



”Kouluruoka on yleensä ok”

- Asiakaspalaute Loimijoen Kuntapalveluissa



Koskenoja, Hanna

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara

**”Kouluruoka on yleensä ok”  
- Asiakaspalaute Loimijoen Kuntapalveluissa**

Hanna Koskenoja 0701340  
Hotelli- ja ravintola-alan  
liikkeenjohdon  
koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Toukokuu 2010

Laurea-ammattikorkeakoulu

Tiivistelmä

Leppävaara

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma

Hanna Koskenoja

**”Kouluruoka on yleensä ok”**

- Asiakaspalaute Loimijoen Kuntapalveluissa

Vuosi

2010

Sivumäärä 43

---

Kouluruokailu on pinnalla yleisissä keskusteluissa jatkuvasti ja aihe on ajankohtainen. Opinnäytetyön tarkoitus on kartoittaa forssalaisen kouluruokailun tilaa ja asiakkaiden, eli tässä tapauksessa oppilaiden, tyytyväisyyttä kouluruokailuun. Toimeksiantajana työssä on Loimijoen Kuntapalvelut Oy ja yhteistyöhenkilönä Tanja Kalliola. Aihe on toimeksiantajalle tärkeä, sillä tämänkaltaista asiakastyytyväisyyskyselyä ei ole tehty ainakaan viimeiseen neljään vuoteen.

Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa oppilaiden tämänhetkistä tyytyväisyyden tilaa kouluruokailua kohtaan. Työssä on toteutettu asiakastyytyväisyyskysely, jossa otoskoko oli noin 950. Tämän lisäksi opinnäytetyöhön kuului koululaisille tarkoitettua asiakaspalautelomakkeen sekä Loimijoen Kuntapalvelut Oy:n sivuille tulevan asiakaspalautelinkkiehdotuksen suunnittelu. Menetelminä työssäni käytin kyselyä ja benchmarking-menetelmää. Tavoitteena on, että tutkimuksen avulla tullaan löytämään oppilailta kehitysehdotuksia, jotka ovat mahdollisia myös toteuttaa käytännössä ja näin ollen parantaa heidän kouluruokailukokemustaan.

Teoreettinen viitekehys muodostuu muun muassa kouluruokailusta sen historiasta ja tulevaisuudesta sekä siitä millaista se on muualla maailmassa. Lisäksi viitekehukseen kuuluvat asiakastyytyväisyyden sekä palvelun laadun käsitteet ja teoriapohjaa esimerkiksi kyselylomakkeen luomisesta.

Oppilaat olivat enimmäkseen tyytyväisiä tämänhetkiseen tilanteeseen. Suhteessa tyytyväisimpiä olivat Yhteislyseon oppilaat. Henkilökuntaan ja asiakaspalveluun oltiin yleisesti tyytyväisiä ja 71 % kaikista vastanneista osaisi joskus maksullista välipalaa. Suosituimmat välipalavaihtoehdot olivat sämpylä/voileipä ja hedelmät. Asiakastyytyväisyyskyselyiden vastauslomakkeista löytyi myös hyviä kehitysehdotuksia. Oppilaiden kouluruokailutilanetta voitaisiin parantaa muun muassa ruokalan maustehyllillä, satunnaisilla hedelmäjälkiruoilla, tuoreella leivällä, ruokalan uusilla tekstiileillä ja erityisesti kuoripäällisillä perunoilla.

Asiasanat: Kouluruokailu, asiakastyytyväisyys, palvelun laatu

Laurea University of Applied Sciences

Abstract

Laurea Leppävaara

Hospitality Management Program

Hanna Koskenoja

**“School lunch is usually okay”**

**- Customer feedback at Loimijoen Kuntapalvelut**

Year 2010

Pages 43

---

The quality of food in schools is an important subject at the moment and in the future. The goal of this thesis is to examine this factor at schools in Forssa and to clarify how satisfied the customers, in this case the pupils, are with the lunches at different schools. This research is done for Loimijoen Kuntapalvelut Oy with the co-operation of Tanja Kalliola. This subject is very important for the employer, because this kind of a survey has not been conducted at least in four years.

The aim was to find out how satisfied the pupils are with the quality of school lunches. Customer satisfaction questionnaire was designed which was answered by approximately 950 students in different schools. The designing of the form and a possible feedback section for Loimijoen Kuntapalvelut Oy website are also incorporated in this thesis. Methods used were inquiry and the benchmark system. The goal is to find useable suggestions of how to improve the lunching experience at schools.

The theoretic part contains, among others, the history and future of school lunching, and how it is done in other parts of the world. It also includes the theory of making the questionnaire and the concepts customer satisfaction and quality of service.

Pupils were mainly satisfied with the current situation and the most satisfied students were found at Yhteislyseo. Generally students were happy with the staff and the quality of customer service. In total 71 per cent were ready to buy snacks occasionally. The most wanted snacks were rolls or sandwiches and different fruit. Good suggestions to improve the lunching experience were also found: spices at the canteen, fruit based desserts every now and then, fresh bread, new decoration and especially non-peeled potatoes.

Keywords: School meals, customer satisfaction, service quality

## SISÄLLYS

1	Johdanto.....	6
1.1	Opinnäytetyön lähtökohdat, tarkoitus ja tavoitteet.....	6
1.2	Opinnäytetyön kuvaus.....	7
2	Toimintaympäristö.....	8
2.1	Yhteistyöorganisaatio .....	9
2.2	Opinnäytetyön kohderyhmä .....	11
3	Kouluruokailu .....	12
3.1	Suomalaisen kouluruokailun historia .....	12
3.2	Kouluruokailu Suomessa .....	14
3.3	Kouluruokailu muualla maailmassa .....	15
3.4	Suomalaisen kouluruokailun tulevaisuus.....	16
4	Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu .....	18
4.1	Asiakastyytyväisyys .....	18
4.2	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen .....	19
4.3	Asiakastyytyväisyyskysely.....	20
4.4	Palvelun laatu .....	22
5	Asiakaspalaute Loimijoen Kuntapalvelut Oy:ssä.....	23
5.1	Kyselyn toteutus.....	24
5.2	Kyselyn tulosten analysointi.....	25
5.3	Validiteetti & Reliabiliteetti .....	29
5.4	Koulujen asiakaspalautepohja .....	30
5.5	Sähköinen palautelinkki.....	31
5.6	Asiakaspalauteprosessit.....	32
6	Johtopäätökset / Yhteenveto.....	34
	LÄHTEET.....	36
	LIITTEET .....	39
	KUVIOT.....	40

## 1 Johdanto

Opinnäytetyöni tarkoitus on kartoittaa oppilaiden tyytyväisyyden tasoa tämänhetkiseen kouluruokailuun ja selvittää, miten asiakaspalautekäytänteitä voitaisiin kehittää nykyisestä. Kerron myös miten asiakaspalauteprosessi toimii Loimijoen Kuntapalveluiden alaisuudessa toimivien yksiköiden palvelupisteissä. Toimintaympäristönä työssäni on Forssan kaupunki ja siellä sijaitsevat kolme eri koulua, Kuhalan yläaste, Linikkalan yläaste sekä Forssan yhteislyseo. Kuten mainitsin, kohderyhmänä työssäni ovat koulujen oppilaat ja kohdealueena heidän tyytyväisyytensä kouluruokailuun.

Kouluruokailu on pinnalla valtakunnallisesti yleisissä keskusteluissa jatkuvasti. Tavoitteenani on tehdä kokonaisvaltainen kartoitus oppilaiden tyytyväisyyden tasosta. Forssassa tällaista kouluruokailututkimusta ei ole tehty ainakaan viimeiseen neljään vuoteen. Tavoitteiksi voidaan lukea myös se, että tutkimuksen avulla tullaan löytämään kehitysehdotuksia oppilaiden taholta, jotka ovat mahdollisia toteuttaa ja näin ollen parantaa heidän kouluruokailukokemustaan.

Työn alussa otin selvää millainen yhteistyöorganisaationi on tässä kyseisessä opinnäytetyössä ja miten se toimii. Selvitin kohderyhmään liittyviä seikkoja, ja sitä, miten se tulee vaikuttamaan työhöni. Teoreettinen viitekehys työlleni rakentuu muun muassa aiheeseen keskeisimmin liittyvästä kouluruokailusta; tänä päivänä, sen historiasta ja mielenkiintoisista tulevaisuuden näkymistä. Kerron myös siitä, mitä asiakastytyväisyys on, mistä se rakentuu, miten sitä mitataan ja kahdesta esimerkistä, miten sitä käytännössä on eri organisaatioiden taholta tarkasteltu. Yhdessä osiossa kuvaan palvelun laatua ja sitä, mitä eri tekijöitä siihen sisältyy. Tutkimukseen liittyvien pääkäsitteiden avaamisen jälkeen keskityn työni toiminnalliseen osaan ja kuvaan tekemääni tutkimusta. Asiakastytyväisyyskyselyistä pääosin muodostuvaa tutkimusaineistoa analysoin ja tutkin työn loppupuolella. Työn lopuksi teen yhteenvedon koko työstä, sen tuloksista ja esiin tulleista johtopäätöksistä.

### 1.1 Opinnäytetyön lähtökohdat, tarkoitus ja tavoitteet

Aiheen opinnäytetyölleni sain Forssan kaupungin Ateria- ja puhtauspalveluiden liikelaitosjohtajalta Tanja Kalliotalta. Hänen ehdotuksestaan aloin suunnitella asiakastytyväisyyden mittaamista Forssan koulumaailmassa ja kyselyistä saatujen tulosten analysointia. Tavattuamme hän kertoi että asiakastytyväisyyden kartoitus olisi erityisen tärkeää Forssan yhteislyseossa sekä kahdessa muussa palvelupisteessä: Kuhalan ja Linikkalan yläasteilla. Lisäksi pyrin kehittämään Loimijoen Kuntapalveluiden asiakaspalautejärjestelmää luomalla ehdotuksen kouluille tarkoitettua asiakaspalautepohjasta sekä yhtiön Internet-sivuille tulevasta palautelinkistä.

Tarkoituksena työssäni on tehdä hyvä ja kattava selvitys asiakkaiden eli tässä tapauksessa oppilaiden tyytyväisyyden tilasta tällä hetkellä ja selvittää, mitä asioita heidän mielestään kouluruokailussa tulisi kehittää. Tavoitteena on kehittää ja löytää koko organisaatiota tulevaisuudessakin hyödyttäviä palautekäytänteitä esimerkiksi koulujen asiakaspalautelomakkeen luomisella. Oma henkilökohtaisena oppimistavoitteenani on ainakin asiakaspalautteen ja sen käsittelyn tärkeyden ymmärtäminen, asiakaspalauteprosessin sisäistäminen sekä laadun kehitys ja uusien ideoiden kartoittaminen. Olen varma, että opin tätä työtä tehdessäni paljon uusia asioita, jotka hyödyttävät minua myös tulevaisuudessa.

Aloitan perehtymällä aiheeseen mahdollisimman hyvin ja perusteellisesti. Päästyäni kunnolla sisään valitsemani aiheeseen alan rakentaa opinnäytetyön teoreettista viitekehystä. Viitekehysten muodostuessa on helpompaa alkaa suunnitella ja tehdä myös opinnäytetyön käytännön toteutusta. Aloitan asiakastytyväisyyskyselyn luomisella ja toteutuksella ja jatkan sen jälkeen asiakaspalautepohjaan ja sähköiseen palautelinkkiin asiakastytyväisyyskyselyn valmistuessa. Opinnäytetyöraporttini etenee lineaarisesti.

## 1.2 Opinnäytetyön kuvaus

Opinnäytetyöni rakentuu käytännössä kolmesta eri osa-alueesta; asiakastytyväisyyskyselystä, koulujen asiakaspalautepohjan luomisesta ja käyttöönotosta, sekä tulevaisuudessa internetistä löytyvän palautelomakelinkin käytännön suunnittelusta. Palautekanavat joihin keskityn, tulevat olemaan siis asiakastytyväisyyskysely, asiakaspalautepohja päivittäisen palautteen antamiseen ja palautelaatikon käyttöönotto sekä sähköisesti annettava palaute. Opinnäytetyöni ei liity muihin isompiin hankkeisiin, vaan on oma itsenäinen työ.

Kehittämistyössä käytetään usein hyväksi monenlaisia menetelmiä. Tutkimuskirjallisuudessa menetelmät jaetaan yleensä määrällisiin (kvantitatiivinen) ja laadullisiin (kvalitatiivinen). Kehittämistyössä sen sijaan keskeistä on menetelmien moninaisuus: eri menetelmillä saadaan kehittämistyön tueksi erilaista tietoa, monia näkökulmia ja uusia ideoita. Kun käytetään useampia menetelmiä, kysymys kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen eroista ei enää nouse erityisen tärkeäksi. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2009, 40.)

Menetelmänä tässä työssä käytän survey-tutkimusta, jossa aineisto kerätään jokaiselta otokseen valitulta yksilöltä strukturoidussa muodossa. Tavallisesti käytetään kyselylomaketta tai strukturoitua haastattelua. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 130.) Kysely sopii tilanteeseen, jossa tutkittava aihealue tunnetaan jo hyvin, mutta halutaan varmistua sen paikkansa pitävydestä/toimivuudesta. Kyselyssä kysytään yleensä samaa asiaa samalla tavalla isolta joukolta. Kysymysten tulee olla yksiselitteisiä ja helposti vastattavissa. Kyselyissä on keskeistä myös

perusjoukon ja otoksen määrittäminen, jotta niistä voidaan tehdä johtopäätöksiä ja pohtia samalla tulosten yleistettävyyttä. Tulokset ilmaistaan yleensä erilaisina jakaumina ja tunnuslukuina. Kyselyn luotettavuuden arviointiin liittyvät keskeisimpinä käsitteet validiteetti ja reliabiliteetti. (Ojasalo, ym. 2009, 40.)

Asiakastyytyväisyyskysely sisältää sekä monivalintakysymyksiä että avoimia vastauskohtia. Käytän työssäni myös benchmarking-menetelmää muun muassa muiden satunnaisesti valittujen koulujen asiakaspalautekäytäntöihin perehtymisessä sekä erilaisten internetistä löytyvien palautelinkkien tutkimiseen. Benchmarkingissa (esikuva-arvioinnissa) opitaan vertailemalla omaa kehityksen kohdetta/kohteita toisiin kohteisiin, usein parhaaseen käytäntöön. Perusideana on toisilta oppiminen ja oman toiminnan kyseenalaistaminen. Parhaiden ideoiden soveltaminen omaan toimintaan aiheuttaa aina soveltamista, joka tarkoittaa uuden luomista. Tietoa parhaista käytännöistä voidaan hakea muun muassa erilaisista julkaisuista kuten artikkeleista, kirjoista tai internetistä. Mahdollisia internetlähteitä ovat esimerkiksi uutiset tai yritysten kotisivut. (Ojasalo, ym. 2009, 43 - 44.)

Yhdeksi menetelmäksi voidaan lukea myös yhteistyökumppanin ja muiden yhteistyöorganisaatioissa työskentelevien haastattelut, joista saan paljon arvokasta käytännön informaatiota. Haastatteluja on olemassa monia erilaisia, joista esimerkkinä kyselyä muistuttava strukturoitu haastattelu, teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu sekä avoin haastattelu. (Ojasalo, ym. 2009, 41 - 42.) Opinnäytetyöhöni liittyvät haastattelut olivat avoimia teemahaastatteluita; puheenaiheena kouluruokailun tema oli olennaisin, mutta keskustelu virtasi vapaasti ja tilanteet olivat enemmänkin keskusteluja kuin haastatteluja. Joustavaa haastattelussa on se, että kysymykset voidaan esittää siinä järjestyksessä kuin tutkija ne asettelee. Tärkeintä haastatteluissa on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta. Haastattelun heikkoutena ovat aika ja raha. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73 - 74.) Kuten todettiin, haastattelu on kallis ja aikaa vievä aineistonkeruumuoto; siksi tässäkin tutkimuksessa pääaineistonkeruumuotona on käytetty lomakekyselyä.

## 2 Toimintaympäristö

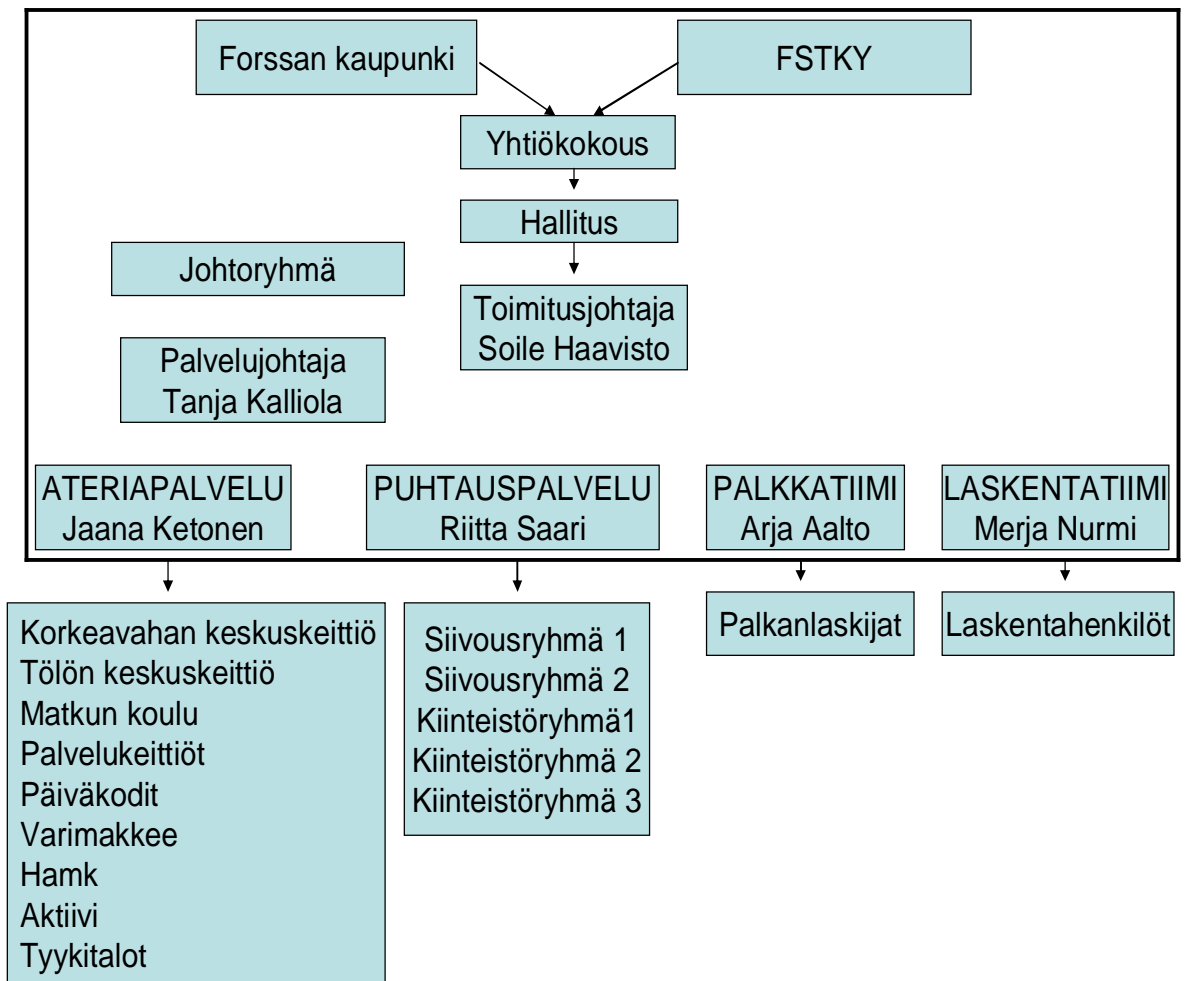
Opinnäytetyön toimintaympäristönä on pääasiassa Forssan kaupunki ja sen kolme eri koululaitosta. Kaikki koulut eli ruokapalvelupisteet sijaitsevat fyysisesti aivan kaupungin keskustan tuntumassa. Kouluista kaksi on yläasteita sekä yksi on lukio. Yhteistyöorganisaation, Loimijoen Kuntapalvelut Oy:n toimitilat sijaitsevat Forssan kaupungintalolla, joka sekin sijaitsee aivan kaupungin keskustassa.



## 2.1 Yhteistyöorganisaatio

Yhteistyöorganisaationa opinnäytetyöhankkeessani on Forssan kaupungin ateria- ja puhtauspalvelut, jotka kuitenkin muuttuivat Loimijoen Kuntapalvelut Oy:n alaisuuteen vuoden 2010 alusta alkaen (Kalliola 2009a). Ateria- ja puhtauspalvelut toimivat liikelaitoksena noin neljän vuoden ajan. Siltä ajalta saadut kokemukset olivat rohkaisevia, ja tämän johdosta yhtiöittäminen sujuikin hyvin edeten kaupunginvaltuustossa ilman soraääniä. ”Forssa on edennyt muutamassa vuodessa ruokapalveluissaan omasta tuotannosta liikelaitokseen ja nyt osakeyhtiöön. Kokemukset muutoksista ovat olleet positiivisia. Esimerkiksi vanhusten, sairaalan potilaiden ja koululaisten ruoan tasoa on pystytty nostamaan samaan aikaan, kun muualla Suomessa puhutaan laadusta tinkimisestä ja säästämisestä” (Lehtinen 2010, 31 - 33). Kaupungin liikelaitoksen muuttaminen osakeyhtiöksi selvensi ja yksinkertaisti toimintaa huomattavasti. Muutoksien myötä työ on tehostunut ja ruokahankintoihin on liennyt aikaisempaa enemmän rahaa ja näin ollen ruoan laatu on myös parantunut. (Lehtinen 2010, 31 - 33.)

Loimijoen Kuntapalvelut Oy:n toimialana on tuottaa ja järjestää kunnille, kuntayhtymille sekä kunnallisille yhtiöille ja muille yhteisöille ateria- ja puhtaanapitopalveluja, talous- ja palkkahallinnon laskentapalveluja sekä muita tukipalveluja. Yhtiö voi tuottaa ja järjestää myös koulutus- ja konsultointipalveluja. Toiminta-ajatuksena on tuottaa asiakkailleen laadukkaita palveluita tehokkaasti ja kustannustietoisesti sekä kehittää edelleen nykyisiä toimintamalleja. Yhtiön tavoitteena on olla luotettava, tasapuolinen ja motivoiva työnantaja. (Forssan ateria- ja puhtauspalveluliikelaitos 2009.)



Kuvio 1. Loimijoen Kuntapalvelut Oy:n organisaatiokaavio

Yllä olevasta kuviosta on helppo ymmärtää, miten opinnäytetyöni yhteistyöorganisaatio rakentuu. Osakeyhtiön omistajina toimivat yhdessä kaupunki sekä Forssan seudun terveydenhuollon kuntayhtymä. (Forssan kaupunki omistaa yhtiöstä 60 prosenttia ja kuntayhtymä 40 prosenttia.) Toimitusjohtajana toimii Soile Haavisto ja palvelujohtajana opinnäytetyöni yhteistyöhenkilö Tanja Kalliola. Ateriapalvelupuolesta vastaa ateriapalvelupäällikkönä toimiva Jaana Ketonen.

Palvelukeittiöihin ruoka valmistetaan keskuskeittiöllä. Loimijoen Kuntapalvelut Oy:n kaksi keskuskeittiötä valmistavat päivittäin yhteensä noin 4500 ruoka-annosta. Sairaalan keskuskeittiöltä ruokaa toimitetaan sairaalan osastojen lisäksi Heikanrinteen palvelukeskukseen, kehitysvammaisten ja dementiaa sairastavien yksiköihin sekä Forssan kaupungintalon ravintolaan. Tölön keskuskeittiö valmistaa ruoat viitenä päivänä viikossa viiteen päiväkotiin, yhdeksään kouluun sekä muun muassa Hämeen ammattikorkeakouluun. (Lehtinen 2010, 31 - 33.)

Palvelukeittiössä paikan päällä ruoka laitetaan esille, sekä tehdään itse pienempiä valmistelutöitä. Kolme palvelupistettä, joihin suoritan asiakastytyväisyyskyselyn, kuuluvat palvelukeittiöihin. Ruoka toimitetaan kaikkiin näihin kolmeen palvelupisteeseen Tölön keskuskeittiöltä. Mainitsemani kolme eri palvelupistettä ovat Forssan Yhteislyseo, Linikkalan yläaste ja Kuhalan yläaste. Yhteislyseossa opiskelijoita ja henkilöstöä on yhteensä noin 450, Kuhalassa ja Linikkalassa molemmissa yhteensä noin 250 - 270 opiskelijaa ja henkilöstöä. (Forssan ateria- ja puhautauspalveluliikelaitos 2009).

## 2.2 Opinnäytetyön kohderyhmä

Kohderyhmän täsmällinen määrittäminen on tärkeää, koska esimerkiksi tuotteen, ohjeistuksen tai tapahtuman sisällön ratkaisee se, mille kohderyhmälle idea on suunniteltu. Kohderyhmä rajaa mahdollisten valintojen joukon ja auttaa valitsemaan tuosta joukosta sopivimman sisältövaihtoehdon. (Vilka & Airaksinen 2003, 40.) Kohderyhmän määrittäminen työssäni on selkeää, sillä opinnäytetyön toimeksiantaja antoi samalla myös työlle kohderyhmän, johon kuuluu pääosin yläaste- ja lukioikäiset nuoret. Kohderyhmän määrittäminen auttaa myös helpottamaan opinnäytetyön rajausta. Yleisiä ominaisuuksia, joita kohderyhmän määrittämisessä on käytetty, ovat muun muassa sosioekonominen asema, ikä, koulutus, ammatti, asema työyhteisössä, toimeksiantajan toiveet ja tavoitteeksi asetetut tuotokset (Vilka ym. 2003, 39).

Kohderyhmänä opinnäytetyössäni on yläaste- ja lukioikäiset nuoret. Koen, että kohderyhmän ikä tuo osaltaan haasteita tähän opinnäytetyöhön ja asiakaspalauteprosessiin. Varsinkin seitsemäsluokkalaisten ei välttämättä osaa asiaan vielä oikein suhtautua, tai he suhtautuvat asiakaspalautteen antamiseen ainakin vähän eri tavalla kuin lukiolaiset. Iän karttuessa tullaan usein itsestään varmemmiksi, jonka kautta uskalletaan myös enemmän antaa kritiikkiä ja palautetta yleisistä, yhteisistä asioista. Murrosikäisillä nuorilla kavereiden vaikutus käyttäytymiseen on voimakas ja kaveripiirin hyväksyntä erityisen tärkeää. Lapsen aikuiseksi kasvamiseen kuuluu usein monia kokeiluja, ja itsenäistyvä nuori etsii omaa identiteettiään myös ruokailun avulla. Esimerkiksi idolin noudattama kasvisruokavalio tai eläinten suojelun tärkeys voivat johdattaa nuoren ruokavaliomuutokseen. (Fogelholm 2001, 145 - 146.)

Lapsena ja nuorena omaksutut terveyttä tukevat ravitsemustottumukset ja elämäntavat luovat perustan hyvälle terveydelle ja ehkäisevät osaltaan ravintoperäisten sairauksien kuten esimerkiksi lihavuuden syntyä. Kehitykseen kuuluvat perheen yhteisistä ruokailuista erilliset ruokailukokemukset ja nuorison oma ruoka- ja juomakulttuuri. (Fogelholm 2001, 145 - 146.)

Nuoruusiän keskivaiheilla oman kehon haltuun ottamien ja luonnollisten kehitysvaiheiden hyväksyntä on tärkeää. Nuori voi myös tiedostamattaan vältellä kehityshaasteita, ja kokea ruumiinsa muutokset uhkaavina. Tällöin saattaa esiintyä muun muassa psykosomaattista oirei-

lua, josta esimerkkinä ovat nuorten tyttöjen syömishäiriöt. Nuoret ovat ravitsemuskasvatuksen haasteellisimpia ryhmiä. Kasvu aiheuttaa energiantarpeen lisääntymistä, mutta on olemassa myös vajaaravitsemuksen vaara, jos nuori syö pitkään yksipuolisesti tai epätasapainoisesti. Nuoret tarvitsevatkin riittävästi tietoa terveellisestä ja monipuolisesta ruokailusta, joka yhdistyy nuoren elämäntapaan, elinpiiriin, kokemuksiin ja mahdollisuuksiin. (Fogelholm 2001, 145 - 146.)

### 3 Kouluruokailu

Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys muodostuu pääosin työni keskeisimmistä aiheista. Näihin lukeutuvat muun muassa käsitteet kouluruokailun historiasta, sen nykytilasta ja tulevaisuudesta, ja siitä, millaista kouluruokailu on muualla maailmassa.

#### 3.1 Suomalaisen kouluruokailun historia

Kouluruokailu juontaa juurensa jo usean vuosisadan takaa. Jo 1600-luvulla koulupojat eli niin sanotut teinit kiersivät keräämässä avustuksia pitäjänkänneillä ja myös suurina kirkkopyhinä laulukierroilla. Useimmiten avustuksina saatiin ruokaa ja lisäksi muita hyödykkeitä: olutta, lampaanlihaa, leipää, kynttilöitä, herneitä, papuja, villoja, pellavia ja vasikan- tai lampaanahkoja. Tuohon aikaan järjestettiin myös lukukinkereitä, jotka huolehtivat niihin osallistuneiden ruokailusta. (Lintukangas, Manninen, Mikkola-Montonen, Palojoki, Partanen ja Partanen 2007, 152 - 153.)

Vuonna 1896 kouluruokailuasioita käsiteltiin ensimmäistä kertaa virallisesti kansankoulukokouksessa ja vuonna 1905 perustettiin Rouva Augusta af Heurlinin toimesta Koulukeittoyhdistys, jonka ensisijaisena tarkoituksena oli oppilaiden ravitsemuksellisen tilanteen parantaminen (Lintukangas ym. 2007, 153; Mäkelä, Palojoki & Sillanpää 2003, 86). Lukuvuosina 1913-1914 koulukeittoa tarjottiin 426 koulussa, silti vuonna 1932 vasta alle kolmasosassa Suomen kouluista oli koulukeittola. Kouluruoka siihen aikaan oli pääsääntöisesti erilaisia vellejä sekä herne- ja lihakeittoa. Kouluruoka oli maksullista ja sen hinta vaihteli kouluittain. Jos koulussa oli tarjolla lämmintä koulukeittoa, vähävaraiset lapset saivat ruoan ilmaiseksi ja muiden piti maksaa. Joissakin kouluissa koko viikon ruokailut maksoivat 1,50 markkaa ja toisissa kouluissa päivän ruoka maksoi markan. (Mäkelä ym. 2003, 88.)

Sotavuosina koulunkäynti oli Suomessa katkonaista ja esimerkiksi Helsingissä kouluruokailu väheni 25 prosenttia, sillä perheet eivät halunneet luopua vilja- ja maitokupongeistaan, joita kouluruoasta vaadittiin. Vuonna 1943 tehtiin lakiin lisäys kansakoululaitoksen kustannuksista, jossa sanotaan, että kansakoulun oppilaille on annettava täysinä työpäivinä maksuton ateria

kunnan toimesta, ja tähän tavoitteeseen oli päästävä viiden vuoden kuluessa. Tämän vuoksi vuotta 1948 pidetään kouluruokailun virallisena alkuajankohtana ja useimmissa kouluissa olikin silloin jo olemassa oma ruokala. (Mäkelä ym. 2003, 88.)

Lakipykälän toisessa momentissa määrättiin, että kansakoulun oppilaat ovat velvollisia koulun ulkopuolella tekemään kohtuulliseksi katsottavan määrän työtä kasvattaakseen ja kerätäkseen ruokatarvikkeita koulun keittolaa varten. Tätä lasten toimintaa johtamaan oli velvoitettu kansakoulujen opettajat. (Lintukangas ym. 2007, 154.) Ainakin maaseudulla marjastus oli jokaisen oppilaan velvollisuus. Puolukoita tuotiin syksyisin keittolan käyttöön ja saattoivat koululaiset käydä koulusta yhdessäkin marjastusretkillä. Useissa kouluissa oli myös oma kasvima. Siemenet kylvettiin keväällä ennen lomalle lähtöä ja oppilaat kävivät kesällä hoitamassa kasvimaata jotta sato onnistuisi syksyksi. Loman jälkeen koulun jälleen alettua oppilaat korjasivat sadon ja keittolan emäntä säilöi sen. Siihen aikaan kouluissa syötiin yleisesti vielä keittoja ja muuta lusikkaruokaa, ja oppilaat kuljettivat kotoa mukanaan maitoa ja leipää aterialla täydentämään. 1950-luvulla suurten ikäluokkien tullessa kouluihin tuli ongelmaksi tilanpuute. Joissakin koulussa ruokailu jouduttiin jaksottamaan niin, että ensimmäiset oppilaat tulivat lounaalle jo kello 9.15 ja viimeiset vasta kello 15. Kouluruoan laadun parantamisesta alettiin keskustella ja 1960-luvulla kouluruoka alkoi monipuolistua. Perinteisten keittojen lisäksi tarjolle tulivat uutuutena pinaattivelli ja kesäkeitto. Vähitellen alettiin lisätä myös juuresten ja kasvien käyttöä. Myös kouluruokailutilanteet kehittyivät. Opettajat alkoivat ohjata ja opastaa oppilaita hyvien pöytätapojen pariin, kädet tuli pestä ennen aterialla, luettiin ruokarukous, ruokailun päätyttyä tuli kiittää ruoasta ja jos koululla oli varaa, ostettiin myös haarukat ja veitset. (Mäkelä ym. 2003, 89 - 94).

1970-luvulla kouluruokailu koki suuria muutoksia, kun siirryttiin Lapista alkaen ja pääkaupunkiseudulle ulottuen peruskouluihin (Mäkelä ym. 2003, 94). Vuoden 1970 peruskouluasetuksen mukaan aterialla katsotaan riittäväksi, jos se tyydyttää keskimäärin kolmanneksen lapsen päivittäisestä ravinnontarpeesta. Kouluhallituksen asiana oli antaa ohjeita kouluateriasta sekä kouluruokailun järjestämisestä. Vuonna 1977 useat kunnat alkoivat peruskoulujen lisäksi tarjota maksuttoman aterian myös omistamansa lukion oppilaille. Kouluruokailu alkoi muuttua pikkuhiljaa sosiaalisesti tapahtumaksi. Kuri ei ollut niin ankara kuin ennen ja ruokaloissakin sai jutella, eikä enää syöty tiukan hiljaisuuden vallitessa. Kouluissa oli investoitu uusiin ruokailuastioihin sekä aterimiiniin ja ruokailutauon vähimmäispituudeksi määriteltiin 30 minuuttia vuonna 1984. (Mäkelä ym. 2003, 95; Lintukangas ym. 2007, 155 - 156.)

1990-luvulla laman jälkeen kouluruokailusta alettiin puhua aivan uudella tavalla. Koululaisia alettiin kutsua asiakkaiksi ja kouluruokaloita ravintoloiksi. Joissakin kunnissa tehtiin myös asiakastytyväisyystutkimuksia aiheeseen liittyen. Kouluissa tarjottiin myös kasvisruokavaihtoehtoja. Uudeksi ongelmaksi alkoi muodostua se, etteivät koululaiset syöneet kouluateriaan-

sa. Syitä oli monia: ei hyvää, liian kuumaa, liian kylmää, väärä aika, tylsä ruokala ja niin edelleen. (Mäkelä ym. 2003, 95 - 96.) ”Perusteellisesti uudistettu koululainsäädäntö tuli voimaan 1.1.1999. Uusimmassa perustusopetuslaissa kouluateria on edelleen säädetty maksuttomaksi. Aterian tulee myös olla tarkoituksenmukaisesti järjestetty, ohjattu ja täysipainoinen.” (Lintukangas ym. 2007, 149.) 2000-luvulla kouluruokaan on kiinnitetty entistä enemmän huomiota. Kouluruokailuun on toivottu muun muassa enemmän vaihtoehtoja ja lisää valinnanvaraa. (Mäkelä ym. 2003, 96.)

### 3.2 Kouluruokailu Suomessa

Suomessa on tarjottu maksuton kouluruokailu kaikille oppivelvollisuuskoulujen oppilaille vuodesta 1948 lähtien. Nyt kouluruokailun piirissä on noin 900 000 lasta ja nuorta, jotka nauttivat päivittäin maksuttoman kouluaterian. (Opetushallitus 2008.) Nykyisin kouluruokailulla turvataan se, että oppilaat saavat jokaisen koulupäivänsä aikana tarkoituksenmukaisesti järjestetyn, ohjatun ja täysipainoisen maksuttoman aterian. Kouluruokailulla huolehditaan oppilaiden terveydestä ja edistetään samalla koko kouluyhteisön hyvinvointia. Suomalainen kouluruoka on monipuolista ja tasapainoista ja ruokailu järjestetään oppilaiden terveyttä, kasvua ja kehitystä edistäen. (Lintukangas ym. 2007, 149.) ”Hyvin suunniteltu ja rytmitetty kouluruokailu ja ateriat, jotka oppilaat myös säännöllisesti syövät, ylläpitävät oppilaan työvireyttä koulupäivän aikana ja vähentävät levottomuutta oppitunneilla” (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008).

”Kouluruokailun tavoitteet toteutuvat, kun ruoka maistuu ja sitä syödään” (Opetushallitus 2006). Kouluruoka on pääsääntöisesti suomalaista perusruokaa, ja hyvään kouluateriaan kuuluvat lämpimän ruoan lisäksi salaatti, raaste tai tuorepala, leipä, levite ja juoma. Koulujen ruokalistailla pyritään ottamaan aina huomioon kansalliset, paikalliset ja vuodenaikojen mukaiset elintarvikkeet. (Lintukangas, ym. 2007, 150.) Kouluruoka kattaa osan lasten ja nuorten päivittäisestä ravinnontarpeesta ja täydentää muuta päivittäistä ruokailua, mutta kouluruokaa ei voida missään nimessä ajatella päivän ainoana ateriana. Oppilaita ohjataan kouluruokailun avulla tarkoituksenmukaisen aterian koostamiseen ottaen huomioon kouluruoan maistuvuuden, terveellisyyden ja monipuolisuuden. Myös suomalaiseen ruokaperinteeseen kuuluvat juhlapyhät ja niiden erikoisuudet huomioidaan. Näiden avulla kehitetään oppilaiden ruoka- ja makutottumuksia ja opitaan samalla ruoka- ja tapakulttuuria, sekä kansallista että kansainvälistä. (Lintukangas ym. 2007, 149 - 150.)

Forssassa kouluaterian hinnasta elintarvikkeiden osuus on noin kolmannes eli 90 senttiä. Entisen liikelaitoksen ja sen jälkeen yhtiöittämisen myötä asiakkaiden ruokien hintoja ei ole juurikaan jouduttu nostamaan ja silti sitä on saatu monipuolistettua esimerkiksi vihanneksilla ja tasokkaammilla elintarvikkeilla. (Lehtinen 2010, 31 - 33.) Kalliola kertoo kuitenkin, että to-

dennäköisesti tulevaisuudessa he joutuvat hinnankorotuspaineiden alla hieman tinkimään ja vaihtamaan ruokalistalle edullisempia vaihtoehtoja. Hänen mielestään järkevää on muun muassa lisätä kotimaisten vihannesten ja juuresten käyttöä. (Kalliola 2010.)

Tänä päivänä ruokailu on osa perusopetuksen koulujen opetussuunnitelmaa. Kouluruokailu, siihen liittyvät mahdolliset välipalat ja erityisruokavaliota noudattavien oppilaiden terveyden seuranta ovat osa oppilashuollon työtä. Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteiden mukaisesti koulujen tulee määrittellä kouluruokailun järjestämisessä huomioon otettavat terveys- ja ravitsemuskasvatuksen sekä tapakasvatuksen tavoitteet. (Opetushallitus 2006.)

### 3.3 Kouluruokailu muualla maailmassa

Puhuttaessa suomalaisesta kouluruokailusta, on hyvä ottaa huomioon miten kouluruokailu hoidetaan muualla maailmassa. Maksutonta kouluruokaa tarjotaan Suomessa ja Ruotsissa, muualla maksaminen hoidetaan jotenkin muuten. Suomessa kouluateria maksaa noin 60-90 senttiä. Ruotsissa kouluruokailun keskimääräiset kustannukset raaka-aineista ovat noin 9 kruunua (noin 0,93 €). Ruotsissa kuten Suomessakin on paljon kuntakohtaisia eroja, ja kustannukset yhtä ateriaa kohden vaihtelevat 4 - 13 kruunuun (noin 0,41 € - 1,34 €). (Skolmatens-Vänner 2009.)

Päämaksajina kouluruokailussa ovat yleensä lasten vanhemmat, mutta valtiot ja kunnat antavat myös omaa tukeansa kouluruokailujärjestelyihin. Matalan elintason maissa kouluruokailun perimmäinen tarkoitus on helpottaa oppilaiden nälkää ja suojella aliravitsemukselta. Korkeamman elintason maissa kouluruokailun kasvatuksellinen rooli korostuu: koululounas toimii järkevän aterian mallina ja ruokailusta luodaan sosiaalinen opetustilanne. Toisen maailmansodan jälkeen kouluruokailuun kiinnitettiin yhä enemmän huomiota. UNESCO:n vuonna 1951 järjestämässä kongressissa päätettiin, että riittämätön ruoka tai vaatetus ei saa rajoittaa yhdenkään lapsen koulukäyntiä. (Urho 1998.)

Nykyisin kouluruoka on arkipäivää niin kehittyneissä maissa kuin kehitysmaissakin. Kaikkein köyhimmissä kehitysmaissa kouluruokailu järjestetään usein suurimmaksi osaksi lahjoitusten avulla. Useille lapsille myös koulun tarjoama aamupäivän välipala on tarpeen, sillä köyhissä kodeissa aamupalaa ei välttämättä ole mahdollista tarjota. Taloudelliselta tilanteeltaan paremmissa kehitysmaissa valtio ja paikalliset viranomaiset huolehtivat kouluruokailujen järjestelyistä. Kehitysmaiden kouluissa, joissa lasten vanhempien tulotaso on riittävä, vanhemmat maksavat kouluruoasta samoin kuin useimmissa kehittyneissä maissa. (Urho 1998.)

Kouluruoan tarjoamisesta on myös säädetty erilaisia lakeja ympäri maailmaa. Esimerkiksi Thaimaassa laki kouluruoasta tuli voimaan vuonna 1997, joka takaa muun muassa maksuttoman koulumaidon kaikille oppilaille aina neljänteen luokkaan asti. Saudi-Arabiassa laadittiin myös vuonna 1997 erityiset ohjeet koululaisten terveyden parantamiseksi, joissa on myös kohta, jossa kielletään virvoitusjuomien myynti kouluissa. Japanissa kouluruoan tarjonta alkoi toisen maailmansodan jälkeen liittoutuneiden maiden avulla. Kouluruokana saatiin lähinnä rasvatonta maitojauhetta ja säilykkeitä. Sodan jälkeen kouluateriat koostuivat maidosta, pikku lisäkkeistä ja kotoa tuodusta riisikakusta. 1950-luvulla ateriaan lisättiin leipä ja laki päivittäisestä kouluruoasta säädettiin 1954. Nykypäivänä Japanissa korostetaan enemmänkin kouluruokailun sosiaalista merkitystä. Yhdessä nautitun päivittäisen kouluaterian katsotaan vahvistavan oppilaiden ja opettajien välistä yhteyttä. Koululaiset osallistuvat ruokailujärjestelyihin muun muassa kattamalla ja tyhjentämällä pöydät aterian jälkeen, jonka on tarkoitus ohjata itsenäistymiseen. Kuten muuallakin maailmassa, koululounaan katsotaan myös antavan mallin hyvästä ateriasta. Parantuneen ravitsemuksen ansiosta japanilaisten keskipituus ja -paino ovatkin nykyaikana olleet selvässä nousussa. (Urho 1998.)

Yhdysvalloissa säädettiin vuonna 1943 laki, joka takasi tietyn rahallisen tuen kouluruoalle. Alkusysäys tälle laille oli ennen kaikkea havainto siitä, että monet nuoret olivat aliravittuja asepalvelukseen tullessaan. Näihin aikoihin oli lisäksi havaittu, että koululounas paransi oppilaiden oppimistuloksia. Tilanne muuttui 1980-luvulla. Kouluruoan valtionapua vähennettiin tuntuvasti ja hintaa nostettiin sentillä (noin viidellä pennillä) ja ruokailu väheni noin prosentilla. Kouluruoan hintaa kohotettiin kaikilta muilta paitsi sitä kaikista eniten tarvitsevilta oppilailta. Nyt 2000-luvulla kouluruokaa on tutkittu paljon. Tutkimuksissa todettiin, että koulu-ruokailu on erittäin tehokas tapa taata keskeisten ravintoaineiden saanti. Tosin samalla havaittiin yhdysvaltalaisen kouluruoan sisältävän liikaa tyydyttynyttä rasvaa ja liian vähän kasviksia. Tämä johti uusiin säädöksiin sekä kouluuamiaisen että koululounaan ravintosisällöistä. (Urho 1998.)

### 3.4 Suomalaisen kouluruokailun tulevaisuus

Lintukangas ym. (2007, 152.) kertovat kirjassaan myös tulevaisuuden näkymistä: ”Ruokailun arvostus lisääntyy tulevaisuudessa yleisesti. Ruokailu koulussa tarjoaa paitsi monipuolista ja terveellistä ravintoa, myös yhdessäoloa, seurustelua, kulttuuria ja hyvää oloa. Se on myös oppimistilanne: luonteva vuorovaikutustaitoja harjoittava yhteisöllinen terveys-, ravitsemus ja tapakasvatustapahtuma.” Tulevaisuudessa kouluruokailuun kohdistuu yhä suurempia odotuksia yhteiskunnan muutosten ja kansainvälistymisen sekä globalisaation myötä. Monikulttuurisuus tulee väistämättä lisääntymään. Tätä kautta ulkomaiset vaikutteet ja eksoottiset elintarvikkeet ja ruokalajit tulevat entistä tutummiksi. Laatu saattaa tulevaisuudessa liittyä entistä kiinteämmin paikallisuuden ja perinteiden korostamiseen. Lähiruoka-ajattelu kasvaa ja



saatetaan alkaa käyttää uusia luomutuotteita sekä luonnonyrttejä maustetiivisteiden sijaan. Ruokalajeja uudistetaan muokkaamalla vanhoja ruokalajeja tai sekoittamalla tuttuja ruokalajeja keskenään uusiksi kokonaisuuksiksi. (Lintukangas ym. 2007, 150.)

Perusruokavaliosta poikkeavat erityisruokavaliot tulevat lisääntymään ja erikoistumaan lisää. Nykyaikana yleisimpiä erityisruokavaliota ovat allergia-, gluteeniton, vähälaktoosinen tai laktoositon sekä maitoallergisen ruokavaliota (Tiesydämeen.fi. 2008). Yksilölliset ratkaisut tulevat vakiintumaan myös joukkoruokailussa ja elintarviketeknologian merkitys korostuu. Ruoan terveyttä edistäviä vaikutuksia tullaan arvostamaan entistä enemmän. Erityisesti painonhallintaa ja sydän- ja verisuoniterveyttä edistävät valinnat korostuvat ruokalistasuunnittelussa, raaka-aineiden hankinnassa ja ruoanvalmistuksessa. Päivittäinen ruokailu on avainasemassa myös siinä tilanteessa, kun pyritään pysäyttämään kouluikäisten liiallinen lihominen. (Lintukangas ym. 2007, 150 - 151.)

Tulevaisuudessa tuotantokeskeisyydestä siirrytään yhä enemmän tuloksellisuuteen ja asiakaslähtöisempään toimintaan. Henkilökunnan työtehtävät tulevat laaja-alaisempaan ja jatkuva koulutuksen päivittäminen ja teknisen osaamisen tarve yleistyvät. Ruokapalveluja tullaan organisoimaan itsenäisiksi liiketoimintayksiköiksi, jotka toimivat hallintokuntien ulkopuolella itsenäisesti. Ruokatuotantoa keskitetään entistä enemmän yhä entistä suurempiin valmistuskeittäisiin, jolloin esikäsiteltyjen tuotteiden ja komponenttien käyttö lisääntyy ja uusien laitteiden käyttö tehostaa ruoanvalmistusta entisestään. Maailmanlaajuiset terveysuhat korostavat hygienian ja työturvallisuuden merkitystä. Kestävä kehitys tuo mukanaan uusia ratkaisuja; luontoa ja energiaa säästäviä menetelmiä suositaan. Keittäöille tulee omat ohjelmat suunnitteluun, valmistukseen ja ravitsemus- ja kustannusseurantaan liittyen, kun tieto- ja viestintätekniikan hyväksikäyttö kasvaa vielä nykyisestä. Ruokapalveluiden imagoon kiinnitetään huomiota yhä enemmän ja palveluita markkinoidaan enemmän. Asiakaspalvelutilojen viihtyisyyteen ja toiminnan joustavuuteen panostetaan. Hankintojen kilpailutus tulee olemaan kovaa ja työvoiman yhteiskäyttöä (esimerkiksi sijaisten liikkuvuutta) tehostetaan. (Lintukangas ym. 2007, 151.)

Tulevaisuudessa koulut avaavat oviaan yhä enemmän auki myös muuhun yhteiskuntaan. Kouluruokailu alkaa palvella myös muita kuntien toimialoja. Oppilaiden ja henkilökunnan lisäksi kouluilla voivat ruokailla päiväkotilapset, vanhukset, sekä muut henkilöt jotka käyttävät erilaisia kuntapalveluita, eli raja-aitoja tullaan madaltamaan. Laadukkaalle kouluruokailulle on jo olemassa hyvät puitteet, mutta tulevaisuudessa on kysymys siitä, millaisen painoarvon koululaisten ravitsemus saa jatkossa yhteiskunnallisessa resurssienjaossa. Arvomaailma ja kuntien taloudellinen tilanne tulevat vaikuttamaan siihen, mihin suuntaan kouluruokailua kehitetään. (Lintukangas, ym. 2007, 151.)

## 4 Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu

Kouluruokailun käsitteiden lisäksi viitekehukseen kuuluu asiakastyytyväisyys sekä palvelun laatu. Koen, että nämä kaikki, myös edellä mainitut käsitteet liittyvät kiinteästi työhöni ja aiheeseeni. Avaan jokaisen käsitteen ja kerron miten esimerkiksi käytännön esimerkit asiakastyytyväisyyden mittaamisesta liittyvät minun työhöni.

### 4.1 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys koostuu useasta eri tekijästä. Ylikoski (1997, 102) listaa asiakastyytyväisyyteen vaikuttaviksi tekijöiksi laatukokemuksen lisäksi palveluun mahdollisesti liittyvien tuotteiden laadun, hinnan, tilannetekijät sekä kuluttajan ominaisuudet (esimerkiksi kuluttajan mieliala). Kouluruokailun asiakastyytyväisyydestä puhuttaessa tuotteiden laadulla viitataan arkipäivisin tarjottavaan lounaaseen. Hinnalla ei kouluruokailussa ole niinkään merkitystä, sillä kouluruoka toteutetaan verovaroin, eikä opiskelijoiden tarvitse suoranaisesti siitä itse mitään maksaa. Tilannetekijöillä tarkoitetaan kaikkia niitä tekijöitä, joilla on merkitystä palvelukokemustilanteessa. Myös kuluttajan ominaisuudet vaikuttavat asiakkaan tyytyväisyyteen. Tätä voitaisiin kuvata siten, että eri asiakkaat ovat tyytyväisempiä saamansa palveluun, kuin toiset asiakkaat, jotka saavat aivan samaa palvelua. Toisaalta, päivästä riippuen sama palvelu saattaa miellyttää toisena päivänä enemmän kuin toisena.

Asiakkaan tuntemaa tyytyväisyyttä mitattaessa on huomattava, että vuorovaikutustilanteet ovat yksi merkittävimmistä tekijöistä asiakastyytyväisyyttä tarkasteltaessa. Asiakkaat pitävät hyvin tärkeänä sitä, miten vuorovaikutus palvelun tarjoajan kanssa toimii. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 44) Juuri näillä vuorovaikutustilanteilla on suuri merkitys arvioitaessa palvelua ja sen laatua. Pesosen ym. (2002, 44) mukaan vuorovaikutuksesta syntyneet käsitykset laadusta luovat pohjan koko palvelun laadun arvioinnille.

Ylikosken (1997, 104) mukaan asiakkaan tyytyväisyys tarkoittaa positiivista tunnereaktiota palvelukokemukseen. Kun asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun hän mitä todennäköisimmin käyttää palvelua uudelleen ja kertoo saamastaan hyvästä palvelusta myös muille mahdollisille asiakkaille. Täten tyytyväinen asiakas toimii tehokkaasti palvelua markkinoiden. (Ylikoski 1997, 104.) Palvelukokemuksen jälkeen kuluttaja on joko tyytyväinen tai tyytymätön palveluun (Ylikoski 1997, 101). Toiset asiakkaat ovat myös luonnollisesti vaativampia kuin toiset.

Jos käykin niin, että asiakas on palveluun kaikkea muuta kuin tyytyväinen, eli tyytymätön, syntyy hänelle palvelusta negatiivinen tunnereaktio. Ylikosken (1997, 105) mukaan tällöin

asiakas voi jättää asian sikseen, lakata käyttämästä kyseisen organisaation palveluja, kertoa tuttavilleen huonoista kokemuksistaan, valittaa eli pyytää palvelun tuottajalta hyvitystä tai viedä asian eteenpäin ulkopuoliselle organisaatiolle, esimerkiksi kuluttajaviranomaisille. Ylikoski (1997, 105) kuitenkin toteaa, että useimmat kuluttajat eivät kuitenkaan valita huonosta laadusta. Valitusalttiuteen vaikuttaa keskeisesti se, miten tärkeänä kuluttaja pitää palvelua. Myös tyytymättömyyden taso vaikuttaa siihen miten asiakas reagoi saadessaan mielestään huonoa palvelua, eli tullessaan jostakin palvelusta tai palvelun vuorovaikutustilanteesta tyytymättömäksi. (Ylikoski 1997, 105.)

#### 4.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Monet yritykset mittaavat asiakkaidensa tyytyväisyyttä palveluihinsa tietyin aikaväleihin. Seuraava esimerkki on yksityisen terveystalouden tuottajan Mehiläisen kuvaus toiminnastaan liittyen asiakastyytyväisyyteen.

”Asiakastyytyväisyyttä on seurattu Mehiläisen kaikissa yksiköissä jo vuosien ajan. Palveluvalikoimaa, hoito- ja palveluketjua sekä palveluyksiköitä ja -verkoston laajuutta kehitetään jatkuvasti asiakaspalautteen pohjalta. Asiakastyytyväisyystutkimukseen vastasi 3300 asiakasta marraskuussa 2008. Mehiläinen sai kouluarvosanaksi toisen kerran peräkkäin 9,0 eli kiitettävän.

Mehiläisessä ei tyydytä vain peruspalveluun, vaan tavoitteena on hyvin korkea asiakastyytyväisyys ja tasainen palvelujen laatu. Peräti 88 % Mehiläisen asiakkaista kertoi voivansa suositella Mehiläistä ystävälleen. Asiakasmäärien kasvu osoittaa sen, että kävijät ovat olleet tyytyväisiä Mehiläiseen. He ovat tulleet uudelleen ja kertoneet hyvistä kokemuksistaan muillekin.” (Mehiläinen 2010.)

Asiakastyytyväisyyskyselyiden tulosten perusteella voidaan todeta, että Mehiläisessä asiakastyytyväisyyden lupaukset ovat hyvin lunastettavissa, sillä 88 % vastaajista suosittelisi kyseisen yrityksen palveluja myös ystävilleen. Asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella toimintaa voidaan muokata mahdollisuuksien mukaan yhä entistä paremmaksi ja asiakaslähtöisemmäksi.

Toisena esimerkkinä on Espoo Catering. Espoo Catering toteuttaa kouluruokailun asiakastyytyväisyyskyselyn joka toinen vuosi (parittomina vuosina). He kertovat kyselyn tavoitteiksi selvittää oppilaiden mielipiteitä ja yleisiä käsityksiä kouluruokailusta. Espoo Catering on toteuttanut edelliset kouluruokailua koskevat asiakastyytyväisyyskyselyt vuosina 2007 ja 2005. (Espoon kaupunki 2009.)

”Tutkimuskohteena 2009 olivat suomen- ja ruotsinkieliset koululaiset. Kohderymänä toimi yksi ikäryhmä kolmelta eri luokka-asteelta: 5-luokkalaiset alakouluista, 8-luokkalaiset yläkouluista sekä lukion toisen vuosikurssin opiskelijat, yhteensä noin 7200 henkilöä. Kyselyyn osallistui yhteensä 107 koulua, joista suomenkielisiä oli 93 ja ruotsinkielisiä 14. Yhteensä tutkimukseen vastasi lähes 5000 oppilasta, noin 69 prosenttia kohderyhmästä.” (Espoon kaupunki 2009.)

Kyselymenetelmänä käytettiin informoitua kirjekyselyä, jossa opettajat jakoivat kyselylomakkeet oppilaille luokissa, opastivat vastaamiseen ja keräsivät lomakkeet. Lomakkeet palautettiin tutkimuslaitokseen tallennettavaksi ja analysoitaviksi.

Kouluruokailun kokonaisarvosana on pysynyt ennallaan verrattuna edellisiin vuosiin. Koululaisia kaksi kolmasosaa ilmoitti syövänsä kouluruuan joka päivä. Mieluisan ruuan puuttuminen oli pääsyy siihen, jos ruokailussa ei käyty. Ruuan ulkonäköön ja makuun suhtauduttiin hieman aiempaa kriittisemmin. Jos ruokaa jätettiin, oli syy yleensä ruoan maussa. Kaksi kolmesta vastaajasta arvioi kouluravintolan viihtyisäksi.

”Tutkimuksen mukaan mieluisimmat kouluruoat olivat liha-makaronilaatikko, täytetyt tortillat, kalapuikot, pinaattihukaiset, mannapuuro ja marjakeitto, jauheliha- tai broilerikastike, kebabkastike, broileripyörökät, jauhelihipihvit tai -puikot ja broileripihvit.” (Espoon kaupunki 2009.)

Edeltävät käytännön esimerkit olivat hyviä esimerkkejä kun aloin tutustua aiheeseeni. Tutkimukset eroavat toisistaan, kuten myös tutkittavat palvelut eroavat. Nämä kaksi esimerkkipalvelua ovat kuitenkin valtavan tärkeitä asioita yhteiskunnassamme; terveydenhuolto ja kouluruokailu.

#### 4.3 Asiakastytyväisyyskysely

Erilaiset kyselyt voidaan toteuttaa monella eri tavalla. Vilka ja Airaksinen (2003, 58) esittävät että aineiston keräämisen voi kohteesta riippuen toteuttaa postitse, sähköpostitse, puhelimitse tai paikalla. Holopainen ja Pulkkinen (2002, 42) kertovat että haastattelututkimuksissa tiedot kerätään lomakkeilla: paperilomakkeilla, suoraan tietokoneavustetusti tai internetin välityksellä. Ojasalo ym. (2009, 108) kertovat tyypillisempien kyselylomakkeiden olevan postitse lähetettävät ja internetissä täytettävät kyselyt, joissa vastaaja täyttää itse lomakkeensa, sekä puhelimitse tai kasvokkain tehtävät kyselyt, joissa lomakkeen täyttää haastattelija.

Käytän opinnäytetyössäni yhtenä palautekanavana asiakastytyväisyyskyselyä. Kuten Ojasalo ym. (2009, 108) toteavat, kysely on menetelmänä verraten nopea ja tehokas. ”Kyselytutki-

musten etuna pidetään yleensä sitä, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto: tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja voidaan myös kysyä monia asioita. Kyselymenetelmä on tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä.” (Hirsjärvi ym. 2007, 190.) Kyselylomake-tutkimusta käytettäessä vastaaja itse lukee kirjallisesti esitetyt kysymykset ja vastaa siihen samalla tapaa kirjallisesti ilman vuorovaikutusta muiden kyselylomakkeen vastaavien tai tutkijan kanssa. Kyselylomake on tavallisin aineiston keräämisen tapa, jota määrällisessä tutkimuksessa on käytetty. (Taimio & Salmi 2005, 32.) Asiakastyytyväisyyden tutkimukset mahdollistavat asiakkaiden äänen kuulumisen. Tutkimuksia hyödynnetään usein systemaattisesti ja niihin reagoidaan ja niiden pohjalta tehdään toimenpiteitä. (Aarnikoivu 2005, 37.)

Kyselytutkimukselle on löydetty myös yleisiä heikkouksia. Se, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen, miten onnistuneita vastausvaihtoehdot ovat olleet, miten tietoisia kyselyyn vastanneet ovat olleet kysytystä aiheesta tai miten hyvin he ovat aiheeseen perehtyneet (Ojasalo ym. 2009, 108). Hirsjärvi ym. (2007, 190) lisäävät kyselyn heikkouksiksi aineiston pitämisen pinnallisena sekä tutkimuksien vaatimattoman teoreettisuuden sekä sen että kato (vastaamattomuus) nousee joissakin kyselyissä suureksi.

”Tutkimuksen kohteena oleva ilmiö määritellään tutkimuksen tavoitteiden perusteella” (Ojasalo ym. 2009, 109). Toteuttamassani kyselyssä päätavoitteina on tutkia asiakkaiden tyytyväisyyttä kouluruokailuun, kartoittaa tarvetta mahdolliselle välipalalle sekä löytää kehittämisideoita kouluruokailuun liittyen. Ojasalo ym. (2009, 109) kertovat mittauksen kohteita kutsuttavan havaintoyksiköiksi. Esimerkkinä havaintoyksiköistä he käyttävät asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaavia, jotka ovat asiakkaisiin lukeutuvia henkilöitä.

Tutkimuksen otantana käytettiin ryväotantaa, joka on toimiva otantamenetelmä silloin, kun tutkimuskohteena ovat luonnolliset ryhmät, esimerkiksi vuosittain valmistuneet tai kun tehdään suuria haastattelututkimuksia. Ryppäät voidaan valita myös satunnaisesti tai systemaattisesti, kuten tässä tutkimuksessa on tehty. (Taimio ym. 2005, 34; Tampereen yliopisto 2003.) Otos toteuttamassani asiakastyytyväisyyskyselyssä on yhteensä noin 960 oppilasta kolmesta eri palvelupisteestä. Otos ei ole satunnaisesti valittu, vaan yhteistyökumppani on systemaattisesti määrittänyt, missä palvelupisteissä kyseinen kysely toteutetaan.

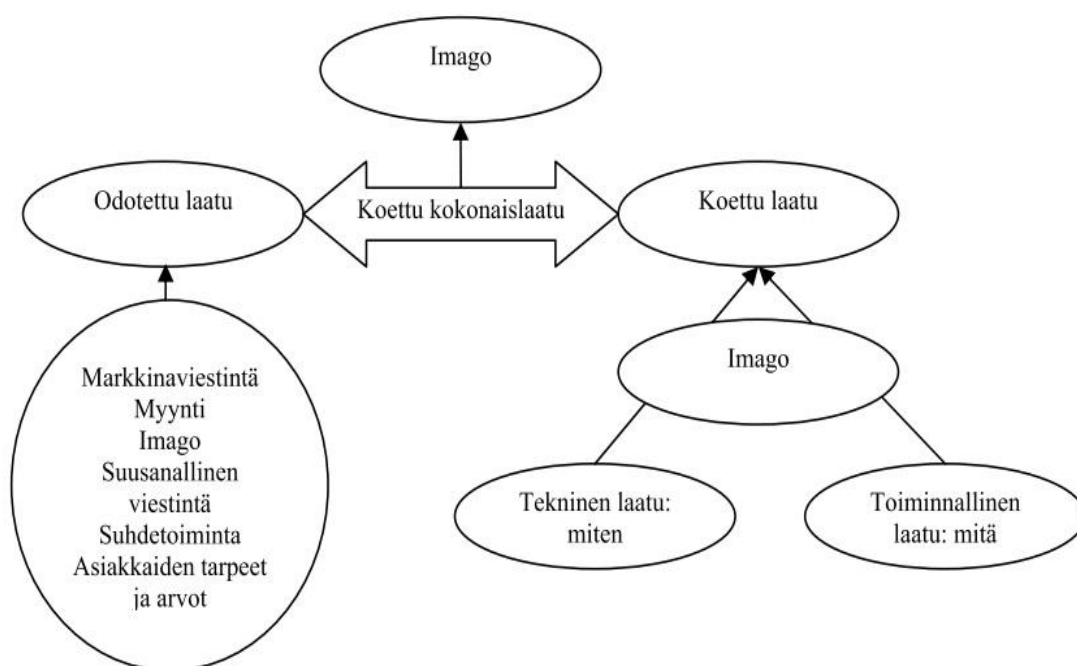
Ryväsotannassa tavoitteena on vähentää tiedonkeruun aiheuttamia kustannuksia samalla varmistuen, että otos on kuitenkin mahdollisimman edustava. Ryväotantaa voidaan hyödyntää hyvin myös silloin, kun tutkijalla ei ole käytettävissään kattavaa listaa kaikista havaintoyksiköistä. Ajatuksena on, että ensin tehdään otanta havaintoyksikköjä suuremmista kokonaisuuksista, jonka jälkeen valitaan näistä valituista kokonaisuuksista varsinaiseen otokseen tulevat havaintoyksiköt. (Tampereen yliopisto 2003.)

Ryväsotannan lisäksi mahdollisia vaihtoehtoja voisivat olla esimerkiksi yksinkertainen satunnaisotanta, systemaattinen satunnaisotanta tai ositettu otanta. Yksinkertaisessa satunnaisotannassa kaikilla perusjoukon havaintoyksiköillä on samansuuruinen todennäköisyys tulla valituksi otokseen. Systemaattinen satunnaisotanta on pelkistetty versio yksinkertaisesta satunnaisotannasta. Siinä on laskettava ensin otoksen suhteellinen koko perusjoukosta poimitavain määritlemiseksi. Jos oletetaan esimerkiksi että perusjoukkoon kuuluu 500 havaintoyksikköä ja otoskoko on 100, saadaan suhteelliseksi otoskooksi 1/5. Näin ollen havaintoyksiköistä poimitaan joka viides havainto tutkimuksen otokseen. Ositetussa otannassa pyritään varmistamaan, että otos on mahdollisimman edustava niiden ryhmien osalta, jotka tutkimuksen kannalta ovat merkittäviä. Edustavassa otoksessa tärkeät ryhmät ovat edustettuina samassa suhteessa kuin perusjoukossa. (Tampereen yliopisto 2003.)

#### 4.4 Palvelun laatu

Kuten tiedetään, palvelut ovat aineettomia tapahtumia, joissa palvelun tuotanto ja kulutus tapahtuvat samanaikaisesti. Palvelutapahtumassa ovat siis keskenään vuorovaikutuksessa palvelun tarjoaja ja palvelun kuluttaja. Grönroosin (2001, 101) mukaan asiakkaan palvelukokemukseen saattavat vaikuttaa myös muut asiakkaat, samaan aikaan samaa palvelua saavat tai samanlaista palvelua kuluttavat. Kaikki vuorovaikutustilanteen yhteydet niin ihmisiin kuin fyysisiin resursseihin (esimerkiksi asiakaspalvelutilat) ja järjestelmiin vaikuttavat siihen, millaisena asiakkaat pitävät palvelua. Se, miten vuorovaikutus koetaan, vaikuttaa keskeisesti koetun palvelun laadun tasoon. (Pesonen, ym. 2002, 44.) Kyseisen palveluprosessin aikana ja sen jälkeen kuluttaja arvioi saamansa palvelua. Käsitys palvelun laadusta syntyy, kun kuluttaja vertaa palvelua edeltäneitä odotuksiaan saamaansa palveluun; jos odotukset täyttyvät, laatu on hyvää, jos odotukset eivät täyty, laatu on huonoa. Ihanteellista palvelu on silloin, kun se ylittää kuluttajan odotukset. (Ylikoski 1997, 89.)

Grönroos (2001, 103) toteaa, että laatua pidetään usein yhtenä menestystekijänä. Hyvän laadun aikaansaamiseksi tuotteen tai palvelun ominaisuudet on suhteutettava asiakkaan odotuksiin ja mieltymyksiin. Haasteena on siis tunnistaa nuo asiakkaiden odotukset ja mieltymykset, joita eivät edes asiakkaat itse osaa aina määrittää. (Lämsä, ym. 2002, 25.) Hyvä laatu on kaiken toiminnan kattavaa erinomaisuutta, jonka käsittäminen sisältää sekä tieto- että tunneperäisiä elementtejä, eikä se perustu aina pelkästään tosiasioihin, vaan siihen liittyvät olennaisesti muun muassa esteettiset ja eettiset näkemykset, asenteet, tunteet, arvot ja erilaiset mieltymykset (Lämsä, ym. 2002, 24 - 25).



Kuvio 2. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2001, 105).

Asiakkaan kokemalla palvelun laadulla on aina kaksi ulottuvuutta: tekninen laatu ja toiminnallinen laatu (kuva 2). Nämä muodostavat yhteisen käsityksen koetusta palvelun laadusta. Tekninen laatu kuvaa sitä, mitä asiakas saa ja mitä hänellä jää käteen palvelusta kun palvelutilanne on ohi. Toiminnallinen laatu kuvaa asiakkaan kokemuksia siitä, miten hän palvelun saa, ja millaiseksi hän kokee itse palvelutilanteen. Toiminnalliseen laatuun vaikuttaa muun muassa palvelun saavutettavuus, toimitilojen viihtyisyys ja asiakaspalvelijoiden olemus. Toiminnallinen laatu on teknistä laatua hankalampi ja sitä on ongelmallisempi mitata objektiivisilla mittareilla. Palvelutuotteen laadun kehitystyössä keskitytään usein vain tekniseen laatuun, kun varsinainen lisäarvo saavutettaisiin toiminnallisella laadulla. (Pesonen, ym. 2002, 45 - 48.)

Pesonen ym. (2002, 50 - 51) toteavat, että laadun keskeinen merkitys kilpailutekijänä on huomattu ja yrityksille on alettu kehittää järjestelmällisiä menetelmiä laadun varmistamiseksi. Tämän kehityksen ansioista on syntynyt kokonaan oma johtamisen koulukunta: laatujohtaminen. siinä keskitytään lähinnä laadun kehittämisen periaatteiden sekä eri tekniikoiden hallintaan.

Tässä osiossa kerron aiheista, jotka muodostavat opinnäytetyöni kokonaisuuden. Niihin lukeutuvat asiakastytyväisyyskysely, koulujen asiakaspalautepohja, sähköinen palautelinkki ja asiakaspalauteprosessin kuvaus. Lukuun sisältyy sekä edellä mainittujen aiheiden teoreettista viitekehystä, että käytännön toteutuksien kuvausta. Kerron myös yhteistyökumppanin kannalta yhdestä merkityksellisemmästä asiasta, asiakastytyväisyyskyselyistä saaduista tuloksista.

## 5.1 Kyselyn toteutus

Hirsjärvi ym. (2007, 193) toteaa, että vaikka tutkimuksen aihe on tärkein vastaamiseen vaikuttava seikka, voidaan myös lomakkeen laidinnalla ja tarkalla kysymysten suunnittelulla tehostaa tutkimuksen onnistumista. Kyselylomakkeen pituus ja kyselyn ulkoasun selkeys ovat erittäin tärkeitä sekä vastaajalle, että tulosten tallentajalle. Liian pitkä kysely heikentää vastaajien halua vastata kyselyyn, joten keskimääräisen vastausajan tulisi olla korkeintaan 15 - 20 minuuttia. (Ojasalo, ym. 2009, 116.) Nämä seikat olivat päällimmäisenä mielessäni lähtiessäni luomaan tutkimukseni asiakastytyväisyyskyselyä. Huomioin myös kohderyhmän ikärakenteen. Kyselyyn vastanneet henkilöt olivat iältään pääosin noin 13 - 19-vuotiaita. Vastaajien iän huomioiminen oli yksi ratkaisevista tekijöistä miettiessäni kyselyn pituutta ja kysymysten lukumäärää (Liite 1).

Opinnäytetyöhöni kiinteästi liittyvässä asiakastytyväisyyskyselyssä olen pyrkinyt minimoimaan yleisiä kyselyiden heikkouksia. Uskon, että vastaajat ovat riittävän perehtyneitä aiheeseen, ja tietävät siitä paljon. Pyrin kyselyä rakentaessani myös siihen, että vastausvaihtoehdot ovat selkeitä ja helposti valittavissa. Kysely järjestettiin rehtoreiden ja opettajien avustuksella ja heidän valvonnassaan, jonka vuoksi en odottanut suurta vastaamattomuutta eli katoa. Toisaalta aina osa oppilaista on poissa esimerkiksi sairauden vuoksi, johon en itse kyselyn toteuttajana voi vaikuttaa. Kyselymenetelmänä käytettiin informoitua kirjekyselyä, jossa opettajat jakoivat kyselylomakkeet oppilaille luokissa, opastivat vastaamiseen ja keräsivät lomakkeet. Lomakkeet kerättiin yhteen paikkaan opettajainhuoneeseen, josta ne toimitettiin minulle tallennettaviksi ja analysoitaviksi. Sain Espoon kaupungin kyselystä (Luku 4.2, 18-19) suuntaa antavia vinkkejä, joita hyödynsin myös omassa kyselyssäni. Kysyin oppilailta muun muassa sitä, mitkä olisivat kolme sellaista ruokaa, joita he haluaisivat koulussa tarjottavan, mitä ei tällä hetkellä ole tarjolla, johon vastattiin toki myös jo nyt listalta löytyviä lempiruokia.

Pohdimme yhdessä Kalliolan kanssa Loimijoen Kuntapalvelut Oy:n tavoitteita ja minun tavoitteitani kyselyn suhteen, ja sitä millaisia vastauksia oletimme saavamme (Kalliola 2009b). Kalliola painotti että on tärkeää saada selville miten usein lapset syövät kouluruokaa ja miten tyytyväisiä he siihen ovat. Kyselyn alussa ovat taustatietokysymykset: missä koulussa opiskelet ja oletko mies vai nainen. Näiden kysymysten avulla tulokset ovat helpompi tallentaa ja jao-



tella tiettyihin ryhmiin. Toisena pääasiana oli se, miten he kokevat päivittäisen välipalatarpeen; olisiko heidän mielestään siihen tarvetta ja olisivatko he valmiita maksamaan välipalatarjoilusta. Kyselyn lopussa on kysymys siitä, mitä sellaista ruokaa (3 ruokalajia) he haluaisivat tarjottavan, jota ei tällä hetkellä ole tarjolla ja avoin kohta, johon vastaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa yleistä palautetta kaikesta mitä heille tuli mieleen. Ohjauksen ansiosta vaihdoin kyselyn tyytyväisyyskysymysten vastausvaihtoehdot 1 - 5 sijasta 1 - 4. Tämä oli hyvä muutos, sillä nyt vastaajan täytyi valita, onko arvio hyvä tai huono, sillä enää heillä ei ollut keskimmäistä vaihtoehtoa valittavana.

Otimme yhdessä yhteistyöhenkilöni Kalliolan kanssa yhteyttä niiden koulujen rehtoreihin, joissa kyseinen asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin. Kysely päätettiin toteuttaa helmikuun loppupuolella, viikolla 7, sillä se sopi parhaiten kaikkien asianomaisten aikatauluihin. Teemmässäni asiakastyytyväisyyskyselyssä kyselymenetelmänä käytettiin informoitua kirjekyselyä. Kirjoitin asiakastyytyväisyyskyselyiden ohkeen saatekirjeen, jossa kerron kuka olen ja miksi teen kyselyä ja niin edelleen. Opettajat jakoivat kyselylomakkeet oppilaille luokissa, opastivat vastaamiseen ja keräsivät lomakkeet heidän vastattuaan. Lomakkeet kerättiin yhteen paikkaan opettajainhuoneeseen, josta ne toimitettiin minulle tallennettaviksi ja analysoitaviksi.

## 5.2 Kyselyn tulosten analysointi

Asiakastyytyväisyyskyselyssä oli sekä avoimia kysymyksiä, että kysymyksiä joihin oli valmiit vastausvaihtoehdot. Näin ollen kyselyllä voidaan tuottaa sekä laadullista (avoimet kysymykset), että määrällistä dataa, jossa painopiste useimmiten on. Määrällisen tiedon käsittelystä, analysoinnista ja tulkinnasta on monia eri tulkintoja, joista on olemassa useita eri mielipiteitä. (Ojasalo ym. 2009, 119.)

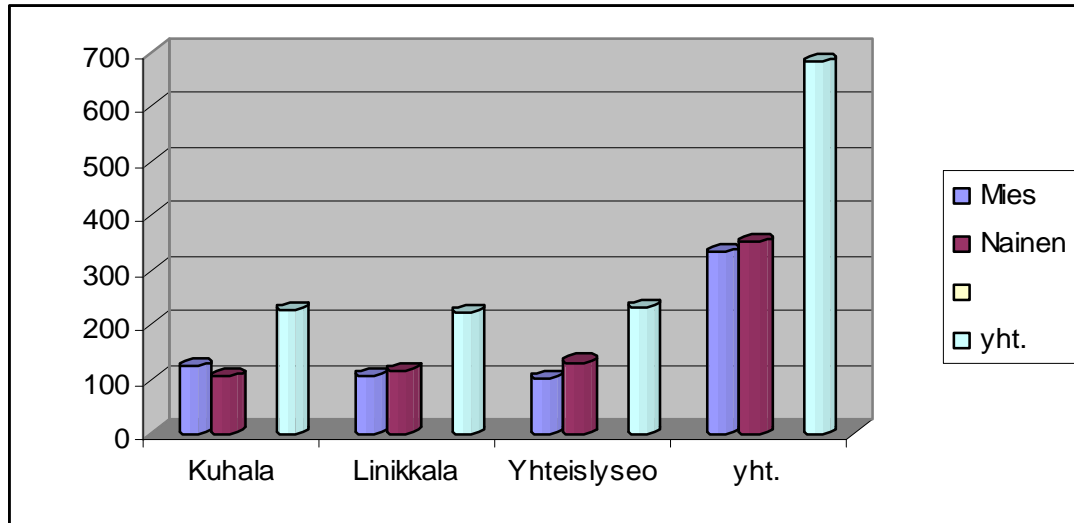
Tutkimuksessa kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko ovat tutkimuksen ydinasioita. Aineiston analysoinnissa tutkijalle selviää, millaisia vastauksia hän saa ennalta tiedettyihin ongelmiin. Ensimmäisenä aineistoa käsiteltäessä tulee tarkistaa tietoja. Saattaa olla, että joitakin kyselyjä täytyy hylätä, jos ne on täytetty väärin tai puutteellisesti. (Hirsjärvi ym. 2007, 216.) Tarkistaessani kyselyn vastauksia hylkäsin yhteensä 8 vastauslomaketta. Näihin lomakkeisiin oli vastattu tahallaan väärin, eikä niistä saanut tutkimusta hyödyttävää aineistoa. Olin kuitenkin varautunut muutaman vastauslomakkeen hylkäämisen tietäessäni tarkkaan kyselyn kohderyhmän.

Kun tutkimusaineisto on tutkittu, aletaan tietoja tallentaa. (Hirsjärvi ym. 2007, 216.) Kun olen tarkastanut kaikki takaisin saamani kyselyt, kirjaan avointen kysymysten vastaukset eli kvalitatiivisen aineiston ylös. Kvantitatiivisia tuloksia käsitellen siten, että jokaiselle havain-

toyksikölle (eli tutkittavalle kohteelle) annetaan jokin arvo jokaisella muuttujalla. Jos kyselyyn on vastattu joihinkin kohtiin, voidaan muut kohdat täydentää käyttämällä keskiarvotietoa. (Hirsjärvi ym. 2007, 217.) Osasta vastauslomakkeista puuttui yksi vastaus yhdestä kysymyksestä, joten nämä oli mahdollista täydentää keskiarvovaihtoehdolla.

Tallennan tiedot ensin erilaisiin vastaustaulukoihin, joista saan Excel-ohjelmaa hyväksikäyttäen luotua erilaisia kuvioita tai diagrammeja vastauksia selventämään ja tuloksia selkiyttämään.

Kuten aiemmin mainitsin (Luku 2.1, 10), Yhteislyseossa opiskelijoita ja henkilöstöä on yhteensä noin 450, Kuhalassa ja Linikkalassa molemmissa yhteensä noin 250 - 270 opiskelijaa ja henkilöstöä (Forssan aterian- ja puhtauspalveluliikelaitos 2009). Otoskoko kyselyssä oli siis noin 950, kun kysely oli osoitettu vain oppilaille, eikä henkilöstöä otettu mukaan tähän otokseen. Yhteensä hyväksytyjä kyselylomakkeita sain takaisin 683 kappaletta. Vastauskato oli täten noin 260 kappaletta. Tämä selittyy osaksi sillä, että kysely toteutettiin juuri kun abiturientit olivat opiskeluidensa loppuvaiheessa, eikä heistä kaikki välttämättä ollut paikalla koulussa kun kysely tehtiin. Seuraavasta kuvioista on nähtävissä, miten kyselyyn vastanneet muodostuivat.



Kuvio 3. Asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneet

Vastanneista miehiä oli 332 eli 49 % ja naisia 351 eli 51 %. Jokaisesta palvelupisteestä hyväksytyjä vastauslomakkeita tuli noin 220 - 233; Kuhalan yläasteelta 228, Linikkalan yläasteelta 222 ja Forssan yhteislyseosta 233 vastauslomaketta.

Taustakysymysten jälkeen oli kysymys siitä, miten usein oppilas syö ruoan koulussa. Palvelupisteittäin vastauksissa ei ollut huomattavia eroja. Suurin osa oppilaista söi viisi kertaa viikos-

sa. Useat heistä söivät 3 - 4 kertaa viikossa ja oli myös muutamia, jotka söivät vain 1 - 2 kertaa viikossa tai eivät lainkaan. 69 prosenttia oppilaista söi viisi kertaa viikossa ja yhteensä 8 prosenttia olivat heitä, jotka söivät kouluruokaa vain 1-2 kertaa viikossa tai eivät lainkaan.

Kysymys numero 4 aiheutti jo enemmän hajontaa. Harvassa olivat ne, jotka olivat erittäin tyytyväisiä kouluruokaan, ja vastasivat parhaaseen mahdolliseen vaihtoehtoon; vain 3 prosenttia. Enemmän oli heitä, jotka vastasivat huonoimpaan vaihtoehtoon; erittäin tyytymätön. Suhteessa tyytymättömiä oltiin Linikkalan yläasteella, jossa erittäin tyytymättömiä olivat 16 prosenttia, kun kaikista vastaajista heitä oli yhteensä 9 prosenttia. Suurin osa valitsi vastausvaihtoehdoista kohdan 3 tai 2. Kaikista vastanneista 48 prosenttia valitsi vaihtoehdon 3, eli olivat tyytyväisiä kouluruokaan ja 40 prosenttia valitsivat vaihtoehdon 2 eli olivat tyytymättömiä. Perusteluita tähän kysymykseen tuli runsaasti. Moni vastasi että ruoka saisi olla mausteisempaa ja liharuokien tulisi olla kunnollisempia. Leivän levitteen vaihtuminen vaikutti usean valintaan ja asiasta oli kommentteja useassa vastauslomakkeessa. Aikaisemmin tarjolla ollut levite on viime aikana vaihdettu kouluruokailusuositusten mukaiseen kasvisrasvalevitteeseen. Moni oli myös sitä mieltä että erilaisia keittoja on tarjolla liian usein ja kouluruokailussa säästetään liikaa. Tavallisemmat salaattit olivat myös toivottuja. Yleisesti usea vastaaja oli kirjoittanut perusteluiksi että joskus ruoka on hyvää ja joskus se on pahaa.

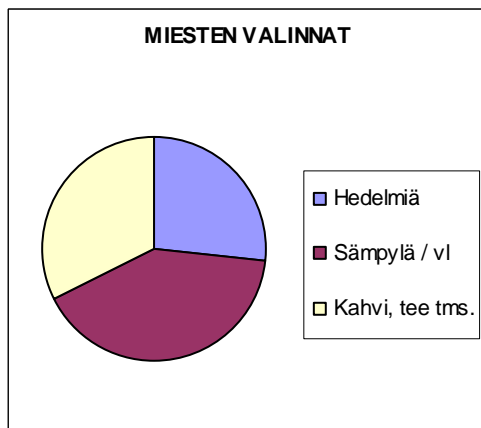
Viides kysymys käsitteli henkilökuntaa ja asiakaspalvelua. Suurin osa valitsi vaihtoehdon 3 tai 4, eli olivat tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Linikkalan yläasteen oppilaat kertoivat seuraavanlaisia perusteluita: keittäjät tekevät työnsä, keittäjät ovat mukavia, keittäjät ovat joskus työkeitä, homma toimii, mutta on välillä vähän hidasta. Kualan yläasteen oppilaat kertoivat henkilökunnasta ja asiakaspalvelusta seuraavaa: keittäjät ovat iloisia ja auttavat aina jos jotain pyytää, tädit varsin mukavia, lautasia tulee aina heti lisää, tulevat välillä suoraan eteen sanomatta mitään laittamaan lisää ruokaa, homma sujuu vaikka oppilaita on paljon. Suhteessa tyytyväisimpiä olivat yhteislyseon oppilaat. Heiltä tuli muun muassa seuraavia kommentteja perusteluiksi kysymykseen: ruokaa saa nopeasti ja palvelu pelaa, keittäjät ovat ystävällisiä, mukavia ja osaavat hommansa.

Tyytyväisyyskysymysten jälkeen oli kysymys, jossa tiedusteltiin olisiko oppilas valmis ostamaan maksullista välipalaa, jos sellaista koulussa tarjottaisiin. Vaihtoehdon kyllä valitsivat kaikista vastanneista 15 prosenttia. Vastanneista 14 prosenttia eivät ostaisi välipalaa ja 71 prosenttia kaikista vastanneista ostaisi joskus maksullista välipalaa. Miehistä välipalaa ostaisivat 67 prosenttia ja naisista 82 prosenttia. Kysyttäessä miksi ja milloin ostaisit välipalaa, vastauksina oli muun muassa: pitkinä päivinä, silloin kun ruoka on pahaa, jos kouluruoasta ei tule kylläiseksi, jos lähtee vielä koulun jälkeen kaupungille, silloin kun on liikuntaa, jos koulun jälkeen on vielä harrastuksia tai jos on sellainen olo.

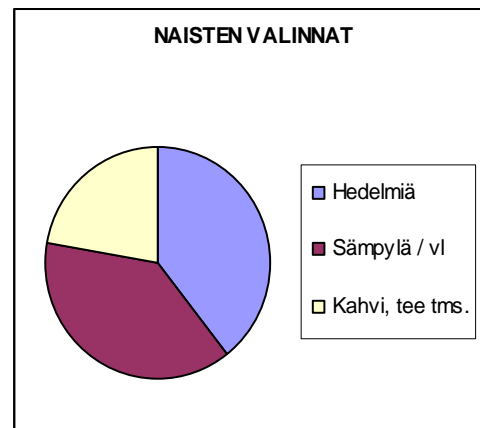
Tämän jälkeen lomakkeessa kysyttiin millä hinnalla oppilaat olisivat valmiita ostamaan välipalaa. Vaihtoehtoiksi oli annettu 1 €, 1,5 €, 2 € tai jokin muu summa, johon oli mahdollista laittaa itse valittu oma summa.

Vastauksissa ei ollut hirveän suurta hajontaa, mutta suurin osa valitsi vastausvaihtoehdon 1 €. Noin 50 vastaajaa laittoi vastaukseksi 0,50 € valiten kohdan jokin muu summa. Vastaajien joukossa oli myös muutamia, jotka olivat valmiita ostamaan välipalaa 3 €, 4 € tai jopa viiden euron arvosta.

Viimeinen valintakysymys käsitteli mahdollisia välipalavaihtoehtoja. Valmiiksi annetut vaihtoehdot olivat hedelmät, sämpylä tai voileipä, sekä kahvi, tee tai muu sellainen. Kysymyksessä oli mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja. Yleisesti eniten kannatusta sai sämpylä/voileipä-vaihtoehto, 61 prosenttia vastanneista. Miesten ja naisten valinnat erosivat eniten siinä, että naiset valitsivat enemmän hedelmät vaihtoehdon kun taas miehet olivat halukkaampia juomaan kahvia, teetä tai muuta sellaista.



Kuvio 4. Miesten välipalavalinnat



Kuvio 5. Naisten välipalavalinnat

Kysymyksessä 8.; millaista välipalaa, oli mahdollisuus myös kirjoittaa vastaukseksi jokin oma vaihtoehto. Näitä ehdotuksia tuli paljon. Niistä varteenotettavia, terveellisiä vaihtoehtoja olivat muuan muassa myslipatukat, mehu, pirtelö, kolmioleipä, karjalanpiirakka, jogurtti, rahka, salaatti, kiisseli ja pannukakku. Eniten toivottiin myslipatukoita. Näiden lisäksi ehdotettiin myös useita, ei ihan niin terveellisiä vaihtoehtoja: pizzaa, leivoksia, karkkia, donitseja, virvoitusjuomia, jäätelöä ja lihapiirakoita.

Lopuksi kysyttiin, mitä sellaista ruokaa haluaisit koulussa tarjoiltavan, jota ei tällä hetkellä ole ruokalistalla. Kolmen kärki muodostui helposti: pizza, tortilla, hampurilaiset. Näiden lisäksi tuli useita erilaisia vaihtoehtoja joita ruokalistalle ehdotettiin, esimerkiksi kananugge-

tit, nuudelit, lasagne, kanasalaatti ja kaalilaatikko. Yleisesti toivottiin myös jotain ulkomalaisia ja eksoottisia teemaruokia.

Viimeiseksi vastaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa vapaasti avointa palautetta, myönteistä tai kielteistä, kouluruokailusta tai siihen liittyvistä asioista. Kommentteja oli kirjoitettu runsaasti. Vastauksissa oli sekä negatiivista että positiivista palautetta. Vastauksissa oli havaittavissa erityisesti suuri tyytymättömyys levitteen vaihtumiseen kasvisrasvalevitteeseen. Lihan laatua pidettiin yleisesti huonona ja salaateista toivottiin tavallisempia salaatteja. Perunat eivät tyydyttäneet vastaajia ja muuta leipää kuin näkkileipää toivottiin paljon. Kommentteja oli laidasta laitaan, joukosta löytyi myös hyviä, toteutettavissa olevia kehitysideoita.

Yhteislyseossa ehdotettiin, että salaattiaineet olisivat tarjolla erikseen, josta jokainen voisi koota mieleisensä oman salaatin. Kuhlassa ehdotettiin koulun ruokalaan maustehyllyä, josta löytyisi tavallisempia mausteita: suolaa, pippuria, aromisuolaa, ja grillimaustetta. Siellä toivottiin myös hapankorppuja ja maitoautomaatteihin selkeitä lappuja, mitä maitoa missäkin on. Ruokalaan toivottiin myös lisää viihtyisyyttä ja että aina välillä olisi jälkiruokana esimerkiksi jokin hedelmä. Erityisesti Linikkalan yläasteella toivottiin perunoihin kuoria, sillä valmiiksi kuoritut ”kumiperunat” eivät oppilaille maistu. Samaa palautetta perunoista tuli myös muista kouluista. Ruokalaan toivottiin enemmän värejä esimerkiksi uusilla tekstiileillä ja tarjolle hammastikkuja. Oppilaat ehdottivat myös mieltä piristäviä teemapäiviä tai teemaviikkoja, hedelmien lisäämistä salaatteihin sekä oppilaiden keittiövuorojen lisäämistä.

### 5.3 Validiteetti & Reliabiliteetti

Mittauksen ja mittarin tarkoituksenmukaisuus ja luotettavuus ovat kvantitatiivisen tutkimuksen kannalta erittäin tärkeitä asioita. Tutkimuksen tulosten kannalta on ehdottoman tärkeää, että mitataan todella sitä, mitä on haluttu mitata ja etteivät tulokset perustu yksin sattumaan. (Taimio ym. 2005, 40 - 41.) Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta, eli mittauksen tai tutkimuksen reliabelius tarkoittaa sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Esimerkkinä tästä, jos kaksi arvioijaa päätyy samankaltaiseen tulokseen, tai jos samaa henkilöä tutkitaan eri tutkimuskerroilla ja päästään samaan tulokseen, voidaan tuloksia pitää reliabeleina. (Hirsjärvi ym. 2007, 226.)

Toteuttamani asiakastytyväisyyskyselyn voidaan sanoa täyttävän edellä mainitut vaatimukset, joten tutkimusta voidaan pitää reliabelina. Tulokset eivät olleet sattumanvaraisia, ja kuka tahansa muu olisi voinut toteuttaa samanlaisen tutkimuksen samankaltaisilla vastauksilla.

Validius eli pätevyys tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä asiaa, mitä on tarkoitus mitata. Esimerkkinä tästä kysymyslomakkeen kysymyksiin saadut vastaukset, joista vastaaja on saattanut käsittää monet kysymykset aivan eri tavalla kuin tutkija on kysymykset ajatellut. Tavallisesti validiteetti jaetaan sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Puhuttaessa sisäisestä validiteetista, viitataan tutkimuksen omaan luotettavuuteen. Ulkoinen validiteetti tarkoittaa sitä, onko tutkimus yleistettävissä ja jos on, niin mihin ryhmiin. Vaikka reliaabelius ja validius ovat saaneet useita eri tulkintoja, on tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä jotenkin arvioitava, vaikka näitä kyseisiä termejä ei käytettäisikään. (Hirsjärvi ym. 2007, 226 - 227; Taimio ym. 2005, 40 - 41.)

Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymyksillä mitattiin juuri niitä asioita, joista oli puhetta toimeksiantajan kanssa. Kyselyä suunnitellessamme otimme huomioon kohderyhmän ja olimme samaa mieltä siitä, että kysymysten tulee olla selkeitä ja helposti vastattavissa. Kyselyä rakentaessa oli ehdottoman tärkeää pohtia juuri sitä, mitä kysymyksellä on tarkoitus kysyä ja miten sen voisi ymmärtää väärin. Kysymykset muokattiin kaikki selkeiksi ja sellaisiksi, että vastaajan oli helppo ymmärtää millaiseen kysymykseen hänen odotettiin vastaavan. Ulkoinen validiteetti täyttyy asiakastyytyväisyyskyselytutkimuksessa hyvin, sillä otoskoko lähes samanikäisestä ryhmästä oli kohtalaisen suuri; hyväksytyjä vastauslomakkeita palautui 683 kappaletta. Täten tutkimus on yleistettävissä forssalaisten koulujen yläluokkien ja lyseon oppilaisiin.

#### 5.4 Koulujen asiakaspalautepohja

Forssan ateria- ja puhtauspalveluliikelaitoksella on käytössä yhtenäinen asiakaspalautepohja, jota asiakkaiden toivottaisiin täyttävän enemmän kuin tällä hetkellä täytetään. Sain tehtäväkseni muokata kyseistä asiakaspalautelomaketta enemmän koululaisille ja opiskelijoille sopivammaksi ja vastaamaan paremmin heidän tarpeitaan palautteen antamisen välineenä. Sama palautelomake on käytössä kaikissa Forssan ateria- ja puhtauspalveluliikelaitoksen palvelupisteissä, eikä oikein ole tavoittanut toivotusti ainakaan opinnäytetyöni kohderyhmää; oppilaita ja opiskelijoita.

Tällä hetkellä käytössä oleva palautelomake tulisi uudistaa kokonaan, sillä koko organisaatiokin on muuttunut entisestä Forssan ateria- ja puhtauspalveluliikelaitoksesta Loimijoen Kuntapalvelut Oy:ksi. Pohja on muuten ihan käytettävissä, mutta koululaisille on tehtävä oma selkeämpi lomake. Tämänhetkisessä lomakkeessa on kaksi avointa kohtaa, jossa kysytään palautetta toiminnasta ja kehittämisehdotuksia (Liite 2). Palautelomakkeen lopussa lomake pyydetään palauttamaan keittiölle, palautelaatikkoon, sisäisessä postissa kaupungintalolle ateria- ja puhtauspalveluliikelaitoksen toimistoon tai ulkoisella postilla. Palautuskohtaa tulisi pikaisesti muuttaa, sillä ateria- ja puhtauspalveluiden toimistoa ei ole enää olemassa vaan sekin on muuttunut. Koululaisia ajatellen lomakkeiden palautuspiste tulisi olla lomakkeiden välit-

tömässä läheisyydessä, jotta myös helppous palautteen antamiseen kannustaisi omien mielipiteiden ilmaisemiseen.

Otettaessa huomioon mikä on kehitettävän palautepohjan kohderyhmä, koululaiset ja opiskelijat, tulee ehdottomasti huomioida palautelomakkeen selkeys, täyttämisen nopeus ja helppous. Koululaiset ovat usein vilkkaita ja nopeita liikkeissään, joten palautelomakkeen täyttämiseen ei saisi kulua paljoa aikaa. Lomake pitää voida täyttää ruokatunnin aikana, ruokailun jälkeen, ennen seuraavan tunnin alkua. Heidän olisi helppoa oman ruokailukokemuksen jälkeen antaa palautetta: mikä on ollut hyvää (leveästi hymyilevä naama), mikä on ollut huonoa (surullinen naama). Näiden kohtien alla voisi olla avoin kysymys; mitä muuta palautetta haluat antaa, risuja, ruusuja. Lomakkeen lopussa voisi olla mahdollisuus antaa omat henkilötietonsa, nimi ja sähköpostiosoite, jos vastaaja haluaa palautteeseensa henkilökohtaisen vastauksen (Liite 2).

Nämä koulujen palautelomakkeet voitaisiin tulostaa esimerkiksi kuukausittain vaihtelevalle väriselle paperille, sillä myös se saattaisi saada osaltaan opiskelijoita innostumaan ja kiinnostumaan palautteen antamisesta. Vastauksia voitaisiin käsitellä keittiöhenkilökunnan kesken päivittäin tai kerran viikossa esimerkiksi iltapäivän kahvitunnilla, ja kirjoittaa lyhyt vastaus asiallisiin palautteisiin. Jos palautteet saataisiin ruokalaan vielä oppilaillekin näkyville, esimerkiksi palautteille varatulle ilmoitustaululle, olisi palautteen antaminen ehkä entistä aktiivisempaa. Näin oppilaat saisivat huomata, että heidän palautteensa luetaan ja otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon myös kouluruokailua ja ruokailutilannetta parannettaessa.

## 5.5 Sähköinen palautelinkki

Yhteistyöorganisaationi muuttui työn keskivaiheilla. Alussa organisaatio oli Forssan aterija- ja puhtauspalveluliikelaitos. Vuoden 2010 alusta organisaatio vaihtui, ja palvelut siirtyivät Loimijoen Kuntapalvelut Oy:n alaisuuteen. Erikoista kyllä, mutta kyseisellä osakeyhtiöllä ei vielä ole valmiita kotisivuja, mutta ne ovat parhaillaan työn alla. Kotisivuille tullaan tekemään myös linkki, josta asiakkaiden on mahdollista antaa sähköistä palautetta Loimijoen Kuntapalvelut Oy:lle.

Olen käynyt läpi erilaisten yritysten asiakaspalautelinkkejä internetissä. Palautepohjat ovat erilaisia, mutta kaikissa on kuitenkin suurin piirtein samat tavoitteet; saada asiakkaalta palautetta jostakin toiminnasta ja näin ollen parantaa yritystä (esimerkiksi jotakin palvelua tai tuotteita) entistä paremmaksi. Täten yritykset voivat parantaa omaa asiakaslähtöisyyttään toteuttamalla asiakkaidensa ideoita ja tuomalla niitä heidän käyttöönsä.

Yksi pahimmista tilanteista on todennäköisesti se, että jonkun organisaation sivuilta löytyy mahdollisuus palautteen antamiseen, mutta asiakas kokee palautteen antamisen liian hankalana tai liian aikaa vievänä. Onkin hyvin tärkeää, että palautepohja suunnitellaan erittäin helppokäyttöiseksi ja parhaiten asiakkaan tarpeita palvelevaksi.

Ehdotan, että Loimijoen Kuntapalvelut Oy luo tuleville internet-sivuilleen mahdollisimman selkeän ja yksinkertaisen, mutta kuitenkin palautteenannon tavoitteet saavuttavan palaute-linkin (Liite 3). Linkin tulisi sisältää ensinnäkin kohta, jossa määritetään kohde johon kyseinen palaute suuntautuu (ateriapalvelut, puhtauspalvelut, laskentapalvelut tai palkkapalvelut). Sitten voisi olla otsikkokohta, joka ei olisi pakollinen, mutta siihen olisi mahdollisuus kirjoittaa viestin pääotsake. Näiden jälkeen olisi tyhjää tilaa, johon asiakkaalla on mahdollisuus kirjoittaa antamansa palaute omin sanoin. Tyhjän tilan jälkeen olisi kohta, johon asiakkaalla olisi mahdollisuus kirjoittaa omat yhteystietonsa. Palautelomakkeessa hänellä on mahdollisuus antaa oma nimensä, sähköpostiosoitteensa ja/tai puhelinnumerosa. Tärkeää on myös huomioida se, että jos asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen, hän myös tulee sen saamaan tiettyjen organisaation ennalta määritettyjen aikarajojen puitteissa, esimerkiksi viikon sisällä.

## 5.6 Asiakaspalauteprosessit

Sanaa prosessi käytetään monenlaisissa merkityksissä. Oikeastaan mikä tahansa muutos tai kehitys voidaan ymmärtää jonakin prosessina, esimerkiksi muutos-, kehitys-, oppimis-, tai kasvuprosessina. Toisaalta myös mitä tahansa toimintaa voidaan kutsua prosessiksi, esimerkiksi heräämis- tai syömisprosessia. Kuitenkin prosessit liittyvät yleensä (lii-ke)toimintaprosesseihin. (Laamanen 2004, 19 - 21.) Suoraan asiakkaille arvoa tuottavia prosesseja kutsutaan ydinprosesseiksi tai myös liiketoimintaprosesseiksi. Laamanen ja Tinnilä (2002, 62 - 63) kertovat tyypillisiksi ydinprosesseiksi muun muassa tuotteiden ja palveluiden kehittämisen, asiakkaiden kiinnostuksen herättämisen ja tuotteiden ja palveluiden toimittamisen sekä asiakastuen.

Fyysisiä tuotteita tuottavassa teollisuudessa prosessit ovat helppo hahmottaa tarkastelemalla tavaravirtoja. Tällaiseen toimintaan liittyviä prosesseja voivat olla esimerkiksi tavaranhankinta, valmistus, testaus, varastointi ja toimitus. Nämä prosessit ovat mahdollista kuvata selkeinä peräkkäisten vaiheiden ketjuina, jotka toistuvat säännöllisesti ja loppupäässä on yleensä tyytyväinen asiakas. (Laamanen 2004, 19 - 21.)

Laamasen (2004, 26 - 27) mukaan joskus prosessit sekoitetaan harhaanjohtavasti myös projekteihin. Niissä on kuitenkin selkeä ero, ja voidaan sanoa että, projekti on prosessin ainutkertainen toteutus. Projekti on tietty aikataulutettu tehtävä, johon on nimetty tietyt vastuuh-



kilöt. Projekti on ainutkertainen ja sen toteutus kulkee lineaarisesti. Prosessissa taas sen sijaan on määritetty tietty toiminto tai vaihe, ja prosessin omistaja. Prosessi on syklinen ja toistuva.

Prosessin pääajatuksena on, että on olemassa jotakin pysyvää ja toistuvaa, josta voidaan sopia ja jota voidaan edelleen mallintaa ja kehittää. Palveluita tarjoavien organisaatioiden prosesseihin omat haasteensa tuovat erilaiset asiakkaat. Prosessit eivät välttämättä enää toteudukaan niin selkeästi vaiheittain, vaan niihin tulee myös muutoksia. (Laamanen 2004, 19 - 21.)

Prosessiajattelun idea on suhteellisen yksinkertainen. Liikkeelle lähdetään aina asiakkaasta ja hänen tarpeistaan miettimällä millaisilla tuotteilla ja palveluilla ne voidaan tyydyttää. Sen jälkeen suunnitellaan prosessi, jolla tuotteet ja palvelut saadaan aikaan. Kun tämä on saatu tehtyä, selvitetään mitä tietoja ja materiaaleja tarvitaan prosessin toteuttamiseen ja mistä ne hankitaan. (Laamanen 2004, 19 - 21.) Organisaatioiden kannalta kiinnostavimpia ovat ne prosessit, jotka ovat kriittisiä organisaation menestymisen kannalta. Näitä prosesseja kutsutaan usein liiketoimintaprosesseiksi, pääprosesseiksi tai avainprosesseiksi. (Laamanen ym. 2002, 61 - 62.)

Asiakaspalauteprosessit kuvaavat tilanteita, jossa asiakkaalta saatua palautetta käsitellään. Palautetta voidaan saada tai antaa kaikesta palveluun tai yrityksen toimintaan liittyvästä toiminnasta. Asiakas voi suhtautua lempeämmin kokemaansa huonoon palveluun tai muuhun negatiiviseen asiaan, jos hänelle on luotu kuitenkin hyvät mahdollisuudet palautteen antamiseen. Mikä tärkeintä, asiakkaan tulee saada halutessaan myös vastaus antamaansa palautteeseen.

Ehdotan, että asiakkailta tulleita palautteita käsiteltäisiin joko päivittäin tai esimerkiksi kerran viikossa. Kalliola (2010) kertoi että voisi olla mahdollista käsitellä palautteita viikoittain, mutta ei kuitenkaan päivittäin. Hän kertoi että asiakaspalautteet ovat palvelupisteiden päälliköiden vastuulla ja he huolehtivat niiden käsittelemisestä. Yleinen käytäntö on tällä hetkellä että palautteita käydään läpi kerran kuussa, yleensä kuukausipalaverin yhteydessä. Ehdotin myös, että olisi hyvä saada asialliset palautteet vastauksineen esille, jotta oppilaat huomaisivat että heidän palautteensa luetaan ja heidän palautteitaan arvostetaan. Jos palautteet olisivat esillä, motivoisi se luultavasti myös muita oppilaita antamaan enemmän palautetta mieltä askarruttavista asioista. (Kalliola 2010.)

## 6 Johtopäätökset / Yhteenveto

Tarkoituksena työssäni oli tehdä hyvä ja kattava selvitys asiakkaiden, tässä tapauksessa oppilaiden, tyytyväisyydestä kouluruokailuun tällä hetkellä. Lisäksi tein Loimijoen Kuntapalvelut Oy:lle ehdotukset uudesta koulujen asiakaspalautepohjasta sekä yhtiön internet-sivuille suunnitellusta asiakaspalautelinkistä. Viitekehikseni muodostui opinnäytetyöhön kiinteästi liittyvistä käsitteistä; kouluruokailusta, sen historiasta ja tulevaisuudesta, sekä siitä millaista se on muualla maailmassa. Lisäksi viitekehikseen kuuluvat asiakastyytyväisyyden sekä palvelun laadun käsitteet ja teoriapohjaa esimerkiksi kyselylomakkeen luomisesta.

Yhtenä päämäärä oli asiakastyytyväisyyskyselyn avulla selvittää, mitä kehitysehdotuksia oppilaiden taholta tulisi esiin. Kyselyn toteutus onnistui suunnitellusti ja sain 683 hyväksyttyä lomaketta takaisin. Tutkimusaineistosta ei ollut pulaa, vaan päinvastoin, aineistoa oli hyvinkin runsaasti.

Tuloksista kävi ilmi, että suurin osa oppilaista on tyytyväisiä tai tyytymättömiä kouluruokailuun, eli valitsivat vastausvaihtoehdon 3 tai 2. Vähemmistö oli erittäin tyytyväisiä tai erittäin tyytymättömiä. Suurin osa oli erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä kouluruokaloiden henkilökuntaan ja saamaansa asiakaspalveluun. Tyytyväisyyskysymysten jälkeen lomakkeessa oli kysymys, jossa tiedusteltiin olisiko oppilas valmis ostamaan maksullista välipalaa, jos sellaista koulussa tarjottaisiin. Vaihtoehdon kyllä valitsivat kaikista vastanneista 15 %. Vastanneista 14 % eivät ostaisi välipalaa ja 71 % kaikista vastanneista ostaisi joskus maksullista välipalaa. Suosituimmaksi välipalavaihtoehdoksi muodostuivat sämpylä/voileipä ja hedelmät.

Ruokia, joita ei tällä hetkellä ollut tarjolla, mutta joita koulussa haluttaisiin syödä, tuli paljon. Kolmen kärjessä olivat pizza, tortilla ja hampurilaiset. Näiden lisäksi tuli useita erilaisia vaihtoehtoja; esimerkiksi kananuggetit, nuudelit, lasagne, kanasalaatti ja kaalilaatikko. Yleisesti toivottiin myös jotain ulkomaalaisia ja eksoottisia teemaruokia. Myös viimeisenä olleeseen avoimeen palautekohtaan tuli runsaasti palautetta, enemmän negatiivista kuin positiivista, mutta myös hyviä ja toteuttamiskelpoisia kehitysehdotuksia. Ehdotettiin, että salaattiaineet olisivat tarjolla erikseen, josta jokainen voisi koota mieleisensä oman salaatin, maustehyllyä ruokalaan, hapankorppuja, hammastikkuja, ruokalaan lisää viihtyisyyttä ja uusia tekstiilejä. Erityisesti Linikkalan yläasteella toivottiin perunoihin kuoria, sillä valmiiksi kuorittuina tulevat ”kumiperunat” eivät oppilaille maistu. Samaa palautetta perunoista tuli paljon myös muista kouluista. Kuoripäällisten perunoiden käyttäminen tulisi myös edullisemmaksi, sillä esimerkiksi Heinon Tukun Mestari annosperunat maksavat 3,75€/2,5kg ja kuoripäälliset, pesetyt perunat maksavat 6,25€/15kg. Valmiiksi kuorittuina tulevat ”kumiperunat” maksavat näiden hintojen mukaan 1,5 €/kg, kun taas kuoripäälliset perunat maksavat vain 0,42 €/kg.

Tavoitteena oli kehittää ja löytää koko organisaatiota tulevaisuudessakin hyödyttäviä palautekäytänteitä esimerkiksi koulujen asiakaspalautelomakkeen luomisella. Toimeksiantaja piti ehdottamaani koulujen palautepohjaa hyvänä, ja oli sitä mieltä, että koulujen palautekäytäntöihin tulee kiinnittää enemmän huomiota tulevaisuudessa, sillä asiallinen palaute yleensäkin on toiminnan kannalta hyvin arvokasta. Kokosin kaikkien tulosten pohjalta opinnäytetyön toimeksiantajalle listat palvelupisteittäin kaikista kyselyn tuloksista, jotta he voivat hyödyntää tuloksia toiminnassaan. Toimeksiantaja oli yleisesti tyytyväinen tekemääni työhön ja piti sitä erittäin hyödyllisenä. Kaikki oppilailta tullut asiakaspalaute käsitellään arvokkaana informaationa ja kehitysehdotuksia pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksista tiedotetaan kyselyn vastaajille julkaisemalla kirjoittamani media-tiedote paikallislehti Forssan Lehdessä.

Omana henkilökohtaisena oppimistavoitteenani oli asiakaspalautteen ja sen käsittelyn tärkeyden ymmärtäminen, asiakaspalauteprosessin sisäistäminen sekä laadun kehitys ja uusien ideoiden kartoittaminen. Koen, että useimmat näistä tavoitteista täyttyivät hyvin. Sain opinnäytetyöhön kautta perehtyä syvällisesti forssalaisen kouluruokailun tilaan ja opin monia uusia mielenkiintoisia asioita siinä samalla.

## LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Porvoo: WS Bookwell.

Fogelholm, M. (toim.) 2001. Ratkaisuja ravitsemukseen. Ravitsemuskasvatus ja elämänkaari. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Grönroos, C. 1988. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WSOY.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2002. Tilastolliset menetelmät. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikua vai talonpoikaisjärkeä? Tampere: Amk-Kustannus

Lehtinen, E. 2010. Liikelaitoksesta yhtiöksi. Aromi. 43. vuosikerta. Nro 3, 31-33.

Lintukangas, S., Manninen, M., Mikkola-Montonen, A., Palojoki, P., Partanen, M. & Partanen, R. 2007. Kouluruokailun käsikirja - Laatuveäitä koulutyöhön. Helsinki: Opetushallitus.

Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita Publishing.

Mäkelä, J., Palojoki, P. & Sillanpää, M. 2003. Ruisleivästä pestoon. Näkökulmia muuttuvaan ruokakulttuuriin. Porvoo: WS Bookwell.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: WSOY-pro.

Pesonen, H-L., Lehtonen J. & Toskala A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä: PS-kustannus.

Taimio, H. & Salmi, M-M. 2005. Opinnäytetyöllä onneen. Helian julkaisusarja A:22. Helsinki: Edita.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Ylikoski, T. 1997. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Ky-Palvelu.

## SÄHKÖISET LÄHTEET

Espoon kaupunki. Vuoden 2009 kouluruokailun asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten tiedoksi merkitseminen. Asiakirja. 29.10.2009. <www-dokumentti> <luettu 22.1.2010>  
<[http://www.espool.fi/asiakirja.asp?path=1;31;37423;37424;37425&id=AD84BBC7C81B750AC225766300396B21&kanta=Kunnari\intrakun\\_e.nsf](http://www.espool.fi/asiakirja.asp?path=1;31;37423;37424;37425&id=AD84BBC7C81B750AC225766300396B21&kanta=Kunnari\intrakun_e.nsf)>

Mehiläinen Oy. 2010. Osaaminen ja palvelun laatu. Asiakastyytyväisyys. <www-dokumentti>  
<luettu 22.1.2010> <<http://www.mehilainen.fi/yritysinfo/osaaminen-ja-palvelun-laatu/asiakastytyv%C3%A4isyys?loc=41&s=>>>

Opetushallitus. 2008. Lukio. Kouluruokailu. <www-dokumentti> <luettu 20.2.2010>  
<<http://www.edu.fi/page.asp?path=498,530,1285,50500>>

Opetushallitus. 2006. Lukio. Kouluruokailun ravitsemuksellinen ja sosiaalinen merkitys.  
<www-dokumentti> <luettu 20.2.2010>  
<<http://www.edu.fi/page.asp?path=498,530,1285,50500,50489>>

SkolmatensVänner. 2009. Frågor & svar. <www-dokumentti> <luettu 18.4.2010>  
<<http://www.skolmatensvanner.se/fraga070304.php>>

Tampereen yliopisto. 2003. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Kvantimot. Otantamenetelmät. <www-dokumentti> <luettu 11.3.2010>  
<<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/otos/otantamenetelmat.html>>

Tiesydämeen.fi. Voi hyvin. Erityisruokavaliot. 2008. <www-dokumentti> <luettu 21.2.2010>  
<<http://www.tiesydameen.fi/erityisruokavaliot?gclid=CI69l6KBg6ACFcs-3godOQrgkQ>>

Urho, U-M. 1998. Kouluruokaa maailmalla. <www-dokumentti> <luettu 14.4.2010>  
[http://www.maitojaterveys.fi/www/fi/koulumaito/artikkelit/kouluruokaa\\_maailmalla.php](http://www.maitojaterveys.fi/www/fi/koulumaito/artikkelit/kouluruokaa_maailmalla.php)

Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Suomalaiset ravitsemussuositukset. Kouluruokasuositukset. 2008. <PDF-dokumentti> <luettu 11.3.2010>  
<<http://www.evira.fi/portal/vrn/fi/ravitsemussuositukset/erillisryhmat/koululaiset/>>

**JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET**

Kalliola, T. 2009a. Palvelujohtajan haastattelu 30.11.2009. Forssan kaupungintalo. Forssa.  
Haastattelija: Hanna Koskenoja

Kalliola, T. 2009b. Palvelujohtajan haastattelu 21.12.2009. Forssan kaupungintalo. Forssa.  
Haastattelija: Hanna Koskenoja

Kalliola, T. 2010. Palvelujohtajan haastattelu 29.4.2010. Forssan kaupungintalo. Forssa.  
Haastattelija: Hanna Koskenoja

Forssan ateria- ja puhtauspalveluliikelaitos. 2009. Perehdyttämiskansio, yleisosio. Forssa.

**LIITTEET**

- 1 Asiakastyytyväisyyskysely
- 2 Koulujen asiakaspalautelomake
- 3 Palautelinkki

## KUVIOT

Kuvio 1. Loimijoen Kuntapalvelut Oy:n organisaatiokaavio

Kuvio 2. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2001, 105).

Kuvio 3. Asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneet

Kuvio 4. Miesten välipalavalinnat

Kuvio 5. Naisten välipalavalinnat



## Liite 1 Asiakastyytyväisyyskysely

Opiskelen hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohtoa Laurean ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötäni liittyen kouluruokailun asiakastyytyväisyyteen ja asiakaspalauttejärjestelmiin. Tämän kyselyn avulla pyrin löytämään uusia kehitysideoita jotta kouluruokailua voitaisiin parantaa entisestään. Vastaathan huolellisesti jokaiseen kohtaan.

*Ystävällisin terveisin Hanna Koskenoja*

### 1. Koulu, jossa opiskelet

- Kuhalan yläaste
- Linikkalan yläaste
- Forssan yhteislyseo

### 2. Sukupuoli

- Mies
- Nainen

### 3. Miten usein syöt ruoan koulussa?

- 5 kertaa/viikko
- 3-4 kertaa/viikko
- 1-2 kertaa /viikko
- en lainkaan: Jos näin, niin miksi et?

---

---

### 4. Oletko tyytyväinen kouluruokaan? (4=erittäin tyytyväinen; 1=erittäin tyytymätön)

- 4
- 3
- 2
- 1

Perustele vastaustasi:

---

---

### 5. Oletko tyytyväinen ruokalan henkilökuntaan ja saamaasi asiakaspalveluun?

- 4
- 3
- 2
- 1

Perustele vastaustasi:

---

---

6. Jos koulussa tarjottaisiin maksullista välipalaa, ostaisitko?

- Kyllä
- Ei
- Joskus

Jos ostaisit joskus, niin milloin, ja mistä syystä?

---

---

(käännä paperi ->)

7. Millä hinnalla olisit valmis ostamaan välipalaa?

- 1 €
- 1,5 €
- 2 €
- Jokin muu summa, mikä? \_\_\_\_ €

8. Jos kaipaisit välipalaa, niin millaista?

- Hedelmiä
- Sämpylä tai voileipä
- Kahvia, teetä, tms.
- Jotain muuta, mitä?

---

---

9. Mitä sellaista ruokaa haluaisit koulussa tarjoiltavan, jota ei tällä hetkellä ole ruokalis-  
talla? (mainitse enintään 3 ruokalajia)

---

---

10. Mahdolliset kehitysideoita? Mitä myönteistä tai kielteistä palautetta antaisit kouluruo-  
asta tai siihen liittyvistä asioista?

---

---

---

---

---

Kiitos vastauksistasi!

Liite 2 Koulujen asiakaspalautelomake

Loimijoen Kunta-  
palvelut Oy

Päivämäärä: \_\_\_\_\_

## KOULUJEN PALAUTELOMAKE

Ympyröi sopivin vaihtoehto:

Mikä on hyvää?



Mikä on huonoa?



Muuta palautetta?

Yhteystiedot (nimi & sähköpostiosoite) jos haluat vastauksen:

Nimi: \_\_\_\_\_

Sähköpostiosoite: \_\_\_\_\_

Liite 3 Palautelinkki

## LOIMIJOEN KUNTAPALVELUT OY

### ANNA PALAUTETTA!

Päivämäärä: \_\_\_\_\_

Mihin palautteesi suuntautuu:

<input type="checkbox"/>	Ateriapalveluille	<input type="checkbox"/>	Palkkapalveluille
<input type="checkbox"/>	Puhtauspalveluille	<input type="checkbox"/>	Laskentapalveluille

Toimipaikka, jota palautteesi koskee:

Palautteen otsikko:

Palaute:

Jos haluat saada henkilökohtaisen vastauksen palautteeseesi,  
kirjoita alle yhteystietosi.

Nimi:

Sähköpostiosoite:

Puhelinnumero: