

Satu Almgrén

ASIAKASTYYTYVÄISYYS  
OPISKELIJARUOKAILUSSA  
Case: Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto

Opinnäytetyö  
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma


Maaliskuu 2011




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b>  11.3.2011
<b>Tekijä(t)</b> Satu Almgrén	<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b> <b>Palvelujen tuottaminen ja johtaminen</b>	
<b>Nimeke</b> Asiakastyytyväisyys opiskeljaruokailussa Case: Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto		
<b>Tiivistelmä</b> Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Kotkan–Haminan seudun koulutuskuntayhtymän Etelä-Kymenlaakson (Ekami) ammattiopiston opiskelijoiden tyytyväisyys Kotkan Kotekon toimipisteen ruokalan ja kahvilan toimintaan sekä asiakastilojen toimivuuteen. Lisäksi tutkittiin opiskelijoiden kiinnostusta yhteistyöhön ruokalan ja kahvilan toiminnan kehittämiseksi sekä sitä millaisena he kokivat kouluruoan. Tutkimuksen lähtökohta oli se, että Kotekon toimipisteen asiakastyytyväisyyttä on tutkittu edellisen kerran vuonna 1999.  Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Tutkimusstrategiana toimi kvantitatiivinen survey-tutkimus. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin Webropol-kysely-työkalua. Tutkimus toteutettiin kokonaistutkimuksena 1063 opiskelijalle joulukuussa 2010 – tammikuussa 2011. Vastaajia oli 163, vastausprosentti oli 15,3 %. Syynä alhaiseen vastausprosenttiin oli tutkimuksen ajankohta, opiskelijoiden työssä oppimisjaksot sekä ryhmänohjaajien passiivisuus ohjata opiskelijoita vastaamaan kyselyyn.  Tulosten perusteella vastaajat olivat tyytyväisiä toimintaan. Kehityskohteiksi nousi ruokailun jonotusaika ja ruokailuun varattu aika sekä kahvilan tuotevalikoima. Asiakaskastilojen viihtyisyyteen ja asiakaspalvelun laatuun on kiinnitettävä huomiota. Tutkimus osoitti, että vastaajat olivat tyytyväisiä kouluruokaan, mutta ruoan houkuttelevuus ja tarjottavien ruokalajien määrä nousivat kehityskohteiksi. Yhteistyö kouluruokailun kehittämiseksi kiinnosti 6,4 % vastaajista.  Tutkimustulos osoitti, että ruokalan ja kahvilan toimintaa, palvelua sekä asiakastiloja on kehitettävä asiakaslähtöisemmäksi. Opetuksellisesti asiakaspalvelun laatuun on kiinnitettävä huomiota. Tulevaisuudessa asiakastyytyväisyyskysely on syytä tehdä säännöllisesti. Kyselyn tulosten perusteella toimintaa kehitetään ja seurataan.		
<b>Asiasanat (avainsanat)</b> Ammatillinen oppilaitos, asiakaslähtöisyys, asiakastyytyväisyys, kouluruokailu, palvelu		
<b>Sivumäärä</b> 46 s. + liitteet 3 s.	<b>Kieli</b> Suomi	<b>URN</b>
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>		
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b> Eliisa Kotro	<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b> Kotkan – Haminan seudun koulutuskuntayhtymä Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto	

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Date of the bachelor's thesis</b> 11 March 2011
<b>Author(s)</b> Satu Almgrén	<b>Degree programme and option</b> Hospitality Management	
<b>Name of the bachelor's thesis</b> Customer contentment in student lunch Case: Etelä-Kymenlaakso Vocational School		
<b>Abstract</b> <p>The goal of this thesis was to investigate customer contentment of the students in Kotka-Hamina District Educational Federation of Municipalities Koteko Unit of Etelä-Kymenlaakso Vocational School regarding the operation of the canteen and cafeteria and the functionality of the customer space. In addition, the students interest towards co-operation for improving the operations of the canteen and cafeteria and how they perceive school food were studied. The basis of the thesis was that customer contentment was last studied in 1999.</p> <p>The research method was quantitative, using survey-study as the strategy for research. Data collection was carried out by applying Webropol survey tool. The study was administered during December 2010 - January 2011 for 1063 students. There were 163 respondents with 15.3 response rate. Cause of low response rate was a study of time of the research, students on-the-job-learning periods and homeroom teachers passivity.</p> <p>The results showed that the respondents were satisfied with the operations. The time spent in queuing and eating in addition to the product selection of the cafeteria were seen as the points for improvement. Furthermore, the convenience of the customer space and the quality of customer service need more attention. The research also pointed out that the respondents were satisfied with school food. However, the attractiveness and the amount of meal options arose as points of improvement, as well 6.4 % of the respondents were interested in redeveloping the school lunch.</p> <p>The study also indicated that the operations of the canteen, cafeteria and customer space need to be developed with more customer oriented approach. In addition, the quality of customer service has to be improved from a pedagogical viewpoint. In the future, the customer contentment survey must be carried out regularly, and the operations and improvements will be based on those results.</p>		
<b>Subject headings, (keywords)</b> Vocational school, customer orientation, customer contentment, school catering, service		
<b>Pages</b> 46 pgs. + app 4	<b>Language</b> Finnish	<b>URN</b>
<b>Remarks, notes on appendices</b>		
<b>Tutor</b> Eliisa Kotro	<b>Bachelor's thesis assigned by</b> Kotka-Hamina District Educational Federation of Municipalities Etelä-Kymenlaakso Vocational school	

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	1
2	TUTKIMUKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ .....	2
2.1	Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto .....	2
2.2	Ruokapalvelut .....	2
2.3	Kahvila .....	3
2.4	Ruokala .....	4
3	KOULURUOKAILU .....	5
3.1	Kouluruokailun historia .....	5
3.2	Kouluaikainen ateriointi .....	6
4	PALVELU .....	8
4.1	Palvelun määrittely .....	8
4.2	Palveluiden kehittäminen oppilaitoksessa .....	9
4.3	Yhteistyö oppilaitoksessa .....	10
5	ASIAKASTYYTYVÄISYYS .....	12
6	ASIAKASLÄHTÖISYYS .....	13
7	ASIAKASPALVELU .....	15
8	AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET .....	16
9	TYÖN TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMAT .....	17
10	TUTKIMUKSEN KULKU .....	18
10.1	Tutkimuksen perusjoukko ja ajankohta .....	18
10.2	Tutkimusmenetelmä .....	19
10.3	Tutkimusaineisto .....	19
10.4	Tiedonkeruumenetelmä .....	20
10.5	Aineiston käsittelytapa ja luotettavuuden arviointi .....	21
11	TUTKIMUSTULOKSET .....	22
11.1	Kahvilan toiminta .....	22
11.2	Ruokalan toiminta .....	26
11.3	Kouluruoka .....	30
11.4	Taustakysymykset .....	31
11.5	Koululounas .....	32

11.6	Suosikkiruoat ja yhteistyö oppilaitoksessa .....	33
12	POHDINTA .....	34
13	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	40
	LÄHTEET .....	42
	LIITE	
	1 Asiakastyytyväisyyskysely	

## 1 JOHDANTO

Jokainen suomalainen ruokailee julkisessa ruokapalvelussa jossakin elämänvaiheessa. Kouluruokailun osuus alkaa perusopetuksesta ja päättyy toisen asteen oppilaitokseen. Julkisen sektorin ruokapalvelut ovat olleet perinteisesti tuotantokeskeisiä, mutta nykyisin asiakastytyväisyys, asiakaslähtöisyys ja hyvä palvelu ovat palvelutoiminnan peruskäsitteitä. Julkisen ruokapalveluiden asiakaslähtöisyyden kehittäminen on tärkeä yhteistyöväline asiakkaiden ja palvelun tuottajan välillä. Kouluruokailun laadun kehittämisen perustana on asiakastytyvyyden mittaaminen ja mittaustulosten huomioon ottaminen palvelun kehittämisessä asiakaslähtöisemmäksi.

Tässä työssä selvitetään Kotkan–Haminan seudun koulutuskuntayhtymän Etelä- Kymenlaakson ammattiopiston (Ekami) Kotkan Kotekon toimipisteen 1063 opiskelijan asiakastytyvyyttä ruokalan ja kahvilan toimintaan sekä asiakastilojen toimivuuteen. Lisäksi tutkitaan opiskelijoiden kiinnostusta yhteistyöhön ruokalan ja kahvilan toiminnan kehittämiseksi sekä millaisena opiskelijat kokevat kouluruoan. Opinnäytetyöni aiheita ehdotti Etelä-Kymenlaakson ammattiopiston ruokapalveluesimies Sari Roininen siksi, että toimipisteen opiskelijoiden asiakastytyvyyttä on tutkittu viimeksi vuonna 1999.

Etelä-Kymenlaakson ammattiopiston strategiassa on määritetty toimintaa ohjaavat koulutuskuntayhtymän arvot: asiakaslähtöisyys, luotettavuus, yhteisöllisyys ja oikeudenmukaisuus. Ammattiopiston strategian mukaisesti oppilaitoksen toimintajärjestelmää on kehitetty vuodesta 2009 Balanced Scorecard - mallin pohjalta. Yhtenä Ekamin arvona on asiakaslähtöisyys, jossa toiminnan perustana ovat asiakkaiden tarpeet. Tavoitteena on tyytyväinen asiakas. (Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto 2010b.)

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Tutkimusstrategiaksi tutkija määrittä kvantitatiivisen survey-tutkimuksen, jossa kerätään tietoa standardoidussa muodossa. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin internetin kautta toimivaa Webropol -kysely-työkalua, tutkimus toteutettiin joulukuussa 2010 ja tammikuussa 2011.

Tutkija työskentelee Etelä-Kymenlaakson ammattiopistossa hotelli-, ravintola- ja cateringalan ammatillisena opettajana. Työ käsittää hotelli-, ravintola- ja cateringalan pe-

rustutkinnon opiskelijoiden ohjausta Kotekon ruokalan ja kahvilan asiakaspalvelutehtävissä.

## **2 TUTKIMUKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ**

### **2.1 Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto**

Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto on Kotkan – Haminan seudun koulutuskuntayhtymän omistama monialainen ammattiopisto. Koulutuskuntayhtymä perustettiin 2005, jonka jäsenkuntia ovat Kotkan ja Haminan kaupungit sekä Pyhtään, Virolahden ja Miehikkälän kunnat. (Kotkan – Haminan seudun koulutuskuntayhtymä 2010.)

Ammatillisissa oppilaitoksissa annetaan ammattikoulutusta, joka muodostuu ammatillisista perustutkinnoista ja lisäkoulutuksena suoritettavista ammatti- ja erikoisammattitutkinnoista. Ammatillisen perusasteen tutkinnot ovat kolmevuotisia, 120 opintoviikon laajuisia, joista vähintään 20 opintoviikkoa toteutetaan työssä oppimalla. Ammatillisen perustutkinto antaa laaja-alaiset ammatilliset perustiedot ammattialan erilaisiin tehtäviin Kotekon toimipisteen koulutusalat ovat: kulttuuriala, liiketalouden ja hallinnon ala, maahanmuuttajakoulutus, matkailu-, ravitsemis- ja talousala, ohjaava ja valmistava koulutus, valmentava ja kuntouttava koulutus, sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala ja tekniikan- ja liikenteen ala. (Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto 2010c.)

Ekamin eli Etelä-Kymenlaakson ammattiopiston opiskelijamäärä 1.8.2010 oli 3330, joista nuorten ammatillista perustutkintoa suorittaa 2330 ja ammatillisessa aikuiskoulutuksessa sekä oppisopimuskoulutuksessa noin 1000 opiskelijaa. Aikuisille ammattiopisto tarjoaa perustutkintojen lisäksi ammattitutkintoja ja erikoisammattitutkintoja sekä ammatillista lisäkoulutusta. Lisäksi nuorten työpajat järjestävät työpajatoimintaa noin 200 nuorelle vuodessa. Henkilöstön lukumäärä 31.12.2009 oli 399. (Kotkan – Haminan seudun koulutuskuntayhtymä 2010.)

### **2.2 Ruokapalvelut**

Ruokapalvelulla tarkoitetaan kaikkea kodin ulkopuolella tapahtuvaa aterioiden, ruokien ja aterioiden tuottamista, jakelua ja tarjoamista sekä ruokailijoiden valitsemaa ja

tarvitsemaa palvelua (Ruokapalvelujen laatutyöryhmä 2004, 3). Etelä-Kymenlaakson ammattiopiston ruokapalvelut toimivat viidessä toimipisteessä Kotkan ja Haminan alueella. Päätoimipaikka Kotekon ruokapalvelussa on seitsemän työntekijää, joista yksi ruokapalveluesimies, viisi vakituista ja yksi määräaikainen ravitsemistyöntekijä. Ruokapalveluesimies vastaa myös kolmen muun toimipaikan toiminnasta. (Roininen 2010.)

Ruokapalvelut sijoittuvat Ekamin organisaatiossa tukipalveluihin, joiden tavoitteet johdetaan Ekamin ja tukipalveluyksikön strategisista tavoitteista. Tukipalvelujen tavoitteena on mahdollistaa ydintoimintojen sujuva toiminta tehokkaasti ja luoda yhteisiä sekä kustannustehokkaita menettelytapoja. Ekamin tukipalvelut tuottavat kuntayhtymälle seuraavia palveluja: taloushallintopalvelut, toimitilapalvelut, tietohallintopalvelut, yhtymäpalvelut, opintotoimistopalvelut, kehittämisspalvelut ja ruokapalvelut.

### **2.3 Kahvila**

Kotekon toimipaikka on rakennettu 1950-luvulla, kahvilan ja ruokalan miljöö on kultuurihistoriallisesti arvokas. Ruokalan seinällä on meriromanttinen maalaus sekä kahvilan seinällä reliefi, jotka molemmat ovat vuodelta 1952. Kahvila sekä ruokala sijaitsevat samassa tilassa, joiden yhteispinta-ala on 332 m<sup>2</sup>. (Nieminen 2010.)

Kahvilan asiakkaita ovat oppilaitoksen opiskelijat ja henkilökunta, oppilaitoksen vieraat sekä mahdolliset ulkopuoliset asiakkaat. Kahvila on auki viitenä päivänä viikossa klo 8.45 – 14.15 ja asiakaspaikkoja on 41. Asiakaspalvelijoina toimivat, henkilöstön lisäksi, oppilaitoksen hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon opiskelijat. Kahvilan laitevalikoimassa (kuva 1) on yksi kylmälasikko, yksi säiliökeitin (2 x 5 litraa), yksi kuumajuomalaite (esimerkiksi kaakao ja kuuma vesi). Kahvikupit ja muut välineet on sijoitettu korivaunuihin itsepalvelulinjaston alkuun.





**KUVA 1. Kotekon toimipisteen kahvila (Almgrén 2011a)**

Kahvilan asiakkaat ottavat itse tarjottavat linjastosta. Kahvilan tuotevalikoimassa on kahvia, teetä, kaakaota, virvoitusjuomia, mehuja, makeisia sekä jäätelöä. Suolaisina vaihtoehtoina ovat täytetty sämpylä tai ruisleipä sekä makeana päivän leivonnainen.

## **2.4 Ruokala**

Ruokalan (kuva 2) asiakkaita ovat oppilaitoksen opiskelijat ja henkilökunta, oppilaitoksen vieraat sekä mahdolliset ulkopuoliset asiakkaat. Oppilasruokala toimii viitenä päivänä viikossa. Ruokailuvuorot on porrastettu kolmeen eri vuoroon; ensimmäinen ruokailu alkaa klo 10.45, toinen ruokailu klo 11.15 ja kolmas klo 11.45 ja asiakaspaikkoja on 164. Asiakaspalvelusta vastaavat oppilaitoksen hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon opiskelijat opettajan ohjauksessa. Ruokapalvelun henkilökunta vastaa oppilasruokailusta, silloin kun opiskelijoilla ei ole opetussuunnitelman mukaista opetusta.



**KUVA 2. Kotekon toimipisteen opiskelijaruokala (Almgrén 2011a)**

Koululounaalla tarjotaan kaksi pääruokavaihtoehtoa, energialisäke, salaatti, jälkiruoka, leipä, kasvirasvavaihteita sekä maito. Ruokalassa on kaksi jakelulinjastoa. Jakelulinjaston laitteet ovat: tarjotinvaunut, johon sijoitettu välinekorit, korivaunu, jossa juomalasit, maidonjakelin, kaksi kappaletta kylmäallas ja -kaappi yhdistelmiä sekä yksi lämpöallas ja -kaappi yhdistelmä. Lisäksi erillisessä tarjoilulinjastossa tarjotaan erityisruokavaliot. Linjaston laitteet ovat: vesipiste, lämpöallas – ja kaappi sekä kylmäallas- ja kaappi erityisruokavaliota noudattaville.

### **3 KOULURUOKAILU**

#### **3.1 Kouluruokailun historia**

Vuonna 1943 ensimmäisenä maana maailmassa Suomi säätöi lain maksuttomasta kouluateriasta. Lain mukaan Suomessa piti olla maksuton ateria tarjolla viiden vuoden kuluessa. Niinpä vuotta 1948 pidetään kouluruokailun virallisena alkamisajankohtana. (Sillanpää 2003, 89.) Maksuttoman kouluruokailuun piiriin kuuluu nykyisin lähes 900 000 lasta ja nuorta peruskoulusta toisen asteen opintoihin. Laki ammatillisista opinnoista 5.luvun 37. §:n mukaan opiskelijalla on oikeus maksuttomaan ateriaan niinä päivinä, joina opetussuunnitelma edellyttää läsnäoloa koulutuksen järjestäjän osoitta-

massa koulutuspaikassa, mikäli opinnot ovat päätoimisia. (Laki ammatillisista opinnoista 680/1998a.) Ammatillisten oppilaitosten opiskelijoille on tarjottu maksuton ateria vuodesta 1987 lähtien.

Kouluruokailu ammatillisessa oppilaitoksessa on säädöspohjaista toimintaa, opiskelijahuoltoa ja koulutuksen ja kodin välistä yhteistyötä. Oppilaitosruokailun tavoitteena on edistää osaltaan koko oppilaitoksen hyvinvointia sekä tukea opiskelijoiden terveyttä parhaimmillaan yhteistyössä opiskelijoiden itsensä, vanhempien, opiskelijahuollon ja muun henkilöstön ja opettajien kanssa. Ruokailun järjestämiseen liittyvässä päätöksenteossa on otettava huomioon oppilaitosruokailun merkitys yhteisöllisyyden ja kulttuuriperinnön vahvistajana sekä nuoren terveen kasvun- ja kehitysprosessin tukemisessa. (Väyrynen ym. 2009, 113.) Kaikkien opiskelijoiden on tärkeää osallistua keskusteluun siitä, miten opiskelijahuollon ruokailukäytänteitä ja -toimintamalleja kehitetään oppilaitoksessa sekä miten hyvinvoinnin tukeminen näkyy yrityksen kulttuurissa.

Ruokailu ammatillisessa oppilaitoksessa valmentaa opiskelijaa osaltaan työhyvinvointiin ja kehittää opiskelijan työelämävalmiuksia. Opiskelijat oppivat noudattamaan työelämän sääntöjä. Väyrynen ym. (2009, 115) esittivät tutkimuksessaan, että säännöllisesti ajoitettu ja oikein mitoitettu ateriointi totuttaa ja vakiinnuttaa työpäivän tarkoituksenmukaiseen työrytmiin, kun ruokailulla tauotetaan luontevin väliajoin työpäiviä.

### **3.2 Kouluikäinen ateriointi**

Kouluruokailun ruokalistat suunnitellaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemussuosituksen mukaisesti. Valtion ravitsemusneuvottelukunnan (2008,8) suosituksia on täydennetty Kouluruokasuosituksella, jotka perustuvat peruskoulutuksen kouluruokailuun, mutta niitä sovelletaan myös ammatillisen opiskelijaruokailun järjestämiseen. (Väyrynen ym. 2009,109.) Lisäksi suositusten tarkoituksena on antaa suuntaviivat kuntapäätäjille, ruokapalvelusta vastaaville sekä oppilaitoksille kouluikäisen ruokailun järjestämiseksi.

Joukkoruokailun ravitsemuslaatua koskevissa suosituksissa kiinnitetään huomio monipuolisten, terveellisten ja houkuttelevien ruokavaihtoehtojen saatavuuteen sekä ohjataan oppilasta täysipainoisten aterioiden koostamiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 17.) Kouluruokasuosituksen mukaan kouluaterian tulee kattaa noin kolmannes

opiskelijan päivittäisestä energiantarpeesta. Täysipainoinen kouluateria koostuu päivittäin pääruoasta, kasvislisäkkeestä, leivästä, levitteestä, maidosta tai piimästä ja ruokavaihtoehtoja olisi hyvä olla kaksi (VRN, 2008, 8-10.) Yhtä tärkeää on huolehtia opiskeluympäristössä siitä, että opiskelijat saavat oppilaitoksessa aterian, joka on järjestetty opiskelijan ikäkauden ja edellytysten mukaan esittää Manninen (2007, 81).

Kymenlaakson alueellinen ravitsemustyöryhmä (2010,4) esittää kouluruokailun toteuttamista kouluruokasuositusten mukaisesti. Työryhmä on laatinut Kymenlaakson alueellisen ravitsemussuunnitelman vuosille 2010 – 2012, joka pyrkii kehittämään ja yhtenäistämään Kymenlaaksossa terveellisten ruokatottumuksien edistämisen käytäntöjä. Tavoitteena on nuorten terveyden ja terveen kehityksen edistäminen.

Perinteinen suomalainen ruokakulttuuri muuttuu vähitellen. Nuorten ruokailutottumuksissa näkyy ulkomaiset vaikutteet sekä eksoottiset elintarvikkeet samoin monikulttuurisuuden lisääntyminen vaikuttaa ruokakulttuurimme muuttumiseen. (Lintukangas ym. 2007, 150.) Ruokalajien kuten, oppilaiden suosikkiruokien ja aterianosien uudistaminen oppilaiden ruokatottumuksia vastaaviksi voi lisätä ruokailijoiden määrää (Raulio 2008, 21). Niin ikään kouluruokailun maukkaat ja terveelliset ateriat voivat toimia kannustimena kokeilla terveellisiä ruokavaihtoehtoja kotona. Siitä syystä julkisen ruokapalvelun on huomioitava eri kohderyhmien tarpeet ja mieliruoat ruokapalvelujen suunnittelussa.

Opiskelijaruokailun asiakaslähtöisyyttä on ruokalistan kehittäminen yhteistyössä opiskelijoiden, kouluhenkilöstön ja vanhempien kanssa. Etenkin oppilaitoksen asiakastytyväisyyskyselyssä on hyvä kartoittaa esimerkiksi opiskelijoiden suosikkiruokia. Aikaisemmissa tutkimuksissa (Espoo 2009, Nikkilä - Kiipula 2010,8) on havaittu, että opiskelijoiden suosikkiruokia ovat muun muassa pinaattihukaiset, lihapyörökät, lihamakaronilaatikko, kalapuikot sekä puurot.

## 4 PALVELU

### 4.1 Palvelun määrittely

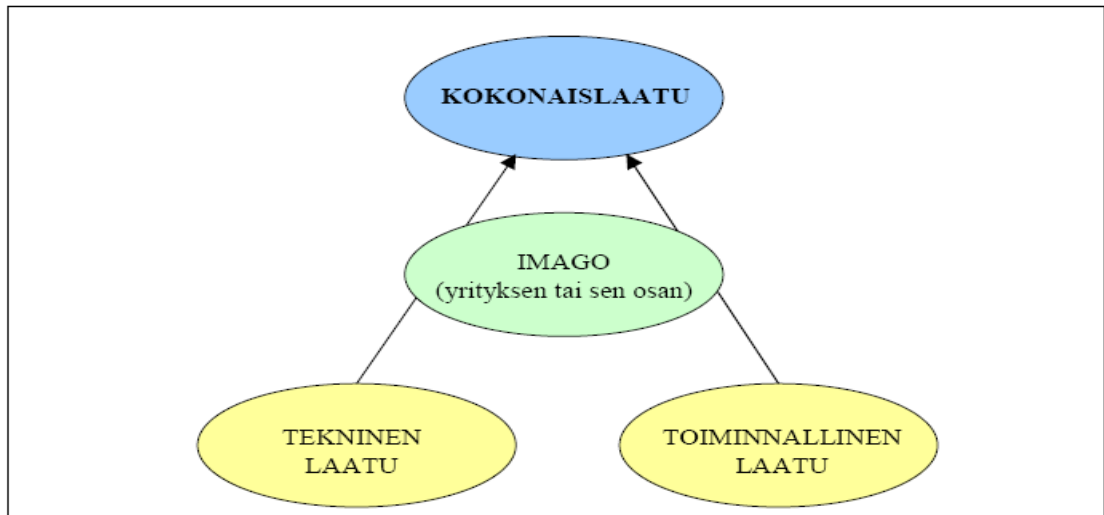
Tässä tutkimuksessa palvelulla tarkoitetaan seuraavaa: ”Palvelu on ainakin jossain määrin aineeton teko tai tekojen sarja, jossa asiakkaan ongelma ratkaistaan yleensä siten, että asiakas, palveluhenkilökunta ja /tai fyysisten resurssien tai tavaroiden ja/tai palvelun tarjoajan järjestelmät ovat vuorovaikutuksessa keskenään.” (Grönroos 1998, 52.)

Palvelut eivät ole aina asioita kuten kouluateria, vaan ne voivat olla tekoja tai prosesseja, esimerkiksi kouluaterian tuotantoprosessi eli ruoanvalmistus. Grönroos (1998, 54) esittää, että suurin osa tuotantoprosessista on näkymätöntä, mutta asiakas kokee vain palvelun näkyvän osan, jonka hän arvioi pienintäkin yksityiskohtaa myöden.

Palveluita voidaan kuvailla eli millaisia palvelut ovat, silloin voidaan erotella selkeästi tavarat ja palvelut toisistaan. Ylikoski (1997, 15 – 16) kuvailee palvelujen ominaispiirteitä seuraavasti:

- Palvelut ovat aineettomia.
- Palvelut ovat tekoja tai tekojen sarjoja.
- Palvelut ovat heterogeenisiä.
- Palveluja ei voi varastoida.
- Palvelut tuotetaan ja kulutetaan aina jossain määrin samanaikaisesti.
- Asiakas osallistuu palvelutapahtumaan.

Palvelun laatu on edellytys asiakastyytyvyydelle. Grönroos (1998, 62) esittää koettuun palveluun liittyvän asiakaspalvelijan ja asiakkaan vuorovaikutustilanne. Kuviossa 1 esitetään asiakkaiden palvelun laadun ulottuvuuksia, joita on kaksi, tekninen eli mitä ja toiminnallinen eli miten.



**KUVIO 1. Palvelun koettu kokonaislaatu (Grönroos 1998, 65).**

Asiakkaiden arvioidessa palvelun toiminnallista laatua, heille on tärkeää mitä, he saavat vuorovaikutuksessaan yrityksen kanssa. Arviointikohteita ovat muun muassa asiakaspalvelijan ulkoinen olemus, käyttäytyminen sekä heidän kommunikointi asiakkaan kanssa. (Grönroos 1998, 63.)

#### **4.2 Palveluiden kehittäminen oppilaitoksessa**

Oppilaitoksen lukujärjestys ja oppilasruokailun jaksottaminen on suunniteltava siten, että opiskelijoilla on riittävästi aikaa ruokailuun. Kouluruokasuositusten (VRN 2008, 6) mukainen vähimmäisaika on 30 minuuttia. Kiiretilanteessa opiskelijat saattavat syödä liian paljon tai liian vähän ruokaa sekä korvaavat aterioita tai aterianosia epäterveellisillä välipaloilla. Erityisen tärkeää on ruokailutilanteen kehittäminen ja laatu. Ruokailutilanteen laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat:

- ruokailun porrastaminen
- ruokailuun jonottaminen
- ruokailutilan viihtyisyys ja meluttomuus
- ruoan tarjollepano. (Väyrynen ym. 2009, 115.)

Ruokailutilanteen kehittämisen käytännön ratkaisuna Lintukangas (2007, 39) esittää ruokailuaikojen porrastamisen, näin ollen välttämään jonottamiselta. Niin ikään joustava lounastauko on pidetty hyvänä ratkaisuna. Tässä tutkimuksessa joustavalla lounastau-

olla tarkoitetaan opiskelijan mahdollisuutta ruokailla määrätyllä aikavälillä sopivaksi katsomallaan työtauolla.

Tutkimuskohteessa Kotekon toimipisteen opiskelijaruokalassa asiakaspaikkoja on 164 ja ruokailuun on varattu aikaa 30 minuuttia. Opiskelijamäärä on 1063, joista noin 800 ruokailee päivittäin. Syynä päivittäisen ruokailijamäärän vaihteluun on opiskelijoiden työssä oppimisjaksot. Ruokailuvuorot on porrastettu kolmeen eri vuoroon; ensimmäinen ruokailu alkaa klo 10.45, toinen ruokailu klo 11.15 ja kolmas klo 11.45.

Kuten aiemmin todettiin, Kouluruokasuosituksen (VRN 2008, 7) mukainen ruokailuympäristö on viihtyisä, meluton ja viipymiseen houkutteleva. Raulio (2008,21) esittää, että viihtyisä ruokailutila oppilaitoksessa on eräs keino saada opiskelijat osallistumaan ruokailuun. Tärkeää on, että ruokailutila on houkutteleva ja turvallinen paikka. Samanlaiseen tulokseen on päätyneet Guillard (2009), hän esittää, että on mietittävä miten oppilaitoksen kouluruokala saadaan kehittymään oppilaiden omaksi tilaksi. Esimerkkinä esitetään nuorten itse tuottamia piirustuksia oppilasravintolaan.

### **4.3 Yhteistyö oppilaitoksessa**

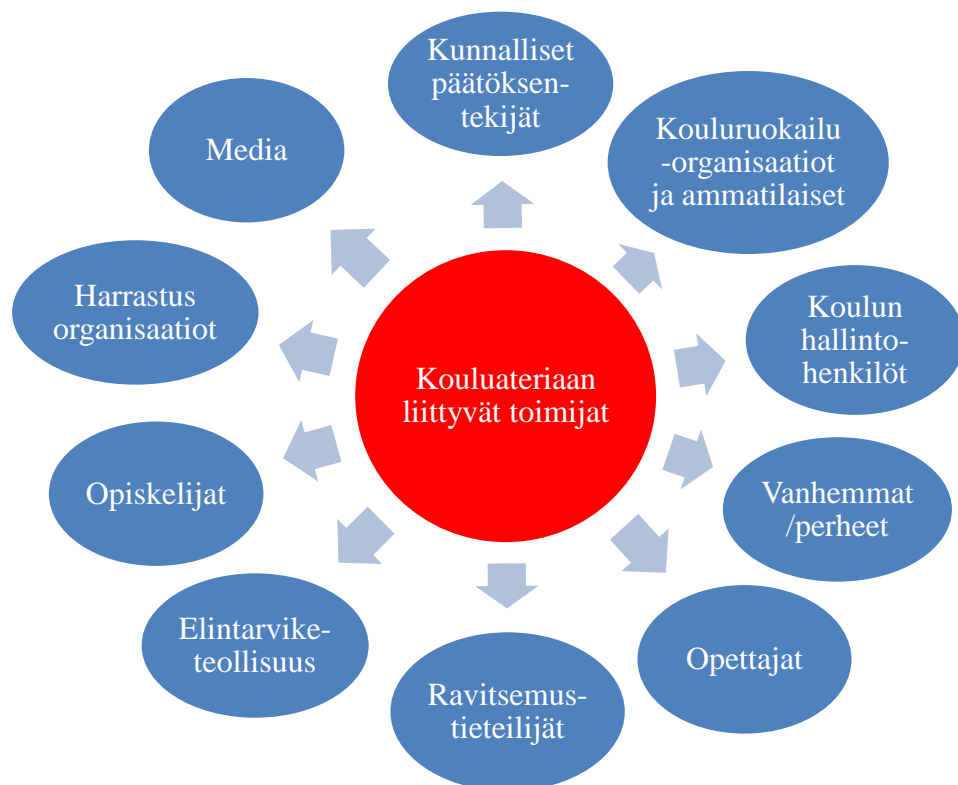
Julkisessa ruokapalvelussa on tärkeää asiakkuuden säilyttäminen, edellytyksenä on, että ruokapalvelu pystyy tuottamaan jatkuvasti arvoa asiakkaalle ja mukautumaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti (FCG 2010, 63). Asiakaslähtöisyys kouluruokailun suunnittelussa on tärkeää. Opetushallitus (2010b, 44) esittää, että opiskelijoille on annettava mahdollisuus osallistua kouluruokailun suunnittelemiseen ja toteuttamiseen koska tämä tukee osallisuutta ja yhteisöllisyyttä, esimerkkinä osallistuminen oppilaitoksen ruokalistan suunnitteluun ja kehittämiseen.

Ruokalistaa tulee kehittää yhteistyössä oppilaiden ja kouluhenkilöstön sekä kotien kanssa. Ruokalistoja ja ruokalajeja sekä aterioiden osia vaihdellaan ja uudistetaan oppilaiden makutottumuksia vastaaviksi. Lisäksi kouluaterian on oltava tarjoilla miellyttävästi sekä ruokavaihtoehtoja olisi hyvä olla kaksi (VRN 2008, 10).

Tikkanen (2008, 97) sen sijaan esittää ongelmaksi sen että, asiakasta eli opiskelijaa, joka syö koululounaan, ei kuunnella eikä hänen tarpeitaan huomioida riittävästi. Kouluruokailu herättää keskustelua myös julkisessa mediassa, esimerkiksi sanomalehdissä

ja sosiaalisessa mediassa. Nikkilä - Kiipulan (2010,8) artikkelissa Kouvolan Sanomis- sa perusopetuksessa opiskeleva oppilas kertoo kouluruokailun asiakaslähtöisyydestä: ”on aika naurettavaa, että meille syötetään sellaista ruokaa, jota kukaan ei syö, ja sit- ten sitä heitetään suuria määriä roskiin”.

Kuviossa 2 esitetään kouluruokailun toimijoita ja vaikuttajia, joilla jokaisella on omat tavoitteet. Eräs tärkeä vaikuttajaryhmä on kouluruokailun rahoituksesta päättävät kun- nalliset päätöksentekijät. Budjetti asettaa taloudelliset rajat ja on lähtökohtana julkisen ruokapalvelun toiminnalle (Tikkanen 2008, 27.)



**KUVIO 2. Kouluruokailuun liittyvien toimijoiden verkosto (Tikkanen 2008, 27).**

Yhteistyö eri toimijoiden välillä on tärkeää, siksi että ruokailusta saadaan oppilaiden odotuksia ja toiveita vastaava oppimistilanne. Kouluruokailun asiakaslähtöisyyden ja yhteistyön kehittämisessä tärkeä muoto on esimerkiksi ruokalatoimikunta tai ruoka- raati. Tässä tutkimuksessa ruokaraadilla tarkoitetaan oppilaiden, opettajien, keittiö- henkilöstön, muun henkilöstön, terveydenhuollon ja vanhempien edustajien yhteista- paamista, jossa tuodaan omat näkemykset ja kehittämis ehdotukset esille. Kokemusten mukaan ruokaraadit ja ruokalatoimikunnat ovat lisänneet asiakastytyv äisyyttä, esittää



Lintukangas (2007, 37.) Tutkimuskohteessa ei toimi ruokaraatia tai ruokalatoimikuntaa, kun taas ruokalistat sekä muut käytännölliset asiat viestitään hyvin. Aikaisemmissa tutkimuksissa (FCG 2010,77) on havaittu, että asiakasryhmät ovat kiinnostuneita vaikuttamaan ruokailutilanteeseen.

Kouluruokailu on huomattava opetus-, kasvatus- ja oppimistilanne. Sen tähden kaikki oppilaitoksessa työskentelevät aikuiset ovat mukana tukemassa oppilaitoksen kasvatuspäämääriä. Kubik ym. (2003,1168) arvioivat, että kouluympäristöllä on valtava vaikutus opiskelijoiden ruokailutapoihin. Kouluruokailun kehittäminen on yhteistyötä, vaikka opetushenkilöstöllä on päävastuu opetus- ja kasvatustyöstä, niin ikään yhtä tärkeää on ruokapalveluhenkilöstön asema kasvattajina, ohjaajina ja aikuisen mallina. Ruokapalveluhenkilöstö voi omalla asenteellaan ja käyttäytymisellään vaikuttaa koko kouluruoan arvostukseen. Yhteistyö kouluruokailun onnistumiseksi on tärkeää. (Lintukangas 2007, 42.)

## **5 ASIAKASTYYTYVÄISYYS**

Tässä tutkimuksessa asiakastyytyväisyydellä tarkoitetaan asiakkaan odotusten ja kokemusten välistä suhdetta. Mikäli palvelukokemus vastaa odotuksia, asiakkaan voi olettaa olevan tyytyväinen. Mikäli odotukset alittuvat, asiakas on tyytymätön (Mäntyneva 2001,125.) Yksityisessä yrityksessä ja julkisella sektorilla asiakastyytyväisyyden ja asiakaspalautteen merkitys korostuu toimintaa ohjaavana ja kehittävänä tekijänä. Ylikoski (1997, 9) esittää, että palveluorganisaatiolle asiakastyytyväisyys on menestymisen edellytys, siksi asiakkaiden tarpeiden huomioon ottaminen on yrityksen palvelujen suunnittelussa sekä niiden toimittamisessa tärkeää. Muutospaineita yritysten ja julkisen sektorin toimintaa luo asiakkaan muuttuminen. Asiakas on yhä vaativampi, kriittisempi ja uskottomampi kuin aiemmin. Asiakastyytyväisyyden edellytyksenä on palvelun laatu.

Edellä todettiin, että asiakkaiden tarpeiden huomioon ottaminen on tärkeää. Asiakaspalautteen perusteella varmistetaan asiakastyytyväisyys sekä parannetaan toimintaa (FCG 2010,39). Palveluyrityksessä kaikki asiakkaat ovat tasa-arvoisen tärkeitä, sen takia asiakassuhde on pidettävä kunnossa. Lintukangas (2007, 56) ehdottaa, että oppilaitoksen keittiöhenkilökunnan on kysyttävä säännöllisesti asiakkaidensa tyytyväisyyt-

tä ja toiveita palveluun. Kaiken kaikkiaan asiakkaista ja heidän tarpeistaan ja odotuksistaan tulee olla kiinnostunut.

Esimerkiksi Julkisten ruokapalveluiden laatukriteereissä (FCG 2010,62) esitetään säännöllisten asiakaskyselyjen määräksi yksi – kaksi kertaa vuodessa. Aarnikoivun (2005, 67) mukaan asiakaspalautetta kerätään asiakastyytyväisyyskyselyllä, jossa kerrotaan muun muassa seuraavia tekijöitä:

- asiakkaan kokemia positiivisia tekijöitä palvelutilanteessa.
- tilojen viihtyisyys
- asiakaspalvelun ystävällisyys ja asiantuntemus
- asiakkaan tarpeita.

Tärkeintä on, että asiakkaan palautteeseen reagoidaan ja siitä annetaan palautetta, itse asiassa negatiivinen palaute on tärkeää, sen perusteella ruokapalvelu tietää kehittämistarpeensa, arvioi Lintukangas (2007,56). Guiland (2009) vuorostaan esittää, että asiakaspalautteen kerääminen ja sen hyödyntäminen on eräs keino vahvistaa opiskelijoiden mielenkiintoa palvelua kohtaan sekä säilyttää asiakkuudet.

Asiakastyytyväisyyttä mitattaessa on harkittava palautemenetelmä. Eri-ikäisiltä oppilailta ja asiakkailta on hankittava palautetta erilaisin menetelmin, esittää Lintukangas (2007, 56). Julkisen ruokapalvelun laatukriteereissä todetaan, että keskiasteella, esimerkiksi ammattioppilaitos ja lukio, voi olla useampia viestintä- ja palautekanavia, esimerkiksi asiakasraati, jossa voi antaa palautetta ruokailusta. Lisäksi esitetään kehittämiskohteenä asiakkaille suunnatun viestinnän kehittämisen ymmärrettävään sekä tarvetta vastaavaan muotoon. (FCG 2010, 13 - 65.) Tässä tutkimuksessa asiakasviestinnällä tarkoitetaan asiakassuhteen hoitamista ja kehittämistä (Korkeamäki ym. 2002, 169). Tuloksena on että, julkinen ruokapalvelu voi hyödyntää asiakasviestinnän ja tuotannon suunnittelussa, toteuttamisessa sekä kehittämisessä asiakasviestejä.

## **6 ASIAKASLÄHTÖISYYS**

Nykypäivän käsitteitä kaikessa palvelutoiminnassa ovat asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys. Itse asiassa Etelä-Kymenlaakson ammattiopiston ruokapalvelun toimintaa ohjaavat koulutuskuntayhtymän arvot: asiakaslähtöisyys, luotettavuus, yhteisöllisyys

ja oikeudenmukaisuus. (Etelä–Kymenlaakson ammattiopisto 2010b.) Tässä tutkimuksessa asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan henkilökunnan toiminta – ja ajattelutapaa, jonka perustana ovat asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset sellaisena, kuin asiakas ne ilmaisee. (Salmela 1997, 21.)

Julkisessa ruokapalvelussa on tärkeää asiakkuuden säilyttäminen. Edellytyksenä on, että ruokapalvelu pystyy tuottamaan jatkuvasti arvoa asiakkaalle ja mukautumaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti (FCG 2010, 63). Tärkeää on, että palvelujen tuottaja tuntee mitä asiakkaat arvostavat ja tarvitsevat nyt ja tulevaisuudessa. Lintukangas ym. (2007, 151) esittävät, että ruokapalveluissa siirrytään tuotantokeskeisyydestä yhä enemmän tulokselliseen ja asiakaslähtöiseen toimintaan. Myös kouluruokailussa asiakkuus on ymmärrettävä laaja-alaisesti sekä huomioitava eri asiakasryhmät, kuten opiskelijat, henkilöstö ja oppilaitoksessa vierailevat henkilöt. Aarnikoivu (2005, 69) pohtii, että asiakaslähtöinen toiminta on välitöntä reagoimista asiakkaan toimintaan ja tarpeisiin.

Asiakaslähtöisyys ja viestintä julkisissa ruokapalveluissa ovat vielä kovin rajoittunutta. Ruokapalvelut ovat perinteisesti tiedottaneet muun muassa ruokalistat, aukioloajat sekä hinnastot, mutta asiakasviestinnän merkityksen ymmärtäminen ruokapalveluissa ovat vielä kehittymättömät. (FCG 2010, 10, 63.) Oppilaitosten ruokapalveluissa asiakaslähtöisen kouluruokailutilanteen toteuttaminen vaatii eri toimijoiden välistä yhteistyötä. Mikkola – Montosen (2007, 58) mukaan tärkeimpiä sidosryhmiä ovat oppilaitoksen keittiöhenkilökunta, opettajat sekä muu henkilökunta ja vanhemmat. Vanhemmat ovat keskeinen vaikuttajaryhmä. Oppilaitoksen ja kodin yhteistyö tarjoaa mahdollisuuden olla kiinnostuneita lasten ruokailusta ja ravitsemuksesta.

Ammatillisen koulutuksen laadunhallintasuosituksessa esitetään, että asiakassuuntautuneisuus näkyy koulutuksen järjestäjän kaikessa toiminnassa ja edellytyksenä on erilaisten asiakasryhmien ja niiden nykyisten ja tulevien tarpeiden tunnistaminen. Asiakkaat ovat kaiken palvelun laadun lopullisia arvioijia. (Opetushallitus 2008,13.)

## 7 ASIAKASPALVELU

Asiakaspalvelun tehtävänä on saada asiakas tyytyväiseksi sekä tuntemaan ja kokeemaan laatua, että hän saa luotettavaa, nopeaa ja tarpeisiinsa sopivaa palvelua (Lehtonen 2002,59). Asiakaspalvelun perustana ovat organisaation toiminta-ajatus, toimiala ja tehtävät, itse asiassa ne määrittävät, mitkä ovat asiakaspalvelun ja markkinoinnin tavoitteet, keinot, puitteet sekä miten ne voidaan toteuttaa käytännössä. (Pesonen ym. 2002,7.) Asiakaspalvelijoita ovat kaikki yrityksessä tai julkishallinnossa toimivat, jotka ovat tekemisissä asiakkaiden kanssa.

Kuitenkin organisaation sisäinen kehittäminen on menestyksekkään asiakaspalvelun avainkysymys, siksi on tärkeää edistää henkilöstön ja opiskelijan tietoisuutta työnsä merkityksestä. Pesosen ym. (2002,7) mukaan tavoitteena on, että henkilö kokee olevansa tarpeellinen ja merkittävä organisaatiolle. Näin ollen on ryhdytty puhumaan sisäisestä asiakkuudesta, jonka mukaan organisaation ja eri ryhmien on hyvä tunnistaa toistensa merkittävyys sekä keskinäinen yhteistyön tarve organisaation toiminnassa.

Asiakaspalvelijan tärkein ominaisuus on oikea palveluasenne, tämä vaikuttaa koko yrityksen imagoon. Aarnikoivu (2005, 59) esittää näkemyksen uuden ajan asiakaspalvelijasta, joka ei tavoittele nopeaa hyötyä, vaan keskittyy asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen ja ennakoimiseen sekä asiakassuhteen hoitoon. Tärkeisiin asiakaspalvelijan ominaisuuksiin voidaan lisätä kehityshakuisuus, asiakassuuntautuneisuus, myönteinen asennoituminen itseensä, työhönsä ja ympäristöönsä, hyvä itsetunto, vahva ammattitaito ja asiantuntemus, kyky käsitellä erilaisia ihmisiä ja yhteistyökyky.

Opetushallituksen (2007,37) tutkimus catering-alan työntekijän osaamisvaatimuksista osoittaa, että tutkimukseen vastaajista 93, 9 % piti tärkeinä ja erittäin tärkeinä asiakaspalvelun laadun seuranta ja kehittämistä. Tutkimukseen vastaajien kommentteja asiakaspalvelusta: ”asiakaspalvelu tulee olemaan entistä tärkeämpää tulevaisuudessa” sekä ”hyvä asiakasosaaminen tulee korostumaan”. Tässä tutkimuksessa Catering-alalla tarkoitetaan ruokapalveluja, jotka tuottavat ruokapalveluja kodin ulkopuolella tapahtuvaa ruokailua varten (Opetushallitus 2007,7). Julkisen ruokapalveluiden laatu-kriteereissä (FCG 2010,52) puolestaan esitetään, että ruokapalvelujen asiakaskyselyiden on kohdistuttava muun muassa palvelun ystävällisyyteen ja asiallisuuteen.

Tässä tutkimuksessa on huomioitava se, että tutkimuskohteen Etelä-Kymenlaakson ammattiopiston, hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon opiskelijat toimivat asiakaspalvelutehtävissä Kotekon toimipisteen ruokalassa sekä kahvilassa. Alan opiskelijat vastaavat asiakaspalvelusta opetussuunnitelman mukaisesti. Opiskelijat työskentelevät klo 8.15 – 14.00. Ohjaava opettaja on vastuhenkilö asiakaspalvelun opetusprosessissa. Ruokapalveluhenkilöstö toimii kahvilassa asiakaspalvelussa työvuoronsa mukaisesti, sen sijaan ruokalan linjaston asiakaspalvelun hoitaa ensisijaisesti alan opiskelijat.

Aarnikoivu (2005, 170) pohtii asiakaspalvelun profiilin nostamista esimerkiksi koulutautumisen keinoin. Koulutus ja tutkinto eivät tee asiakaspalvelijan palvelusta hyvää, mutta ne vaikuttavat henkilön asenteeseen omasta ammattitaidostaan ja lisäävät ammattiympäystä. Asiakaspalvelun arvostuksen lisääminen vaatii laadun varmistuksia sekä yrityksen henkilöstölle tietyn pohjaosaamisen edellytysten asettamista.

Nyky-yhteiskunnassa arvostetaan koulutusta, tutkinnon koetaan antavan takeita henkilön ja henkilöstön laadusta (Aarnikoivu 2005,170). Asiakaspalvelua opetetaan yleisesti ammattitutkinnon osa-alueena. Ekamissa asiakaspalvelua opetetaan kolmen vuoden aikana eri opintojaksoissa integroituna työopetukseen. Etelä-Kymenlaakson ammattiopiston (2010a) hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon kokonaisuuden osaamisalan opetussuunnitelmassa määritellään asiakaspalvelun arvioinnin kohteita seuraavasti:

- toimii asiakaslähtöisesti ja ystävällisesti erilaisissa palvelutilanteissa
- käyttäytyy kohteliaasti ja toimii aktiivisena asiakaspalvelijana
- opastaa asiakkaita aktiivisesti ravitsemussuositusten mukaisen ja terveellisen aterian nauttimiseen sekä arvostamaan suomalaista ruoka- ja tapakulttuuria.

## **8 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET**

Kouluterveyskyselyssä tutkittiin Etelä-Kymenlaakson ammattiopiston ja Kouvolan seudun ammattiopiston 1 – 2. vuoden opiskelijoiden terveystottumuksia. Kymenlaakson ammattioppilaitoksissa kouluruoan laatu ja maku todettiin hyväksi. Ruokailuympäristön koki viihtyisänä 81 % vastaajista, kun taas meluisana 80 % kyselyyn osallistuneista. Lisäksi tutkittiin ruokajonon nopeutta, vastaajista 50 % oli tyytyväisiä ja 50 % ei ollut tyytyväisiä. (Kouluterveyskysely 2010b.)

Kaikki oppilaat eivät syö koululounasta tai sen osia. Koululounas on tärkeä terveyden ylläpitämiseksi, ajan mittaan syömättä jättäminen heikentää opiskelijan ravitsemustilaa, joka aiheuttaa sairastavuutta ja väsymystä. Tästä seuraa poissaolojen lisääntyminen. Kouluterveyskyselyssä (2010b) Kymenlaakson ammatillisissa oppilaitoksissa 96 % kaikista vastaajista syö pääruoan, ja salaattia 66 %. Kymenlaakson ammattioppilaitoksissa kouluruoan laatu ja maku todettiin hyväksi.

Tarkasteltaessa ammatillisten oppilaitosten opiskelijoiden terveystottumuksia, tuloksena on että 32 %:a oppilaista eivät syö koululounasta päivittäin (Kouluterveyskysely 2010a). Kymenlaakson ammattioppilaitoksissa (Kouluterveyskyselyssä 2010b) 66 % vastaajista söi joka päivä lounaan, sen sijaan 5 % syö harvemmin kuin 1- 2 kertaa viikossa. Espoon kaupungin kouluruokakyselyssä peruskoululaisista ja lukiolaisista 68 % ilmoitti syövänsä joka päivä kouluaterian. Valtaosa vastaajista (75, 5 %) ilmoitti syövänsä koulussa koko aterian. Tutkimuksen mukaan syitä syömättä jättämiseen oli ruoan maku, kiire välitunnille, liian iso annos tai ei ollut mieluista ruokaa tarjolla. (Espoo 2009.)

Väyrynen ym. (2009, 108) esittävät raportissaan, että nuorten ruokavalintoihin vaikuttavat kaverit, vanhemmat, ympäristö ja ruoan saatavuus. Sen sijaan Sosiaali- ja terveysministeriön (2009, 21) tutkimuksesta voi päätellä, että syömättömyys tai osittain syömättä jättäminen ovat syitä siihen, että oppilaille on keskimääräistä tyypillisempää tupakointi, alkoholinkäyttö, epäterveelliset välipalat kouluajalla, huono kouluviihtyvyys sekä kiusatuksi joutuminen.

## **9 TYÖN TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMAT**

Tutkimuksessa selvitettiin Kotkan – Haminan seudun koulutuskuntayhtymän Etelä-Kymenlaakson ammattiopiston opiskelijoiden asiakastyytyväisyyttä Kotekon toimipisteen ruokalan ja kahvilan toimintaan sekä asiakastilojen toimivuuteen. Lisäksi selvitettiin opiskelijoiden kiinnostusta yhteistyöhön ruokalan ja kahvilan toiminnan kehittämiseksi sekä millaisena opiskelijat kokivat kouluruoan. Tutkimuksen tulosten perusteella ruokalan ja kahvilan toimintaa sekä asiakastiloja kehitetään toimivammiksi ja asiakaslähtöisemmiksi.

Tutkimusongelma on se kysymys, johon tutkimuksella pyritään saamaan ratkaisu Heikkilä (2008, 14). Tästä seuraa että, tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoite ratkaisevat ensisijaisesti tutkimusmenetelmän. Opinnäytetyön tutkimusongelmat voidaan kuvata seuraavilla kysymyksillä:

1. Mitä asioita asiakkaat haluavat kehittää Kotekon ruokalan ja kahvilan toiminnassa ja asiakastiloissa?
2. Millaisena asiakkaat kokevat Kotekon toimipisteen kouluruoan?
3. Ovatko opiskelijat kiinnostuneita osallistumaan yhteistyöhön ruokalan ja kahvilan toiminnan kehittämiseksi?

## **10 TUTKIMUKSEN KULKU**

### **10.1 Tutkimuksen perusjoukko ja ajankohta**

Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto myönsi helmikuussa 2010 tutkijalle tutkimusluvan asiakastyytyväisyyskyselyn tekemiseen. Tutkimuksen perusjoukon muodosti 1063 Etelä- Kymenlaakson ammattiopiston Kotekon toimipisteen ammatillisen perusasteen opiskelijaa. Perusjoukkoa kuvaavana rekisterinä käytettiin toimipisteen 3.12.2010 päivitettyä oppilasluettoa (Söderholm 2010). Tässä tutkimuksessa tutkimuksen perusjoukolla tarkoitetaan tutkimuksen kohteena olevaa joukkoa, josta tietoa halutaan (Heikkilä 2008, 14).

Otoskokoa määritettäessä opinnäytetyön toimeksiantaja sekä tutkija toivat esille kohdeperusjoukon poistuman eli kadon vaikutuksen tutkimukseen, sen takia tutkimuksessa päädyttiin kokonaistutkimukseen, jossa jokainen perusjoukon jäsen tutkitaan. Syitä mahdolliseen katoon oli opiskelijoiden työssä oppimisjaksot joulukuussa 2010 sekä ryhmänohjaajien aktiivisuus huolehtia opiskelijaryhmänsä osallistumisesta kyselyyn. Heikkilä (2008,33) esittää, että kokonaistutkimus voidaan tehdä suuremmastakin perusjoukosta esimerkiksi mitattavan ominaisuuden suuren vaihtelun vuoksi. Tutkimus toteutettiin 15.12.2010 – 21.12.2010 sekä 12.1.2011 – 21.1.2011.

## 10.2 Tutkimusmenetelmä

Tässä tutkimuksessa tutkimusmenetelmällä tarkoitetaan empiirisen tutkimuksen aineiston hankinta- ja analyysimetodeja, jotka voidaan luokitella laadullisiin (kvalitatiivisiin) ja määrällisiin (kvantitatiivisiin). (Heikkilä 2008, 299.) Tutkimusmenetelmien valinnassa huomioitiin Hirsjärvi ym. (2009,185) esittämät tutkimusmenetelmien yleispiirteet:

- mitkä metodit eli menetelmät sopivat ongelman ratkaisemiseen?
- mitä menetelmiä on käytettävissä?
- mitä käytännön seikkoja on otettava huomioon?

Tutkimus on empiirinen eli havainnoiva tutkimus, jossa tutkimusongelmana voi olla jonkin ilmiön tai käyttäytymisen syiden selvittäminen tai syiden ja ratkaisun löytäminen siihen, miten jokin asia pitäisi toteuttaa. Lisäksi tutkimusstrategiaksi tutkija määrittä kvantitatiivisen survey-tutkimuksen, jossa kerätään tietoa standardoidussa muodossa joukolta ihmisiä. Tässä tutkimuksessa tutkimusstrategialla eli tutkimusotteella tarkoitetaan tutkimuksen menetelmällisten ratkaisujen kokonaisuutta. Survey-tutkimukselle tyypillisiä piirteitä ovat muun muassa: aineiston kerääminen, kyselylomakkeen käyttö sekä kerätyn aineiston avulla pyritään selittämään tutkittavaa ilmiötä. (Hirsjärvi ym. 2009,132 – 134.)

## 10.3 Tutkimusaineisto

Tässä tutkimuksessa tutkimusaineisto tarkoittaa empiiristä tutkimusta varten hankittuja käsittelemättömiä tietoja. Hirsjärvi ym. (2009, 184) esittivät, että tutkimusaineiston hankinnan suunnittelussa tutkimusmenetelmän valintaa ohjaa se minkälaista tietoa etsitään ja keneltä tai mistä sitä etsitään. Tutkija käytti sekundaarisena tietokantana oppilaitoksen oppilaslistaa sekä primaarina Webropol www-kyselytyökalua, joka toimi tämän tutkimuksen mittarina. Tässä tutkimuksessa mittarilla tarkoitetaan välinettä jolla tutkimusaineistoa hankitaan. (Heikkilä 2008,13 – 18.)

Kyselylomaketta laadittaessa on tärkeää, että tutkijalla on tutkimuksen tavoite selvillä, näin ollen on tiedettävä mihin kysymyksiin etsitään vastauksia (Heikkilä 2008,47). Kyselyn esitutkimusta eli pilottitutkimusta varten tutkija laati lomakkeen Kotekon toimipisteen ruokapalvelun henkilökunnalle ja ravintotalousosaston opettajille. Toi-



menpiteillä tutkija määritteli hyödyllistä tietoa tutkimuslomakkeen kysymysten sisällön ja muodon täsmentämiseksi.

Tutkija laati tutkimuskysymykset yhdessä työn toimeksiantajan ruokapalveluesimies Sari Roinisen kanssa. Kysymysten laadinnassa huomioitiin Heikkilän (2008, 48) esittämä hypoteesi: helpot kysymykset alkuun, jotta vastaajien mielenkiinto herää. Vastaavasti Ekamin Webropol- asiantuntija arvioi, että vaikeat kysymykset on laitettava ensin, koska opiskelijat eivät jaksata vastata kaikkiin kysymyksiin luotettavasti. Kysymyksiä muokattiin Webropol- kyselyn mukaiseksi, esimerkiksi kysymysten asteikkojärjestystä muutettiin, jotta kyselystä saataisiin luotettavia tuloksia. Heikkilän (2008, 49 - 51) kysymystyyppit luokitellaan seuraavasti:

- avoimet kysymykset
- strukturoidut eli suljetut kysymykset
- dikotomiset kysymykset, joissa vastausvaihtoehtoja kaksi
- monivalintakysymykset.

Tutkimuksen kyselylomakkeessa käytettiin avoimia kysymyksiä, strukturoituja kysymyksiä, dikotomisia ja monivalintakysymyksiä (ks. liite 1). Lisäksi tutkittavilta tiedusteltiin väittämiä, joihin otettiin kantaa asteikkotyypisin vastausvaihtoehdoin, jossa tutkija käytti Likertin asenneasteikkoa, jota käytetään mielipideväittämissä, tavallisesti 4 – 5- portaisena asteikkona. (Heikkilä 2008, 53.) Tutkimuksen koekyselyt järjestettiin marraskuussa 2010 strukturoidulla kyselylomakkeella yhteensä kolmellekymmenelle oppilaalle.

Tutkimusaineisto eli tutkimusta varten hankitut käsittelemättömät tiedot, muodostuivat tutkimusyksiköiden eli vastaajien tiedoista. Tutkimustiedot ovat vastauksia tutkimuskysymyksiin tai mielipiteitä tutkittavista asioista, niitä sanotaan muuttujien arvoksi. Kyselyssä käytettiin muuttujina muun muassa ikää, sukupuolta ja tyytyväisyyttä palveluun. (Heikkilä, 2008,14.)

#### **10.4 Tiedonkeruumenetelmä**

Kvantitatiivisessa tutkimusotteessa tyypillinen aineistokeruumenetelmä on www-kysely, joten tässä tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmänä käytettiin internetin kautta toimivaa Webropol- kysely- ja tiedonkeruusovellutusta. Internet- kyselyssä vastaukset

tallentuvat tietokantaan, joka mahdollistaa aineiston käsittelyn tilastointiohjelmalla heti kyselyn sulkeutuessa (Webropol 2011). Kysely on nopea tapa kerätä tietoa ja soveltuu käytettäväksi silloin, kun edustavan otoksen saaminen on mahdollista (Heikkilä 2008,69).

Etelä-Kymenlaakson ammattiopistossa otettiin käyttöön opiskelijoiden henkilökohtainen sähköpostijärjestelmä marraskuussa 2010. Opiskelijoiden sähköpostia ei käytetty tiedonkeruumenetelmänä, koska käyttönotossa oli ongelmia marras- ja joulukuussa 2010. Opiskelijoiden sähköpostien salasanat ja tunnukset eivät toimineet sekä järjestelmän käyttö oli uutta opiskelijoille sekä henkilöstölle, vaikka käyttöönotto koulutusta oli järjestetty.

Tästä syystä tutkija ja työn toimeksiantaja määrittelivät Webropol - linkin vastaanottajiksi 53 Kotekon toimipisteen ryhmänohjaajaa. He arvioivat, että ryhmänohjaajat ohjaisivat opiskelijat vastaamaan Webropol- kyselyyn, koska järjestelmää on käytetty aikaisemmin esimerkiksi jaksopalautteen keräämisessä. Tämä on tapahtunut opettajan johdolla ryhmittäin atk-luokissa. Itse asiassa Heikkilä (2008, 70) on tarkastellut www - kyselyn toteuttamista koulumaailmassa, todeten se olevan helppo toteuttaa. Syynä oli se että, vastaaminen voi tapahtua tietokoneluokassa yhtä aikaa. Edellä mainitut asiat vaikuttivat tiedonkeruumenetelmän valintaa.

Tutkimus toteutettiin 15.12.2010 – 21.12.2010 ja sitä jatkettiin 12.1.2011 – 21.1.2011. Kyselyn aikana työn toimeksiantaja muistutti sähköpostitse ryhmänohjaajia, että he ohjaavat opiskelijat vastaamaan.

### **10.5 Aineiston käsittelytapa ja luotettavuuden arviointi**

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten tarkkuutta. Tutkimukselta vaaditaan toistettavuutta samanlaisin tuloksin, tarkastelee Heikkilä (2008,30.) Esimerkiksi kyselyn laadinnassa ja muotoilussa sekä tuloksia tulkittaessa voi käydä virheitä, siksi tutkijan on hyvä käyttää sellaisia analysointimenetelmiä, joita hallitsee hyvin.

Aineiston analysoinnissa käytettiin selittävää lähestymistapaa, jossa käytetään usein tilastollista analyysia ja päätelmien tekoa (Hirsjärvi ym. 2009, 224). Tulosten analysoinnissa käytettiin Webropolin Beta- raportointi-työkalua, jolla tutkijaa loi perusra-

portin kyselystä, kaavioita sekä ristiintaulukointia muuttujien välillä. Lisäksi kyselylle luotiin uusi raportti ja nimi sekä määritettiin julkaistavan raportin asetukset, jolloin tutkija pystyi määrittämään raportin muodon esimerkiksi Excel, PDF, Word tai PowerPoint. Aineistoa käsiteltiin Luo raportti – toiminnolla, jossa muokattiin raportin ulkoasua esimerkiksi pylväskaavioksi, ohjelman avulla määritettiin muun muassa vastausten esitystapa kuten prosentit. Lisäksi valittiin haluttu kysymys, jonka perusteella raportti luotiin. Seuraavaksi Webropol- kysely työkalu antoi www-linkin julkaistavaksi raporttiin. Tämän jälkeen tutkija käytti Vertaile-toimintoa, jolla luotiin kyselyn ristiintaulukoinnit.

Kvantitatiivinen tutkimusote korostaa hyvän tutkimuksen perusvaatimuksia; validiteettiä eli pätevyyttä ja reliabiliteettiä eli luotettavuutta (Heikkilä 2008,14). Tässä tutkimuksessa validiteetti tarkoittaa tutkimusaineiston hankinta – ja analyysimenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin.

## **11 TUTKIMUSTULOKSET**

### **11.1 Kahvilan toiminta**

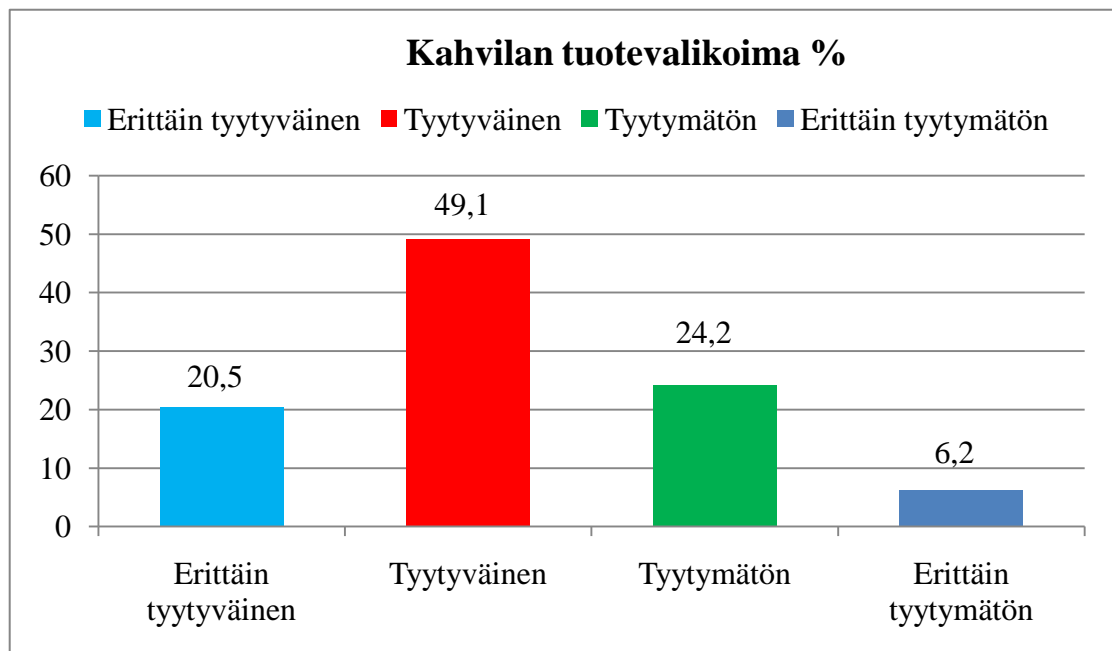
Tutkimukseen osallistui 163 perusjoukon jäsentä, jolloin vastausprosentiksi muodostui 15,3 %. Heikkilä (2008, 43 - 44) arvioi, että vastaamattomuus aiheuttaa aina harhaa tuloksiin, siksi on tärkeää saada vastausprosentti korkeaksi. Tutkimuksessa ilmenneeseen katoon vaikutti opiskelijaryhmien työssä oppimisjaksot eli opiskelijat eivät olleet toimipisteessä ruokailemassa sekä joululoman läheisyys. Lisäksi katoon vaikutti ryhmänohjaajien passiivisuus Webropol–kyselylinkin välittämisestä oppilaille sekä tutkijan aikataulu.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan kahvilan toimintaa neljällä asteikkoihin eli skaaloihin perustuvalla kysymystyypillä ja yhdellä avoimella kysymyksellä. (ks. Liite 1/1.) Kysymyksessä käytettiin asteikkoa 1- 4, jossa 1=erittäin tyytymätön, 2=tyytymätön, 3=tyytyväinen ja 4=erittäin tyytyväinen.

Vastaajat ovat tyytyväisiä kahvilan aukioloaikoihin. Kyselyn vastaajista 82,6 % oli tyytyväisiä ja erittäin tyytyväisiä aukioloaikoihin. Mutta tulos on ristiriidassa avoimen

kysymyksen vastaajien mielipiteisiin verrattuna, vastaajat toivoivat aukioloaikojen pidentämistä aamu- sekä iltapäivästä. Esimerkkejä vastaajien kommentteista kahvilan aukioloajoista: ”olisi kiva päästä kahvilaan pitkinä päivinä loppupäivästäkin, olisi hyvä jos voisi klo 7.30 – noin klo 8.00 voisi ostaa jotain syötävää ja aukioloajat voisi olla neljään”.

Kahvilan tuotevalikoiman monipuolisuuteen vastaajat olivat tyytyväisiä (kuvio 3.) Kyselyyn vastanneista 69,6 % oli tyytyväisiä ja erittäin tyytyväisiä tuotevalikoiman monipuolisuuteen. Huomioitava on se että, vastaajista neljännes (24,2 %) ilmoitti olevansa tyytymättömiä kahvilan tuotevalikoimaan. (Kuvio 3.)



**KUVIO 3. Kahvilan tuotevalikoima (N =161)**

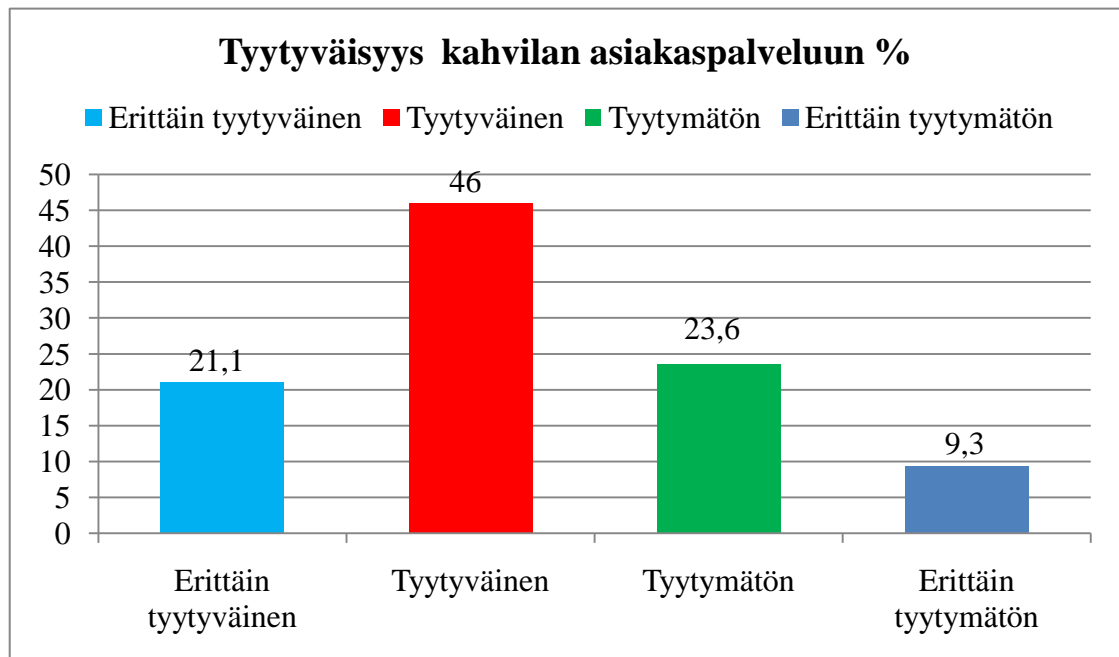
Vastaajien kommentteja kahvilan tuotevalikoiman monipuolisuudesta: ”pikkusyötävän valikoima olisi laajempi, jos saisi pitsaa ja jotain muuta, valikoima voisi olla monipuolisempi”.

Tutkimustuloksissa tyytymättömien suuri osuus vahvistaa, että kahvilan tuotevalikoimaa on monipuolistettava asiakaslähtöisemmäksi. Tutkimustuloksia tarkasteltaessa on huomioitava, että tutkimus ei anna vastauksia millaisia tuotteita vastaajat haluavat.

Vastaajat ovat tyytyväisiä kahvilan asiakastiloihin viihtyisyyteen. Kyselyyn osallistujista 68,3 % oli tyytyväisiä sekä erittäin tyytyväisiä asiakastilojen viihtyisyyteen. Erittäin tyytymättömiä ja tyytymättömiä kyselyyn osallistuneista oli 37,1 %. Avoimen kysymyksen vastaajien kommentteja kahvilan asiakastilojen viihtyisyydestä: ”tilat viihtyisämmät, olisi kiva tulla viihtyisään koulun kahvilaan sekä lisää tilaa ja sitten lehtiä”.

Tulos osoitti, että vastaajat ovat tyytyväisiä kahvilan viihtyisyyteen, mutta tuloksia tarkasteltaessa on huomioitava tyytymättömien ja erittäin tyytymättömien suuri määrä (37,1 %) sekä avoimen kysymyksen kommentit, jotka osoittavat, että asiakastilojen viihtyisyydessä on kehitettävää.

Vastaajat olivat tyytyväisiä kahvilan asiakaspalvelun ystävällisyyteen (kuvio 4.) Kyselyyn osallistuneista 67 % oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä asiakaspalveluun, mutta tyytymättömiä ja erittäin tyytymättömiä oli 32,9 % vastaajista. Tutkimustuloksia arvioitaessa on huomioitava se, että tutkimuskohteen asiakaspalvelijoina toimi oppilaitoksen majoitus-, ravitsemis- ja talousalan opiskelijoita klo 8.15 – 14.00 välisenä aikana. Kotekon ruokapalvelun henkilökunta osallistuu työvuoronsa mukaisesti kahvilan asiakaspalveluun.

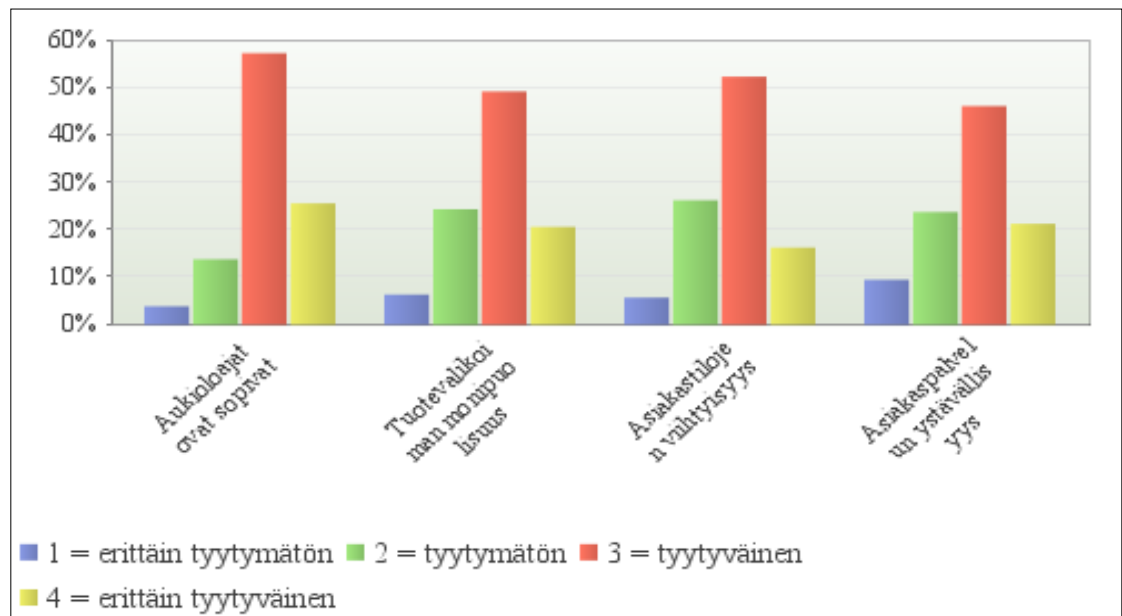


**KUVIO 4. Tyytyväisyys kahvilan asiakaspalveluun (N = 161)**

Avoimessa kysymyksessä tiedusteltiin vastaajien mielipiteitä kahvilan toimintaan: "mielestäni kassalla olevat henkilöt voisivat olla ystävällisempiä, asiakaspalvelu on ystävällistä, mutta se riippuu ihmisestä, mielestäni asiakaspalvelu toimii hyvin, laadukasta palvelua ja asiakaspalvelualttiutta ei näkyvissä".

Tutkimustulokset osoittivat vastaajien tyytyväisyyden asiakaspalveluun. Avoimen kysymyksen kommentit näyttävät toteen, että kahvilassa työskentelevien opiskelijoiden asiakaspalvelun laatuun on kiinnitettävä huomiota opetus- ja ohjaustilanteissa.

Yhteenvetona kahvilan toimintaan oltiin tyytyväisiä. Kaikista vastaajista 71,9 % oli tyytyväisiä kahvilan toimintaan (kuvio 5). Tutkimus osoitti, että kahvilan toimintaa ja asiakastiloja on kehitettävä asiakaslähtöisemmiksi. Tutkimustulosten perusteella tuotevalikoiman monipuolisuutta sekä opetuksellisesti asiakaspalvelun laatuun on kiinnitettävä huomiota.

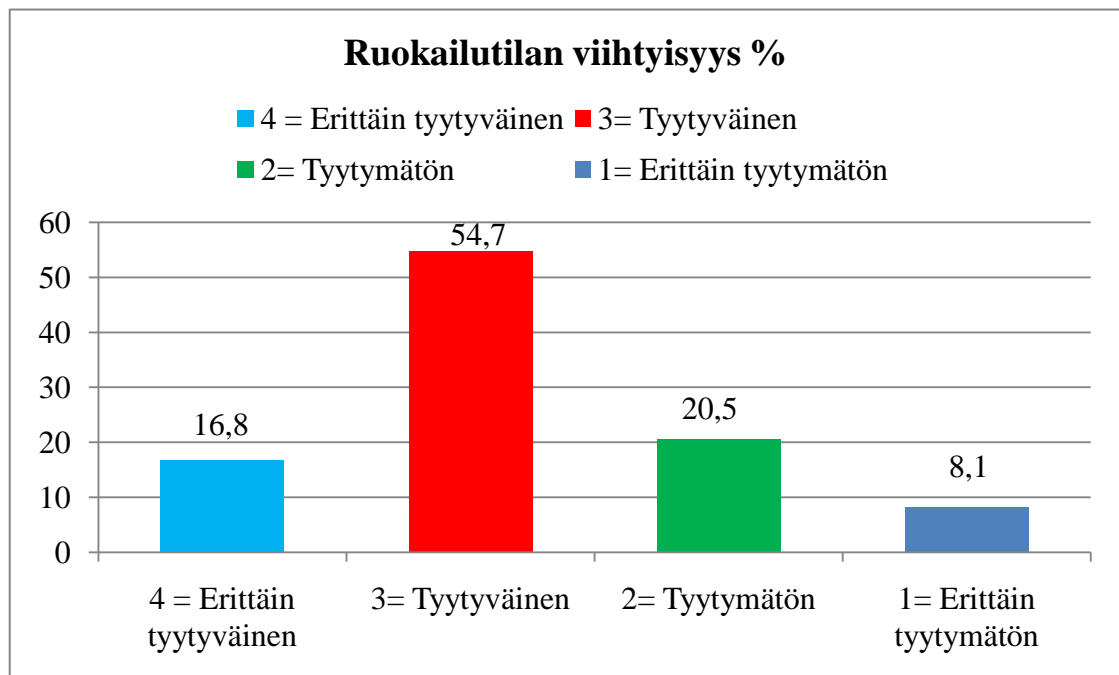


**KUVIO 5. Yhteenveto kahvilan toiminnasta (N = 161)**

## 11.2 Ruokalan toiminta

Vastaajia pyydettiin arvioimaan ruokalan toimintaa kuudella monivalintakysymyksellä ja yhdellä avoimella kysymyksellä (ks. liite 1/1). Monivalintakysymyksessä käytettiin asteikkoa 1- 4, jossa 1=erittäin tyytymätön, 2=tyytymätön, 3=tyytyväinen ja 4=erittäin tyytyväinen.

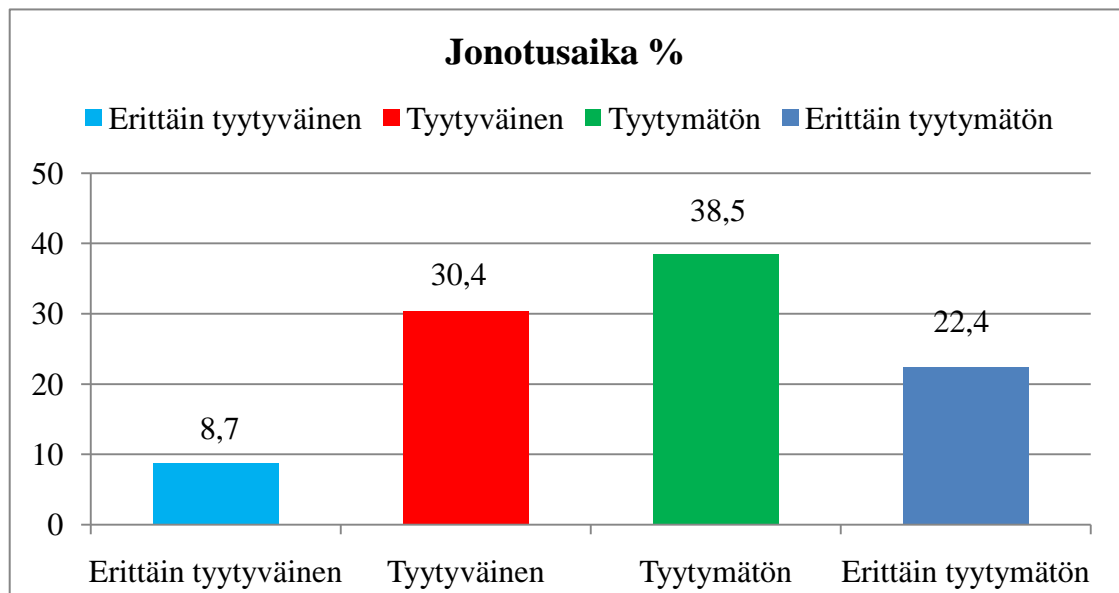
Tutkimus osoitti, että Kotekon opiskelijat olivat tyytyväisiä ruokailutilan viihtyisyyteen. Vastaajista tyytyväisiä oli 71,5 %, kun taas 28,6 % oli tyytymättömiä (kuvio 6).



**KUVIO 6. Vastaajien tyytyväisyys ruokailutilan viihtyisyyteen (N = 161)**

Vastaajien kommentteja ruokailutilan viihtyisyydestä: ”ruokalaan voisi tuoda hieman väriä, ruokailutilassa on liian meluisaa, ruokailutilat välillä liian sotkuiset (lattiat ja pöydät) ja ruokalassa voisi olla toimivampi järjestys pöytien suhteen”.

Ruokailuun varattuun aikaan vastaajat olivat tyytyväisiä, kyselyyn osallistuneista 70,2 % ilmoitti olevansa tyytyväisiä varattuun aikaan. Sitä vastoin ruokailuun jonottamiseen vastaajat olivat tyytymättömiä. Kyselyyn osallistuneista 60,9 % oli tyytymättömiä jonotusaikaan ruokalassa, kun taas 39,1 % vastaajista ilmoitti olleensa tyytyväisiä (kuvio 7.)



**KUVIO 7. Jonotusaika ruokailuun (N = 161)**

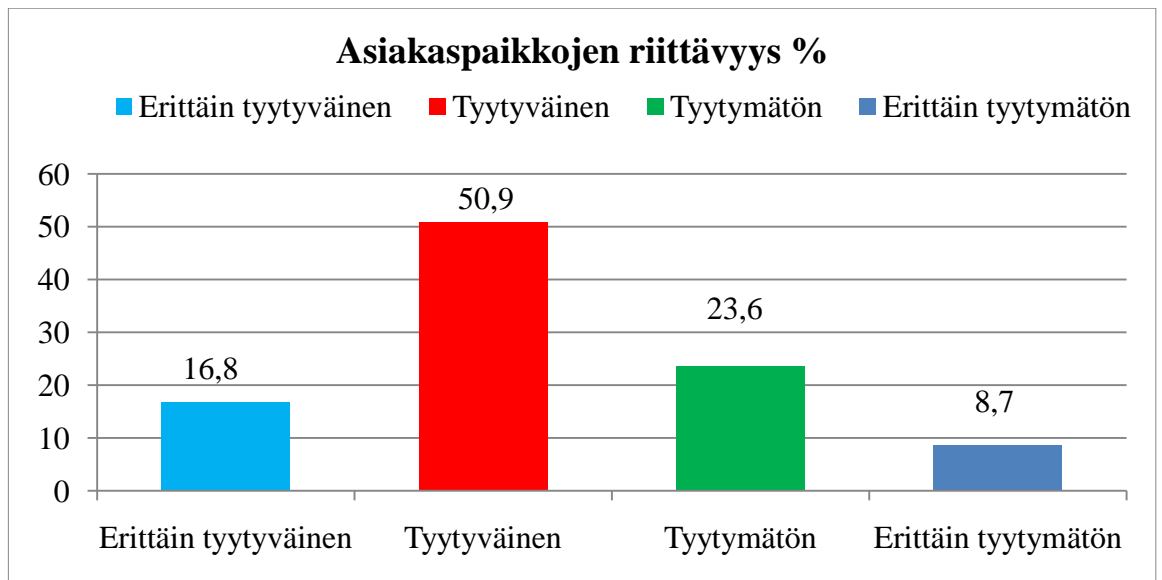
Avoimen kysymyksen vastaajien kommentteja ruokailun jonotusajasta; ”jonotusaika saattaa venyä jopa 15 – 20 minuuttiin, ruokailuun joutuu yleensä jonottamaan pitkään ja olisi hyvä jos ruokailua porrastettaisiin jotenkin”.

Tutkimus näyttää toteen sen, että vastaajat olivat tyytymättömiä jonottamiseen ruokailussa, kun taas ruokailuun varattuun aikaan kyselyyn osallistuneet olivat tyytyväisiä. Tämä osoittaa, että ruokailun porrastusta on kehitettävä. Tutkija arvioi edellä mainittujen tutkimuskysymysten validiteettia eli pystyttiinkö kysymysvaihtoehdoilla saamaan ratkaisua tutkimusongelmaan. Koska vastaajat arvioivat mittarit samantyyppisiksi, siksi kyselyyn vastaaminen saattoi olla hankalaa.

Ruokalinjaston toimivuudesta kysyttäessä vastaajista enemmistö tyytyväisiä 73,8 % ja tyytymättömiä oli 26,3 %. Avoimen kysymyksen mielipiteenä vastaaja esitti, että linjastot ovat hitaat käyttää, joka lisää taas jonotusaikaa. Linjaston toimivuuteen vaikuttaa muun muassa ruokailun porrastus, joka vaikuttaa lisäksi jonotusaikaan.

Ruokalan asiakaspaikkojen riittävyteen (kuvio 8) vastaajista 67,7 % oli tyytyväisiä. Huomioitava on se että, 32,3 % vastaajista oli tyytymättömiä asiakaspaikkojen riittävyteen. Selityksenä tulokselle on ruokailun porrastus, joka vaikuttaa konkreettisesti asiakaspaikkojen riittävyteen.

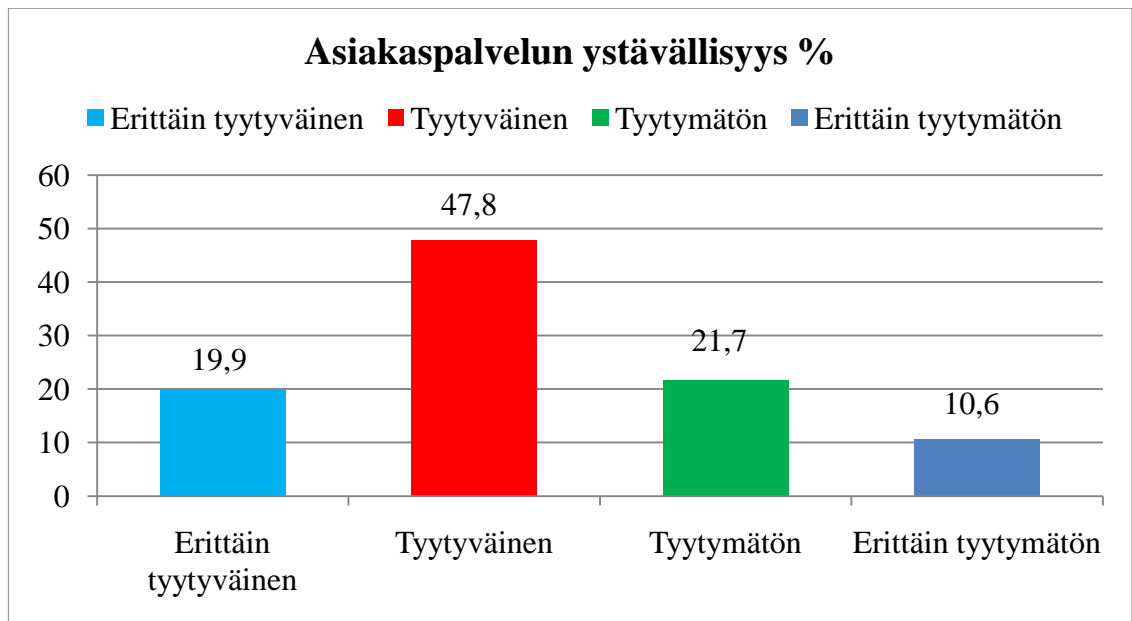




**KUVIO 8. Vastaajien tyytyväisyys asiakaspaikkojen riittävyyteen (N = 161)**

Vastaajien mielipiteitä asiakaspaikkojen riittävyys oli muun muassa ”paikkoja on liian vähän ja ne ovat ahtaita”, ”liian vähän tilaa” ja ”ruokalassa voisi olla toimivampi järjestys pöytien suhteen”.

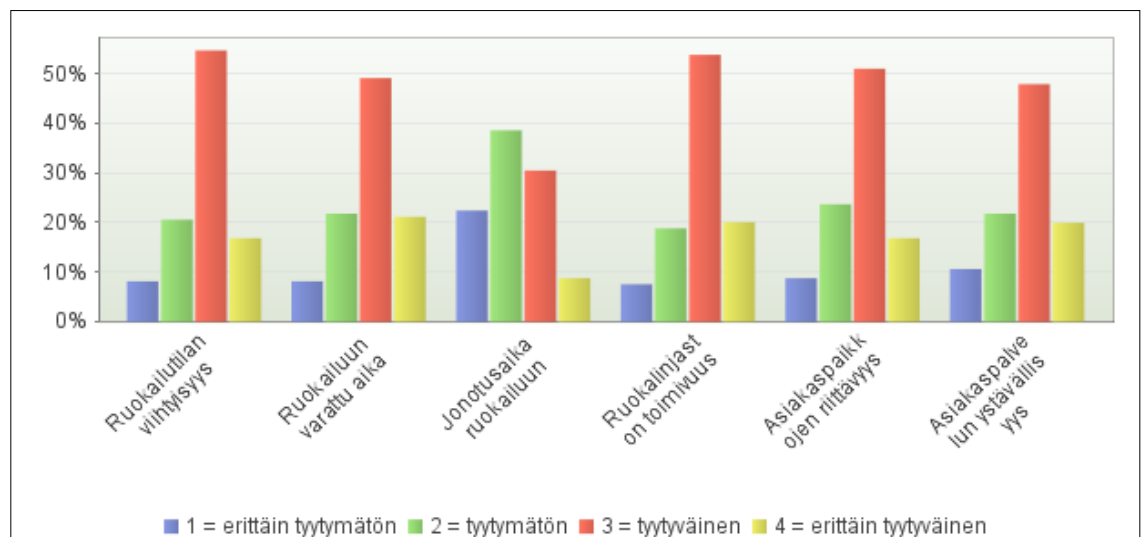
Vastaajilta tiedusteltiin, millaisena he kokevat ruokalan asiakaspalvelun ystävällisyyden (kuvio 9). Tutkimustuloksia arvioitaessa huomioitiin se, että tutkimuskohteen asiakaspalvelijoina toimi oppilaitoksen hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinon opiskelijoita klo 8.15 – 14.00 välisenä aikana. Kotekon ruokapalvelun henkilökunta osallistuu ruokalan asiakaspalveluun vain satunnaisesti. Vastaajista 67,7 % oli tyytyväisiä asiakaspalveluun, kun taas tyytymättömiä palveluun oli 32,3 % (kuvio 9).



**KUVIO 9. Asiakaspalvelun ystävällisyys opiskelijaruokailussa (N = 161)**

Avoimen kysymyksen kommentteja asiakaspalvelusta oli muun muassa: ”linjastonkin puolella asiakaspalvelijat ovat naama nurinpäin lähes aina ja ynseää palvelua”.

Kyselyyn vastaajista 67,7 % oli tyytyväisiä ruokalan toimintaan. Tyytymättömyyttä aiheutti ruokailun jonotusaika, asiakaspaikkojen riittämättömyys sekä opiskelijoiden asiakaspalvelun laatu. (Kuvio 10.)



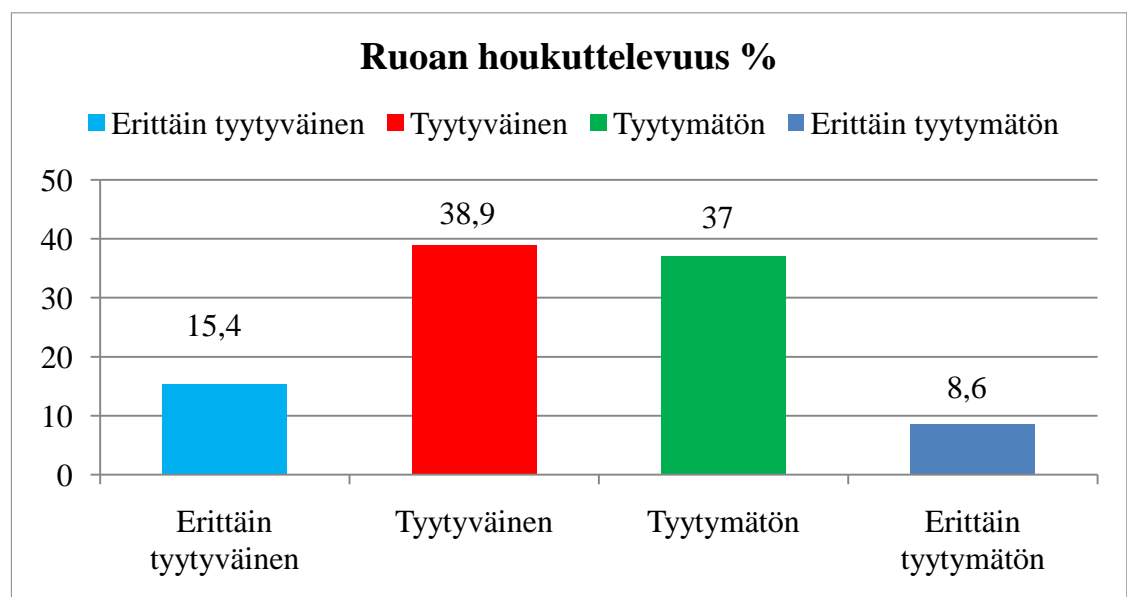
**KUVIO 10. Tyytyväisyys ruokalan toimintaan (N = 161)**

### 11.3 Kouluruoka

Tutkimusaineiston analysoinnissa käytettiin selittävää lähestymistapana, jossa käytetään usein tilastollista analyysia ja päätelmien tekoa (Hirsjärvi ym. 2009, 224). Tyytyväisyyttä Kotekon toimipisteen kouluruokaan tutkittiin neljällä asteikkoihin eli skaaloihin perustuvalla kysymystyypillä ja yhdellä avoimella kysymyksellä. (ks. Liite 1/3).

Vastaajat olivat tyytyväisiä ruoan makuun. Tutkimuksen tulosten perusteella 74,5 % vastaajista oli tyytyväisiä ja erittäin tyytyväisiä ruoan makuun. Vastaajien kommentteja ruoan mausta oli muun muassa: ruoka on lähes aina ylimaustettua tai mautonta, ihan hyvää ruokaa, ihan tyytyväinen, ruoassa ei valittamista sekä ruoka usein mautonta tai liian suolaista. Tutkimus osoitti, että enemmistö vastaajista oli tyytyväisiä ruoan makuun, kuitenkin vastaajien avoimissa kommentteissa toivottiin ruokiin lisää makua ja päinvastoin vastattiin ruoan olevan ylimaustettua.

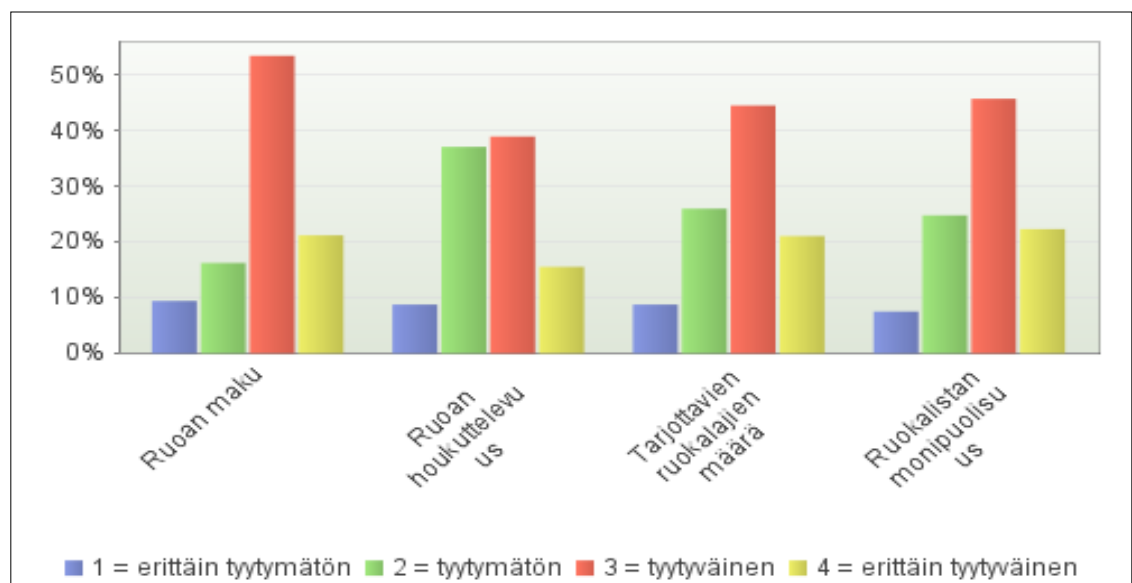
Vastaajilta tiedusteltiin ruoan houkuttelevuutta. Vastaajista yli puolet 54,3 % oli tyytyväisiä sekä erittäin tyytyväisiä ruoan houkuttelevuuteen, kun taas 45,6 % vastaajista ilmoitti olevansa tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä. (Kuvio 11.). Avoimessa kysymyksessä tiedusteltiin vastaajien kommentteja, esimerkiksi; ”ruoka näyttää välillä aika omituiselta, mutta se maistuu hyvältä sekä ruoan voisi laittaa vielä houkuttelevammin esille”.



**KUVIO 11. Ruoan houkuttelevuus (N = 162)**

Tarjottavien ruokalajien määrään vastaajista 65,4 % oli tyytyväisiä, kun taas ruokalistan monipuolisuudesta kysyttäessä vastaajista melkein 67,9 % oli tyytyväisiä ja erittäin tyytyväisiä. Esimerkkejä vastaajien kommentteista: ”ruokalista on aina hyvin monipuolinen, suurempi ruoan valinta voisi olla sekä erikoisruokavaloille on minusta liian vähän valikoimaa”.

Yhteenveto Kotekon toimipisteen opiskelijoiden tyytyväisyydestä kouluruokaan (kuvio 12). Tutkimukseen osallistujat olivat kokonaisuudessaan tyytyväisiä kouluruokaan. Mutta vastaajista vajaa 40 % oli tyytymättömiä ruoan houkuttelevuuteen.



**KUVIO 12. Tyytyväisyys kouluruokaan (N = 162)**

#### 11.4 Taustakysymykset

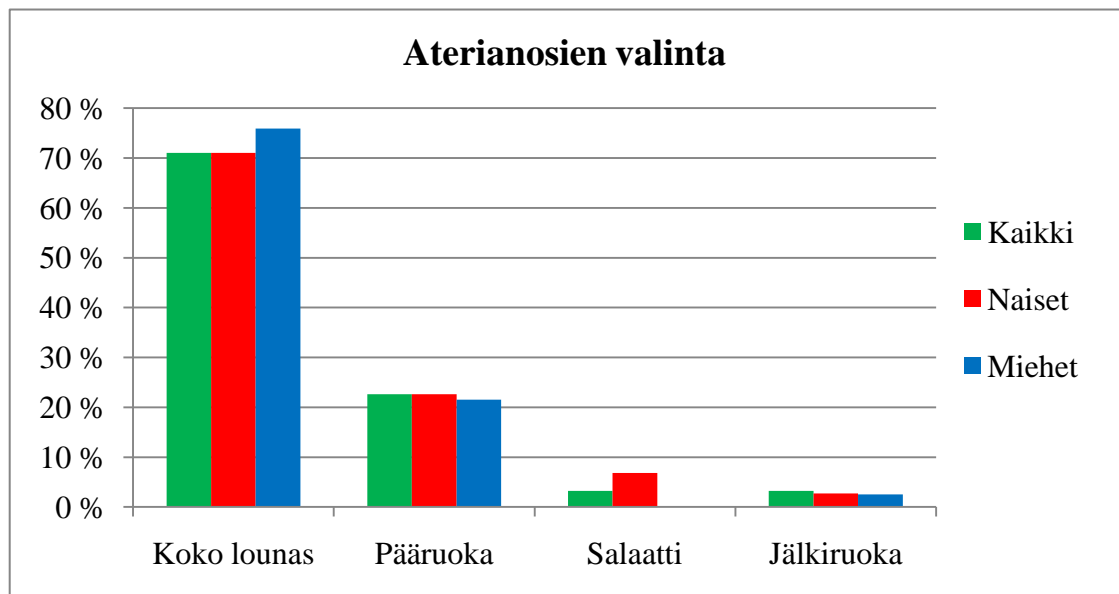
Kahdella monivalintakysymyksellä tiedusteltiin vastaajien sukupuolta ja koulutusalaan (ks. liite 1/2). Tässä tutkimuksessa monivalintakysymyksellä tarkoitetaan valmiita vastausvaihtoehtoja, joissa rastitaan tai rengastetaan yksi oikea vaihtoehto. Vastaajista naisia oli 49,4 % sekä miehiä 50,6 %, vastaajia oli 160.

Koulutusalaan tiedusteltaessa tutkija halusi selvittää eri koulutusalojen aktiivisuuden kyselyyn vastaamiseen (ks. liite 1/2). Tuloksia tarkasteltaessa tekniikan ja liikenteen ala (35,2 %) oli aktiivisin, majoitus- ja ravitsemis- ja talousala 25,8 %, liiketalouden ja hallinnonala 17,6 %, maahanmuuttajakoulutus 14,5 %, ohjaava ja valmistava koulutus

0,6 % sekä valmentava ja kuntouttava koulutus 0,6 %, kulttuuriala 0 % ja sosiaali-, -terveys- ja liikunta ala 0 %.

### 11.5 Koululounas

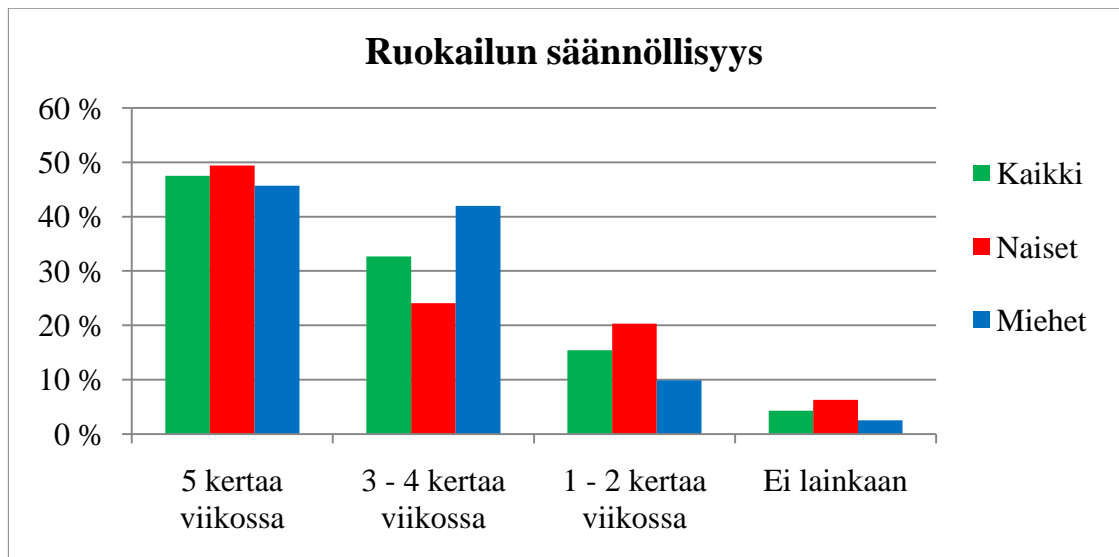
Vastaajilta tiedusteltiin monivalintakysymyksellä mitä aterianosia he syövät koululounaalla? (ks. liite 1/3). Vastausvaihtoehtoja oli yksi. Kuviossa kolmesta on esitetty vastaajien valinnat. Enemmistö 71 % vastaajista söi koko lounaan, kun taas pääruoan söi 22,6 % kyselyyn osallistuneista. Naisista yli 5 % söi salaatin lounaaksi.



#### KUVIO 13. Opiskelijoiden ateriavalinnat koululounaalla (N = 155)

Tutkimus osoittaa, että enemmistö Kotekon toimipisteen opiskelijoista syö kouluruokasuositusten mukaisesti koko lounaan. Tutkija arvioi, että tarkasteltaessa tuloksia on otettava huomioon annettujen vastausvaihtoehtojen määrä.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan monivalintakysymyksellä miten usein he syövät koululounasta (ks. liite 1/3). Tulokset osoittavat, että viisi kertaa viikossa ruokailevia oli melkein puolet (47,5 %) sekä 3- 4 kertaa viikossa ruokailevia 32,7 % vastaajista (kuvio 14).



**KUVIO 14. Opiskelijoiden ruokailun säännöllisyys (N = 161)**

Tuloksia tarkasteltaessa huomataan, että miehet syövät aktiivisemmin koululounasta, kun taas naisista 20 % syö 1 – 2 kertaa ja noin 5 % ei syö lainkaan koululounasta. Tutkija arvioi, että avoimen kysymyksen luominen olisi tuonut lisää informaatiota tutkittavasta aiheesta eli miksi asiakkaat eivät syö koululounasta säännöllisesti.

### 11.6 Suosikkiruokat ja yhteistyö oppilaitoksessa

Avoimella kysymyksellä tiedusteltiin kyselyyn osallistuneiden suosikkiruokia sekä vapaita kommentteja ruokapalvelulle (ks. liite 1/3 ). Vapaissa kommentteissa suosikkiruoksi nimettiin muun muassa pinaattiletut, tosin kommentteissa toivottiin muun muassa kebabia ruokalistalle. Sitä vastoin porkkanan käytön vähentämistä esitettiin ruoanvalmistuksessa, esimerkkinä: lasagne ja makaronilaatikko. Yhteenvetona vastaajat odottavat sekä perinteistä suomalaista ruokaa sekä kansainvälisyyttä ruokalistoihin.

Lisäksi tutkimuksessa tiedusteltiin opiskelijoiden halua vaikuttaa Kotekon ruokalan kehittämiseen. Kyselyyn osallistuneista enemmistö (93,6 %) ei ollut kiinnostunut ja 6,4 % oli kiinnostunut vaikuttamaan ruokalan kehittämiseen esimerkiksi ruokaraadissa. Tulosten perusteella ei ole tarvetta perustaa ruokaraatia, mutta yhteistyön ja tiedottaminen on tulevaisuudessa kehittämisen ja toiminnan kannalta tärkeää.

## 12 POHDINTA

Tulosten perusteella Kotekon toimipisteen ruokalan kehitettäviä kohteita ovat ruokailun jonotusaika sekä ruokailuun varattu aika ja kahvilan toiminnassa tuotevalikoiman monipuolistaminen. Lisäksi kahvilan sekä ruokalan asiakastilojen viihtyisyys ja asiakaspalvelun ystävällisyys koettiin heikkona. Tutkimus osoitti, että vastaajat olivat tyytyväisiä kouluruokaan, mutta ruoan houkuttelevuus ja tarjottavien ruokalajien määrä nousi kehityskohteiksi. Vastaajat eivät olleet kiinnostuneita yhteistyöstä ruokalan ja kahvilan kehittämiseksi, mutta yhteistyön kehittäminen asiakaslähtöisesti on ruokapalvelun toiminnan kehittämisen kannalta tärkeää.

Tutkimuksen perusjoukko oli 1063 opiskelijaa, josta ruokailuun osallistuu keskimäärin 800. Kyselyn vastausten lukumäärä eli frekvenssi 163 ja vastausprosentti 15,3 %, siksi kadon määrä oli merkittävä. Etukäteen huomioitiin mahdollisen kadon vaikutus eli vastaamatta jättäneiden määrä. Tulosten tarkastelussa ilmeni, että yksikkökato oli suuri. Tässä tutkimuksessa yksikkökadolla tarkoitetaan koko tilastoyksikön eli opiskelijan vastausten puuttumista (Heikkilä 2008, 298).

Tutkimuksessa katoon vaikutti tutkimuksen ajankohta 15.12.2010 – 21.12.2010, jolloin usealla opiskelijaryhmällä oli työssä oppimisjaksot eli opiskelijat eivät olleet toimipisteessä ruokailemassa sekä joululoman läheisyys. Lisäksi katoon vaikutti tutkijan aikataulu sekä ryhmänohjaajien passiivisuus Webropol – kyselylinkin välittämisestä oppilaille. Kyselyn vastausaikaa jatkettiin 12.1.2011 – 21.1.2011.

Heikkilä (2008, 188) arvioi, että tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että otos on edustava ja tarpeeksi suuri sekä vastausprosentti on korkea. Tutkija esittää että, työlle asetettuja tavoitteita ei täysin saavutettu vastausprosentin jäädessä pieneksi. Vastaukset osoittavat suunnan, mitä toimeksiantajan tulee ottaa huomioon kehittäessään toimintaansa. Näyttäisi siltä, että osa tuloksista on sattumanvaraisia, tämä vaikutti tutkimustulosten reliabiliteettiin eli luotettavuuteen. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten tarkkuutta. Tutkimukselta vaaditaan toistettavuutta samanlaisin tuloksin, tarkastelee Heikkilä. (2008,30.)

Hyvän tutkimuksen validiteettia korostaa oikea tiedonkeruumenetelmä. Validiteetti tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoitus-

kin (Heikkilä 2008, 29). Tässä tutkimuksessa tutkijan ja toimeksiantajan arviot Webropol- kyselyn onnistumisesta vaikutti tiedonkeruumenetelmän valintaa. Etelä-Kymenlaakson ammattiopistossa otettiin käyttöön opiskelijoiden henkilökohtaiset sähköpostit marraskuussa 2010. Tutkija arvioi, että opiskelijoilla ei ollut vielä riittävästi tietoa sähköpostijärjestelmän käytöstä, siitä syystä vastausprosentti jäisi pieneksi. Siksi kyselylinkki välitettiin suoraan ryhmänohjaajille. Miksi ryhmänohjaajat eivät ohjanneet opiskelijoita vastaamaan?

Työn toimeksiantaja ohjeisti ryhmänohjaajia vastaamisessa sekä heillä oli mahdollisuus pyytää apua ongelmatilanteessa sekä kyselyn vastausaikaa jatkettiin. Lisäksi järjestelmää on käytetty aikaisemmin esimerkiksi jaksopalautteen keräämisessä. Tämä on tapahtunut opettajan johdolla ryhmittäin atk-luokissa. Vastaamatta jättämisen syyt on hyvä selvittää sisäisesti oppilaitoksessa, esimerkiksi kyselyllä. Työn toimeksiantaja arvioi, että kyselyn onnistumiseksi tehtiin kaikki tarvittavat toimenpiteet (Roininen 2011).

Kehittämisehdotuksena työn toimeksiantajalle on kyselyn linkin ohjaus suoraan opiskelijan sähköpostiin, jotta vastausprosentti nousee. Tämä edellyttää Live@edu sähköpostin järjestelmällistä käyttöä oppilaitoksessa, vasta sitten nähdään hyödyt asiakastyytyväisyyskyselyissä, opetuksessa ja yhteydenpidossa. Uuden järjestelmän käyttöönotto vie aikaa, mutta sähköinen viestinnän käyttö on nykyaikaa. Vaihtoehtona www-kyselylle on informoitu kysely, jossa haastatteliija vie tai hakee lomakkeet ryhmältä. Tutkimuksen toimeksiantaja on esittänyt, että tulevaisuudessa asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään www-kyselynä. Syynä esimerkiksi vastausten reaaliaikaisuus, analysoinnin nopeus ja Webropolin helppokäyttöisyys.

Manninen (2009, 115) esittää, että ruokailutilanteen laatuun vaikuttaa ammatillisen oppilaitoksen toimintakulttuuriin liittyvät tekijät, esimerkiksi ruokailutilan viihtyisyys ja meluttomuus, ruokailuun jonottaminen, ruokailun porrastus sekä ruoan esille laittaminen. Tutkimuksessa ilmeni, että Kotekon opiskelijat kokivat ruokailuun jonottamisen negatiivisena asiana. Tikkanen (2008, 91) korostaa asiakaslähtöisessä kokonaisvaltaisessa kouluruokailumallissa jonotuksen vähentämistä ruokailussa, joten opiskelijoille on luotava kiireettömään kouluruokailuun kannustava oppimisympäristö. Tästä seuraa että, että asiakaspaikkoja ei riitä kaikille, niin ikään kouluruokasuositusten mukainen 30 minuutin ruokatauko ei riitä ruokailuun. Sosiaali- ja terve-



ysministeriön (2008, 11) raportissa esitetään, että ruokailulle on annettava riittävästi aikaa.

Tulosten perusteella nykyiset ruokailun porrastukset eivät toimi. Tutkija esittää tarkistettavaksi henkilömäärät ja/tai oppilasryhmät/ yksi ruokailuvuoro. Toimipisteen ruokailun aloitus- ja lopetusaikaa on myös harkittava uudestaan, ruokailuaika klo 10.30 – 12.30 välisenä aikana tasaa asiakasmääriä ruokailuvuorossa.

Yhtä lailla ruokailun porrastuksen oikea ajoitus vaikuttaa tarjottavan ruoan houkuttelevuuteen, kuten ruoan rakenteeseen ja ulkonäköön, johon opiskelijat eivät tutkimustulosten perusteella olleet tyytyväisiä. Ruokatuotantoa on hankalaa ajoittaa oikein, jos porrastus ja henkilömäärät eivät ole tarkasti tiedossa. Liian pitkä lämpösäilytys heikentää ruoan rakennetta ja ulkonäköä. Toisin sanoen, ruokailun selkeä porrastus vaikuttaa jonotuksen vähenemiseen, asiakaspaikkojen riittävyyteen, ruokailutilan viihtyisyyteen sekä ruoan laatuun. Nämä tekijät vaikuttavat suoraan asiakastyytyvyyteen. Lisäksi taloudelliset säästöt elintarvikehankinnoissa ovat merkittävä tekijä.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ammatillisissa oppilaitoksissa -raportissa esitetään, että hyvin suunnitellut, oikein ajoitetut ja maistuvat ateriat tukevat opiskelijan hyvinvointia ja vahvistavat terveyttä edistäviä ruokailutottumuksia (Manninen 2009, 115.) Lisäksi Sosiaali- ja terveysministeriön (2008, 11) raportti päättyi samanlaiseen tulokseen eli opiskelijoiden ruokailulle on annettava riittävästi aikaa. Ruokailun porrastuksen toimiessa, Kotekon toimipisteen ruokailuaika on riittävä. Tutkija esittää seuraavia kehittämisehdotuksia: joustava lounastauko ja 45 minuutin ruokailuaika.

Asiakastilojen viihtyisyys on tärkeää opiskelijoiden säännöllisen ruokailun sekä koulussa viihtymisen takia. Lintukangas (2007,39) arvioi, että lyhyt ruokailuaika luo kiireisen tunnelman, mikä aiheuttaa melua ja epäviihtyisyyttä opiskelijaruokailussa. Mitä enemmän viihtyisyyteen panostetaan, sitä paremmin opiskelijat oppivat pitämään huolta ruokailutilan siisteydestä.

Kouluruoan kehittämissuosituksissa esitetään, että kouluravintolan tulisi olla hiljaisempi, viihtyisämpi, enemmän tilaa ja istumapaikkoja sekä mahdollisesti koristeltu ja taustalla musiikkia (Tikkanen 2008, 92). Kouluterveyskyselyssä (2010) tutkittiin Etelä-Kymenlaakson ammattiopiston ja Kouvolan seudun ammattiopiston 1 – 2. vuoden

opiskelijoiden terveystottumuksia. Ruokailuympäristön koki viihtyisänä 81 % vastaajista. Itse asiassa Partanen (2007, 91) arvioi opiskelijoiden kouluaterian syömättä jättämisen syynä olevan muun muassa ruokasalissa esiintyvä melu ja tungos.

Jäntti (2010) esittää pro gradu-tutkielmassaan kommentteja oppilasruokalan viihtyisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Esimerkiksi. ”voisikohan luokissa vaikkapa kasvattaa yrttejä ruokalaan koristeeksi tai käsityötunneilla ommella verhot ruokalaan? Valaistusta voisi vaihtaa pehmeämmäksi, ja kodikkaammaksi kuin loisteputkivalaistus. Taustalle voisi sitten laittaa soimaan klassisen musiikin rauhoittamaan tilannetta”. (Jäntti 2010, 50.) Millaiset muutokset sopivat tutkimuskohteeseen? Kotekon oppilasruokalan ja kahvilan mahdollisissa muutostöissä on otettava huomioon miljöön kulttuurihistoria (ks. luku 2.3), mutta pienillä muutoksilla, esimerkiksi uudet verhot sekä kouluravintolan nimi, on suuri vaikutus viihtyisyyteen.

Kahvilan aukioloaikoihin on kiinnitettävä huomiota, opiskelijat esittivät aukioloaikojen pidennystä aamusta sekä iltapäivästä. Vastaajien kommentteja oli muun muassa; kahvio voisi aueta ennen kahdeksaa ja kahvila voisi olla auki pidempään. Tulevaisuudessa on selvitettävä tarve aukioloaikoihin muutoksiin sekä mitä ja millaisia muutoksia se vaatii opetuksellisesti sekä ruokapalvelun osalta.

Tutkimuksessa kahvilan sekä ruokalan asiakaspalvelu laatu nousi esille. Selvästikin vastaajat odottavat opiskelija asiakaspalvelijoilta myös sisäistä asiakkuutta. Tutkija painottaa, että asiakaspalvelun ystävällisyyteen liittyvissä tutkimustuloksissa on huomioitava se että, hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon opiskelijat opiskelevat alan perustaitoja. Siitä syystä 16 – 20 vuoden ikäisiltä opiskelijoilta ei voi odottaa ravitsemisalaa ammattilaisen työtettä.

Etelä-Kymenlaakson ammattiopiston kokon opetussuunnitelman (2010a) tavoitteisiin on kirjattu muun muassa, että opiskelija toimii asiakaslähtöisesti ja ystävällisesti erilaisissa palvelutilanteissa. Käytännössä tavoite jaetaan koko opintojen ajaksi eli kolmelle vuodelle, sitä paitsi elämä on elinikäistä oppimista, jolloin asiakaspalvelutaitoja opetellaan. Asiakaspalvelun laatu on tärkeää, Kauniaisten ruokahuolto- ja siivouspäällikkö Hassel (2010) arvioi, että asiakaspalvelulla voidaan vaikuttaa oppilaiden tyytyväisyyteen kouluruokailussa (Kulomaa 2010).

Ylipäänsä koko ruokalan ja kahvilan toimintaa on kehitettävä asiakaslähtöisemmäksi, samoin kouluruoan laatua. Kaiken kaikkiaan asiakkaat olivat tyytyväisiä kouluruokaan, mutta ruoan houkuttelevuuteen on kiinnitettävä huomiota. Hassel (2010) esittää, taitavaan asiakaspalveluun kuuluvan myös ruokien esille laittamisen mahdollisimman houkuttelevasti (Kulomaa 2010). Houkuttelevuutta lisää esimerkiksi tuoreen leivän ja hedelmien tarjoaminen useita kertoja viikossa sekä monipuolisten ja värikkäiden salaattivaihtoehtojen tarjoaminen. Tutkimuskohteessa toimii Elintarvike-alan perustutkiminto, leipomoalan koulutusohjelma, leipuri-kondiittori, joten koululounaalla on vähintään kaksi kertaa viikossa tuoretta leipää. Lisäksi kahvilan tuotevalikoimassa on oppilaitoksen leipomon tuotteita.

Kuten edellä todettiin, kahvilan tuotevalikoimassa käytetään pääsääntöisesti oman leipomon tuotteita. Suosituimpia ovat täytetyt sämpylät, toisaalta asiakkaille tarjottavia vaihtoehtoja on hyvä lisätä tai kokeilla uusia vaihtoehtoja. Vekka – Tuominen (2010, 6) esittää, että esimerkiksi koulutuskeskus Tavastian kahvila Punaportissa on tarjolla muun muassa runsaasti erilaisia kahvileipiä, suolaisia kahvileipiä, salaatteja. Toisaalta tuotevalikoiman kehittämisessä Kotekon toimipisteessä on huomioitava kahvilan tilat ja laitteet. Tuotevalikoima vaihtelee leipuri-kondiittori opiskelijoiden opetussuunnitelman tutkinnonosien mukaan

Ammatillisten oppilaitosten kouluterveyskyselyssä 32 % kaikista oppilaista ei syö koululounasta päivittäin (Kouluterveyskysely 2010a, 6). Tutkimus osoitti, että 71 % vastaajista söi koko koulu lounaan, mutta naisista noin 10 % söi salaatin. Kun taas ruokailuun osallistujista vain 47,5 % ilmoitti syövänsä viisi kertaa viikossa. Tulosten perusteella miehet ruokailevat aktiivisemmin ja naiset passiivisemmin. Naisista noin 20 % ruokailee yksi – kaksi kertaa viikossa sekä noin 5 % ei ruokaile lainkaan.

Toimipisteessä on mietittävä keinoja, miten opiskelijat saadaan osallistumaan aktiivisemmin kouluruokailuun. Koululounaan säännöllinen nauttiminen vaikuttaa positiivisesti opiskelijan terveyteen, koulussa viihtymiseen, tästä seuraa poissaolojen vähentyminen. Tässä tutkimuksessa ei selvitetty syitä miksi opiskelijat jättävät syömättä. Tulokset olisivat selvittäneet työn toimeksiantajalle koululounaan kehittämiseen liittyviä asioita laajemmin.

Näyttäisi siltä, että vastaajien kato on vaikuttanut tuloksiin, koska niiden perusteella opiskelijoiden suosikkiruokia oli vaikea arvioida. Kaiken kaikkiaan perinteinen ruoka ja pika- ja kansainvälinen ruoka nousi esille. Kyselyyn osallistuneiden suosikkiruokia oli muun muassa pinaattiletut ja kebab sen sijaan Espoon kouluruokakyselyssä 69 % vastaajista arvioi mieluisammaksi kouluruoaksi lihamakaronilaatikon (Espoo 2009).

Opiskelijoiden mieltymyksiä kouluruokaan pystytään seuraamaan ruoan menekin seuraamisella. Lisäksi ruokalistasuunnittelulla on suuri merkitys opiskelijoiden ruokailussa. Ruoan menekin ja jäteruoan seurannalla määritetään ruokalistalla pysyvät ruoat. Tuloksena on, että ruokaohjetta muokataan uudestaan sekä seurataan sen menekkiä, jonka perusteella toimintaa kehitetään tulosten mukaisesti asiakaslähtöisemmäksi. (Rönkkö 2011.) Tutkimuskohteessa tehdään seurantaa, mutta ruokaohjeiden muokkaamisessa on kehitettävää. Toimintaohje on oltava selkeä: kuka vastaa, kuka tekee ja milloin. Opetuksellisesti alan opiskelijat pystyvät opetussuunnitelman mukaisesti muokkaamaan päivittäin ruokaohjeet asiakasystävällisemmiksi ja taloudellisemmiksi.

Kyselylomake on olennainen osa kyselytutkimusta. Tutkimuskysymykset on suunniteltava tarkasti, koska kysymysten muoto on yksi suurimmista virheistä. (Heikkilä 2008, 47.) Tutkija päättelee tulosten vastanneen melko hyvin tutkimuskysymyksiin. Mutta kysymysten muotoiluun on kiinnitettävä huomiota, mielestäni kielellinen muotoilu oli epäselvä. Esimerkkinä ruokalinjaston toimivuus, ymmärsikö vastaaja kysymyksen? Kyselylomakkeen ulkoasu oli siisti ja selkeä, mutta kysymyksiä liikaa, siitä syystä riittävä lomakkeen sivumäärä on 1- 2 sivua. Tässä tutkimuksessa käytettiin Likertin 4 – 5 portaista asenneasteikkoa. Tulosten analysointi oli hankalaa, mielestäni en pystynyt analysoimaan selkeästi tuloksia. Tulevaisuudessa vastausvaihtoehtoina olisi esimerkiksi täysin samaa mieltä, samaa mieltä, eri mieltä ja täysin eri mieltä.

Tutkijalle jäi positiivinen kuva Webropolin käytöstä. Mikkelin ammattikorkeakoulun tietotekniikan opetus antoi hyvät perustaidot Webropolin käyttöön. Tutkija syvensi tietoja laatimalla kyselyt sekä analysoimalla tulokset Beta- raportointi ohjelmalla. Tilastointiohjelma on monipuolinen, jolla pystyy muokkaamaan raportit muun muassa tilastoarvojen, riippuvuuden mukaan sekä tuottamaan raportin ristiintaulukoinneista. Lisäksi linkitettyt raportit voidaan lähettää asiakkaille tai tehdä PowerPoint esitys.

### 13 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkija totesi johdannossa, että kouluruokailun laadun kehittämisen perustana on asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja sen huomioon ottaminen oman toiminnan kehittämisessä. Etelä-Kymenlaakson ammattiopiston Kotekon toimipisteen edellinen asiakastyytyväisyyskysely oli vuodelta 1999. Tulokset osoittivat työn toimeksiantajalle asiakastyytyväisyyskyselyn tärkeyden oman toiminnan kehittämisessä, siitä syystä ruokapalvelussa tulee tehdä säännöllisesti asiakaskyselyjä, esimerkiksi kerran vuodessa. Säännöllisillä mielipidemittauksilla mitataan asiakkaan tyytyväisyyttä sekä hänen mielikuvaansa saamistaan palveluista.

Asiakaspalaute on toiminnan kehittämisen arvokkain työväline, arvioi Mikkola - Montonen (2008, 63.) Mielestäni kyselyn perusteella opiskelijoilla on tarvetta antaa palautetta, tästä syystä reaaliaikaisen asiakaspalautejärjestelmän luominen toimipisteeseen on tärkeää. Esimerkkinä palautelaatikko tai Ekamin kotisivuilla oleva palautekanava. Julkisen palvelun laatukriteereissä esitetään, että asiakkailla on päivittäin oltava mahdollisuus antaa palautetta (FCG 2010,44).

Asiakastyytyväisyyskyselyn ajankohta on harkittava tarkoin, näin ollen tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti täytyvät. Tässä tutkimuksessa kadon vaikutus oli erittäin suuri, syynä muun muassa tutkimuksen ajankohta.

Lisäksi opinnäytetyön tuloksena toimeksiantajalle luotiin asiakastyytyväisyyskyselylomake, jota voidaan muokata ja käyttää tulevissa tutkimuksissa. Tutkija ehdottaa Webropolin käyttämistä jatkokyselyssä, koska tilastointiohjelmalla tulosten tarkastelu ja analysointi on nopeaa, helppoa ja reaaliaikaista. Tutkimuksen onnistumisen edellytyksenä on opiskelijoiden Live@edu sähköpostien aktiivinen käyttö. Jatkotutkimuksessa on selvitettävä miksi opiskelijat eivät syö koululounasta sekä millaisia tuotteita ja palveluita opiskelijat haluavat kahvilaan ja ruokalaan. Lisäksi on syytä tutkia henkilökunnan asiakastyytyväisyys ruokapalveluiden palveluja kohtaan.

Tutkimustulokset ovat hyödyllisiä ja käyttökelpoisia toimeksiantajalle, koska edellisestä tutkimuksesta oli 12 vuotta. Tulevaisuuden kehityskohteita on kahvilan tuotevalikoiman monipuolistaminen sekä aukioloaikojen mahdolliset muutokset. Yhtä tärkeää on ruokailun porrastuksen uudelleen organisointi, mikä vaatii yhteistyötä eri oppilai-

toksen sidosryhmien kanssa. Oppilaitoksen lukujärjestyksen suunnittelulla on erittäin suuri vaikutus ruokailun järjestämiseen. Ruokailuun jonottaminen ja ruokailuun varattu aika vaikuttavat ruokailutilanteen laatuun, sen takia tapahtuu myöhästymisiä oppitunneilta ja opiskelija saattaa jättää ateriansia väliin tai kokonaan syömättä. Yhteiskunnalle opiskelijan säännöllinen kouluruokailu on tärkeää terveydellisistä ja taloudellisista syistä sekä ravitsemuksellisesti. Selvää on, että säästöt terveys- ja sosiaalimeinoissa ovat huomattavat. Siksi koko opiskeluyhteisön on tärkeää osallistua ja keskustella miten kouluruokailun tukeminen näkyy oppilaitoksen toimintakulttuurissa.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset työn toimeksiantaja tiedottaa henkilökohtaisesti Kotekon toimipisteen ruokapalveluhenkilöstön palaverissa, sähköpostilla henkilöstölle ja johtavalle rehtorille. Opiskelijoille tiedotus tapahtuu ruokasaliin laitettavalla tiedotteella.

Tutkijalle opinnäytetyö oli oppimisprosessi. Tutkimuksen aikataulutus sekä tutkimusongelman tarkka määrittely on mietittävä tarkasti, koska ne vaikuttavat tutkimuksen onnistumiseen. Lisäksi tutkija koki tulosten analysoinnin hankalana teknisesti sekä alhaisen vastausprosentin takia. Tutkimuksen sekä tutkijan objektiivisuus eli puolueettomuus on tärkeää, koska tutkimuksen tulokset eivät saa riippua tutkijan mielipiteestä, siitä syystä omaa toimintaa oli arvioitava useasti.

Yhteistyö opiskelijoiden kanssa on aloitettu, yhteinen tavoite on ajan mittaan luoda toimipisteen kahvilasta ja ruokalasta viihtyisä, toimiva ja rauhallinen ”olohuone” opiskelijoille. Laadukas kouluruoka sekä viihtyisä ympäristö ovat tärkeitä tekijöitä opiskelijan motivaatiolle ja jaksamiselle. Kouluruokailun arvostusta on nostettava, se ei saa olla itsestään selvyys.

## LÄHTEET

Aarnikoivu; Henrietta 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WS Bookwell Oy.

Almgrén, Satu 2011a. Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto. Kuvia Kotekon kampukselta. Restonomi (AMK). Opiskelija. Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Espoon kaupunki - Espoo Catering 2009. Kouluruokailukysely. PDF-tiedosto. <https://espoo.fi/default.asp?path=1,28,29,37412,37478,76195>. Päivitetty 2.11.2009. Luettu 29.12.2010.

Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto 2010c. Ammatilliset perustutkinnot. HTML-asiakirja. <http://www.ekami.fi/index.asp?link=89> Päivitetty 26.2.2010. Luettu 25.1.2011.

Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto 2010a. Opetussuunnitelma. Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinto. Kokin osaamisala. Moniste.

Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto 2010b. Laadun huoneentaulu. Moniste.

FCG Finnish Consulting Group ja Maa- ja metsätalousministeriö 2010. Julkisten ruokapalveluiden laatuksikriteerit. WWW-dokumentti. [http://mmm.multiedition.fi/ruoka.fi/www/fi/liitetiedostot/Julkaisten\\_ruokapalvelujen\\_laatuksikriteerit\\_web.pdf](http://mmm.multiedition.fi/ruoka.fi/www/fi/liitetiedostot/Julkaisten_ruokapalvelujen_laatuksikriteerit_web.pdf). Päivitetty 7.4.2010. Luettu 15.11.2010.

Guilland, Auli 2009. Kouluruoan suosio nousee koko ruokailukokemuksen imagoa kohentamalla. WWW – dokumentti. <http://uutiset.ruokatieto.fi/WebRoot/1043198/sisaltosivu.aspx?id=1142283>. Päivitetty 30.11.2009. Luettu 6.11.2011.

Grönroos, Christian 1998. Nyt kilpaillaan palvelulla. Porvoo: WSOY.

Heikkilä, Tarja 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko, Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Jäntti, Katja 2010. Nuorten mielikuvia ruokailusta. Helsingin yliopisto. Opettajankoulutuslaitos. Kotitaloustieteen koulutusohjelma. Pro gradu - tutkielma. PDF- dokumentti. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/20115/nuortenm.pdf?sequence=2>. Päivitetty 7.4.2010. Luettu 3.3.2011.

Korkeamäki, Anne, Lindström, Pauli, Ryhänen, Tuula, Saukkonen, Minna, Selinheimo, Raili 2002. Asiakasmarkkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Kotkan – Haminan seudun koulutuskuntayhtymä 2010. Talousarvio 2011. Taloussuunnitelma 2012 – 2013. Moniste.

Kouluruokailussa asiakas on tärkein 2010. Hassel Kaarina. Kauniaisten kaupunki, ruokahuolto – ja siivouspäällikkö. HTML-asiakirja. [http://www.herkkuammatti.fi/artikkeli\\_hassel\\_kaarina.php](http://www.herkkuammatti.fi/artikkeli_hassel_kaarina.php). Päivitetty 3.5.2010. Luettu 2.3.2011.

Kouluterveyskyselyyn valtakunnalliset tulokset 2010a. Ammatillisten oppilaitosten 1. ja 2. luokkien opiskelijat Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. [http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/F43EFBD3-93A2-4DE2-B6E9-DADBF63EDD92/0/kokoaineisto\\_2010\\_aol.pdf](http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/F43EFBD3-93A2-4DE2-B6E9-DADBF63EDD92/0/kokoaineisto_2010_aol.pdf). Päivitetty 20.8.2010. Luettu 1.1.2011.

Kouluterveyskyselyyn valtakunnalliset tulokset 2010b. Ammatillisten oppilaitosten 1. ja 2. luokkien opiskelijat. Kymenlaakson taulukot. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. <http://info.stakes.fi/kouluterveyskysely/FI/tulokset/taulukot2010/klaakso2010/terveystottumukset2010kl.htm>. Päivitetty 3.2.2011. Luettu 3.3.2011.

Kubik, Martha Y, Lyttle, Leslie A, Hannan, Peter J, Perry, Cheryl L, Story, Mary 2003. The Association of the School Food Environment With Dietary Behaviors of Young Adolescents. American Journal of public Health. PDF-tiedosto. <http://ajph.aphapublications.org/cgi/reprint/93/7/1168>. Päivitetty 18.6.2003. Luettu 23.2.2011.

Kulomaa, Virpi 2010. Kouluruokailussa asiakas on tärkein. Herkkuammatti.fi. HTML-asiakirja. [http://www.herkkuammatti.fi/artikkeli\\_hassel\\_kaarina.php](http://www.herkkuammatti.fi/artikkeli_hassel_kaarina.php). Päivitetty 3.5.2010. Luettu 2.3.2011.

Kymenlaakson alueellinen ravitsemustyöryhmä 2010. Kymenlaakson alueellinen ravitsemussuunnitelma vuosille 2010 – 2012. PDF-tiedosto. <http://www.makunne.fi/tiedotteet/Kymenlaakson%20alueellinen%20ravitsemussuunnitelma%202010%20-%202012.pdf>. Päivitetty 26.1.2010. Luettu 3.1.2011

Laki ammatillisesta koulutuksesta 630/1998a. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1998/19980630>. Ei päivitystietoa. Luettu 29.12.2010.

Laki ammatillisesta koulutuksesta 630/1998b. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980630> Ei päivitystietoa. Luettu 22.1.2011.

Lehtonen, Jaakko 2002. Henkilökohtainen esiintyminen asiakaspalvelussa. Teoksessa ”Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena”. 59 – 62.

Lintukangas, Seija, Manninen, Marjaana, Mikkola-Montonen, Annikki, Palojoki, Päivi, Partanen, Merja, Partanen, Raija 2007. Kouluruokailun käsikirja. Laatueväitä koulutyöhön. Saarijärvi: Saarijärven offset.

Lintukangas, Seija 2007. Kouluruokailu – kansanterveyttä ja kasvatuskumppanuutta. . Teoksessa: ”Kouluruokailun käsikirja. Laatueväitä koulutyöhön”, 36 -39.

Liukkonen, Paula 1997. Laaja-alainen toiminnan seuranta. Helsinki: Oy Edita Ab.

Manninen, Marjaana 2007. Koulukeittiö ja ruokailutilat. Teoksessa ”Kouluruokailun käsikirja. Laatueväitä koulutyöhön”, 81 -



Manninen, Marjaana 2009. Opiskelijaruokailu. Raportissa ”Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ammatillisissa oppilaitoksissa – peruseräraportti kyselystä vuonna 2008”. WWW – dokumentti.

[http://www.oph.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/oph/embeds/111287\\_Hyvinvoinnin\\_ja\\_terveyden\\_edistaminen.pdf](http://www.oph.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/oph/embeds/111287_Hyvinvoinnin_ja_terveyden_edistaminen.pdf). Päivitetty 20.8.2009. Luettu 3.3.2011.

Mikkola – Montonen, Annikki 2007. Kouluruokailu on osa kunnan ruokapalvelua. Teoksessa ”Kouluruokailun käsikirja. Laatueväitä koulutyöhön”, 58 – 60.

Mäntyneva, Mikko 2001. Asiakkuudenhallinta. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Nieminen, Sini 2011. Sähköpostikeskustelu 28.1.2011. Kiinteistösihteeri. Kotkan – Haminan seudun koulutuskuntayhtymä.

Nikkilä - Kiipula, Eeva 2010. Oppilaat haluavat lusikkansa kouluruokasoppaan. Koulun Sanomat 29.10.2010, 8.

Opetushallitus 2010c. Ammattikoulutus. WWW-dokumentti.

[http://www.oph.fi/koulutus\\_ja\\_tutkinnot/ammattikoulutus](http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/ammattikoulutus). Ei päivitystietoa. Luettu 22.1.2011

Opetushallitus 2010a. Kouluruokailu. WWW- dokumentti.

[http://www.oph.fi/koulutus\\_ja\\_tutkinnot/perusopetus/hyvinvointi\\_ja\\_turvallisuus/kouluruokailu](http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/perusopetus/hyvinvointi_ja_turvallisuus/kouluruokailu). Päivitetty 12.7.2010. Luettu 22.1.2011.

Opetushallitus 2010b. Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteiden muutokset ja täydennykset. PDF – dokumentti.

[http://www.oph.fi/download/127373\\_Perusopetuksen\\_opetussuunnitelman\\_perusteiden\\_muutokset\\_291010.pdf](http://www.oph.fi/download/127373_Perusopetuksen_opetussuunnitelman_perusteiden_muutokset_291010.pdf). Päivitetty 10.11.2010. Luettu 6.1.2011.

Opetushallitus 2008. Ammatillisen koulutuksen laadunhallintasuositus. WWW - dokumentti.

[http://www.oph.fi/download/46734\\_ammattillisen\\_koulutuksen\\_laadunhallintasuositus.pdf](http://www.oph.fi/download/46734_ammattillisen_koulutuksen_laadunhallintasuositus.pdf). Päivitetty 29.1.2008. Luettu 8.2.2011.

Opetushallitus, Turun ammatti-instituutti 2007. Osaamistarveselvitys Catering-alalla. Julkinen ruokapalvelu. PDF-tiedosto.

[http://www.oph.fi/download/46932\\_julkinenruokap2007.pdf](http://www.oph.fi/download/46932_julkinenruokap2007.pdf). Päivitetty 24.4.2007. Luettu 22.1.2011.

Partanen, Raija 2007. Kouluateria – hyvän ruokavalion malli. Teoksessa ”Kouluruokailun käsikirja. Laatueväitä koulutyöhön”, 91.

Pesonen, Hanna-Leena, Lehtonen, Jaakko, Toskala, Antero 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Raulio, Susanna 2008. Kouluruoka maistuu useimmille – syömättömyys yhteydessä nuorten elintapoihin ja kouluviihtyvyyteen. Kansanterveys 2, 21. WWW-dokumentti.

[http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/kansanterveyslehti/pdf2008/kansanterveys208\\_9.pdf](http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/kansanterveyslehti/pdf2008/kansanterveys208_9.pdf). Päivitetty 7.2.2008. Luettu 3.1.2011.

Roininen, Sari 2010. Haastattelu 3.11.2010. Ruokapalveluesimies. Kotkan – Haminan seudun koulutuskuntayhtymä. Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto.

Roininen, Sari 2011. Puhelinkeskustelu 9.3.2011. Ruokapalveluesimies. Kotkan – Haminan seudun koulutuskuntayhtymä. Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto.

Ruokapalvelujen laatutyöryhmä 2004. Ruokapalvelujen laatutyöryhmä. Ruokapalvelujen kansallisen laatutyön toimintamalli. PDF-tiedosto.  
[http://www.laatukeytu.fi/laatukeytu/www/fi/liitetiedostot/ruokapalvelut/kansallisen\\_laatu\\_tuon\\_toimintamalli.pdf](http://www.laatukeytu.fi/laatukeytu/www/fi/liitetiedostot/ruokapalvelut/kansallisen_laatu_tuon_toimintamalli.pdf). Päivitetty 12.7.2004. Luettu 22.1.2011.

Rönkkö, Virpi 2011. Sähköpostikeskustelu 2.3.2011. Ruokapalvelupäällikkö. Etelä-Savon ammattiopisto.

Salmela, Tuula 1997. Asiakaspalautteen haaste. Menetelmiä ja esimerkkejä. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Sillanpää, Merja 2003. Kouluruokailu lapsuuden ruokamuistona. Teoksessa ”Ruisleivästä pestoon”. 84 – 97.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2010. Joukkoruokailun kehittäminen. Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. PDF-tiedosto.  
[http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1492345](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1492345). Päivitetty 27.4.2010. Luettu 11.1.2011.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2009. Joukkoruokailun kehittäminen. Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. PDF-tiedosto.  
[http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1437455](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1437455). Päivitetty 5.11.2009. Luettu 1.1.2011

Söderholm, Liisa 2010. Sähköpostikeskustelu 12.12.2010. Opintosihteri. Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto.

Tikkanen, Irma 2008. Asiakaslähtöisen kokonaisvaltaisen kouluruokailumallin kehittäminen. Koululaisten, vanhempien, opettajien, kouluterveydenhoitajien ja keittiöhenkilökunnan näkemyksiä. PDF-dokumentti.  
<http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/kouluruokailu.pdf?download>. Päivitetty 10.7.2008. Luettu 15.1.2011.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2008. Kouluruokailusuositus. WWW-dokumentti.  
[http://www.oph.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/oph/embeds/119138\\_kouluruokailusuositus\\_2008.pdf](http://www.oph.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/oph/embeds/119138_kouluruokailusuositus_2008.pdf). Päivitetty 25.3.2008. Luettu 29.12.2010.

Webropol käyttöopas 2008. Webropol Oy. WWW – dokumentti.  
[http://www.webropol.com/materiaalit/Webropol\\_opas\\_suomi.pdf](http://www.webropol.com/materiaalit/Webropol_opas_suomi.pdf). Päivitetty 11.8.2008. Luettu 8.2.2011.

Vekka-Tuominen, Pia 2010. Asiakastytyväisyyystutkimus Kahvila Punaportista. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. PDF-tiedosto.  
[https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/12547/vekkatuominen\\_pia.pdf?sequence=3](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/12547/vekkatuominen_pia.pdf?sequence=3) Päivitetty 15.4.2010. Luettu 28.2.2011.

Väyrynen, Pirjo, Saaristo, Vesa, Kirsi Wiss, Anne-Marie Rikoff (toim.) 2009. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ammatillisissa oppilaitoksissa – peruseräraportti kyselystä vuonna 2008. WWW – dokumentti.  
[http://www.oph.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/oph/embeds/111287\\_Hyvinvoinnin\\_ja\\_terveyden\\_edistaminen.pdf](http://www.oph.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/oph/embeds/111287_Hyvinvoinnin_ja_terveyden_edistaminen.pdf) Päivitetty 20.8.2009. Luettu 1.1.2011.

Ylikoski, Päivi 1997. Unohtuiko asiakas. Perustietoja palvelun markkinoinnista. Keuruu: WSOY.

## Asiakastyytyväisyyskysely ruokalan ja kahvilan toiminnasta

Hei!

Ruokapalvelut kehittävät palvelujaan. Nyt sinulla on mahdollisuus vaikuttaa Kotekon ruokalan ja kahvilan toimintaan. Vastaa ja osallistu arvontaan! Kyselyyn vastaaminen vie vain hetken. Lue kysymykset huolellisesti ja vastaa jokaiseen.

Terveisin: Kotekon keittiöhenkilökunta

### KAHVILAN TOIMINTA

**1. Kuinka tyytyväinen olet kahvilan toimintaan (1 = erittäin tyytymätön  
2 = tyytymätön 3 = tyytyväinen 4 = erittäin tyytyväinen)**

	1	2	3	4
1 Aukioloajat ovat sopivat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Tuotevalikoiman monipuolisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Asiakastilojen viihtyisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Asiakaspalvelun ystävällisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Oma mielipiteesi:**

---

### RUOKALAN TOIMINTA

**2. Kuinka tyytyväinen olet ruokalan toimintaan (1 = erittäin tyytymätön  
2 = tyytymätön 3 = tyytyväinen 4 = erittäin tyytyväinen)**

	1	2	3	4
1 Ruokailutilan viihtyisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Ruokailuun varattu aika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Jonotusaika ruokailuun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Ruokalinjaston toimivuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Asiakaspaikkojen riittävyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Asiakaspalvelun ystävällisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Oma mielipiteesi:**

---

**3. Kuinka tyytyväinen olet kouluruokaan**

(1 =erittäin tyytymätön 2 = tyytymätön 3 = tyytyväinen 4 = erittäin tyytyväinen)

	1	2	3	4
1 Ruoan maku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Ruoan houkuttelevuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Tarjottavien ruokalajien määrä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Ruokalistan monipuolisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Oma mielipiteesi:**

---

**YLEISTÄ**

**4. Sukupuoli**

- 1  Nainen  
2  Mies

**5. Koulutusala**

- 1  Aikuiskoulutus  
2  Kulttuuri ala  
3  Liiketalouden ja hallinnon ala  
4  Maahanmuuttajakoulutus  
5  Matkailu-, ravitsemis- ja talousala  
6  Ohjaava ja valmistava koulutus  
7  Valmentava ja kuntouttava koulutus  
8  Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala  
9  Tekniikan ja liikenteen ala

**KOULURUOKA**

**6. Miten usein syöt koululounasta?**

- 1  5 kertaa viikossa
- 2  3–4 kertaa viikossa
- 3  1–2 kertaa viikossa
- 4  Ei lainkaan

**7. Mitä seuraavista aterianosista syöt lounaalla**

- 1  Koko lounas
- 2  Pääruoka
- 3  Salaatti
- 4  Jälkiruoka

**8. Ruokatoiveesi keittiölle/ Sana on vapaa**

---

---

**9. Haluatko vaikuttaa Kotekon ruokalan kehittämiseen esim. ruokaraadissa**

- 1  Kyllä Nimeni ja luokka: \_\_\_\_\_
- 2  En

**10. Nimi/Luokka (vapaaehtoinen, jos haluat osallistua arvontaan)**

---

**Kiitos!**