

# TYTYTYVÄISYYS SAVON AM- MATTI- JA AIKUISOPISTON RAVINTOLAPALVELUIHIN

TEKIJÄ/T: Piia Siljama  
Heli Matikainen

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala			
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma			
Työn tekijä(t) Piia Siljama ja Heli Matikainen			
Työn nimi Tyytyväisyys Savon ammatti- ja aikuisopiston ravintolapalveluihin			
Päiväys	15.4.2016	Sivumäärä/Liitteet	47/8
Ohjaaja(t) Timo Salopelto			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Savon koulutuskuntayhtymän ravintolapalvelut, Maritta Pakkanen			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Savon koulutuskuntayhtymän opiskelijoiden tyytyväisyyttä ravintolapalveluiden toimintaan. Tutkimuksen kohteena oli lounasravintolan ja kahvilan toiminta. Tutkimuksessa selvitettiin ruoan laatuun, näyttävyyteen, makuun ja valikoimaan liittyviä asioita opiskelijoiden näkökulmasta. Opiskelijoille annettiin mahdollisuus myös antaa sanallista avointa palautetta kyselyn lisäksi.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Tutkimustapa oli tilastollinen kysely. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin Webropol-kyselytyökalua. Tutkimus toteutettiin kokonaistutkimuksena 5000 opiskelijalle loka-marraskuussa 2015. Kyselyyn vastasi 563 opiskelijaa ja vastausprosentti oli 11,2 %. Kyselyn vastausprosentti jäi alhaiseksi ja osaltaan tähän vaikutti kyselyn alussa ilmenneet ongelmat.</p> <p>Tulosten perusteella opiskelijat ovat pääosin tyytyväisiä opiskelijaruokailun ja kahvilan toimintaan. Kehityskohdeiksi nousivat ruoan maukkaus ja houkuttelevuus, lämpimien ruokien, kasvislisäkkeiden ja erityisesti salaattien monipuolisuus ja vaihtuvuus. Vastajaat kokivat myös, että eivät ennätä asioida kahvilassa hyvin taukojensa aikana.</p> <p>Tutkimustulos osoitti, että ravintolapalveluiden toimintaa tulee kehittää enemmän asiakaslähtöisemmäksi. Tutkimuksesta saadut tulokset osoittavat suunnan sille, mitä asioita toiminnan kehittämisessä toimeksiantajan tulee ottaa huomioon. Asiakastyytyväisyyskysely on tärkeä työväline oman toiminnan kehittämisessä, ja toimeksiantajan olisi syytä toteuttaa kysely säännöllisesti.</p>			
Avainsanat kouluruokailu, asiakastyytyväisyys, asiakaslähtöisyys, asiakaspalvelu, palvelu			

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hotel and Restaurant Management			
Author(s) Piia Siljama and Heli Matikainen			
Title of Thesis Customer satisfaction survey: Savo Vocational College restaurant services			
Date	15.4.2016	Pages/Appendices	47/8
Supervisor(s) Timo Salopelto			
Client Organisation /Partners Savo Consortium for Education restaurant services, Maritta Pakkanen			
<p><b>Abstract</b></p> <p>The objective of this thesis was to investigate the satisfaction of students of Savon Koulutuskuntayhtymä with the catering services. The subjects of the study were the operations of the lunch restaurant and the cafeteria. Things regarding the quality, appearance, taste and selection of the food were investigated from the students' point of view. The students were also given the opportunity to give open feedback in addition to the questionnaire.</p> <p>The research method was quantitative. The research was conducted as statistical survey and the research material was gathered using Webropol program. The research was conducted as overall research to 5000 students in October and November 2015. 563 students answered the survey and the answer percentage was 11,2 %. The answer percentage remained low and this was partly due to the problems that occurred in the beginning of the survey.</p> <p>According to the results, the students were mainly satisfied with the operations of the restaurant and the cafeteria. Issues of improvement concerned the taste and appearance of the food and the versatility and turnover of the warm dishes, vegetable side dishes and especially the salads. The respondents also felt that they didn't have enough time to spend at the cafeteria during their breaks.</p> <p>The findings showed that the catering services should be developed more in customer-oriented approach. The results indicate what issues should be taken into account when the client develops the services. Customer satisfaction survey is an important tool to improve one's operations and the client should execute the survey regularly.</p>			
<p><b>Keywords</b> school catering, customer contentment, customer orientation, customer service, service</p>			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	5
2	KOULURUOKAILU .....	6
2.1	Kouluruokailun historia .....	6
2.2	Kouluaikainen ruokailu .....	6
3	PALVELU.....	7
3.1	Palvelun määrittely .....	7
3.2	Palveluiden kehittäminen oppilaitoksessa.....	7
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA PALVELUN LAATU.....	9
5	ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELU .....	12
6	TUTKIMUKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ .....	14
6.1	Savon koulutuskuntayhtymä .....	14
6.2	Ravintolapalvelut .....	14
7	TUTKIMUKSEN KULKU .....	16
7.1	Työn tavoite ja tutkimusongelmat .....	16
7.2	Tutkimuksen perusjoukko ja ajankohta .....	16
7.3	Tutkimusmenetelmä.....	16
7.4	Tiedonkeruumenetelmä.....	17
8	TUTKIMUSTULOKSET .....	18
8.1	Taustakysymykset.....	18
8.2	Lounasravintolan toiminta .....	19
8.3	Kahvilan toiminta .....	37
9	POHDINTA.....	42
10	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	45
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT .....	47
	LIITE 1: ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY .....	49
	LIITE 2: AVOIMEN PALAUTTEEN VASTAUKSET .....	55

## 1 JOHDANTO

Ruokailu on yksi perustarpeistamme. Me suomalaiset olemme ruokailleet julkisissa ruokapalveluissa jossakin elämämme vaiheessa jokainen. Kouluruokailu kuuluu suomalaisen yhteiskunnan kehityksen kuvaajiin. Kouluruokailu alkaa peruskoulusta ja jatkuu lukion tai ammatillisen peruskoulutuksen loppuun. Kouluruokailu on maksutonta, merkitsee terveyttä, opettaa tapoja ja kulttuuria. Julkisia ruokapalveluja on kauan pidetty tuotantokeskeisinä, mutta nykyisin palvelut ovat muuttumassa enemmän asiakaslähtöisiksi palveluntuottajiksi, joissa asiakastytyväisyys otetaan huomioon niin palvelussa kuin tarjoiluissakin. Laatu kehitetään asiakastytyväisyyskyselyillä, joita mitataan tietyin aikavälein ja tuloksista pystytään kehittämään asiakaspalvelua asiakaslähtöisempään suuntaan.

Tämä työ selvittää Savon koulutuskuntayhtymän ravintolapalveluiden eli Savon ammatti- ja aikuisopiston opiskelijoiden asiakastytyväisyyttä ravintolapalveluiden toiminnassa. Tutkimuksen kohteena on ruokien laatu, näyttävyys, maku ja yleisesti ravintolapalvelujen toiminta opiskelijoiden näkökulmasta. Tätä työtä meille ehdotti esimiehemme ravintolapalvelupäällikkö Maritta Pakkanen, koska edellisestä asiakastytyväisyyskyselystä oli kulunut liian kauan ja halusimme selvittää tyytyväisyyttä ravintolapalveluihimme. Viimeisin tutkimus on tehty vuonna 2010. Opiskelijoita Savon ammatti- ja aikuisopistossa on vuosittain noin 5000 henkilöä. Kysely tehtiin kaikille opiskelijoille. Savon koulutuskuntayhtymän ravintolapalvelut toimivat oppilaitosten opiskelija- ja henkilöstöravintolona Kuopiossa, Varkaudessa, Toivalassa ja Muuruvedellä.

Tutkimusmenetelmänä käytimme kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Aineistonkeruumenetelmänä käytimme Webropol -kysely-työkalua. Tutkimuksen toteutimme opiskelijoille Wilma-hallinto-ohjelman kautta 19.10.2015 - 15.11.2015. Kyselyyn vastanneita oli 563 henkilöä ja vastanneiden kesken arvoimme älypuhelimien, joka toimi vastaamisen kiihdykkeenä.

Me työskentelemme Savon koulutuskuntayhtymän Savon Catering ravintolapalveluissa Toivalassa ja Varkaudessa ravintolatyönjohtajana ja kokkina. Työhömmme kuuluu oman toimipisteen työnjohdolliset tehtävät ja välitön työnjohto, ruoka- ja palvelutuotanto, osallistuminen toiminnan kehittämiseen työryhmän jäsenenä ja opiskelijoiden ohjaus.

## 2 KOULURUOKAILU

### 2.1 Kouluruokailun historia

Suomessa on lakisääteisesti tarjottu maksutonta kouluruokaa kaikille oppivelvollisuuskoulujen oppilaille vuodesta 1948 lähtien. (Lintukangas 2007, 3) Nykyisin kouluruokailun piiriin kuuluu noin 900 000 lasta ja nuorta peruskoululaista ja toisen asteen opiskelijaa. Ammatillisiin opintoihin kuulu laki 5. luku 37., jonka mukaan opiskelijalla on oikeus maksuttomaan ateriaan niinä päivinä, joina opetussuunnitelma edellyttää läsnäoloa koulutuksen järjestäjän osoittamassa koulutuspaikassa ja opintojen on oltava päätoimisia. (Laki ammatillisista opinnoista 680/1998a.) Ammatillisiin oppilaitoksiin maksuton ateria tuli vuonna 1987.

Vuosien saatossa kouluruokailusta on tullut erittäin tärkeä osa koulujen jokapäiväistä toimintaa ja kasvatustyötä. Kouluaaterian on oltava tarkoituksenmukaisesti järjestetty ja täysipainoinen ja laki turvaa aterian maksuttomuuden. Oppilaiden terveys ja hyvinvoinnin edistäminen tulee olla tärkeässä osassa kouluruoan järjestämisestä. Huomioon otettavia muita seikkoja ovat terveys- ja ravitsemuskasvatus sekä tapakasvatuksen tavoitteet. Yhteistyö opiskelijoiden, vanhempien, opiskelijahuollon ja opettajien kanssa on tärkeässä osassa kouluruoan kehittämisessä. (Lintukangas 2007, 3)

Ruokailut tarhaikäisestä ammatilliseen oppilaitokseen valmentaa nuoria tulevaisuuteen ja sitä mukaa kehittää työelämävalmiuksia. Nuoret oppivat tätä kautta säännöllisyyttä ja rytmiä päiviin. Säännöllinen ja oikein mitoitettu ateriointi luo hyvinvointia ja säännöllisyyttä päivän rytmeihin ja jaksaminen lisääntyy.

### 2.2 Kouluaikainen ruokailu

Kouluruokailu on osa koulun opetussuunnitelmaa. Koulujen ruokalistat suunnitellaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemussuosituksia hyväksi käyttäen. Suositusten tarkoituksena on myös antaa suuntaa kuntapäätäjille, ruokapalveluista vastaaville ja oppilaitoksille ruokailujen järjestämisestä ja ravintoarvoista aterioilla.

Kouluaateria on terveellinen, täysipainoinen, vaihteleva, monipuolinen, riittävä ja maukas kotiruoan veroinen ateria, joka nautitaan kauniisti tarjolle laitettuna yleisenä lounas-aikana. Ravitsemuksellisesti aterian täysipainoisuus riippuu viime kädessä annoksen oikeasta koostamisesta, mihin oppilaita koulussa ohjataan. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)

Perinteisenä pitämämme suomalainen ruokakulttuuri on muuttumassa vähitellen. Nuorten ruokatottumukset ovat muuttuneet ja muuttumassa kovastikin tulevaisuudessa. Tämän ovat tuoneet vaikutteet ulkomaista, eksoottiset elintarvikkeet ja monikulttuurisuus. (Lintukangas ym. 2007, 150) Ruokapalveluiden on huolehdittava erilaisten ihmisten tarpeista ja ruokatottumuksista ruokalistojen suunnittelussa.

### 3 PALVELU

#### 3.1 Palvelun määrittely

Palvelu on aineeton teko tai tekojen sarja, jossa asiakkaan ongelma ratkaistaan yleensä siten, että asiakas, palveluhenkilökunta ja fyysisten resurssien tai tavaroiden ja palvelun tarjoajan järjestelmät ovat vuorovaikutuksessa keskenään. (Grönroos 1998, 52.) Palvelutapahtumassa on aina tarkoitus asiakkaan tarpeiden täyttämistä ja hänen auttamista. Jokainen asiakas kokee palvelutapahtuman eri tavalla. Asiakkaan omat aikaisemmat kokemukset ja odotukset vaikuttavat siihen, miten palvelutapahtuma koetaan. Onnistuneessa palvelutapahtumassa molemmat osapuolet, sekä asiakas että asiakaspalvelija, ovat tyytyväisiä. (Eräsalo 2011, 12–13.)

Palvelut ovat materiaalitonta, joko tekoja tai prosesseja. Esimerkkinä kouluateria joka on tuotantoprosessi eli ruoan valmistus. Suurin osa tuotantoprosesseista on näkymättömiä, mutta asiakas kokee palvelun näkyvän osan, jonka hän arvioi pienintä yksityiskohtaa myöten. (Grönroos 1998, 52.) Eräsalo (2011, 12) esittää listan tietyistä piirteistä, jotka pätevät lähes kaikkeen palveluun:

- palvelu on pääosin aineetonta
- palvelu on toimintaa
- palvelua kulutetaan samanaikaisesti kun sitä tuotetaan
- asiakas on myös itse tekijän palvelutapahtumassa
- palvelun omistusoikeus häilyvä
- palvelukokemus on henkilökohtainen.

Palvelutilanteille on usein tyypillistä, että palvelun tuottamiseen tarvitaan sekä palvelun tuottajan että asiakkaan yhtäaikaista läsnäoloa. Palvelun laadun kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että vuorovaikutus on asiakaspalvelutilanteessa toimivaa. Asiakaspalvelutilanteessa asiakkaasta ja palvelun tuottajasta tulee kiinteä osa palvelua, joten on ensiarvoisen tärkeää, että vuorovaikutus on toimivaa asiakaspalvelutilanteessa. (Pesonen & Lehtonen & Toskala 2002, 23.) Palvelut ovat ainutlaatuisia, ja on lähes mahdotonta tuottaa palvelua samalla tavalla toista kertaa. Tästä syystä palvelun laatu voi vaihdella ja sitä voi olla vaikea kontrolloida. Palvelun laatua tulee valvoa yrityksissä ja pyrkiä pitämään se mahdollisimman tasaisena. (Pesonen ym. 2002, 23–24.) Palvelun laadusta on kirjoitettu enemmän kappaleessa asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu.

#### 3.2 Palveluiden kehittäminen oppilaitoksessa

Opiskelijoilla on oltava tarpeeksi aikaa ruokailuun. Lukujärjestys on jaksotettava siten, että ruokailu hetki on riittävä ja ruokailun päätteeksi on hetki aikaa oleskeluun. Suositellun ruokailun aika on 30 minuuttia. (Lintukangas 2007, 38-39.) Häätäinen ruokailutilanne saattaa johtaa liian suuriin tai liian pieniin annoksiin tai ateriat korvataan epäterveellisillä välipaloilla. Tärkeänä asiana on ruokailutilanteen kehittäminen ja laatu. Ruokailutilanteeseen vaikuttavat seuraavat tekijät:

- ruokailuiden porrastaminen
- ruokailun jonotusaika
- tilan viihtyisyys ja rauhallisuus
- ruoan herkullisuus ja tarjollepano (Väyrynen ym. 2009, 115.)

On erittäin tärkeää, että ruokailutila on houkutteleva ja turvallinen opiskelijoille. Viihtyisä ruokailutila on yksi keino saada opiskelijat viihtymään ja osallistumaan ruokailuun. Asiakaslähtöisyys kouluruokailun kehittämisessä on erityisen tärkeää. Opiskelijoille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitteluun esimerkiksi juuri asiakastytyväisyyskyselyn kautta. Ruokalista vaihtelemalla ja makutottumuksia kyselemällä varmistetaan opiskelijoiden tyytyväisyyttä ruokailuun. Ruokavaihtoehtoja tulisi olla mielellään ainakin kaksi, joista voi valita mieleisensä. On tiedostettu ongelma, että opiskelija eli asiakasta ei kuunnella kouluruoan laadusta tai muustakaan siihen liittyvästä seikasta.

Kouluruokailulla on toimijoita ja vaikuttajia, joilla jokaisella on omat tavoitteet. Eräs tärkeä vaikuttajaryhmä on kouluruokailun rahoituksesta päättävät kunnalliset päätöksentekijät. Budjetti asettaa taloudelliset rajat ja on lähtökohtana julkisen ruokapalvelun toiminnalle. (Tikkanen 2008, 27.)

Kouluateriaan vaikuttavat tekijät:

- Kunnalliset päätöksentekijät
- Kouluruokailu organisaatiot ja ammattilaiset
- Koulun hallintohenkilöt
- Vanhemmat ja perheet
- Opettajat
- Ravitsemustieteilijät
- Elintarviketeollisuus
- Opiskelijat
- Harrastusorganisaatiot
- Media

On erityisen tärkeää, että yhteistyö eri toimijoiden välillä sujuu ja että käytännölliset asiat esimerkiksi ruokalistat on viestitty hyvin asiakkaille. Kouluruokailun kehittäminen on yhteistyötä. Opettajien lisäksi ruokapalveluhenkilöstöllä on suuri merkitys kasvattajina, ohjaajina ja aikuisen käyttäytymisen mallina. Ruokapalveluhenkilöstö voi omalla asenteellaan vaikuttaa koko kouluruoan arvostukseen. (Lintukangas 2007, 42.)

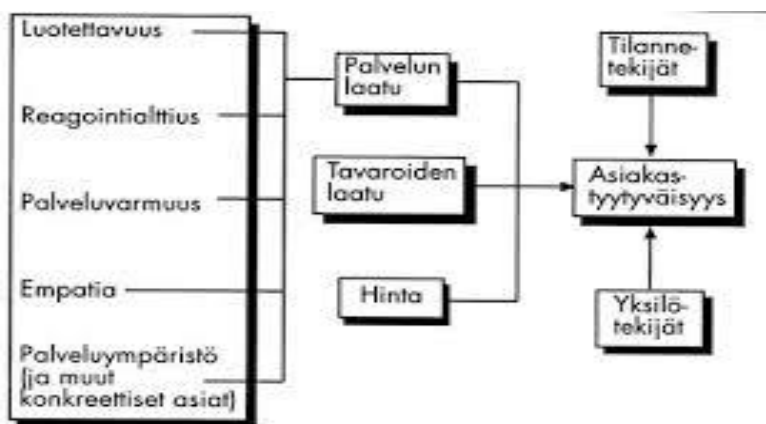


#### 4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA PALVELUN LAATU

Asiakastyytyväisyydellä tarkoitetaan asiakkaan odotusten ja kokemusten välistä suhdetta. Asiakkaan voi olettaa olevan tyytyväinen, mikäli kokemukset vastaavat odotuksia. Tyytymättömän asiakkaan odotukset puolestaan eivät ole toteutuneet. (Mäntyneva 2001, 125.) Asiakastyytyväisyys on palvelun laatua laajempi käsite, ja palvelun laatu on vain yksi tekijä joka vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Selvittämällä mitkä asiat tekevät asiakkaat tyytyväisiksi ja hankkimalla tietoa suoraan asiakkaalta itseltään, voidaan asiakkaan kokemaan tyytyväisyyteen vaikuttaa. (Ylikoski 2001, 149.)

Asiakastyytyväisyyden edellytyksenä on palvelun laatu. Kuten aiemmin on todettu, palvelut ovat ai- neettomia tapahtumia, joissa tapahtuvat samanaikaisesti sekä palvelun tuotanto että kulutus. Koe- tun palvelun laadun tasoon vaikuttavat palvelutapahtuman aikana palvelun tarjoajan ja kuluttajan vuorovaikutuksen aikana tapahtuneet asiat. Vuorovaikutuksen toimiminen palvelun tarjoajan ja asi- akkaan kesken koetaan tärkeäksi arvioidessa palvelun laatua. (Pesonen 2002, 44.) Eräsalo (2011, 14) ehdottaa, että asiakaspalvelutyössä olevat voisivat tietoisesti vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyys- kokemukseen miettimällä, voisiko palvelun suorittaa toisella tavalla ja kuinka sitä voisi parantaa. Eräsalon (2011, 17) mukaan palvelun laatu voidaan jakaa tekniseen laatuun, joka osoittaa tuotteen laadun sekä toiminnalliseen laatuun, joka osoittaa, miten asiakaspalvelun saa ja sen kokee.

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat myös monet muut tekijät palvelun laadun lisäksi. Kuvassa 1 esi- tetään, että tavaroiden laatu, hinta, tilanne tekijät ja yksilö tekijät vaikuttavat myös asiakastyytyväi- syyteen. Savon koulutuskuntayhtymän ravintolapalveluissa tavaroiden laatu tarkoittaa ruoan ja kah- vilan tuotteiden laatua. Tilanne tekijöitä voivat olla esimerkiksi asiakkaan kiire, joka jää kuitenkin palveluorganisaation vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolelle. Jokainen asiakas on yksilö, joten asiak- kaan yksilölliset ominaisuudet vaikuttavat myös tyytyväisyyden muodostumiseen. (Ylikoski 2001, 153.) Joku asiakas saattaa kokea tärkeäksi saada tyydytettyä pelkästään nälän tunteen kouluruokai- lussa, toiselle tärkeää voi olla se, että ruoka on ravitsevaa. Asiakkaiden tarpeet tulee parhaan mu- kaan ottaa huomioon ja pyrkiä muodostamaan toimiva asiakastyytyväisyyteen positiivisesti vaikut- tava kokonaisuus kaikkien muiden tyytyväisyyteen vaikuttavien tekijöiden kanssa.



KUVA 1. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät. Lähde: Ylikoski (2001, 152)

Ylikoski (2001, 13) mainitsee, että laatuun ja asiakkaiden tyytyväisyyteen olisi syytä panostaa. Asiakastyytyväisyydellä voidaan vaikuttaa organisaation taloudelliseen tulokseen. Asiakastyytyväisyyskyselyiden ja asiakaspalautteen avulla voidaan toimintaa kehittää asiakaslähtöisesti ja varmistaa asiakastyytyväisyys. Asiakastyytyväisyystutkimusten avulla pystytään myös seuraamaan miten asiakastyytyväisyyden eteen tehdyt toimet vaikuttavat (Ylikoski 2001, 156). Aarnikoivun (2005, 67) mukaan asiakastyytyväisyystutkimuksissa voi kartoittaa esimerkiksi seuraavia tekijöitä:

- asiakkaan kokemus asiakaspalvelun asiantuntemuksesta ja ystävällisyydestä
- yrityksen tuote- ja palveluvalikoima
- tilojen viihtyisyys
- asiakkaan tarpeet.

Ylikoski (2001, 156) esittää asiakastyytyväisyystutkimusten neljä päätavoitetta seuraavasti:

1. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen
2. Tämänhetkisen asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen
3. Toimenpide-ehdotusten tuottaminen
4. Asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta.

Kaikissa asiakastyytyväisyystutkimuksen vaiheissa ovat asiakastyytyväisyyttä tuottavat tekijät keskeisessä asemassa. Monet asiat voivat aiheuttaa asiakkaissa tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä, ja siksi on ensin selvitettävä, mitkä asiat ovat tärkeimpiä tyytyväisyyden muodostumisessa. Kun halutaan vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen, palvelusta tulee etsiä sellaisia ominaisuuksia, jotka tuottavat tyytyväisyyden kokemuksia asiakkaalle. (Ylikoski 2001, 152–158.)

Ylikoski (2001, 155) ehdottaa, että jokaisen organisaation olisi syytä kehittää asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmä. Organisaatioilla on yleensä jonkinlainen käsitys siitä, ovatko asiakkaat tyytyväi-

siä. Kaikki suoraan asiakkaalta saatu asiakaspalaute on arvokasta tietoa, mutta se ei kerro asiakkaiden mielipiteistä riittävän kattavasti. Organisaatiossa myös johdolla ja itse asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa olevilla voi olla eri näkemys asiakkaiden tyytyväisyydestä.

Asiakastyytyväisyystutkimus antaa paljon tärkeää tietoa tyytyväisyydestä ja tyytymättömyydestä, jonka pohjalta on helppoa lähteä rakentamaan parempaa laatua ja palvelua. Asiakaslähtöisyys on tärkeä käsite nykyajan palvelutoiminnoissa. Asiakaslähtöisyys korostuu asiakastyytyväisyystutkimuksessa. On erittäin tärkeää, että mielipiteiden antamiseen reagoidaan. Negatiivinenkin palaute on tärkeää palautetta, jopa ehkä arvokkainta palautetta, jota voi saada. Negatiivisen palautteen pohjalta tiedetään kehittämistarpeita. Se on haaste palvelujen kehittämiseksi. Positiivinen palaute antaa uskoa, siihen että henkilökunta on ammattitaitoista ja onnistunut työssään. (Lintukangas ym. 2007, 56.)

## 5 ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELU

Yksi palvelutoiminnan keskeinen käsite on asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan toimintatapaa ja yrityksen ymmärrystä toimia niin, että asiakkaan tarpeet ja toiveet täytetään. (Korkman ja Arantola 2009, 7.) Aarnikoivu (2005, 69) kirjoittaa, että asiakaslähtöisessä toiminnassa reagoidaan välittömästi asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin. Reinboth (2008) mainitsee, että joskus asiakaslähtöisyys ymmärretään väärin: luullaan, että asiakkaan eteen ollaan valmiita tekemään ihan mitä tahansa, mutta sitä asiakaslähtöisyys ei ole. Organisaation on otettava huomioon myös oma toiminta-ajatuksensa ja pyrkiä toimimaan tasapainoisesti asiakkaiden ja organisaation kesken, jotta saadaan molempia tyydyttävä tulos.

Asiakaslähtöisen toiminnan yhtenä tavoitteena on asiakkuuden säilyttäminen. Ruokapalvelujen toiminnassa tämä edellyttää sitä, että asiakkaalle pystytään tuottamaan jatkuvasti arvoa ja mukautumaan asiakkaan tarpeiden muuttumiseen. (FCG 2010, 63.) Lintukankaan ym. (2007, 151) mukaan ruokapalveluissa tulisi keskittyä tuotantokeskeisyyden sijaan enemmän tulokselliseen ja asiakaslähtöiseen toimintaan. Koko yrityksen asiakaslähtöinen toiminta mahdollistaa paremman palvelun aikaansaamisen sekä edistää yrityksen liiketoimintaa (Valvio 2010, 67).

Tässä tutkimuksessa asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan, että ravintolapalveluiden toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset. Kouluruokailuympäristössä asiakkaan huomioonottaminen on asiakaslähtöisyyttä. Asiakas on otettava käytännössä huomioon. Savon koulutus- ja kuntayhtymän ravintolapalveluissa asiakaslähtöisyys näkyy muun muassa opiskelijoiden toiveruokaviikkoina. Opiskelijoilta kysytään mitä he toivoisivat ruokalistalla olevan ja neljä kertaa vuodessa viikon ajan näitä ruokia valmistetaan ja tarjotaan opiskelijoille. Tietyt ruoat, joista tulee paljon biojätettä, jätämme ruokalistasta kokonaan pois. Seuraamme päivittäin biojätteen määrää, josta pysytymme päättämään kannattaako ruokaa tarjota jatkossa vai ei. Kuuntelemme päivittäin asiakkaidemme mielipiteitä ja yritämme tehdä kompromisseja ruokien suhteen tavalla, jolla kuitenkin säilytämme ruokien ravitsemuksellisuuden. Tietyt säännökset, kuten valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemussuositukset ohjaavat kouluruokailun ruokalistojen suunnittelua, joten tämä on myös otettava huomioon asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden lisäksi.

Sana asiakaspalvelu kuvaa jo itsessään sen tavoitetta eli asiakkaan palvelua. Kun tiedostetaan mitä asiakas haluaa, on asiakaspalvelusta pyrittävä tekemään sellainen, että se tyydyttää asiakkaan tarpeet. Asiakaspalvelutilanteessa asiakaspalvelijan pitää myös huomioida se, että hän on se joka luo yrityskuvan asiakkaalle ja on organisaation käyntikortti. Kuvan tulisi olla mahdollisimman myönteinen, sillä usein asiakaspalvelukokemus jää ainoaksi kontaktiksi organisaatioon ja sen perusteella asiakas tekee tulevaisuuden ratkaisunsa. Onnistunut asiakaspalvelu on asiakastilanteen hallintaa heti ensi kohtaamisesta alkaen sekä oikeanlaisen palveluviestinnän osaamista. Hyvä asiakaspalvelu vaatii

oikeanlaisen palveluasenteen sekä hyvät vuorovaikutustaidot. Palvelun laatu on yrityksen kilpailukeino, johon jokainen voi omalla tavallaan vaikuttaa -hyvin tai huonosti. (Viestintävarma)

Pesonen ym. (2002, 59) esittää asiakaspalvelun tärkeimmät tehtävät seuraavasti:

- asiakkaan tyytyväiseksi saaminen
- saada asiakas kokemaan laatua
- asiantuntevan, luotettavan ja nopean palvelun antaminen asiakkaalle, sekä
- asiakkaan henkilökohtaisten ja tiedon tarpeiden tyydyttäminen.

Asiakaspalvelun perustan muodostavat Pesosen ym. (2002, 7) mukaan seuraavat asiat:

- organisaation toiminta-ajatus
- strategisen johtamisen suuntaviivat
- toimiala ja tehtävät
- taloudelliset tavoitteet ja reunaehdot.

Kuten aiemmin on jo kirjoitettu, asiakaspalvelija tärkein ominaisuus on oikea palveluasenne. Oikeanlainen palveluasenne näkyy haluna palvella asiakasta, sekä tavoitteena vastata että ennakoita asiakkaan odotuksia. Aarnikoivu (2005, 59) puhuu kirjassaan uuden ajan asiakaspalvelijasta, jonka tarkoitus ei ole tavoitella nopeaa hyötyä, vaan keskittyä asiakkaaseen ja hänen odotuksiinsa. Asiakaspalvelijan tulee pyrkiä herättämään asiakaskohtaamisen aikana asiakkaassa tarve ja oivallus siitä, että on olemassa keino, joka tuottaa arvoa asiakkaalle. Pesonen (2002, 59) puolestaan mainitsee, että empatia, eli asiakkaan näkökulman ymmärtäminen, on tärkein asiakaspalvelutaidoista.

Reinboth (2008,5) pohtii, että asiakaspalvelun laadusta huolehtiminen jää liian usein asiakaspalvelutyötä tekevien vastuulle. Erinomaisen asiakaspalvelun ylläpitäminen ja kehittäminen käynnistyy johtamisesta ja jokaiselta organisaatiossa toimivalta edellytetään jatkuvaa panostusta. Menestyksellä asiakaspalvelu vaatii organisaatiossa sisäistä kehittämistä. Asiakaspalvelijan toiminnasta asiakkaalle välittyy työyhteisön sisäinen ilmapiiri ja toimivuus, sekä asiakaspalvelijan suhde esimieheen ja muihin työtovereihin. (Pesonen 2002, 7.)

## 6 TUTKIMUKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

### 6.1 Savon koulutuskuntayhtymä

Savon koulutuskuntayhtymä on yksi Suomen suurimmista toisen asteen ammatillisen koulutuksen järjestäjistä ja vaikuttajasta alueellaan. Savon koulutuskuntayhtymän omistaa 18 pohjoissavolaista kuntaa ja sen toiminnan alaisena ovat Savon ammatti- ja aikuisopisto, Savon oppisopimuskeskus ja Varkauden lukio. Toimipisteet sijaitsevat Kuopiossa, Iisalmessa, Varkaudessa, Siilinjärvellä ja Juankoskella.

Savon koulutuskuntayhtymä järjestää nuorille ja aikuisille ammatillista koulutusta kaikilla koulutusaloilla sekä lukiokoulutusta. Koulutus voi olla perus-, lisä-, oppisopimus-, työvoima- tai henkilöstökoulutusta. Vuosittain opiskelijoita on noin 21000 ja henkilöstömäärä on noin 1000. Savon koulutuskuntayhtymä toimii läheisessä yhteistyössä alueen työelämän kanssa ja on keskeistä sen kaikessa toiminnassa.

### 6.2 Ravintolapalvelut

Savon koulutuskuntayhtymällä on ravintolapalveluita monessa yksikössä monella paikkakunnalla. Ravintolapalveluita on kymmenessä eri toimipisteessä, joista Iisalmen, Rissalan, Kuopion Kolmisopentien ja Sammakkolammentien sekä Varkauden Osmajoentie 28:n ruokapalvelut ovat hoidettu ostopalveluina. Työn toimeksiantaja halusi, että kaikkien ravintoloiden asiakastytyväisyyttä selvitetään, joten kyselyyn otettiin mukaan myös ravintolat, jotka hoidetaan ostopalveluina. Toivala, Muuruvesi, Kuopio Presidentinkatu 1 ja 3 sekä Varkauden Osmajoentie 75 A ovat Savon koulutuskuntayhtymän omia ravintoloita. Alla lista Savon koulutuskuntayhtymän omista ravintoloista:

Savon koulutuskuntayhtymän omiin ravintoloihin kuuluu myös Sammakkolammentien opiskelija- sekä hotellin ravintola. Mutta ravintolapalveluiden, Savon Catering, kuuluvat alla olevat:

- Kahvila-Myymälä Aromi, Presidentinkatu 3, Kuopio
- Lounasravintola Aronia, Presidentinkatu 3, Kuopio
- Lounasravintola Kauha, Presidentinkatu 1, Kuopio
- Lounasravintola Mesikka, Presidentinkatu 3, Kuopio
- Lounasravintola Muurikki, Muuruvesi
- Lounasravintola Osman Herkku, Osmajoentie 75 A, Varkaus
- Lounasravintola Savotan Sanni, Toivala

Savon Catering lounasravintolat toimivat oppilaitoksen opiskelija- ja henkilöstöravintoloina Kuopiossa, Varkaudessa, Toivalassa ja Muuruvedellä. Myös ulkopuolisilla asiakkailta on mahdollisuus käyttää monipuolisia ja nykyaikaisia ravintola- ja kahvilapalveluita. Tärkein tehtävä Savon Cateringissa on huolehtia Savon koulutuskuntayhtymän ylläpitämien oppilaitosten opiskelijoiden ja henkilöstön

päivittäisestä hyvinvoinnista tarjoamalla ravitsemuksellisesti täysipainoisia ateriakokonaisuuksia, kestävän kehityksen periaatteita noudattaen.

Lounasravintolat toimivat myös oppimisympäristönä, joissa opiskelijat harjoittelevat tulevaa ammatiaan päästen tutustumaan ammattikeittiöiden toimintaan ja erilaisiin tehtäviin. Savon Catering valmistaa tarjottavan ruoan pääsääntöisesti itse. Elintarvikehankinnat tulevat sopimustoimittajilta. Raaka-ainevalinnoissa suuntaus on kotimaisissa lähituottajissa sekä kotimaisissa vihanneksissa ja juureksissa. Käytössä on päivittäin myös luomutuotteita ja ravintolapalvelut ovatkin luomuportaalla 3.

Ruokalistasuunnittelussa huomioidaan kouluruokasuositukset (vuoden 2014 ravitsemussuositukset), ja pyrkimys on hiilijalanjäljen lyhentämiseen (Valtion ravitsemusneuvottelukunta). Ruokalistat on suunniteltu oppilaitosten tarpeet ja eri vuodenaajat huomioiden. Lounaalla on tarjolla 2 - 3 eri ruokalajia, joista yksi on aina kasvisruokavaihtoehto. Lounaaseen kuuluu pääruoka lisukkeineen, salaattia, leipää ja levitettä, ruokajuomat ja jälkiruoka keitto- ja teemapäivinä.

## 7 TUTKIMUKSEN KULKU

### 7.1 Työn tavoite ja tutkimusongelmat

Heikkilä (2014, 12) määrittelee tutkimusongelman seuraavasti: "*Tutkimusongelma on se, usein kysymykseksi muotoiltu pohdittava asia, johon tutkimuksella pyritään saamaan ratkaisu*". Seuraavilla kysymyksillä voidaan kuvata tämän tutkimuksen tutkimusongelmat:

- Ovatko asiakkaat tyytyväisiä opiskeljaruokailuun?
- Ovatko asiakkaat tyytyväisiä kahvilapalveluihin?

Työn tavoitteena oli selvittää Savon koulutuskuntayhtymän opiskelijoiden tyytyväisyyttä ravintolapalveluiden toimintaan. Tutkimuksen kohteena oli lounasravintolan ja kahvilan toiminta. Haluttiin selvittää ruoan laatuun, näyttävyyteen, makuun ja valikoimaan liittyviä asioita opiskelijoiden näkökulmasta. Opiskelijat saivat myös antaa avointa palautetta ja sen saaminen muun saadun tuloksen kanssa on todella tärkeää. Tutkimuksen tulosten perusteella lounasravintolan ja kahvilan toimintaa pystytään kehittämään enemmän asiakaslähtöisemmäksi.

### 7.2 Tutkimuksen perusjoukko ja ajankohta

Asiakastyytyväisyyskyselyn suoritimme Webropol-kyselynä. Lähetimme kyselyn jokaiselle Savon koulutuskuntayhtymän opiskelijalle Wilma-hallinto-ohjelman kautta. Vastausaika oli loka-marraskuussa 2015. Kysely oli avoinna aluksi kolme viikkoa ja sen jälkeen päädyimme jatkamaan vastausaikaa vielä viikolla vähäisen vastausmäärän vuoksi.

Kyselyn perusjoukkona olivat kaikki Savon koulutuskuntayhtymän opiskelijat. Kyseessä on kokonais-tutkimus, jossa kaikki opiskelijat otettiin mukaan kyselyyn. Jotta asiakkaiden mielipiteistä saataisiin tarkka ja selkeä kuvaus, tavoitteenamme oli saada mahdollisimman paljon vastauksia. Perusjoukko on 5000 opiskelijaa. Kyselyyn vastasi 563 opiskelijaa. Opiskelijoita houkuteltiin vastaamaan kyselyyn arvonnalla, jossa palkintona oli älypuhelin.

### 7.3 Tutkimusmenetelmä

Riippuen tutkimusongelmasta ja tutkimuksen tarkoituksesta, voi tutkimusmenetelmä olla joko määrällinen (kvantitatiivinen) tai laadullinen (kvalitatiivinen). Tutkimuksessa on myös mahdollista käyttää molempia tutkimusmenetelmiä ja täydentää niillä toistaan. (Heikkilä 2014, 14 - 15.) Tämä tutkimus oli määrällinen, johon tutkimusaineisto kerättiin kyselyn avulla. Kyselyssä oli mukana yksi avoin kysymys, josta saatiin sanallista tutkimusaineistoa.



Kvantitatiivisesta tutkimuksesta puhutaan myös nimellä tilastollinen tutkimus ja sen avulla pyritään selvittämään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Kvantitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin: Mikä?, Missä?, Paljonko? ja Kuinka usein?. (Heikkilä 2014, 15.) Kysely on yksi tyypillinen tapa kerätä aineistoa ja se soveltuu hyvin aineiston keräämisen tavaksi silloin, kun tutkittavia on suuri joukko. Kyselyn kysymykset ovat usein standardoitu eli jokaiselta kyselyyn vastaajilta kysytään täysin samat kysymykset valmiine vastausvaihtoehtoineen. (Vilkkä 2007, 28.)

Kyselytutkimusten etuina pidetään sen tehokkuutta, sillä se säästää tutkijan aikaa ja mahdollisuutta laajan tutkimusaineiston keräämiseen. Tutkimukseen voidaan ottaa mukaan paljon henkilöitä ja siinä voidaan kysyä monia asioita. Aineiston käsittely ja analysointi on myös nopeaa, jos kyselylomake on onnistunut ja suunniteltu huolellisesti. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009, 195.)

Kyselylomakkeella suoritettavassa tutkimuksessa on myös omat heikkoutensa. Tutkija ei voi olla täysin varma siitä, ovatko kyselyyn vastaajat vastanneet kysymyksiin huolellisesti ja rehellisesti. Kyselylomakkeen laatija ja kysymyksiin vastaaja voivat käsittää kyselylomakkeen kysymykset ja vastausvaihtoehdot eri tavoin, joten tästä syystä voi syntyä väärintymmärryksiä ja tulokset näin ollen vääristyä. Myös alhainen vastausprosentti voi nousta joissakin tapauksissa suureksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

#### 7.4 Tiedonkeruumenetelmä

Tässä tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmänä käytettiin internetkyselyä, joka toteutettiin Webropol kyselytyökalun avulla. Asiakkaat tavoitetaan tehokkaasti ja näyttävästi Webropol kyselytyökalun avulla. (Webropol 2016). Internetkysely on nopea tapa kerätä aineistoa ja aineiston käsittely on mahdollista heti aineiston keruun jälkeen. Internetkyselyistä saatu aineisto tallentuu tietokantaan, josta sitä on helppo ja kätevä analysoida. (Heikkilä 2014, 66.)

Kyselylomakkeessa (liite 1.) oli yhteensä 20 kysymystä sekä yksi kysymys avoimelle palautteelle. Lomakkeen mukana oli saatekirje, jossa kerroimme kyselystä ja sen tarkoituksesta. Kyselylomake laadittiin niin, että se on selkeä ja nopea täyttää. Kyselyn kysymykset ja lomake suunniteltiin yhdessä ravintolapalvelupäällikkö Maritta Pakkasen ja tulosaluejohtaja Timo Lampisen kanssa. Kyselyn kysymyksiä mietittäessä käytimme apuna myös vuonna 2010 edellisen kerran tehtyä asiakastytytyväisyyskyselyä.

Kysely toteutettiin 19.10.2015 -15.11.2015 välisenä aikana. Kyselyn oli tarkoitus olla avoinna kolme viikkoa, mutta vastausaikaa jouduttiin jatkamaan viikon ajan vähäisen vastaajamäärän vuoksi. Kyselyn alkuvaiheessa ilmeni ongelmia, jotka osaltaan aiheutti alussa sen, että vastauksia ei saatu. Ensimmäinen opiskelijoille lähetetty linkki ei toiminut ja toinen linkki lähetettiin epähuomiossa vain pienelle osalle opiskelijoita. Kun tämä virhe huomattiin, lähetettiin kysely vielä heille joita se puuttui. Sen jälkeen saimme kyselyyn enemmän vastauksia. Alun ongelmat saattoivat aiheuttaa osaltaan sen, että vastaajien määrä jäi suhteellisen pieneksi.

## 8 TUTKIMUSTULOKSET

Perusjoukko on 5000, joista kyselyyn vastasi 563 opiskelijaa, jolloin vastausprosentiksi muodostui 11,2 %. Vastausprosentti olisi hyvä saada korkeaksi, sillä vastaamattomuus aiheuttaa harhaa saatuihin tuloksiin (Heikkilä 2014, 42). Tämän kyselyn vastausprosentti jäi alhaiseksi ja osaltaan siihen vaikutti kyselyn alussa ilmenneet ongelmat.

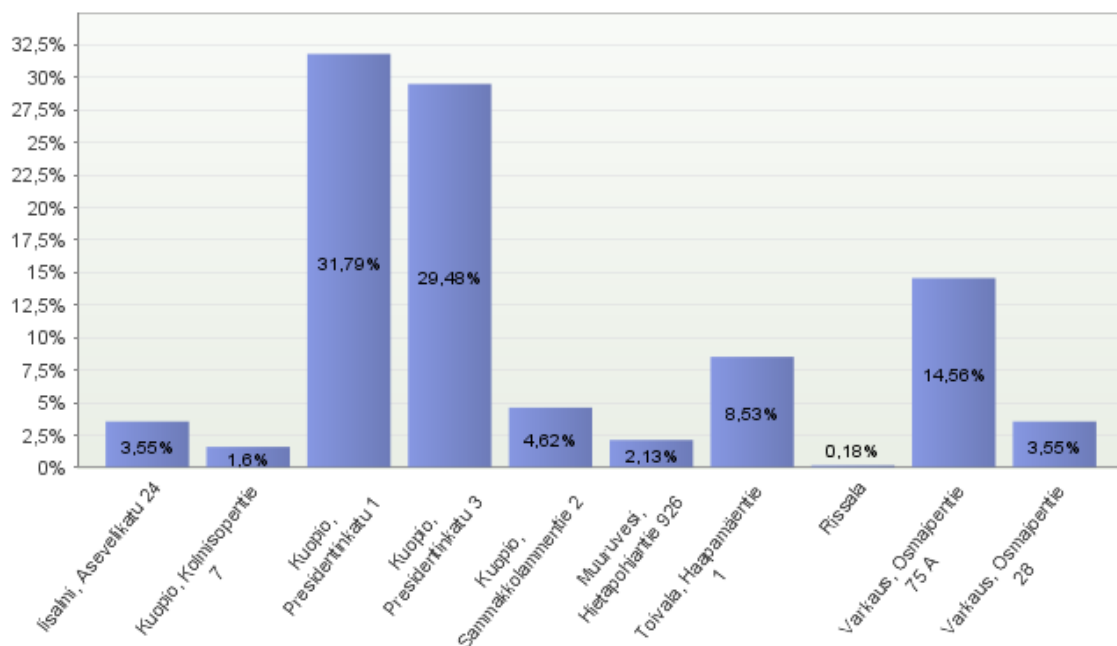
Ensimmäisillä kysymyksillä hankittiin vastaajien taustatietoja. Tämän jälkeen kysyttiin ruokapalveluihin liittyviä kysymyksiä ja viimeisenä kahvilapalveluihin liittyviä kysymyksiä. Suurin osa kysymyksistä sisälsi viisi väittämää: täysin samaa mieltä, samaa mieltä, ei eri eikä samaa mieltä, eri mieltä ja täysin eri mieltä. Kyselyn viimeinen kysymys oli avoin kysymys, jossa vastaaja sai antaa vapaamuotoista palautetta. Avointa palautetta antoi 166 opiskelijaa. Tutkimusaineisto analysoitiin Webropolin avulla ja taulukoiden tekemiseen apuna käytimme Microsoft Word- ohjelmaa.

### 8.1 Taustakysymykset

Savon koulutuskuntayhtymällä on ravintolapalveluita monessa yksikössä monella paikkakunnalla. Ravintolapalveluita on kymmenessä eri toimipisteessä, joista Iisalmen, Rissalan ja Kuopion Kolmisopentien sekä Varkauden Osmajoentie 28:n ruokapalvelut ovat hoidettu ostopalveluina. Työn toimeksiantaja halusi, että kaikkien ravintoloiden asiakastytyväisyyttä selvitetään, joten kyselyyn otettiin mukaan myös ravintolat, jotka hoidetaan ostopalveluina. Toivala, Muuruvesi, Kuopio Presidentinkatu 1 ja 3 sekä Varkauden Osmajoentie 75 A ovat Savon koulutuskuntayhtymän omia ravintoloita. Savon koulutuskuntayhtymän omiin ravintoloihin kuuluu myös Sammakkolammentien opiskelija- sekä hotellin ravintola. Ravintolapalveluihin eli Savon Cateringiin kuuluvat alla olevat ravintolat:

- Kahvila-Myymälä Aromi, Presidentinkatu 3, Kuopio
- Lounasravintola Aronia, Presidentinkatu 3, Kuopio
- Lounasravintola Kauha, Presidentinkatu 1, Kuopio
- Lounasravintola Mesikka, Presidentinkatu 3, Kuopio
- Lounasravintola Muurikki, Muuruvesi
- Lounasravintola Osman Herkku, Osmajoentie 75 A, Varkaus
- Lounasravintola Savotan Sanni, Toivala

Taustakysymyksissä selvitettiin vastaajien sukupuoli, ikä ja koulutusyksikkö missä vastaaja pääsääntöisesti opiskelee. Kyselyyn vastanneista 71 % oli naisia ja 29 % miehiä. Ikäjakauma oli seuraava: alle 20 vuotiaita oli 51 % ja 20 vuotiaita tai yli oli 49 % vastaajista

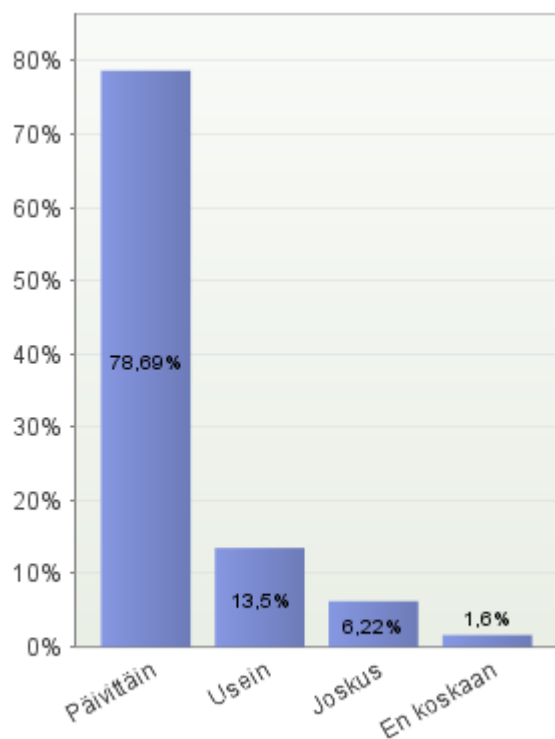


KUVIO 1. Vastaajien pääsääntöinen koulutusyksikkö. (n=563)

Kuviossa 1. selvitettiin vastaajien pääsääntöinen koulutusyksikkö. Vastaajista kolme neljäsosaa ruokailee kolmessa suurimmassa yksikössä. Lukumäärällisesti vähiten vastauksia saatiin ostopalveluin hoidetuista ravintoloista.

## 8.2 Lounasravintolan toiminta

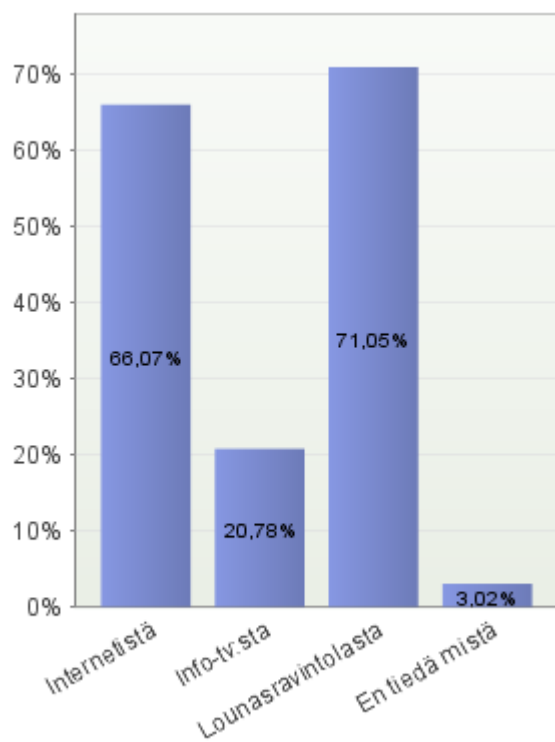
Lounasravintolan toimintaan liittyvissä kysymyksissä vastaajilta haluttiin mielipiteitä henkilökunnan ystävällisyydestä, kouluruoan maukkaudesta ja monipuolisuudesta, ruokasalin ja ruokalinjaston siisteydestä sekä kasvislisäkkeiden ja salaattien tarjonnasta. Haluttiin myös selvittää, mistä vastaajat saavat ruokalistat selville sekä ennättäkö vastaaja ruokailemaan hyvin. Avoimesta palautteesta saatiin myös paljon kommentteja näihin asioihin liittyen.



KUVIO 2. Kuinka usein vastaaja ruokailee koulussa. (n=563)

Vastaajilta kysyttiin kuinka usein he ruokailevat koulussa ja kuviosta 2 voi nähdä tuloksen kysymyksen suhteen. Suurin osa vastaajista ruokailee koulussa päivittäin tai usein. Vain harva ilmoitti, että ruokailee joskus tai ei koskaan.

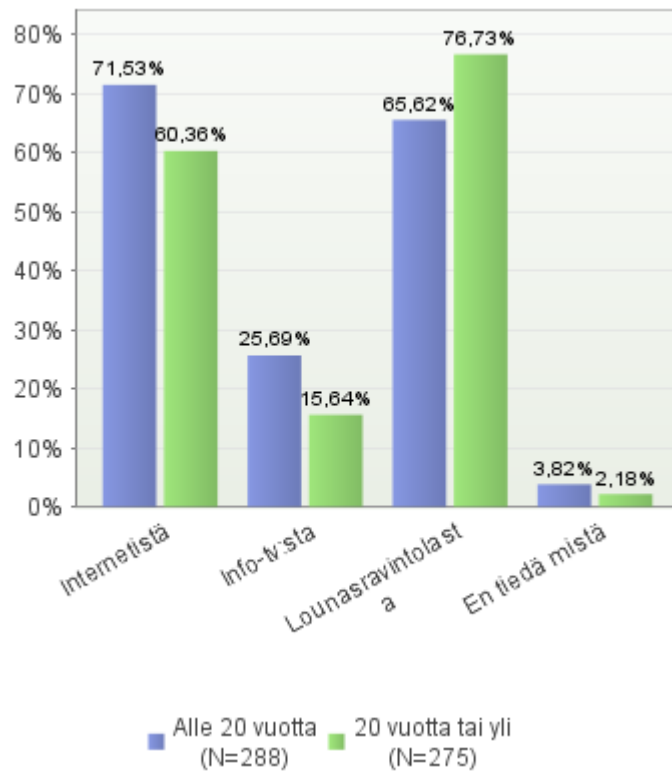
Opiskelijoille kerrotaan ruokailumahdollisuuksista monella eri tavalla. Kuviossa 3. selviteään, mistä vastaajat saavat selville mitä ruokaa on tarjolla. Tähän kysymykseen pystyi valitsemaan monta eri vaihtoehtoa. Ruokalistat ovat esillä lounasravintoloissa, info-tv:ssä sekä löytyvät internetistä Savon koulutusyhtymän kotisivuilta



KUVIO 3. Mistä vastaajat saavat selville mitä ruokaa on tarjolla. (n=563)

Vastausten mukaan kaikkia kolmea tiedotuskanavaa käytetään. Kolmannes vastaajista katsoo ruokalistan lounasravintolasta ja hieman vähemmän käytetään internetistä löytyvää ruokalistaa. Vain joka viides vastasi saavansa ruokalistan selville info-tv:stä.

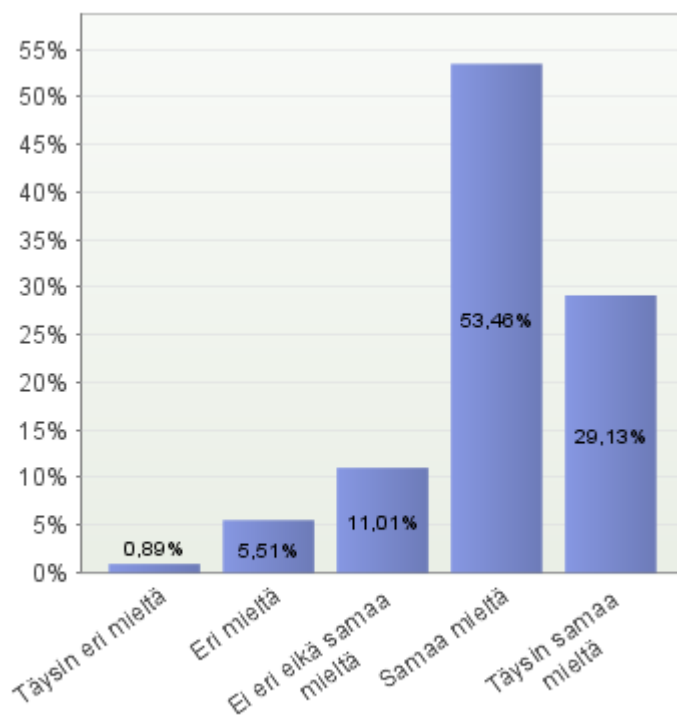
Halusimme selvittää myös oliko opiskelijoiden iällä vaikutusta tiedotuskanavien valinnassa. Kuviossa 4 vastaukset on eritelty vastaajien iän mukaan.



KUVIO 4. Iän merkitys siihen, mistä vastaaja saa selville ruokalistan. (n=563)

Iällä ei ollut kovin suurta merkitystä siihen mistä vastaajat saavat selville mitä ruokaa on tarjolla. Selkein ero on siinä, että alle 20 vuotiaat käyttävät internetiä hieman enemmän ruokalistan katsomiseen kuin yli 20 vuotiaat. Yli 20 vuotiaat vastaajat puolestaan saavat alle 20 vuotiaita vastaajia enemmän ruokalistan selville lounasravintolasta. (Kuvio 4.)

Halusimme selvittää mitä mieltä vastaajat ovat henkilökunnan ystävällisyydestä. Kuvio 5 selviää heidän mielipiteensä.



KUVIO 5. Henkilökunnan ystävällisyys. (n=563)

Lähes kolmannes vastaajista on täysin samaa mieltä, että henkilökunta on ystävällistä ja yli puolet kokee olevansa samaa mieltä. Tämä tulos on todella hyvä. Reilu 6 % vastaajista on sitä mieltä, että henkilökunta ei ole ystävällistä. (Kuvio 5)

Vastaajat antoivat avoimessa kysymyksessä paljon palautetta henkilökunnan ystävällisyyteen liittyen. Palautetta saatiin henkilökunnan epäystävällisyyteen liittyen ja siihen, ettei henkilökunta hymyile.

*Henkilökunta voisi olla iloisempaa. Ei ole oikein mukavaa katsoa murjottavaa kokkia. Ihmekkään kun ruoka maistuu pahalle kun sen on tehnyt murjottava kokki. Joten reipasta mieltä peliin”.*

*”Olisi suotavaa jos henkilökunta muistaisi olevansa asiakaspalvelutyöntekijöitä ja käyttäytyisi sen mukaisesti. Hymy päivässä piristänee myös henkilökunnan oloa, puhumattakaan asiakkaista. Kiitos ja ole hyvä kuuluvat ihan yleisiin hyvän käytöksen ohjeisiin”.*

*”Henkilökunta on epäystävällistä”.*

*”Henkilökunta näyttää tyllylle”.*

*”On pari naista jotka eivät ole ystävällisiä ja kohteliaita”.*

*”Työntekijät voisivat näyttää hieman ystävällisempää ilmettä oppilaiden tullessa. Olen itse saanut vain ilkeän ja todella äreän näköisiä katseita kun ruokalaan on saapunut”.*

Palautetta saatiin myös siitä, että henkilökunta on ystävällistä ja asiakaspalvelu on erinomaista. Reilu kymmenen henkilöä antoi positiivista palautetta henkilökunnan ystävällisyyteen liittyen.

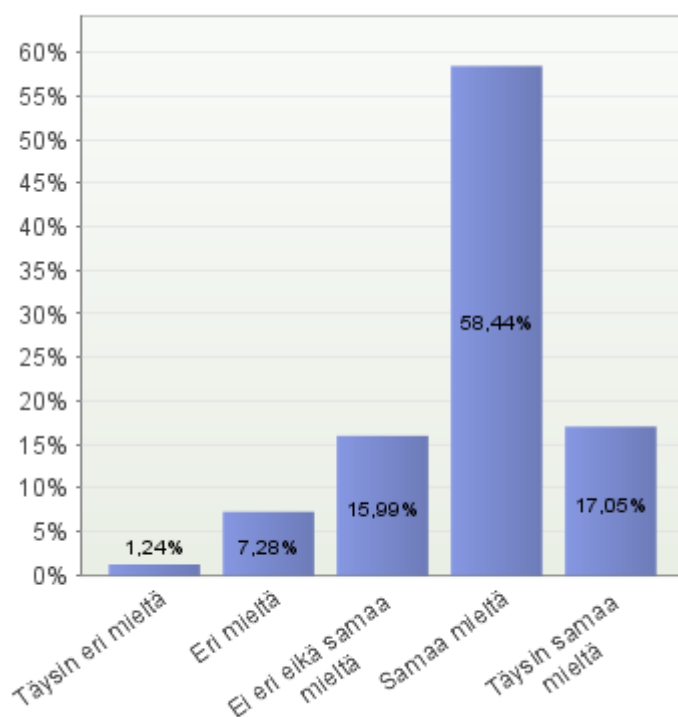
*”Mukavaa, kun jostain kysyessä saa ystävällisen vastauksen”.*

*”Sen huomaa kyllä, jos henkilökunta viihtyy työssään ja on asiakaspalveluhenkistä; on ilo kohdata iloisia ihmisiä”.*

*”Henkilökunnan kanssa on aina silloin tällöin mukava rupertella ja he ovat ystävällisiä”.*

*”Hyvää ja parasta palvelua on tarjolla kiitos keittäjien”.*

Seuraavaksi kysyimme kokevatko vastaajat ruokasalin viihtyisäksi ja siistiksi. Kuvio 6 voi nähdä tuloksen.



KUVIO 6. Ruokasalin viihtyisyys ja siisteys. (n=563)

Ruokasali koetaan pääasiassa vastaajien mielestä viihtyisäksi ja siistiksi. Yhteensä kolme neljäsosaa vastaajista on täysin samaa mieltä tai samaa mieltä siitä, että ruokasali on viihtyisä ja siisti. (Kuvio 6.)

Ruokasalin viihtyisyyteen ja siisteyteen liittyen ei avointa palautetta annettu kovin paljon, mutta muutamia palautteita ja kehitysehdotuksia saatiin. Vastaajat antoivat palautetta pöytien siisteyteen ja ruokasalin ahtauteen liittyen. Vastaajat antoivat myös kehitysehdotuksia sisustukseen liittyen.



*"Uusi järjestys antaisi vaihtelua, radio tms. musiikki taustalla hiljaisella lisäisi viihtyisyyttä ja vuodenaikojen vaihtuva moderni sisustus ja värit piristäisi ja houkuttelisi ruokailemaan".*

*"Ruokala on viihtyisä, mutta hieman ahdas".*

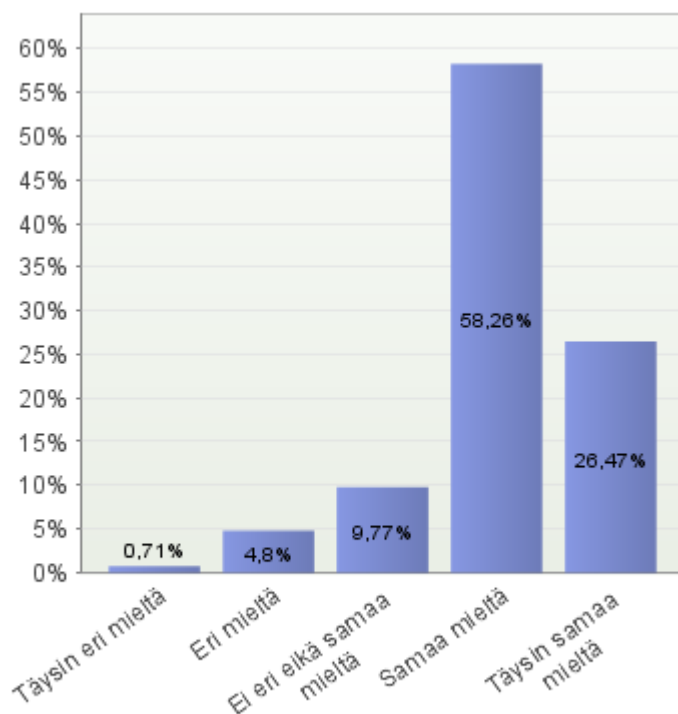
*"Käyn lounasravintolassa päivittäin. Se on mielestäni siisti ja mukava".*

*"Pöydät pyyhitty huolimattomasti".*

*"Parannettavaa on ehkä ruokalan pöytien puhtauden suhteen sillä ne on välillä aika likaisia".*

*"Ruokala on epäsiisti ja pöydät ja tuolit ovat kuluneet. Lisäksi ruokalassa on todella tunkkainen ilma".*

Vastaajilta halusimme kysyä myös mielipidettä ruokalinjaston siisteyteen liittyen. Kuviossa 7 on selvitetty mitä mieltä he ovat.



KUVIO 7. Ruokalinjaston siisteys. (n=563)

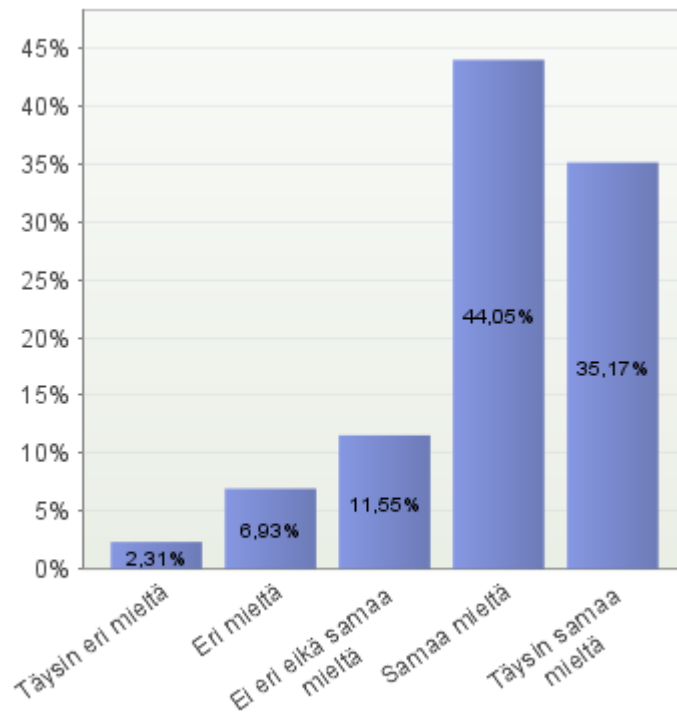
Kuviosta 7 nähdään, että myös ruokalinjasto koetaan siistiksi. Joka neljän on täysin samaa mieltä ja yli puolet samaa mieltä, että ruokalinjasto on siisti. Eri mieltä linjaston siisteydestä olevat antoivat seuraavanlaista palautetta avoimessa kysymyksessä:

*"Linjastot voisivat olla siistimpiä".*

*"Ruokalinjastot ovat todella sotkuisia välillä."*

*"Ruokalinjastot yleisesti ottaen siistit".*

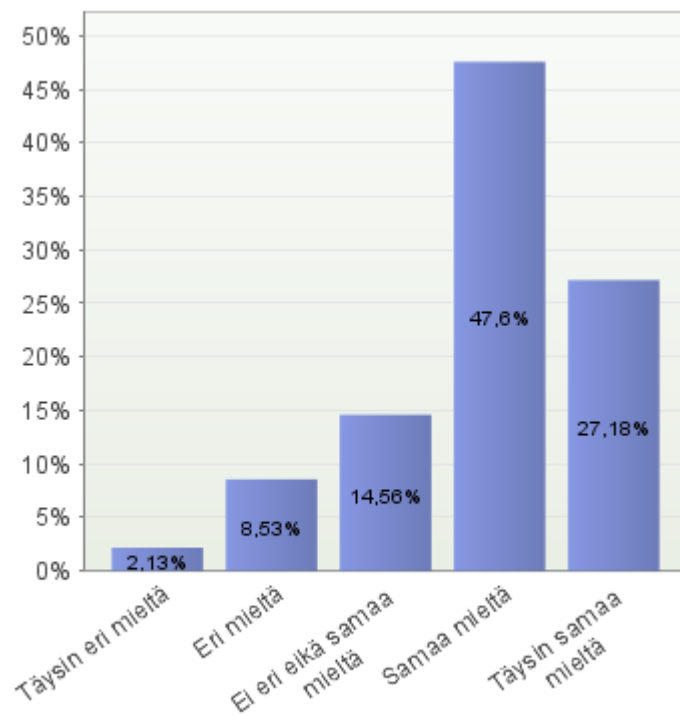
Halusimme selvittää, ennättävätkö vastaajat ruokailemaan hyvin. Tuloksen voi nähdä kuviosta 8.



KUVIO 8. Ennätän hyvin ruokailla. (n=563)

Vastaajat kokevat, että ennättävät hyvin ruokailla. Vastaajista yhteensä neljä viidesosa vastasi olevansa täysin samaa mieltä tai samaa mieltä asiasta. (Kuvio 8.) Avoimessa palautteessa tuli esille, että joskus pitkät jonot vaikuttavat siihen, että ei ennätä hyvin ruokailla. Tähän ongelmaan toivottiin avoimen kysymyksen vastauksissa, että ruokailuja porrastettaisiin enemmän.

Kuviossa 9 selvitetään, mitä mieltä vastaajat ovat ruoan monipuolisuudesta ja vaihtelevuudesta.



KUVIO 9. Ruoan monipuolisuus ja vaihtelevuus. (n=563)

Lähes puolet vastaajista vastasi olevansa samaa mieltä ja melkein joka kolmannes täysin samaa mieltä, että ruoka on monipuolista ja vaihtelevaa. (Kuvio 9.)

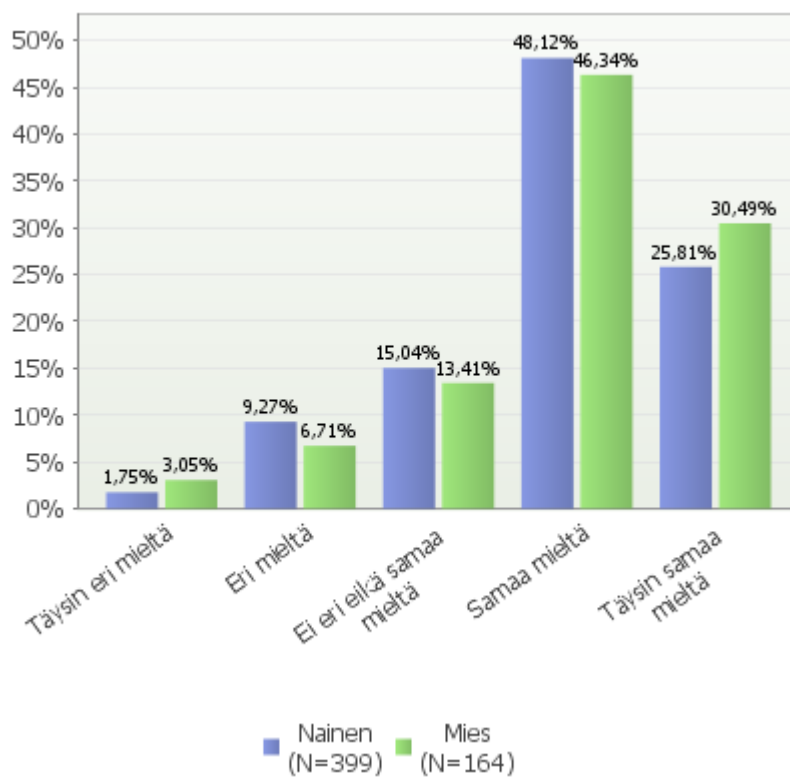
*“Valitettavasti ruoka on teollisen valmisruoan oloista ja useat eri ruoat maistuvat samalle, valikoima tuntuu sen vuoksi hyvin yksipuoliselta”.*

*“Ruoka on yleensä hyvää ja monipuolista”.*

*“Enemmän erikoisuuksia”.*

*“Ruokalista pyörii lähes samanlaisena aina”.*

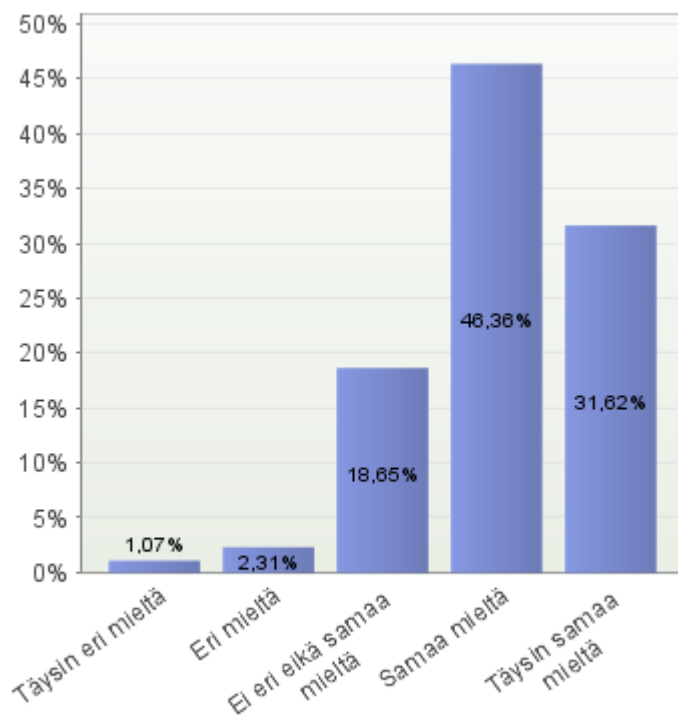
Halusimme myös selvittää, onko sukupuolella merkitystä siihen, että koetaanko ruoka monipuoliseksi ja vaihtelevaksi. Kuviossa 10 on esitelty naisten ja miesten väliset erot.



KUVIO 10. Naisten ja miesten väliset erot ruoan monipuolisuudesta ja vaihtelevuudesta. (n=563)

Sukupuolella ei ole merkittävää eroa siihen miten ruoan monipuolisuus ja vaihtelevuus koetaan. (Kuvio 10.)

Halusimme myös selvittää mitä mieltä vastaajat ovat erityisruokavalioiden ja kasvisruokailijoiden huomioon ottamisesta. Kuviossa 11 on esitetty tulos.



KUVIO 11. Erityisruokavalioiden ja kasvisruokailijoiden huomioon ottaminen. (n=563)

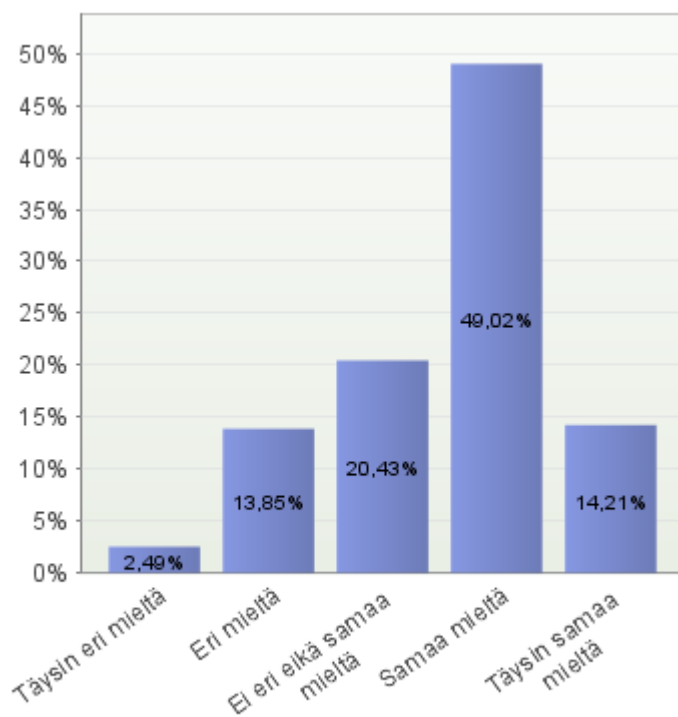
Kuten kuviosta voi nähdä, vastaajat ovat pääasiassa samaa mieltä tai täysin samaa mieltä, että erityisruokavaliot ja kasvisruokailijat on otettu hyvin huomioon.

*"Pidän erityisesti siitä, että kasvisruokailijat on otettu hyvin huomioon, heidän ruokansa on helposti saatavilla ja on monipuolista".*

*"Erityisruokavaliot ovat hyvin huomioitu ja ruoat niiden osalta maukkaita".*

*"Erityisruokavalioni on huomioitu erinomaisesti".*

Seuraavaksi kysimme, näyttääkö kouluruoka vastaajien mielestä houkuttevalta ja kuviosta 12 näkee tuloksen kysymyksen suhteen.

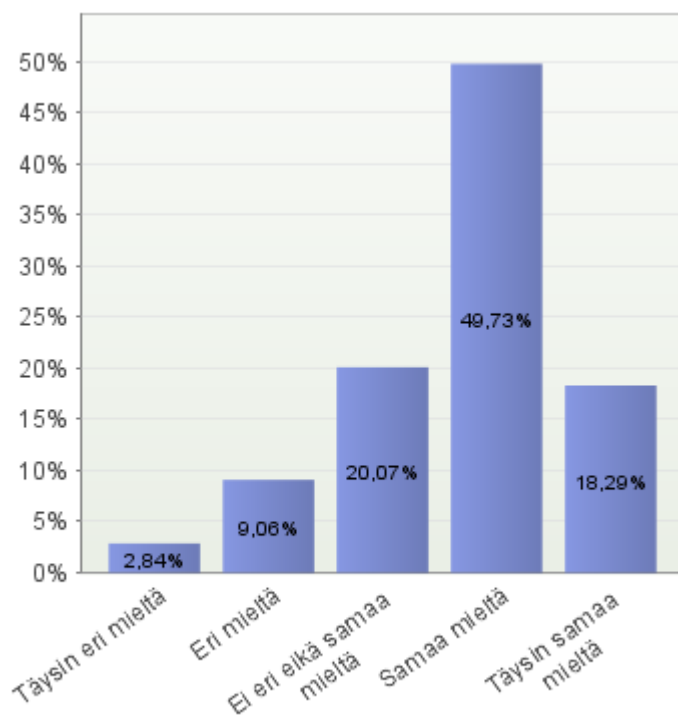


KUVIO 12. Kouluruoan näyttäminen houkuttelevalta. (n=563)

Kouluruoan näyttäminen houkuttelevalta jakaa hieman mielipiteitä. Suurin osa vastaajista, reilusti yli puolet vastanneista, on joko samaa mieltä tai täysin samaa mieltä, että kouluruoka näyttää houkuttelevalta. Lähes joka viides vastaaja oli eri mieltä tai täysin eri mieltä. (Kuvio 12.)

*”Ruoka ei aina ole siitä houkuttelevimmasta ja maukkaimmasta päästä”.*

Kuviossa 13 on selvitetty mitä mieltä vastaajat ovat kouluruoan maukkaudesta.



KUVIO 13. Kouluruoan maukkaus. (n=563)

Puolet vastaajista on samaa mieltä, että kouluruoka on maukasta. Lähes joka viides vastaaja vastasi olevansa täysin samaa mieltä. Joka kymmenes vastaaja oli asiasta eri mieltä. (Kuvio 13.)

Avoimessa palautteessa saatiin paljon palautetta kouluruoan maukkauteen liittyen.

*”Ruoka on ollut aina hyvää. Yhtä hyvää ruokaa en ole muissa kouluissa saanut”.*

*”Ruoka on todella maukasta ja monipuolista”.*

*”Ruoka on hyvää ja ravitsevaa, ei valittamista”.*

*”Ruoka on pahaa”.*

*”Ruoka ei ole aina siitä maukkaimmasta päästä”.*

*”Joskus ruoka on mautonta tai ruoassa on jokin oudosti korostuva maku”.*

Avointa palautetta saatiin ruoan maustamiseen liittyen. Osa vastaajista kokee ruoan liian suolaiseksi ja osa toivoo ruokiin suolaa lisää.

*”Ruoka on yleensä todella mautonta, joten suolaa ja mausteita saisi käyttää enemmän”.*

*”Ruoka on usein melko vähän maustettua ja suolatonta”.*

*"Ruoat ovat usein turhan suolaisia".*

*"Toisinaan ruoka liian suolaista. Mieluummin vähemmän suolaa, jokainen voi sitten lisätä annokseensa lisää, jos siltä tuntuu".*

*"Ruoassa ei aina ole tarpeeksi makua ja joskus ruoka taas maistuu liian suolaiselle".*

*"Ruokiin mausteita, että ne maistuisivat edes jollekin".*

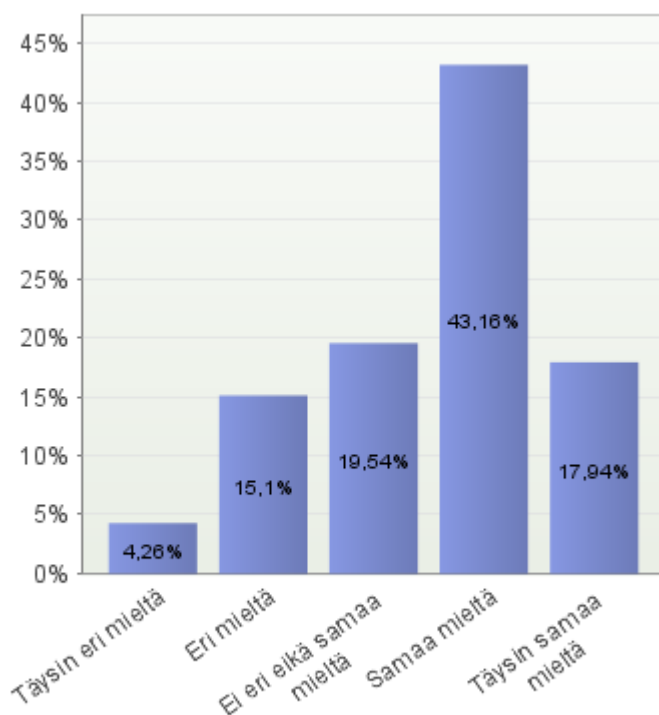
Kasvisruokien ja erityisruokavalioruokien maukkaudesta saatiin myös palautetta.

*"Kasvisruoka on yleensä hyvää".*

*"Kasvisruoka on erinomaista! Missään koulussa en ole syönyt yhtä hyvää kasvisruokaa".*

*"Gluteeniton ruoka on yleensä kaiketonta ja siksi mautonta".*

Vastaajilta halusimme kysyä, pitävätkö vastaajat tarjolla olevia salaatteja kasvislisäkkeitä houkuttelevina. Kuviossa 14 on esitetty tulos.



KUVIO 14. Tarjottavien salaattien ja kasvislisäkkeiden houkuttelevaisuus. (n=563)

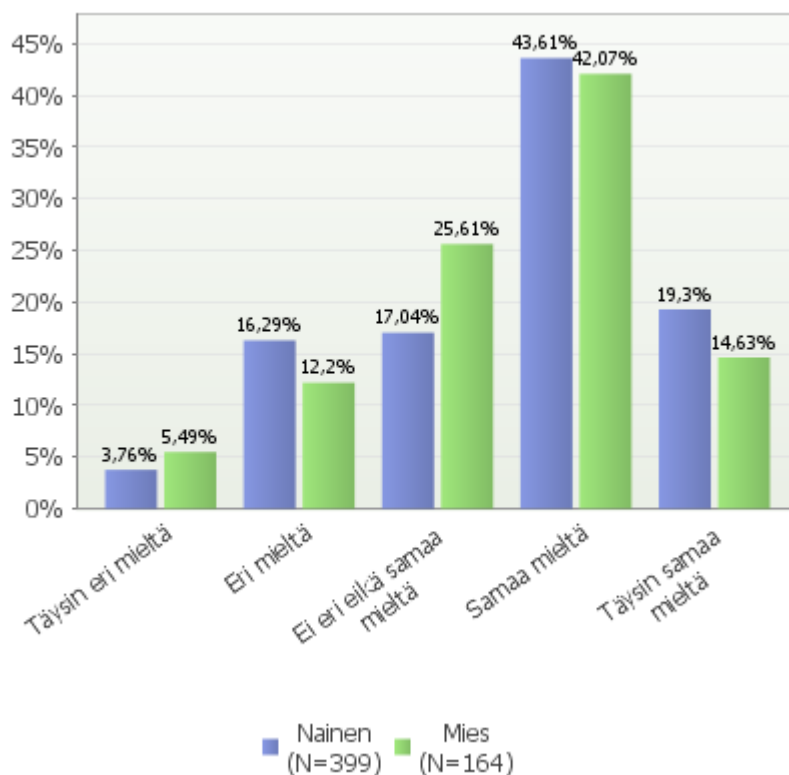
Salaattien ja kasvislisäkkeiden houkuttelevaisuus jakaa hieman mielipiteitä. Täysin eri mieltä tai eri mieltä oli joka viides vastaaja. Suurin osa vastaajista kuitenkin pitää salaatteja ja kasvislisäkkeitä houkuttelevina. (Kuvio 14.)



*”Salaatit ovat kuivia, vanhoja ja huonon näköisiä”.*

*”Jostakin syystä salaattien laatu ja viehättävyys on laskenut puolen vuoden aikana alaspäin”.*

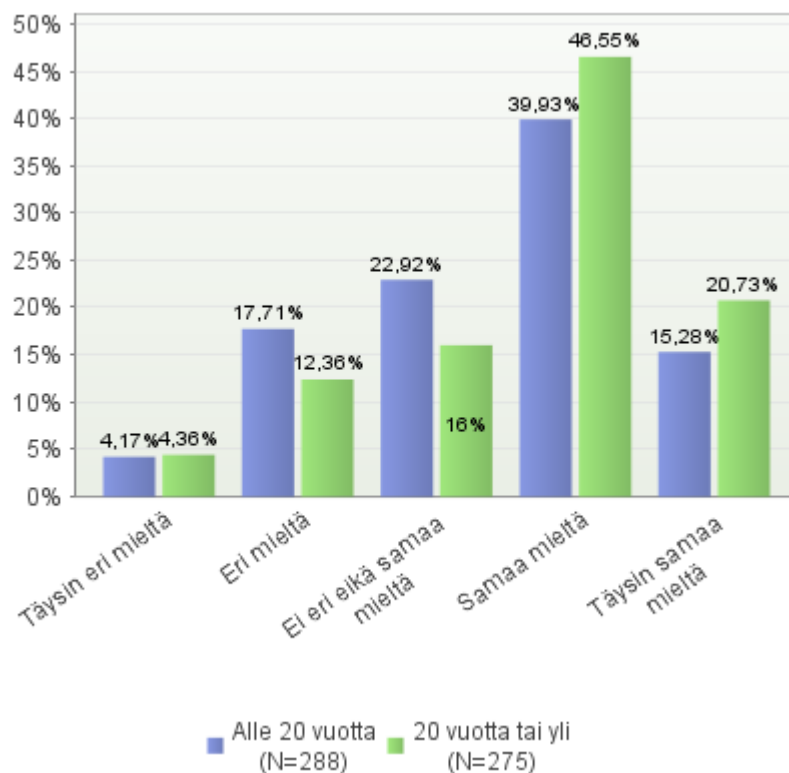
Halusimme myös selvittää onko sukupuolella merkitystä siihen, miten salaattien ja kasvislisäkkeiden houkuttelevuus koetaan. Kuviossa 15 on eritelty tulokset sukupuolten mukaan.



KUVIO 15. Naisten ja miesten väliset erot tarjolla olevien salaattien ja kasvislisäkkeiden houkuttelevuuteen. (n=563)

Naisten ja miesten välillä ei suuria eroja löytynyt salaattien ja kasvislisäkkeiden houkuttelevuuden suhteen. Naiset pitävät hieman miehiä enemmän salaatteja ja kasvislisäkkeitä houkuttelevina. (Kuvio 15.)

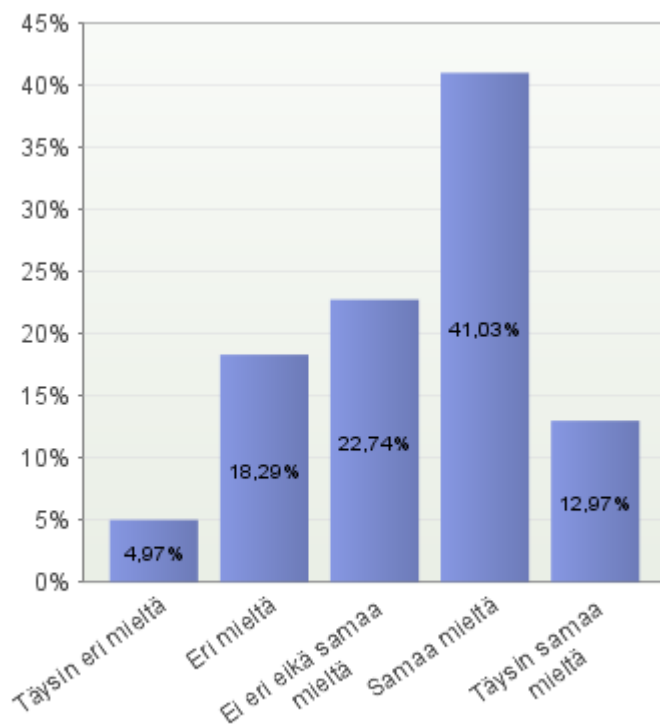
Selvitimme myös, onko vastaajien iällä merkitystä siihen miten houkuttelevina salaatit ja kasvislisäkkeet koetaan. Kuviossa 16 on esitetty tulos.



KUVIO 16. Iän merkitys tarjolla olevien salaattien ja kasvislisäkkeiden houkuttelevuuteen. (n=563)

Kuviosta 16 voi nähdä, että yli 20 vuotiaat vastaajat pitävät salaatteja ja kasvislisäkkeitä enemmän houkuttelevina kuin alle 20 vuotiaat vastaajat. Alle 20 vuotiaat ovat myös vastanneet yli 20 vuotiaita enemmän olevansa asiasta eri mieltä.

Seuraavaksi kysimme koetaanko salaattien ja kasvislisäkkeiden valikoima monipuolisena. Taulukko 17 kertoo vastaajien mielipiteen.



KUVIO 17. Salaattien ja kasvislisäkkeiden valikoiman monipuolisuus. (n=563)

Yhteensä reilu puolet vastaajista kokevat, että salaattien ja kasvislisäkkeiden valikoima on monipuolinen. Lähes joka neljäs vastaaja oli asiasta täysin eri mieltä tai eri mieltä. (Kuvio 17.)

Avoimessa kysymyksessä vastaajat antoivat runsaasti palautetta salaatteihin ja kasvislisäkkeisiin liittyen. Moni vastaaja mainitsi, että kaalia on salaateissa liian usein. Uusia kehitysideioita saatiin myös ja valikoimaan toivottiin enemmän runsautta. Osa vastaajista oli täysin tyytyväinen salaattitarjontaan, toiset taas eivät. Keittopäivien salaattivalikoimaan toivottiin myös enemmän runsautta.

*”Salaatit ovat monipuolisia, mutta toisinaan hieman kummallisista raaka-aineista eivätkä siksi maistu”.*

*”Salaattivalikoimaa voisi suurentaa”.*

*”Salaatti- ja kasvislisäkevaihtoehdot ovat joskus tosi hyviä, joskus aika yksipuolisia”.*

*”Salaattitarjonta on yksipuolinen”.*

*”Salaattiaineokset erikseen, joista voisi sitten koota sopivan salaatin”.*

*”Keittopäivinä voisi olla monipuolisempi salaattivalikoima”.*

*”Lämpimiä kasviksia voisi olla enemmän”.*

*”Salaatit voisivat olla monipuolisempia ja vaihtua päivittäin, myös siemeniä ja pähkinöitä voisi olla tarjolla”.*

*”Salaattivalikoima usein vaatimaton”.*

*”Salaattipöytä todella huono”.*

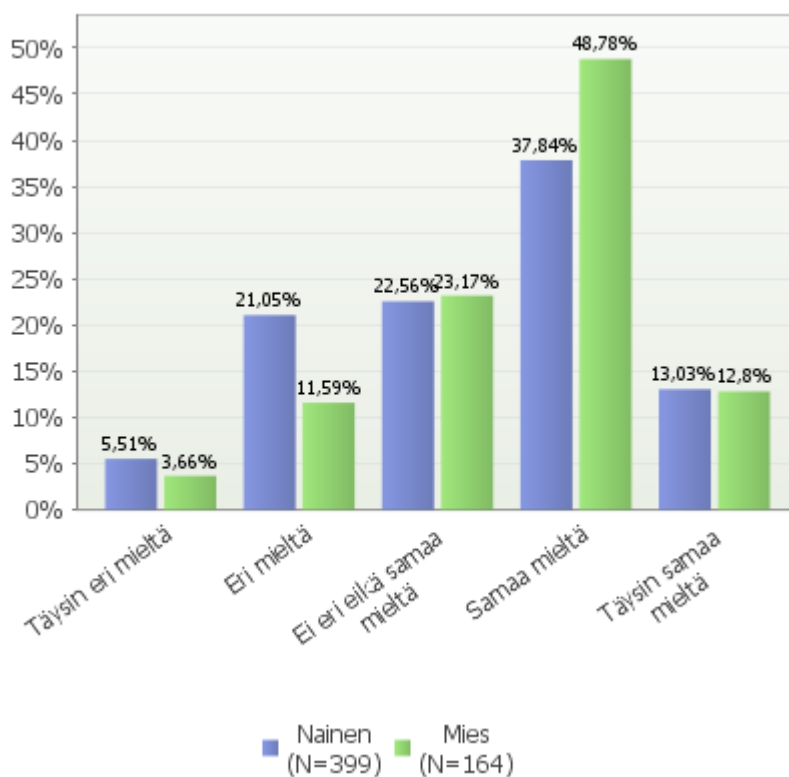
*”Salaatteja voisi päivittää esimerkiksi lisäämällä salaattijuustoa tai raejuustoa useammin”.*

*”Salaateissa usein kaalia. Kasvislisäkkeitä ei yleensä ole”.*

*”Kiitokset hyvistä salaateista ja kasvis/juureslisäkkeistä”.*

*”Salaattibuffet upea, jatkakaa sen pitämistä noin hyvänä! Ilo syödä salaatteja joka päivä”.*

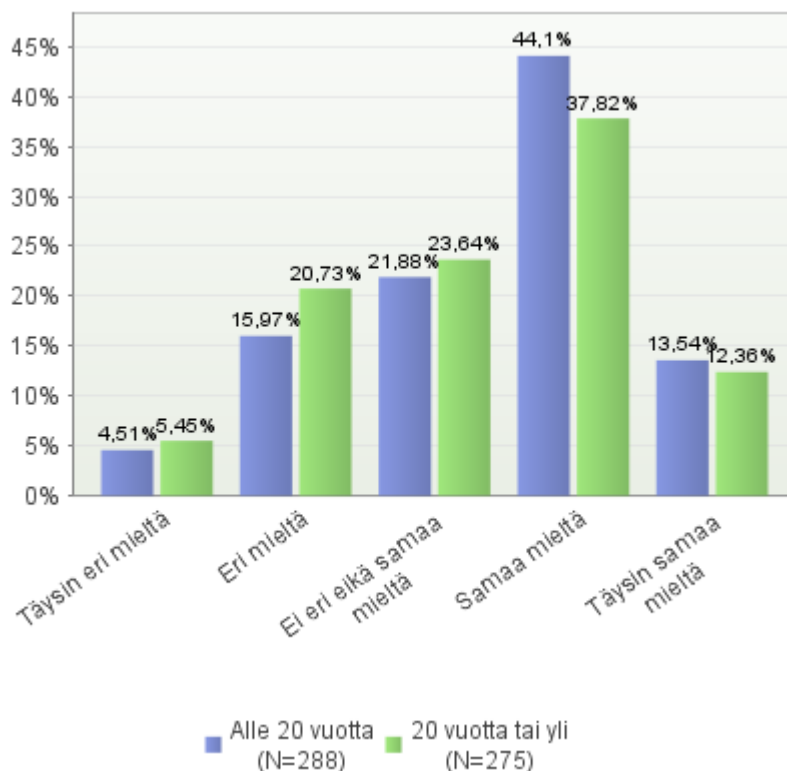
Kuviossa 18 on selvitetty onko naisten ja miesten välillä eroja siihen, kuinka salaattien ja kasvislisäkkeiden valikoiman monipuolisuus koetaan.



KUVIO 18. Naisten ja miesten väliset erot salaattien ja kasvislisäkkeiden monipuolisuuteen. (n=563)

Naiset ovat miehiä enemmän tyytymättömiä salaattien ja kasvislisäkkeiden monipuolisuuteen. Joka neljäs vastaaja naisista oli täysin eri mieltä tai eri mieltä monipuolisuudesta. (Kuvio 18.)

Halusimme myös selvittää onko vastaajan iällä merkitystä siihen, kuinka monipuolisena salaattien ja kasvislisäkkeiden valikoima koetaan. Kuviosta 19 voi tarkastella tulosta.

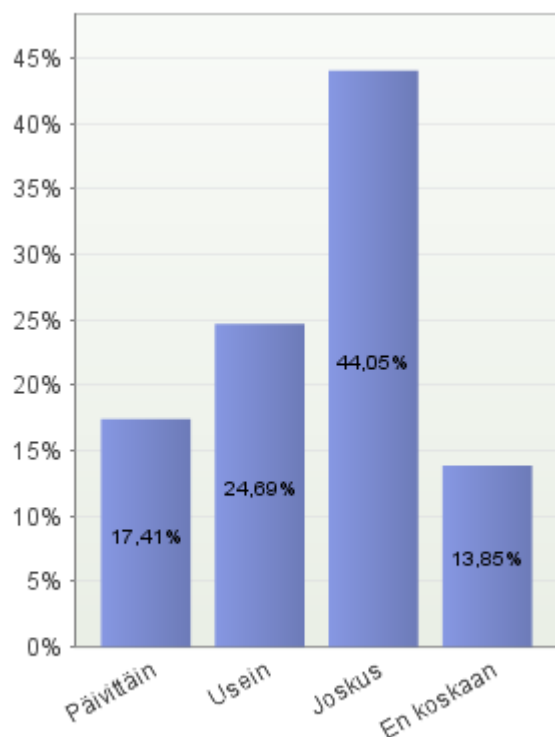


KUVIO 19. Iän merkitys salaattien ja kasvislisäkkeiden valikoiman monipuolisuuteen. (n=563)

Iällä ei ole suurta merkitystä siihen, koetaanko salaattien ja kasvislisäkkeiden valikoiman monipuolisena. Alle 20 vuotiaat kokevat valikoiman hieman monipuolisemmaksi kuin yli 20 vuotiaat vastaajat. (Kuvio 19.)

### 8.3 Kahvilan toiminta

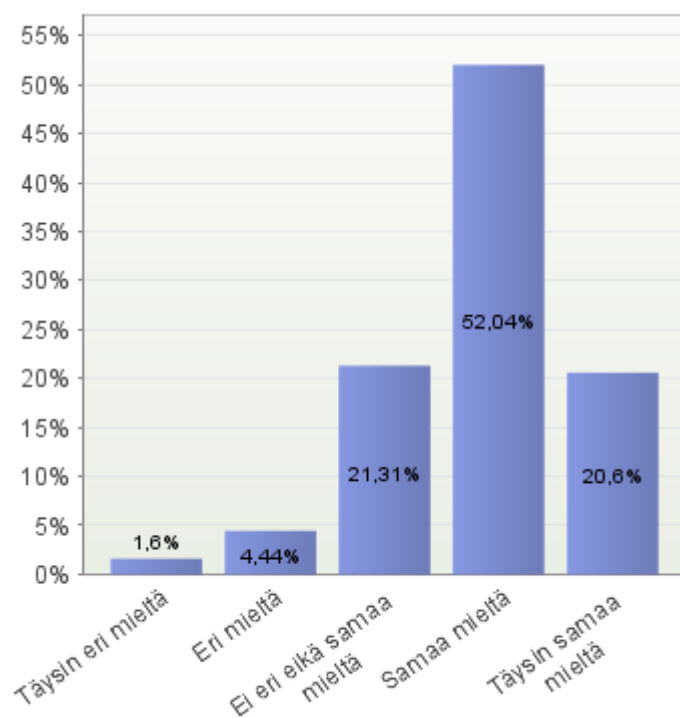
Kahvilan toimintaan liittyvissä kysymyksissä haluttiin selvittää kuinka usein opiskelijat asioivat kahvilassa, ovatko he tyytyväisiä kahvilan valikoimaan ja siisteyteen sekä ennättävätkö he asioida hyvin kahvilassa taukojensa aikana. Ensimmäisenä kysyttiin kuinka usein vastaajat käyttävät kahvilan palveluita.



KUVIO 20. Kuinka usein vastaajat käyttävät kahvilan palveluita. (n=563)

Vastaajista vajaa viidennes asoi kahvilassa päivittäin. Joka neljännes vastaaja ilmoitti käyttävänsä kahvilan palveluita usein. (Kuvio 20.)

Seuraavaksi kysimme vastaajilta, että pitävätkö he kahvilan valikoimaa monipuolisena. Kuviossa 21 on esitetty tulos.



KUVIO 21. Kahvilan valikoiman monipuolisuus. (n=563)

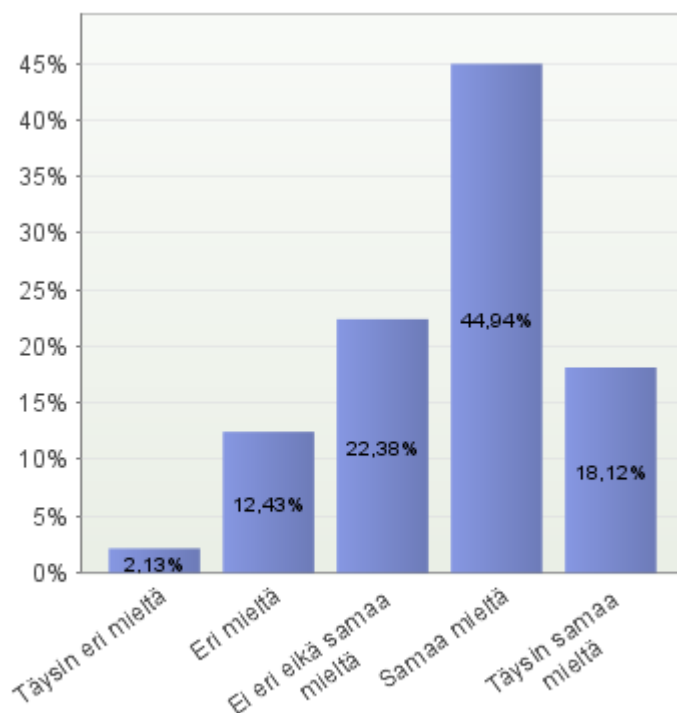
Yli puolet vastanneista on samaa mieltä ja joka viidennes on täysin samaa mieltä, että valikoima on monipuolinen. (Kuvio 21.) Avoimessa palautteessa saimme muutamia kehitysehdotuksia kahvilan valikoimaan liittyen.

*”Eriytynen plussa kahvilan salaattiruoka tarjonnalle. Maittavaa, vaihtelevaa, ravinteikasta, kaunista ja sopivan hintaista”.*

*”Kasvisruokavaliolaiselle on todella vähän tarjolla valikoimaa. Toivoisin myös enemmän valikoimaan terveellistä syötävää, sillä tällä hetkellä erilaisten leivosten ja kakkujen määrä on suuri”.*

*”Kahvilassa voisi olla gluteenittomien tuotteiden vaihtoehdot paremmin esillä”.*

Kysyimme vastaajilta ennättävätkö he asioida kahvilassa hyvin taukojensa aikana ja tuloksen voi nähdä taulukosta 22.



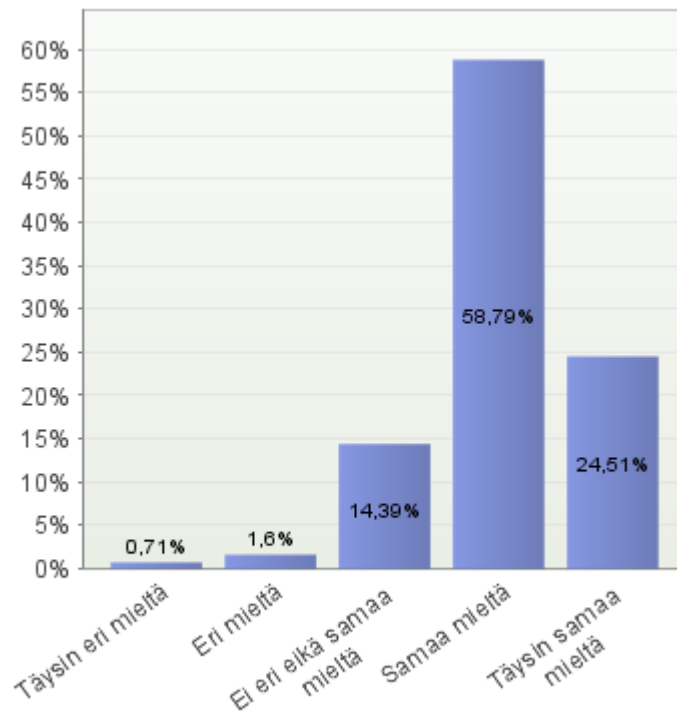
KUVIO 22. Vastaajat ennättävät asioida kahvilassa hyvin taukojen aikana. (n=563)

Pääasiassa vastaajat ennättävät asioida kahvilassa hyvin taukojen aikana. Kuusi vastaaja kymmenestä oli asiasta samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. Kuitenkin yhteensä 15 % vastanneista oli eri mieltä tai täysin eri mieltä asiasta. (Kuvio 22.)

Kahvilaan toivottiin avoimessa palautteessa take-away mukeja, koska tauot ovat liian lyhyet kahvin juomiseen paikan päällä.

*”Useasti tuntien välissä on lyhyt tauko, eikä siinä kerkeä jäädä kahvilaan istumaan posliinimukien kanssa”.*

Opiskelijoita halusimme kysyä mitä mieltä he ovat kahviloiden siisteystestä ja kuviosta 23 voi nähdä mitä mieltä he olivat.

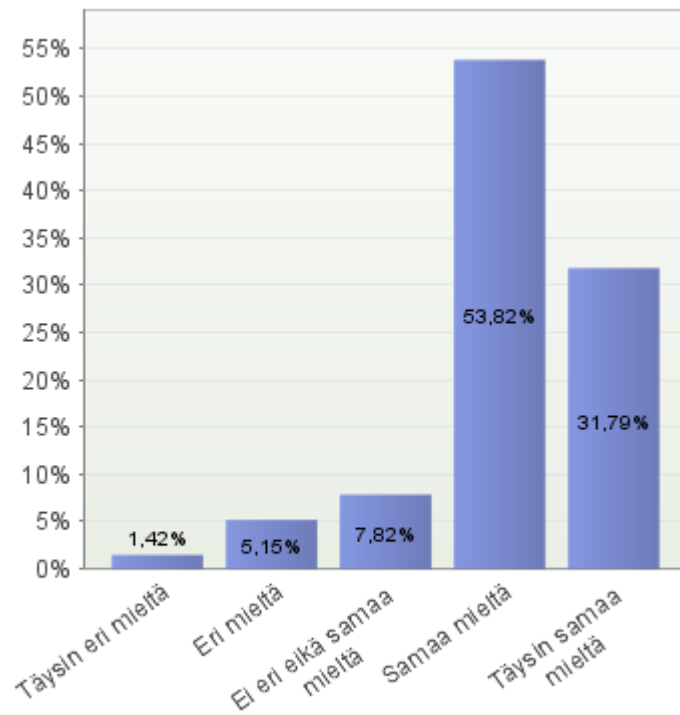


KUVIO 23. Kahviloiden siisteys. (n=563)

Kahvilat ovat vastaajien mielestä siistejä. Enemmän kuin neljä viidestä vastaajasta vastasi olevansa joko samaa mieltä tai täysin samaa mieltä, että kahvilat ovat siistejä. (Kuvio 23.)

Viimeisenä halusimme kysyä opiskelijoiden kokonaistyytyväisyyttä opiskeljaruokailuun. Kuviossa 24 on esitelty tulos.





KUVIO 24. Tyytyväisyys opiskeljaruokailuun kokonaisuutena. (n=563)

Yli puolet vastanneista vastasi olevansa samaa mieltä ja joka kolmannes oli täysin samaa mieltä, että ovat kokonaisuutena tyytyväisiä opiskeljaruokailuun. (Kuvio 24.)

*"Tyytyväinen olen, ruokaan skolen.*

*Täyden mahan saa, ilman rahaa.*

*Kiitos suuri, pysyköön lämpimänä uuni".*

*"Mielestäni ruoan taso on laskenut huomattavasti muutaman vuoden sisällä".*

*"Pakko olla tyytyväinen kun saa kohtuullisen hyvää ruokaa ilmaiseksi".*

## 9 POHDINTA

Tutkimus osoitti, että vastaajat ovat kokonaisuutena tyytyväisiä Savon koulutuskuntayhtymän opiskelijaruokailuun. Kehitettäviksi kohteiksi vastausten perusteella nousi kouluruoan näyttäminen houkuttelevalta ja ruoan maukkaus, salaattien ja kasvislisäkkeiden houkuttelevaisuus ja valikoiman monipuolisuus, sekä ruoan monipuolisuus ja vaihtelevuus. Lisäksi vastaajat kokivat, että eivät ennätä asioita kahvilassa hyvin taukojensa aikana.

Tutkimuksen perusjoukon muodosti kaikki Savon koulutuskuntayhtymän opiskelijat, joita kyselyn hetkellä oli noin 5000. Kyselyyn vastasi 563 opiskelijaa ja vastausprosentiksi muodostui 11,2 %. Tämän tutkimuksen vastausprosentti jäi toivottua pienemmäksi, mutta saadut tulokset osoittavat suunnan sille, mitä asioita toiminnan kehittämisessä toimeksiantajan tulee ottaa huomioon.

Heikkilän (2014, 178) mukaan tutkimuksen luotettavuuden kannalta on hyvin tärkeää, että otos on edustava ja tarpeeksi suuri, vastausprosentti on korkea ja kysymykset mittaavat oikeita asioita kattaen koko tutkimusongelman. Validiteetti ja realibiliteetti ovat käsitteitä, jotka kuvaavat tutkimuksen luotettavuutta, ja näistä yhdessä syntyy tutkimuksen kokonaisluotettavuus.

Tutkimuksen validius tarkoittaa, missä määrin on onnistuttu mittaamaan sitä, mitä tutkimuksessa oli tarkoituskin mitata. Kyselytutkimuksissa validiuteen vaikuttaa ensisijaisesti se, ovatko kysymykset onnistuneita ja saadaanko niiden avulla ratkaisu tutkimusongelmaan. Hirsjärvi ym. (2009, 231) mukaan validiteettia arvioidessa pitää huomioida se, että vaikka kyselylomakkeisiin saadaan vastauksia, vastaajat ovat voineet käsittää monet kysymykset toisin kuin tutkija on itse ajatellut. Tuloksia ei voida pitää luotettavina ja pätevinä jos tutkija käsittelee saatuja tuloksia edelleen oman alkuperäisen ajattelumallinsa mukaisesti. Tämän tutkimuksen tarkoitus oli selvittää kyselytutkimuksen avulla opiskelijoiden tyytyväisyyttä Savon koulutuskuntayhtymän ravintolapalveluiden toimintaan. Kyselyn kysymykset käsitelivät opiskelijaruokailuun ja kahvilapalveluihin liittyviä asioita. Lomakkeen kysymykset oli tarkoin suunniteltu, jotta saataisiin tietoa juuri oikeista asioista. Kysely oli onnistunut, sillä sen avulla saatiin tietoa kaikkiin niihin asioihin, mitä haluttiin selvittää ja näin ollen tutkimuksen validius on hyvä.

Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen mittaustulosten toistettavuutta, eli tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia (Hirsjärvi ym. 2009, 231). Vilka (2007, 149) kirjoittaa, että kysymys on tutkimuksen toistettavuudesta. Tutkimusta voidaan pitää luotettavana ja tarkkana, jos tutkimuksessa joka toistetaan, saadaan tutkijasta riippumatta täsmälleen sama tulos. Tutkimuksen aikana tulisi jo arvioida tutkimuksen reliabiliteettia. Tutkimuksen reliabiliteetissa tarkastellaan tarkkuutta tutkimuksen toteutuksessa ja mittaukseen liittyviä asioita. Koko tutkimuksen ajan tutkijan tulee olla tarkka ja kriittinen. Tärkeää on myös, että tutkija osaa tulkita saadut tulokset oikein ja hallitsee analysointimenetelmän käytön. Kyselytutkimuksia tehdessä kannattaa ottaa huomioon kyselyn aikana

mahdollisesti suureksikin muodostuva kato, jolla tarkoitetaan kyselyyn vastaamatta jättäneiden määrää. Tämä aiheuttaa aina harhaa tuloksiin ja heikentää tutkimuksen luotettavuutta. (Heikkilä 2014, 28.) Tämä tutkimus on reliaabeli, koska vastaajajoukko oli suuri huolimatta alhaisesta vastausprosentista. Kyselyn aikana ilmeni suuri kato, eli kyselyyn jätti vastaamatta suuri osa opiskelijoista. Tämä puolestaan heikentää tutkimuksen reliabiliteettia.

Opiskelijat ovat tulosten perusteella pääosin tyytyväisiä opiskelijaruokailun ja kahvilan toimintaan. Kuitenkin toimintaa tulee kehittää enemmän asiakaslähtoisemmäksi ja kiinnittää huomiota eniten kyselyssä tyytymättömyyttä aiheuttaneisiin asioihin. Kaiken kaikkiaan opiskelijat olivat tyytyväisiä kouluruokaan, mutta ruoan makuun ja houkuttelevuuteen on kiinnitettävä huomiota. Ruoan mausta kysyttäessä tulee muistaa, että maku on hyvin subjektiivinen asia. Toisen mielestä ruoka voi olla oikein maukasta ja toisen mielestä ei. (Lintukangas ym. 2007,60.) Vastaajilta saatiin palautetta erityisesti siitä, että ruoka on joskus liian suolaista. Kouluruokailusuositus antaa ohjeet suolan käytöstä kouluruokailussa ja nämä ohjeet on syytä katsoa läpi ja palauttaa mieliin jokaisessa toimipaikassa. Ruokiin toivottiin myös enemmän makua, mutta kuten todettu, makuasioista ei voi kiistellä. Yksi ratkaisu tähän voisi olla maustepöydät ruokasaleihin, josta voisi halutessaan lisätä makua ruokaan. Myös salaattit ja kasvislisäkkeet koettiin lämpimän ruoan lisäksi ei-houkutteleviksi. Tarjolla olevien ruokien houkuttavuuteen voi vaikuttaa käyttämällä tuoreita raaka-aineita ja panostamalla ruokien esillelaittoon. Vakioidut reseptit, raaka-aineiden valinta sekä ruoanvalmistusmenetelmät vaikuttavat osaltaan myös aistinvaraiseen laatuun (Lintukangas ym. 2007, 60).

Tyytymättömyyttä ilmeni myös ruokien monipuolisuuteen ja vaihtuvuuteen liittyen, erityisesti salaattien valikoimaan. Moni vastaaja kirjoitti avoimessa palautteessa toivovansa enemmän vaihtoehtoja salaattipöytään ja toivoi myös, että kaalia ei olisi niin usein tarjolla. Lämpimien ruokien osalta toivottiin enemmän erikoisia vaihtoehtoja ja koettiin, että ruokalistat ovat samanlaisia lähes aina. Ruokalistasuunnittelulla on opiskelijoiden ruokailussa suuri merkitys. Ravintolapalveluilla on käytössä kuuden viikon kiertävä ruokalista ja neljä kertaa vuodessa toiveruokaviikko, jolloin opiskelijat saavat toivoa mitä ruokia valmistetaan ja tarjotaan. Ruoan menekin seuraamisella pystytään seuraamaan hyvin opiskelijoiden mieltymyksiä kouluruoan suhteen. Ruoan menekki ja ruokailusta syntyvän biojätteen määrä kertoo paljon, mikä ruoka on ollut miellyttävää. Tätä kautta toimintaa voidaan kehittää enemmän asiakaslähtöiseksi ja panostaa ruokien monipuolisuuteen ja vaihtuvuuteen.

Edellisen kerran asiakastyytyväisyyskysely on tehty vuonna 2010. Kysymykset eivät ole samat vuonna 2010 ja 2015 tehdyissä kyselyissä, joten ei voida suoraan tulkita, onko asioissa tapahtunut muutosta. Vuoden 2010 kyselyn tulosten perusteella kehitettäviksi kohteiksi nousivat myös ruoan maukkaus ja ruoan näyttäminen houkuttevalta, joten voisi tulkita, että tähän asiaan ei ole tullut parannusta.

Tulokset osoittivat asiakastyytyväisyyskyselyn tärkeyden oman toiminnan kehittämisessä työn toimeksiantajalle. Ruokapalveluissa tulisi tehdä asiakastyytyväisyyskyselyitä säännöllisesti, esimerkiksi kerran vuodessa. Säännöllisesti tehdyillä mielipidemittauksilla saadaan tärkeää tietoa asiakkaiden

tyytyväisyydestä sekä heidän mielikuvistaan palveluita kohtaan. Asiakaspalaute on toiminnan kehittämisen arvokkain työväline, jota tulisi käyttää säännöllisesti. Asiakkaalle tulee antaa myös mahdollisuus antaa päivittäin palautetta joko suoraan henkilökunnalle tai jonkin muun palautejärjestelmän kautta.

## 10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kuten johdannosta käy ilmi, halusimme selvittää Savon koulutuskuntayhtymän ravintolapalveluiden eli Savon ammatti- ja aikuisopiston opiskelijoiden asiakastyytyväisyyttä ravintolapalveluiden toiminnassa. Edellisestä asiakastyytyväisyyskyselystä olikin kulunut aikaa jo kuusi vuotta. Tuloksia tarkastellessa huomioimme työn tärkeyden ravintolapalveluiden toiminnan kehittämisessä. Ravintolapalveluiden on ensiarvoisen tärkeää tehdä asiakastyytyväisyyskyselyjä säännöllisesti, mielellään kahden vuoden välein. Säännöllisten tutkimusten idea on saada tietoa onko tyytyväisyys parantunut vai onko jotain vielä tehtävissä?

Työvälineenä asiakaspalaute on erittäin tärkeä toiminnan kehittämisessä. Reaaliaikaisen asiakaspalaute järjestelmän luominen olisi tärkeä ja auttaisi parantamaan toimintoja lyhyemmällä aikavälillä. Yksi hyvä toiminto olisi asiakaspalautelaatikon sijoittaminen ravintolasaliin näkyvälle paikalle, jonne olisi helppoa jättää palautetta. Julkisen palvelun laatukriteereissä on esitetty, että asiakkailla olisi päivittäin mahdollisuus antaa palautetta (FCG 2010, 44).

Tutkimuksen validiteetin ja reliabiliteetin täyttymisen kannalta olisi tärkeää harkita tarkoin asiakastyytyväisyyden ajankohta. Tämän tutkimuksen ajankohta oli kuitenkin hyvä, mutta tietoteknisten ongelmien vuoksi kysymyksiin vastaaminen viivästyi ja sai lopulta joidenkin asiakkaiden mielenkiinnon vastaamiseen poistumaan kokonaan. Vastajia oli siis vähemmän kuin aluksi odotimme.

Webropolia kyselyssä käyttämällä on kyselyiden tekeminen tulevaisuudessakin helppoa ja vaivatonta. Tulosten tarkastelu on helppoa ja nopeaa. Tuloksia voi myös seurata reaaliaikaisesti ja analysointi käy vaivatta. Kysymykset ja asiakastyytyväisyys lomake jäävät toimeksiantajalle jäävät toimeksiantajalle ja ne on helppoa ottaa uudelleen käyttöön ja korjailta kysymyksiä, jos siihen on tarvetta. Tutkimuksen onnistuminen kuitenkin riippuu ajankohdasta milloin kysely suoritetaan ja tietotekniikan toimivuudesta. Jatkotutkimuksia suunnitellessa on syytä kiinnittää huomio enemmän niihin epäkohtiin, joita asiakkaat ovat tuoneet esille. Henkilökunnan asiakastyytyväisyyttä on toimipaikassa mitattu joka toinen vuosi ja tämä toimenpide olisi hyvä ottaa myös opiskelijoiden asiakastyytyväisyyttä mitattaessa huomioon.

Ruokalistasuunnittelulla saadaan aikaan jo paljon parannuksia, joista on hyötyä asiakastyytyväisyyteen. Oppilaitoksen lukujärjestysten ja ruokailun porrastamisen suunnittelu auttaisi poistamaan pitkiä jonotusaikoja ja liian suurta hälinää ravintolasalista. Ravintolapalveluhenkilökunnan koulutusta on jatkettava esimerkiksi salaatti- ja kasvisruokien suhteen, joka oli yksi epäkohdista joissain toimipaikoissamme. Yhteiskunnalle on tärkeää, että opiskelijat saavat syödä kiireettömästi ja ilman jonotusta ja hälinää. Näin takaamme ravitsemuksellisen ja terveydellisen kouluaterian päivittäisessä rutiinissa. Säästöt terveys- ja sosiaalimenoissa ovat huomattavia ja vaikuttanevat myös tulevaisuudessa

kouluruokailuun. Näin ollen kuitenkin olisi hyvä keskustella tukemisesta kouluruokailun säilyttämisestä oppilaitoksissa.

Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset on tiedotettu ruokapalveluhenkilöstölle palaverissa ja jokaisen yksikön omissa palaverissa. Tuloksista on käyty keskustelua ja epäkohdat on otettu huomioon. Biojätteen seuraaminen on yksi tärkeä tehtävä, jolla selvitämme ei pidettyjä ruokia. Kehittämistyö jatkuu, kuitenkin niin, että voimme taata ravitsemuksellisesti täysipainoisia aterioita opiskelijoille.

Meille tutkijoille tämä opinnäytetyö on ollut oppimisprosessi. Aikataulut ja tutkimusongelmien määrittely on mietitty hyvin, koska ne ovat vaikuttaneet olennaisesti tutkimuksen onnistumiseen. Tulosten analysointi oli vaikeampaa kuin osasimme odottaa, koska vastausprosentti jäi niin alhaiseksi. Oman toiminnan arviointi on tutkimuksen aikana tärkeää. Tutkimustulokset eivät voi riippua tutkijoiden omista mielipiteistä ja näin ollen on pyrittävä objektiivisuuteen ja puolueettomuuteen.

Kouluruoka ei saisi olla itsestään selvyys vaan kouluruoan arvostusta on jollain keinoilla nostettava. Laadukasta kouluruokaa tarjoamalla teemme siitä mahdollista. Viihtyisät, rauhalliset ja jonottomat toimitilat takaavat opiskelijoille mukavan ympäristön ruokailuun ja rauhoittua koulupäivien keskellä.

## LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

AARNIKOIVU, Henrietta 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WS Bookwell Oy.

ERÄSALO, Ulla 2001. Palvelu ammattina. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

FCG Finnish Consulting Group ja Maa- ja metsätalousministeriö 2010. Julkisten ruokapalveluiden laatu-  
kriteerit. [verkkoaineisto] [Viitattu 2016-2-10.] Saatavissa: <http://docplayer.fi/2775657-Julkisten-ruokapalvelujen-laatu-kriteerit.html>

GRÖÖNROOS, Christian 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WSOY.

HEIKKILÄ, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. Porvoo: Bookwell Oy.

HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko ja SAJAVAARA, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

KORKMAN, Oskar ja ARANTOLA, Heli 2009. Arki – eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen. Juva: WS Bookwell Oy.

LINTUKANGAS, Seija, MANNINEN, Marjaana, MIKKOLA-MONTONEN, Annikki, PALOJOKI, Päivi, PARTANEN, Merja ja PARTANEN, Raija 2007. Kouluruokailun käsikirja. Saarijärvi: Saarijärven offset.

MÄNTYNEVA, Mikko 2001. Asiakkuuden hallinta. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino Oy.

PESONEN, Hanna-Leena, LEHTONEN, Jaakko ja TOSKALA, Antero 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

REINBOTH, Camilla 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Gummerrus Kirjapaino Oy.

TIKKANEN, Irma 2008. Asiakslähtöisen kokonaisvaltaisen kouluruokailumallin kehittäminen. Koulu-  
laisten, vanhempien, opettajien, kouluterveydenhoitajien ja keittiöhenkilökunnan näkemyksiä. [verkko-  
aineisto.] [Viitattu 2016-4-2.] Saatavissa: <https://www.sitra.fi/julkaisut/muut/kouluruokailu.pdf?download=Lataa+pdf>

VALTION RAVITSEMUSNEUVOTTELUKUNTA. Terveyttä ruoasta – Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014. [verkkoaineisto.] [Viitattu 2016-4-4.] Saatavissa: [http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/files/images/vrn/2014/ravitsemussuositukset\\_2014\\_fi\\_web.pdf](http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/files/images/vrn/2014/ravitsemussuositukset_2014_fi_web.pdf)

VALVIO, Tapio 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

VIESTINTÄVARMA OY. Asiakaspalvelu. [verkkoaineisto]. [Viitattu 2016-3-15.] Saatavissa: <http://www.viestintavarma.com/asiakaspalvelu.php>

VILKKA, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

VÄYRYNEN, Pirjo, SAARISTO, Vesa, WISS, Kirsi ja RIKOFF, Anne-Marie (toim.) 2009. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ammatillisissa oppilaitoksissa – peruseräraportti kyselystä vuonna 2008. [verkkoaineisto.] [Viitattu 2016-4-4.] Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/79965>

WEBROPOL 2016. Webropol Suomi. [verkkoaineisto] [viitattu 2016-2-2]. Saatavissa: <http://webropol.fi/>

YLIKOSKI, Tuire 2001. Unohtuiko asiakas. Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.



## LIITE 1: ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Asiakastyytyväisyyskysely Savon koulutuskuntayhtymän, Savon ammatti- ja aikuisopiston  
ja Varkauden lukion opiskelijoille

Arvoisa opiskelija!

Kehitämme ravintolapalveluiden toimintaa ja palveluita. Sinun mielipiteesi on meille tärkeä.

Seuraavassa kyselyssä pääset kertomaan mielipiteesi ja vaikuttamaan toimintaamme.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin viisi minuuttia ja vastaaminen tapahtuu valitsemalla sopivin vaihtoehto.

Vastaaminen tapahtuu anonymisti ja vastaukset käsitellään täysin luottamuksellisesti.

Kyselyyn tulee vastata 19.10.2015 - 08.11.2015 välisenä aikana.

Kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan Sony XPERIA M4 älypuhelin.

Jos haluat osallistua arvontaan niin jätä yhteystietosi kyselyn lopussa.

Kiitämme etukäteen vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin,

restonomiopiskelijat Heli Matikainen ja Piia Siljama

**1. Sukupuoli \***

Nainen

Mies

**2. Ikä \***

Alle 20 vuotta

20 vuotta tai yli

**3. Koulutusyksikkö, jossa pääsääntöisesti opiskelet \***

Iisalmi, Asevelikatu 24

Kuopio, Kolmisopentie 7

Kuopio, Presidentinkatu 1

Kuopio, Presidentinkatu 3

Kuopio, Sammakkolammentie 2

Muuruvesi, Hietapohjantie 926

Toivala, Haapamäentie 1

Rissala

- Varkaus, Osmajoentie 75 A
- Varkaus, Osmajoentie 28

**4. Kuinka usein ruokailet koulussa? \***

- Päivittäin
- Usein
- Joskus
- En koskaan

**5. Mistä saat selville mitä ruokaa on tarjolla? (voit valita useamman vaihtoehdon)**

\*

- Internetistä
- Info-tv:sta
- Lounasravintolasta
- En tiedä mistä

**6. Mielestäni henkilökunta on ystävällistä \***

- Täysin eri mieltä
- Eri mieltä
- Ei eri eikä samaa mieltä
- Samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

**7. Mielestäni ruokasali on viihtyisä ja siisti \***

- Täysin eri mieltä
- Eri mieltä
- Ei eri eikä samaa mieltä
- Samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

**8. Mielestäni ruokalinjasto on siisti \***

- Täysin eri mieltä

- Eri mieltä
- Ei eri eikä samaa mieltä
- Samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

**9. Ennätän hyvin ruokailla \***

- Täysin eri mieltä
- Eri mieltä
- Ei eri eikä samaa mieltä
- Samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

**10. Mielestäni ruoka on monipuolista ja vaihtelevaa \***

- Täysin eri mieltä
- Eri mieltä
- Ei eri eikä samaa mieltä
- Samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

**11. Mielestäni erityisruokavaliot ja kasvisruokailijat on otettu hyvin huomioon \***

- Täysin eri mieltä
- Eri mieltä
- Ei eri eikä samaa mieltä
- Samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

**12. Mielestäni kouluruoka näyttää yleensä houkuttevalta \***

- Täysin eri mieltä
- Eri mieltä
- Ei eri eikä samaa mieltä
- Samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

**13.** Mielestäni kouluruoka on maukasta \*

- Täysin eri mieltä
- Eri mieltä
- Ei eri eikä samaa mieltä
- Samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

**14.** Mielestäni tarjolla olevat salaattit ja kasvislisäkkeet ovat yleensä houkuttelevia \*

- Täysin eri mieltä
- Eri mieltä
- Ei eri eikä samaa mieltä
- Samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

**15.** Mielestäni salaattien ja kasvislisäkkeiden valikoima on monipuolinen \*

- Täysin eri mieltä
- Eri mieltä
- Ei eri eikä samaa mieltä
- Samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

**16.** Kuinka usein käytät kahvilan palveluita? \*

- Päivittäin
- Usein
- Joskus
- En koskaan

**17.** Mielestäni kahvilan valikoima on monipuolinen \*

- Täysin eri mieltä
- Eri mieltä
- Ei eri eikä samaa mieltä

- Samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

**18.** Ennätän hyvin asioimaan kahvilassa taukojen aikana \*

- Täysin eri mieltä
- Eri mieltä
- Ei eri eikä samaa mieltä
- Samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

**19.** Mielestäni kahvilat ovat siistejä \*

- Täysin eri mieltä
- Eri mieltä
- Ei eri eikä samaa mieltä
- Samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

**20.** Olen kokonaisuutena tyytyväinen opiskelijaruokailuun \*

- Täysin eri mieltä
- Eri mieltä
- Ei eri eikä samaa mieltä
- Samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

**21.** Avoin palaute (voit antaa palautetta tietylle lounasravintolalle)

---

---

---

**22.** Anna yhteystietosi jos haluat osallistua arvontaan.

Etunimi \_\_\_\_\_

Sukunimi \_\_\_\_\_

Matkapuhelin \_\_\_\_\_

Sähköposti \_\_\_\_\_

## LIITE 2: AVOIMEN PALAUTTEEN VASTAUKSET

(Toimeksiantajan käytössä)