukerta tehtiin keskiviikkona 10.9.2014 ja haastatteluihin oli varattu aikaa koko päivä. Haastatteluja tehtiin 20 kappaletta. Kolmas eli viimeinen haastattelukerta suoritettiin 29.10.2014 iltapäivällä ja haastatteluja tehtiin 14 kappaletta. Haastattelut suoritettiin opiston tiloissa, jotka olivat tuttuja haastateltaville sekä haastattelijalle. Haastattelujen pituus vaihteli jokaisessa haastattelusta. Keskimäärin yhteen haastatteluun kului aikaa 5-10 minuuttia. Pituus vaihteli sen mukaan, kuinka paljon sanottavaa haastateltavalla oli.

Haastattelujen lisäksi opinnäytetyössä analysoitiin opiston keittiöllä käytettävää kuuden viikon kiertävää ruokalistaa. Tämä tehtiin haastatteluissa esiintyneistä asioista johtuen, jotta voitiin analysoida haastattelun tuloksia paremmin. Ruokalistalta analysoitiin vain pääruokia.

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Haastatteluiden tulokset

Haastatteluissa tuli esille paljon erilaisia asioita ja tulokset on kerrottu haastattelukysymysten mukaisesti. Suurin osa tuloksista on yhdessä, koska samanlaisia asioita esiintyi kaikilla haastattelukerroilla. Osassa vastauksissa on kerrottu milloin haastattelu on tehty, jotta saadaan oikea kuva mielipiteiden muuttumisesta.

Kokemus ruokapalveluista

Haastatteluista ilmeni, että opistolaiset ovat tyytyväisiä käyttämiinsä ruokapalveluihin. Lähes kaikki haastateltavat totesivat, että ruoka on hyvää tai ihan hyvää. Vaikka ruoka koettiin hyväksi, välillä on päiviä, jolloin ruoka ei maistu. Eräessä haastattelussa todettiin, että kaikilla on oma makuaste, ja se määrittelee mistä tykkää ja mistä ei. Tästä johtuen kaikki ruoat eivät voi olla aina kaikille mieluisia. Eräs haastateltava totesi, että ei ajattele ruokailusta paljon, vaan hän menee vaan aina ruoka-aikaan syömään. Ruokailu on tärkeää, jotta jaksaa. On hyvä, että sitä on säännöllisesti. Haastateltavat kertoivat, että on kiva mennä valmiille aterialle.

No siis kyllä se on mun mielestä ihan hyvin järjestetty. Se on säännöllistä ja totta kai se on kiva, että on valmiina ruoka.

No sehän on yleensä ollut ihan hyvää, mutta joskus on semmosii tai joskus ja joskus, aika harvoin on yleensä niin sellassii vähän huonompiä päiviä tai tavallaan, ettei oo niin hyvää ruokaa.

Salaatteja toivottiin enemmän, ja haastateltavien mielestä salaattia ei ole ollut aina tarjolla. Haastateltavat kertoivat, että joskus salaatti korvataan lämpimillä kasviksilla. Haastatteluissa ilmeni, että opistossa on ollut ruokia, joita haastateltavat eivät olleet ennen maistaneet. Haastateltavat kuvasivat joitakin ruokia vauvanruoaksi tai mössöksi. Esimerkkejä tällaisista ruoista liha-kasvislaatikko, jossa oli lihaa, perunaa ja kasviksia sekä syyskuun haastattelupäivänä ollut broileriruokku, jossa oli riisiä ja kanaa ja kasviksia. Lokakuussa haastateltavat kokivat, että laatikkoruokia on ollut paljon. Kerrottiin

myös, että laatikkoruokat ovat monesti muuten sama makuisia, mutta pääraaka-aine vain vaihtuu.

Opistoruokaa verrattiin monesti peruskoulussa tarjottavaan ruokaan. Niin kuin koulu-ruokakin, opistoruoka ei ole haastateltavien mielestä maailman parasta ruokaa, mutta sitä voi hyvin syödä. Monen mielestä opistossa oli paremmat ruoat kuin aikaisemmassa koulussa. Paremmuus ilmentyi maukkaampana ruokana, tarjolla ei ole ollut huonoja ruokia eikä esimerkiksi kumiperunoita, joskus ruoalla on ollut pitsaa. Aikaisempaan kouluun verrattuna liha on parempaa, välillä tarjolla on jälkiruokaa, ruoka on paremman näköistä, tarjolla on kahvia sekä opistossa on parempia leipiä. Kerrottiin myös, että paremmuus voi tuntua siinä, että kouluruokaa haukutaan. Opistossa ruokaa pidetään hyvänä, joten sitä tulee syötyä enemmän kuin peruskoulussa. Muutaman mielestä aikaisemmassa koulussa oli ollut parempaa ruokaa.

Odotukset ruoasta ennen opistoa

Opistolla tarjottavista ruoista odotettiin, että ruoka olisi hyvää, monipuolista, terveellistä ja tarjolla olisi aina salaattia. Ruoan odotettiin olevan kotiruokamaista, eikä tarjolla olisi outoja ruokia. Moni haastateltava odotti, että ruoka on samanlaista kuin kouluruoka. Muutamassa haastattelussa tuli esiin, että huonompia ruokia saa tulla, jotta saa maistaa erilaisia ruokia. Eräällä haastateltavista oli keliakia, ja hänen odotukset olivat, että gluteenittomat ruoat ovat helposti saatavilla. Opistolla aikaisemmin käyneet haastateltavat totesivat, että eivät odottaneet ruokailusta paljon. Lisäksi todettiin, että ruokailusta ei voi saada parempaa, jos ei ole käytössä enempää rahaa.

No sisarukset kerto, että se on hyvää ja että se on semmosta terveellistä ja sitten melkein aina on salaattia, että se on hyvä asia.

Toukokuussa suoritetuissa haastatteluissa ilmeni, että haastateltavat olivat kuulleet aikaisemmin, että opisto ruokaan kyllästyy nopeasti sekä tarjolla on aina salaattia ja vihanneksia. Eräs haastateltavista oli käynyt opistolla aikaisemmin, ja ajatellut, että opistolla on parempaa ruokaa kuin yläkoulussa. Muutama haastateltava kertoi, että oli kuulut ennen opistovuoden aloittamista opisto ruoan olevan pahaa.

Lokakuun haastatteluissa selvisi, että odotukset olivat pysyneet samana. Ruoan odotettiin olevan parempaa kuin kouluruoka tai siitä ei ollut ajateltu mitään. Eräälle

haastateltavalle ruoka oli ollut pettymys, eikä ruoka ollut niin hyvää mitä oli kuullut. Haastatteluissa todettiin myös, että kursseilla on parempaa ruokaa kuin perusoppijaksoilla.

Olin kuullu, että aika eriäviä mielipiteitä opistoruuasta tai silleen toiset sano, että se on ihan huonoa ja joku sano että ihan ok. Mutta semmosta peruskouluruokaa mä ootin ja niinhän se onkin.

Opistolla tarjotaan perusruokaa

Haastateltavat kokivat, että opistolla on tarjolla perusruokaa. Ruoka on syötävää, hyvää, laadukasta sekä se on terveellistä. Välillä toivottaisiin jotain parempaa. Esimerkiksi aamupuuro on välillä outoa ”litkua”, mitä ei tee mieli syödä. Perusruokia ovat yleensä laatikot ja keitot. Välillä tarjolla on outoja seoksia tai jämäruokia. Eräs haastateltava kertoi, että oli yllättynyt kuinka hyvää ruokaa nakkiperunasoselaatikko on. Sitä ruokaa ei ole ollut muualla tarjolla. Koettiin, että joskus tarjolla on eri vaihtoehtoja, jos ei tykkää jostain toisesta ruoasta, voi valita toisen. Lokakuun haastatteluissa kerrottiin, että kalaruokaa on säännöllisesti ja kasvisruokaa välillä. Todettiin, että keitetyt perunat ovat monesti kovia.

Eräs haastateltavista totesi, että on ollut vain yksi ruoka, jonka mausta ei ole tykännyt. Aamupala on vaihtelevaa ja joka päivä on vähän eri juttuja ja lisäksi välipalalla on muuta kuin pelkkää leipää. Toisaalta osa koki, että ruoka on niin samanlaista aina, että siihen kyllästyy nopeasti. Haastateltavien mielestä tarjolla on tosi paljon leipää. Haastateltavat syövät ruokia, vaikka eivät tykkäisikään kaikista.

Se on suomen kulttuuriakin, että syödään paljon leipää, mutta täällä e on tosi paljon leipää. Mutta mä oon tykännyt, että salaattia on tosi paljon myös. Se on ollut hyvää, niin sitten ei tarvii sitä leipää ottaa.

Ruokailussa on tarjolla monipuolisesti salaattia ja leipää. Osa syyskuussa olleista haastateltavista totesi, että salaattia on oppinut syömään nyt opistolla, kun aikaisemmin ei ole syönyt ollenkaan. Ruokalistan monipuolisuus ilmeni siten, että tarjolla on erilaisia ruokia. Esimerkiksi perunaa on käytetty monessa eri muodossa, eikä vaan aina kastikkeen kanssa. Haastateltavien mielestä perunaa ja kastiketta on tosi harvoin. Eräs

haastateltava totesi, että ei käytä hyväksi ruokien monipuolisuutta, koska ei ole innokas maistamaan uusia ruokia.

No esim sillon, kun oli kotiväen päivä, niin täällä oli jotain keittoa. Se oli hyvää. Silloin oli kaikkee erilaisia leipiä tosi paljon ja ne oli. Mä en muista, että oliko sillon ne salaattikin sillain erikseen, että oli tomaatit ja kurkut tai sillain. Että se oli mun mielestä tosi hyvä ja se näytti myös hyvältä. ne oli sillain siististi tai näytti hyvältä.

Opistolla tarjottava ruoka on maukasta. Toukokuun haastatteluissa ilmeni, että välillä ruoat on oudosti maustettuja, toisinaan mausteita on liikaa ja toisinaan liian vähän. Haastateltavat kertoivat, että välillä kinkkukiusauksessa on liikaa pippuria ja suolaa. Myös muutama syksyn haastateltavista totesi, että joskus kiusauksissa oli ollut paljon suolaa. Toivottiin, että ruoka ei olisi liian mausteita, mutta että se maistuisi edes joltain. Toukokuun haastatteluissa ehdotettiin, että jokainen voisi maustaa ruokaa lisää tarvittaessa. Lokakuussa olleissa haastatteluissa tuli ilmi, että on ymmärrettävää, jos ruokia ei mausteta niin paljon, koska osa ei tykkää kovin mausteisista ruoista. Toisaalta haastatteluissa korostui se, että maustamisella saadaan vaihtelua samantapaisiin ruokiin. Ruokien parempi tai erilainen maustamisen toisi vaihtelua tarjottaviin ruokiin.

Haastatteluissa tuli esiin myös jämäruoat eli ne ruoat, jotka on jäänyt edellisiltä ruoilta. Sanottiin, että on hyvä, kun kaikki valmistettu ruoka tarjoillaan. Roskiin menevä ruoka on todella kallista. Koska ruokaan käytettävää rahaa ei ole liikaa, on hyvä, että kaikki hyödynnetään. Eräs haastateltava, jolla on erityisruokavalio, ihmetteli, kun hänelle tehdään ruokaa tosi iso astiallinen, vaikka siitä syö vain yksi. Eräs haastateltava kertoi, että jos opistoruokaa olisi tarjolla kotona, se jäisi syömättä. Lokakuun haastattelukertaa edellisenä päivänä ollut hernekeitto ei ollut haastateltavan mielestä hyvin maustettu. Eräessä haastattelussa ilmeni, että tarjolla ollut kalakeitto oli maistunut oudolta. Edellisessä koulussa keitto oli ollut parempaa. Hän arveli maun johtuvan siitä, että ruokaa ei ole tehty kunnolla tai sitten syynä oli se, kun sitä tehdään niin paljon.

Ruoan ulkonäkö kuvattiin hyväksi ja osan mielestä se ei näyttänyt erikoisemmalta. Keitot ja kanakastike olivat houkuttelevan näköisiä, mutta perunaruoat eivät houkuttele haastateltavia syömään. Ulkonäköä kuvattiin myös tyypilliseksi linjastoruoaksi. Monen mielestä ulkonäköä tärkeämpää on ruoan maku.

Ei sen ruuan välttämättä täällä tarvii näyttää niin hyvältä. pääasia että se maistuu ihan ok.

Ruuan riittävyteen liittyen haastatteluissa ilmeni, että aina ruokaa ei ole riittänyt kaikille. Syyksi sanottiin sitä, että toiset on ottanut enemmän, jolloin kaikille ei ole riittänyt ruokaa. Haastateltavat kertoivat, että ruokia jotka on loppunut kesken, on ollut mustikkarahka välipalalla ja kanaruoka, jonka tilalle lopulta oli jäänyt vain pinaattilettuja. Haastateltavien mukaan mahan on saanut täyteen siitä huolimatta, vaikka jokin ruoka ei ole riittänyt kaikille. Kuvattiin, että ruokaa saa riittävästi ja jopa liikaakin. Nälkä lähtee varmasti jokaiselta.

Suosikkiruuiksi toukokuun haastatteluissa kerrottiin lasagne, spagetti, fetavuoka, ranskalaiset ja nugetit, pitsa sekä lohikeitto. Syyskuussa vastaavasti oli pinaattiletut, tortilla, kanaruoat ja iltapalalla ollut salaatti. Lokakuussa nousi esiin pitsa ja tortillat.

Millaisia tarpeita ruokapalvelun suhteen on

Kysyttäessä haastateltavilta, onko heillä jotain tarpeita ruokailun suhteen, moni vastasi että ei ole mitään tarpeita. Haastateltavien mielestä on ollut hyvät ruoat, niin ei tarvitse mitään erityistä. Haastatteluissa ilmeni, että opistossa on varattu hyvin aikaa ruokailuun, eikä ruokailusta ole kiire tunnille. Tarpeiksi kuvattiin myös perushyvää ruokaa, monipuolista, sitä on riittävästi, se on vaihtelevaa ja maistuvaa. Erityisesti toivottiin, että tarjolla on aina salaattia ja maitoa. Tarpeina olivat myös erityisruokavaliot, kuten gluteeniton ruoka ja laktoositon maito. Eräs haastateltava toivoi runsasproteiinista ja hiilihydraattista ruokaa.

No mulla on ihan perus. en mä tiiä. no sillain aamupala. lounas. ruoka. iltapala ja sitten mä en tykkää kauheen mausteisesta ruuasta. mut sit kumminkin sillain että niissä on suolaa, ettei ne oo mauttomii. mut sit se on paha jos on joku jauhelihakastike. Vaikka perus, se on mun mielestä ihan hyvä, ettei sitä oo kauheesti maustettu. Täällä on välillä maustettu aika paljon.

Haastatteluissa ilmeni, että monet käyvät syömässä ruokaa joka aterialla. Aamupala saattoi jäädä osalta haastateltavista väliin, jos ei ole ollut aamutunteja. Lokakuussa olleissa haastatteluissa tuli esiin, että aamupala saatetaan syödä omassa asuntolassa.

Ruokana on iltapalalta jääneitä ruokia tai itse ostettua ruokia. Muita syitä ruokailun väliin jäämiseen oli kotitaloustunti juuri ennen ruokailua, tai sitten oli tullut syötyä omalla kämpällä jotain muuta. Eräs haastateltava kertoi, että saattaa jättää välipalan väliin. Syynä on se, että siellä on tarjolla vain sokerisia vaihtoehtoja, kuten kiisseleitä. Toivottiin, että välipalaksi olisi hedelmiä. Välipalalla on tarjolla myös leipää. Kaikkien ei tee mieli syödä leipää välipalalla, koska sitä on tarjolla aina.

Erityisruokavalioiden huomiointi

Suurimmalla osalla haastateltavista ei ollut erityisruokavaliota, mutta heidän mielestä erityisruokavaliot toteutetaan hyvin. Haastateltavat, joilla oli jokin erityisruokavaliio, kertoivat olevansa tyytyväisiä. Erityisen kiitollinen oli eräs haastateltava, joka sai erilaista ruokaa omasta erityistarpeesta johtuen. Erityisruokavaliota noudattaville on tarjolla ruoka joko keittiöllä tai sitten he voivat ottaa ruoan linjastosta. Kokit kertovat, mikä ruoka on laktoositonta ja gluteenitonta. Moni ruoka on valmiiksi jo laktoositonta.

Toukokuun haastatteluissa ilmeni joitakin epäkohtia. Koettiin, että laktoositon maito on välillä loppunut tai aina ei tiedetä onko ruoka laktoositonta. Välillä ruoan vieressä saattaa olla kyltti, mitä se sisältää. Gluteeniton leipä koettiin joskus olevan pahaa ja koppuraa. Lokakuun haastatteluissa ilmeni, että opistolla leivottu gluteeniton leipä on parempaa kuin tukusta tulleet Moilasen leivät. Erään haastateltavan mielestä itse tehty leipä on myös kuitupitoisempaa, hänen toiveena oli, että jos välipalalla on tuoretta sämpylää, sitä olisi silloin myös gluteenittomille.

Keittiöhenkilökunnan palvelu

Keittiöhenkilökunnan palvelua kuvattiin hyväksi ja ystävälliseksi. Suurimman osan haastateltavan mielestä palvelua saa hyvin. Jos on jotain kysyttävää, siihen osataan vastata. Jos joku on loppunut, tuodaan tilalle heti lisää.

Ei mitään ongelmaa, jos antaa palautetta tai pyytää jotain niin ne huomiosen ja ottaa vakavasti. Hyvin mun mielestä. Ne oikeesti halua huolehtia meille eväät kunnolla ja tietenkin resurssit mun käsittääkseen on sen verran tiukat, ett mahollisimman vähillä varoilla hommataan ruokaa, sen takia se ei luonnollisesti oo mitään ihmeitä ruokaa.

Noo ehkä mun mielestä kaikkein eniten siihen niin ku millanen se ihminen niin onks se ilonen vai niin niin se on ehkä kaikkein tärkein mun mielestä. että ei oo semmonen tympee.

Toukokuussa suoritetuissa haastatteluissa ilmeni, että henkilökunta osaa olla tarvittaessa tiukkana, jos jonossa ryntäillään. Hyvä palvelu näkyy siten, että henkilökunta on kiinnostunut maistuuko ruoka ja riittääkö se kaikille.

Syyskuussa tehdyissä haastatteluissa selvisi, että henkilökunta ei ollut valittanut vielä mistään asiasta ja eräs haastateltavista ei ole ollut vielä missään tekemisissä keittiöhenkilökunnan kanssa. Haastatteluissa kerrottiin, että henkilökunta tervehtii aamuisin ja kysyy kuulumisia. Työvuoroihin saadaan huolellinen opastus. Haastatteluissa kiiteltiin sitä, että opistolaisilta kysytään palautetta ja opistolaisten pyyntöjä kuunnellaan. Esimerkkinä iltapalalla olevaa kaakaota oli luvattu antaa useammin, kuin mitä alussa oli ollut puhetta.

Eräissä lokakuun haastatteluissa ilmeni, että toivottaisiin ystävällisempää käytöstä. Joillekin opistolaisille keittiöhenkilökunnan käytös ei ole ollut aina niin kilttiä. Uskottiin, että keittiöhenkilökunta tekee parhaansa ja kuvattiin, että vaikka keittiössä välillä on ollut kiire, palvelu on siitä huolimatta ollut hyvää. Tyytyväisyyttä lisäsi se, että ruokaa on voinut saada ruokailuaikojen ulkopuolella, jos ei ole ehtinyt syömään ajoissa. Henkilökunnalla on positiivinen asenne opiskelijoita kohtaan. Hyvänä pidettiin myös sitä, että joidenkin työntekijöiden kanssa on löytynyt yhteistä huumoria.

Ruokailuympäristö

Lähes kaikki haastateltavat olivat tyytyväisiä ruokailuympäristöön. Ruokalaa pidettiin kivana ja sinne on mukava mennä syömään. Haastatteluissa kerrottiin, että ruokala on toimiva, viihtyisä, valoisa, hyväkuntoinen, uusi, ihana, mukava ja valoisa. Erityisesti pidettiin näkymästä, joka avautuu ruokalan ikkunoista.

Se on tosi mukava tai mä tykkään ihan sikana tosta ruokalasta. Tai sillai ku siitä näkee. Aina joskus aamupalalla on kiva mennä jonnekin ikkunapöytään ja kattoo ulos ihan sillain.

Toukokuussa tehdyissä haastatteluissa selvisi, että ruokala on siisti ja sinne on mukava mennä, jos messit[opistolaiset, joilla on ruokasalin siivousvuoro] ovat hoitaneet hommansa kunnolla. Haastateltavat totesivat, että joskus ruokalan ovien avauksen jälkeen jonossa on tungosta. Eräs haastateltava kertoi, että menee ruokailuun vähän opistolaisia myöhemmin. Silloin ei ole enää tungosta. Yhdessä haastattelussa tuli ilmi, että ruokala koettiin virallisen näköiseksi ja hieman tylsäksi.

Syyskuun haastatteluissa nousi esiin seuraavanlaisia asioita. Linjastoa kuvattiin selkeäksi ja erityislinjalaisetkin osaavat käyttää sitä. Haastateltavat pitivät siitä, että ruokaa saa ottaa sen verran kuin itse haluaa. Eräessä haastattelussa tuli ilmi, että linjastoon voisi lisätä informaatiota ruoista. Koska ruokasalin ulkopuolella olevaa ruokalistaa ei tule kaikkien luettua, voi tulla yllätyksiä, jos tarjolla olevasta ruoasta ei erota mitä se on.

Lokakuun haastatteluissa todettiin, että ruokala on kouluruokalamainen ja sinne ei toivottu mitään erikoisia koristeita. Eräs haastateltava koki, että ruokala on välillä ahdas, varsinkin päivällisen aikaan sinne ei meinaa mahtua. Ruokasalin sisustuksessa nousi esiin lokakuun haastattelupäivänä tulleet jouluvalot.

Ravitsemuksellisuus

Haastateltavien mielestä ravitsemuksellisuus toteutuu opistolla. Ruoka on monipuolista, ravitsevaa ja ruokalasta saa ottaa sitä, mitä itse haluaa. Ruoalta löytyy pääruoka, salaatti, leipä ja maito. Joskus aamupalalla on tarjolla kananmunaa. Osa haastateltavista ei heti tiennyt, mitä ravitsemuksellisuus tarkoittaa, tai ei ollut ajatellut ravitsemuksellisuutta ikinä. Moni syö lautasmallin mukaan, mutta osa haastateltavista syö vähemmän ruokaa kuin lautasmallissa, mutta syö eri aterian osia samassa suhteessa.

Osan haastateltavien ei tule syötyä salaattia ruoalla, mutta monilla yritystä on. Kaikki eivät ole tottuneet syömään salaattia ja eräs haastateltava kuvasi itseään nirsoksi, joten ei tule syötyä uusia ruokia. Jotkut ovat alkaneet syödä salaattia opistossa ja heidän mielestä salaattia ja vihanneksia on tarjolla paljon. Haastateltavien mukaan keittopäivinä salaattia ei ole. Salaatteja voisi olla enemmän ja haastateltavat kertoivat, että aina salaatti ei näytä kaikista houkuttelevimmalta. Siksi osalla salaatin syönti jää väliin. Esimerkiksi kuvattiin, että salaatti on monesti sellaista, jossa on salaattia, kurpitsaa ja tomaattia tai jäävuorisalaattia, kurkkua ja tomaattia. Lanttu-persikkasalaatti, raaka kaali tai hernetä ja maissia sisältävä salaatti olivat haastateltavien mukaan sellaisia, joista ei tykätä

niin paljon. Eräessä haastattelussa ilmeni, että salaattiin kaivataan lisää vaihtelevuutta. Eräs haastateltava kertoi näin aikaisemman koulun salaattitarjonnasta.

No meillä oli niin ku aina kahta erilaista. ja sit se oli meillä oli niinku toinen oli semmonen ruokasampi vaikka jotain makaroonisalaattia tai riisijuttua ja toinen oli semmonen raikas. Ja siellä oli tai siellä oli enemmän niinku ananasta ja niin ku enemmän niitä eri ainesosia tai niitä. tai siis täällä on semmosta aika yksinkertasta.

Lokakuun haastatteluissa nousi esiin proteiinien ja hiilihydraattien saanti. Eräs haastateltava totesi, että proteiinin määrä saattaa jäädä suositusten alle. Esimerkiksi laatikkoruoissa haastateltavien mukaan perunaa on paljon ja lihaa vain vähän. Hiilihydraatteja on tarjolla runsaasti. Eräs haastateltava koki, että marjoja ja hedelmiä ei ole tarjolla paljon, joten sen puolesta ravitsemussuositukset eivät täyty.

Uudistunut iltapala koettiin hyväksi

Lähes kaikki haastateltavat totesivat, että iltapala asuntoloissa on toiminut tosi hyvin. Haastateltavat kertoivat, että yksi käy hakemassa ruoan kämppään. Samalla kun syödään iltapalaa, voi tutustua kämppäkavereihin ja jutella heidän kanssaan. Samalla asuntolan yhteishenki paranee ja tutustuu toisiin paremmin. Haastatteluissa ilmeni, että joskus ruoka saattaa olla loppunut ennen kun kaikki ovat ehtineet syömään. Eräs haastateltava kertoi, että päivällisen ja iltapalan välillä voi tulla nälkä, kun hänen asuntolassa iltapala syödään vasta 10 aikaan. Haastateltava totesi, ettei halua muuttaa käytäntöä, koska tykkää että iltapala on asuntolassa.

Monet haastateltavat kertoivat, että iltapalan riittävyys on parantunut opisto vuoden alun jälkeen, kun keittiölle oli annettu palautetta. Monen mielestä iltapalaa on nykyään ihan sopiva määrä. Iltapalan riittävydestä nousi esiin, että maito on monesti loppunut. Iltapala koettiin aika yksipuoliseksi ja toivottiin leivän kaveriksi jotain muuta. Monessa haastattelussa ilmeni, että haastattelupäivää edellisenä iltana oli ollut muroja, mikä oli ollut mukava vaihtelu. Iltapalalle kaivattiin enemmän kasviksia, salaattia, kiisseliä, kananmunia, hedelmiä, jogurttia, mysliä ja kylmäsalaattia. Eräessä haastattelussa ilmeni, että näkkileivän kanssa keiju ei maistu kovin hyvältä, vaan olisi mukava saada Oivariinia. Eräs haastateltavista oli ostanut omia jogurtteja ja hedelmiä, koska niitä ei ole ollut paljon tarjolla.

Lokakuussa olleissa haastatteluissa tuli ilmi, että kaikissa asuntoloissa iltapala ei toimi. Ensimmäiset syövätkin toisten ruoat ja osa voi jäädä ilman. Muutama haastateltava toivoi, että iltapala olisi linjastossa, jotta ruokaa saisi syödä oman tarpeen mukaan. Samalla loppuisi ruoan riittävyysongelmat. Haastatteluissa tuli ilmi, että ruoan jakaminen asuntoloihin on varmasti haastavaa, koska asuntolat ovat erikokoisia. Haastatteluissa ilmeni, että jos alkuvuikosta on jäänyt iltapalaa asuntolaa, niin loppu viikosta sitä saa vähemmän.

*Se ruuan annostelu sinne [asuntolaan] se voi olla haastavaa keittiölle. Et-
tä toisessa kämpässä on 11 ja toisessa 13 ja meillä on 7, yhdessä on 4. Niin
se on niin vaikeaa siltä, että tota kun on maitopurkki per kämpä. niin
toisilla se ei riitä yhtään, ja toisilla sitä saattaa jäädä sinne.*

Kehitysehdotuksia ja terveisiä keittiöön

Toukokuussa tehdyissä haastatteluissa toivottiin, että kun on tarjolla jäätelöä, laktoositomille olisi vaihdellen eri makuisia mehujäitä. Ruokiin toivottiin vaihtelevuutta, ja erityisesti aamu- ja iltapaloihin toivottiin sämpylöitä ja leivänpäällisiä, puuroa, muroja ja jogurtia. Eräessä haastattelussa toivottiin iltapalalle puuroa, koska haastateltava oli tottunut syömään sitä kotona. Kehittämistä kaivattiin myös tiskiinkin ja astioiden järjestämiseen.

Muutamassa syyskuussa pidetyssä haastattelussa tuli esiin kehitettävää. Eräessä haastattelussa todettiin, että jos on jotain ”extra” eli jotain parempaa, niin huolehdittaisiin, että sitä riittäisi kaikille. Ehdotettiin myös, että välipalalle parempi aika olisi lounaan ja päivällisen puolella välissä. Välipala tulee nykyään tosi pian lounaan jälkeen. Eräessä haastattelussa kerrottiin, että sunnuntaina ruoka saattaa loppua linjastosta kesken, kun töissä on vain yksi kokki. Keittiöllä oli ollut valmista ruokaa, mutta sitä ei ollut heti ehditty tuoda esille.

Toukokuun haastatteluissa ruokalistalle toivottiin lisää lohkoperunoita, perunoita ja kastiketta, kanaa, lihaa ja riisiä, makaronia ja jauhelihakastiketta. Lisäksi toivottiin pannulla paistettavia ruokia, kuten sipulia, jauhelihaa, kyljyksiä ja erilaisia wokkeja. Syyskuun haastatteluissa toivottiin pinaattikeittoa, uunimakkaraa ja perunamuusia, lasagnea ja spagettia, useammin pitsaa sekä maitoperunoita (perinneruoka, jossa on perunoita, maitokastiketta ja vihanneksia). Toivottiin myös ruokiin enemmän lihaa ja tavallisia ruokia.

Eräs haastateltava kertoi, että kerran oli ollut kastiketta, missä oli ollut papuja. Hän ei ollut aikaisemmin syönyt papuja. Hän ei muistanut ruoan nimeä, mutta nimestä ei voinut päätellä mitä kaikkea ruoka sisältää.

Keittiölle lähetettiin terveisiä, että hyvin on hoidettu hommat ja kiiteltiin hyvästä ruoasta ja palvelusta. Toivottiin, että jatketaan samaan malliin. Eräessä haastattelussa ilmeni, että joskus ruoka on ollut kylmää, kun on tullut myöhään syömään. Yksi opiskelijaryhmä tulee ensimmäisen viikon torstaina ja toisen viikon tiistaina puoli tuntia myöhemmin syömään. Ei ole ollut mukava syödä kylmää ruokaa.

Lokakuun haastatteluissa terveisinä sanottiin, että olisi hyvä, että ruoka maistettaisiin ennen tarjolle vientiä ja jos ruoka ei ole maistuvaa, ruoan päälle lisättäisiin mausteita. Erään haastateltavan mielestä tuoreet sämpylät olivat hyviä. Toivottiin lempiruokaviikkoa, mutta haastateltava ei tiennyt kuuluuko se keittiön vai keittiölautakunnan vastuulle. Haastateltavat toivoivat monipuolisemmin erilaisia ja terveellisiä ruokia. Eräessä haastattelussa tuli esiin, että jos ruoka olisi ravintoainepitoisempaa, vähenisikö silloin opiskelijoiden karkin syönti pitkin päivää.

6.2 Kuuden viikon kiertävä ruokalista

Kiertävän ruokalistan avulla selviää, millaista ruokaa opistolla on tarjolla. Ruokalistan tutkimisen kautta saadaan parempi käsitys haastatteluissa esille nousseisiin asioihin. Esimerkkinä siihen, että laatikkoruokia on usein, tuli vastaus myös ruokalistaan perehtymisen kautta. Tarkempaa tutkimusta varten kuuden viikon kiertävästä ruokalistasta on poimittu pääruoat. Kuuden viikon aikana pääruokia on yhteensä 57.

Taulukossa 1 ruoat on jaettu eri ryhmiin: laatikkoruokiin, keittoruokiin, kastikkeisiin, puuroihin ja kappaletavaroihin. Taulukosta huomaa, että laatikkoruokia on huomattavasti enemmän kuin muita ruokien. Tämä tarkoittaa sitä, että joka viikko tarjolla 3-4 laatikkoruokaa. Kappaletavaroita on joka viikko 2 kertaa. Kappaletavaroihin on laskettu kaikki erikseen tarjottavat ruoat, kuten lihapulla, kalapalat, pitsat ja hampurilaiset. Keittoruokia ja kastikkeita on tarjolla 1-2 kertaa viikossa. Puuroa ei ole tarjolla joka viikko.

TALUKKO 1. Ruokalistan pääruoat ruokaryhmittäin

RUOKARYHMÄ	MÄÄRÄ
LAATIKKORUOKA	21
KAPPALETAVARAT	12
KEITTORUOKA	10
KASTIKE	10
PUURO	4
YHT.	57

Taulukosta 2 selviää eri pääraaka-aineiden esiintyvyyttä ruokalistalla. Ruokalistalla on käytössä monipuolisesti erilaisia pääraaka-aineita. Jauheliharuokia on eniten. Kalaruokien määrään on selvästi kiinnitetty huomiota, koska niitä on tarjolla 1-2 joka viikko. Broileri-, liha- ja makkararuokia on vähintään kerran viikossa. Muut ruoat ovat sellaisia, joiden pääraaka-ainetta ei tiedä tai sitä esiintyy vain kerran, kuten pizza tai fetapastavuoka. Kasvisruokaa on tarjolla joka toinen viikko. Vaikka kasviruoan määrä ei ole suuri, on kasviksia käytetty myös muissa pääruoissa, kuten liha-kasvislaatikossa.

TAULUKKO 2. Ruokalistan pääruoat pääraaka-aineen mukaan

PÄÄRAAKA-AINE	MÄÄRÄ
JAUHELIHA	14
KALA	10
BROILERI	8
LIHA	8
MAKKARA	6
PUURO	4
MUUT	4
KASVIS	3
YHT.	57

7 TULOSTEN YHTEENVETO JA KEHITYSEHDOTUKSET

Tutkimuksen tuloksia on hyvä analysoida. Analysointi tehdään tässä luvussa, jotta saadut tulokset voidaan pitää erillään. Lisäksi tutkimuksen tuloksia tulee verrata aikaisempiin tutkimuksiin ja muihin lähteisiin. Tämän avulla voidaan arvioida sitä, voidaanko tutkimuksessa saatuja tuloksia yleistää. Tässä luvussa esitetään kehittämissuhteita ja arvioidaan työn luotettavuutta.

7.1 Tutkimustulosten analyysi

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää ovatko opistolaiset tyytyväisiä käyttämiinsä ruokapalveluihin ja mitkä tekijät vaikuttavat tyytyväisyyden tasoon. Työssä haluttiin myös selvittää muuttuuko tyytyväisyyden taso opistovuoden aikana. Tässä luvussa analysoidaan saatuja tuloksia ja verrataan niitä käytettyyn teoriaan pohjaan.

Haastatteluissa ilmeni, että opistolla tarjottava ruoka on hyvää ja ruokapalveluihin oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Suurin osa ruuista oli hyviä ja opistolaisten mielestä niitä pystyy syömään. Ruokalistalta löytyy myös ruokia, jotka eivät maistu kaikille opistonuorille. Opistoruokaa verrattiin monissa haastatteluissa peruskouluruokaan. Tuloksissa ilmeni, että opistossa ruoka on parempaa kuin yläasteella. Tulosta tukee Vikstedtin ym.(2012) selvitys siitä, että yli puolet lukiolaisista ja ammattikoululaisista pitävät kouluruokaa hyvänmakuisena ja laadukkaana, kun yläkouluikäisistä vain vähän yli kolmasosa. Suurin osa opiston opiskelijoista on päässyt peruskoulusta edellisensä keväänä, joten tutkimus auttaa hahmottamaan, että myös muissa kouluissa samanikäiset ajattelevat näin. Eräs haastateltava kertoi, että opistoruokan paremmuus voi johtua siitä, että sitä pidetään hyvänä. Peruskoulussa ruokaa haukuttiin pahaksi, joten sitä ei tullut syötyä niin paljon.

Ruoan odotettiin olevan kotiruokamaista. Toisaalta monet haastateltavat eivät odottaneet ruoalta kovin erikoista. Haastatteluja tehdessä mietinkin, että koska opistolaiset ovat eri puolelta Suomea, odotukset saattoivat vaihtua sen mukaan. Esimerkiksi peruskoulussa tarjottava ruoka on erilaista eri paikkakunnilla, joten tämä saattoi vaikuttaa myös siihen mitä opistoruokalta odotettiin. Asiakkaan odotukseen vaikuttaa hinta, aikaisemmat kokemukset sekä muualla saadut kokemukset (Ylikoski 1999, 123–125).

Aikaisemmin opistolla käyneet kertoivatkin, että eivät odota ruoasta mitään erikoista, mutta toisaalta kursseilla käyneet odottivat ruoan olevan parempaa kuin se perusoppijaksolla on.

Haastatteluissa ilmeni, että laatikkoruokia on ollut paljon. Se selviää myös tarkastelemalla kiertävää ruokalistaa. Opistolaisten mielipidettä voi näin ollen pitää oikeana. Kuten Kydön(2013) tutkimuksessa todettiin, laatikkoruokia pidettiin ruoista epämiellyttävimpinä. Haastateltavien mukaan laatikkoruoissa, varsinkin kiusauksissa, ruoan maku vaihteli tai se maistui aina samalle. Toukokuun haastatteluissa ilmeni, että välillä jotkut ruoista, kuten kiusaukset, ovat mausteisia ja välillä ne eivät maistu miltään. Syksyn haastatteluissa kiusauksien mausteisuus ei tullut esille, mutta yleisesti ruokien mausteisuus saattoi vaihdella. Asiakkaat odottavat, että ruoka olisi tasalaastuista ja hyvää (Mikkola-Montonen 2007. 62, 64). Vaikka asiakkaat voivat itse lisätä mausteita, on hyvä huomioida myös ruokien tasainen maustaminen.

Keittiöhenkilökuntaa pidettiin ystävällisenä ja palvelu on nopeaa ja avuliasta. Erityisesti pidettiin siitä, että keittiöhenkilökunta huomio yksilöllisiä tarpeita.

Ruokasalia pidettiin viihtyisänä. Lähes kaikissa haastatteluissa kerrottiin, että ruokasalin ikkunat ja siitä avautuva maisema, tekee ruokasalista hienon ja valoisan. Joidenkin mielestä ruokala koettiin välillä ahtaaksi, jos kaikki opistolaiset ovat samaan aikaan syömässä. Haastateltavien mukaan ruokailuympäristö on siisti. Joitakin poikkeuksia voi olla, jos tiskarit tai ruokasalin siivousvuorossa olevat eivät ole tehneet työtä kunnolla. Bergströmin ja Leppäsen (2007) mukaan, hyvällä palveluympäristöllä saadaan asiakkaat viihtymään. Viihtyisällä ruokailuympäristöllä on näin ollen merkitystä asiakastytytyvyyden kanssa.

Opistonuorten mielestä ruoka tuotetaan ravitsemuksellisesti ja aterioilla saa monipuolisesti eri ravintoaineita. Lokakuussa suoritetuissa haastatteluissa ilmeni, että hiilihydraattipitoisia ruokia on tarjolla runsaasti. Muutamaa haastateltavaa mietitytti, saako ruoasta tarpeeksi proteiineja. Jotta tähän kysymykseen osaisi vastata oikein, tulisi laskea kaikki päivän ruoat yhteen ja laskea ravintoaineiden saanti. Sen selvittäminen ei ollut tässä työssä tarkoituksen mukaista. Tuloksissa ilmeni, että salaattia on tarjolla lähes jokaisella aterialla ja tämä oli monen mielestä hyvä asia. Salaatin puuttuminen aterialta aiheuttaa pettymystä ja sitä toivottaisiin olevan joka ruoalla.

Haastatteluissa tuli esille myös ruoan hinnan vaikuttaminen koettuun laatuun. Tutkimukseen osallistujat kokivat, että kalliimpia raaka-aineita on vähemmän. Lisäksi vastauksissa esiintyi se, että ruoasta ei voi saada parempaa, jos siihen ei ole käytettävissä enempää rahaa. Mikkola-Montosen(2007, 62–64) mukaan tämä näkyy arvokeskeisessä laadussa. Aterioiden hinta ei noussut esille kovin monessa haastattelussa. Syynä voi olla se, että ruokamaksu kuuluu osaksi opistomaksua ja sen määrää ei ehkä osata hahmottaa. Toisaalta ruoan hintaa on vaikea arvioida ulkopuolisena. Peruskoulussa ruoka on käyttäjälle ilmaista, joten siihen vertaaminen voi vääristää hinta-laatusuhdetta.

Tulosten kohdalla on hyvä miettiä myös sitä, että opistolaiset saavat kaikki päivät ateriat opistolla. Sisäoppilaitoksia ei ole Suomessa paljon ja vertailevaa tutkimusta ei voi tehdä kovin paljon. Kouluruokaan on hyvä verrata, mutta erona pitää muistaa se, että koulu- laiset syövät koulussa pääasiassa vain lounaan ja muut ateriat kotona. Anna Tapion koulun asiakastyytyväisyystutkimuksessa voidaan nähdä samanlaisia piirteitä, mitä tässä tutkimuksessa. Tutkimuksen mukaan ruokasalia pidettiin viihtyisänä, oppilaat kävivät lähes kaikilla aterioilla, aamu- väli- ja iltapaloihin kaivattiin monipuolisuutta, sekä ruokalistasuunnitteluun kaivattiin kehittämistä (Liikala 2005).

Vastausta siihen, muuttuuko tyytyväisyyden taso opistovuoden aikana, ei ole yksiselitteistä vastausta. Koska haastattelut tehtiin joka haastattelukerroilla eri henkilöille, vastauksissa korostuu yksittäisten nuorten kokemukset ja mielipiteet. Toisaalta opistolaiset ovat tekemisissä paljon toistensa kanssa, joten osa mielipiteistä voi olla muodostunut kavereiden kanssa. Tällöin vastaukset voivat olla yleisiä mielipiteitä. Tutkimusta tehdessä kuulin, että haastateltavien omat kaveritkin ajattelevat asioista samalla tavalla. Haastatteluissa tuli myös esiin erilaisia kokemuksia, joten voidaan todeta, että kaikki opistolaiset eivät ajattele samalla tavalla.

Haastattelujen tuloksista voi huomata, että syyskuussa pidetyissä haastatteluissa kokemukset olivat suurimmaksi osaksi myönteisiä. Toisaalta syksyllä vastauksissa oli enemmän kehittämisenäkökulmaa, kuten salaattipöydän vaihtelevuuden lisääminen ja iltapala monipuolisuuden parantaminen. Ruokalistan sanottiin olevan vaihtelevaa ja vain muutamassa haastattelussa ilmeni laatikkoruokien toistuvuus. Tämän voi selittää sille, että opistovuoden alussa ei ollut käyty vielä kuuden viikon kiertävää ruokalistaa kokonaan läpi. Syyskuun haastatteluissa tuli esiin, että keittiöhenkilökunta oli ollut ystävällistä, kun taas lokakuun muutamissa haastatteluissa toivottiin ystävällisempää käytöstä.

Toukokuun haastatteluissa selvisi, että keittiöhenkilökunta osaa olla tarvittaessa tiukkana. Lokakuun haastatteluissa tuli esille, että perunat ovat olleet kovia. Syytä haastateltavat eivät osanneet perustella. Kun kysyin keittiöltä syytä perunan kovuuteen, sain vastaukseksi, että peruna tulee edelleen samasta paikasta. Ilmeisesti syksyllä on tuote eri lajikkeen perunaa, joka on aiheuttanut tyytymättömyyttä. Aikaisemmissa haastatteluissa mainittiin, että opistolla ei ole ollut kumiperunoita, joten se oli muuttunut haastatteluiden välillä.

7.2 Kehittämisehdotukset

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää opistonuorten tyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät ja antaa tarvittaessa kehitysehdotuksia haastattelujen pohjalta nousseisiin teemoihin. Nuoret olivat pääosin tyytyväisiä ruokapalveluihin, mutta tutkimuksessa nousi esiin myös kehitettävää. On ymmärrettävää, että kaikkeen saatuun palautteeseen ei voida esimerkiksi taloudellisista syistä tehdä muutosta, kuten aamupalojen ja iltapalojen moinpuolisuus. Työssä esitetyt kehitysehdotukset on mietitty niin, että ne voitaisiin toteuttaa käytettävissä olevilla resursseilla.

Ruokien maustomuutta ja laatikkoruokin saman makuisuutta voitaisiin kehittää pienillä asioilla, kuten tuotekehityksellä. Ruokien makua voitaisiin arvioida päivittäin ja tehdä ruokaohjeisiin tarvittavia muutoksia. Esimerkiksi vuorossa oleva kokki merkkaisi käyttämänsä raaka-ainemäärät ylös, jos ne poikkeavat ohjeen määristä. Ruoan jälkeen keittiöhenkilökunta arvioisi ruoan maun kriittisesti ja kirjoittaisi paperilla, miltä ruoka maistui sekä mitä voisi tehdä seuraavalla kerralla toisin, jotta ruoka olisi onnistuneempaa. Seuraavan kerran kun ruokalistalla on sama ruoka, katsottaisiin edellisen kerran määrät ja kommentit ja muokattaisiin ruokaa sen mukaan. Tietojen kirjaaminen ylös on tärkeää, jotta kaikki keittiön työntekijät tietäisivät asiasta. Ohjeiden kehittäminen auttaisi toimimaan kiireen keskellä sekä toimivilla ohjeilla uudet työntekijät ja sijaiset saisivat aikaan samanlaista laatua muiden keittiötyöntekijöiden kanssa. Lisäksi samalle kokille joku ruoka voi tulla tosi harvoin ja näin ollen tarkkoja määriä voi olla vaikea muistaa.

Tutkimusten perusteella selvisi, että laatikkoruokia on tarjolla usein. Koska työtä tehtäessä ei ole tiedossa yksittäisten aterioiden hintoja, ruokalistan kehittäminen kokonaisuudessaan ei ole tarkoituksen mukaista. Joitakin muutoksia voidaan silti ehdottaa.

Ruokalistalla on käytössä monipuolisesti erilaisia pääraaka-aineita, joten pääraaka-aineita ei tarvitse olla enempää. Ruokalistan suunnittelussa voitaisiin kiinnittää huomiota enemmän siihen, että samaan ruokaryhmään kuuluvia ruokia ei olisi tarjolla samana päivänä, esimerkiksi kahta laatikkoruokaa. Toisena voisi huomioida pääraaka-aineiden kierron, jotta esimerkiksi samana päivänä ei olisi tarjolla kahta broileri- tai jauheliha-ruokaa. Lisäksi ruokalistalla voisi lisätä kappaleruokien, kastikkeiden ja kasvisruokien määrää. Haastatteluisissa toivottiin muun muassa lohkooperunoita, wokkeja ja pannulla paistettavia ruokia. Pannulla paistettavasta ruoasta esimerkkinä on pyttipannu ja paistettu kananmuna.

Salaattitarjontaa pidettiin hyvänä ja toivottiin, että salaattia olisi aina tarjolla. Jotta kaikkien tulisi syötyä salaattia, monipuolisuuteen tulisi kiinnittää huomiota. Puuro- tai keituruokien kanssa tarjolla voisi olla ruokaista salaattia, kuten makaroni- tai perunasalaattia. Lisäksi vaihtelua saisi juurespaloilla, kuten porkkanatikuilla, erilaisilla sekoitetuilla salaateilla, kuten coleslaw tai marinoiduilla kasviksilla. Salaattipöydän vaihtelua voisi lisätä sillä, että salaatit olisivat tarjolla komponentteittain eli eri raaka-aineet olisivat omilla astioissaan. Esimerkiksi jos kaikki asiakkaat eivät tykkää herne-maissista, ne olisivat tarjolla erikseen. Tämän avulla voitaisiin lisätä salaatin syöntiä niille, jotka jättävät salaatin ruoalla ottamatta.

7.3 Työn luotettavuus

Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa virheetöntä tietoa, joten jokaisessa tutkimuksessa on hyvä miettiä työn luotettavuutta. Luotettavuudessa arvioidaan työn reliäbeliutta eli toistuvuutta ja validiutta eli pätevyyttä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231.)

Reliäbelius toteutuu, kun saadaan ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tämä toteutuu, kun eri tutkijat päätyvät samaan tulokseen tai sama tutkija saa samanlaisen tuloksen eri tutkimuskerroilla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231.) Tässä tutkimuksessa saatuja tuloksia esiintyy myös aikaisemmissa tutkimuksissa. Toisaalta eri haastattelukerroilla on saatu samanlaisia tuloksia. Lisäksi jokaisen haastattelukerran loppupuolella vastaukset ovat alkaneet toistua. Täten voidaan olettaa, että vastauksia voidaan pitää luotettavina ja sitä kautta koko tutkimusta luotettavana.

Validiuksen tarkoituksena on arvioida onko tutkimusmenetelmä vastannut sitä, mitä on haluttu tutkia. Esimerkkinä ajattelevatko tutkija ja tutkimukseen osallistuja annetut kysymykset samalla tavalla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231–232.) Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluina, joten tutkimukseen osallistuvilla oli mahdollista tarkentaa kysymyksiä, jos he eivät jotakin ymmärtäneet. Haastattelujen aikana tällaisia kysymyksiä oli ravitsemuksellisuuden toteutuminen sekä kysymyksen mitä tarpeita ruokapalvelujen suhteen on. Näiden kysymysten kohdalla haastateltavat tarkentaa haastattelijalta, mitä kysymyksellä tarkoitetaan. Haastatteluja tehtäessä tarkoituksena oli keskittyä niihin asioihin mitä haastateltava toi esille, sen takia oli myös tarkoituksena, että vastaajille ei anneta liian tarkkoja kysymyksiä. Jos tutkimus olisi toteutettu kyselylomakkeella, kysymyksiä ja ohjeistuksia olisi pitänyt miettiä entistä tarkemmin.

8 POHDINTA

Työn tekeminen oli mielenkiintoista. Oli mielekästä saada haastatteluja eri ihmisiltä ja tehdä haastatteluja useammassa eri vaiheessa. Toisaalta ennen kolmatta haastattelu kertaa tuntui, että tuleekohan haastatteluissa enää esiin mitään uutta asiaa. Mielestäni keittiön toiminta ei ollut muuttunut mitenkään, joten välillä tuli mieleen, että teenkö työtä turhaan. Onneksi viimeisellä haastattelu kerralla nousi esiin uusia teemoja, joten kolmas haastattelukerta ei ollut turha.

Jos nyt aloittaisin opinnäytetyön uudestaan, mieltäisin tutkimusmenetelmiä uudestaan. Olisiko ollut mielekkäämpää haastattelijan lisäksi tutkia opistolaisten ruokalakäyttämistä, esimerkiksi havainnoimalla tai verrata millaista toimintaa toisissa sisäoppilaitoksissa on. Työn aikataulua olisin voinut miettiä paremmin. Aiheen valinnan jälkeen oli kiire suorittaa ensimmäisiä haastatteluja, koska opistovuosi 2013–2014 oli toukuussa loppuillaan. Halusin suorittaa haastattelut nopeasta aikataulusta huolimatta silloin, jotta sain mielipiteitä opistovuoden loppupuolelta. Opintojen aikataulusta johtuen, en olisi saanut niitä enää 2014–2015 opistovuoden opistolaisilta.

Opinnäytetyön aikana opin käyttämään teemahaastattelua tutkimusmenetelmänä ja mielestäni opin sen hyvin. Viimeisen haastattelukerran aikana huomasin, että haastattelu tilanteessa osasin olla jo aika vapautuneesti ja osasin kysyä tarkentavia kysymyksiä enemmän. Haastatteluja tehtiin mielestäni tarpeeksi ja joka kerran lopuksi haastattelut alkoivat toistaa itseään ja enää ei tullut uusia näkökulmia esiin. Työssä haastavinta oli työn teoriataustan kirjoittaminen. Vaikka teoriaa asiakastytyväisyydestä oli paljon, tuotti oikeiden lähteiden etsiminen välillä ongelmia. Lähteiden kohdalla mietin lähteiden luotettavuutta sekä pohdin, onko tieto vielä ajankohtaista. Monessa lähteessä asiakastytyväisyyttä oli peilattu kilpailukykyyn. Koska opiston keittiöllä ei ole kilpailijoita, täytyi näkökulmaa hakea muuta kautta.

Tutkimuksessa saadut tulokset kerroin aina opiston keittiölle. Joitakin kehitysehdotuksia tai tarkentavia kysymyksiä annoin samalla, mutta en tehnyt mitään konkreettista tuotosta. Yhteistyö toimeksiantajan kanssa oli helppoa, mutta olisin toivonut opistolta enemmän aikaa ja perehtymistä työhön. Osaltaan varmasti tästä johtuen opiston keittiöllä ei tehty muutoksia opinnäytetyön tulosten perusteella. Ymmärrän kyllä opiston keittiöllä

olevan kiireen, joten en halunnut pitää liian tiivistä yhteistyötä. Hyvää oli se, että sain itse vaikuttaa tosi paljon opinnäytetyön toteutuksessa.

Pohdinnassa voi miettiä vielä, millaisia olettamuksia minulla oli ennen tutkimusten aloittamista. Koska olen ollut opistolla töissä, tiesin millaista toiminta siellä on. Tuloksissa toivoin kommentteja ruokalajien monipuolisuudesta, odotin myös mielipiteitä kasvisruoasta ja ajattelin, että ruoan laatu voi vaihdella työntekijän mukaan. Vastauksena näihin olettamuksiin voi todeta, että osittain osasin odottaa vastauksia. Toukokuun haastattelussa esiin tullut ruokien maun vaihtelua ei selitetty, että se on työntekijästä johtuvaa. Kasvisruoan määrä tuli esille vain muutamassa haastattelussa ja olin tarkoituksella jättänyt sen kysymyslistan ulkopuolelle. Toisaalta yllätti se, että moni ei osannut tai halunnut sanoa kehitysehdotuksia tai mitä ruokia toivoisi olevan tarjolla.

Tutkimuksen jälkeen on hyvä miettiä myös jatkotutkimusaiheita. Mielestäni tulosten pohjalta voisi muodostaa kyselytutkimuksen ja selvittää näin kaikkien opistolaisten asiakastyytyväisyyttä ruokapalveluihin. Näin saataisiin aikaan määrällistä tietoa, joka olisi paremmin yleistettävissä. Toisena jatkotutkimusaiheena voisi verrata ruokapalveluiden asiakastyytyväisyyttä yhteistyöopistojen välillä. Kolmantena jatkotutkimusaiheena voisi selvittää ravitsemuksellisuuden toteutumista ja eri ravintoaineiden saantia. Tämä olisi tärkeää, koska keittiöllä valmistetaan kaikki päivän ateriat.

Työn aikana opin monenlaisia asioita. Päällimmäisenä on varmasti haastattelumenetelmän käyttäminen, mutta oppimista on myös ollut muilla osa-alueilla. Teorian osalta kiinnostavinta oli kouluruokailu ja miten sitä voidaan kehittää. Kohtasin myös haastatteluja tehtäessä erilaisia ihmisiä. Opinnäytetyönprosessin aikana kasvoin ammatillisesti, mutta myös omana itsenäni. Opinnäytetyö ja kirjoittaminen eivät syntyneet itsekseen, joten täytyi suunnitella aikaa kirjoittamiselle ja huolehtia siitä, että työ eteni.

Nyt kun työ on valmis, olen helpottunut. Työ on ollut välillä haastavaa ja se on vienyt paljon aikaa. Toisaalta olen saanut työltä paljon ja on ollut mukava olla kehittämässä kansanopiston ruokapalveluita ja herättää keskustelua opistonuorten keskuudessa. Toiveena on, että tutkimuksessa saatuja tuloksia ja antamiani kehitysehdotuksia voitaisiin hyödyntää keittiön toiminnassa.

LÄHTEET

Aarnikoski, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WSOY.

Anna Tapion koulu. Tervetuloa opiskelemaan Anna Tapion kouluun. Luettu 9.9.2014.
<http://www.annatapio.fi/>

Beard, R. 2014 Why Customer Satisfaction is Important. Luettu 24.9.2014.
<http://blog.clientheartbeat.com/why-customer-satisfaction-is-important/>

Bergström, S. & Leppänen, A. 2007. Markkinoinnin maailma. 8.-9. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uudistettu painos. Suom. Tillman, M. Helsinki: WSOYpro. Alkuperäinen teos 2007.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 4. painos. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Jämsän Kristillinen Kansanopisto. Luettu 10.11.2014.
<http://www.jamsanopisto.fi/>

Kansanopistot.fi. Jämsän Kristillinen Kansanopisto. Luettu 1.10.2014.
<http://www.kansanopistot.fi/?sivu=kartta&opisto=122>

Korkman, O. & Arantola, H. 2009. ARKI. Eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen. Helsinki: WSOYpro OY.

Kytö, E. 2013. Maistuuko kouluruoka, ja miltä se maistuu? Aistittava laatu kouluruoan hyväksymisen perustana. Helsingin yliopisto. Taloustieteen laitos. Maisterin tutkielma.

Lampi, R., Laurila, A. & Pekkala, M-L. 2012. Ruokapalvelut työnä. 4.-5. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Liikala, P. 2005. Asiakaslähtöinen kouluruokailu – Anna Tapion koulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. Opinnäyte-työ.

Lintukangas, S. & Palojoki, P. 2012. KOULURUOKAILU KUTSUU nauttimaan ja oppimaan. Jyväskylä: Kopijyvä Oy

Löytänä, J. & Korkiakoski, K. 2014. Asiakkaan aikakausi. Helsinki: Talentum.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Mauno, S. & Lipre, E. 2005. Älykäs kokki ammattikeittiössä. Helsinki: WSOY.

Mikkola-Montonen, A. 2007. Kouluruokailu on osa kunnan ruokapalvelua. Teoksessa: Lintukangas, S., Manninen, M., Mikkola-Montonen, A., Palojoki, P., Partanen, M. & Partanen, R. 2009. Kouluruokailun käsikirja. Laatueväitä koulutyöhön. Opetushallitus.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Saira, M. 2012. Kouluruokailun kehittäminen Etelä-Karjalan ammattiopistossa. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Saimaan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Taipale, P. ravitsemustyön esimies. 2014a. Henkilökohtainen tiedonanto 10.9.2014. Jämsä.

Taipale, P. ravitsemustyön esimies. 2014b. Henkilökohtainen tiedonanto 10.11.2014. Jämsä.

Vikstedt, T., Raulio, S., Puusniekka, R. & Prättälä, R. 2012. Suomalaisnuorten kouluikäinen ateriointi. Ruokapalvelujen seurantaraportti 5. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

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

LIITTEET

Liite 1. Esimerkki perjantapäivän ruokalistasta

PERJANTAI
Ruishiutalepuuro
Juusto
Tomaatti
Leipä + levite
Kahvi / Tee / Kaakao
Kaalilaatikko
Tuoresalaatti
Jäävuorisal.+Appelsiini+Maissi
Puolukkahillo
Kahvi / Tee / Mehu
Vispipuuro
Seikeitto
Salaatinlehti
Juusto
Tee / Kaakao
Leipä + levite
Leikkele
Paprika
Jogurtti

Liite 2. Ensimmäisen haastattelukerran kysymykset

1. Miten olet kokenut ruokailun opistolla?
2. Kerro millaisia tarpeita sinulla on ruokailun suhteen?
3. Miten mielestäsi erityisruokavaliot on täällä huomioitu?
4. Kuvaile millaista palvelua täällä opiston keittiöllä on?
5. (Kerro millaista on hyvä palvelu?)
6. Millaiseksi koet ruokailuympäristön?
7. Kerro millaista ruoka on täällä?
8. Millaisia ruokia toivoisit täällä tarjottavan?
9. Onko jotain kehitysehdotuksia?
10. Terveisiä keittiöön

Liite 3. Toisen ja kolmannen kerran haastattelu kerran kysymykset

1. Miten olet kokenut ruokailun opistolla?
2. Millaiset odotukset opistoruoasta on?
3. Kerro millaisia tarpeita sinulla on ruokailun suhteen?
4. Kuvaile millaista palvelua täällä opiston keittiöllä on?
5. (Kerro millaista on hyvä palvelu?)
6. Millaiseksi koet ruokailuympäristön?
7. Kerro millaista ruoka on täällä?
8. Miten mielestäsi ravitsemuksellisuus toteutuu?
9. Miten koet iltapalan?
10. Millaisia ruokia toivoisit täällä tarjottavan?
11. Miten mielestäsi erityisruokavaliot on täällä huomioitu?
12. Onko jotain kehitysehdotuksia?
13. Terveisiä keittiöön